



ITSM a kontinuální řízení shody **(Protection Level Agreement)**

Ivana Šabatová

Konference itSMF, Praha 2010

Cíle přednášky, klíčová slova

Cíle přednášky:

- Seznámení s výstupy projektu MASTER
- Propojení výstupů projektu na nejlepší praxi obsaženou v knihách ITIL
- Hlavní přínosy projektu MASTER pro ITSM
(KAI, KSI, PRM a PLA)

Klíčová slova:

- **GRC** (Governance, Risk and Security)
- **SOA** (Service Oriented Architecture)
- **BPM** (Business Process Management)

Obsah

1. Úvod do projektu MASTER
2. Cíle projektu a jejich kontext se současnými trendy řízení IT služeb
3. Kontinuální zlepšování PDCA a MASTER
4. Kontinuální řízení shody
5. „Compliance building blocs“
6. Příklad – Case Study „Hospital San Rafaelle“
7. Řízení shody v Outsoursingu
8. Protection Level Agreement
9. Zkušenosti z mezinárodního projektu
10. Využití výstupů projektu a zdroje informací

Projekt MASTER

„Collaborative project“ – program EU FP7 - ICT

„Strategic objective“:

1.4. Secure, dependable and trusted infrastructures

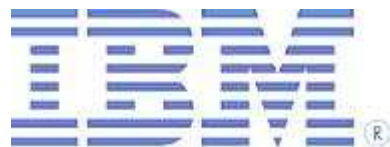
(Work Programme 2007-2008)

Zahájení:	1. února 2008
Trvání:	36 měsíců
Celkový rozpočet:	15.03 millionů €
Příspěvek EU:	9.3 millionů €
Typ projektu:	„FP7-ICT Integrated project“
Koordinátor:	ATOS Origin, Španělsko

MASTER – Partneri projektu (Konsorcium)



UNIVERSITY OF TRENTO - Italy



Inovační přínosy projektu MASTER

Key Security Indicator (KSI)

Key Assurance Indicator (KAI)

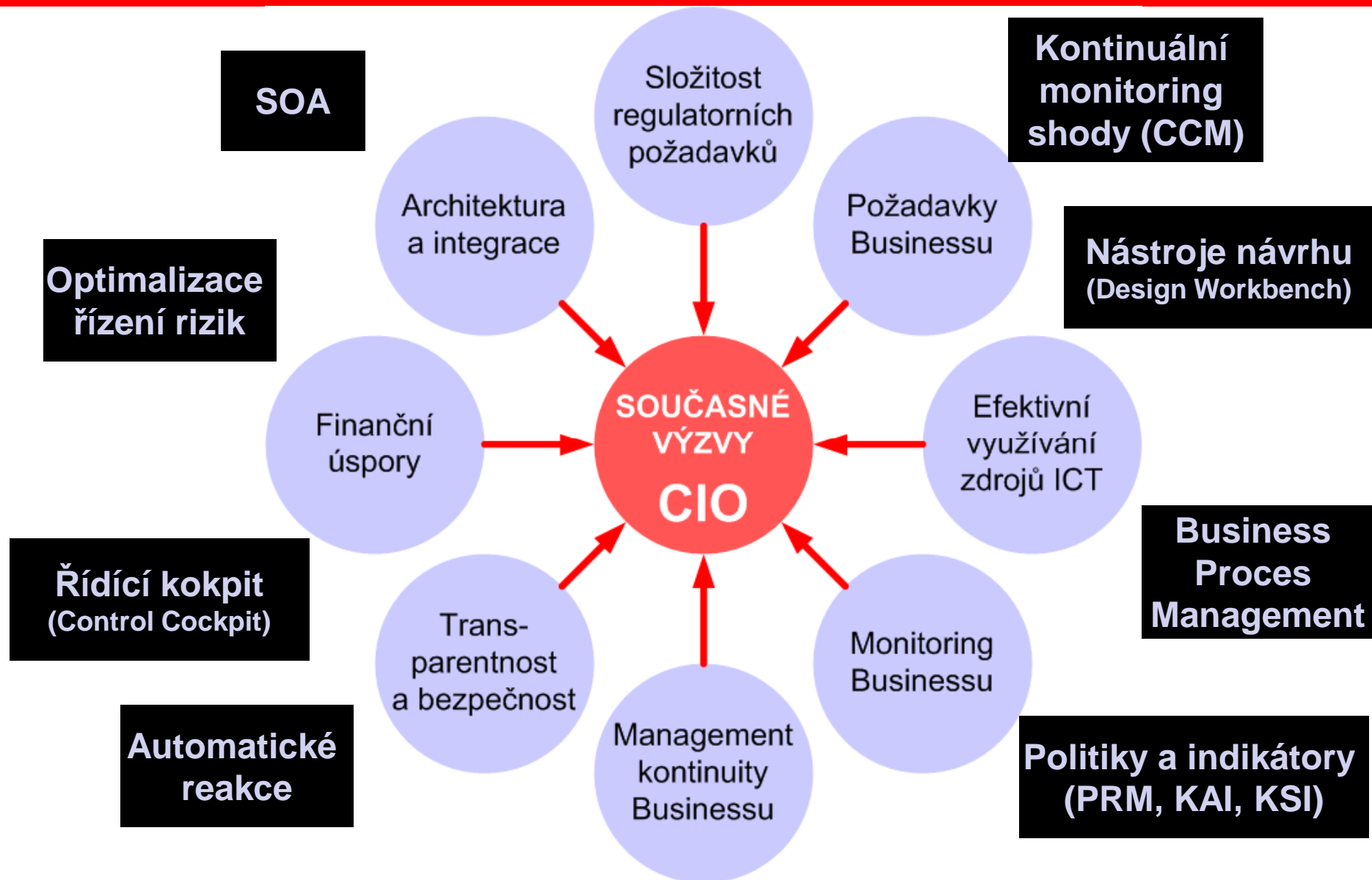
Protection Level Agreement (PLA)

