

# 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