

EBA/REC/2017/03

28/03/2018

Rekommendationer

om utkontraktering till molntjänstleverantörer

1. Efterlevnads- och rapporteringsskyldigheter

Rekommendationernas status

1. Detta dokument innehåller rekommendationer som har utfärdats enligt artikel 16 i förordning (EU) nr 1093/2010¹. I enlighet med artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 ska behöriga myndigheter och finansinstitut med alla tillgängliga medel söka följa rekommendationerna.
2. Av rekommendationerna framgår Europeiska bankmyndighetens (EBA) syn på lämplig tillsynspraxis inom det europeiska systemet för finansiell tillsyn eller på hur unionslagstiftningen bör tillämpas inom ett särskilt område. Behöriga myndigheter enligt definitionen i artikel 4.2 i förordning (EU) nr 1093/2010 som berörs av rekommendationerna bör följa dem genom att på lämpligt sätt införliva dem i sin praxis (till exempel genom att ändra sina rättsliga ramar eller tillsynsrutiner), även när rekommendationerna i första hand riktas till finansinstitut.

Rapporteringskrav

3. I enlighet med artikel 16.3 i förordning (EU) nr 1093/2010 måste behöriga myndigheter anmäla till EBA om de följer eller avser att följa dessa rekommendationer, alternativt ange skälen till att de inte gör det, senast den 28.05.2018. Om någon sådan anmälan inte inkommer inom denna tidsfrist, kommer EBA att anse att de behöriga myndigheterna inte följer riktlinjerna. Anmälningar bör lämnas på det formulär som tillhandahålls på EBA:s webbplats till compliance@eba.europa.eu med hänvisningen "EBA/REC/2017/03". Anmälningar bör lämnas in av personer som på de behöriga myndigheternas vägnar har befogenhet att rapportera om hur rekommendationerna följs. Alla förändringar i graden av efterlevnad måste rapporteras till EBA.
4. Anmälningarna kommer att offentliggöras på EBA:s webbplats i enlighet med artikel 16.3.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska bankmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/78/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 12).

2. Syfte, tillämpningsområde och definitioner

Syfte och tillämpningsområde

1. Dessa rekommendationer anger i ytterligare detalj villkoren för utkontraktering enligt CEBS riktlinjer om utkontraktering av den 14 december 2006, och gäller för utkontraktering som görs av institut definierade i artikel 4.1.3 i förordning (EU) nr 575/2013 till molntjänstleverantörer.

Adressater

2. Dessa rekommendationer riktar sig till behöriga myndigheter enligt definition i artikel 4.2 i i förordning (EU) nr 1093/2010 och till institut enligt definition i artikel 4.1.3 i förordning (EU) nr 575/2013.²

Definitioner

3. Såvida inget annat anges har de termer som används och definieras i direktiv 2013/36/EU³ om kapitalkrav och i CEBS riktlinjer samma betydelse i dessa rekommendationer. Dessutom gäller följande definitioner i dessa rekommendationer:

Molntjänster	Tjänster som tillhandahålls med hjälp av molnbaserade datortjänster, dvs. en modell som möjliggör en allmän, lättillgänglig nätverksåtkomst på begäran till en gemensam samling konfigurerbara datortjänstresurser (t.ex. nätverk, servrar, lagring, applikationer och tjänster) som snabbt kan tillhandahållas och överlåtas med minimala hanteringsinsatser eller interaktion med tjänsteleverantören.
Publikt moln	Molninfrastruktur som är tillgänglig för öppen användning av allmänheten.
Privat moln	Molninfrastruktur som är tillgänglig för exklusiv användning av ett enda institut.
Gemenskapsmoln	Molninfrastruktur som är tillgänglig för exklusiv användning av en särskild gemenskap av institut, inklusive flera institut i en enda grupp.

² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 575/2013 av den 26 juni 2013 om tillsynskrav för kreditinstitut och värdepappersföretag och om ändring av förordning (EU) nr 648/2012.

³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/36/EU av den 26 juni 2013 om behörighet att utöva verksamhet i kreditinstitut och om tillsyn av kreditinstitut och värdepappersföretag, om ändring av direktiv 2002/87/EG och om upphävande av direktiv 2006/48/EG och 2006/49/EG.

