Использование подсистемы «Управление ИТ-инфраструктурой»

для оптимизации затрат на ИТ-инфраструктуру в Пенсионном Фонде Российской Федерации

Марина Кудрявцева

Начальник отдела проектирования управления ИТ-инфраструктурой ПФР

© ПФР, Москва, 2017

ИТ ПФР в цифрах

Пенсионный фонд Российской Федерации
создал и эксплуатирует одну из самых крупных
ИТ-систем России и, даже, всего мира – **АИС ПФР-2**

Услуги ПФР

- ✓ 2500 Клиентских служб
- ✓ Личный кабинет гражданина – **38 электронных услуг**
- ✓ Госуслуги (ЕПГУ) – **7 электронных услуг**

Территориальная распределенность

- ✓ 3 уровня управления
- ✓ географическая распределенность – **11 часовых поясов, 86 регионов**
- ✓ около **3000** точек присутствия

Персонал

- ✓ **118 000** внутренних пользователей
- ✓ **6000** ИТ-специалистов
- ✓ Более **800** ИБ-специалистов на региональном и районном уровнях

ИТ ПФР в цифрах

Количественные характеристики

167 миллионов лицевых счетов

В 2017 году

Более **120 000** внутренних пользователей АИС ПФР

Более **200 Гб** данных обрабатывается ежедневно

Более **500 Тб** суммарный объем баз данных

Более **25 Тб** ежегодный прирост информации в БД

Более **10 000** серверов разных платформ и производителей

Ежедневно обрабатывается более **900 тыс.** запросов со СМЭВ

ИТ-Задачи Пенсионного фонда России

1

Создание и развитие **АИС ПФР нового поколения** – 27 подсистем, 126 компонентов и модулей

2

Создание, сопровождение и развитие Единой государственной информационной системы социального обеспечения (**ЕГИССО**)

3

Создание, сопровождение и развитие Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (**ФГИС ФРИ**)

4

Базовые принципы **Электронного правительства**:

- ✓ высококачественные электронные услуги в режиме реального времени, со всех электронных устройств, в проактивном режиме;
- ✓ снижение расходов всех уровней органов власти за счет использования сервисов электронного правительства не только для услуг, но и для функций;
- ✓ сервисы электронного гражданского общества становятся стандартом фактического взаимодействия общества и государства;
- ✓ электронное правительство как платформа для бизнеса.

Задачи инструмента автоматизации управления ИТ-инфраструктурой

2012

- **Поддержка принятия взвешенных управленческих решений**
- **Снижение затрат эксплуатацию ИТ-инфраструктуры**
- **Повышение доступности сервисов для внутренних пользователей и электронных сервисов ПФР для граждан**
- **Повышение эффективности эксплуатации ИТ-инфраструктуры**
  - ✓ централизация
  - ✓ повышение управляемости
- **Эффективное взаимодействие с бухгалтерией в части ИТ-активов**

Что такое
Подсистема «Управление ИТ-инфраструктурой» (ПУИТ)

Автоматизация процессов управления ИТ:

- ✓ Управление заявками, событиями из мониторинга (инцидентами), типовыми запросами
- ✓ Управление КЕ, ИТ-активами, договорами, лицензиями
- ✓ Управление изменениями
- ✓ Управление проблемами, базой знаний
- ✓ Управление мощностями, доступностью
- ✓ Управление уровнем услуг
- ✓ Управление технологическими работами[2017]

14

База данных конфигурационных единиц

Мониторинг серверов и приложений

Сетевой мониторинг

Удаленное управление серверами, системами хранения данных, системами резервного копирования, рабочими станциями

ПУИТ в цифрах

Для управления эксплуатацией на всей территории страны функционирует **единый сервис «Управление ИТ-инфраструктурой».**

