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 Dienstgüten 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