

安甄品

服务等级协议（安甄品 SLA）

生效日期 2018 年 6 月 1 日

在订购期限内，安甄品网络管理界面、Web 和移动客户端的 Web 服务、安甄品服务，在订购期限内的任何日历月中至少 99.90% 的时间，处于正常运行状态，并供公司使用。根据要求，北京安讯奔科技有限责任公司（简称安讯奔），将每月向公司提供服务报告，以表明安讯奔的服务正常运行时间。

词汇定义 以下词汇定义适用于安甄品 SLA。

- “公司”指安讯奔的平台合作伙伴，或已与安讯奔签署了购买安甄品服务协议的组织。
- “停机时间”指公司所有用户中超过 5% 的用户遇到错误发生。停机时间根据服务器端错误率进行测量。
- “服务”是指购买协议中规定的订购安甄品服务，其中可能包括产品认证、防伪、物流跟踪、客户营销（促销活动、保修管理、产品推荐）。
- “每月正常运行时间百分比”，计算规则是：一个日历月的总分钟数减去一个日历月中停机时间的分钟数，然后用此值除以，一个日历月的总分钟数减去计划停机时间后的分钟数。
- “计划停机时间”表示与网络、硬件或服务维护或升级相关的停机时间。安讯奔将尽量在计划停机时间开始前，向公司提供书面通知。

安讯奔安甄品 SLA 的 **免责**：

安甄品 SLA 不适用于，已明文表述不适用此安甄品 SLA 的任何服务，包括计划停机，或任何起因如下的性能问题：（i）“不可抗力”或（ii）一个或多个公司的设备，或第三方设备。这些设备不属于安讯奔的主要控制范围。

安讯奔保留随时修改此安甄品 SLA 的权利。修改方法是更新本网站条款。此安甄品 SLA 受所有其他适用文档的约束，包括安甄品服务条款。

服务范围

我司的标准合同，涵盖以下安全和操作方面：

系统操作和安全实施

1. 基础结构
2. 系统管理和监控
3. 备份和恢复
4. 渗透测试
5. ISMS 和质量管理

应用服务和安全实施

6. 应用程序和用户安全
7. 应用程序访问控制
8. 通信安全
9. 数据安全
10. 加密和加密密钥

系统操作和安全实施

类别	服务范围	可选服务
1. 基础结构	<ul style="list-style-type: none">• 安甄品基础结构组件已配置为可提供高可用性，以实现最长的正常运行时间。应用程序的所有关键系统，已在至少两个地理位置不同的数据中心进行冗余设置。	
	<ul style="list-style-type: none">• 安甄品服务位于受防火墙保护的网段中。此外，该网络区段还有其它类似保护要求的服务。	
	<ul style="list-style-type: none">• 已实施 DDOS 预防基础结构，以防止拒绝服务攻击。	
	<ul style="list-style-type: none">• 安甄品服务采用 DMZ 基础结构。Internet 连接通过 DMZ 转发到后端系统。	
	<ul style="list-style-type: none">• 根据当前的最佳实践，已加固所有安甄品基础	

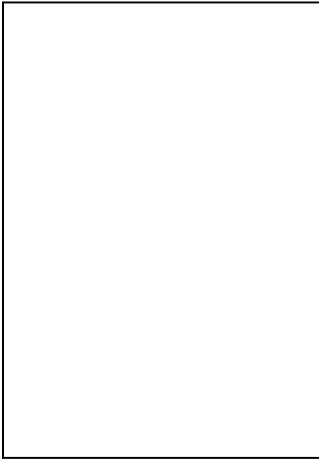
	结构组件（虚拟化平台、Web 上的操作系统、应用程序和数据库服务器）。	
	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品构建于共享的基础结构。 	<ul style="list-style-type: none"> 作为可选服务，可选择使用专用服务基础结构，即不与其他公司共享。
2. 系统管理和监控	<ul style="list-style-type: none"> 已实施特权账号管理系统，以控制和监视特权账号访问和系统管理活动，以确保可追责。并且，会记录所有系统管理活动和会话日志记录。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 监控安甄品服务的可用性、负载平衡和安全事件。如果检测到任何关键事件，将发送警报。 审计日志的保留期为 30 天。 	<ul style="list-style-type: none"> 作为可选服务，可以延长日志的保留期。
3. 备份和恢复	<ul style="list-style-type: none"> 提供每日备份。会复制所有数据，并保持更新，备份位于至少两个数据中心。备份副本至少在两个不同的位置保留 30 天。 	<ul style="list-style-type: none"> 作为可选服务，可以延长备份数据的保留期。
	<ul style="list-style-type: none"> 根据已建立的各种协议，进行定期灾难恢复演练，以验证安甄品基础结构的可恢复性。 	
4. 定期渗透测试	<ul style="list-style-type: none"> 服务所需的所有系统，都会进行定期渗透测试和漏洞扫描。渗透包括应用程序/服务，而不仅限于基础结构组件。 	
5. ISMS 和质量管理	<ul style="list-style-type: none"> 安讯奔是一家通过 ISO27001 认证的企业。安讯奔的信息安全管理系统（ISMS）符合 ISO27001 标准。 	<ul style="list-style-type: none"> 除了进行定期自我评估外，安讯奔还提供可选服务，由安讯奔公司或第三方审计公司提供审计服务。
	<ul style="list-style-type: none"> 安讯奔已通过 ISO9001 质量认证。这表明，安讯奔的处理流程是一个 	

