

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

TCVN 13054-1:2020 **ĐẢN GỐC TCVN**
ISO/IEC 19086-1:2016 **KHÔNG SAO CHỤP ĐỂ PHÁT HÀNH**

Xuất bản lần 1

**CÔNG NGHỆ THÔNG TIN — TÍNH TOÁN MÂY —
KHUNG CAM KẾT MỨC DỊCH VỤ —
PHẦN 1: TỔNG QUAN VÀ CÁC KHÁI NIỆM**

*Information technology — Cloud computing — Service level agreement framework —
Part 1: Overview and concepts*

HÀ NỘI - 2020

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	4
1 Phạm vi áp dụng	5
2 Tài liệu viện dẫn	5
3 Thuật ngữ và định nghĩa	6
4 Thuật ngữ viết tắt	9
5 Tổng quan về các SLA cho các dịch vụ mây	10
6 Mối quan hệ giữa cam kết dịch vụ mây và các cam kết mức dịch vụ mây	11
7 Các kinh nghiệm tốt nhất trong thực hành quản lý cam kết mức dịch vụ mây	12
8 Vai trò của các mục tiêu mức của dịch vụ mây, mục tiêu định tính của dịch vụ mây, chuẩn đo, phương án bù đắp và các ngoại lệ trong cam kết mức dịch vụ mây	14
9 Các thành phần cam kết mức dịch vụ mây	16
10 Các vùng nội dung cam kết mức dịch vụ mây và các thành phần	18

TCVN 13054-1:2020

Lời nói đầu

TCVN 13054-1:2020 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC 19086-1:2016.

TCVN 13054-1:2020 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/JTC 1 “*Công nghệ thông tin*” biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

TCVN 13054 (ISO/IEC 19086) về Công nghệ thông tin — Tính toán mây — Khung cam kết mức dịch vụ gồm:

- TCVN 13054-1:2020 (ISO/IEC 19086-1:2016), Phần 1: Tổng quan và các khái niệm;
- TCVN 13054-3:2020 (ISO/IEC 19086-3:2017), Phần 3: Các yêu cầu phù hợp lỗi.

ISO/IEC 19086, Information technology — Cloud computing — Service level agreement framework (*Công nghệ thông tin - Tính toán mây - Khung cam kết mức dịch vụ*) còn gồm:

- ISO/IEC 19086-2:2018, Phần 2: Metric model (*Mô hình chuẩn đo*);
- ISO/IEC 19086-4:2019 , Phần 4: Components of security and of protection of PII (*Các thành phần về an ninh, an toàn và về bảo vệ thông tin định danh cá nhân (PII)*).

Công nghệ thông tin — Tính toán mây — Khung cam kết mức dịch vụ — Phần 1: Tổng quan và các khái niệm

*Information technology — Cloud computing — Service level agreement framework —
Part 1: Overview and concepts*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này hướng dẫn thiết lập một tập các khối xây dựng cam kết mức dịch vụ mây chung (khái niệm, thuật ngữ, định nghĩa, bối cảnh) được sử dụng để tạo các cam kết mức dịch vụ mây (SLA).

Tiêu chuẩn này quy định

- a. Tổng quan về các cam kết mức dịch vụ mây,
- b. Định danh mối quan hệ giữa cam kết dịch vụ mây và cam kết mức dịch vụ mây,
- c. Các khái niệm được sử dụng để xây dựng các cam kết mức dịch vụ mây, và
- d. Các thuật ngữ chung được sử dụng trong các cam kết mức dịch vụ mây.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho cả nhà cung cấp dịch vụ mây và khách hàng dịch vụ mây. Mục đích là tránh nhầm lẫn và tạo điều kiện cho thông hiểu chung giữa các nhà cung cấp dịch vụ mây và khách hàng dịch vụ mây. Các cam kết dịch vụ mây và các cam kết mức dịch vụ mây liên quan khác nhau giữa các nhà cung cấp dịch vụ mây và trong một số trường hợp, các khách hàng dịch vụ mây khác nhau có thể thương lượng các điều khoản hợp đồng khác nhau với cùng một nhà cung cấp dịch vụ mây cho cùng một dịch vụ mây. Tiêu chuẩn này nhằm hỗ trợ khách hàng dịch vụ mây khi so sánh các dịch vụ mây từ các nhà cung cấp dịch vụ mây khác nhau.

Tiêu chuẩn này không đưa ra cấu trúc tiêu chuẩn có thể sử dụng cho cam kết mức dịch vụ mây hoặc một bộ tiêu chuẩn các mục tiêu mức của dịch vụ mây (SLO) và mục tiêu định tính của dịch vụ mây (SQO) áp dụng cho tất cả các dịch vụ mây hoặc tất cả các nhà cung cấp dịch vụ mây. Cách tiếp cận này tạo linh hoạt cho các nhà cung cấp dịch vụ mây trong việc điều chỉnh cam kết mức dịch vụ mây theo các đặc tính nào đó của các dịch vụ mây được đưa ra.

Tiêu chuẩn này không thay thế bất kỳ yêu cầu pháp lý nào.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn dưới đây là cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).