

中国计算机用户协会团体标准《数据中心基础设施运维服务能力评价》（征求意见稿）编制说明

一、标准编制的背景

随着国内外互联网、通信行业的迅猛发展，数据的处理、交换以及存储量也随之增长，数据中心的建设量和建设规模也不断扩大，数据中心的体量和在业务中的重要性也逐年攀升，同时，数据中心在资源利用过程中也存在如空置率高、能源利用效率低下等诸多问题，因此，数据中心的运行维护管理成为了保证其安全性和可用性的重要环节。

信息化发展由重建设向重应用转移，数据中心基础设施运行维护（以下简称运维）服务正逐步发展成为信息技术服务业的一个重要子行业，并保持持续快速增长态势。

GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第1部分通用要求作为国家标准包含了信息技术类的运行维护要求，缺少对基础设施部分的运行维护要求。

GB/T51314-2018《数据中心设施运行维护标准》已颁布实施，本团体标准是该标准对于数据中心基础设施运维服务能力评价的补充，数据中心用户可参照该标准，开展自我评价或外部评价，保障运维服务能力的水平。

数据中心用户单位的运维模式一般包括：自行运维和外包服务两种方式。我分会的众多会员单位近年来在服务外包的招标过程中，因缺少对外包方运维服务能力的评价标准，往往通过数据中心分会专家起草相关技术要求和进行现场评审。

因此，分会专家委员会及用户会员一致认为，制定数据中心基础设施运维服务能力等级评价标准既能完善国家标准的空缺，又能满足广大用户的实际需求。

本标准适用于任何规模和业务领域的数据中心运维服务组织。外部的运维服务组织和内部的运维服务组织，均可以参照本标准的要求建立、保持和改进运维服务能力。

本标准自颁布实施以来，多家数据中心运行维护单位依据此标准建立了相关的运维管理体系并申请了评价，在评价过程中发现本标准存在如下不足：

1. 部分条款要求具有排他性，不适用于自运维团队的评价；
2. 近两年人事培训制度改革，部分职业技能证书不再发放，所以导致出现了本标准中的人员资格部分要求无法满足的情况，部分条款已不再适用于运维能力评价的执行；
3. 部分运维服务工作不要求对能效做出评估，故部分条款不能适用于所有类型的运维服务主体。

二、任务来源

根据中国计算机用户协会下达的 2022 年上半年团体标准立项计划，中国计算机用户协会数据中心分会作为主要牵头单位筹建了标准修订编制组，承担《数据中心基础设施运维服务能力评价》标准修订的研制任务。该标准的立项计划号为 T/CCUA LX001-2022，技术归口单位为中国计算机用户协会。

三、编制过程

2022 年 6 月，编制组向中国计算机用户协会申报 T/CCUA002-2019《数据中心基础设施运维服务能力评价》的修订项目并于 2022 年 7 月获得了批准。

2022 年 11 月，编制组完成对标准使用过程中的反馈意见收集。

2023 年 6 月，编制组根据收集的反馈意见，确定标准修订内容并完成标准

修订项目的初步编写工作。

因修订过程中修订方向未能统一，编制组于 2023 年 6 月向中国计算机用户协会申请项目延期并获得批准，将项目完成时间延期至 2024 年 7 月底。

2023 年 6 月，标准编制组完成了标准修订草案的初稿，于 2023 年 6 月开始在编制组评审委员会内进行评审。共经历了 2 次组内评审，期间收到了 6 条意见。起草组根据评审意见讨论修改后，形成征求意见稿。

2023 年 8 月，向标准专家征求意见，期间收到 10 条反馈意见，编制组根据反馈意见于 2023 年 9 月完成修订工作。

四、编制原则

标准的用语、格式按照 GB/T1.1-2020 给出的规则起草。

标准内容的编制坚持以下原则：

- 1、本次为局部修订，原有标准内容若无问题不做大的调整。
- 2、本标准中若有与现行国家标准要求不一致或可能产生歧义的条目则需进行修订。
- 3、本标准修订应具备一定的前瞻性，紧跟国家及行业发展脚步。

