

Acer eDC 公有雲服務條款

本「服務條款」為宏碁雲架構服務股份有限公司（以下簡稱我們或 eDC）提供公有雲服務（以下簡稱 eDC Cloud 或本服務）之客戶使用規範。當您開始使用 eDC Cloud 時，即表示同意遵守本服務條款之規範。

1 一般條款

- 1.1 eDC Cloud 包括運算、儲存及網路等服務資源，可供客戶於服務資源環境中設定所選服務、安裝應用程式及存放資料。eDC Cloud 係由客戶自行管理其服務資源或委由我們代為操作，而須進行服務之設定及管理（例如：備份、安全、備援、還原及監控）。
- 1.2 客戶在 eDC Cloud 的資料須自行備份或復原（例如：虛擬主機的快照與還原或檔案的備份），我們有提供相關的設定和管理功能及服務。
- 1.3 eDC Cloud 使用者介面為雲端服務入口網站 (CSP, <https://cloud.aceredc.com/CSP>)，得透過安全連線存取該網站，客戶應對其授權 CSP 使用帳號之存取及操作使用行為負責，客戶應自行負責儲存、維護及保護針對各項雲端服務而產生之一切存取帳號或密碼。
- 1.4 CSP 將建立客戶帳戶資訊，包括帳號（電子郵件）、使用者名稱、角色、電話、組織（公司名稱）等資訊。
- 1.5 CSP 提供資料傳輸安全性，採用符合或高於 Transport Layer Security (TLS) 1.2 版本的加密協議。
- 1.6 CSP 衍生的資料包括監控回傳數據及帳號活動紀錄，eDC 不會對客戶資訊及衍生資料進行任何形式的利用或處理，除非事先經過客戶的書面同意。
- 1.7 客戶會有專屬 VLAN 網段部署其服務，VLAN 網段指派 IP Address 供客戶存取其服務使用，並有防火牆配置來進行存取控制。
- 1.8 eDC Cloud 不包含使用服務中所應搭配的相關軟體，包括作業系統、資料庫、防毒、應用程式或自行安裝程式，客戶得依自身使用目的部署相關軟體到 eDC Cloud，惟須先取得適當之合法授權，使用軟體客戶應負責修補、設定及維護更新。

2 使用原則

- 2.1 客戶同意遵守本使用原則，並瞭解使用違反該原則之應用程式可能會自動暫停，或被 eDC 系統管理者中止使用權限。除非 eDC 認為有立即中止之必要，否則 eDC 將在中止服務前提供合理的通知。
- 2.2 客戶不得以下列方式使用 eDC Cloud：
 - 法律、規定、行政規則或政府命令所禁止的方式；
 - 侵害他人之權利或有侵害他人權利之虞的方式；
 - 試圖在未經授權的情況下，存取或干擾任何服務、裝置、資料、帳戶或網路；傳送垃圾郵件或散布惡意軟體；或以可能損害 eDC 服務或妨礙他人使用的方式。

3 服務變更

為能提供客戶更好的服務，我們對 eDC Cloud 會進行計畫性變更，包括但

不限於服務功能、服務下線、基礎架構調整、韌體更新等，如變更會影響服務水準，eDC 將於三日前以電子郵件或於網站公告之方式通知客戶。

4 資訊安全

- 4.1 我們提供安全的基礎架構和服務，例如：虛擬化環境的實體主機、虛擬化平台(Hypervisor)、網路基礎設施、儲存設備、雲端服務入口網站與機房實體安全等，以及客戶虛擬主機映像與虛擬主機快照及其備份的存放媒體安全保護、營運所需的 CSP 客戶資訊之存取安全保護、使用雲端服務的客戶軌跡紀錄之安全保護。
- 4.2 客戶應負責針對客戶所提供或控管之服務實施及維護隱私權保護及安全措施，例如：虛擬化平台(Hypervisor)上的虛擬主機、使用軟體或安裝程式、存取帳號及密碼保護、防火牆政策和資料等，包括修補、設定、備份及維護更新等。

