

OUTSOURCING

MATEJ SAKSIDA, VODJA INFORMACIJSKE VARNOSTI

S&amp;T SLOVENIJA

# Zunanje izvajanje nadzora in upravljanja informacijskega sistema je »IN«



V današnjem času se le težka najdejo organizacije, 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 hitrejše prilagajanje trgu in s tem posledično uvedbo kompleksnejšega informacijskega sistema. To pa žal 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 pomeni zagotavljanje razpoložljivosti vseh njegovih sklopov in to ob optimalni izrabi virov. Informacijski sistem je namreč sestavljen iz velikega števila sklopov, ki tvorijo funkcionalno celoto. Zato se je potrebno pri vsakdanjem delu izogibati neuskladenemu upravljanju posameznih elementov informacijskega sistema. V nasprotnem primeru se lahko kaj hitro zgodi, da ključne storitve informacijskega sistema odpovedo in s tem organizacija utрпи veliko posredno in neposredno poslovno škodo (izguba naročil, izguba zaupanja strank in podobno).

V kolikor se želi upravljati z informacijskim sistemom, potem ga je potrebno tudi nadzorovati. Gre za centraliziran nadzor 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 storitve informacijske tehnologije zagotavlja zunanji izvajalec, s katerim organizacija sklene pogodbo o zagotavljanju storitev (SLA). Brez učinkovitega in zanesljivega nadzornega sistema je namreč nemogoče spremljati ali zunanji izvajalec zagotavlja tisto, kar je dogovorjeno in kar mu organizacija plačuje.

## **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 redkokatera organizacija. Večina organizacij temu izzivu preprosto ni več kos, saj v kolikor želijo zagotoviti učinkoviti nadzor in upravljanje z informacijskimi sistemi, potrebujejo nadzorljive naprave, programsko opremo in storitve, namenska orodja za nadzor in upravljanje, zagotovljeno integracijo različnih 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 količino 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.

Ko govorimo o zunanjem izvajanju nadzora, je naročnik pogosto upravičen do treh ključnih storitev, in sicer do neposrednega 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 drugim 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 sredstev). 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 informacijskega sistema podjetij že same po sebi narekujejo, da funkciji nadzora in upravljanja z njimi prepustimo zunanjemu izvajalcu. V nasprotnem primeru se lahko kaj hitro zgodi, da podjetje ostane 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 v nasprotnem primeru se nam ne piše nič dobrega. Nemški avtomobilski koncern BMW, na primer, preden prenese izdelavo kakšnega avtomobilskega dela v zunanje izvajanje, se predhodno 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 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 podobno 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 mora tudi zagotoviti, da bodo pri njem informacije podjetja kot dostopi do informacijskih sistemov ustrezno varovani. To 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 preverite na način, da na lokacijo zunanjega izvajalca »pošljete« 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 je bolje, da se izbere zunanji izvajalec, ki bo nudil podjetju storitve nadzora in upravljanja. Tu sta namreč v igri, poleg stroškov, tudi poslovanje in ugled organizacije.