ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА
ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ

Эффективная эксплуатация ИТ-активов

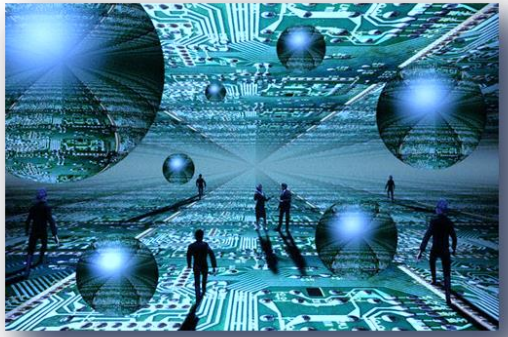
Задачи. Решения. Подходы

Основные понятия

***ИТ-актив** – это любой ИТ-ресурс или совокупность способностей осуществления ИТ-деятельности, предоставляющие ценность для основной деятельности организации*

- **Эксплуатация ИТ-активов** – часть жизненного цикла ИТ-актива, на протяжении которой он используется по назначению
- **Задачи:**
  - Поддержка пользователей
  - Учет состояния ИТ-активов (ремонты, КПД)
  - Аналитика для планирования закупок
  - Соответствие требованиям (пользователей, контрагентов)
  - …

Задачи и ограничения



- Быстрая окупаемость
  - Прозрачный расчет ТЭО
- Отечественные решения
  - Импортозамещение
  - Открытый исходный код
- Надежность
  - Функционирование без дальнейших вложений
- Сохранение инвестиций
  - Использование ранее приобретенных лицензий\оборудования

Гарантированные измеряемые результаты проектов при фиксированном сроке их реализации

Компоненты

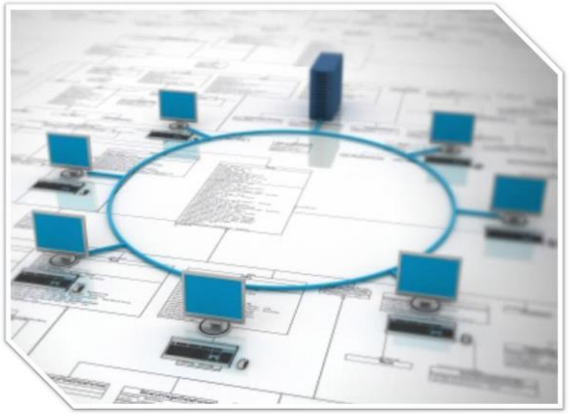
- **Процессы**
  - Процедуры
  - Регламенты взаимодействия
- **Люди**
  - Роли/должности
  - Взаимодействие
  - Полномочия
- **Средства автоматизации**
  - Реестр ИТ-активов
  - Аналитика и отчетность
  - Инвентаризация
- **Данные**
  - Информационные потоки
  - Аналитика

Эксплуатация ИТ-активов. Средства автоматизации

- **Реестр ИТ-активов**
  - Учет ИТ-активов (инсталляция, эксплуатация, модификация, перемещение)
- **Система поддержки пользователей**
  - Учет заявок на обслуживание ИТ-активов
  - Запросы на изменения
- **Средства инвентаризации ИТ-активов**
  - Инвентаризация оборудования
  - Сбор информации об использовании ПО
  - Средства управления метками и маркировкой
- **Средства аналитики и формирования отчетности**
  - Отчетность по статусу ИТ-активов
  - Отчетность по затратам на ИТ-активы
  - Аналитические дашборды

Каталог ИТ-услуг

- Разработка единого классификатора ИТ-услуг
- Разработка Каталога ИТ-услуг и комплекта типовых SLA
- Нормирование сервисных операций по поддержке ИТ-услуг
- Разработка типовых регламентов предоставления и эксплуатации ИТ-услуг:
  - Ведение Каталога ИТ-услуг
  - Управление уровнем предоставления ИТ-услуг



Управление ИТ-услугами в ЕЦОД

- **Расчет стоимости предоставления сервиса**
  - Сервисно-финансовая модель
  - Затраты на создание сервиса
  - Затраты на предоставление сервиса
- **Разработка соглашений об уровне сервиса**
  - Контроль выполнения соглашений
- **Учет фактического использования сервисов**
- **Облачная инфраструктура ЕЦОД**
  - управление сервисными ИТ-активами в дополнение к управлению физическими

ИТ-инфраструктура – ресурсы для предоставления сервиса

Комплекс управления виртуальными ресурсами (1)