5 法律遵循

- 5.1 客戶在使用本服務時，必須遵守一切相關之法令規定，包括著作權法、個人資料保護法、隱私權及資料保護等相關法律。客戶應負責確認所儲存和處理之資訊及本服務之使用方式，非屬法令或政府機關所禁止之範圍。
- 5.2 除因提供本服務所應適用之法令外，eDC 並無義務遵守任何適用於客戶或其產業，而非資訊技術服務提供者一般適用之法律或規定。

6 資訊安全措施

- 6.1 eDC Cloud 資訊安全皆遵守 ISO 27001、ISO 27017、ISO 27018 與 CSA STAR 的規範，並定期由公正且獨立第三方進行安全稽核。在客戶資料中含有個人資料之部分亦遵循個人資料保護法的規定。
- 6.2 雲端服務平台及雲端服務入口網站 (CSP)，有定期弱點掃描與定期備份，且持續修正與補強弱點。
- 6.3 雲端服務入口網站 (CSP)有提供存取控制，包含：帳號權限、密碼設定原則等供客戶自行管理及維護，以強化客戶環境安全。
- 6.4 我們有提供稽核日誌查詢本服務存取及操作行為，稽核日誌可透過 CSP 線上查詢或透過服務請求等方式取得。本公司亦會透過系統存取控制、防火牆連線控管等方式進行客戶稽核日誌的安全保護。
- 6.5 存取管理方面，雲端服務的管理後台會透過高安全性的管道維運，例如：維運人員均需透過跳板主機存取、動態密碼認證、公司網路與維運網路隔離等。相關的網路、系統、資安設備皆具備存取控制、定期帳號清查等措施，並佐以防火牆限制其連線行為。
- 6.6 我們會有嚴格的安全管制措施管理雲端服務機房，凡是內部存放有用來處理客戶資料之資訊系統的設施，均設有人員出入限制，只有經過授權的特定人員，方能出入此等設施。
- 6.7 我們採用各種業界標準系統，避免資料因停電或線路干擾而遺失。
- 6.8 eDC Cloud 基礎設施均設有 NTP 校正，確保時間同步。相關時間與時區以本服務所在地台灣為基準。

6.9 客戶提供之檔案（含映像檔、程式等）在安裝至雲端服務環境前，會以掃描工具進行惡意程式檢測，當發現病毒或惡意程式時，將進行隔離或刪除。

7 儲存位置

客戶資料均存放於中華民國境內，未經客戶同意，我們不會將客戶的資料移出或複製到本國以外的地方。

8 資料處理

客戶保留其資料之所有權，除依法院、司法機關、行政機關或法令之要求外，我們將不會在未經客戶許可的情況下，使用或另行處理客戶資料、個人資料或其衍生資訊進行其他用途。儲存於本公司的營運所需客戶資料中含有個人資料之部分，將依個人資料保護法規定留存。

9 資料揭露

9.1 本服務提供之CSP，客戶取得的系統相關資料（如IP、設定資訊等），不得對這些資料進行服務以外的利用、公開發布或向第三方披露，除非事先經我們的書面同意。

9.2 除有下列情形之一者外，在未經客戶同意的情況下，我們不得對第三人揭露客戶資料(包括客戶之個人資料)：

- 司法機關、監察機關或警政機關因偵查犯罪或調查證據所需者。
- 其他政府機關因執行公權力所需並有正當理由者。
- 與公眾生命、安全有關之機關（構）為緊急救助所需者。
- 依法令規定我們有義務揭露者。

9.3 客戶知悉並同意在某些狀況下，我們於因上述原因揭露客戶資料時，可能被要求依法不得向客戶告知（例如：為確保執法調查機密性），除此，將同步以郵件或電話通知客戶。

9.4 我們進行相關資料揭露行為時，將遵循本公司相關內部管控程序並留存紀錄，以便日後雙方有所爭議時提供佐證。

10 資料加密

客戶資料儲存於 eDC Cloud，例如：虛擬主機之資料，我們提供資料加密的指引，讓客戶自行決定資料是否需加密。

11 刪除實體儲存設備資料

基礎設施的儲存設備故障或汰換，設備上的所有資料會被安全刪除或銷毀，以確保無法透過任何方式恢復數據資料。

12 資訊安全事故通報

若我們發現、偵測到任何安全性漏洞、資訊安全事故或客戶發現任何可疑活動（以下每項均稱為「安全性事故」），eDC 將採取下列措施：

- (1) 通知客戶發生安全性事故；
- (2) 調查安全性事故並將安全性事故之相關詳細資訊提供給客戶；
- (3) 採取合理措施減輕效應並將安全性事故所引起之任何損害降至最低。

eDC 將於安全性事故發現後三天內或於合理期間內以電子郵件或於網站公告之方式通知客戶。

當客戶發現有可疑活動，包括安全疑慮、帳戶資訊遺失、個人資料外洩或遭受未獲權限之存取等情形者，可透過本公司「客戶服務管理部」提出服務請求，在客戶同意下，我們會協助客戶進行事故調查與處理。

