



中华人民共和国国家标准

GB/T 37738—2019

信息技术 云计算 云服务质量评价指标

Information technology—Cloud computing—
Cloud service quality evaluation indicator

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 评价指标描述	1
4.1 概述	1
4.2 安全性	2
4.3 可用性	2
4.4 可靠性	3
4.5 响应性	4
4.6 满意度	5
4.7 可保障性	6
附录 A (资料性附录) 指标使用方法	8
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:北京亦庄国际产业互联网研究院股份公司、中国电子技术标准化研究院、北京荣之联科技股份有限公司、阿里云计算有限公司、北京华胜天成科技股份有限公司、东华软件股份公司、新华三技术有限公司、快威科技集团有限公司、中国平安保险(集团)股份有限公司、山东省标准化研究院、万国数据服务有限公司、中国移动通信有限公司研究院、深圳赛西信息技术有限公司、广东轩辕网络科技股份有限公司、浪潮电子信息产业股份有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、深信服科技股份有限公司、中国舰船研究院。

本标准主要起草人:崔玲、周平、俞兰、刘娜、王向东、梁钢、耿江涛、饶通宇、贾立国、王春涛、邓卫锋、张天民、郭守辉、史京京、赵欣、李战园、欧阳克非、许正强、李昕颖、杨明、赵江、高智伟、李尧、沈琦、于佳鳌、杨恩众、张卫中、陈志峰、陈行、孙牧、易晶晶、贺高戈、王海涛。

信息技术 云计算

云服务质量评价指标

1 范围

本标准规定了云服务质量的评价指标。

本标准适用于为云服务提供商评价自身云服务质量提供方法、为云服务客户选择云服务提供商提供依据和为第三方实施云服务质量评价提供参考。

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 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价指标描述

4.1 概述

本标准用安全性、可用性、可靠性、响应性、满意度和可保障性等特性表征云服务质量。每个特性包含若干指标。本标准用评价指标来显示对所有这些特性的要求。云服务质量评价指标按照云服务质量的各项特性进行描述,具体指标如图 1 所示。

评价参与方一般指云服务提供商、云服务客户或第三方。在实施评价时,评价参与方参考评价指标中给出的参考值,确定指标分值,然后将指标分值与指标权重进行加权计算,得出最后的合计分值。指标权重由评价参与方协商并达成一致,指标使用方法可参见附录 A。

鉴于安全性涉及的因素太多且多变,需要服从国家法律法规和相关标准以及云服务接受者的特定需求,往往需要在服务合同中确定,因此,尽管安全性是云服务质量的重要特性,但图中“安全性”指标只给出了总的名称,没有具体的指标描述。建议安全的合规性作为服务质量评价的前提。在安全性合规的前提下对合同范围内的云服务进行指标选择以及计算。