

# Die sechs zentralen Fragen an Ihren Cloud-Provider

von Martin Andenmatten

**D**ie Vorteile liegen auf der Hand: die niedrigen Kosten («pay as you go and grow»), die Flexibilität und Skalierbarkeit sowie die Geschwindigkeit mit der diese Services bereitgestellt werden, stellt jede interne IT-Organisation in den Schatten. Es gibt aber immer noch Bedenken, insbesondere im Bereich der Datensicherheit und der Einhaltung von Compliance-Vorschriften, obschon heutzutage viele Cloud-Provider die professionelleren Sicherheitseinrichtungen aufweisen und regelmässig durch unabhängige Audit-Organisationen geprüft werden.

Aber viele Unternehmen möchten davon profitieren. Nicht verwunderlich, dass Cloud-Anbieter wie Pilze aus dem Boden schiessen. Die Glenfis AG ist ein Beratungshaus, welches Organisationen auf dem Weg in die Cloud begleitet und hilft, die richtigen Entscheide zu fällen. Aufgrund unserer Erfahrungen haben wir eine Liste der sechs zentralsten Fragen zusammengestellt, die Unternehmen zwingend ihrem künftigen Cloud-Provider stellen müssen:

**1. Wie stellen Sie die Einhaltung der SLAs sicher?** Die IT aus der Cloud ist weniger Technologie als viel mehr eine Dienstleistung, welche klare Leistungsversprechen beinhaltet. Verfügbarkeit, Kapazitäten, und Support-Zeiten sind nur eine Auswahl der wichtigsten Anforderungen, welche sichergestellt werden müssen. Wie werden diese sichergestellt? Wie werden diese überwacht? Wie werden wir in die Alarmierung einbezogen, wenn Störungen auftreten?

**2. Wie sind die Verantwortlichkeiten im Support geregelt?** Solange der Service tadellos funktioniert, ist der Support nicht zentral. Gut zu wissen, dass es einen gibt. Wenn jedoch Probleme auftreten ist es wichtig zu wissen, wo die Verantwortlichkeiten liegen. Wer hat die Support-Verantwortung bei Applikationen, Daten, Systemen, Middleware oder Schnittstellen? Je nachdem welches Modell gewählt wurde (SaaS, IaaS, PaaS) kann dies unterschiedlich sein und die Grenzen sind klar zu definieren.

**3. Wo sind meine Daten und wer hat Zugriff darauf?** Dabei ist die physische Lokation heute nicht das primäre oder einzige Risiko. Die Frage nach der rechtlichen Lokation (Wer hat die Kontrolle über die Daten, wer verarbeitet die Daten und wer supported die Verarbeitung?) aber auch der politischen Lokation (Zugriffsanforderung aufgrund Durchsetzung lokaler Gesetze, Verlagerung von Arbeitsplätzen in Billiglohnländer, internationale politische Gleichgewichte) sind genauso zu berücksichtigen.

**4. Welche Integrations-Optionen bieten Sie an, um Third-Party Services und Daten zu integrieren?** Cloud-Lösungen sind nicht isoliert zu betrachten. Vielmehr besteht die Anforderung, diese mit anderen Lösungen oder gar anderen Cloud-Anbietern zu koppeln. Welche Integrationsmöglichkeiten bietet der Cloud-Provider an? Welche APIs werden unterstützt und wie wird die Sicherheit der Datenübertragung sichergestellt?

**5. Wie handhaben Sie Notfall-Situationen?** Notfälle können nie ausgeschlossen werden, auch nicht bei einem Cloud-Provider. Wie gut ist er gegen Notfälle gerüstet? Hat er einen Business Continuity Plan und sind wir als Kunde eingebunden? Finden regelmässige Tests statt?

**6. Wie einfach kann ich wieder zurück in meine eigene Umgebung oder zu einem anderen Cloud-Provider wechseln?** Unternehmen möchten zu einem späteren Zeitpunkt den Cloud-Provider wechseln oder gar den Dienst wieder in der eigenen IT-Organisation bereitstellen können. Diese Entscheidungsfreiheit und die Kontrolle über Applikationen und Daten darf nie aus der Hand gegeben werden. Wie dies sichergestellt werden kann, muss vertraglich abgesichert werden.

Mit der Liste können nicht alle Fragen rund um die Cloud restlos geklärt werden. Sie bilden aber einen guten Start, um sich mit der Qualität des Angebots auseinanderzusetzen. ■



**Martin Andenmatten**

ist Geschäftsführer der Glenfis AG – Vom Kennen. Zum Können. Zum Tun.

[www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch)