

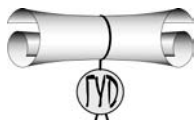
Рекомендации методологии управления ИТ активами при реализации облачных решений

*Лямуков Сергей Владимирович, директор по
направлению систем автоматизации процессов
управления ИТ услугами CLE, CHAMP, CSAM
ЗАО «АРБАЙТ МЦ»*

Доклад посвящен краткому обзору методологии управления ИТ активами (ITAM - IT asset management) и ее применению при реализации «облачных решений» в сфере безбумажного документооборота

Что такое методология управления ИТ активами (ITAM)?

В настоящее время в мировой практике широко применяется целый ряд методологических рекомендаций, направленных на оптимизацию процессов управления в сфере ИТ. Широкую известность получила методология ITSM. В центре рассмотрения данной методологии лежит принцип, в соответствии с которым ИТ подразделения предоставляют бизнес-пользователям регламентированный набор ИТ услуг с регламентированным уровнем качества. Расширенный взгляд на сферу управления ИТ в области контроля движения ИТ активов, предлагаемая приобретающая все большую популярность в Мире, методология ITAM. Данная методология разработана и поддерживается международной ассоциацией менеджеров ИТ активов (IAITAM), которая включает в себя целый ряд организаций потребителей ИТ услуг, консалтинговых компаний и индивидуальных членов. В центре рассмотрения данной методологии лежит понятие ИТ актив, в качестве которого может выступать любой элемент ИТ инфраструктуры от аппаратного обеспечения до программного обеспечения и ИТ услуги и понятие «жизненный цикл» ИТ актива, под которым понимается контроль всех перемещений ИТ актива от момента его приобретения организацией до момента вывода из эксплуатации и утилизации. Целью международной ассоциации менеджеров ИТ активов является консолидация мирового опыта в области управления ИТ активами, оптимизация и структурирование данного опыта и распространение его среди членов ассоциации. К основным задачам, на достижение которых направлена методология ITAM, относятся: минимизация рисков компании, связанных с несоответствием ИТ инфраструктуры требованиям федеральных и международных законов и снижение расходов компании в



сфере ИТ. Методология ITAM предполагает обеспечение достижения указанных целей за счет реализации политик, процессов и проектов распределенных по 12 ключевым областям: управление программой, управление политиками, управление обучением и взаимодействием, управление проектами, управление поставщиками, управление приобретением, управление идентификацией, управление соответствием, управление выводом из эксплуатации, управление документами, управление финансами, а так же анализ законодательства.

Применение методологии ITAM при использовании «облачных решений» для реализации безбумажного документооборота

Реализация «облачных решений» в сфере электронного документооборота несет ряд преимуществ, особенно для органов власти и местного самоуправления. Это обусловлено тем фактом, что применение «облачных технологий» избавляет от необходимости разворачивать техническую инфраструктуру (сервера, ПО) на локальных площадках, что потенциально позволяет снизить затраты на инфраструктуру. Кроме того, использование системы документооборота «как сервиса» потенциально позволяют снизить затраты на техническую поддержку ИТ инфраструктуры (отпадает необходимость в квалифицированных специалистах на стороне потребителя). Однако эффективность применения облачных решений зависит от целого ряда факторов, которые необходимо учитывать при выборе поставщика услуг и при заключении и контроле исполнения договора на оказание данных услуг.

В соответствии с рекомендациями методологии ITSM при применении «облачных решений» необходимо заключить с поставщиком услуг по безбумажному документообороту соглашение об уровне сервиса (SLA), где должен быть регламентирован Каталог предоставляемых услуг и показатели качества по каждой услуге. К функциональным характеристикам услуги «Электронный документооборот» можно отнести следующие: регистрация и хранение документов, шифрование документов, разделение прав доступа к документам, поддержка жизненного цикла документов, поддержка электронной цифровой подписи, архивирование документов, контроль версий документов, техническая поддержка предоставляемой услуги. Важным параметром SLA является набор показателей качества по услуге. Примеры показателей приведены в таблице 1.