Hybridmoln	Molninfrastruktur som består av två eller fler separata molninfrastrukturer.
------------	--

3. Genomförande

Tillämpningsdatum

5. Dessa rekommendationer gäller från och med den 1 juli 2018.

4. Rekommendationer om utkontraktering till molntjänstleverantörer

4.1 Väsentlighetsbedömning

1. Utkontrakterande institut bör bedöma vilka verksamheter som ska anses vara väsentliga innan de utkontrakterar dem. Institutet bör utföra denna bedömning av verksamheternas väsentlighet på grundval av riktlinje 1 f i CEBS riktlinjer och, vad gäller utkontraktering till molntjänstleverantörer i synnerhet, beakta följande:
 - (a) Vikten av och den inneboende riskprofilen för de verksamheter som ska utkontrakteras, dvs. om de utgör verksamheter som är av avgörande betydelse för institutets affärsverksamhets kontinuitet/fortlevnad och institutets skyldigheter gentemot sina kunder.
 - (b) Direkt inverkan på verksamheten av driftavbrott, och därmed förknippade legala risker och ryktesrisker.
 - (c) Den inverkan som alla störningar i verksamheten kan ha på institutets intäktsmöjligheter.
 - (d) Den potentiella inverkan som ett sekretessbrott eller brister avseende uppgifternas riktighet kan ha på institutet eller dess kunder.

4.2 Skyldighet att på lämpligt sätt informera tillsynsmyndigheter

2. Utkontrakterande institut bör på lämpligt sätt informera de behöriga myndigheterna om väsentliga verksamheter som ska utkontrakteras till molntjänstleverantörer. Institutet bör göra detta på grundval av punkt 4.3 i CEBS riktlinjer, och ska i vilket fall som helst lämna in följande information till de behöriga myndigheterna:
 - (a) Namnet på molntjänstleverantören och namnet på dess moderbolag (i förekommande fall).
 - (b) En beskrivning av de verksamheter och uppgifter som ska utkontrakteras.
 - (c) Det land eller länder där tjänsten ska utföras (inklusive lokaliseringen av **data**).
 - (d) Påbörjansdatum för tjänsten.
 - (e) Sista datum för förnyelse av avtalet (i förekommande fall).
 - (f) Den tillämpliga lag som styr avtalet.
 - (g) Slutdatum för tjänsten eller datum för kommande förnyelse av avtalet (i förekommande fall).

3. Med hänsyn till den information som tillhandahålls i enlighet med föregående stycke får den behöriga myndigheten begära in ytterligare information från det utkontrakterande institutet om dess riskanalys av de väsentliga verksamheter som ska utkontrakteras, såsom
 - (a) om molntjänstleverantören har en kontinuitetsplan som är lämplig för de tjänster som tillhandahålls till det utkontrakterande institutet,
 - (b) om det utkontrakterande institutet har en exitstrategi i händelse av uppsägning av avtalet av endera parten eller störningar i molntjänstleverantörens tillhandahållande av tjänster,
 - (c) om det utkontrakterande institutet upprätthåller den kompetens och de resurser som behövs för att på lämpligt sätt övervaka de utkontrakterade tjänsterna.
4. Det utkontrakterande institutet bör föra ett aktuellt register med information om alla de väsentliga eller icke-väsentliga verksamheter som har utkontrakterats till molntjänstleverantörer på institut- och gruppnivå. Det utkontrakterande institutet bör på begäran av den behöriga myndigheten förse denna med en kopia av utkontrakteringsavtalet och därtill relaterad information som har registrerats i detta register, oberoende av om institutet har bedömt att den verksamhet som har utkontrakterats till en molntjänstleverantör är väsentlig eller inte.
5. Det register som avses i föregående punkt bör åtminstone innehålla följande information:
 - (a) Den information som avses i punkt 2 a–g, om den inte redan har lämnats in.
 - (b) Utkontrakteringstypen (molntjänstmodellen och modellen för tillhandahållande av molntjänsterna, dvs. publikt moln/privat moln/hybridmoln/gemenskapsmoln).
 - (c) De parter som erhåller molntjänster i enlighet med utkontrakteringsavtalet.
 - (d) Bevis för att utkontrakteringen har godkänts av ledningsorganet eller dess delegerade kommittéer, i förekommande fall.
 - (e) Namnen på eventuella underleverantörer, i förekommande fall.
 - (f) Det land i vilket molntjänstleverantören/den huvudsakliga underleverantören är registrerad.
 - (g) Huruvida utkontrakteringen har bedömts vara väsentlig (ja/nej).
 - (h) Datum för institutets senaste väsentlighetsbedömning av de utkontrakterade verksamheterna.
 - (i) Huruvida molntjänstleverantören/underleverantören eller underleverantörerna stöder affärsverksamhet som är tidskritisk (ja/nej).
 - (j) En bedömning av molntjänstleverantörens utbytbarhet (lätt, svår eller omöjlig).
 - (k) Identifierande av en alternativ tjänstleverantör, i förekommande fall.
 - (l) Datum för den senaste riskbedömningen av utkontrakterings eller underleverantörsupplägget.

