



中华人民共和国国家标准

GB/T 36325—2018

信息技术 云计算 云服务级别协议基本要求

Information technology—Cloud computing—
Basic requirements of cloud service level agreement (CSLA)

2018-06-07 发布

2019-01-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 CSLA 概述	2
5.1 CSLA 的内容和使用原则	2
5.2 CSLA 管理	3
5.3 CSLA 应用指引	3
6 CSLA 要素	3
6.1 必备要素	3
6.2 可选要素	6
7 CSLA 管理流程	7
7.1 流程概述	7
7.2 CSLA 的设计	7
7.3 CSLA 的签署	7
7.4 CSLA 的执行	8
7.5 CSLA 的评审	8
7.6 CSLA 的变更	8
附录 A (规范性附录) 云服务级别指标	9
附录 B (资料性附录) 特定类型云服务的服务级别参考指标	10
参考文献	11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本标准起草单位：北京荣之联科技股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、中国烟草总公司湖南省公司、华为技术有限公司、阿里云计算有限公司、曙光信息产业股份有限公司、中金数据系统有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、北京华胜天成科技股份有限公司、微软(中国)有限公司、万国数据服务有限公司、中国科学院云计算产业技术创新与育成中心、快威科技集团有限公司、东华软件股份公司、上海计算机软件技术开发中心、湖南省烟草公司衡阳市公司、湖南省烟草公司邵阳市公司、广东轩辕网络科技股份有限公司、北京百度网讯科技有限公司、国云科技股份有限公司、南京斯坦德云科技股份有限公司、湖南科创信息技术股份有限公司、武汉噢易云计算股份有限公司、湖北省楚天云有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、深圳赛西信息技术有限公司、成都市标准化研究院。

本标准主要起草人：潘纯峰、刘娜、侯杰华、李益文、王向东、杨明、王洁萍、赵华、梁钢、陈岭、程海旭、田忠、邹曦、钟湘琼、许正强、贺高戈、莫展鹏、谢天杰、刘勇彬、耿江涛、蔡立志、崔玲、王志鹏、吴涛、王海涛、杨俊、郝轶、熊健淞、王春涛、彭颖智、但强、臧扬、李文涛、贾立国、王典威、刘莎、沈琦、易晶晶。

信息技术 云计算

云服务级别协议基本要求

1 范围

本标准给出了云服务级别协议的构成要素,明确了云服务级别协议的管理要求,并提供了云服务级别协议中的常用指标。

本标准适用于:

- a) 为云服务提供者和云服务客户(简称:双方)建立云服务级别协议提供指导;
- b) 为客户对提供者交付的云服务进行考评提供参考依据;
- c) 为第三方进行云服务级别协议评估提供参考依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 32400—2015 信息技术 云计算 概览与词汇

3 术语和定义

GB/T 32400—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了方便使用,以下重复列出 GB/T 32400—2015 中某些术语和定义。

3.1

云计算 cloud computing

一种通过网络将可伸缩、弹性的共享物理和虚拟资源池以按需自服务的方式供应和管理的模式。

[GB/T 32400—2015,定义 3.2.5]

3.2

云服务 cloud service

通过云计算已定义的接口提供的一种或多种能力。

[GB/T 32400—2015,定义 3.2.8]

3.3

云服务提供者 cloud service supplier/provider

提供云服务的机构。

[GB/T 32400—2015,定义 3.2.15]

3.4

云服务客户 cloud service acquirer/customer

需要云服务的机构或个人。

[GB/T 32400—2015,定义 3.2.11]