13 資料保留及刪除

儲存於 eDC Cloud 之客戶資料，包含服務資源、CSP 客戶資料和操作稽核日誌等，得由客戶於合約期間內隨時存取，eDC 會在客戶之服務合約屆滿後，保留原服務資源、CSP 客戶資料和操作稽核日誌持續運行 30 天，以便客戶下載資料、自行刪除或完成續約。如需系統檔，可與業務窗口聯繫。30 天保留期間結束之後，eDC 將刪除客戶資料及服務資源，刪除後無法復原。惟客戶要求服務合約屆滿後立即刪除者或合約另有約定外，則不在此限制。

14 智慧財產

本服務CSP提供之硬體、軟體、程式及內容（包括但不限於文字、說明、圖片、檔案、頁面設計、網站規劃等）之專利權、著作權、商標權、營業秘密、專門技術及其他智慧財產權均屬於eDC或其他權利人所有，非經eDC或其他權利人事先書面授權同意，客戶不得重製、公開傳播、改作、編輯、出租、散佈、進行還原工程、解編、反向組譯、拆解及藉由本服務提供衍生產品或服務，如有違反，除應自行負法律責任外，如因而對甲方造成損害或損失，客戶應負損害賠償責任。

15 客戶隱私保護

15.1 針對儲存於 eDC Cloud 之服務資源，我們提供客戶透過專屬VPN 加密通道存取。

15.2 eDC 如需使用分包廠商處理客戶個人資料，將遵守下列規範：

- 事先向客戶揭露使用分包商之事實以及相關分包商名稱。
- 事先向客戶揭露分包商可轉移資料的國家及國際組織，以及分包商達到不低於eDC客戶個人資料保護義務所採取的方式。
- 若公開揭露分包商資訊經過eDC評估，會讓安全風險增加到超過可接受程度時，則將以保密協議方式向客戶揭露或於客戶要求知悉分包商資訊時始揭露。
- 在分包商持有客戶之個人資料前，須取得客戶書面同意。
- 與處理客戶個人資料之分包商間應簽訂書面合約，且合約應要求分包商遵守下列限制：
 - (a) 合法性與處理限制：合約應明確規定分包商只能根據 eDC 的指示處理客戶之個人資料，並確保在處理期間遵守相關的安全和隱私要求。
 - (b) 安全性限制：合約應要求分包商實施合適的技術和組織措施來保護客戶之個人資料的安全性，並預防未經授權的存取、損壞、損失或洩露。
 - (c) 通知和協助限制：合約應要求分包商在發生個人資料安全事故或違反時立即通知 eDC，並提供必要的協助，例如進行調查、恢復和通報。

(d) 監督限制：合約應要求分包商接受 eDC 的監督，包括進行監察、審查和實施監控措施，以確保分包商遵守合約中的條款和相關的隱私和安全要求。

(e) 子處理限制：合約應要求分包商在進一步委託子處理商處理客戶之個人資料時，經過 eDC 的事先書面同意，並確保這些子處理商同樣遵守適用的隱私和安全要求。

16 聯絡資訊

若客戶有任何服務請求，包括安全性疑慮、技術支援、服務水準、軟體版權爭議等，得聯絡 eDC「客戶服務管理部」提交服務請求，我們會善盡商業上合理之努力回應服務請求，客戶服務管理部聯絡資訊如下：