Protection and Regulatory Model (PRM)

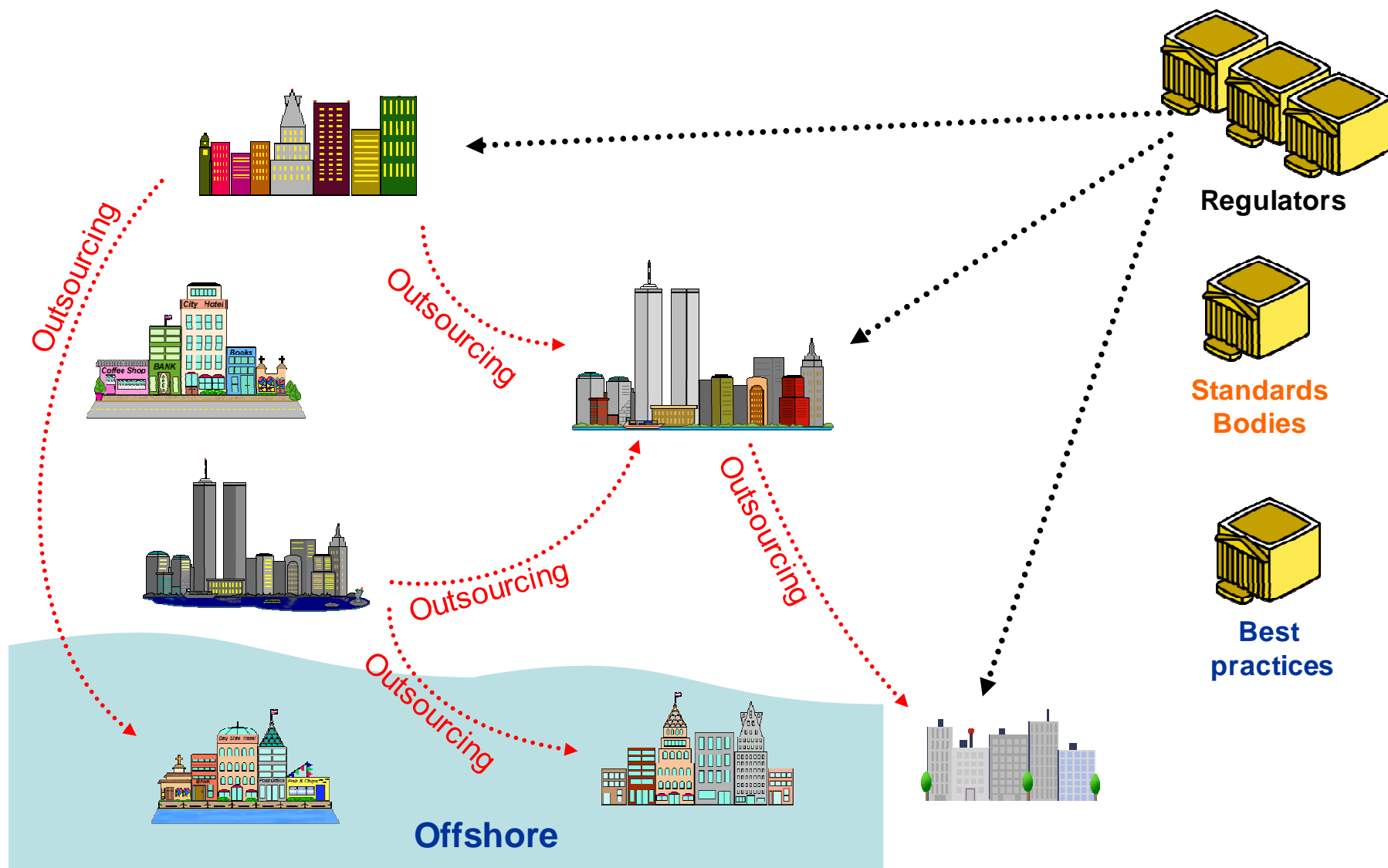
Současné výzvy CIO



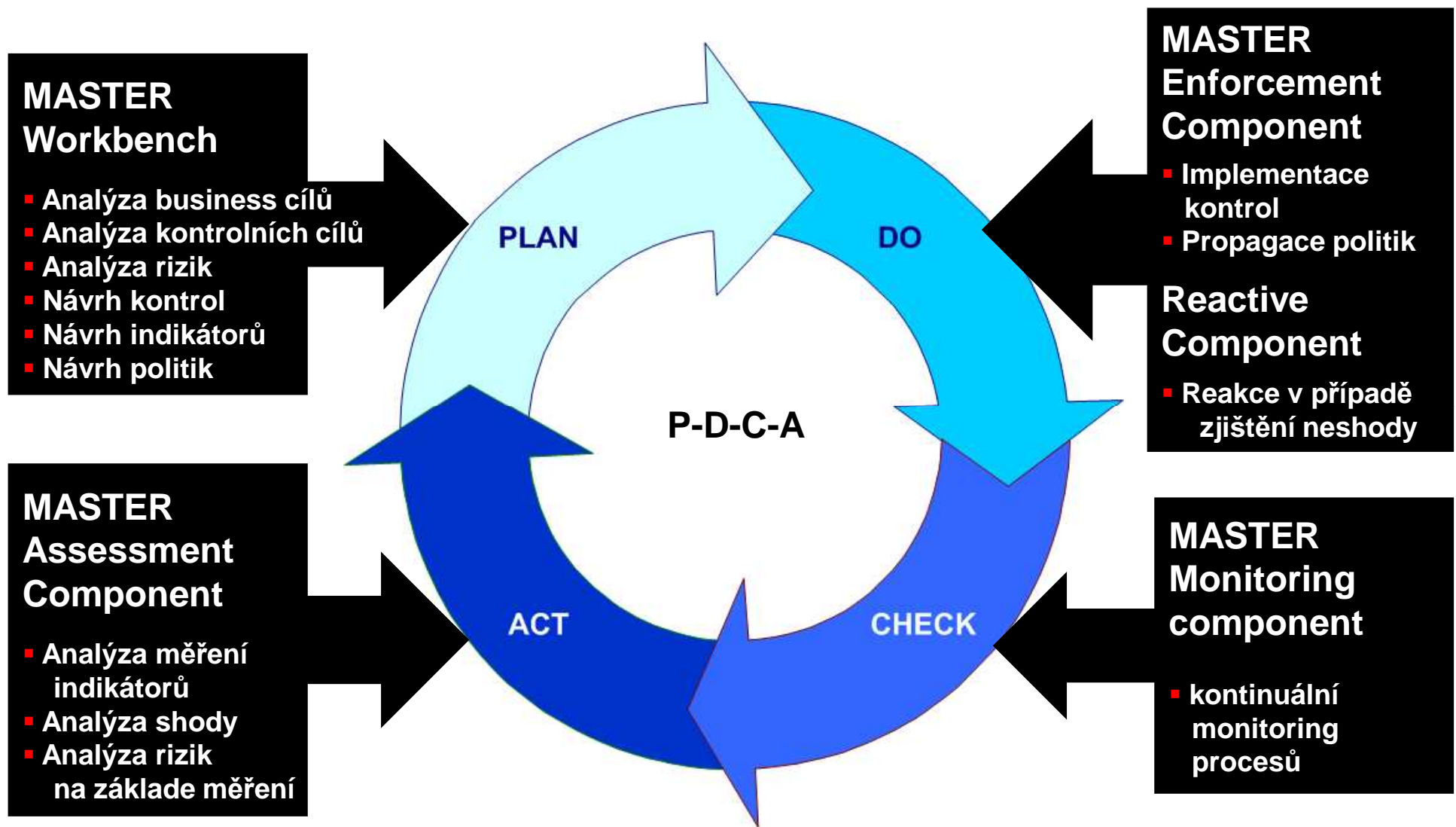
Současné výzvy CIO & projekt MASTER



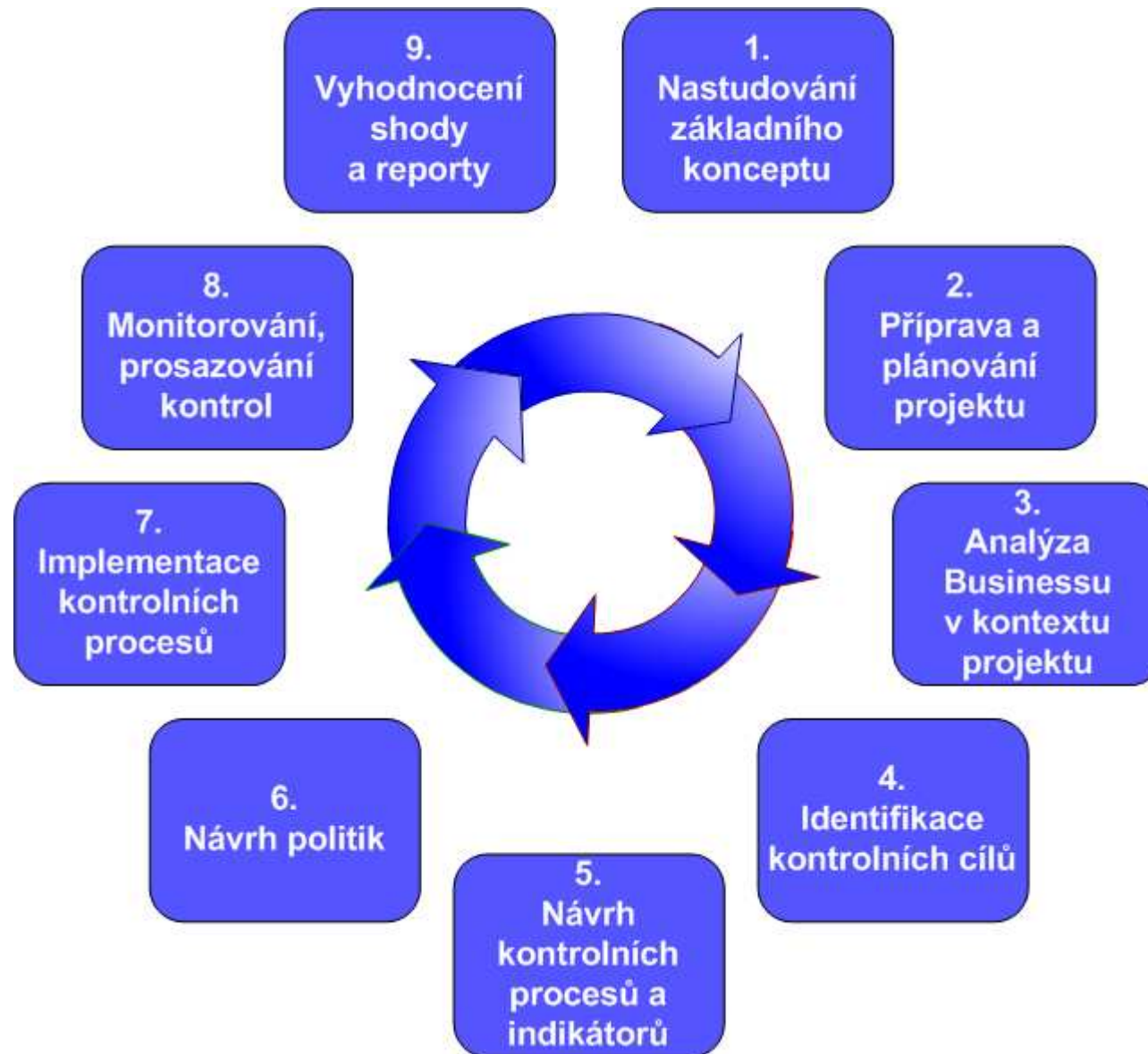
Složitost GRC při (iterovaném) outsourcingu



Kontinuální zlepšování (P-D-C-A) & MASTER



Kontinuální řízení shody dle projektu MASTER



HSR = Hospital San Raffaele, Milan (Itálie)

