

2017可信云金牌运维专项评估

牛晓玲

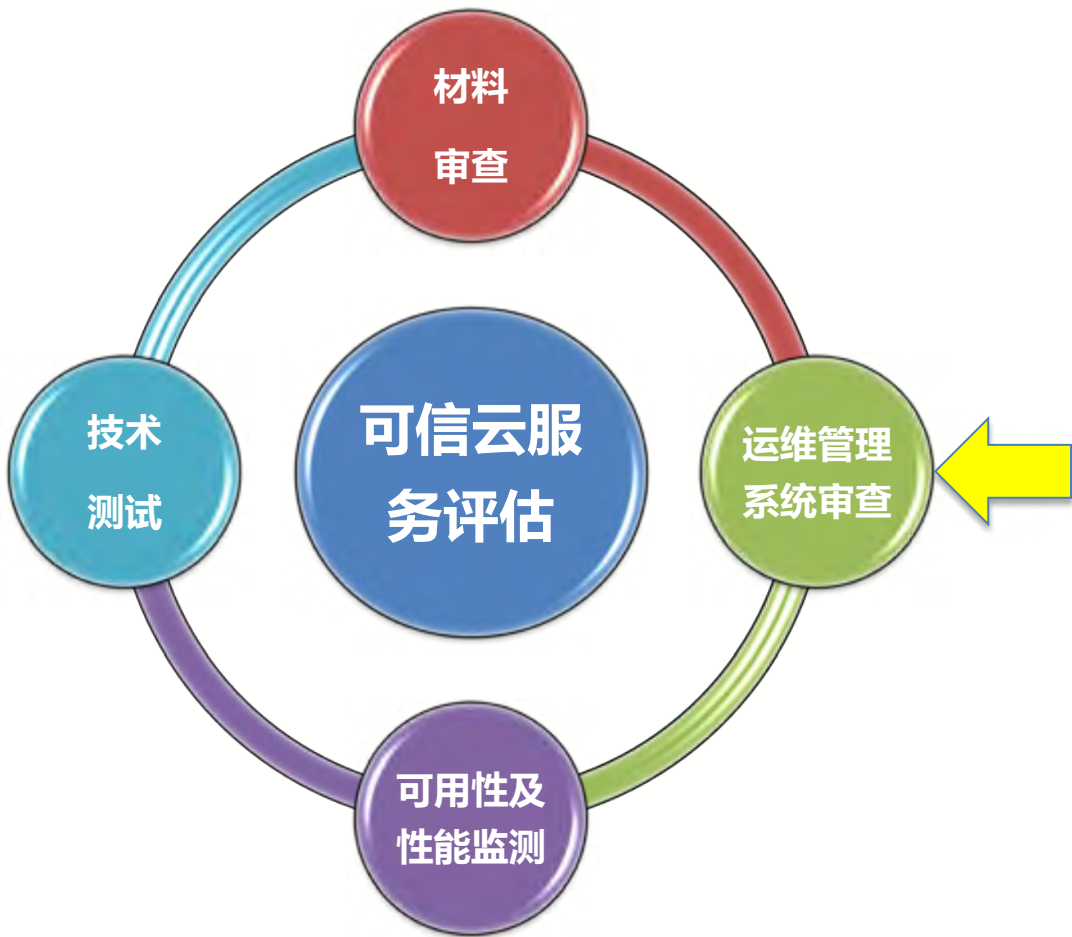
2017年7月26日



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



运维管理系统审查

✓ **运维管理系统审查**：可信云服务评估审查项中的必查项之一

✓ **审查目的**：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攻击等





企业流程制度更规范



用户使用更放心的云服务



运维管理系统功能更完备



用户使用更安全的云服务



运维自动化管理程度更高



用户使用更有保障的云服务





IT服务管理的最佳实践，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。



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。

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。



云计算评估体系空缺？可信云金牌运维专项评估是面向云服务提供商的运维管理体系的综合性评估认证，它的出现弥补了这一空缺。



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

一 可信云金牌运维专项评估范围	1
1 二级分类及覆盖系统/设备	2
2 附件	2
3 可信云金牌运维专项评估要求	1
4 可信云金牌运维专项评估流程	2
4.1 三级体系运维管理的结构体系	2
4.1.1 组织架构	4
4.1.2 事件管理	2
4.1.3 问题管理	2
4.1.4 变更管理	2
4.1.5 配置管理	4
4.1.6 容量管理	4
4.1.7 绩效管理	2
4.1.8 安全管理	7
5 三级体系运维管理系统的功能与性能	8
5.1 三级体系运维系统的架构与组成	8
5.2 运维管理	8
5.3 故障管理	7
5.4 风险管理	8
5.5 安全管理	5
5.6 绩效管理	10
5.7 容量管理	10
5.8 质量管理	10
5.9 安全管理	10
5.10 配置管理	13
5.11 资产管理	11
5.12 成本管理	11
5.13 运营管理	14
5.14 绩效管理	14
5.15 安全管理	17
6 可信云金牌运维系统的自动化程度	14