	配备相关记录和可审计的流程。	
--	----------------	--

应用服务和安全实施

类别	服务范围	可选服务
6. 应用程序和用户安全	<ul style="list-style-type: none"> 根据公司的已订购服务和定制服务要求，安甄品服务提供网络管理控制台（包含仪表盘等功能）、Web 服务、安甄品移动客户端和微信微应用，为公司及其用户提供品牌保护、防伪、物流跟踪、客户参与和市场营销服务。 	<ul style="list-style-type: none"> 作为可选服务，可提供实时应用程序自我保护（RASP）服务，它可保护应用程序完整性，并可阻隔或防止恶意软件攻击。
	<ul style="list-style-type: none"> 用户需要输入用户名/密码，通过身份认证后才能访问安甄品服务。安甄品提供全面的密码策略，如密码长度、复杂性、密码到期等。这些策略，可满足严格的安全要求。通过实施密码策略，客户可以轻松地执行其公司的安全策略。 	<ul style="list-style-type: none"> 作为可选服务，可提供针对用户身份加强认证，可提供多因素身份认证。 安甄品支持 SAML、OAuth 和 OpenID Connect 身份认证协议。如果需要，安讯奔可提供集成服务，将安甄品身份认证流程与公司的联合身份认证基础结构集成，以实现无缝单点登录。
	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品的开发、测试和生产环境彼此分离。所有更新和补丁都在测试环境中进行测试，然后才传输到生产环境， 	
7. 应用程序访问控制	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品实施了基于角色的访问控制系统（RBAC），以控制用户对应用程序功能的访问，满足实现最小权限/“最少需要知道”访问策略的所有必要要求。 	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品提供技术 API，用于通过公司 IAM 基础结构，自动控制所有相关身份属性和应用程序/服务的所有授权元素。这是一个可选的集成服务。

	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品支持最小权限原则，系统中没有超级用户。若发生用户（包括特权用户）离开公司、更改角色，就会实施撤销其访问权限。如果发生紧急情况，可立即停用用户的访问权限。 	
8. 通信安全	<ul style="list-style-type: none"> 除了使用 HTTPS 和 SSL / TLS 加密连内部和外部的通信外，安甄品还提供额外的加密层，即在 SSL 之上使用 E2E 加密，以使用应用程序级别加密保护通信。 	
9. 数据安全	<ul style="list-style-type: none"> 个人/客户数据在存储和运输过程中，始终保持加密状态。所有敏感个人数据都以数据库级别进行加密。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品符合“默认隐私”原则。安甄品提供隐私保护，某些信息在存储期间已被加密，用户信息仅用户可访问。没有人可以根据仅有的明文信息推导出实际用户身份。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品提供用户个人资料页面，供用户执行“访问个人数据的权限”： <ol style="list-style-type: none"> 获得通知的权利 访问权 整改权 擦除权 	
10. 密码和密码密钥	<ul style="list-style-type: none"> 安甄品使用当前 BSI 推荐的密码算法和密钥长度，例如 AES256、RSA2048 和 SHA2，它们适用于所有加密操作。 	



- 所有私有和对称加密密钥（包括公司专用密钥、身份凭证和系统组件可访问的密钥）都保存在加密存储中。只有已授权人员才能访问凭证存储库，以生成或替换凭证。
- 安甄品还支持自动键盘，以便自动定期更改加密密钥。

- 为了满足更高的安全性要求，安甄品可以将加密密钥存储在 HSM 中。这是可选服务。