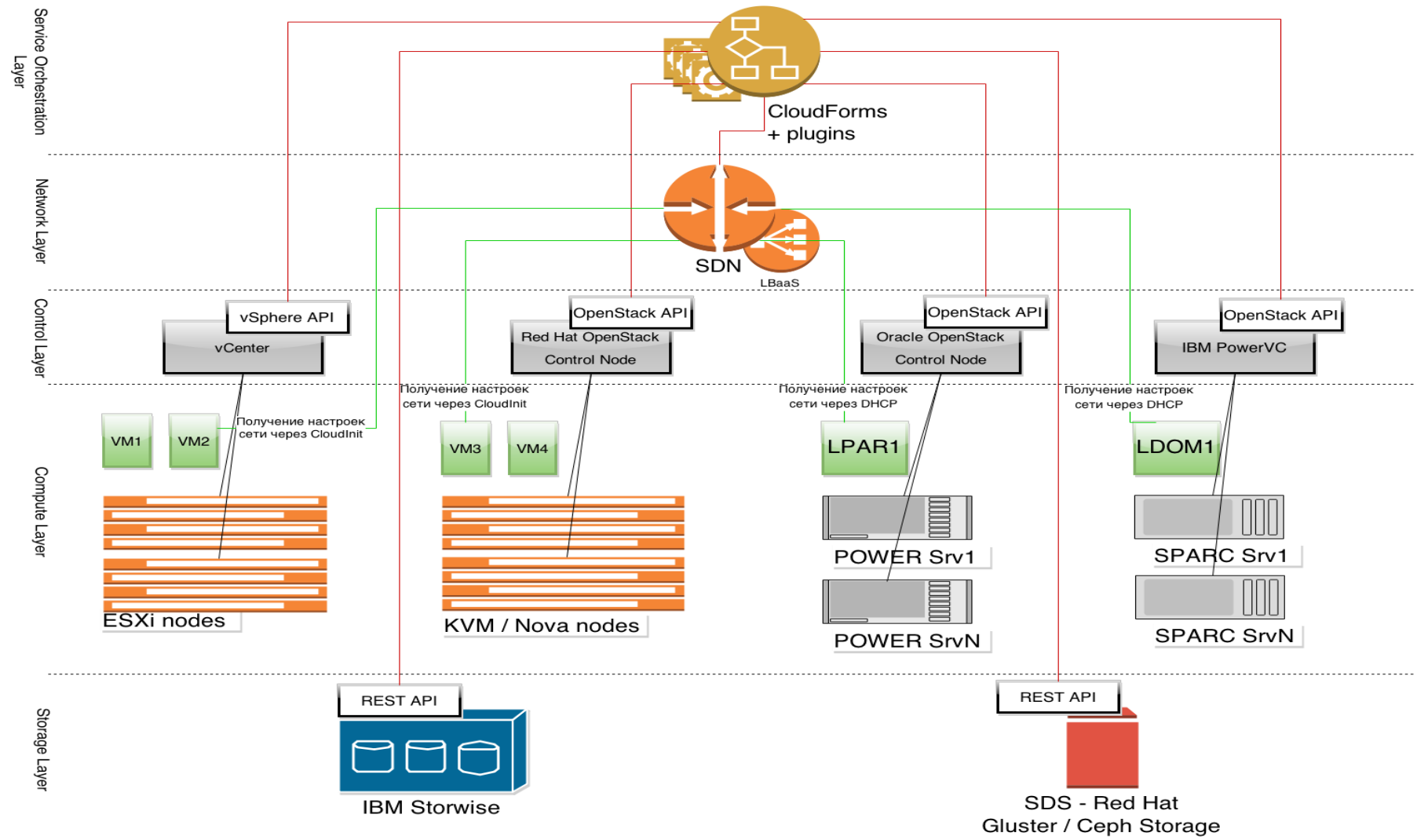
redhat

Облачная платформа управления корпоративной ИТ-инфраструктурой и мобильными приложениями

- Управление гетерогенными средами виртуализации
  - VMware vSpere, Microsoft Hyper-V, Red Hat Enterprise Virtualization,
  - Платформы виртуализации на базе Open Stack
- Функциональные возможности
  - инвентаризация всех компонентов виртуальной инфраструктуры
  - анализ потребления ресурсов виртуальными машинами, утилизации мощностей
  - встроенная система построения отчётов
  - предбиллинг вычислительных ресурсов
  - контроль соответствия виртуальных машин корпоративным политикам (версии и пакеты обновлений ПО, настройки приложений и т.д.) по расписанию
- Автоматизация действий над платформами виртуализации и виртуальными машинами
- Интеграция со сторонними системами
  - Системы Service Desk и др. для обеспечения единой среды в соответствии с принятыми в организации регламентами

Комплекс управления виртуальными ресурсами (2)

Типовая архитектура решения



Комплекс управления виртуальными ресурсами (3)

redhat.