4.3 Åtkomst- och revisionsrättigheter

För instituten

6. På grundval av riktlinje 8.2 g i CEBS riktlinjer och när det gäller utkontraktering av molntjänster bör utkontrakterande institut vidare se till att de har ingått ett skriftligt avtal med molntjänstleverantören enligt vilket den senare åtar sig skyldigheten att
- (a) ge institutet, en tredjepart som har utsetts för detta ändamål av institutet och institutets lagstadgade revisor full tillgång till dess affärslokaler (huvudkontor och verksamhetsnav), inklusive hela kedjan av enheter, system, nätverk och data som används för att tillhandahålla de utkontrakterade tjänsterna (åtkomsträtt),
 - (b) ge institutet, en tredjepart som har utsetts för detta ändamål av institutet och institutets lagstadgade revisor oinskränkta inspektions- och revisionsrättigheter med avseende på de utkontrakterade tjänsterna (revisionsrätt).
7. Det faktiska utövandet av åtkomst- och revisionsrättigheterna bör inte förhindras eller begränsas av avtalsvillkoren. Om utförandet av revisioner eller användandet av vissa revisionstekniker eventuellt kan medföra risker för en annan kunds miljö bör man komma överens om alternativa sätt för att tillhandahålla en likartad assurancesnivå som den som krävs av institutet.
8. Det utkontrakterande institutet bör utöva sin rätt till revisioner och åtkomst på ett riskbaserat sätt. Om ett utkontrakterande institut inte använder sina egna revisionsresurser bör det överväga att använda minst ett av följande verktyg:
- (a) Gemensamma revisioner som organiseras tillsammans med andra kunder till samma molntjänstleverantör och som utförs av dessa kunder eller av en tredjepart som har utsetts av dem, för att revisionsresurserna ska utnyttjas mer effektivt och för att minska den organisatoriska bördan, både för kunden och molntjänstleverantören.
 - (b) Tredjepartscertifieringar och tredjepartsrevisionsrapporter eller interna revisionsrapporter som har gjorts tillgängliga av molntjänstleverantören, under förutsättning att
 - i. det utkontrakterande institutet ser till att certifieringen eller revisionsrapporten omfattar de system (dvs. processer, applikationer, infrastruktur, datacenter, osv.) och de kontroller som har identifierats som centrala av det utkontrakterande institutet,
 - ii. det utkontrakterande institutet gör fortlöpande en grundlig bedömning av innehållet i dessa certifieringar eller revisionsrapporter, och ser i synnerhet till att de nyckelkontrollerna fortfarande ingår i framtida versioner av en revisionsrapport och verifierar att certifieringen eller revisionsrapporten inte är obsolet,
 - iii. det utkontrakterande institutet är tillfreds med den certifierande eller reviderande partens lämplighet (t.ex. med avseende på rotationen av det certifierande eller reviderande företaget, kvalifikationerna, expertisen, upprepade kontroll/verifieringen av bevisen i den underliggande granskningsfilen),

