

# 採購雲端服務的 實務指南

雲端運算是服務供應商透過互聯網向用戶交付電腦資源。雲端運算提供共用的電腦資源，以發揮規模經濟效益。雲端運算為中小型企業 (SME) 用戶帶來很多潛在利益，但風險亦隨之增加。

本實務指南適用於本地公司，尤其是中小型企業，其主要目的在於幫助此類公司了解雲端運算及可帶來的好處，以及如何評估和考量在其營運中採用雲端運算時所涉及的風險。

採購雲端服務時要考慮的 9 個關鍵領域：

1. 服務費用
2. 服務水平
3. 遷入及遷離雲端平台
4. 服務運作
5. 資訊保安和私隱保障
6. 服務承諾／保證
7. 資料所有權、位置及知識產權所有權
8. 服務違約
9. 訂約（服務條款）

「雲資訊網」是一站式入門網站，由雲端運算服務和標準專家小組（專家小組）建立，方便市民和企業（特別是中小型企業）有效取得有關雲端運算技術的資訊和資源。該網站提供用例、相關指引和良好作業模式，讓市民和企業在採用雲端運算模式時達到預期效益。

此文件由「雲端服務提供及使用事宜工作小組」製備，載述了有關雲端運算及服務使用事宜的良好作業模式和指引。工作小組成員透過通力合作，制訂有關措施，以推動並促進本地業界，更廣泛應用雲端運算和安全使用雲端服務。

我們歡迎建立可連接到「雲資訊」入門網站的連結，以分享我們於網站上發布的資訊予更多雲端服務用戶。有關建立此等連結的詳情請參閱載於「雲資訊」入門網站內「重要告示」的頁面。



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

(2013 年 7 月)



香港特別行政區政府  
政府資訊科技總監辦公室

# 採購雲端服務時要考慮什麼？



## 服務費用



- 須比較收費率；
- 須了解收費詳情（例如收費的計量單位、按資源分配量還是資源使用量收費等等）；及
- 須考慮退出安排（例如最短使用期／量承諾，就移走資料和軟件授權而須支付的費用等等）。

## 服務水平



- 所界定的服務水平目標的相關性及充分性；
- 選定指標的相應目標值；
- 客觀地衡量及監察所界定的服務水平；及
- 服務供應商未能達到服務水平的後果。

## 服務運作



- 了解所採用的政策、程序及技術監控；
- 與業界的良好作業模式作比較，例如品質管理、資訊科技服務管理、保安管理等等；
- 維護有關雲端的服務目錄；及
- 服務台的支援水平。

## 資訊保安和私隱保障



- 了解資料處理方法的轉變；
- 確保雲端服務供應商已採取足夠的保安措施；及
- 參考在「雲資訊」入門網站發布的保安備忘事項。

## 遷入及遷離雲端平台



- 訂明資料遷移所需的費用和時間；
- 清楚了解如何保護資料；
- 建立檢視及批准相關計費及計量的處理程序；及
- 終止雲端服務時將資料遷移到另一供應商，資料存檔及刪除資料。

## 訂約（服務條款）



- 雲端運算服務的訂約步驟：
- 用戶需求 — 資料、應用程式及業務需求；
  - 現成合約條款（及選擇）；
  - 評估用戶需求與現成合約條款的一致性；
  - 特殊風險考慮因素 — 可變更條款；及
  - 針對傳統服務供應商的盡職審查。

## 服務違約



- 用戶決定在其業務採用某特定雲端解決方案前，務先了解服務供應商：
- 所作的承諾；
  - 獲豁免不履行合約的條文所帶來的風險；以及
  - 違約時用戶所享有的權利如：
    - 合約終止權；
    - 損害賠償及責任限制；及
    - 透過取得法庭命令強制履行。

## 資料所有權、位置及知識產權所有權



- 在雲端儲存／建立的資料／應用程式的所有權和使用權；
- 分包商及其位置，指定資料儲存位置，及當運算資源提供作其他用途前如何穩妥地刪除資料；及
- 於雲端服務所建立的資料和應用程式的知識產權。

## 服務承諾／保證



- 確定服務承諾是否與服務供應商的陳述及用戶自身的要求相符；
- 留意服務供應商的責任限制；
- 合約文件中註明簽約前的聲明；及
- 閱讀附屬細則 — 免責聲明、責任限制及免責條款。

