

## 由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 符合国际信息安全管理标准 ISO/IEC 20000 和 ISO/IEC 27001

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 是由微软提供技术，世纪互联在中国独立运营的公有云服务。我们所倡导的可信云的四项基本原则为：

### 安全性：

保护数据的机密性、完整性和可用性。

### 隐私与管控：

未经批准不能使用客户数据。

### 合规性：

确保客户数据的存储和管理符合适用法律、法规和标准。

### 透明度：

客户对自己的数据是如何被处理和使用的了如指掌。

### 信任中心



<https://www.trustcenter.cn/>

由世纪互联独立运营的 Microsoft Azure 和 Office 365，作为首个落地中国市场的国际公有云服务，在采用业界领先的微软云计算技术为客户提供可信赖云服务的同时，还严格遵循国际信息安全管理标准 ISO/IEC 20000 和 ISO/IEC 27001 的要求，秉承安全性、隐私与管控、合规性及透明度四项原则，以合适的成本提供满足客户质量要求的 IT 服务，从流程、人员和技术三方面提升 IT 的效率和效用，将企业的运营目标、业务需求与 IT 服务提供相协调一致。从可用性、可靠性、安全性、满意度等方面，来保障客户获得高质量的云服务！

上海蓝云网络科技有限公司是世纪互联的全资子公司，专门运营国际水准的基于微软技术的 Microsoft Azure 和 Office 365 云服务，为客户提供涵盖 IaaS、PaaS、SaaS 在内的全方位、国际化水准的公有云服务。在运行维护服务、安全服务以及业务流程服务等方面均已获得由国际 IT 服务标准 ISO/IEC 20000-1 转化的中国国家推荐标准 GB/T 24405.1-ISO/IEC 20000-1:2005 认证和由国际信息安全标准 ISO/IEC 27001 转化的中国国家推荐标准 GB/T 22080-ISO/IEC 27001 认证，并顺利通过了由 CESI（塞西认证）实施的年度审计。

## 信息管理体系认证概述

### 国际标准化组织

ISO/IEC 20000 是第一部关于 IT 服务管理的国际标准系列，由国际标准化组织 ISO/IEC JTC1/SC7 于 2005 年开发出来的，该标准基于英国标准 BS15000 系列标准而制定的，融入了 ITIL 的最佳实践。在中国，工业和信息化部于 2008 年开始启动 IT 服务标准的研究制定以及国际标准转换工作，并在 2009 年，发布了对应 ISO/IEC 20000 的国标：GB/T 24405 系列标准。

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系作为信息安全的国际权威体系认证，由国际标准化组织（ISO）制定。ISO 秉承“在世界上促进标准化及其相关活动的发展，以便于商品和服务的国际交换，在智力、科学、技术和经济领域开展合作”的宗旨，负责世界范围内诸多领域的标准化活动，包括军工、石油、船舶等垄断行业。ISO 由其下设的 2856 个技术机构负责开展技术活动，其中包含技术委员会 611 个，工作组（WG）2022 个，特别工作组 38 个。其组织成员目前包括了 117 个国家和地区。

作为首个落地中国市场的国际公有云服务，在采用业界领先的微软云计算技术为客户提供可信赖云服务的同时，还严格遵循国际信息安全管理标准 ISO/IEC 20000 和 ISO/IEC 27001 的要求，秉承安全性、隐私与管控、合规性及透明度四项原则，为广大用户提供基于本土运营和管理，可信、可靠、灵活、高价值且符合本土化要求的一流云服务！

## 信息管理体系认证概览

ISO/IEC 20000 标准秉承“以客户为导向，以过程为中心”的理念，强调 PDCA 的方法论，从而持续改进企业所提供的 IT 服务，用结构化的过程方法管理服务运营过程中的输入和输出、服务提供过程、新的或变更的服务及服务管理体系，有效地向客户提供满足业务与客户需求的高质量的 IT 服务，并保证业务持续运作能力。

