

Spis treści

Przedmowa	6
Wprowadzenie	7
1 Zakres normy	9
2 Powołania normatywne	9
3 Terminy i definicje	10
4 Symbole i terminy skrócone	12
5 Przegląd SLA dla usług w chmurze	13
6 Związek między umową o świadczenie usług w chmurze a SLA w chmurze	14
7 Dobre praktyki zarządzania SLA w chmurze	15
7.1 Postanowienia ogólne	15
7.2 Projektowanie	15
7.3 Ocena i akceptacja	15
7.4 Wdrożenie i wykonanie	16
7.5 Zmiany w SLA w chmurze	16
8 Rola celów ilościowych usługi w chmurze, celów jakościowych usługi w chmurze, metryk, środków zaradczych i wyjątków w SLA w chmurze	16
8.1 Postanowienia ogólne	16
8.2 Metryki	16
8.3 SLO i SQO	17
8.3.1 Poziomy usługi	17
8.3.2 Cele ilościowe usługi w chmurze	17
8.3.3 Cele jakościowe usługi w chmurze	18
8.4 Środki zaradcze i roszczenia	18
8.4.1 Środki zaradcze	18
8.4.2 Proces zgłaszania roszczeń	18
8.5 Wyjątki	18
9 Elementy SLA w chmurze	18
9.1 Postanowienia ogólne	18
9.2 Element usług objętych umową	19
9.2.1 Opis	19
9.2.2 Znaczenie	19
9.3 Element definicji w SLA w chmurze	19
9.3.1 Opis	19
9.3.2 Znaczenie	19
9.4 Element monitorowania usługi	19
9.4.1 Opis	19
9.4.2 Znaczenie	19
9.4.3 Cele jakościowe usługi w chmurze	19
9.5 Element ról i zakresów odpowiedzialności	20
9.5.1 Opis	20
9.5.2 Znaczenie	20
10 Obszary treści dla SLA w chmurze i ich elementy	20
10.1 Postanowienia ogólne	20
10.2 Obszar treści dostępności cyfrowej	20
10.2.1 Element dostępności cyfrowej	20

10.3	Obszar treści dostępności	21
10.3.1	Element dostępności	21
10.4	Obszar treści wydajności usługi w chmurze	21
10.4.1	Postanowienia ogólne	21
10.4.2	Element czasu odpowiedzi usługi w chmurze	22
10.4.3	Element potencjału usługi w chmurze	22
10.4.4	Element elastyczności	23
10.5	Obszar treści ochrony danych identyfikujących osobę (PII)	24
10.5.1	Element ochrony PII	24
10.6	Obszar treści bezpieczeństwa informacji	25
10.6.1	Element bezpieczeństwa informacji	25
10.7	Obszar treści zakończenia świadczenia usługi	26
10.7.1	Element zakończenia świadczenia usługi	26
10.8	Obszar treści wsparcia w usłudze w chmurze	28
10.8.1	Element wsparcia w usłudze w chmurze	28
10.9	Obszar treści nadzoru	30
10.9.1	Element nadzoru	30
10.10	Obszar treści zmian w cechach i funkcjonalności usługi w chmurze	31
10.10.1	Element zmian w cechach i funkcjonalności usługi w chmurze	31
10.11	Obszar treści niezawodności usługi	31
10.11.1	Postanowienia ogólne	31
10.11.2	Element odporności usługi/odporności na błędy	31
10.11.3	Element tworzenia kopii zapasowych danych klienta i przywracania	32
10.11.4	Element odtwarzania po katastrofie	33
10.12	Obszar treści zarządzania danymi	34
10.12.1	Postanowienia ogólne	34
10.12.2	Element praw własności intelektualnej (IPR)	35
10.12.3	Element danych klienta usługi w chmurze	36
10.12.4	Element danych dostawcy usługi w chmurze	36
10.12.5	Element danych konta	36
10.12.6	Element danych pochodnych	37
10.12.7	Element przenaszalności danych	37
10.12.8	Element usuwania danych	38
10.12.9	Element lokalizacji danych	38
10.12.10	Element badania danych	39
10.12.11	Element dostępu na podstawie przepisów prawa	39
10.13	Obszar treści atestów, certyfikacji i audytów	40
10.13.1	Element atestów, certyfikacji i audytów	40

Bibliografia	41
---------------------------	-----------