- 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，评估工作已于2016年1月正式启动。
- 目前，《可信云服务专项评估 第2部分 面向云服务运维产品评估》标准目前已进入**成稿**阶段。



目录
Contents

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

相关运维标准认证比较

- 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-STAR

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



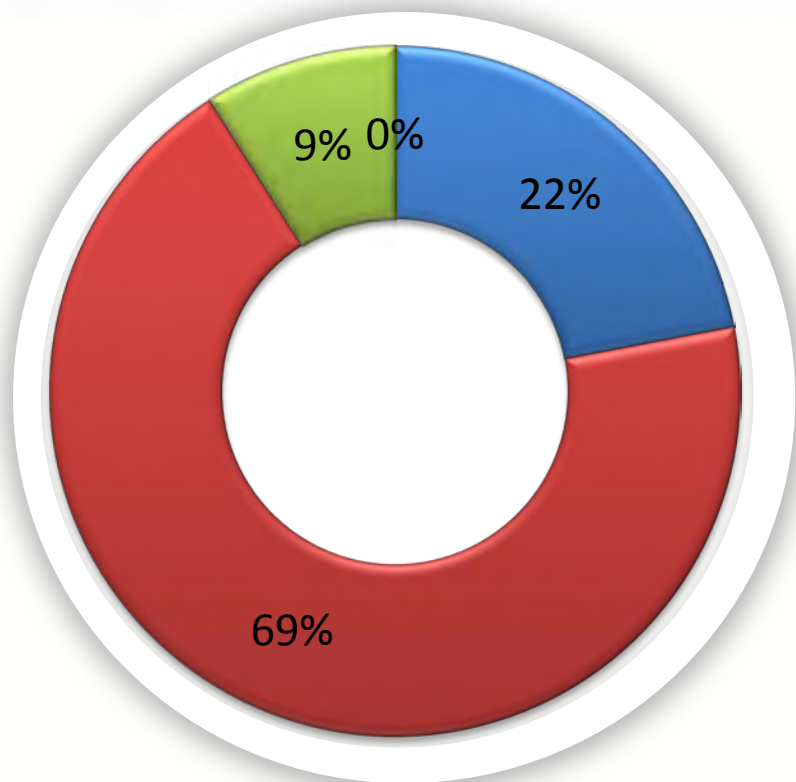
审查要求

流程制度



运维系统





云服务
运维管理系统的
流程指导

- 规范运维服务管理流程
- 明确运维人员职责
- 提升服务效率
- 提高用户的满意度



云服务
运维管理系统的
功能完备性

- 运维平台功能模块完备性考察
- 提高运维能力和服务水平
- 保证业务的稳定运行



云服务
运维管理系统的
自动化管理

- 网络管理自动化
- 机器全生命周期管理自动化
- 操作系统环境管理自动化

✓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。

◆ 示例1

服务台	<ul style="list-style-type: none">● 服务台职责● 服务台管理制度	<ul style="list-style-type: none">● 运维人员岗位职责说明● 服务台与客户的联络方式
事件管理	<ul style="list-style-type: none">● 事件关闭● 录入日志管理	<ul style="list-style-type: none">● 事件的记录和分类● 事件处理
问题管理	<ul style="list-style-type: none">● 问题确定和记录● 问题分析和转交● 监控问题	<ul style="list-style-type: none">● 问题处理● 问题录入日志管理
变更管理	<ul style="list-style-type: none">● 变更分类和记录● 变更控制	<ul style="list-style-type: none">● 变更分析● 改进措施
配置管理	<ul style="list-style-type: none">● 配置项管理● 工作程序管理	<ul style="list-style-type: none">● 关键成功因素
发布管理	<ul style="list-style-type: none">● 版本测试● 版本控制	<ul style="list-style-type: none">● 版本部署及发布
知识库管理	<ul style="list-style-type: none">● 是否有本公司的知识库	
报表管理	<ul style="list-style-type: none">● 报表分类统计● 事件管理报表	

