



# ZUNANJE IZVAJANJE NADZORA IN UPRAVLJANJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA JE »IN«

**MATEJ SAKSIDA**

**V** današnjem času bomo le težka našli organizacijo, kjer informacijski sistemi ne podpirajo izvajanja njenih ključnih poslovnih procesov. Ker pa želijo organizacije svojim kupcem in strankam ponuditi vedno več storitev z dodano vrednostjo, to od njih v prvi vrsti zahteva hitrejšo prilagajanje trgu in s tem posledično uvedbo kompleksnejšega informacijskega sistema. Žal pa to posledično pripelje do povečanja stroškov, ki so povezani tako z upravljanjem kot z nadzorovanjem informacijskega sistema.

## NADZOR IN UPRAVLJANJE IS V SODOBNIH ORGANIZACIJAH

Pojem upravljanje informacijskih sistemov lahko razumemo kot zagotavljanje razpoložljivosti vseh njegovih sklopov in to ob optimalni izrabi virov. Informacijski sistem je namreč sestavljen iz večjega števila sklopov, ki tvorijo funkcionalno celoto. Zato se je potrebno pri vsakdanjem delu izogibati neusklajenemu upravljanju posameznih elementov informacijskega sistema. V nasprotnem primeru se lahko kaj hitro zgodi, da ključne storitve informacijskega sistema odpovedo in s tem organizacija utrpi veliko posredno in neposredno poslovno škodo (izguba naročil, izguba zaupanja strank in podobno).

V kolikor pa želimo upravljati z informacijskim sistemom, potem ga moramo tudi nadzorovati. Tu seveda govorimo o centraliziranem nadzoru posamičnih elementov kompleksnega informacijskega sistema, saj se lahko le na ta način zagotovi pregledno nadzorovanje ključnih informacijskih storitev. S tem pa se izboljša tako upravljanje kompleksnega informacijskega sistema kot tudi razpoložljivost in odzivnost najpomembnejših poslovnih storitev, ki jih zagotavlja informacijska tehnologija.

Nadzor informacijskih sistemov pride v poštev tudi v primeru, da nam storitve informacijske tehnologije zagotavlja zunanji izvajalec, s katerim imamo sklenjeno pogodbo o zagotavljanju storitev (SLA). Brez učinkovitega in zanesljivega nadzornega

sistema je namreč nemogoče spremljati, ali nam zunanji izvajalec zagotavlja tisto, za kar smo se dogovorili in za kar mu plačujemo.

## NADZOR IN UPRAVLJANJE IS JE LAHKO ZELO DRAG ŠPORT

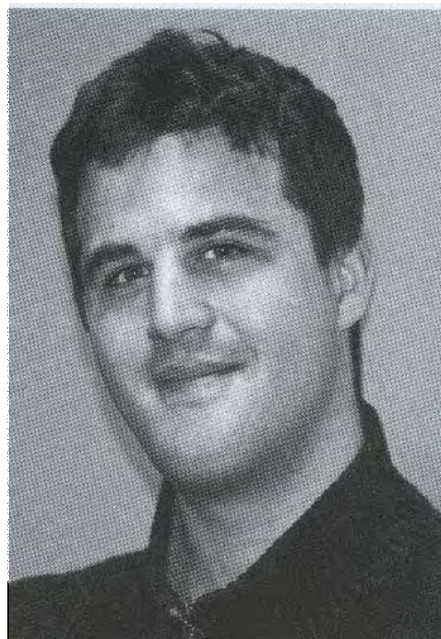
Čeprav sta nadzor in upravljanje informacijskih sistemov ključnega pomena za zagotavljanje izvajanja najpomembnejših poslovnih procesov, si ga lahko v lastni režiji privoščijo le redko katera organizacija. Pri tem lahko z gotovostjo trdim, da večina organizacij temu izzivu preprosto ni več kos, saj v kolikor želijo zagotoviti učinkoviti nadzor in upravljanje z informacijskimi sistemi, potem potrebujejo naprave za nadzor, programsko opremo in storitve, namenska orodja za nadzor in upravljanje, zagotovljeno integracijo različni sistemov, za vsak sistem posebej izšolano in izkušeno osebje, stalno prisotnost tega osebja ter učinkovite in zabeležene posege. Iz tega pa je takoj razvidno, da je zagotavljanje učinkovitega nadzora in upravljanja informacijskih sistemov neposredno povezano z visokimi stroški, ki pa jih organizacije v času težkih gospodarskih razmer preprosto nimajo na razpolago. Pa četudi bi organizacije razpolagale z veliko denarja, ali ga ne bi bilo bolj smotno

vložiti v razvoj novih storitev z dodano vrednostjo in povečanje osebnih dohodkov zaposlenih?

## NADZOR IN UPRAVLJANJE IS RAJE PREPUSTITE ZUNANJEMU IZVAJALCU

Ker nadzor in upravljanje informacijskih sistemov v lastni režiji terja od organizacij veliko denarnih in kadrovskih sredstev, a je hkrati ključnega pomena za zagotavljanje izvajanja najpomembnejših poslovnih procesov, je smiselno razmisliti o zunanjem izvajalcu tovrstnih storitev. Na ta način bomo lahko za relativno nizek mesečni pavšal dobili namensko orodja za nadzor in upravljanje, ki bodo pisana na kožo našemu poslovanju in kompleksnosti našega informacijskega sistema, za vsak sistem posebej nam bo vedno na voljo posebej izšolano in izkušeno osebje ter bomo imeli na voljo učinkovite in zabeležene posege. Tu lahko vključimo tudi svetovanje, ki bo pripomoglo k optimizaciji informacijskega sistema organizacije in s tem posledično k zniževanju stroškov. Na ta način si bomo zagotovili neprekinjeno izvajanje najpomembnejših poslovnih procesov za relativno malo denarja.