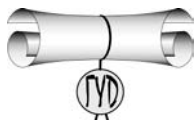


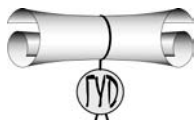
Таблица 1. Примеры показателей качества ИТ услуги

№	Наименование	Значение	Допустимые отклонения
1	Время доступности услуги	24x7	Не более 12 часов простоя в месяц на регламентные работы
2	Максимальное время отклика консоли для работы с документом	30 секунд	не более 10%
3	Максимальное время реакции службы технической поддержки на заявку на устранение сбоя в работе системы	30 минут в рабочее время	не более 10%
4	И т.д.		

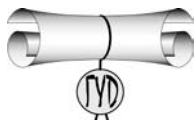
Методология ITAM рекомендует в дополнение к требованиям ITSM ответить на вопросы, приведенные в таблице 2 при выборе поставщика «облачного решения» и при заключении с ним договора.

Таблица 2. Вопросы для выбора поставщика «облачного решения» и для формулировки пунктов договора с ним

Вопрос	Комментарии
Каковы условия гарантии поставщика «облачного решения»?	Надежность инфраструктуры поставщика, процедуры восстановления после сбоев и т.д.
Сохраняются ли за нашей организацией авторские права на информацию, размещаемую в системе?	Ответ в лицензионном соглашении
Что произойдет, если поставщик «облачного решения» прекратит работу или будет куплен другой компанией?	Должно быть указано в условиях договора



	Какова лицензионная модель поставляемой услуги и как она соотносится с технологией, на базе которой предоставляется услуга?	Подписка, именные лицензии на доступ, конкурентные лицензии. Как контролируется соответствие на техническом уровне?
	Какие документы мы должны предоставить поставщику «облачного решения» или его представителю для проведения аудита нашего соответствия лицензионному соглашению?	Обычно: счета, подтверждение покупки, договор. Поставщик может уточнить список..
	Что произойдет, если в результате аудита будет выявлено несоответствие?	Порядок урегулирования споров
	Как мы сможем получить назад наши данные, если возникнет судебное разбирательство или споры по соблюдению лицензионного соглашения?	Сроки, в которые будет возобновлено предоставление услуги, возможно ли технически извлечение данных из системы, какими средствами
	Кто имеет право на проведение аудита?	Поставщик, международные организации: BSA, SIIA, FAST
	Какова процедура аудита?	Должно быть предоставлено формальное описание процедуры аудита
0	Распространяется ли лицензия только на сотрудников нашей организации?	
1	Какова стоимость решения, доступны ли дополнительные опции, их стоимость	Дополнительное дисковое пространство, дополнительные алгоритмы шифрования и т.д.
	Во сколько Вам обойдется простой в работе	



2	провайдера и будет ли эта сумма компенсирована?	
3	Является ли услуга по переименованию Вашего сотрудника с заменой лицензии/доступа платной?	
4	Есть ли средства анализа реального использования системы для планирования бюджета на следующий период?	
5	В случае уменьшения количества сотрудников, можно ли немедленно уменьшить количество лицензий?	
6	Есть ли в соглашении условия о ежегодном увеличении или уменьшении количества лицензий? Фиксирована ли стоимость услуги?	
7	Предусмотрены ли уведомления о всех событиях, которые затрагивают Вашу организацию? Насколько заблаговременно они рассылаются?	
8	Предусмотрены ли уведомления об изменении физического расположения Ваших данных, если это может привести к несоответствию в связи с требованиями местного законодательства?	
9	Предоставляется ли механизм уведомления сотрудников об отключении?	

Заключение:

Применение методологии ITAM позволяет минимизировать риски и расходы при выборе «облачных решений» для реализации систем документооборота и принять взвешенное решение о целесообразности применения подобных решений для органов власти и местного самоуправления.