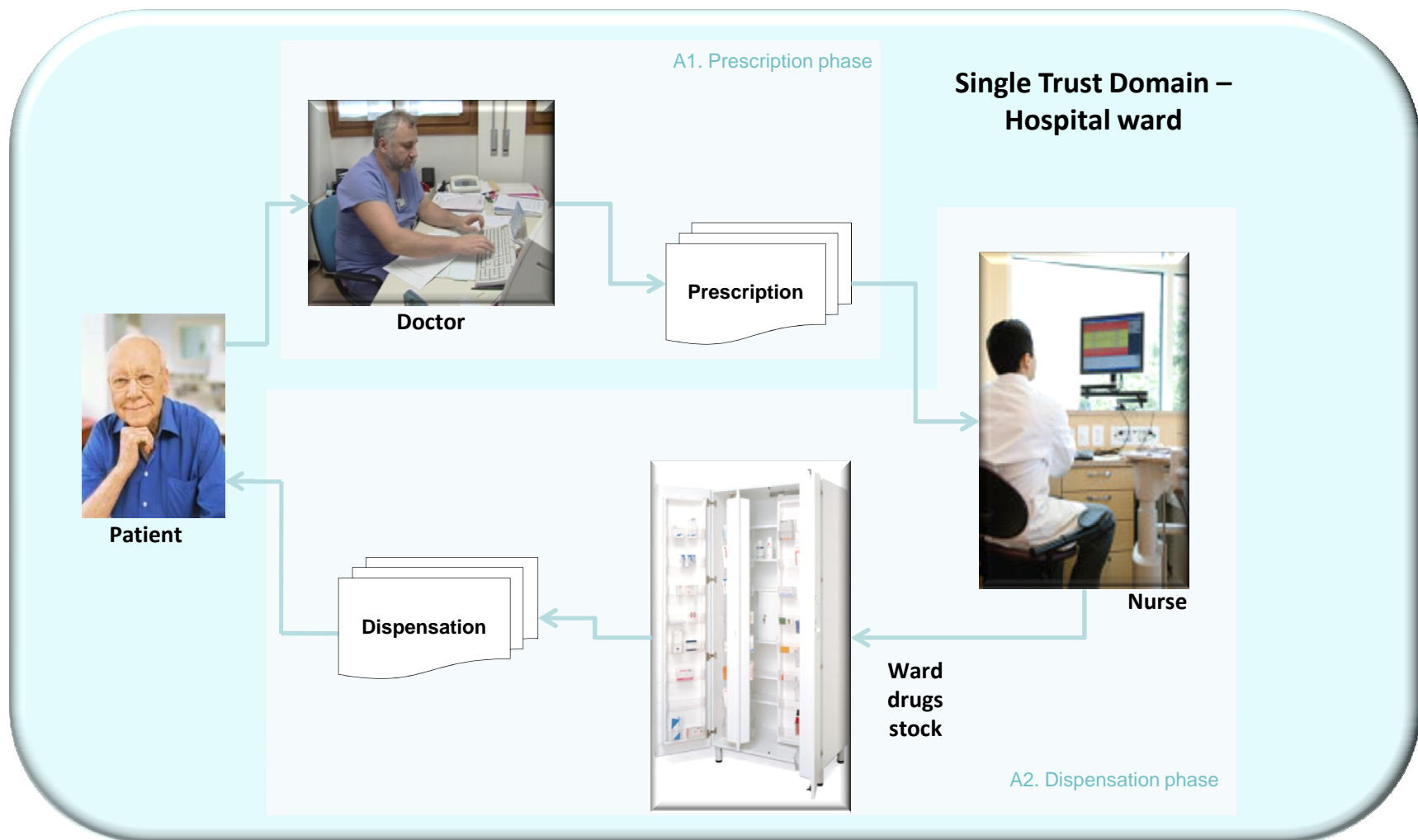
Business Process:

- v doméně: File F – Drug Dispensation
- více domén: Outsourcing – delivery of PDK (Personalized Dispensation Kit)

Kontrolní procesy:

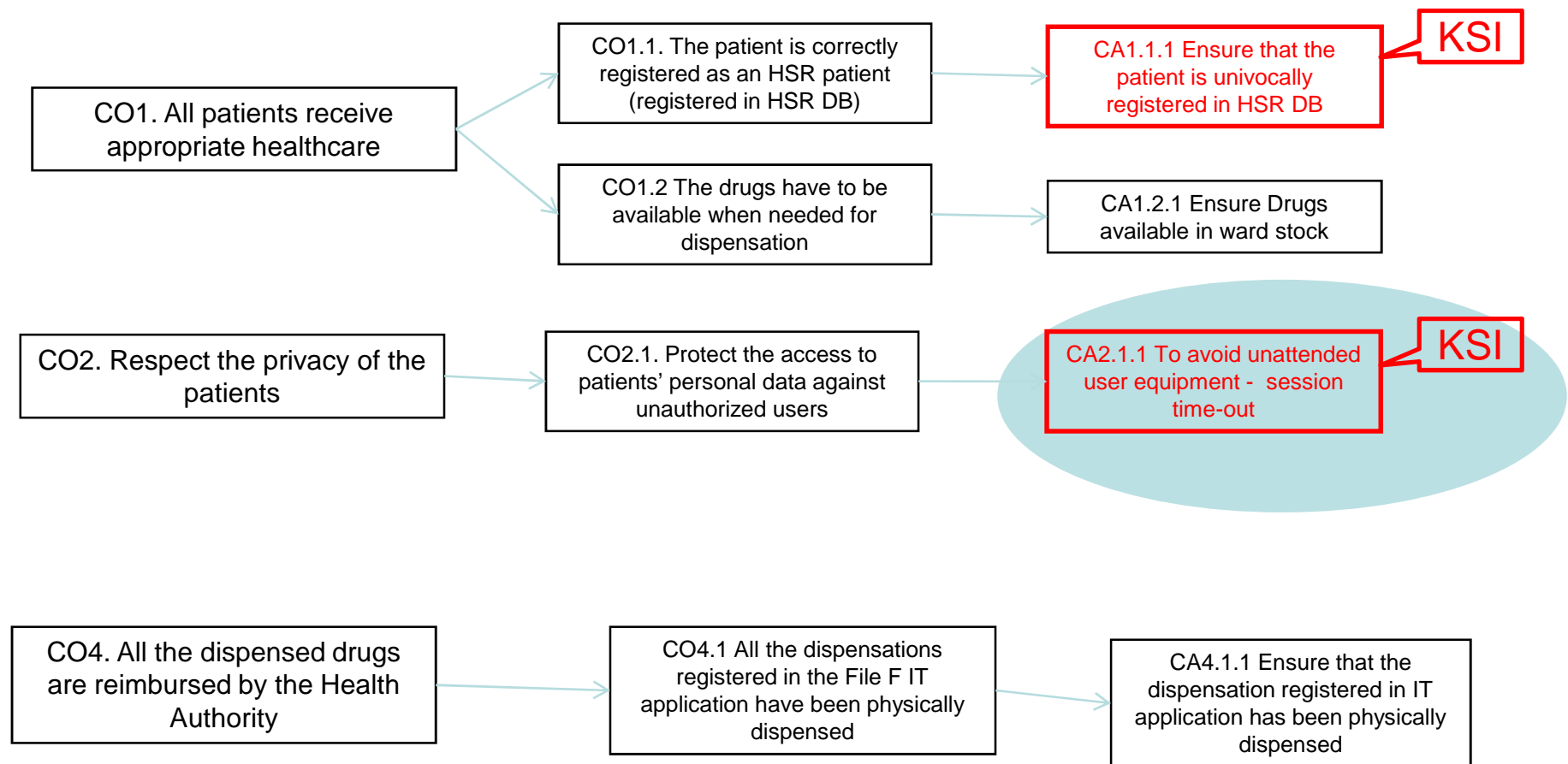
- Separation of Duties (SoD)
- Parametry dodávky

