数据中心联盟
Data Center Alliance

可信云金牌运维评估认证

栗蔚 201603

CAICT 中国信息通信研究院
China Academy of Information and Communications Technology

数据中心联盟
Data Center Alliance

目　　录

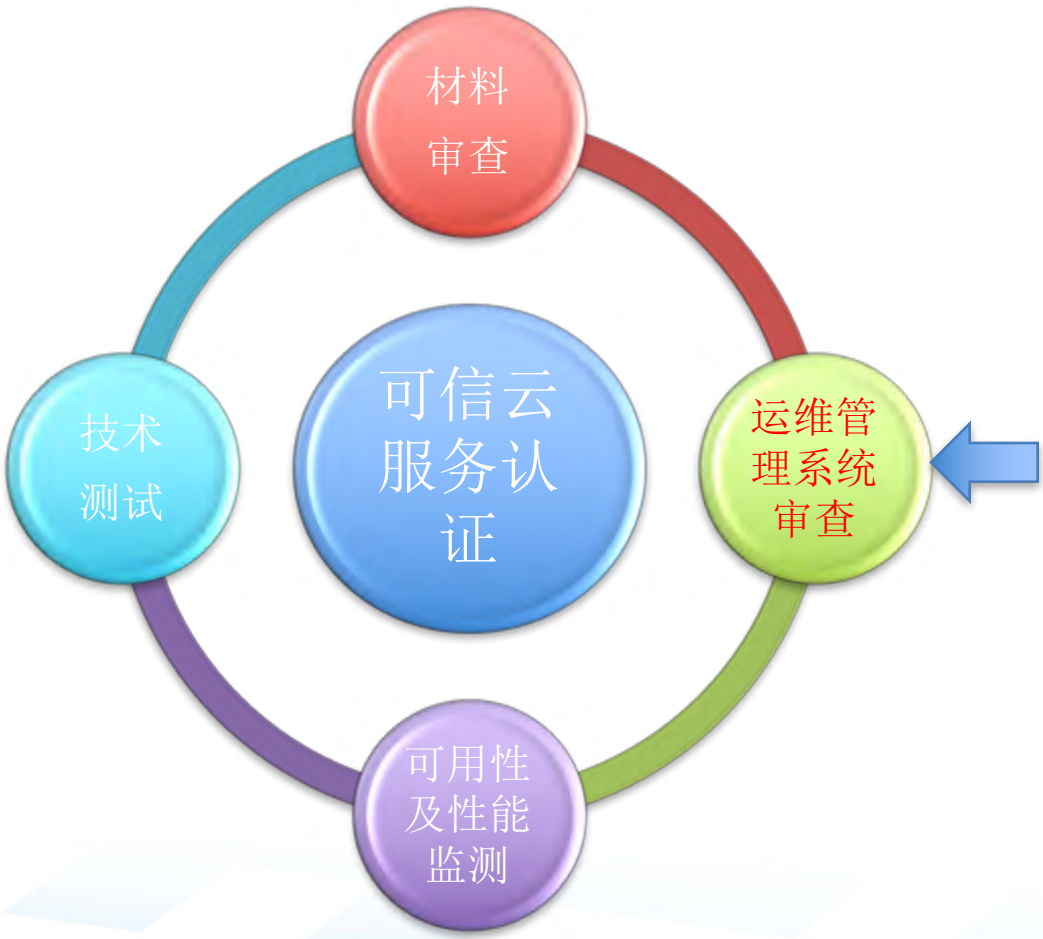
1 可信云金牌运维专项评估工作背景

2 可信云金牌运维评估内容介绍

3 可信云金牌运维专项评估的申请

可信云金牌运维专项评估工作背景

数据中心联盟
Data Center Alliance



运维管理系统审查

✓运维管理系统审查是可信云服务认证审查项中的必查项之一，主要是从公司管理制度以及运维管理系统两方面进行审查，运维管理系统由多个子系统组成，其复杂性不言而喻，如何协调、发挥运维系统的功能尤其重要，而运维管理系统体现的其实也是管理理念，相关制度的落实是整个运维工作做的好坏的关键，也是运维管理系统成功的重要组成部分。

