

数据中心基础设施运维服务能力一级、二级、三级认证规则



北京国信天元质量测评认证中心

2019 年 4 月 18 日

前 言

本规则由北京国信天元质量测评认证中心（以下简称国信天元）制定、发布，版权归北京国信天元质量测评认证中心所有，任何组织及个人未经北京国信天元质量测评认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：北京国信天元质量测评认证中心

主要起草人：蔡红戈

1. 适用范围

适用于数据中心基础设施运维服务能力一级、二级、三级评定和认证。

2. 认证模式

数据中心（机房）运维服务能力认证模式为：资质文件审查+现场情况检查+获证后的监督。数据中心基础设施运维服务能力认证分为三个级别：一级、二级和三级，其中一级最低，三级最高。

认证的基本环节包括：

- a. 认证的申请
- b. 资质文件审查
- c. 现场情况检查
- d. 认证结果评价与批准
- e. 获证后的监督

3. 认证申请

申请组织可自愿向认证机构提出申请，并提交《数据中心基础设施运维服务能力认证申请书》以及要求的附件材料。

4. 资质文件审查

依据认证程序和相关标准要求，对申请组织提交的申请书及附件进行评审，应保证：

- a) 认证机构和申请组织之间无理解差异；
- b) 申请组织充分理解认证实施规则相关要求；
- c) 对于申请的认证范围、工作场所等相关要求，认证机构均有能力开展认证服务。

5. 现场情况检查

认证机构组成评审组，依据《数据中心基础设施运维服务能力评价》（T/CCUA 002-2019）和审核要求，到申请组织现场进行评审，主要包括：

- a) 验证申请组织相关资质证明、规章制度和程序文件；
- b) 通过检查、观察、访谈，验证申请组织的运维服务人员、技术、工具设备及管理能力；
- c) 相关案例抽查。

针对三级和二级运维服务能力认证时，评审组采取现场情况检查；针对一

级运维服务能力认证时，可不采取现场情况检查。

6. 认证结果评价与批准

认证机构认证小组执行认证决定。认证小组由3名以上（含3名）奇数认证决定人员组成。

认证人员依据认证标准、认证程序及实施规则要求，结合评审过程中采集的信息（对于存在不符合项的情况，需进行整改并由评审组验证通过），对审核结果进行综合评价，做出“通过认证”或“不通过认证”的决定。

对于符合认证要求的申请组织，认证机构应颁发认证证书，并在官方媒体上予以公告。

对于不符合认证要求的申请组织，认证机构应以书面的形式，明示其不能获得认证的原因。

申请组织如对认证决定结果有异议，可向认证机构提出申诉。认证机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申请组织。

7. 运维服务能力各级别要求

7.1. 一级运维服务能力要求

7.1.1. 申请组织是在中华人民共和国境内注册的独立法组织，发展历程清晰产权关系明确。

7.1.2. 申请组织注册资金 200 万元以上，经营状况良好，财务数据真实可信，应提供在中华人民共和国境内登记注册的会计师事务所出具近 1 年财务审计报告。申请组织不是企业性质的，可不满足此要求。

7.1.3. 申请组织拥有长期固定办公场所和相适应的办公条件，能满足机构设置及其业务需要。

7.1.4. 申请组织的运维团队技术负责人具有 5 年以上从事工程或运维作经历；运维团队有工程及检修技术人员 12 人，其中具备人社部或工信部颁发数据中心运维岗位技能资格证书的人员不少于 8 人，且电气、空调、综合监控系统等各专业证书齐全。

7.1.5. 申请组织近 5 年承担过 3 项以上数据中心机房运维服务项目，且服务质量合格。

7.1.6. 申请组织遵循国家相关法律法规、标准要求，无违法违规记录，资信状况良好；制定保密管理制度，明确岗位保密责任，并与相关人员签订保密协议；建立人员管理程序和能力考核指标，指定业务和技能培训计划，定期对相关人员开展培训和考核；建立文档控制系统，明确文档管理职责，任命管理人员，确保项目文档妥善保管；提供与运维服务相适应且合格有效的工具，如电动工具、仪器仪表等，确保运维项目的实施。

7.2. 二级运维服务能力要求

7.2.1. 申请组织是在中华人民共和国境内注册的独立法人组织，发展历程清晰，产权关系明确。

7.2.2. 申请组织企业注册资金 500 万元以上，近 3 年经营状况良好，财务数据真实可信，应提供在中华人民共和国境内登记注册的会计师事务所出具近 2 年财务审计报告。申请组织不是企业性质的，可不满足此要求。

7.2.3. 申请组织拥有长期固定办公场所和相适应的办公条件，能满足机构设置及其业务需要。

7.2.4. 申请组织的运维团队技术负责人具有 7 年以上从事数据中心机房工程或运维管理工作经历且具有相关专业中级工程师职称；运维团队有工程及运维检修技术人员 30 人，其中具备人社部颁发的数据中心运维岗位职业资格等级证书（四级以上）的人员不少于 20 人，且电气、空调、综合监控系统等各专业证书齐全。其中具有技师证书（二级）的人员不少于 3 人。

7.2.5. 申请组织近 3 年承担过 3 项以上数据中心机房相关运维服务项目（不同项目），且服务质量合格。

7.2.6. 申请组织遵循国家相关法律法规、标准要求，无违法违规记录，资信状况良好；制定保密管理制度，明确岗位保密责任，并与相关人员签订保密协议；参照国标或国内标准，建立业务范围覆盖运维服务的质量管理体系，并有效运行；提供与运维服务相适应且合格有效的软硬件工具，如电动工具、仪器仪表等，确保运维服务项目的实施。

