



中华人民共和国国家标准

GB/T 33136—2016

信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型

Information technology service—
Service capability maturity model of data center

2016-10-13 发布

2017-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语、定义和缩略语	1
3.1 术语和定义	1
3.2 缩略语	3
4 成熟度模型	3
4.1 成熟度级别	3
4.2 模型构成	3
4.3 模型应用	4
5 能力框架	5
6 评价方法	6
6.1 评价对象	6
6.2 评价要素和评价指标	6
6.3 评价指标取值标准	7
6.4 评价要素取值计算方法	9
6.5 能力项成熟度	10
6.6 数据中心服务能力成熟度	11
7 数据中心服务能力管理要求	12
7.1 战略发展	12
7.2 运营保障	13
7.3 组织治理	13
附录 A (规范性附录) 能力项评价要素权重	37
附录 B (规范性附录) 能力项权重	38
参考文献	40

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:招商银行股份有限公司、中国信息安全认证中心、中国银联股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、中国农业银行股份有限公司、中国电子口岸数据中心、中国移动(深圳)有限公司、中国石油昌平数据中心、国家开发银行、中国银行股份有限公司、阿里云数据中心、奇虎 360 公司、中国太平洋保险(集团)股份有限公司、兴业银行股份有限公司、中国光大银行股份有限公司、深圳证券交易所、上海浦东发展银行股份有限公司、深圳证券通信有限公司、华夏银行股份有限公司、上交所技术有限责任公司、中国五矿集团公司、中信证券股份有限公司、华夏基金管理有限公司、中国第一汽车集团公司、中央电视台、中国国际航空股份有限公司、北京银行股份有限公司、北京农村商业银行股份有限公司、国泰君安证券股份有限公司、成都信息化技术应用发展中心。

本标准主要起草人:高旭磊、贾俊刚、吴晓龙、肖建一、鲁志军、张凯、张剑、罗国翔、赵海、代留虎、林晴、程瑜琦、张斌、马平清、夏晓松、府森森、倪晓慧、戴月、王志鹏、王睿斌、刘智宏、邓宏、毕魏、周平、王向东、游庆富、吴俊峰、付谦、陈杰、汤立、熊涛、李绍辉、孙丽玲、韩林、陈春松、姚芸、何婕、陆春阳、杨勇、张克春、孙树宇、许妍、袁晓梅、李世京、杨志国、徐雷鸣、吴新颖、陈德全、赵勇祥、陈延钧、郭树师、陈实、白健、马武、梅继雄、彭克坚、徐宏波、王岗、刘栋、陈宏峰、邹胜、苗咏、谢文海、祁冈、道晟、吴罡、冯昌来、王龙军、李军、程千果、栾宜男、何志斌、张晓勇、赵涛、卢蕾、顾军、刘均、吴国华、种锋、魏晓铭、梁桂英、但强、左天祖、宋跃武、徐刚、孙佩、范勇、冀晓东、潘纯锋。

引 言

本标准提出的数据中心服务能力成熟度是指一个数据中心对其提供服务的能力实施管理的成熟度,即从数据中心相关方实现收益、控制风险和优化资源的基本诉求出发,确立数据中心的目標以及实现这些目标所应具备的服务能力,服务能力按特性划分为 33 个能力项,每个能力项基于证据进行评价得出其成熟度,单个能力项成熟度经加权计算后得到数据中心服务能力成熟度。

本标准参考了 CMMI(能力成熟度集成模型, Capability Maturity Model Integration)、COBIT(信息及相关技术的控制目标, Control Objectives for Information and Related Technology)和 Gartner I&O ITScore等成熟度模型。

信息技术服务

数据中心服务能力成熟度模型

1 范围

本标准提出了数据中心服务能力框架(简称:能力框架),规定了数据中心服务能力成熟度评价方法(简称:评价方法)和数据中心服务能力管理要求。

本标准适用于:

- a) 数据中心对自身服务能力进行构建、监视、测量和评价;
- b) 外部评价机构对数据中心服务能力成熟度进行测量和评价。

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 19000—2008 质量管理体系 基础和术语

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

GB/T 19000—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1.1

数据中心 data center

由计算机场站(机房)、机房基础设施、信息系统硬件(物理和虚拟资源)、信息系统软件、信息资源(数据)和人员以及相应的规章制度组成的组织。

3.1.2

数据中心服务 service of data center

运用能力,利用资源,为数据中心相关方创造价值的活动。

3.1.3

数据中心服务能力 service capability of data center

为创造价值,对数据中心资源进行组织、协调和管理的能力。

3.1.4

能力域 capability area

一组相关能力子域的集合。

3.1.5

能力子域 capability sub-area

一组相关能力项的集合。

3.1.6

能力项 capability item

一个单项能力。