Zjednodušené schéma procesu File F v HSR



Zdroj: HSR

Příklad: Návrh indikátorů a politik (PRM)



Zdroj: HSR

Příklad návrhu indikátorů

KSI-correctness: poměr mezi počtem instancí business procesu kdy byla signalizovaná nečinnost více než 10 minut a počtem instancí kdy došlo ukončení procesu zásahem kontrolního procesu (měsíčně)

KSI-coverage: poměr mezi počtem instancí kontrolního procesu a celkovým počtem instancí cílového procesu (měsíčně)

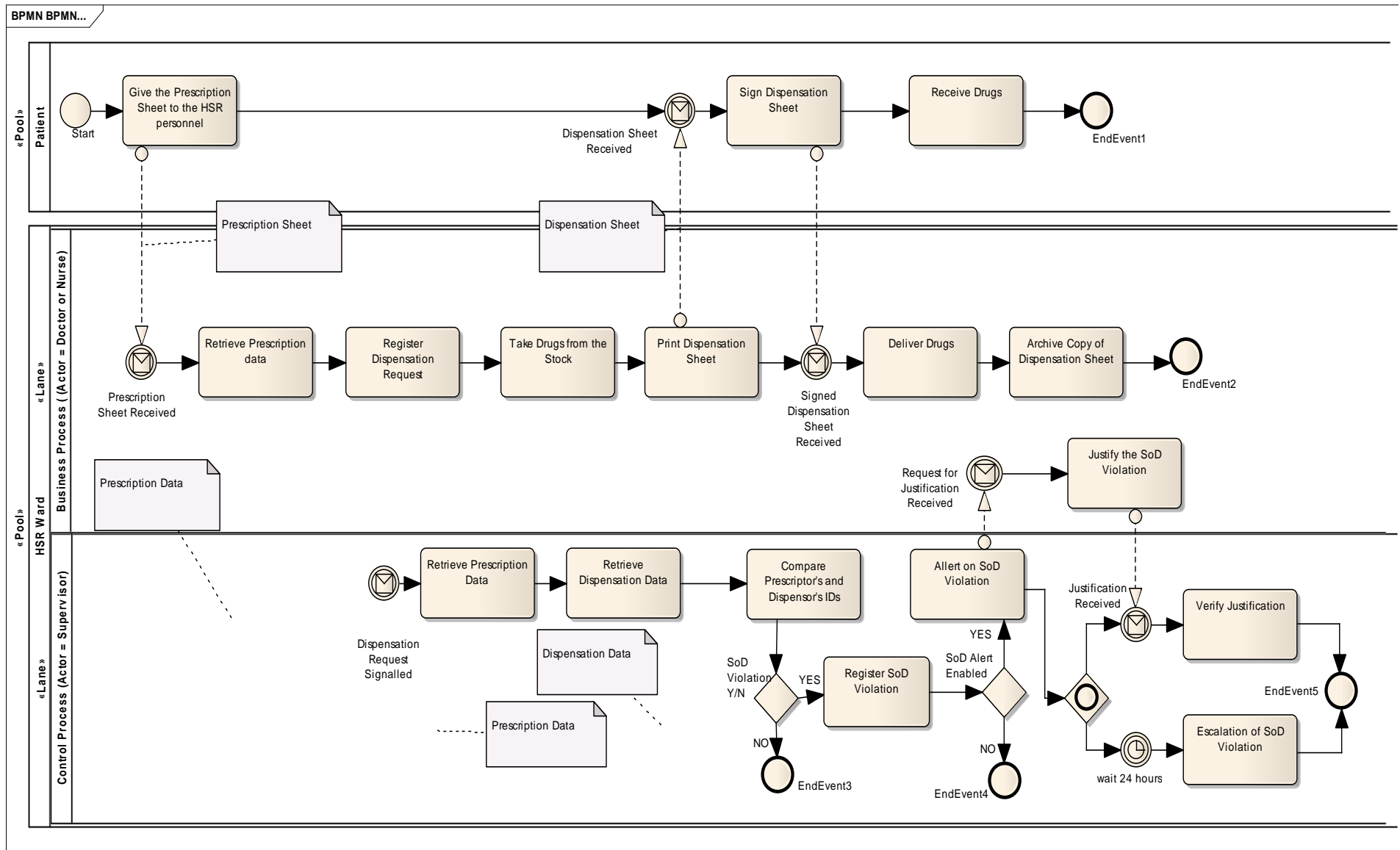
~

KAI: poměr neshodných instancí cílového procesu k celkovému počtu instancí cílového procesu.

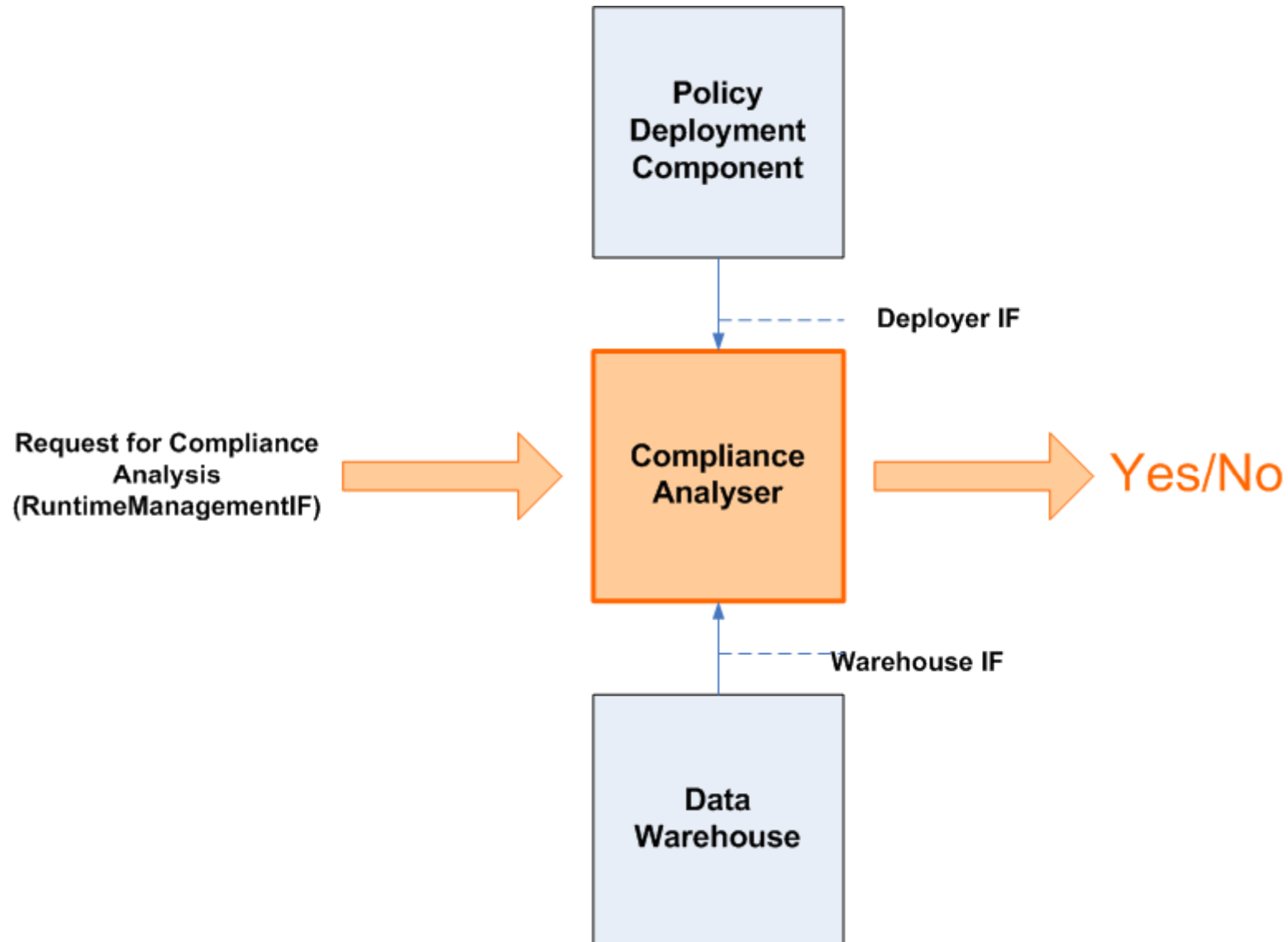
Definice politik v odpovídajícím vyjádření
(PSL, M-calculus):