Сервисный портал на базе Red Hat CloudForms

- **Платформа, предоставляющая пользователям возможность самостоятельной работы с платформами виртуализации по моделям IaaS и PaaS**
- **Типовой сценарий реализации функционала портала:**
  - Поставщик услуги выдает пользователям пулы ресурсов (CPU, RAM, HDD, доступных сетевых сегментов)
  - В рамках выданного пула пользователи могут самостоятельно:
    - разворачивать виртуальные машины из шаблонов либо ISO-образов (как общих, так и индивидуальных)
    - выделять виртуальным машинам ресурсы (CPU, RAM, HDD) в пределах лимитов пула
    - подключать их к доступным сетевым сегментам
    - управлять состоянием виртуальной машины (запуск, останов и т.п.)
- **Российская разработка на базе открытого кода**
  - поддерживает русский язык
  - возможность доработки для соответствия корпоративным стилям («брендирование»)

Единая служба поддержки

Вопросы и проблемы:

- *Большое количество подрядчиков с собственными автоматизированными системами:*
  - отсутствие эффективной координации при решении заявок пользователей
  - сложность контроля решения инцидентов на «стыке» или на «пересечении» зон ответственности различных подрядчиков
  - невозможность эффективного контроля исполнения SLA
  - «непрозрачность» предоставляемых отчетов
- *Большое количество пользователей (потребителей услуг)*
  - собственные каталоги услуг
  - различные SLA
  - различные формы отчетности

Цели Единой службы поддержки:

- ✓ сокращение времени решения инцидентов в разы
- ✓ снижение рисков аварий от несогласованных изменений
- ✓ получение достоверной информации о составе и состоянии компонентов ИТ-инфраструктуры
- ✓ предоставление пользователям удобного «интерфейса» для взаимодействия с блоком ИТ

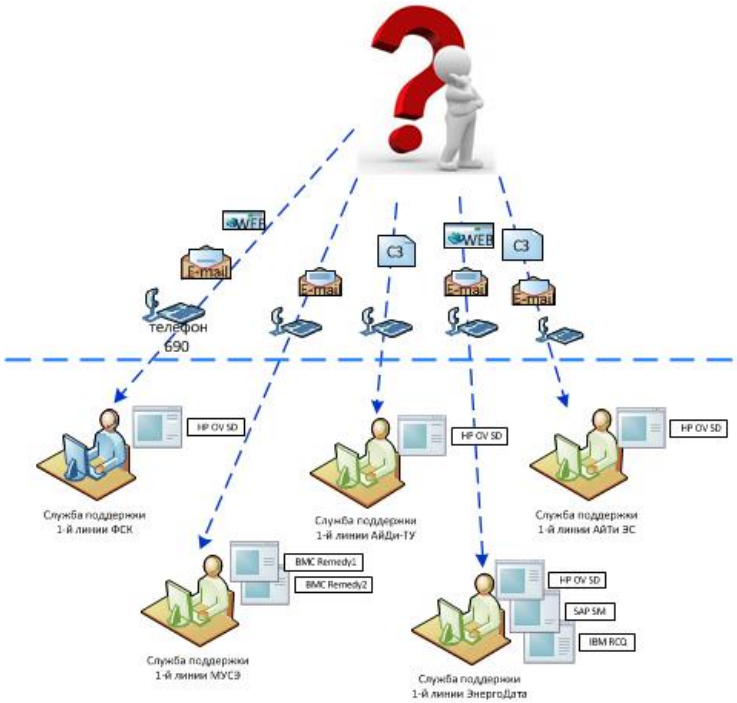
Создание Единой службы поддержки пользователей

Использование единой автоматизированной системы

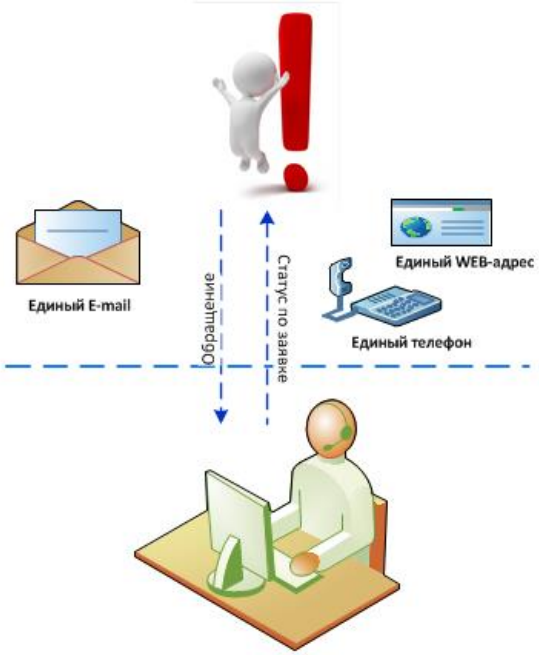
Разработка унифицированных регламентов и процедур ИТ-процессов

