

E DIN ISO/IEC 19086-1:2017-04 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-03-24

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

Information technology - Cloud computing - Service level agreement (SLA)
framework - Part 1: Overview and concepts (ISO/IEC 19086:2016); Text in German
and English

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Symbole und Abkürzungen	12
5 Übersicht über SLA für Cloud-Dienste	12
6 Beziehung zwischen der Cloud-Dienstleistungsvereinbarung und Cloud- Dienstgütevereinbarung (Cloud-SLA)	14
7 Bewährte Methoden des Cloud-SLA-Managements.....	15
7.1 Allgemeines	15
7.2 Entwurf.....	15
7.3 Beurteilung und Annahme	16
7.4 Einführung und Umsetzung	16
7.5 Änderungen an der Cloud-SLA	16
8 Die Funktion von Cloud-Dienstgütezielen, Qualitätszielen des Cloud-Dienstes, Metriken, Rechtsmitteln und Ausnahmen in der Cloud-SLA	17
8.1 Allgemeines	17
8.2 Metriken.....	17
8.3 SLO und SQO	17
8.3.1 Dienstgütern	17
8.3.2 Cloud-Dienstgüteziele.....	18
8.3.3 Qualitätsziele des Cloud-Dienstes.....	18
8.4 Rechtsmittel und Forderungen.....	18
8.4.1 Rechtsmittel	18
8.4.2 Forderungsprozess	18
8.5 Ausnahmen.....	19
9 Komponenten der Cloud-SLA	19
9.1 Allgemeines	19
9.2 Komponente der betroffenen Dienste	19
9.2.1 Beschreibung	19
9.2.2 Relevanz	19
9.3 Komponente der Cloud-SLA-Definitionen	20
9.3.1 Beschreibung	20
9.3.2 Relevanz	20

9.4	Komponente der Dienstüberwachung	20
9.4.1	Beschreibung.....	20
9.4.2	Relevanz	20
9.4.3	Qualitätsziele des Cloud-Dienstes.....	20
9.5	Komponente der Rollen und Zuständigkeiten.....	20
9.5.1	Beschreibung.....	20
9.5.2	Relevanz	20
10	Inhaltsbereiche der Cloud-SLA und ihre Komponenten.....	21
10.1	Allgemeines.....	21
10.2	Inhaltsbereich der Zugänglichkeit	21
10.2.1	Komponente der Zugänglichkeit.....	21
10.3	Inhaltsbereich der Verfügbarkeit	22
10.3.1	Komponente der Verfügbarkeit	22
10.4	Inhaltsbereich der Leistungsfähigkeit des Cloud-Dienstes	22
10.4.1	Allgemeines.....	22
10.4.2	Komponente der Antwortzeit des Cloud-Dienstes	22
10.4.3	Komponente der Kapazität des Cloud-Dienstes.....	23
10.4.4	Komponente der Elastizität	24
10.5	Inhaltsbereich des Schutzes personenbezogener Informationen (PII).....	25
10.5.1	Komponente des Schutzes von PII.....	25
10.6	Inhaltsbereich der Informationssicherheit.....	26
10.6.1	Komponente der Informationssicherheit	26
10.7	Inhaltsbereich der Kündigung des Dienstes.....	27
10.7.1	Komponente der Kündigung des Dienstes.....	27
10.8	Inhaltsbereich des Cloud-Supports	29
10.8.1	Komponente des Cloud-Supports	29
10.9	Inhaltsbereich der Governance	31
10.9.1	Komponente der Governance	31
10.10	Inhaltsbereich der Änderungen an den Eigenschaften und Funktionen des Cloud-Dienstes	33
10.10.1	Komponente der Änderungen an den Eigenschaften und Funktionen des Cloud-Dienstes	33
10.11	Inhaltsbereich der Dienstverlässlichkeit.....	33
10.11.1	Allgemeines.....	33
10.11.2	Komponente der Resilienz/Fehlertoleranz des Dienstes	33
10.11.3	Komponente der Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten.....	34
10.11.4	Komponente der Notfallwiederherstellung	36
10.12	Inhaltsbereich des Datenmanagements	37
10.12.1	Allgemeines.....	37
10.12.2	Komponente der Schutz- und Urheberrechte (IPR).....	38
10.12.3	Komponente der Cloud-Kundendaten	38
10.12.4	Komponente der Cloud-Dienstleisterdaten.....	39
10.12.5	Komponente der Kontodaten.....	39
10.12.6	Komponente der abgeleiteten Daten.....	39
10.12.7	Komponente der Datenübertragbarkeit	40
10.12.8	Komponente der Datenlöschung.....	41
10.12.9	Komponente des Datenstandorts	41
10.12.10	Komponente der Datenprüfung.....	42
10.12.11	Komponente des Zugriffs durch Strafverfolgungsbehörden.....	42
10.13	Inhaltsbereich der Bescheinigungen, Zertifikate und Audits	43
10.13.1	Komponente der Bescheinigungen, Zertifikate und Audits	43
	Literaturhinweise	44