- Signalling Policy
- Monitoring Policy
- Enforcement Policy
- Assessment Policy
 - Množina omezení
 - Stavový automat

Příklad: BPMN model cílového procesu



MASTER - monitoring a analýza shody



Protection Level Agreement (Dohoda o úrovni ochrany)

- Cíl a účel
- Příklady využití – různá uspořádání
- Obsah PLA
- Automatické vyjednávání PLA (WSDL)
- Automatický monitoring (kontinuální prokazování shody)

MASTER – přehled výstupů projektu

Obsah:

- **Koncepční model**
 - Key Assurance Indicator (KAI)
 - Key Security Indicator (KSI)
 - Protection and Regulatory Model (PRM)
 - Protection Level Agreement (PLA)
- **MASTER Methodology & Workbench**
- **MASTER Architecture**
- **MASTER Infrastructure (všechny komponenty)**

Forma:

- **„Deliverables“**
 - Dokumenty
 - Prototypy
- **Piloty CESCE a HSR**
- **Inovace produktů v oblastech:**
 - GRC
 - CCM
 - SaaS
 - Cloud Computing

MASTER a využití modelu ITIL

Využití nejlepší praxe knih ITIL pro řízení služeb
MASTER Testbed – vybrané procesy

- 5 služeb
- Availability management
- Change management
- Release management
- Jednoduché SLA

Překvapivě – neznalost modelu ITIL ze strany
partnerů, praktickou znalost neměl nikdo

Produktové inovace na základě MASTERu I.

■ ATOS

- RIGER

■ SAP

- NetWeaver BPM (SAP NW LoB)
- Governance, Risk & Compliance (SAP POA LoB)
- “Next Big Things” projects (TIP)
 - Internet of Services (IoS)
 - Future Compliance

■ ENG

- IDEAS
- NetX
- MASTER Methodology for ENG Business Consulting LoB

Produktové inovace na základě MASTERu II.

■ BT

- BT Risk Cocpit

■ IBM

- Tivoli Compliance Insight Manager (TCIM)
- Tivoli Security Policy Manager (TSPM)
- Virtual Systems and Infrastructure Clouds related IBM products
- Tivoli Access Manager (TAM)
- WebSphere Process Server (WSP) and Tivoli Directory Server (TDS)

■ ANECT

- Risk Management Tool (LoB Security and Consulting)
- “Business Process Management” and “Architecture and Integration of Information Systems” Services (LoB System Integration)

Zdroje informací

Webové stránky projektu: www.master-fp7.eu

Obsah:

- Veřejně dostupné výstupní dokumenty projektu, např.:
 - Methodology Handbook (1+2 dostupné, 3 v dubnu 2011)
 - Compliance Guidelines (duben 2011)
 - Regulatory Requirements Analysis (dostupné) ...
- Veřejně dostupné prototypy (leden 2011)
- Články a presentace
- Nabídky partnerů projektu
- MASTER Newsletter
- Diskusní skupiny
- Pozvánky, RSS

MASTER – zkušenosti pro ANECT

ANECT = jediná „SME“ organizace v projektu

ANECT = jediná organizace ze střední a východní Evropy v projektu

Zkušenosti a přínosy:

- Široká mezinárodní spolupráce
- Spolupráce s akademickou sférou
- Ověření naší strategie v oblasti rozvoje portfolia produktů a služeb do budoucna
- Získání unikátního know-how v oblasti nově se rozvíjejících technologií

Výzvy:

- Podcenění plánu v oblasti koordinace prací, komunikace celého konsorcia a projektového řízení
- Komunikace a vzájemné porozumění přes interkulturní rozdíly a rozdíly mezi akademickým a praktickým přístupem
- Výzkumný charakter projektu => PRÁCE ZA TRVALÉ NEJISTOTY ;-)

Doporučení pro účast v projektech tohoto typu

Vědecko-výzkumný projekt podporovaný EU je ideální pro organizace:

- finančně dostatečně silné
(cash flow, změny kurzu)
- které by do předmětu projektu investovaly
i bez pomoci EU
- mající skvělé vztahy s budoucími partnery
v konsorciu (komunikace a vzájemná důvěra)

Děkuji za pozornost

~

Prostor pro otázky

? 😊 ?

které také můžete zaslat na
ivana.sabatova@anect.com