五、标准主要内容

本标准规定了数据中心运维服务组织在制度、人员、资源、技术和过程方面应满足的要求。

本标准适用于数据中心运维服务组织建立、保持和改进运维服务能力以及评价数据中心运维服务组织的服务能力。

六、有关技术的说明

有关本标准修订过程中的一些技术问题说明如下：

- 1、部分条款要求具有排他性，不适用于自运维团队的评价；
- 2、近两年人事培训制度改革，部分职业技能证书不再发放，所以导致出现了本标准中的人员资格部分要求无法满足的情况，部分条款已不再适用于运维能力评价的执行；
- 3、部分运维服务工作不要求对能效做出评估，故部分条款不能适用于所有类型的运维服务主体。
- 4、表2“一级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-运维服务质量评审评价内容中：“客户评价”更改为“运维服务需方评价”。
- 5、表2“一级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-运维服务项目经验评价内容中：增加了“此条款只适用于外部的运维服务组织”的要求。
- 6、表2“一级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-服务报告评价内容中：删除了“包含能效评估”的要求。
- 7、表3“二级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-运维服务质量评审评价内容中：“客户评价”更改为“运维服务需方评价”。
- 8、表3“二级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-运维服务项目经验评价内容中：增加了“此条款只适用于外部的运维服务组织”的要求。
- 9、表3“二级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-服务报告评价内容中：删除了“包含能效评估”的要求。
- 10、表4“三级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-运维服务质量评审评价内容中：“客户评价”更改为“运维服务需方评价”。
- 11、表4“三级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-运维服务项目

经验评价内容中：增加了“此条款只适用于外部的运维服务组织”的要求。

12、 表 4 “三级运维服务能力评价内容和要求”-制度能力项-服务报告评价内容中：删除了“包含能效评估”的要求。

13、 表 1 “数据中心基础设施运维服务能力的框架表”-资源项-资产内容删除-资产的管理删除。

14、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求”-资源能力项-资产的管理评价内容删除。

15、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求”-技术能力项-应急预案评价内容中将“进行了应急演练”调整移动到-过程能力项-运维服务过程记录评价内容中。

16、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求”-过程能力项-运维服务管理流程评价内容中：删除了“建立运维服务管理流程”的要求。

17、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求”-过程能力项-运维服务过程记录评价内容中：删除了“建立事件管理流程”的要求。

18、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求”-过程能力项-运维服务过程记录评价内容中：删除了“建立问题管理流程”的要求。

19、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求”-过程能力项-运维服务过程记录评价内容中：删除了“建立变更管理流程”的要求。

- 20、 表 2、表 3、表 4 “一级、二级、三级运维服务能力评价内容和要求” - 人员能力项-人员的资格评价内容中：修改弱电、消防专业人员要求为“运维团队宜配备弱电、消防专业资格人员”。
- 21、 将本文《数据中心基础设施运维服务能力评价》改为《数据中心基础设施运维服务能力要求》。
- 22、 本文中的“本标准”措辞改为“本文件”
- 23、 将本文引言删除。
- 24、 增加数据中心和基础设施术语解释。
- 25、 将 5.2.1 概述中“本标准适用于中华人民共和国境内依法设立的任何规模和业务领域的数据中心运维服务组织。外部的运维服务组织和需方内部的运维服务组织都可以参照本标准的要求建立、保持和改进运维服务能力。”改为“数据中心外部的运维服务组织和需方内部的运维服务组织都可以参照本文件的要求建立、保持和改进运维服务能力。”
- 26、 第 7 章的结构进行了调整，将标题“各级运维服务能力的评价内容和要求”改为“数据中心基础设施运维服务能力要求”。
- 27、 将表 3 中的“评价指标”改为“要求”。

参考的主要标准:

GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第 1 部分: 通用要求

GB/T 33136 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型)

GB 50174 数据中心设计规范

GB 50462 数据中心基础设施施工及验收规范

GB/T 51314 数据中心基础设施运行维护标准

七、关于标准的性质

鉴于本标准作为团体标准发布, 属于推荐性标准。由本团体成员约定采用或者按照本团体的规定供社会自愿采用。

八、有关专利的说明

本标准不涉及专利问题。

标准编制组

2023 年 9 月 10 日