電話：03-4072000

傳真：03-4072001

電子信箱：eDC_Service@acredc.com

17 Acer eDC公有雲服務水準協議請參閱附件。

18 條款修訂

eDC將不定期檢視及修訂本服務條款內容，並將於修訂後以通知或公告方式使客戶知悉、遵循本服務條款最新內容。

本服務條款最後更新時間：2025 年 1 月。

附件 - Acer eDC 公有雲服務水準協議

1. 公有雲服務水準協議

1-1. 名詞定義

公有雲服務主要提供兩類型服務模式：

- 固定資源配置服務
- 動態資源配置服務

固定資源配置服務主要是依客戶宣告要求才提供相關資源，包括：網路資源、防火牆、負載平衡、運算資源等等。固定資源配置服務的收費是依客戶所訂閱的基本資源套裝組合 VM package 進行收費。固定型之資源服務亦提供基本資源套裝組合以外之加購服務。

動態資源配置服務是為了解決應用系統動態負載特性，客戶在應用系統平常運作時，可採用基本型固定資源配置服務，然後再加購動態資源配置服務。包含頻寬的動態擴充、防火牆 Session 的動態擴充、運算資源的水平動態擴充。運算資源的動態配置服務尚包含垂直式的動態配置，亦即針對單一 VM 的資源增加，此模式的資源配置需客戶配合 VM 停機狀況下進行。動態資源配置服務的收費是依使用量進行收費。

1-2. 服務水準 (Service Level)

1-2-1. 服務內容

- eDC Public Cloud 提供 IaaS 雲端服務，虛擬機租賃及資料儲存空間等類型服務。
- 提供虛擬系統所需之 CPU、Memory、Storage 與 Network 等資源。
- 提供客戶自助服務管理平台 Cloud Smart Portal (以下簡稱 CSP)，管理所需的操作、統計及查詢介面。

1-2-2. 服務時間

(1) 資源使用

公有雲服務提供 7x24 不間斷運算及儲存服務。

(2) 資源調整

提供客戶 CSP 自助服務管理平台，為 7x24 服務，客戶可依此管理或租用公有雲服務。

(3) 客戶如需技術同仁支援調整資源時，於接到客戶需求後，1 個小時內回應，4 個小時內完成資源調整。

(4) 障礙申告

服務時間 7x24，可以電話提出事件處理過程所發生之疑問或需求，要求提供相關諮詢，相關過程會記錄於營運管理系統上。

1-2-3. 監控告警時間

系統提供 7x24 監控，由監控發出的告警，1 個小時內回應，4 個小時內處理完成。

1-2-4. 技術支援時間

值班工程師提供 7x24 小時之即時監控及障礙服務，支援工程師提供 5x8（週一~週五 09:00~17:00）技術諮詢協助。

1-2-5. 服務可用率

(1) 虛擬機服務水準

虛擬主機資源服務可用率以每月提供服務時間為單位，此數值應達到 99.5% 以上。

(2) 網路服務水準

網路資源服務可用率以每月提供服務時間為單位，此數值應達到 99.95% 以上。

(3) 防火牆服務水準

防火牆服務可用率以每月提供服務時間為單位，此數值應達到 99.5% 以上。

(4) CSP 服務水準

客戶自助服務管理平台（CSP）服務可用率以每月提供服務時間為單位，此數值應達到 99.5% 以上。

(5) CSP 平均回應時間

CSP 平台在 10 個使用者在 1 秒內同時使用「檢視 CPU, Memory 及 Disk 使用量」功能的情況下，可以有平均 15 秒的回應時間。

1-2-6. 復原時間目標（RTO）

公有雲服務發生異常時，能以迅速、有效的方法移轉公有雲服務至不同的資源池正常運作，復原時間目標（RTO）為：2 小時。

1-2-7. 復原點目標 (RPO)