✓目的：保障云服务的可用性、安全性和业务持续性，尤其是保障企业关键业务系统的持续稳定可靠的运行，提高其运行效率和服务质量。

✓审查方式：现场审查文档材料+查看运维管理系统+远程复审

运维管理审查中常见问题汇总

数据中心联盟
Data Center Alliance

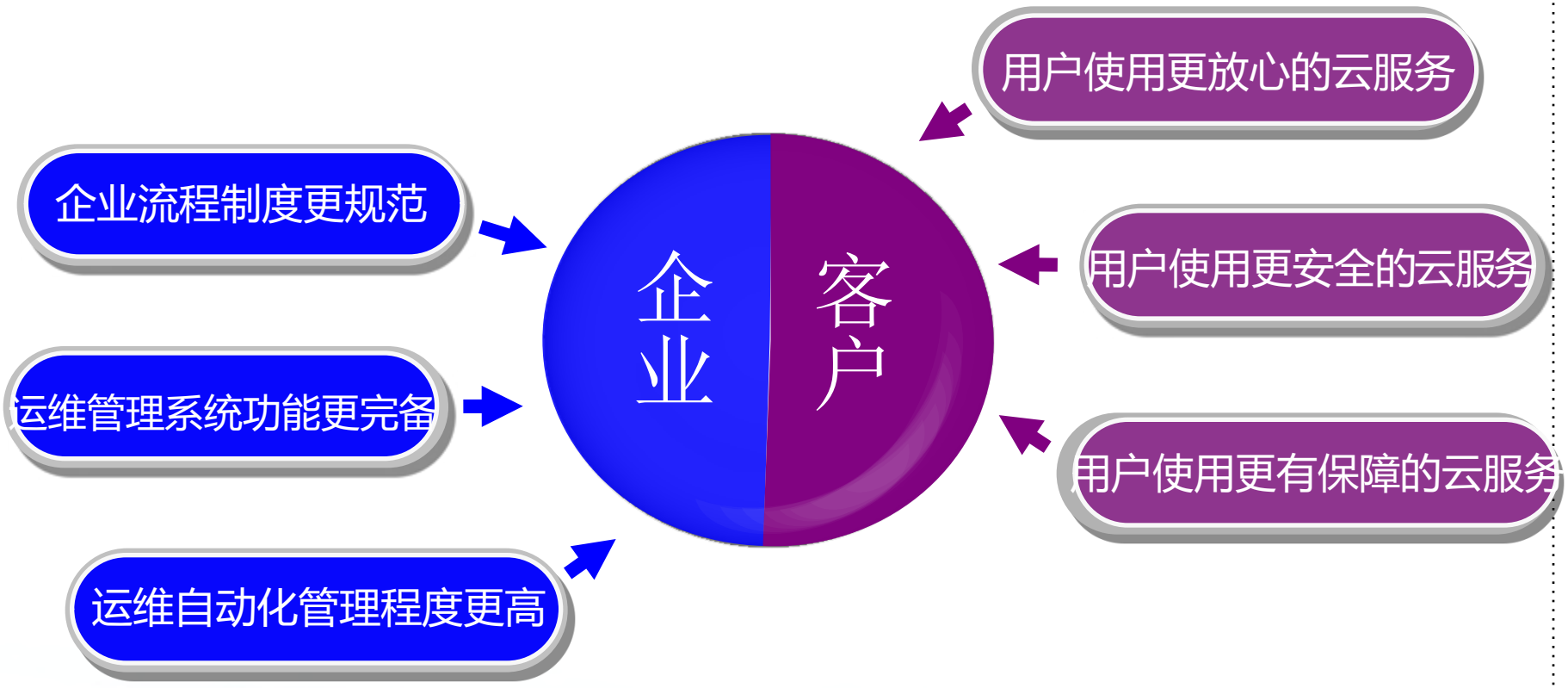
运维管理体系文档审查不满足审查要求

- 没有明确的职责和范围
- 运维流程不规范
- 制度落实不到位

运维管理系统功能未达到审查要求

- 监控方面：
  - 业务层监控问题
  - 故障处理问题
- 拓扑管理：
  - 不支持拓扑功能
- 安全管理：
  - 系统防护能力弱
  - 不支持防DDOS攻击