- iv. certifieringarna utfärdas och revisionerna utförs på grundval av allmänt erkända standarder och inbegriper ett test av den operativa effektiviteten hos de nyckelkontroller som har införts,
 - v. det utkontrakterande institutet har en avtalsenlig rätt att begära att certifieringarnas eller revisionsrapporternas omfattning utökas till att inkludera vissa system och/eller kontroller som är relevanta. Antalet förfrågningar rörande ändring av omfattningen och hur frekventa dessa förfrågningar är bör vara rimliga och berättigade ur ett riskhanteringsperspektiv.
9. Mot bakgrund av att molnlösningar har en hög teknisk komplexitet bör det utkontrakterande institutet kontrollera att den personal som utför revisionen – institutets interna revisorer eller den grupp revisorer som agerar å dess vägnar, eller molntjänstleverantörens utsedda revisorer – eller, i förekommande fall, den personal som granskar tredjepartscertifieringar eller tjänstleverantörens revisionsrapporter har den rätta kompetensen och kunskapen för att utföra effektiva och relevanta revisioner och/eller bedömningar av molnlösningar.

För de behöriga myndigheterna

10. På grundval av riktlinje 8.2 h i CEBS riktlinjer och när det gäller utkontraktering av molntjänster bör utkontrakterande institut se till att de har ingått ett skriftligt avtal med molntjänstleverantören enligt vilket den senare åtar sig skyldigheten att
- (a) ge den behöriga myndigheten som utövar tillsyn av det utkontrakterande institutet (eller en tredjepart som har utsetts för detta ändamål av den myndigheten) full tillgång till molntjänstleverantörens affärslokaler (huvudkontor och verksamhetsnav), inklusive hela kedjan av enheter, system, nätverk och data som används för att tillhandahålla tjänsterna till det utkontrakterande institutet (åtkomsträtt),
 - (b) ge den behöriga myndigheten som utövar tillsyn av det utkontrakterande institutet (eller en tredjepart som har utsetts för detta ändamål av den myndigheten) oinskränkta inspektions- och revisionsrättigheter med avseende på de utkontrakterade tjänsterna (revisionsrätt).
11. Det utkontrakterande institutet bör se till att avtalsvillkoren inte hindrar den behöriga myndigheten från att utföra sin tillsynsroll och uppnå sina tillsynsmål.
12. Information som de behöriga myndigheterna får fram på grundval av utövandet av åtkomst- och revisionsrättigheterna bör omfattas av de krav rörande tystnadsplikt och sekretess som avses i artikel 53 och efterföljande artiklar i direktiv 2013/36/EU (CRD IV). De behöriga myndigheterna bör avstå från att ingå eventuella avtal eller förklaringar som skulle förhindra dem från att följa bestämmelserna i unionsrätten om sekretess, tystnadsplikt och informationsutbyte.

13. På grundval av resultatet av revisionen bör den behöriga myndigheten vid behov åtgärda eventuella brister som har fastställts, genom att direkt ålägga det utkontrakterande institutet att vidta åtgärder.

4.4 Särskilda bestämmelser för åtkomsträtt

14. Det avtal som avses i punkterna 6 och 10 bör inbegripa följande bestämmelser:

- (a) Den part som avser att utöva sin åtkomsträtt (institut, behörig myndighet, revisor eller tredjepart som agerar å institutets eller den behöriga myndighetens vägnar) bör innan ett planerat besök på plats i rimlig tid meddela om att besöket till en relevant affärslokal ska äga rum, såvida inte det har varit omöjligt att skicka ett sådant förhandsmeddelande på grund av en akut situation eller en krissituation.
- (b) Molntjänstleverantören måste fullt ut samarbeta med de lämpliga behöriga myndigheterna såväl som med institutet och dess revisor i anslutning till besöket på plats.

4.5 Data- och systemsäkerhet

15. I enlighet med riktlinje 8.2 e i CEBS riktlinjer bör den utkontrakterade tjänstleverantören enligt utkontrakteringsavtalet vara tvungen att skydda konfidentialiteten hos den information som överförs av finansinstitutet. I linje med riktlinje 6.6 e i CEBS riktlinjer bör instituten införa strategier som säkerställer kontinuiteten av de tjänster som tillhandahålls av de utkontrakterade tjänstleverantörerna. På grundval av riktlinjerna 8.2 b och 9 i CEBS riktlinjer bör de utkontrakterande institutens respektive behov med avseende på kvalitet och utförande prägla skriftliga utkontrakteringsavtal och servicenivåavtal. Dessa säkerhetsaspekter bör också fortlöpande övervakas (riktlinje 7).

