

Mehr Vertrauen und Sicherheit durch transparente und nachhaltige Cloud Service Qualität

1 Ausgangslage

Mit der Entwicklung der globalen Wirtschaft sind Unternehmen, Institutionen und Organisationen einerseits gefordert effizienter, flexibler und innovativ zu sein, andererseits wettbewerbsfähig zu bleiben und immer schneller neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und auf den Markt zu bringen.

Diese Anforderungen haben dazu geführt, dass mit Cloud Computing Service auf drei verschiedenen Ebenen, IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service) und SaaS (Software as a Service) entstanden sind.

Auf Grund dieser Entwicklung, den jüngsten Ereignissen bezüglich NSA und der Cyberkriminalität stellen sich für den Anwender viele Fragen, unter anderem die Fragen der Datensicherheit, der Service Qualität und deren Nachhaltigkeit.

1.1 Datensicherheit

Die Datensicherheit ist mit dem Einsatz und der Nutzung von Cloud Services auf allen Ebenen geprägt durch physische, logische und organisatorische Massnahmen. Aus Sicht der Anwender ob Private- oder Juristische-Person hat auch jeder seine spezifischen Ansprüche an die Datensicherheit.

Durch diese vielfältigen Herausforderungen bei Cloud Services sind Standards gefragt. Die Studie Booz & Company 2012 hat in Bezug auf die Technologie, dem Management und der Gesetzgebung die Herausforderungen und die vorhandenen Standards analysiert.

Diese Studie zeigt auf, dass es auf technischer Ebene vor allem Standards sind, welche in den Bereichen Austauschformate, Protokolle etc. als Herausforderung gelten. Im Management sind es Prozessanforderungen, Controlling und Richtlinien und im rechtlichen Bereich sind es sehr unterschiedliche Vorgaben.

2 Cloud Service Qualität

Cloud Services beinhalten viele Aspekte, egal welches Service Modell oder welche Services betrachtet werden. Für die Definition der Qualität ist eine ganzheitliche Betrachtung erforderlich in Bezug auf:

- Kunden Hemmnisse
- Auswahl für Cloud Services
- Kriterien und Herausforderungen

Aus den verschiedensten Marktstudien ist ersichtlich, dass vor allem Sicherheitsfragen auf diversen Ebenen, vertragliche und rechtliche Aspekte, aber auch das Vertrauen zum Provider als eine grosse Herausforderung gesehen

werden.

Aus diesen Studien und unter der Berücksichtigung, dass bei Cloud Services die Partnerstabilität und die Nachhaltigkeit der Nutzbarkeit wichtig sind, kommen noch die Elemente Service-Provider, Implementierbarkeit und Schulung dazu. Somit setzen sich die Beurteilungskriterien wie folgt zusammen:

- Service Provider
- Vertrag und Service Level Vereinbarungen
- Gesetze und Regulatoren
- Sicherheit und Datenschutz
- Anwendung bezogene Services (SaaS, PaaS und IaaS), und Schnittstellen (Interoperabilität)
- Betriebsprozesse
- Infrastruktur Rechenzentrum
- Implementierung und Schulung

3 Verfahren für die Beurteilung der Service Qualität

Im Rahmen der Government-Strategie des Bundes wurde für die Nutzung von Cloud Services beim Bund, den Kantonen und den Gemeinden die Studie ISB „Labeling/Zertifizierung“ in Auftrag gegeben. In dieser Studie wurde untersucht welche Labels oder Zertifikate für Cloud Services im Government Umfeld geeignet sind, damit welchen die Service Qualität und Nachhaltigkeit sichergestellt sind. Die komplette Studie ist verfügbar unter dem Link:

<http://www.cbusiness-services.ch/index.php/prospekte-fachartikel>

In der Studie „Labeling/Zertifizierung“ wurden verschiedene Labels und Zertifikate analysiert und den Beurteilungskriterien für die Cloud Service Qualität gegenüber gestellt.

Der EuroCloud Ansatz und insbesondere die entwickelte Schweizer Version (ab ca. Q2 2014 verfügbar) geht auf alle Kriterien ein. Die CH-Version der EuroCloud Zertifizierung ist speziell geeignet, wenn gesetzlich relevante Aspekte wie Schweizer Vertragsrecht, Personendaten, besonders schützenswerte Daten oder geheime Daten gefordert sind.

3.1 Datenschutz und Sicherheit

Die Datenschutzlage in der Schweiz besteht grundsätzlich aus dem schweizerischen Datenschutzgesetz mit vielen zusätzliche Verordnungen. Im weitem haben viele Unternehmen zusätzliche branchenspezifische, regulatorische Vorgaben, die zu individuellen Ausgangslagen führen. Grundsätzlich stehen die gesetzlichen Anforderungen in folgender Beziehung:

Sehr hohe Sicherheit			X
Hohe Sicherheit		X	
Mittlere	X		

Sicherheit				
Tiefe				
Sicherheit				
	Nicht Personen bez. Daten	Personen bezogene Daten	Besonders schützenswerte Daten	Geheime Daten

Quelle Studie ISB „Labeling/Zertifizierung“

Massnahmen und Nutzen für Unternehmen als Anwender

Durch die individuelle Ausgangslage in jedem Unternehmen ist es erforderlich, dass vor der Evaluation eines Cloud Services von Seiten Unternehmen folgende Fragen beantwortet werden:

- Was für eine Business-Strategie haben wir?
- Was für gesetzliche und regulatorische Vorgaben hat das Unternehmen?
- Welche Risiken hat das Unternehmen und ist ein Risikomanagement vorhanden?
- Wie und in welchem Umfang sollen Cloud Services das Unternehmen in ihrem täglichen Geschäft unterstützen?

Mit der Beantwortung dieser Fragen wird die Evaluation bei zertifizierten Cloud Services und deren Service Qualität um ein vielfaches vereinfacht. Die Due Dilligence wird dadurch vereinfacht, dass viele Fragen bereits geklärt und transparent sind und somit die Eignung, der Nutzen und die Risiken von Cloud Services schneller und besser beurteilt werden können.

Autor:
Heinz Dill
CEO, CBusiness Services GmbH
Präsident EuroCloud Swiss