

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 |