16. För tillämpningen av föregående punkt bör institutet, innan utkontrakteringen och i syfte att sätta sin prägel på beslutet i fråga, göra åtminstone följande:

- (a) Definiera och klassificera sina verksamheter, processer och därmed relaterade data och system vad gäller känsligheten och de skyddsåtgärder som krävs.
- (b) Göra ett noggrant riskbaserat urval av verksamheterna, processerna och därmed förknippade data och system som man överväger att utkontraktera till en molntjänstlösning.
- (c) Definiera och besluta om en lämplig skyddsnivå för datasekretessen, kontinuiteten för de verksamheter som ska utkontrakteras, och riktigheten och spårbarheten för data och system mot bakgrund av den avsedda utkontrakteringen av molntjänster. Institutet bör också överväga att vidta särskilda åtgärder om så behövs för data som är

under överföring, minnesbelägen och vilande, såsom användningen av krypteringstekniker i kombination med en lämplig arkitektur för nyckelhantering.

17. Institutet bör därefter se till att de har ingått ett skriftligt avtal med molntjänstleverantören i vilket bland annat den senares skyldigheter i enlighet med punkt 16 c fastställs.
18. Institutet bör fortlöpande övervaka utförandet av verksamheter och säkerhetsåtgärder i enlighet med riktlinje 7 i CEBS riktlinjer, inklusive incidenter, och i förekommande fall granska huruvida deras utkontrakterade verksamheter uppfyller kraven i föregående punkter. Institutet bör omedelbart vidta de korrigerande åtgärder som krävs.

4.6 Lokalisering av data och databehandling

- 19.I enlighet med riktlinje 4.4 i CEBS riktlinjer bör instituten vara särskilt försiktiga när de ingår och förvaltar utkontrakteringsavtal utanför EES på grund av potentiella dataskyddsrisker och de risker som äventyrar en effektiv tillsyn av tillsynsmyndigheten.
- 20.Det utkontrakterande institutet bör tillämpa en riskbaserad strategi när det gäller faktorer rörande lokalisering av data och databehandling när de utkontrakterar till en molnmiljö. I bedömningen bör man ta upp inverkan av potentiella risker, inklusive rättsliga risker och regelefterlevnadsproblem, och tillsynsbegränsningar som rör de länder där de utkontrakterade tjänsterna befinner sig eller sannolikt kommer att tillhandahållas samt var uppgifterna befinner sig eller sannolikt kommer att lagras. I bedömningen bör ingå överväganden rörande den mer övergripande politiska och säkerhetsmässiga stabiliteten i jurisdiktionerna i fråga, de lagar som gäller i dessa jurisdiktioner (inklusive lagar om dataskydd), samt de bestämmelser rörande brottsbekämpning som gäller i dessa jurisdiktioner, inklusive de bestämmelser i insolvenslagstiftningen som skulle gälla om en molntjänstleverantör går i konkurs. Det utkontrakterande institutet bör se till att dessa risker hålls inom lämpliga gränser som står i proportion till den utkontrakterade verksamhetens väsentlighet.

4.7 Kedjeutkontraktering

- 21.I enlighet med riktlinje 10 i CEBS riktlinjer bör instituten beakta de risker som är kopplade till s.k. kedjeutkontraktering, där den utkontrakterade tjänstleverantören lägger ut delar av tjänsten på underentreprenad till andra leverantörer. Det utkontrakterande institutet bör gå med på kedjeutkontraktering endast om underleverantören helt och fullt efterlever de skyldigheter som det utkontrakterande institutet och den utkontrakterade tjänstleverantören har gentemot varandra. Det utkontrakterande institutet bör dessutom vidta lämpliga åtgärder för att åtgärda risken för att brister i eller uteblivande av tillhandahållandet av de verksamheter som har lagts ut på underentreprenad har en betydande effekt på den utkontrakterade tjänstleverantörens möjlighet att uppfylla sina förpliktelser enligt utkontrakteringsavtalet.
- 22.I utkontrakteringsavtalet mellan det utkontrakterande institutet och molntjänstleverantören bör i detalj anges alla typer av verksamheter som undantas från att eventuellt läggas ut på underentreprenad, och tydligt ange att molntjänstleverantören fortsatt har det fulla ansvaret för och översyn över de tjänster som den har lagt ut på underentreprenad.
- 23.Utkontrakteringsavtalet bör också innehålla en skyldighet för molntjänstleverantören att informera det utkontrakterande institutet om alla planerade betydande förändringar när det gäller de underleverantörer eller de tjänster som lagts ut på underentreprenad som nämns i det ursprungliga avtalet, och som kan påverka tjänstleverantörens möjlighet att uppfylla sina skyldigheter i enlighet med utkontrakteringsavtalet. Delgivningsperioden för dessa förändringar bör bestämmas i förväg i avtalet för att göra det möjligt för det utkontrakterande institutet att utföra en riskbedömning av de föreslagna ändringarnas inverkan innan den