Преимущества создания Единой службы поддержки для пользователя

Единое «окно» взаимодействия со Службой поддержки
Удобный контроль подачи обращений и отслеживания хода их исполнения
Повышение удовлетворенности пользователя работой Подрядчиков



1-я линия поддержки каждого подрядчика



Централизованная Служба поддержки 1-й линии

ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

Задачи Единой службы поддержки - 1

Управление обращениями и инцидентами

- Единая точка обращения. Координация и контроль решения сложных «пограничных» проблем по комплексным ИТ-услугам
- Документирование, актуализация и исполнение единых процедур обработки, эскалации различных категорий обращений пользователей\инцидентов

Контроль качества услуг

- Собственная отчетность по работе Подрядчиков (оперативность и качество исполнения заявок)
- Мониторинг исполнения КПЭ SLA
- Контроль наличия в договорах поддержки реальных, измеримых КПЭ SLA
- Фиксация нарушения SLA и отработка процедур применения штрафных санкций к Подрядчикам

Задачи Единой службы поддержки - 2

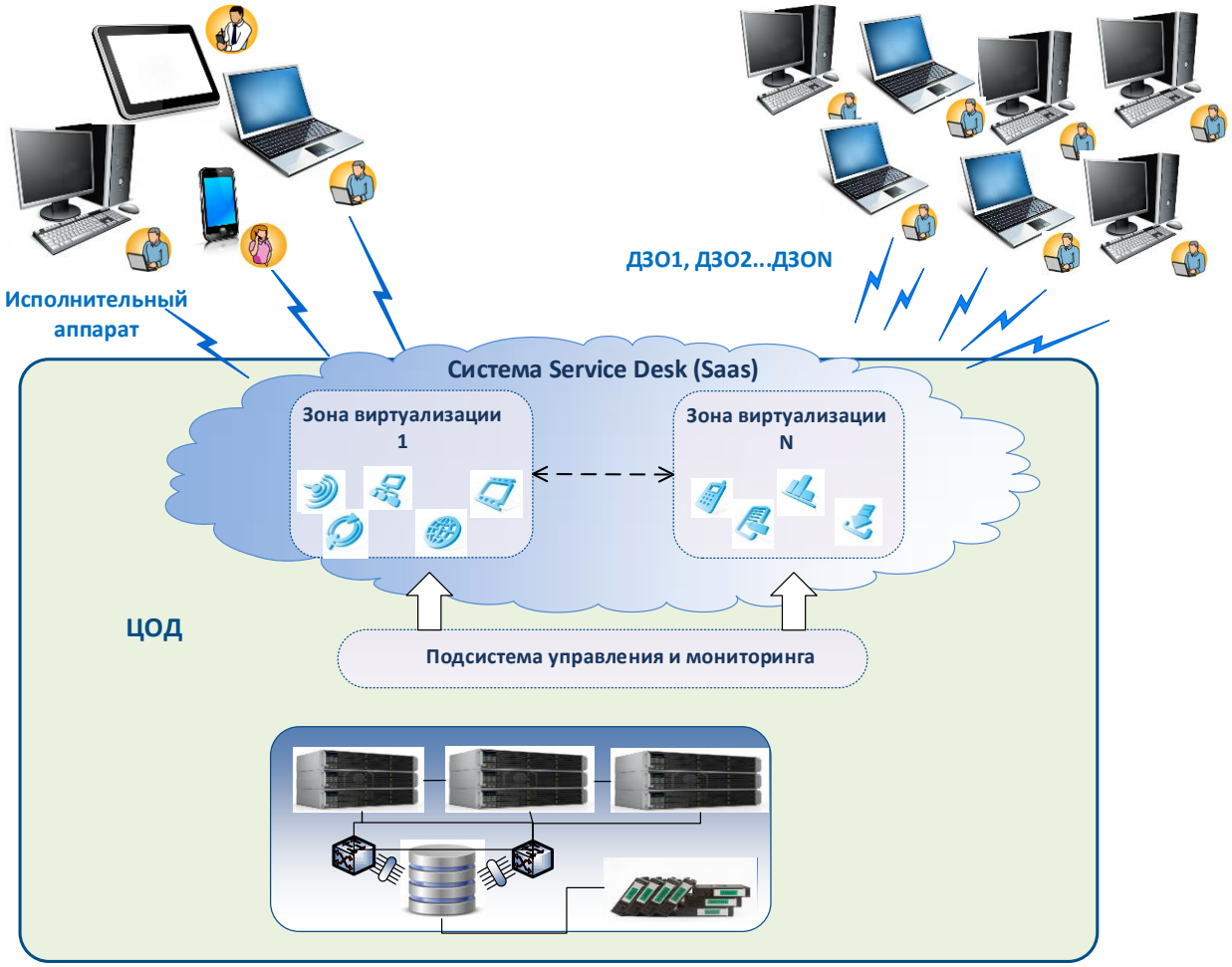
Управление Каталогом ИТ-услуг

- Контроль процесса постановки новых ИС на поддержку при вводе в эксплуатацию
- Актуализация Каталогов ИТ-услуг (паспортов ИС их связь с договорами поддержки) при внедрении новых\модернизации ИС, расширении количества оказываемых услуг