可信云金牌运维专项评估工作意义



国内外相关标准及认证体系

数据中心联盟
Data Center Alliance

- ITIL ：是IT服务管理的最佳实践。 IT（IT Infrastructure Library 信息技术基础架构库）是CCTA（英国国家计算机和电信局）于20世纪80年代末开发的一套IT服务管理标准库，它提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范，旨在提高IT资源的利用率和服务质量。

- ISO20000/ISO27001：前者是面向IT服务管理的质量体系标准，而后者是面向信息安全的质量标准规范。ISO20000强调以流程的方式达到质量管理标准，ISO27001强调以风险控制点的方式来达到信息安全管理的目的；两套体系规范存在着许多的共性特征，如事件管理、业务连续性管理、信息资产管理等方面，大多数的企业都会选择将ISO20000与ISO27001认证项目一同实施，使两套体系间的互补特性得到充分的发挥。

- 信息安全等级保护：信息安全等级保护要求不同安全等级的信息系统应具有不同的安全保护能力。信息系统安全等级测评是验证信息系统是否满足相应安全保护等级的评估过程。信息安全等级保护一方面通过在安全技术和安全管理上选用与安全等级相适应的安全控制来实现；另一方面分布在信息系统中的安全技术和安全管理上不同的安全控制，通过连接、交互、依赖、协调、协同等相互关联关系，共同作用于信息系统的安全功能，使信息系统的整体安全功能与信息系统的结构以及安全控制间、层面间和区域间的相互关联关系密切相关。

- 国内目前缺乏面向云服务提供商的运维管理体系的综合性评估认证，金牌运维专项评估的出现弥补了这一空缺。

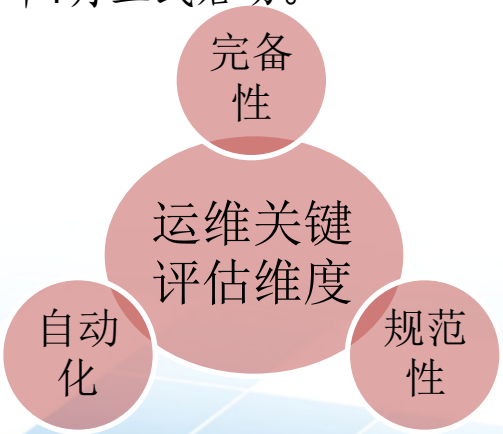
可信云金牌运维专项评估提出

数据中心联盟
Data Center Alliance

➢**目的：**此项评估工作旨在为注重运维能力的客户提供选择依据，引导云服务商建立完善、健全的运维管理体系，提高竞争力。

➢**标准：**《可信云服务认证专项评估 第1部分 面向云服务提供商的运维管理指南》，200余项考核指标，达到180分以上通过。

➢可信云服务工作组联合阿里、百度、奇虎360、IBM、世纪互联、中国移动、中国电信、中联润通等多家企业完成评估方法的定稿工作，并完成了多家企业的试点工作，评估工作将于2016年1月正式启动。



