

DIN ISO/IEC 19086-1:2018-01 (D)

Informationstechnik - Cloud Computing - Dienstgütevereinbarung (SLA) Rahmenwerk - Teil 1: Übersicht und Konzepte (ISO/IEC 19086-1:2016)

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	10
2 Normative Verweisungen	10
3 Begriffe	10
4 Symbole und Abkürzungen	14
5 Übersicht über SLA für Cloud-Dienste	14
6 Beziehung zwischen der Cloud-Dienstleistungsvereinbarung und Cloud-Dienstgütevereinbarung (Cloud-SLA)	16
7 Bewährte Methoden des Cloud-SLA-Managements.....	17
7.1 Allgemeines	17
7.2 Entwurf.....	17
7.3 Beurteilung und Annahme	18
7.4 Einführung und Umsetzung	18
7.5 Änderungen an der Cloud-SLA	18
8 Die Funktion von Cloud-Dienstgütezielen, Qualitätszielen des Cloud-Dienstes, Metriken, Rechtsmitteln und Ausnahmen in der Cloud-SLA	19
8.1 Allgemeines	19
8.2 Metriken.....	19
8.3 SLO und SQO.....	19
8.3.1 Dienstgütern	19
8.3.2 Cloud-Dienstgüteziele.....	20
8.3.3 Qualitätsziele des Cloud-Dienstes.....	20
8.4 Rechtsmittel und Forderungen.....	20
8.4.1 Rechtsmittel	20
8.4.2 Forderungsprozess	20
8.5 Ausnahmen.....	21
9 Komponenten der Cloud-SLA	21
9.1 Allgemeines	21
9.2 Komponente der betroffenen Dienste	21
9.2.1 Beschreibung	21
9.2.2 Relevanz	21
9.3 Komponente der Cloud-SLA-Definitionen.....	22
9.3.1 Beschreibung.....	22
9.3.2 Relevanz	22
9.4 Komponente der Dienstüberwachung	22
9.4.1 Beschreibung	22
9.4.2 Relevanz	22
9.4.3 Qualitätsziele des Cloud-Dienstes.....	22
9.5 Komponente der Rollen und Zuständigkeiten.....	22

9.5.1	Beschreibung.....	22
9.5.2	Relevanz.....	22
10	Inhaltsbereiche der Cloud-SLA und ihre Komponenten.....	23
10.1	Allgemeines.....	23
10.2	Inhaltsbereich der Zugänglichkeit	23
10.2.1	Komponente der Zugänglichkeit.....	23
10.3	Inhaltsbereich der Verfügbarkeit.....	24
10.3.1	Komponente der Verfügbarkeit	24
10.4	Inhaltsbereich der Leistungsfähigkeit des Cloud-Dienstes	24
10.4.1	Allgemeines.....	24
10.4.2	Komponente der Antwortzeit des Cloud-Dienstes	24
10.4.3	Komponente der Kapazität des Cloud-Dienstes.....	25
10.4.4	Komponente der Elastizität	26
10.5	Inhaltsbereich des Schutzes personenbezogener Informationen (PII).....	27
10.5.1	Komponente des Schutzes von PII.....	27
10.6	Inhaltsbereich der Informationssicherheit.....	28
10.6.1	Komponente der Informationssicherheit	28
10.7	Inhaltsbereich der Kündigung des Dienstes.....	29
10.7.1	Komponente der Kündigung des Dienstes.....	29
10.8	Inhaltsbereich des Cloud-Supports	31
10.8.1	Komponente des Cloud-Supports	31
10.9	Inhaltsbereich der Governance	33
10.9.1	Komponente der Governance	33
10.10	Inhaltsbereich der Änderungen an den Eigenschaften und Funktionen des Cloud-Dienstes	35
10.10.1	Komponente der Änderungen an den Eigenschaften und Funktionen des Cloud-Dienstes	35
10.11	Inhaltsbereich der Dienstverlässlichkeit.....	35
10.11.1	Allgemeines.....	35
10.11.2	Komponente der Resilienz/Fehlertoleranz des Dienstes	35
10.11.3	Komponente der Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten.....	36
10.11.4	Komponente der Notfallwiederherstellung	38
10.12	Inhaltsbereich des Datenmanagements	39
10.12.1	Allgemeines.....	39
10.12.2	Komponente der Schutz- und Urheberrechte (IPR).....	40
10.12.3	Komponente der Cloud-Kundendaten	40
10.12.4	Komponente der Cloud-Dienstleisterdaten.....	41
10.12.5	Komponente der Kontodaten.....	41
10.12.6	Komponente der abgeleiteten Daten.....	41
10.12.7	Komponente der Datenübertragbarkeit	42
10.12.8	Komponente der Datenlöschung.....	43
10.12.9	Komponente des Datenstandorts	43
10.12.10	Komponente der Datenprüfung.....	44
10.12.11	Komponente des Zugriffs durch Strafverfolgungsbehörden.....	44
10.13	Inhaltsbereich der Bescheinigungen, Zertifikate und Audits	45
10.13.1	Komponente der Bescheinigungen, Zertifikate und Audits	45
	Literaturhinweise.....	46