

ICS 35.240.01  
L 70



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 37741—2019

---

## 信息技术 云计算 云服务交付要求

Information technology—Cloud computing—Cloud service delivery requirements

2019-08-30 发布

2020-03-01 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 .....	1
5 交付方式 .....	1
6 交付内容 .....	2
7 交付过程 .....	2
7.1 业务上云 .....	2
7.2 服务供给 .....	3
7.3 客户服务 .....	4
7.4 服务终止 .....	5
8 交付质量 .....	5
9 交付管理 .....	5
9.1 概述 .....	5
9.2 策划 .....	5
9.3 执行 .....	6
9.4 检查 .....	6
9.5 改进 .....	6
参考文献 .....	7

## 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、中国平安保险(集团)股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、深信服科技股份有限公司、城云科技(中国)有限公司、北京华胜天成科技股份有限公司、北京百度网讯科技有限公司、北京荣之联科技股份有限公司、阿里云计算有限公司、山东浪潮云信息技术有限公司、优刻得科技股份有限公司、国际商业机器(中国)投资有限公司、中国银行股份有限公司、北京亦庄国际产业互联网研究院股份公司、东莞中国科学院云计算产业技术创新与育成中心、招银云创(深圳)信息技术有限公司、招为科技(深圳)有限公司、北京中油瑞飞信息技术有限责任公司、深圳赛西信息技术有限公司、中国舰船研究院。

本标准主要起草人:贾俊刚、陈坚、刘娜、韩梅、田海荣、张卫中、贾立国、张凯、周平、杨恩众、邓俊峰、梁钢、王向东、许彦冰、王志鹏、张易、程海旭、张大江、陈志峰、马毅波、徐雷鸣、宋瑞、刘云龙、付兴磊、崔玲、史京京、熊爱国、陈欣炜、谭思敏、朱至正、蒋清亮、张铁、杨玉丽、易晶晶、李宁、程剑豪、白静杰、谭红梅。

# 信息技术 云计算 云服务交付要求

## 1 范围

本标准规定了云服务交付的方式、内容、过程、质量及管理要求。

本标准适用于：

- a) CSP 评估和改进自身的交付能力；
- b) CSC 及第三方机构评价和认定 CSP 的交付能力。

## 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
- GB/T 36326—2018 信息技术 云计算 云服务运营通用要求
- GB/T 37738—2019 信息技术 云计算 云服务质量评价指标

## 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。

### 3.1

**云服务交付 cloud service delivery**

CSP 将云计算所包含基本服务及其配套的服务工具提供给 CSC 使用的一系列过程。

注：包括业务上云、服务供给、客户服务和服务终止。

### 3.2

**云服务交付质量 cloud service delivery quality**

CSC 对 CSP 提供的云服务的满意程度。

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

CSC: 云服务客户 (Cloud Service Customer)

CSP: 云服务提供者 (Cloud Service Provider)

CSLA: 云服务级别协议 (Cloud Service Level Agreement)

IaaS: 基础设施即服务 (Infrastructure as a Service)

PaaS: 平台即服务 (Platform as a Service)

SaaS: 软件即服务 (Software as a Service)

## 5 交付方式

云计算是一种按使用量付费的模式，根据 CSC 的需求，CSP 交付云服务的方式有以下两种或两种