云服务运维管理指南 1
1 云服务运维管理系统概述 1
2 范围 1
3 云服务运维管理系统要求 1
4 云服务运维管理的流程指导 1
4.1 云服务运维管理的流程指导 1
4.1.1 服务台 1
4.1.2 事件管理 2
4.1.3 问题管理 3
4.1.4 变更管理 3
4.1.5 知识库管理 4
4.1.6 配置项管理 4
4.1.7 报表管理 5
4.1.8 发布管理 5
5 云服务运维管理系统的功能完备性 5
5.1 云服务运维管理系统功能图 5
5.2 资源管理 6
5.3 权限管理 7
5.4 监控管理 8
5.5 告警管理 9
5.6 拓扑管理 9
5.7 配置管理 10
5.8 日志管理 10
5.9 软件管理 10
5.10 统计报表管理 11
5.11 资产管理 11
5.12 应用管理 11
5.13 工单管理 12
5.14 计费管理 12
5.15 安全管理 12
6 云服务运维管理系统的自动化管理 14

数据中心联盟
Data Center Alliance

目　　录

1 可信云金牌运维专项评估工作背景

2 可信云金牌运维专项评估内容介绍

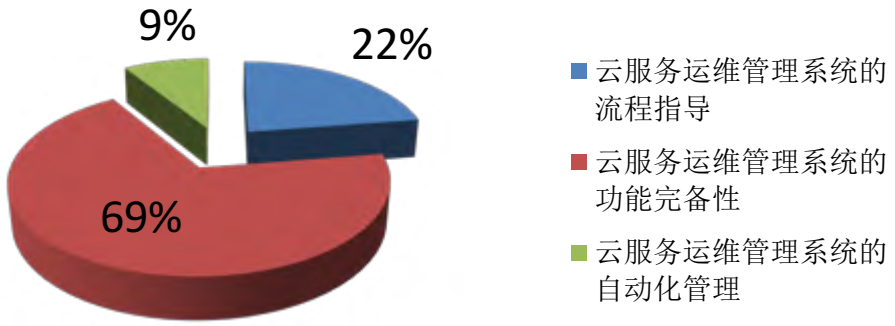
3 可信云金牌运维专项评估的申请

CAICT 中国信息通信研究院
China Academy of Information and Communications Technology

相关运维标准认证比较

数据中心联盟 Data Center Alliance

可信云金牌运维专项评估



- 云计算
- 综合服务和安全两方面
- 适应DevOps等运维技术和先进理念的发展，侧重运维管理系统的完备性和自动化；

对比项目		金牌运维	ITIL	ISO20000	ISO27001 CSA	信息安全等级保护	云计算网络安全审查
所属领域	基础信息技术服务		√		√	√	
	云计算	√			√		√
审查对象	服务质量	√	√	√			
	信息安全	√			√	√	√
审查要求	流程制度	√	√	√	√	√	√
	运维系统	√ 新增自动化				√	

可信云金牌运维专项评估

数据中心联盟
Data Center Alliance

可信云金牌运维专项评估

云服务 运维管理系统的流程指导

通过规范服务流程和技术服务工作，建立一套标准的运维服务流程，围绕服务台、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理等内容，进行运维服务的流程化、规范化管理，从而提高信息服务效率，提高用户的满意度。

云服务 运维管理系统功能的完备性

通过对资产管理、监控管理、告警管理、拓扑管理、日志管理、安全管理等等系统功能模块中相应的考核指标进行审查，验证运维系统的功能完备性，从而提高运维能力和服务水平，有效地确保业务的稳定运行。

