



中华人民共和国国家标准

GB/T 28827.4—2019

信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求

Information technology service—Operations and maintenance—
Part 4: Service requirements for data center

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	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义、缩略语	1
3.1 术语和定义	1
3.2 缩略语	3
4 数据中心运行维护对象和内容	4
4.1 概述	4
4.2 数据中心运行维护对象	5
4.3 数据中心运行维护内容	6
5 数据中心运行维护管理要求	7
5.1 数据中心运行维护管理框架	7
5.2 目标管理	8
5.3 服务管控	9
5.4 故障管理	11
5.5 数据保护	11
5.6 安全管理	12
附录 A (资料性附录) 数据中心运行维护人员建议	14
附录 B (资料性附录) 数据中心运行维护工具建议	16
附录 C (资料性附录) 数据中心运行维护服务文档示例	17
C.1 概述	17
C.2 例行报告	17
C.3 事件报告	17
C.4 故障总结报告	18
C.5 发布检查列表	18
C.6 应急预案	19
附录 D (资料性附录) 数据中心运行维护交付内容	20
D.1 机房基础设施	20
D.2 物理资源	26
D.3 虚拟资源	32
D.4 平台资源	38
D.5 应用	43
D.6 数据	45
参考文献	48

前 言

GB/T 28827《信息技术服务 运行维护》分为6个部分：

- 第1部分：通用要求；
- 第2部分：交付规范；
- 第3部分：应急响应规范；
- 第4部分：数据中心服务要求；
- 第5部分：桌面及外围设备服务要求；
- 第6部分：应用系统服务要求。

本部分为GB/T 28827的第4部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：广州南天电脑系统有限公司、上海软中信息技术有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、东软云科技有限公司、中国电子技术标准化研究院、神州数码系统集成服务有限公司、广州市中南民航空管通信网络科技有限公司、中国建设银行股份有限公司广州分行、上海市国有资产信息中心、上海有孚网络股份有限公司、昆明理工大学、四川易诚智讯科技有限公司、中国软件评测中心、上海翰纬信息科技有限公司、云南电网有限责任公司信息中心、广州银联网络支付有限公司、上海上科信息技术研究所、上海计算机软件技术开发中心、威睿信息技术(中国)有限公司、中国移动通信集团广东有限公司、广东南粤银行股份有限公司、兴业银行股份有限公司、四川三世世纪信息技术有限公司、北京中科仙络咨询服务有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、北京荣之联科技股份有限公司、北京德信永道信息技术服务有限公司、昆明市智慧城市建设投资有限公司。

本部分主要起草人：范勇、宋俊典、熊健淞、姜楠、周平、赵昱祥、段培超、刘例、王宇颖、杜远、宋炜炜、张军、周宓、马烈、张树玲、陈宏峰、向华伟、肖新华、朱东亮、祝江、尹兴、吕锋、邵童林、符俊环、谢冬梅、熊云涛、侯韶新、黄雨莎、杨琳、林越彰、陈明、汤维、赵广涛、陈杨、郭浩、杨泉、查红军、王萌、刘汉华、尹正茹、马腾江、李浩宇。

信息技术服务 运行维护

第4部分：数据中心服务要求

1 范围

GB/T 28827 的本部分提出了数据中心的运行维护(简称:运维)管理框架,规定了数据中心运行维护的对象、交付内容和管理要求。

本部分适用于数据中心运行维护相关方。

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 28827.1—2012 信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求

GB/T 28827.2—2012 信息技术服务 运行维护 第2部分:交付规范

GB/T 28827.3—2012 信息技术服务 运行维护 第3部分:应急响应规范

GB/T 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

3 术语和定义、缩略语

3.1 术语和定义

GB/T 28827.1—2012、GB/T 28827.2—2012、GB/T 28827.3—2012 和 GB/T 29264—2012 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

根据特定工艺设计的场地(机房)、机房基础设施、信息系统硬件(物理和虚拟资源)、软件和信息资源(数据)以及相应的规章制度组成的集合体。

注1:数据中心场地、机房基础设施可参考 GB/T 2887—2011。

注2:数据中心场地、机房基础设施、相关环境和人员的安全要求可参考 GB/T 9361—2011、GB/T 24001—2016 以及 GB/T 28001—2011。

注3:数据中心可以是集中的,也可以是分散的,用于实现信息技术资源的统一配置和调度。

注4:数据中心提供业务系统基础运行环境以及物理或虚拟的网络、服务器等计算资源和存储资源保障,输出应用服务和数据服务。

3.1.2

业务系统 business system

由计算机硬件(物理和虚拟资源)、网络和通讯设备、计算机软件、信息资源、信息用户和规章制度组成的以收集(或获取)、处理、存储、分配信息为目的的人机一体化系统。

注1:业务系统的目的是以信息化手段实现业务过程数字化,支撑企业管理,实现企业价值。

注2:业务系统由一个或多个应用组成。