

Cloud Computing

Service Vertrag und Servicequalität

In der letzten Ausgabe von ALSO update haben wir das Thema Cloud Computing aus Sicht eines Service Providers erläutert. In dieser Ausgabe betrachten wir Cloud Computing in Bezug auf Service Vertrag und Servicequalität. Cloud Service Verträge können in ihrer Ausprägung, ihrem Charakter, und der Anwendung sehr unterschiedlich sein. Grundsätzlich werden heute Cloud Service Verträge in einem Vertragsteil mit den dazu gehörenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) angeboten. Betrachtet man einfache Services wie Mail Accounts, die Nutzung von Speicher Services (iQ, Dropbox etc.), Social Media Services (xing, Facebook, linkedin etc.) oder Geschäftsanwendungen, die in Packetpreisen angeboten werden, so wird der Vertragsteil meistens klein gehalten und die restlichen Vereinbarungen sind mittels AGBs geregelt. Bei solchen Service Verträgen ist der verhandelbare Teil des Vertrages in Bezug auf Preis, Leistung und Servicequalität nicht gegeben und wird vom Service Provider vorgegeben. In solchen Fällen spricht man von Commodity Services, welche meistens bei Privatanwendern oder kleinen KMUs zur Anwendung kommen. Bei komplexeren Cloud Services respektive bei grösseren KMUs und Grosskunden ist mehr Flexibilität in Bezug auf Leistung, Preise und Servicequalität gefordert und somit müssen der Vertragsteil und die Verhandelbarkeit umfangreicher sein.



Welches sind die wichtigsten Elemente des Service Vertrages?

Die wichtigsten Elemente eines Service Vertrages sind:

- Vertragsgegenstand
- Leistungsinhalt und Umfang
- Leistungsabgrenzung & Verantwortlichkeiten
- Betriebliche Leistungen, Sicherheit & Support
- Service Level Agreement (SLA)
- Vergütungsregelung & Gebühren
- Vertragsbeginn, Dauer & Vertragsende
- Spezielle Bestimmungen (Governance, Ausstieg, Gerichtsstand etc.)
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)

Für die Servicequalität ist nebst dem SLA, dem Support und der Sicherheit, der Begriff Trusted Data Cloud ein wichtiges Element. Dieser Begriff kann, abhängig vom Betrachter, sprich Nutzer eines Cloud Services oder Anbieter eines Cloud Services unterschiedliche Bedeutung, Sichten und Merkmale haben. Betrachten wir die Gruppe Anwender, so können wir diese in Privatpersonen und juristische Personen unterteilen. Bei Privatpersonen erleben wir oft, dass speziell bei Social Media Cloud Services wie Facebook, Xing, LinkedIn etc. viele persönliche Daten und Informationen ins Internet gestellt werden ohne sich Gedanken über den Datenschutz zu machen und Bedenken zu haben, was damit alles geschehen kann. Bei juristischen Personen und der Nutzung von Cloud Services haben wir andere Voraussetzungen wie:

- Ein Unternehmen ist gesetzlich verantwortlich für Recht, Datenschutz und Compliance
- Ein Unternehmen hat abhängig von Branchen regulatorische Einflüsse
- Bei Unternehmen sind Personen-, Produkt-, Finanzdaten etc. Teil ihres Geschäftes und können bei falscher Handhabung, bei Kriminalität oder Verlust zu erheblichen Geschäftsrisiken ja bis zur Insolvenz führen.

Trusted Data Cloud für juristische Personen bedeutet, dass bei einer Nutzung von Cloud Services, sie nebst emotionellen und strategischen Faktoren, einige für sie gültige gesetzliche, Compliance und regulatorische Rahmenbedingungen zu berücksichtigen haben. Die meisten dieser Rahmenbedingungen sind heute schon bei traditionellen Outsourcing Vorhaben zu berücksichtigen. Solche Rahmenbedingungen sind in der Regel bei Commodity Services in den AGBs, bei komplexeren Cloud Services und grösseren Kunden teilweise oder ganzheitlich im Vertrag geregelt.