7.3. 三级运维服务能力要求

7.3.1. 申请组织是在中华人民共和国境内注册的独立法人组织，发展历程清晰，产权关系明确。

7.3.2. 申请组织企业注册资金 1000 万元以上，近 3 年经营状况良好，财务数据真实可信，应提供在中华人民共和国境内登记注册的会计师事务所出具近 3 年财务审计报告。申请组织不是企业性质的，可不满足此要求。

7.3.3. 申请组织拥有长期固定办公场所和相适应的办公条件，能满足机构设置及其业务需要。

7.3.4. 申请组织的运维团队技术负责人具有 10 年以上从事数据中心机房工程或运维管理工作经历且具有相关专业高级工程师职称；运维团队有工程及运维检修技术人员 80 人，其中具备人社部颁发的数据中心运维岗位职业资格等级证书（四级以上）的人员不少于 50 人，且电气、空调、综合监控系统等各专业证书齐全。其中具有技师证书（二级）的人员不少于 8 人，具有高级技师证书（一级）的人员不少于 4 人。

7.3.5. 申请组织从事运维服务 5 年以上；企业近 3 年承担过 3 项造价 300 万元以上数据中心机房相关运维服务项目（不同项目），且服务质量合格。

7.3.6. 申请组织遵循国家相关法律法规、标准要求，无违法违规记录，资信状况良好；制定保密管理制度，明确岗位保密责任，并与相关人员签订保密协议；参照国标、国内标准，建立业务范围覆盖运维服务的质量管理体系，并提供有效运行的相关证明；提供与运维服务相适应且合格有效的软硬件工具，如电动工具、仪器仪表等，确保运维服务项目的实施

8. 证后监督

8.1. 证后监督频次和方式

认证机构需对获证组织实施监督。

获证机构每年向认证机构递交一次审核文件，申报原申请文件重发生的变更和当年完成业绩情况。当发生重大变更、事故或客户投诉时，获证机构应增加主动申报资料的频次。

监督审核必要时需到获证机构现场实施，自获证后6个月内可进行现场监督审核，监督的获得方式为抽查。当获证企业发证重大变更、事故或客户投诉时，认证机构可增加现场监督审核的频次。

8.2. 证后监督内容

监督审核除包括初次评审的内容外,还应对上一次审核中提出的不符合项和观察项所采取纠正/预防措施进行验证。

8.3. 证后监督结论

对于通过监督审核的获证组织,认证机构应做出维持认证证书有效的决定;否则,暂停或撤销其认证证书。

8.4. 信息通报

为确保获证组织的服务能力持续有效,获证组织应建立信息通报渠道,及时向认证机构报告以下信息:

- a) 组织机构变更信息;
- b) 安全事故、客户投诉信息;
- c) 其他重要信息。

认证机构应及时对上述信息进行处理并采取相应措施,包括增加监督审核频次、暂停或撤销认证证书。

9. 认证周期

认证周期是指申请被正式受理之日起,至认证证书颁发,实际发生的时间,包括认证受理、文档审核、现场审核、认证决定以及证书审批等环节,一般为三个月。

10. 认证证书管理

10.1. 证书有效期

认证证书有效期为三年。获证组织如持续满足标准要求,且完成年度申报通过年度监督评审,可保持证书有效。

资质证书到期前6个月,获证企业可向管理机构提出申请,进行资质复评审。复评审流程按照申请流程处理。

10.2. 暂停认证证书

获证组织有下列情形之一,认证机构应暂停其认证证书:

- a) 未按规定接受监督审核;
- b) 违规使用认证证书,且未造成不良影响;
- c) 监督审核有严重不符合项;
- d) 不接受认证机构实施监督;
- e) 获证组织被投诉且经核实,但未出现严重事故、未影响其继续有效提供

服务；

f) 其他需要暂停证书的情况。

证书暂停时间一般为三个月。在证书暂停期间，组织可提出恢复证书的申请，并经认证机构审核、批准后方可使用证书。

10.3. 撤销认证证书

获证组织有下列情形之一，认证机构应撤销其认证证书：

- a) 证书暂停期间，未在规定时间内完成整改并通过验证；
- b) 违规使用认证证书，造成不良影响；
- c) 获证组织出现严重责任事故、被投诉且经核实，影响其继续有效提供服务；
- d) 被客户投诉，经调查事实存在；
- e) 其他需要撤销证书的情况。

10.4. 注销认证证书

获证组织因自身原因不再维持证书，可向认证机构提出注销认证证书的申请，认证机构应及时给予注销。

认证证书撤销或注销后，认证机构应及时在官方媒体予以公告。

10.5. 证书变更

证书变更如只涉及地址、资金或法定代表人的变更，获证组织需递交变更申请，经书面审核批准后，认证机构可更换其证书并收回原证书。

如获证组织发生除以上外的重大调整，应向认证机构提出变更申请，并提供相关材料。认证机构需进行现场验证，并做出认证决定。

11. 认证标志与证书的使用

11.1. 准许使用的标志样式

获证数据中心（机房）允许使用如下标志



11.2. 变形认证标志的使用

不允许使变形标志。

11.3. 证书的使用

证书持有者应按国信天元要求申请备案后获得认证证书。认证证书具备唯一性，仅供持有者使用。