Управление изменениями и конфигурациями

- Контроль процедур согласования Запросов на изменения
- Отслеживание проводимых изменений в ИТ-инфраструктуре и их отражение в Базе конфигураций

Единая служба поддержки



Особенности работы

- **Множественность и сложность актуализации:**
  - Каталогов услуг (наличие локальных услуг, помимо централизованных)
  - Соглашений об уровне обслуживания (SLA и OLA)
  - Справочников организационно-штатной структуры и пользователей

! Разработка и ввод в действие единого комплекта регламентной документации, учитывающего необходимость постоянной актуализации различных Справочников.
! Использование единых классификаторов

- **Разграничение прав доступа**
  - между клиентами
  - между подрядчиками\группами поддержки

! Разработка и согласование концепции Ролей и полномочий.
! Включение политик и процедур в части доступа к информации в договора с клиентами.

Особенности работы

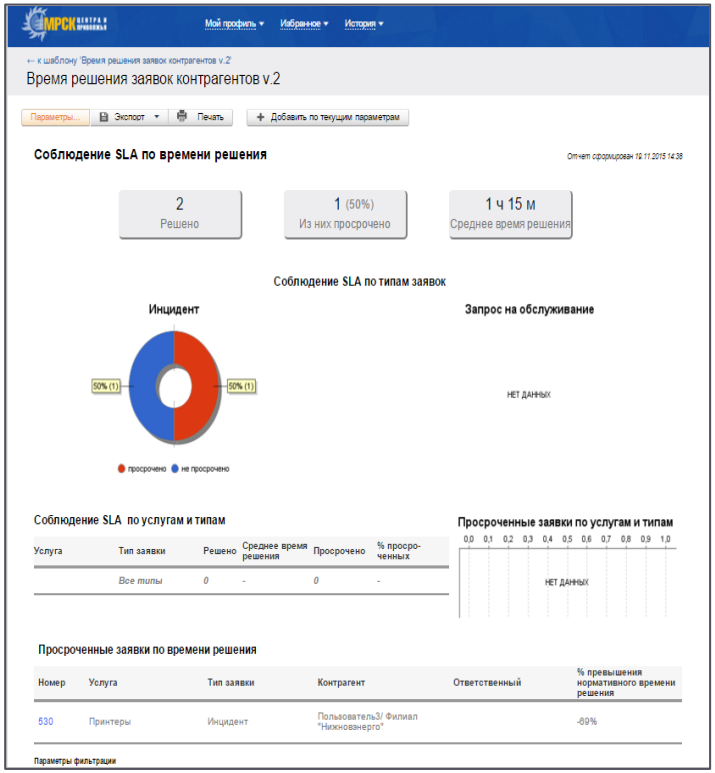
- **Сложность организации работы подрядчиков/клиентов в единой системе:**
  - Нежелание переходить на «чужую» Систему
  - Перекидывание заявок по «смежным» ИТ-услугам

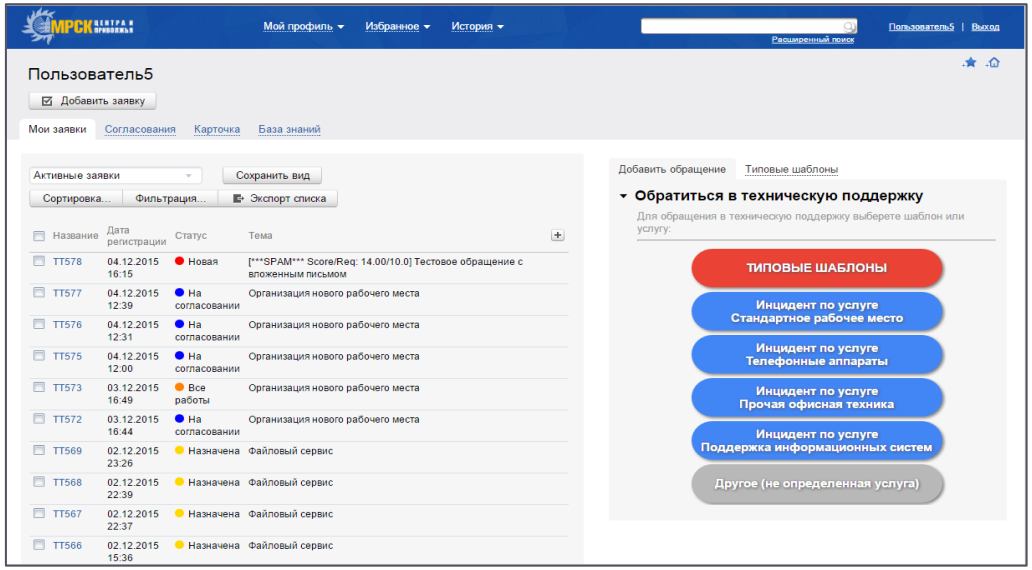
! Разработка единого комплекта регламентной документации
! Включение регламента взаимодействия с учетом единой Системы в договора
! Учет «количества» переназначений в метриках
! Типовые механизмы интеграции с внешними системами