Bei Service Providern, die Cloud Services anbieten sind diese ein Teil oder ein vollumfängliches Kerngeschäft. Damit sie in Ihrem Kerngeschäft erfolgreich sein können, müssen Sie:

- Treuhänder in der Verwaltung der Daten Ihrer Kunden sein
- Services anbieten die den gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen Ihrer Kunden entsprechen
- Ein Sicherheitsmanagement haben, das die logische, organisatorische und physische Sicherheit ihrer Services Angebote sicherstellen.
- Ein standardisiertes, flexibles und automatisiertes Service Portfolio haben das individuell und mit entsprechender Sicherheit auf die Bedürfnisse ihrer Kunden abgestimmt werden kann.

Was zeichnet Trusted Data Cloud aus?

Die Grundlagen für Trusted Data Cloud sind:

- Eine Standardisierungen in der IT Technologie, den Prozessen, der Interoperabilität, der Konnektivität und den Service Portfolios
- Ein umfassendes IT Sicherheitskonzept und Sicherheitsmanagement (vom Endgerät über das Internet zum Service Provider bis zum Betreiber und der Rechencenter Sicherheit)
- Bei einem Geschäftsmodell mit mehreren involvierten Parteien ein durchgängiges und abgestimmtes Betriebs- und Sicherheitskonzept.
- Einen Vertrauenswürdigen und Nachhaltigen Service Provider
- Rechtliche Rahmenbedingen abgestimmt auf die Kundenbedürfnisse

Damit auf Basis solcher Grundlagen Cloud Service Anbieter solche Services anbieten, damit Vertrauen und Transparenz schaffen und eine gute Servicequalität anbieten können, braucht es einerseits Richtlinien für:

- Vertragliche Aspekte, Recht, Datenschutz und Compliance (s.h. CH Leitfaden EuroCloud Swiss)
- Die Standardisierungen von Technologien, Prozessen und Interoperabilität
- Das Sicherheitskonzept und das Sicherheitsmanagement
- Die Governance, die Betriebsmodelle und das Service Management
- Vertrauliche und Nachhaltige Service Provider

Andererseits braucht es für Trusted Data Cloud auch vertrauenswürdige Institutionen und Organisationen die:

- Die Kompetenz haben Richtlinien zu erstellen
- Die fachliche Kompetenz haben die Einhaltung solcher Richtlinien zu auditieren und zu qualifizieren
- Die Kompetenz hat Angebote auf ihre Servicequalität zu zertifizieren

Mit dem Überblick über Cloud Computing aus Sicht Service Vertrag und Servicequalität haben wir Ihnen aufgezeigt, welche Herausforderungen bei der Servicequalität von Cloud Services bestehen und was aus Anwender in Bezug auf Service Verträge zu erwarten haben. In der letzten Ausgabe von ALSO update werden uns noch in den nachfolgenden Themenbereich vertieft:

- Zertifizieren/Qualifizieren von Cloud Angeboten



Die **CBusiness Services GmbH**, ist ein unabhängiger und erfahrener Cloud Beratungs-Partner mit einem umfangreichen Kunden und Partner-Netzwerk. Wir unterstützen Anwender:

- Der Erhebung Ihrer Vertrags- und Servicequalitäts-Anforderungen
- Der Erarbeitung eines Pflichtenheftes für Cloud Services
- Der Evaluation von Cloud Services
- Beim Vertragsabschluss, bei der Implementierung und der Nutzung der Cloud Services

Wir unterstützen unter Anderem IT Anbieter bei:

- Dem Aufbau und der Erstellung eines Cloud Service-Portfolios
- Der Erstellen des Cloud Service Vertrages
- Der Implementierung und Umsetzung von Servicequalitätsanforderungen

Weiter empfehle ich Ihnen die Konsultation der Webseiten der EuroCloud Swiss, dem Schweizer Fachverband für Cloud Computing und dem CH Leitfaden „Cloud Computing Risk & Compliance“.

Link: www.eurocloudswiss.ch

Autor : Heinz Dill

Geschäftsführer &

Präsident EuroCloud Swiss, Fachverband für Cloud Computing

CBusiness Services GmbH

Schulstrasse 6

8157 Dielsdorf

Tel : 043 422 08 24

Mail: h.dill@cbscloud.ch

Web: www.cbscloud.ch