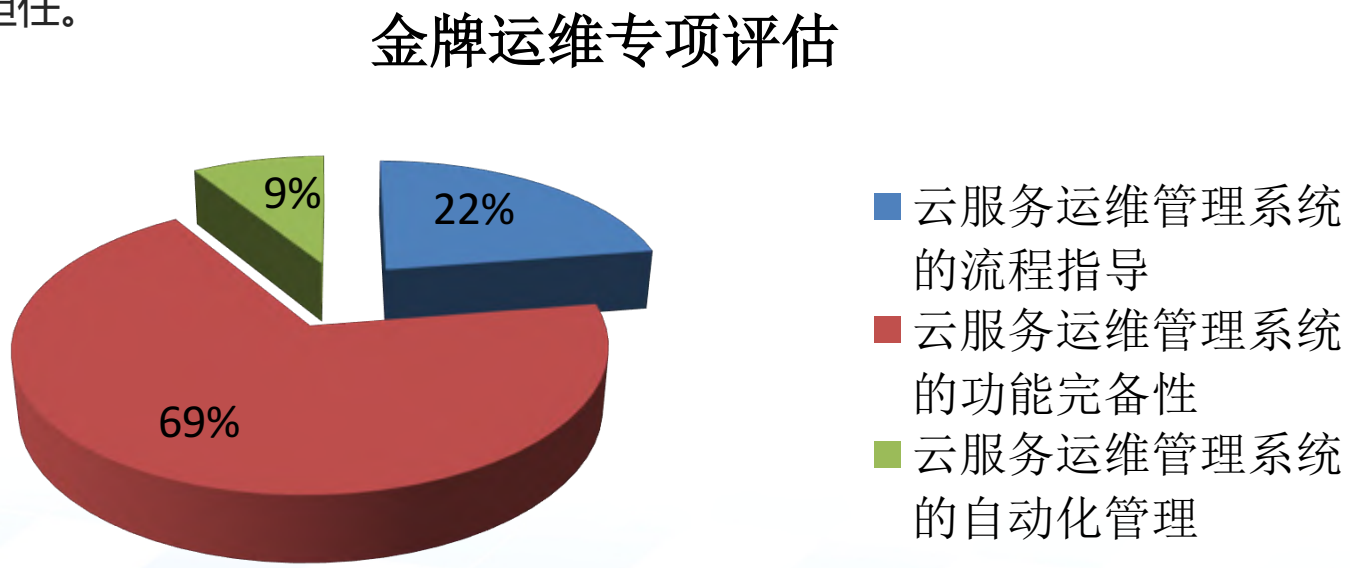
云服务 运维管理系统的自动化管理

运维管理自动化，通常依托于云服务运维管理系统，实现运维管理各维度功能。运维管理自动化不仅能将运维管理系统中大量的重复性工作自动化，把过去的手工执行转为自动化操作，避免在管理和运维中因为人工操作带来的不确定性问题，而且能引导企业建立高效的云服务运维管理系统，提升云服务提供商整体的运维管理能力。

可信云金牌运维专项评估

数据中心联盟
Data Center Alliance

- ✓ 可信云金牌运维专项评估共涵盖审查项213项审查指标，每项满足要求为1分，否则记0分，申请评测的企业必须达到180分（含180分）及以上的，则视为通过；低于180分的企业，均视为不通过。
- ✓ 专家评估小组评议机制：如在评估过程中参评企业或评估测试人员对审查结果有异议或者不确定的指标项，可申请专家小组进行评议，专家均由已通过评估认证的各企业运维方面的专家担任。



云服务运维管理流程指导（1）

数据中心联盟
Data Center Alliance

◆示例

服务台	●运维人员岗位职责说明 ●服务台与客户的联络方式 ●服务台职责 ●服务台管理制度
事件管理	●事件的记录和分类 ●事件处理 ●事件关闭 ●录入日志管理
问题管理	●问题确定和记录 ●问题分析和转交 ●监控问题 ●问题处理 ●问题录入日志管理
变更管理	●变更分类和记录 ●变更控制 ●变更分析 ●改进措施
配置管理	●配置项管理 ●工作程序管理 ●关键成功因素
发布管理	●版本测试 ●版本控制 ●版本部署及发布

云服务运维管理流程指导（2）

◆示例

知识库管理	●是否有本公司的知识库
报表管理	●报表分类统计 ●事件管理报表 ●问题管理报表 ●配置管理报表

云服务运维管理系统功能完备性（1）

数据中心联盟
Data Center Alliance

◆示例

监控管理	●物理设备层 ●系统层 ●网络层 ●应用服务层 ●云平台层 ●存储层 ●业务层
权限管理	●账号管理 ●角色管理 ●分域管理 ●密码管理
告警管理	●系统故障预防设计 ●报警系统容灾 ●报警内容管理 ●故障检测和处理
拓扑管理	●拓扑展示 ●自定义拓扑 ●网络拓扑
日志管理	●用户访问日志 ●运维人员操作日志 ●系统运行日志
软件管理	●软件预安装和预置 ●软件自动化批量安装 ●升级、打补丁及回退自动化