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证作为信息安全领域的管理体系标准，目的是保证和证明组织在信息安全方面的承诺，确保组织从根本上建立完备的信息安全管理体系。该体系作为组织整个管理体系的一部分，以业务风险的方法为基础，建立、实施、运营、监控、评审、维护和改进信息安全。根据不同方面的安全问题对信息安全进行了不同层次划分，包括了管理/人员安全、数据/信息安全、运行安全、实体/物理安全、数据安全、应用安全、系统安全、网络安全、物理安全，并从底层确保信息安全保密性、完整性和可用性。

## 由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 符合信息管理体系认证标准

### GB/T 24405.1—ISO/IEC 20000-1 审核和认证

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 按照具有国际影响力的 IT 服务管理体系 ISO/IEC 20000-1 的要求，实施了严格的服务交付过程、控制过程、发布过程、解决过程以及关系过程等控制，并已获得 GB/T 224405.1-ISO/IEC 20000-1:2005 认证。该认证表明世纪互联已实施 ISO/IEC 20000-1:2005 标准所定义的 IT 服务中的控制要求，意味着公司的 IT 服务水平达到了世界公认的 IT 服务管理标准，意味着世纪互联的服务管理采用于 IT 服务管理最佳实践，确保为客户提供有效的、可靠的 IT 服务。

此外，为保证该 IT 服务管理体系认证的合规性，世纪互联承诺每年基于 ISO/IEC 20000 的标准进行年度认证审计。



### GB/T 22080-ISO/IEC 27001 审核和认证

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 已经按照全球领先的安全标准 ISO/IEC 27001 的要求，实施了严格的物理、逻辑、流程和管理控制，并已获得 GB/T 22080-ISO/IEC 27001 认证。该认证确认世纪互联已实施 ISO/IEC 27001 标准所定义的国际化信息安全控制措施，包括有关启动、实施、维护和改进组织中的信息安全管理指南和一般原则。

同时，基于这一认证要求，我们在为客户提供保障的同时，还将确保在存储和管理客户内容时遵守相应法律、制度以及其他重要国际标准的要求。

此外，为保证该信息安全管理体系认证的合规性，世纪互联承诺每年基于 ISO/IEC 27001 的标准进行年度认证审计。



作为首个落地中国市场的国际公有云服务，在采用业界领先的微软云计算技术为客户提供可信赖云服务的同时，还严格遵循国际信息安全管理标准 ISO/IEC 20000 和 ISO/IEC 27001 的要求，秉承安全性、隐私与管控、合规性及透明度四项原则，为广大用户提供基于本土运营和管理，可信、可靠、灵活、高价值且符合本土化要求的一流云服务！

针对 GB/T 224405.1-ISO/IEC 20000-1:2005 标准所包括的 13 个流程：服务级别管理、服务报告、能力管理、服务连续性和可用性管理、信息安全管理、IT 服务的预算和核算、配置管理、变更管理、发布管理、事件管理、问题管理、业务关系管理、供方管理等方面，世纪互联分别建立相应的管理制度，采取相应的控制措施，这些措施包括但不限于：



### 服务级别协议和服务报告

了解客户的业务需求和执行流程，确定客户需要的服务保障、服务范围及服务成本。根据客户需求制定总体性以服务为基础的 SLA 服务协议，与客户进行讨论并确认，确定服务级别内容。并根据根据服务协议实施、交付和监视 SLA 内容。定期对 SLA 进行评审、变更，生成满足已识别要求和顾客需求的服务报告等。



### 业务关系管理

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 服务，建立了正式的客户投诉流程，所有投诉均进行记录，并追查原因，采取相应的措施，直至客户对投诉处理满意，才正式关闭。另外，建立了满意度调查管理流程，定期从满意度的测量结果中获取反馈信息并采取改善措施。



### 服务连续性和可用性管理

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 服务，定期组织演练相应的业务连续性和灾难恢复测试，来确保公司的服务业务的连续性和可用性。



### 事件管理

通过建立了 400 电话、客户网页登记以及网络监控的措施来发现事件以及获取事件信息，并形成并实施了包括：事件的记录、优先次序、业务影响、分类、更新、升级、解决和正式关闭等内容的管理流程。建立了不同梯队的技术支持团队和知识库，为了解决客户反馈的各类事件提供了强有力的技术保障。