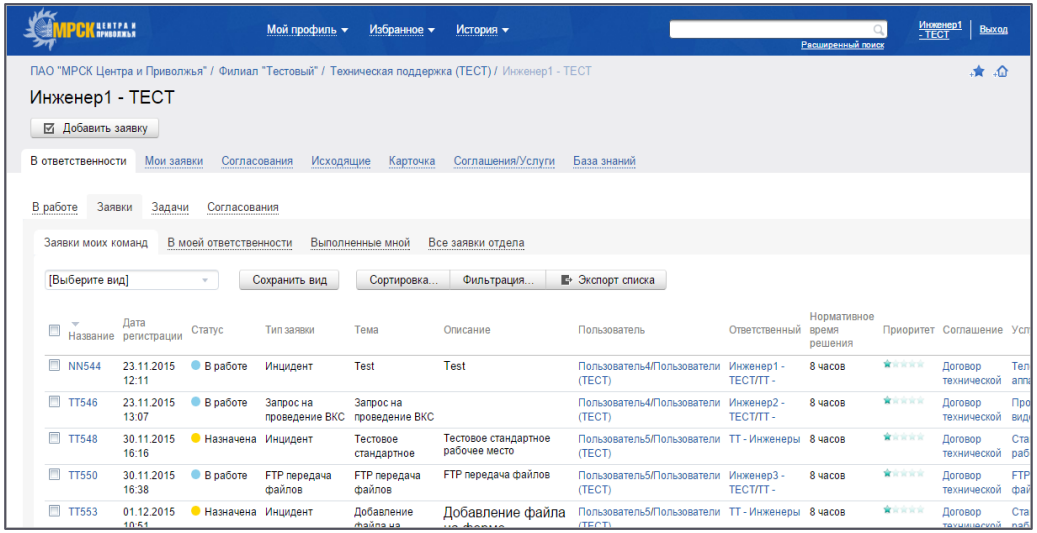
- **Большое количество отчетности различных видов (соблюдение SLA\OLA, использование ИТ-услуг**

! Определение метрик и алгоритмов их расчета в Регламентах. Включение метрик в ТЗ на автоматизацию
! Конструкторы отчетов, вместо жестких форм

Примеры





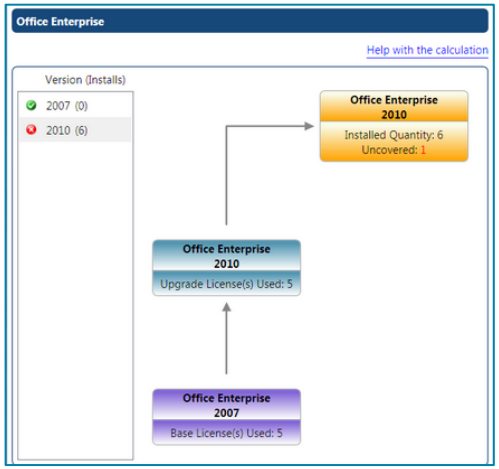


ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

Управление лицензиями ПО. Задачи проекта

- **Внедрение инструментария для контроля фактического использования лицензий специализированного программного обеспечения, в том числе:**
  - Microsoft, SAP, 1С, EMC
- **Реализация необходимых отчетов и предоставлений для использования при планировании закупок лицензий ПО**
  - Расчет оптимального количества лицензий ПО для ДЗО
  - Статистика использования ПО за период времени в разрезе производителей, ролей пользователей
- **Формирование единой нормативной базы по управлению программными ИТ-активами**

Управление лицензиями ПО



Понятия

- Программное обеспечение
- Установка/Инсталляция ПО
- Лицензия ПО
- «Назначение» лицензии (привязка)

Задачи

- Инвентаризация лицензий ПО
- Учет моделей лицензирования ПО
- Мониторинг фактического использования ПО