◆ 示例2

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	●报警内容管理 ●故障检测和处理 ●系统故障预防设计 ●报警系统容灾
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
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 ●防病毒管理 ●漏洞扫描系统 ●主机安全防御 ●入侵检测 ●敏感数据加密 ●数据冗余备份 ●防DDOS攻击

◆ 示例3

网络管理自动化	<ul style="list-style-type: none">●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	<ul style="list-style-type: none">●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	<ul style="list-style-type: none">●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

✓第一批可信云金牌运维专项评估工作已于2015年12月完成，该项评估只针对通过可信云服务评估的企业进行，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。

✓第二批可信云金牌运维专项评估工作于2016年3月开展，但参评2家企业均未通过评估。

✓第三批可信云金牌运维专项评估工作于2016年7月开展，**中国电信**通过评估。

✓第四批可信云金牌运维专项评估工作于2017年5月开展，**迅达云成**通过评估。 www.kexinyun.org





优势



VS



劣势

- 自主研发能力强
- 自动化运维管理能力强

- 流程化制度管理严格
- 自研能力较弱多采用外包形式



目录
Contents

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

目录

- 1. 云运维管理流程
 - 1.1 服务台
 - 1.2 事件管理
 - 1.3 问题管理
 - 1.4 变更管理
 - 1.5 配置管理
 - 1.6 发布管理
 - 1.7 知识库管理
 - 1.8 报表管理
- 2. 云运维管理系统的功能完备性
 - 2.1 监控管理
 - 2.2 权限管理
 - 2.3 告警管理
 - 2.4 拓扑管理
 - 2.5 日志管理
 - 2.6 软件管理
 - 2.7 统计报表管理
 - 2.8 资产管理
 - 2.9 工单管理
 - 2.10 计费管理
 - 2.11 安全管理
- 3. 云运维管理系统的自动化管理
 - 3.1 网络管理自动化
 - 3.2 机安全生命周期自动化
 - 3.3 操作系统环境管理自动化

企业进行“金牌运维专项评估”报名

企业根据《金牌运维专项评估审查表》自查

企业将填写完成的《金牌运维专项评估审查表》在规定时间内反馈给我方检查确认

企业自查材料是否合格?

否

是

我方安排现场运维审查，审查结束后双方签字确认

评审金牌运维专项评估是否合格?

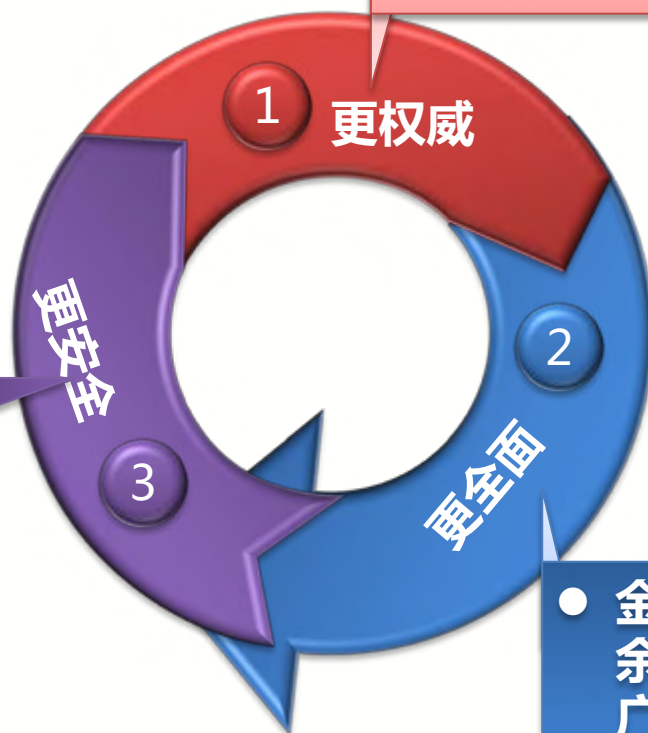
否

是

评估结果公示

延期评估

- 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。



◆ 参评资格

按时进行可信云服务评估年检的企业，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

①金牌运维专项评估年检工作暂定每三年进行一次。

②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。

③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：牛晓玲

邮箱：niuxiaoling@ritt.cn

联系电话：010-62300559

THANK YOU