Ko govorimo o zunanjem izvajanju nadzora, je naročnik pogosto upravičen do treh ključnih storitev, in sicer do neposrednega



**Matej Saksida** je po izobrazbi specialist informacijske varnosti. Pridobljene ima mednarodne certifikate preverjeni vodja informacijske zaščite (CISM) ter menedžer informacijske varnosti in vodilni presojevalec sistema vodenja varovanja informacij ISO/IEC 27001:2005 (CIS). V družbi S&T Slovenija d.d. opravlja naloge svetovanja s področja informacijske varnosti za zunanje stranke in je vodja informacijske zaščite Outsourcing centra oziroma centra za zunanje izvajanje storitev. Kot vodja projekta je Outsourcing centru priskrbel certifikat varovanja informacij ISO/IEC 27001:2005.

dostopa do operativne konzole nadzornega sistema, ki omogoča pregled nad trenutnim stanjem informacijske infrastrukture, do sistema za obveščanje o izrednih dogodkih preko kratkih sporočil SMS, elektronske pošte ali programskega orodja oddelka za pomoč uporabnikom ter do periodičnih poročil o stanju nadzorovane opreme, in sicer mesečnih oziroma letnih poročil o razpoložljivosti strežnikov, mesečnih oziroma letnih poročil o razpoložljivosti programske opreme in storitev ter poročil o izrabi sistemskih virov (diskovni prostor, procesorska izkoriščenost in podobno). Infrastruktura za nadzor se seveda lahko postavi tako pri naročniku kot pri izvajalcu. Pri tem velja še omeniti, da se naročnik pri zunanjem izvajanju nadzora pogosto ne srečuje s tehnologijo in neposrednimi procesi upravljanja, kar posledično pomeni, da se lahko osredotoča na rezultate, ki jih upravljanje skozi metode merjenja in metriko ustvarja.

Zunanji izvajalec lahko brez težav upravlja tudi z informacijskimi sistemi naročnika. Pri tem se lahko organizacija z izvajalcem dogovori le o storitvi zunanjega zagotavljanja pomoči uporabnikom, lahko pa se dogovori tudi o tehnični in drugi pomoči neposredno na njegovi lokaciji. Obe storitvi se lahko po dogovoru izvajajo tudi nepretrgoma 365 dni na leto (odvisno od zahtev poslovnega procesa in razpoložljivosti sred-

stev). V Sloveniji je celo tudi praksa, da izvajalec izvaja tako nadzor kot tudi upravljanje informacijskega sistema neposredno na lokaciji naročnika.

#### **PREVIDNO PRI IZBIRI ZUNANJEGA IZVAJALCA**

Tržne razmere in kompleksnost našega informacijskega sistema nam že same po sebi narekujejo, da funkciji nadzora in upravljanja z njimi prepustimo zunanjemu izvajalcu. V nasprotnem primeru se nam lahko kaj hitro zgodi, da bomo ostali brez ključnih poslovnih procesov ter s tem posledično strank in prihodkov ali pa bo organizacija zaradi visokih stroškov primorana v odpuščanja.

Ne glede na to, da ob prenosu nadzora in/ali upravljanja z informacijskimi sistemi na zunanjega izvajalca z njim sklenemo pogodbo o zagotavljanju storitev (SLA), se moramo predhodno prepričati, da je le-ta zanesljiv in vreden zaupanja, saj se nam v nasprotnem primeru ne piše nič dobrega. Nemški avtomobilski koncern BMW, na primer, preden prenese izdelavo kakšnega avtomobilskega dela v zunanje izvajanje, se najprej prepriča, ali je zunanji izvajalec vreden zaupanja, ali bo uspel izpolnjevati zahteve ter ali bodo pri njem ključne informacije ustrezno varovane.

Kakšnemu zunanjemu izvajalcu gre torej

zaupati nadzor in upravljanje z našimi kompleksnimi informacijskimi sistemi? Kot prvo mora razpolagati z velikim številom visoko usposobljenih strokovnjakov z ustreznimi certifikati, saj v primeru bolezni, dopustov, nočnih dežurstev, fluktuacije in podobnega, se lahko kaj hitro zgodi, da zunanji izvajalec ne bo več zmožen zagotavljati nivoja storitev (nadzor, upravljanje in svetovanje), ki je bil predhodno dogovorjen v pogodbi. Zunanji izvajalec nam mora tudi zagotoviti, da bodo pri njem, tako naše informacije kot dostopi do informacijskih sistemov ustrezno varovani. To nam zunanji izvajalec lahko jamči s tem, da ima pridobljen certifikat s področja sistema vodenja varovanja informacij (ISO/IEC 27001:2005). V kolikor zunanji izvajalec ne razpolaga s tovrstnim certifikatom, lahko ustreznost varovanja informacij preverimo na način, da na lokacijo zunanjega izvajalca »pošljemo« izkušeno skupino presojevalcev za varovanje informacij, ki bo preverila, ali izvajalec pri varovanju informacij upošteva vsa načela dobre prakse (popisani procesi, izdelana analiza tveganj, vzpostavljeno beleženje incidentov in podobno). V kolikor pa temu ni tako, potem raje izberimo drugega zunanjega izvajalca, ki nam bo nudil storitve nadzora in upravljanja. Tu sta namreč v igri, poleg stroškov, tudi poslovanje in ugled organizacije.