



VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



WWW.ITSMFCON.RU/2016/

Трансформация ИТ и внедрение риск-ориентированного подхода к ИТ-управлению

Тищенко Максим Владимирович

Директор департамента информационных технологий Банка России (CIO)



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

МИССИЯ

- Обеспечение финансовой и ценовой стабильности
- Содействие развитию конкурентоспособного финансового рынка

ВИДЕНИЕ

- Высокий уровень доверия населения и бизнеса к политике Банка России и финансовой системе РФ
- Проактивный и риск-ориентированный надзор и регулирование на финансовом рынке
- **Банк России - высокотехнологичный регулятор**

ЦЕЛИ

- Ценовая стабильность
- Обеспечение устойчивости финансового рынка
- Содействие справедливой конкуренции на финансовом рынке
- Доступность финансовых продуктов/услуг для населения и бизнеса
- Развитие национальной платежной системы
- **Развитие технологий и поддержка инноваций на финансовом рынке**





Стабилизация.

- Акцент на критичные ИТ-системы
- Риск-ориентированный подход
- Централизация ИТ-управления
- Реинжиниринг существующих операционных ИТ-процессов

Развитие.

- Внедрение новых моделей управления компетенциями и ресурсами в ИТ
- Внедрение ресурсного планирования при разработке ИТ решений
- Внедрение нормативов по созданию ИТ решений (Time-to-Market)
- Внедрение интегрированных процессов управления разработкой и эксплуатацией (DevOps)



Структурные изменения:



- Создание центров компетенций в соответствии с перспективными прикладными платформами
- Трансформация опорных объектов информатизации в региональные центры развития и создание объединенных эксплуатационных хабов
- Создание Единой службы поддержки пользователей

Управление ресурсами и компетенциями:



- Обеспечение стабилизации работы критичных систем
- Специализация и консолидация основных компетенций развития и эксплуатации
- Внедрение ресурсного планирования при разработке и эксплуатации ИТ решений

Рейнжиниринг ИТ-процессов:

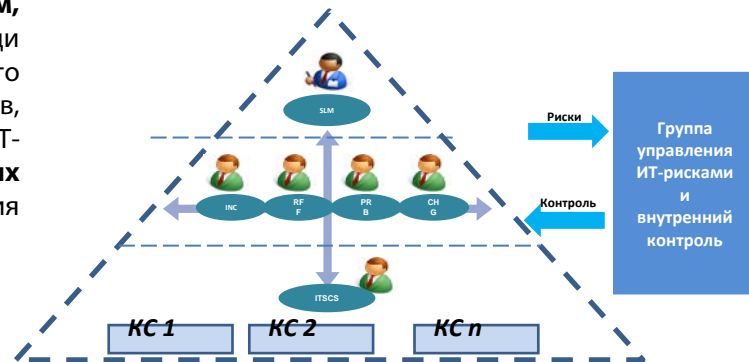


- Внедрение интегрированных процессов управления разработкой и эксплуатацией
- Внедрение процессов организации эксплуатации (ITIL)
- Внедрение системы управления качеством (SLA/KPI)
- Внедрение риск-ориентированного подхода управления процессами



Разработана **Методика оценки уровней критичности ИТ-систем, используемых в деятельности центрального аппарата Банка России**. При помощи **Методики** функциональные департаменты и главные управления центрального аппарата провели оценку критичных ИТ-систем по типам и уровням рисков, возникающих при недоступности ИТ систем. На основе полученных результатов все ИТ-системы были ранжированы по уровню критичности, составлен **Перечень критичных ИТ-систем Банка России** и для каждого уровня определены целевые значения доступности систем, RTO и RPO.

