

Bitte senden Sie diesen Fragebogen und die notwendigen Nachweise an folgende Adresse:

veerle.tuerling@cloudecosystem.org

FRAGEBOGEN „TRUST IN CLOUD“

Unternehmensdaten (Lösungs-Anbieter)	
Firma	Lösung
Anschrift	Internet
PLZ / Ort	Telefon
Ansprechpartner	E-Mail

1. Referenzen
Für das Trust-in-Cloud Zertifikat ist der Nachweis von mindestens 3 produktiven Referenzen für eine Cloud-Lösung notwendig. Insgesamt können 5 Referenzen benannt werden:

Name	Produktiv seit	Bericht	Video	Webseite

2. Datensicherheit	Ja	Nein
Ist die Verschlüsselung des Datenaustausches durch standardisierte bzw. allgemein anerkannte Sicherheitsverfahren (wie z. B. SSL-Verschlüsselung, PKI-Verfahren etc.) gewährleistet?		
Lässt sich der Zugriff auf Daten und Funktionen für bestimmte Bereiche über eine Benutzer-Rechteverwaltung steuern und kontrollieren.		
Kann der Kunde jederzeit eine Kopie der Daten erstellen und diese in einem frei wählbaren Format herunterladen?		
Gibt es einen Prozess, der die kostenlose Übergabe an den Kunden und anschließende Löschung der Daten nach Vertragsbeendigung sicherstellt?		
Ist ein Datenschutzbeauftragter bestellt, der die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen nach dem Bundesdatenschutzgesetzes überwacht?		

3. Qualität der Bereitstellung	Ja	Nein
Wird öffentlich dokumentiert, wie die Performance der Anwendung in Bezug auf optimale Rechenleistung und Bandbreite auch bei hoher Transaktionslast sichergestellt ist?		
Ist der Betrieb der Anwendung und die Datenhaltung in einem rechtssicheren Raum?		
Ist die physische Infrastruktur durch Zugriffskontrollen gesichert?		
Ist die Zusicherung einer Hochverfügbarkeit der Anwendung Bestandteil des Vertrages und ist die Qualität der Zusicherung durch ein Prozentsatz transparent und mit anderen Lösungen vergleichbar?		
Ist die permanente Datensicherung durch definierte Backup- und Recovery-Prozesse garantiert?		

Bitte senden Sie diesen Fragebogen und die notwendigen Nachweise an folgende Adresse:

veerle.tuerling@cloudecosystem.org



4. Entscheidungssicherheit	Ja	Nein
Ist das anbietende Unternehmen älter als 3 Jahre?		
Hat das anbietende Unternehmen im letzten Geschäftsjahr operativ einen Gewinn erwirtschaftet?		
Wurden im letzten Geschäftsjahr mehr neue Kunden für SaaS / Cloud gewonnen, als im Vorjahr?		
Wurde die Lösung bereits von einer anderen Organisation erfolgreich zertifiziert und wird damit geworben?		
Wurden in den letzten 2 Jahren regelmäßig Updates eingespielt?		

5. Vertragsbedingungen	Ja	Nein
Sind kundenfreundliche Vertragsbedingungen dadurch unterstützt, dass Kündigungsfristen von maximal 6 Monaten gelten?		
Enthalten die AGB sauber definierte Haftungsregelungen, oder ist eine mögliche Haftung auf eine Monatsgebühr beschränkt?		
Erlauben die Vertragsbedingungen eine flexible Vergütung orientiert an der bedarfsbezogenen Nutzung.		
Sind Service Level Bestandteil des Vertragswerks und gibt es Regelungen für Service-Level-Verletzungen?		
Erfolgt die Rechnungsstellung entweder monatlich oder transaktionsbezogen?		

6. Service-Orientierung	Ja	Nein
Kann der Kunde jederzeit das Nutzungsverhalten anhand von Auswertungen bzw. Statistiken bewerten.		
Sind für den Kunden die abgerechneten Leistungen anhand der Rechnung transparent und nachvollziehbar?		
Wird ein begleitender Kundenservice zu definierten Zeiten über bestimmte Kanäle, wie Telefon, E-Mail, Chat etc., angeboten?		
Bietet die Lösung eine Self-Service-Unterstützung, wie Assistenten, Tutorials etc. für die Einführung und den laufenden Betrieb?		
Besteht eine Regelung für einen möglichen Eskalationsfall, so dass der Kunde in vertretbarer Frist einen persönlichen Ansprechpartner erreicht?		

7. Cloud-Architektur	Ja	Nein
Basiert die Lösung auf Internet-Technologien und bietet die Lösung eine browserbasierte Oberfläche oder eine App für mobile Endgeräte?		
Kann die Administration der Anwendung durch das Nutzer-Unternehmen erfolgen?		
Ist gewährleistet, dass alle Kunden zu jeder Zeit mit dem gleichen Software-Release arbeiten?		
Erfolgt eine automatisierte Bereitstellung der Software und kann der Kunde die Einrichtung selber vornehmen?		
Ermöglicht die Lösungsarchitektur eine beliebige Skalierung, also die für die Zielgruppe unlimitierte Nutzung der Anwendung?		