

# 采购云端服务的 实务指南

云端运算是服务供应商透过互联网向用户交付电脑资源。云端运算提供共用的电脑资源，以发挥规模经济效益。云端运算为中小型企业 (SME) 用户带来很多潜在利益，但风险亦随之增加。

本实务指南适用于本地公司，尤其是中小型企业，其主要目的在于帮助此类公司了解云端运算及可带来的好处，以及如何评估和考量在其营运中采用云端运算时所涉及的风险。

采购云端服务时要考虑的 9 个关键领域：

1. 服务费用
2. 服务水平
3. 迁入及迁离云端平台
4. 服务运作
5. 资讯保安和私隐保障
6. 服务承诺／保证
7. 资料所有权、位置及知识产权所有权
8. 服务违约
9. 订约（服务条款）

「云资讯网」是一站式入门网站，由云端运算服务和标准专家小组（专家小组）建立，方便市民和企业（特别是中小型企业）有效取得有关云端运算技术的资讯和资源。该网站提供用例、相关指引和良好作业模式，让市民和企业采用云端运算模式时达到预期效益。

此文件由「云端服务提供及使用事宜工作小组」制备，载述了有关云端运算及服务使用事宜的良好作业模式和指引。工作小组成员透过通力合作，制订有关措施，以推动并促进本地业界，更广泛应用云端运算和安全使用云端服务。

我们欢迎建立可连接到「云资讯」入门网站的连结，以分享我们於网站上发布的资讯予更多云端服务用户。有关建立此等连结的详情请参阅载於「云资讯」入门网站内「重要告示」的页面。



[www.infocloud.gov.hk](http://www.infocloud.gov.hk)

(2013 年 7 月)



香港特别行政区政府  
政府资讯科技总监办公室



# 采购云端服务时要考虑什麼？



## 服务费用



- 须比较收费率；
- 须了解收费详情（例如收费的计量单位、按资源分配量还是资源使用量收费等等）；及
- 须考虑退出安排（例如最短使用期/量承诺，就移走资料和软件授权而须支付的费用等等）。

## 服务水平



- 所界定的服务水平目标的相关性及充分性；
- 选定指标的相应目标值；
- 客观地衡量及监察所界定的服务水平；及
- 服务供应商未能达到服务水平的后果。

## 服务运作



- 了解所采用的政策、程序及技术监控；
- 与业界的良好作业模式作比较，例如品质管理、资讯科技服务管理、保安管理等等；
- 维护有关云端的服务目录；及
- 服务台的支援水平。

## 资讯保安和私隐保障



- 了解资料处理方法的转变；
- 确保云端服务供应商已采取足够的保安措施；及
- 参考在「云资讯」入门网站发布的保安备忘事项。

## 迁入及迁离云端平台



- 订明资料迁移所需的费用和时间；
- 清楚了解如何保护资料；
- 建立检视及批准相关计费及计量的处理程序；及
- 终止云端服务时将资料迁移到另一供应商，资料存档及删除资料。

## 订约（服务条款）



- 云端运算服务的订约步骤：
- 用户需求 — 资料、应用程式及业务需求；
  - 现成合约条款（及选择）；
  - 评估用户需求与现成合约条款的一致性；
  - 特殊风险考虑因素 — 可变更条款；及
  - 针对传统服务供应商的尽职审查。

## 服务违约



- 用户决定在其业务采用某特定云端解决方案前，务先了解服务供应商：
- 所作的承诺；
  - 获豁免不履行合约的条文所带来的风险；以及
  - 违约时用户所享有的权利如：
    - 合约终止权；
    - 损害赔偿及责任限制；及
    - 透过取得法庭命令强制履行。

## 资料所有权、位置及知识产权所有权



- 在云端储存/建立的资料/应用程式的所有权和使用权；
- 分包商及其位置，指定资料储存位置，及当运算资源提供作其他用途前如何稳妥地删除资料；及
- 於云端服务所建立的资料和应用程式的知识产权。

## 服务承诺/保证



- 确定服务承诺是否与服务供应商的陈述及用户自身的要求相符；
- 留意服务供应商的责任限制；
- 合约文件中注明签约前的声明；及
- 阅读附属细则 — 免责声明、责任限制及免责条款。