### 配置管理

世纪互联的运营流程已经为 Microsoft Azure 和 Office 365 服务实施了全面的配置管理，提供识别、控制与追踪服务和基础设施的可识别部件版本的机制，形成了自己的方法来策划变更和配置管理。



### 信息安全管理

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 服务，建立了相应的信息管理体系，通过国际认可的 ISO/IEC 20000 的认证，为提供云计算服务过程中涉及的客户信息安全提供的保障。

针对 GB/T 22080-ISO/IEC 27001 标准所包括的 11 大控制领域：安全策略、信息安全组织、资产管理、人力资源安全、物理和环境安全、通信和操作管理、访问控制、信息系统获取和开发与维护、信息安全事件管理、业务连续性管理、符合性，世纪互联 已经具备明确的保障措施，这些措施包括但不限于：



## 物理安全

位于中国北部（北京）和中国东部（上海）的数据中心装备有先进的物理安全措施。所有数据中心具备全天候监控，以及与公众互联网隔离的内部网络。在数据中心外围边界、建筑物、机房以及网络层面，均部署了全面的控制机制，借此提供多层次的安全防护。这些控制机制配合使用了技术措施和传统的物理安全措施，以管理和监视数据中心，防止未经授权访问数据和服务，以及一些环境风险。



## 运维安全

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 在线服务通过持续不断的入侵检测和预防系统、拒绝服务攻击预防系统、定期的渗透测试，以及取证工具为整个基础结构提供了 7 x 24 的安全保护，借此发现并减缓威胁。



## 数据加密

客户数据在传输过程中将使用符合业界标准的 SSL 和 TLS 等技术进行加密，防范客户数据被窃听或数据丢失。



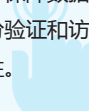
## 数据访问

世纪互联的运营流程已经为 Microsoft Azure 和 Office 365 服务实施了强有力的隐私保护，并承诺会保护客户数据的隐私性。数据访问的透明度帮助客户更清楚地了解自己的数据保存在哪里，什么人可以访问这些数据。



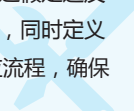
## 访问控制

由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 云服务严格的访问身份验证机制和访问监控机制，以及与企业内部部署 AD 环境无缝集成的身份体系，确保客户数据访问的真实性和可靠性，保障数据不被泄露。同时可通过多重身份验证和访问监视等功能进一步提高安全性。



## 系统开发与事件响应

从规划开发到部署上线，均遵循 SDL 安全开发生命周期要求，采用业界一流的安全技术、流程和认证，确保客户数据安全，抵御黑客攻击和未经授权的访问。日常运维过程中，会通过假定违反方式识别并解决潜在的漏洞，同时定义了包含 9 个步骤的事件响应流程，确保事件响应安全及时。



该认证表明了由世纪互联运营的 Microsoft Azure 和 Office 365 在服务目标、服务流程、服务管理机制、服务质量以及服务成本方面的严格制度，并符合 GB/T 224405.1-ISO/IEC 20000-1:2005 的标准；同时，在安全策略、组织信息安全、资产管理、人力资源安全、物理和环境安全、通讯和运营管理、信息系统获取、开发和维护、访问控制、信息安全事件管理、业务持续性管理及合规性方面是安全且符合 GB/T 22080-ISO/IEC 27001 的要求。

## 秉承合规要求

世纪互联通过持续性投入满足并维持日趋严格且不断变化的合规性要求。在向客户提供合规且通过独立验证的云服务的同时，世纪互联还可以帮助客户更轻松确保云中运行的基础结构和应用程序，满足相应的合规性要求。对此，世纪互联为云服务客户提供了包括合规证书在内的安全与合规性项目相关详情，让客户能够在满足自身要求及相关法律和制度的情况下，更充分的发挥 Azure 和 Office 365 服务的价值。

## 更多信息

有关 GB/T 24405.1-ISO/IEC 20000 的具体内容，请访问北京塞西认证有限责任公司（CESI）网站：  
<http://www.cc.cesi.cn/news/column/list.aspx?colcode=151>  
有关 GB/T 22080-ISO/IEC 27001 的具体内容，请访问北京塞西认证有限责任公司（CESI）网站：  
<http://www.cc.cesi.cn/news/column/list.aspx?colcode=241>