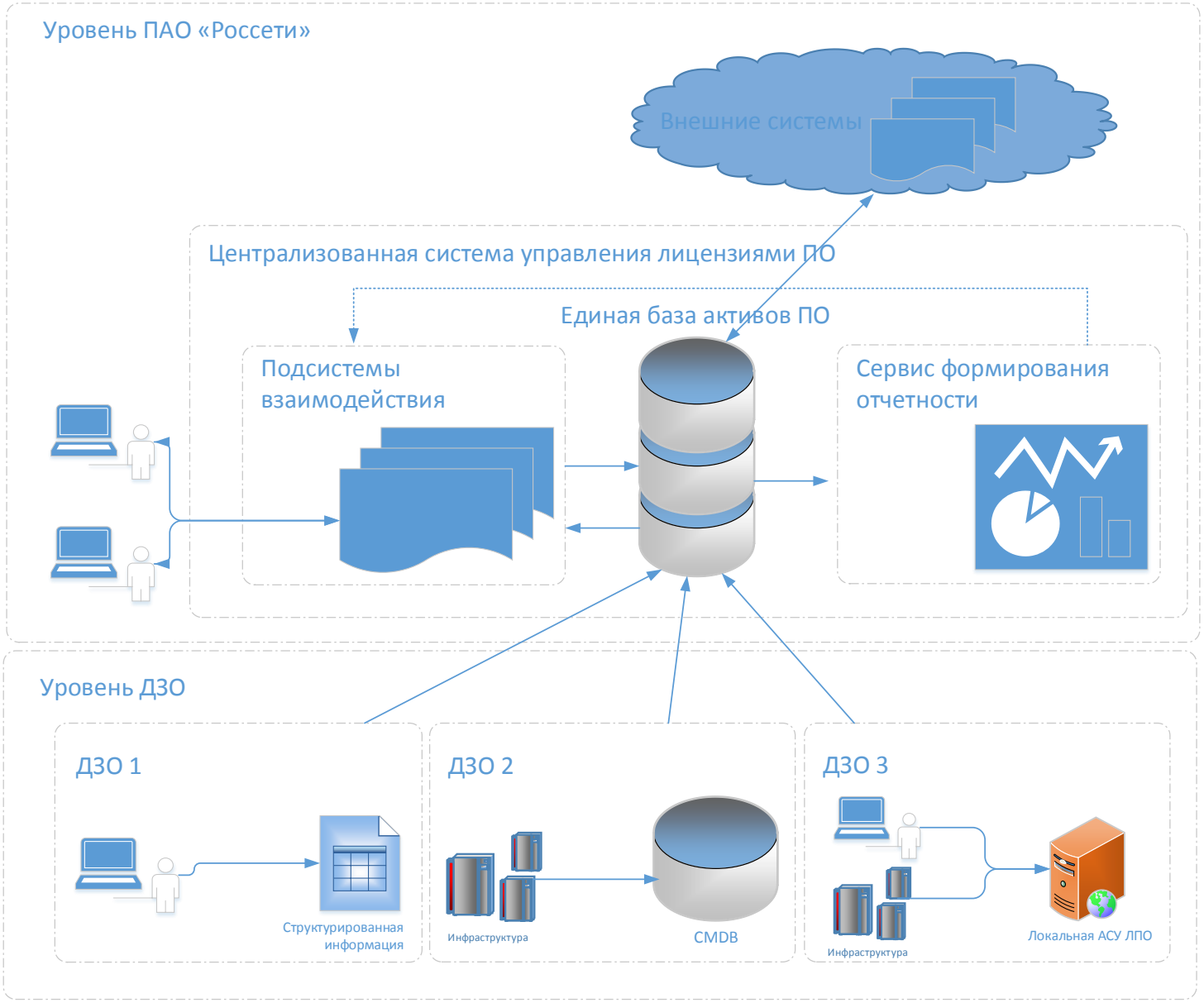
Снятие назначенных лицензий (Software harvesting)

- с компьютеров, выводимых из эксплуатации
- с «переводимых» или увольняемых сотрудников
- с неиспользуемого ПО