CAICT 中国信息通信研究院
China Academy of Information and Communications Technology

云服务运维管理系统功能完备性（2）

数据中心联盟 Data Center Alliance

◆示例

统计报表管理	●资源统计报表 ●TopN报表 ●故障分析报表 ●事件统计报表
资产管理	●资产信息收集 ●资产变更管理 ●资产统计报表
工单管理	●工单申请 ●工单处理 ●工单取消/关闭
计费管理	●计费规则 ●计费配置
安全管理	●堡垒机 ●防火墙 ●云网络流量监测 ●入侵检测 ●防DDOS攻击 ●主机安全防御 ●漏洞扫描系统 ●防病毒管理 ●敏感数据加密 ●数据冗余备份

云服务运维管理系统的自动化管理

数据中心联盟
Data Center Alliance

◆示例

网络管理自动化	●安全与权限管理自动化 ●监控与告警自动化 ●网络数据管理自动化 ●网络容量管理自动化 ●网络容灾自动管理
机器全生命周期管理自动化	●物理机器日常操作自动化 ●安全与权限管理自动化 ●监控与告警自动化 ●机器数据管理自动化
操作系统环境管理自动化	●操作系统日常操作自动化 ●安全与权限管理自动化 ●监控与告警自动化 ●操作系统数据管理自动化

可信云金牌运维专项评估结果公示

数据中心联盟
Data Center Alliance

- ✓ 目前，可信云金牌运维专项评估工作已于2015年9月至12月期间正式开展，该项评估只针对通过可信云服务认证的企业进行，报名参评的企业有6家，**华为、浪潮、腾讯、中国移动4家获得由数据中心联盟颁发的证书和可信云网站标识。**

