

ИТ-поддержка непрерывности бизнеса

к.т.н., Виктор Галактионов
директор Департамента проектного управления
Национальный банк ТРАСТ
victor@galaktionoff.ru

«Вопрос заключается не в том, потеряете ли вы данные? А в том, когда это произойдет, будете ли вы к этому готовы!»

Истории повторяются

... 1994 ... 1997 ... 2003 ... 200?

История март 1994

- Пожар на 2 этаже
- 1 этаж по колению в воде
- Суббота – эвакуация
- Сервер не работает
- HDD работает
- Мородерство

История сентябрь 1997

- Звонок по телефону
- Шутка
- Закрытие операционной кассы
- 1 неофициальная копия базы

История февраль 2003

- **Директор ИС, 02/2003**
Обеспечение непрерывности бизнеса
 - <http://www.osp.ru/cio/2003/02/058.htm>
- **14.02.2003 пожар на**
Замоскворецком узле МГТС
 - Голденлайн, Комстар
 - телефоны
 - сайты



План в целом

Кто, ошибки, место положения
ИТ плана

Первый шаг

- ...к снижению уязвимости компании от потенциальных катастроф — документированная система управления рисками и реагирования в чрезвычайных обстоятельствах

Что необходимо сделать

- чтобы подготовиться к...
- отреагировать на...
- справиться с...
- ликвидировать последствия...
- вернуться к штатному режиму

Кто составляет план?

- Руководитель бизнес-подразделения
 - Заказчик
 - Клиент
 - Поставщик
 - ИТ-подразделения

Типичная ошибка

- Сужение понятия непрерывности ведения бизнеса до непрерывности ИТ обслуживания
 - дополнительные сервера
 - резервирование каналов связи
 - ревизии систем пожаротушения и видеонаблюдения
 - ...

Место ИТ в общем плане

- Составная часть плана непрерывности бизнеса в целом
 - Непрерывность обслуживания
 - Непрерывность поставок
 - Непрерывность ИТ
 - Непрерывность безопасности
 - ...

ИТ план

Цели, содержание, сценарии,
решения

Цель ИТ плана

- обеспечение поддержки работы подразделений, которые образуют бизнес компании, ведут обслуживание клиентов и продажи
 - План продолжения бизнеса

Содержание плана

- Оповещение
 - Информация для прессы и страховщиков
- Идентификация процесса и подразделения
- Оценка критичности
 - Учет множественных или каскадных авариях
 - Основание для принятия решения о вводе плана
- Определение сценария
- Описания процедур
 - до, во время, после проблемы, возврат
- Тестирование
 - Доведение до всех пользователей

Сценарии

- Постоянные угрозы, могут возникнуть в любой момент
 - стихийные бедствия
 - угроза потери административного контроля над зданием (территорией)
 - угроза пожара/затопления
 - угроза потери связи
 - угроза выхода из строя
 - угроза сбоя ПО
 - ...
 - Риски в определенные промежутки времени
 - неудачная смена ИС
 - реинжиниринг процесса
 - преобразование оргструктуры
 - неготовность персонала к изменениям
 - ...
- Проектные риски носят временный характер

Решения

- Упрощенное обслуживание
- Новые приемы работы
- «Зажатие» входа
- Тренировка
- Тестирование
- Альтернативные поставщики
- Пиковые нагрузки
- Бланки
- Диагностика
- Переработки
- Дополнительные ресурсы
- Переводы
- Отсутствие персонала
- Системы клиентов и поставщиков
- Иное оборудование
- Настольные приложения
- Компоненты собственной разработки
- Восстановление

Простая арифметика

Надежность 99.9 %

365 дн

24 ч

* 0.1 %

≈ 9 ч

Вопросы