公有雲服務 CSP 平台每日進行備份，保留最新五代。復原點目標 (RPO) 為 24 小時。

1-2-8. 持續性

公有雲服務建立於高可用性架構上，且支援虛擬機線上進行移轉，並對於雲端使用資源予以監控，可確保公有雲服務不因底層實體設備異常或資源短缺而影響服務持續性。

1-2-9. 虛擬機資訊

CSP 提供狀態與紀錄查詢功能，有下列幾項：

(1) 系統使用資源

檢視所屬專案下虛擬主機資源使用量圖表，以虛擬機之服務項目呈現。

(2) 虛擬主機效能

依據月份產出所屬專案下虛擬主機效能統計圖表，包括 CPU、Memory、Disk I/O、Network In/Out，並作該專案之主機效能比較。

(3) 服務訂閱紀錄查詢

使用者的各項線上服務申請皆可以經由功能選單內的管理服務來查詢檢視歷史紀錄。可以提供使用者服務紀錄的核對檢視。非自助服務操作之記錄，可以經由客服窗口申請後取得。

1-3. 異動程序

所有異動程序皆遵照 ISO20000 規範標準執行，若有需客戶配合或會影響客戶之異動，會於異動前透過客戶服務部通知客戶授權代表。

1-4. 安全性

- 公有雲服務之客戶皆配置專屬虛擬網段 (VLAN) 資源，使虛擬主機建構於類似實體隔離環境。
- 客戶所屬虛擬主機儲存空間皆為客戶專用，用戶之間無法分享或共用。
- 依照客戶所提供之防火牆政策，提供客戶遠端管理。
- 客戶可選購虛擬專屬防火牆或虛擬共享防火牆。

1-5. 責任範圍

1-5-1. 公有雲服務

- 維持本服務機台正常運作及其連線之品質，範圍包含網路、儲存設備、伺服器主機、Virtualization。
- 公有雲提供高可用性（High Availability）的功能，當虛擬化伺服器發生問題時，可將該虛擬化伺服器上執行的虛擬機器移動到另一台虛擬化伺服器上執行，以維持服務正常運作。

1-5-2. 客戶

- 運行於虛擬系統上的作業系統以及其他應用軟體若非透過本公司軟體租賃取得，其軟體合法性權責歸屬於客戶。
- 正式客戶會給予 CSP 帳號進行管理，若有購買防火牆服務，另提供防火牆帳號給客戶相關授權代表進行管理用途，密碼請妥善保管且密碼設定須有一定強度，以防遭到盜用。
- 虛擬主機登入所需帳號密碼屬客戶控管，虛擬主機作業系統層之安全防護權責亦屬客戶。
- 所有防火牆設定為預先配置，客戶有調整需求須提出申請。
- 當有無法配合進行異動及例行維護狀況時，需於收到通知 5 個工作天內告知。
- 有虛擬主機用戶端程式更新需求時，客戶須配合進行虛擬主機開關機。

1-6. 一般說明

- 虛擬主機所配發 Virtual IP 依本公司管理規範配置。
- 服務水準可用率以單台虛擬主機為單位。
- 虛擬主機樣版（Template）不提供客製化服務，Template 中之作業系統為預設安裝，若有其他客製化需求，使用者於主機上線後自行登入系統進行修改。
- 公有雲服務異常時，啟動復原程序，以迅速、有效的方法移轉公有雲服務（包含 CSP 平台）至其他資源池正常運作。

1-7. 服務水準限制條件

本服務項目之服務水準係指於一般正常情況下並無其他非屬本公司之原因所導致之干擾而言，如遇天然災害不可抗力、固網通信障礙、客戶虛擬主機作業系統或應用系統異常或其他本公司無法掌控之突發性意外之情況者，則不在此限。

1-8. 定期維護

為提供更好的服務品質。公有雲服務定期執行例行性系統維護。若維護期間有客戶須配合事項，將於一個月前由客戶服務部通知客戶授權代表。

1-9. 儲存系統

本公司儲存服務提供標準與二級兩種類型之儲存空間，預設配置標準儲存空間（使用 SSD HD），經實測平均 IO Latency 為 10ms 以下。

2. 服務水準量測方式說明

2-1. 名詞定義

- 「提供服務時間」：是指在一個帳單週期，藉由監控系統對該服務的有效請求產生「回傳監控參數」的總分鐘數。
- 「停止服務時間」：是指在一個帳單週期，藉由監控系統對該服務的有效請求產生「錯誤」的總分鐘數。作為計畫維護的時間不計入任何「停止服務時間」。
- 「服務可用率」：是指一個帳單週期的總分鐘數，即「提供服務時間」，減去該月所有「停止服務時間」分鐘數，再除以該月的「提供服務時間」。

2-2. 量測方式

$$\text{服務可用率} = \frac{\text{提供服務時間} - \text{停止服務時間}}{\text{提供服務時間}} * 100\%$$

本服務水準協議最後更新時間：2025 年 1 月。