www.kexinyun.org

中国移动通信 CHINA MOBILE

腾讯云

inspur 浪潮

HUAWEI

金牌运维评估总结

数据中心联盟
Data Center Alliance

	电信运营商 IDC运营商背景	互联网商背景	设备商背景
流程制度	强	弱	中等
运维系统	弱 外包 自动化管理弱	强 自研 自动化管理强	中等

数据中心联盟
Data Center Alliance

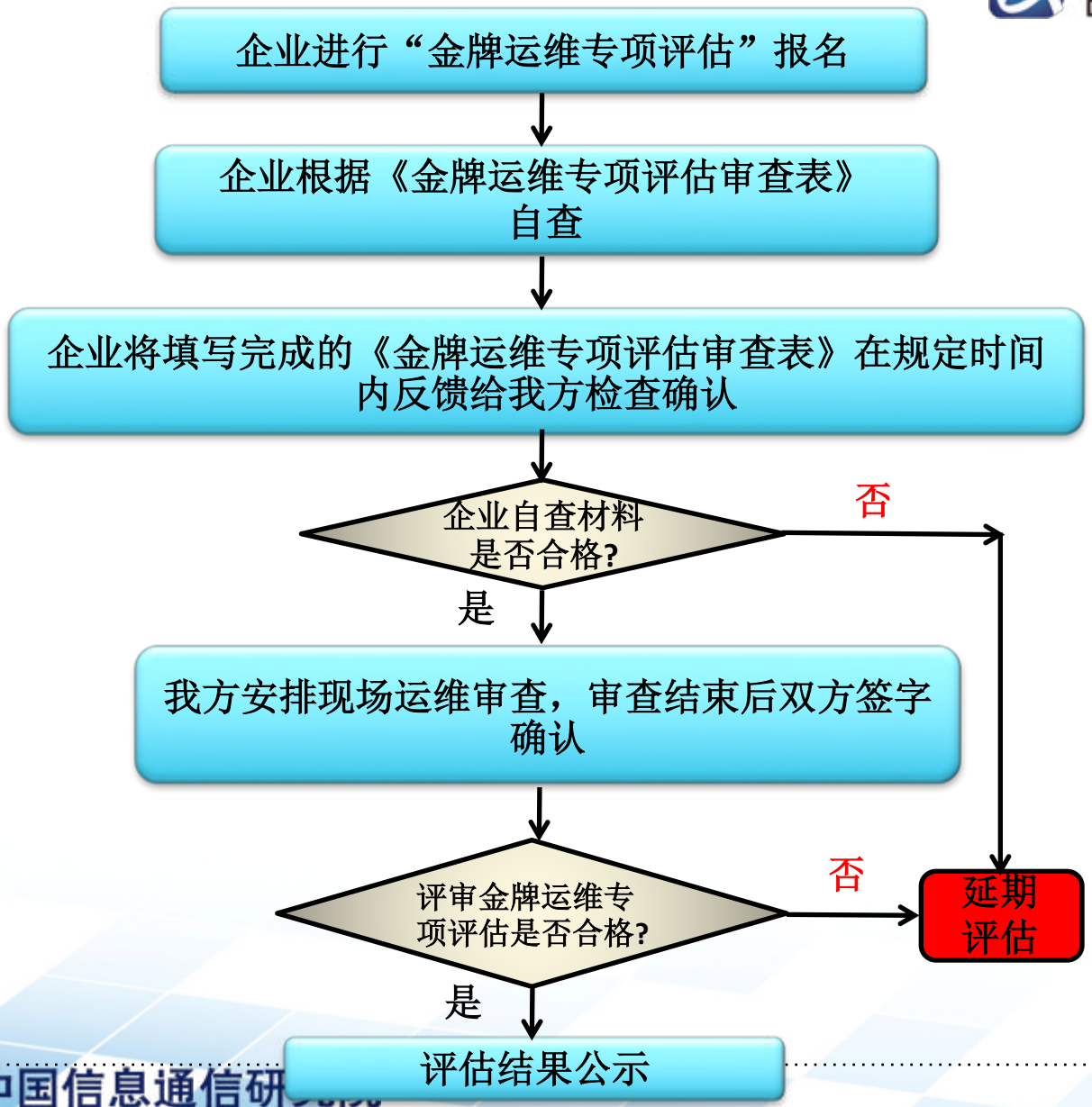
目　　录

1 可信云金牌运维专项评估工作背景

2 可信云金牌运维专项评估内容介绍

3 可信云金牌运维专项评估的申请

可信云金牌运维专项评估流程



数据中心联盟 Data Center Alliance
CAICT 中国信息通信研究院 China Academy of Information and Communications Technology

可信云金牌运维专项评估的优势

数据中心联盟
Data Center Alliance

- 中国信息通信研究院作为最有公信力的第三方评测机构进行评测。

- 获得金牌运维的企业因在运维管理方面要求更高，所以更加的安全。

- 金牌运维专项评估200余项的审查涵盖范围更广、内容更加全面。

可信云金牌运维专项评估申请资格

数据中心联盟
Data Center Alliance

◆ **参评资格**

按时进行可信云服务认证年检的企业，均可申请报名参加。

◆ **评分规则**

采用分数线机制，所有达标的企业将获得云服务金牌运维专项评估证书和网站标识。

◆ **有关年检**

a) 金牌运维专项评估的年检工作暂定每三年进行一次。

b) 金牌运维专项评估中的审查项如有更新或增加，已获得金牌运维专项评估的企业也必需补测新增项。

c) 年检收费标准以届时通知为准。

◆ **云服务金牌运维相关申请事宜　联系人：樊亦伦**

a) 邮箱：fanyilun@ritt.cn

b) 联系电话：010-62300559

Thank you!