faktiska förändringen rörande underleverantörer eller de tjänster som lagts ut på underentreprenad träder i kraft.

24. Om en molntjänstleverantör planerar förändringar när det gäller de underleverantörer eller de tjänster som lagts ut på underentreprenad som skulle ha en negativ effekt på riskbedömningen av de avtalade tjänsterna bör det utkontrakterande institutet ha rätt att säga upp avtalet.

25. Det utkontrakterande institutet bör fortlöpande granska och övervaka utförandet av tjänsten i sin helhet, oberoende av om den tillhandahålls av molntjänstleverantören eller dess underleverantörer.

4.8 Beredskapsplaner och exitstrategier

26. I enlighet med riktlinjerna 6.1, 6.6 e och 8.2 d i CEBS riktlinjer bör det utkontrakterande institutet planera för och införa arrangemang som bibehåller dess verksamhets kontinuitet om leveransen av tjänster från en utkontrakterad tjänstleverantör uteblir eller försämras i oacceptabelt hög grad. Dessa arrangemang bör inbegripa beredskapsplaner och en tydligt definierad exitstrategi. Dessutom bör utkontrakteringsavtalet innehålla en paragraf om uppsägning och exithantering som gör det möjligt för den verksamhet som tillhandahålls av den utkontrakterade tjänstleverantören att överföras till en annan utkontrakterad tjänstleverantör eller återföras till det utkontrakterande institutet.

27. Ett utkontrakterande institut bör också se till att det vid behov kan säga upp molnutkontrakteringsavtal utan orimliga störningar i tillhandahållandet av tjänster eller negativa effekter på efterlevnaden av regelverket och utan förfång för kontinuiteten och kvaliteten på leveransen av tjänster till kunderna. För att åstadkomma detta bör ett utkontrakterande institut göra följande:

- (a) Utarbeta och införa exitplaner som är övergripande, dokumenterade och tillräckligt testad där lämpligt.
- (b) Hitta alternativa lösningar och utarbeta övergångsplaner så att det kan avlägsna och överföra befintliga verksamheter och uppgifter från molntjänstleverantören till dessa lösningar på ett kontrollerat och tillräckligt testat sätt, och då ta hänsyn till problem med lokaliseringen av uppgifter och bibehållandet av verksamhetens kontinuitet under övergångsperioden.
- (c) Se till att utkontrakteringsavtalet inbegriper en skyldighet å molntjänstleverantörens sida att i tillräckligt hög grad stödja det utkontrakterande institutet när det gäller att åstadkomma en välordnad överföring av verksamheten till en annan tjänstleverantör eller till det utkontrakterande institutets direkta hantering om utkontrakteringsavtalet sägs upp.

28. När det utarbetar exitstrategier bör ett utkontrakterande institut tänka på följande:

- (a) Att utarbeta nyckelriskindikatorer för att fastställa en oacceptabel servicenivå.
- (b) Att utföra en konsekvensanalys som är proportionerlig till de utkontrakterade verksamheterna för att identifiera vilka mänskliga och materiella resurser som krävs för att genomföra exitplanen och hur lång tid detta skulle ta.
- (c) Att tilldela roller och ansvarsområden för hantering av exitplaner och övergångsverksamheter.
- (d) Att definiera kriterier för om övergången har lyckats.

29. Det utkontrakterande institutet bör inkludera indikatorer som kan sätta igång exitplanen som del av den löpande övervakningen och tillsynen av de tjänster som tillhandahålls av molntjänstleverantören.