Управление лицензиями ПО. Нормативная документация

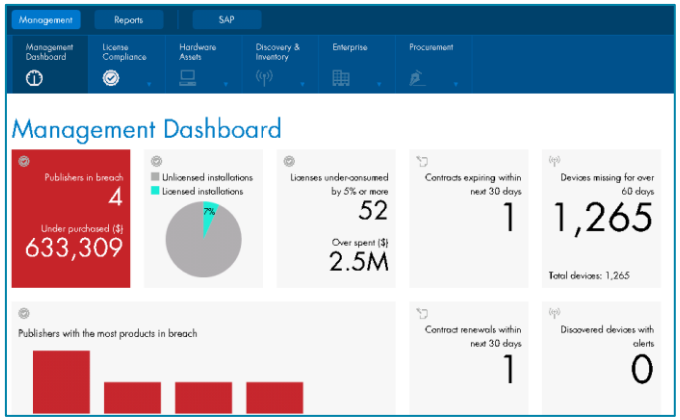
- **Политика приобретения программного обеспечения определяющую порядок закупки и учета лицензий ПО**
- **Единая политика управления лицензиями ПО:**
  - правила классификации, идентификации и учета лицензий ПО
  - правила контроля актуальности учетной информации
  - правила формирования и предоставления отчетности по процессу
- **Регламенты и процедуры по управлению лицензиями и ПО**
  - порядок актуализации лицензионной информации
  - порядок периодической инвентаризации
  - порядок управления ЖЦ ПО (от ввода в эксплуатацию до списания)
  - регламент взаимодействия с поставщиками ПО

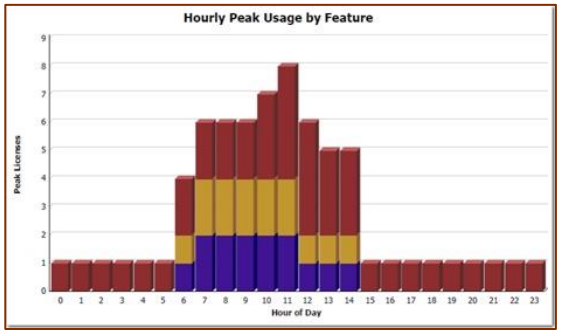
Управление лицензиями ПО. Архитектура

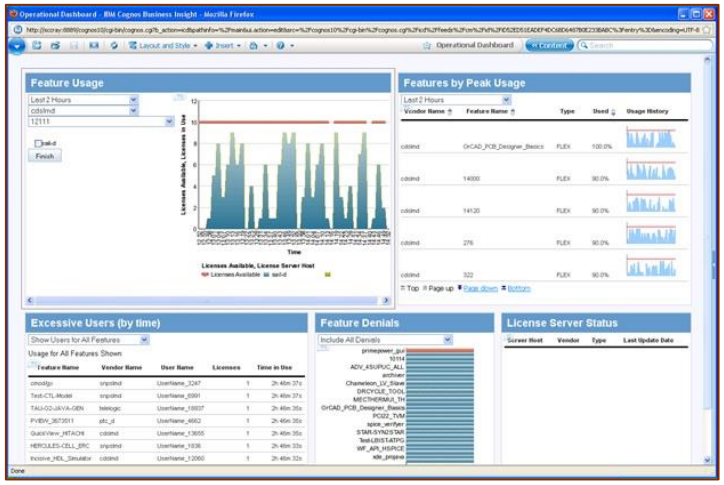


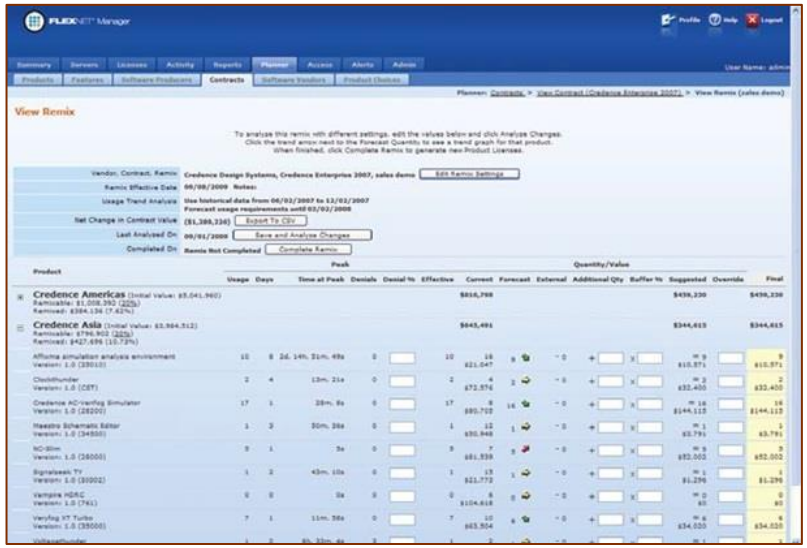
Управление лицензиями ПО. Возможные платформы

- ITMan, Snow, Flexera
- HP Asset Manager









ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

Ожидаемые результаты

- Оптимизация общих затрат на эксплуатацию и развитие ИТ-инфраструктуры
- Обеспечение единых показателей доступности и надежности ИС
- Централизация и нормирование ИТ-ресурсов
- Повышение коэффициента полезного использования существующей и создаваемой ИТ-инфраструктур

ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА
ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ

ООО «Телеком-Защита»
117997, Москва, ул. Вавилова, д.69/75
Тел.: (495) 518 9798, Факс: (495) 518 9799
info@telecomguard.ru