Типовые критерии оценки степени влияния ИТ-систем



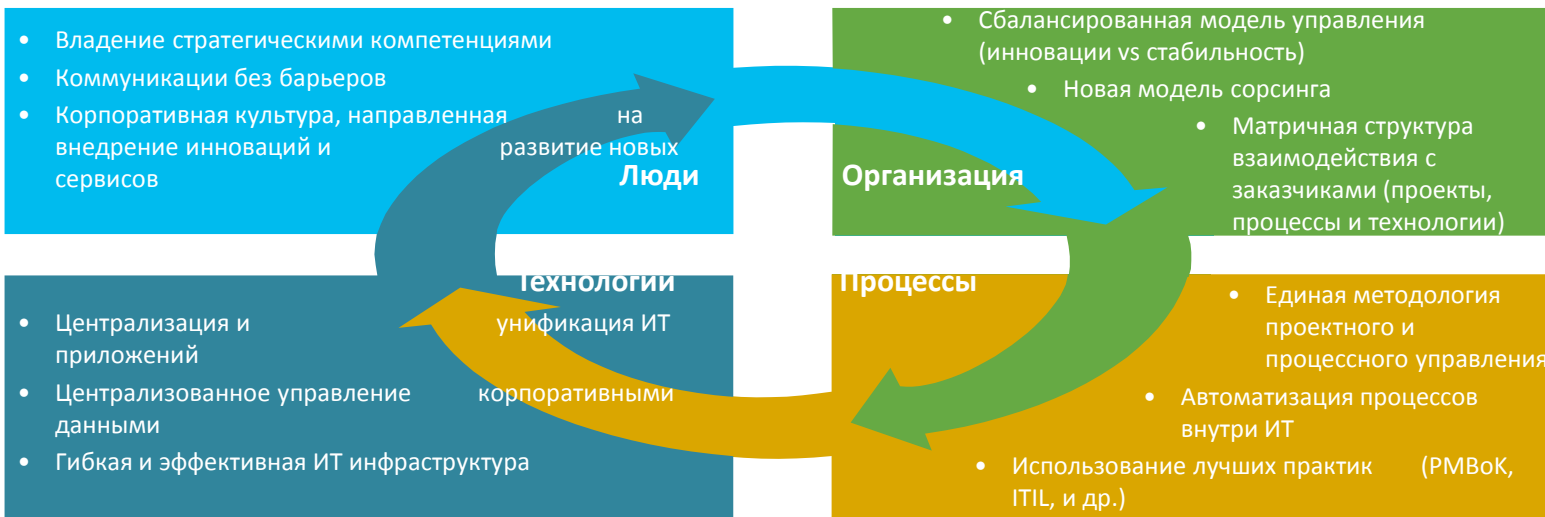
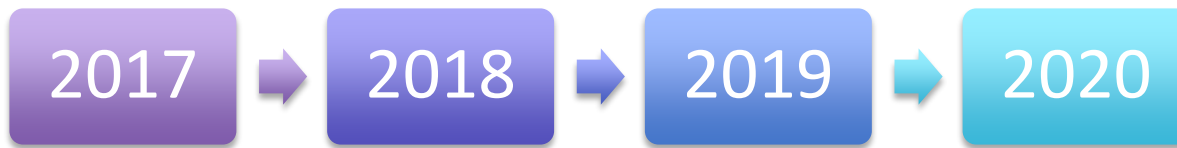
При помощи матрицы был определен уровень критичности для ИТ-систем

Максимальное влияние	3	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
	2	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
	1	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
	0	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
		10 мин	30 мин	1 час	2 часа	4 часа	8 часов	24 часа	48 часов
		Периоды недоступности							

Уровень критичности ИТ-системы	Первый уровень	Показатели и критерии (RTO)
	Второй уровень	
	Третий уровень	
	Четвертый уровень	

Степень влияния	Перебои и нарушения деятельности Банка России	Ущерб репутации Банка России	Финансовые потери
0	Нет перебоев и нарушений	Нет ущерба репутации	Нет
1	Возможны перебои и нарушения, но функция будет выполнена	Незначительный ущерб, в т.ч. обсуждения в блогах и интернет-форумах	незначительные
2	Функция будет выполнена не полностью	Значительный ущерб, в т.ч. негативные обсуждения в региональных СМИ и региональных органах власти	Значительные
3	Невыполнение функции	Очень значительный ущерб, в т.ч. негативные обсуждения в ведущих СМИ, федеральных органах власти	Очень значительные

Развитие операционной модели ИТ включено в ИТ-стратегию Банка России до 2020 года



Реализовано

- ✓ Создана Единая служба поддержки пользователей, осуществляющая круглосуточный прием запросов пользователей и контроль качества их исполнения
- ✓ Внедрены новые инструменты управления
- ✓ Сформирован Перечень критичных ИТ-систем, из них:
 - 1-й уровень – **28** (время восстановления доступности- до 1 часа);
 - 2-й уровень – **36** (время восстановления доступности- до 4 часов);
 - 3-й уровень – **21** (время восстановления доступности- до 8 часов)
- ✓ Подписаны SLA с большинством функциональных департаментов

Достигнутые показатели

В рамках проекта снизились затраты:

- на персонал на 8%,
- на сопровождение ИТ-решений на 19%

Количество **высококритичных инцидентов** во 2 кв. 2016 года по сравнению с 2 кв. 2015 года сократились на **56%**

Среднее время по устранению высококритичных инцидентов за год сократилось на **18%** соответственно.



Улучшение взаимодействия с функциональными подразделениями:



- Внедрение процессов контроля качества и совершенствования ИТ-услуг
- Внедрение единых требований к целевым показателям качества ИТ-услуг, позволяющих:
 - повысить доступность,
 - сократить время восстановления (RTO),
 - сократить интервал потери данных (RPO),
- Обеспечение предоставления ИТ-услуг в соответствии с согласованным уровнем качества
- Повышение оперативности обработки обращений пользователей

Спасибо за внимание!

www.cbr.ru



Банк России
Центральный банк Российской Федерации

