



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 40203—2021

---

## 信息技术 工业云服务 服务协议指南

Information technology—Industrial cloud service—  
Service agreement guide

2021-05-21 发布

2021-12-01 实施

---

国家市场监督管理总局 发布  
国家标准化管理委员会

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 概述 .....	2
5 服务协议要素 .....	2
5.1 综述 .....	2
5.2 必备要素 .....	2
5.3 可选要素 .....	4
6 服务协议流程和管理 .....	5
6.1 服务协议流程 .....	5
6.2 服务协议的设计 .....	5
6.3 服务协议的签署 .....	6
6.4 服务协议的执行 .....	6
6.5 服务协议的评审 .....	7
6.6 服务协议的变更 .....	8

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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。

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。

本标准起草单位:中国电子技术标准化研究院、易往信息技术(北京)有限公司、中国电信集团有限公司、潍坊北大青鸟华光照排有限公司、上海海得控制系统股份有限公司、陕西省信息化工程研究院、无锡华云数据技术服务有限公司、国际商业机器(中国)有限公司、西北工业大学机电学院、智能云科信息科技有限公司、西藏华泰龙矿业开发有限公司、北京数码大方科技股份有限公司、江苏鸿信系统集成有限公司、新华三技术有限公司、徐州徐工挖掘机械有限公司。

本标准主要起草人:王典威、袁京声、万洋、张建雄、郑文亮、汲龙、张勇、吴涛、程海旭、刘娜、陈仁坦、贾晓亮、刘广杰、杨桦、齐建军、叶俊、王文岩、袁海飞、耿家文、杨晟懋。

# 信息技术 工业云服务 服务协议指南

## 1 范围

本标准给出了工业云服务协议的构成要素,明确了服务协议的流程和管理。  
本标准适用于工业云服务协议的签订和评价。

## 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 36325—2018 信息技术 云计算 云服务级别协议基本要求  
GB/T 37700—2019 信息技术 工业云 参考模型  
GB/T 37724—2019 信息技术 工业云服务 能力通用要求

## 3 术语和定义

GB/T 32400—2015、GB/T 36325—2018、GB/T 37700—2019、GB/T 37724—2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了方便使用,以下重复列出 GB/T 37700—2019 中部分术语。

### 3.1

#### **服务协议 service agreement**

工业云服务提供者与工业云服务客户之间签署的、描述服务和约定服务的协议。

注 1: 根据协议涉及内容,可以使用服务协议或服务级别协议。

注 2: 服务供方和供应商之间也可建立服务协议。供应商可以是内部组,也可以是客户。

注 3: 服务协议可以是合同或其他书面协议的组成部分。

### 3.2

#### **服务指标 service metrics**

用于评估、衡量工业云服务提供者服务能力的参数。

### 3.3

#### **服务目标 service objective**

工业云服务提供者承诺达到的服务指标的量化数值或特定要求,用于衡量服务指标的达成结果。

### 3.4

#### **工业云服务客户 industrial cloud service customer**

为使用工业云服务而处于一定业务关系中的参与方。

注: 参与方为使用工业云服务的工业企业或个人。

[GB/T 37700—2019, 定义 3.1.15]

### 3.5

#### **工业云服务提供者 industrial cloud service provider**

提供工业云服务的参与方。