01	02	03	04
Компонент «Техническое обслуживание, ремонт и сопровождение (ТОРС)»	**Компонент «Мониторинг ИТ-инфраструктуры»**	**Компонент «Центр управления ИТ-инфраструктурой (ЦУИТ)»**	**Компонент «Служба технической поддержки (СТП)»**
Более **67 тысяч** объектов ИТ-инфраструктуры	Мониторинг **15 тысяч** объектов ИТ-инфраструктуры; **6,9 миллионов** инцидентов о предупреждениях и сбоях (с 2013 года) 2,8 млн. – за 2017 год	Управление более чем **6,5 тысячами** объектов ИТ-инфраструктуры	Зарегистрировано более **179 тысяч** заявок 60 тысяч – в 2017 году **91** (фед.) + **8** (рег.) классификаций **1550** рабочих групп

ПУИТ – Механизм оптимизации ИТ-затрат ПФР

ПЕНСИОННЫЙ ФОНД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1 Закупка:

- ✓ Формирование отчетов о списании средств вычислительной техники
- ✓ Оценка оснащенности рабочих мест
- ✓ Анализ использования мощностей -перераспределение, прогнозирование
- ✓ Оценка поставщиков (количество поломок оборудования)

2 Сопровождение:

- ✓ Автоматическое формирование спецификации для договора на техническое обслуживание
- ✓ Возможность контроля SLA
- ✓ Контроль проводимых изменений

3 Эксплуатация:

- ✓ Снижение времени на обнаружение неисправности
- ✓ Снижение времени поиска корневой причины сбоя
- ✓ Проактивное обнаружение
- ✓ Удаленное управление

Создание **Централизованной службы эксплуатации** АИС ПФР

Межрегиональный информационный центр

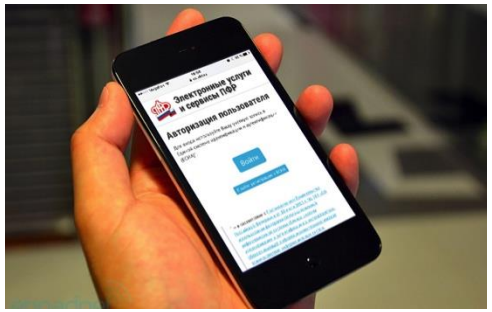
Дежурная смена

Региональные центры информатизации: Казань, Ижевск, Омск

Ключевая роль ПУИТ в создании ЦСЭ:

Единая система технической поддержки

Единая база информации об ИТ-инфраструктуре



Централизованный мониторинг и управление

Трудности при внедрении ПУИТ

Общие

- ✓ Недостаточная зрелость и мотивация персонала, принимающего участие в ИТ-процессах
- ✓ Недостаточное количество персонала для новых ролей внедренных процессов

База данных КЕ

- ✓ Трудоемкость ведения базы КЕ вручную
- ✓ Отсутствие инструмента контроля реального состава ИТ-инфраструктуры
- ✓ Отсутствие методологии занесения данных об ИТ-активах в 1С

Мониторинг

- ✓ Избыточное количество инцидентов, созданных мониторингом
- ✓ Недостаточный опыт работы эксплуатирующего подразделения с подсистемами (эксклюзивной разработки)

Планы на будущее

ПУИТ постоянно развивается. В ближайших планах:

№	
1	Внедрение, совершенствование внедренных процессов управления ИТ
2	Тиражирование процессов управления ИТ во все регионы
3	Автоматическое обнаружение КЕ (дискаверинг) и связей между ними (L2, L3, на уровне приложений)
4	Прогнозирование, настройка корреляции, оптимизация шаблонов мониторинга
5	Разработка правил расчета интегрального показателя доступности
6	Обновленный портал мониторинга («Карта России») с разными представлениями: для руководителей, архитекторов, РЦИ, Дежурной смены и т.д.
7	Мобильное приложение
8	Разработка и внедрение единого Каталога услуг
9	Наполнение базы данных сведениями о лицензиях: закупленных и обнаруженных

Благодарю за внимание!

© ПФР, Москва, 2017