

Банки относятся к категории организаций, бизнес которых находится в очень сильной зависимости от ИТ. Сбои в работе информационных систем грозят им серьезными убытками. Поэтому банки, обладающие, как правило, разветвленной филиальной сетью, нуждаются в инструментах, позволяющих контролировать работу и предупреждать неисправности оборудования передачи данных, компьютерной техники и программного обеспечения.

Елена Некрасова/
Elena.Nekrasova@computerra.ru/

ИТ-инфраструктура: контролируемый рост

ОАО

КБ «Газинвестбанк» создан в 1995 году по инициативе крупнейших предприятий нефтяной, газовой и энергетической отраслей промышленности.

Банк успешно осуществляет обслуживание как предприятий малого и среднего бизнеса, так и компаний федерального значения, среди которых необходимо отметить предприятия газодобывающей и газоперерабатывающей отраслей, в том числе ООО «Ямбурггаздобыча», ОАО «Уренгойдорстрой», ООО Строительный трест «Заполяргазстрой» и другие. ОАО КБ «Газинвестбанк» аккредитован при ОАО «Газпром» в качестве уполномоченного банка по обслуживанию расчетов дочерних обществ и организаций Газпрома и финансированию отраслевых программ развития.

Пристальное внимание банк уделяет совершенствованию своей внутренней корпоративной системы управления. В рамках этой программы банк разрабатывает внутренние стандарты корпоративной управленческой отчетности, базируясь на принципах, изложенных в группе стандартов ISO 9000. Банк постоянно работает над расширением функциональности своей информационной системы: проводятся работы по подготовке к внедрению корпоративной системы управления рисками и анализа достаточности капитала в соответствии со стандартами Базель II.

Банк активно строит филиальную сеть: открыт филиал в поселке Ямбург Ямало-Ненецкого АО, в ближайшее время открываются филиалы в Новом Уренгое и Санкт-Петербурге.

За последние полтора года было осуществлено полное техническое перевооружение ИТ-инфраструктуры банка: полностью заменена серверная платформа — парк серверов переведен на моновендорную технику Hewlett-Packard, претерпели серьезную модернизацию рабочие станции. При имеющемся обширном парке вычислительной техники чрезвычайно сложно и долго устанавливать ПО вручную. С учетом быстрого развития филиальной сети и технического перевооружения в банке остро встал вопрос о необходимости системы управления ИТ-инфраструктурой, в первую очередь — парком компьютеров.

Комплекс побеждает одиночек

В ряду задач, стоявших перед ИТ-специалистами Газинвестбанка, одной из самых актуальных была задача глубокой и оперативной инвентаризации компьютерного парка. Было необходимо обеспечить автоматический сбор инвентаризационных данных и возможность удаленного администрирования программного обеспечения во всех филиалах банка. Кроме того, требовалось сократить время реакции службы технической поддержки на инциденты. Соответственно, необходимо было создать систему, с помощью которой администраторы могли бы следить за работоспособностью автоматизированных систем банка в удаленном режиме, с помощью консолей системы управления, автоматически фиксировать критичные события, которые происходят в корпоративном компьютерном парке, и затем на основе достоверной и своевременной информации решать возникшие проблемы.

В целях обеспечения информационной безопасности необходимо было контролировать рабочие станции на предмет как проникновения извне с целью кражи или порчи информации, так и несанкционированного использования данных изнутри, в том числе с помощью подключаемых устройств ввода-вывода.

В результате анализа инструментов, представленных на рынке, банк остановил свой выбор на системе LANDesk. Решение о выборе данного продукта было коллегиальным. В Газинвестбанке существует Комитет

В числе самых актуальных для ИТ-специалистов Газинвестбанка была задача глубокой и оперативной инвентаризации компьютерного парка.



по банковским технологиям, в компетенции которого, в том числе, и вопросы приобретения программного обеспечения. Когда принималось решение о приобретении LANDesk, Комитет учитывал точки зрения ИТ-специалистов и специалистов по информационной безопасности.

«Сегодня на рынке существует довольно много систем, которые позволяют успешно решать отдельные задачи, — рассказывает Вадим Полещиков, начальник управления информационных технологий ОАО КБ «Газинвестбанк». — LANDesk был выбран нами потому, что он представляет собой наиболее эффективную комплексную систему, позволяющую решить большинство необходимых задач. Мы стремимся использовать программное обеспечение одного производителя. Разумеется, приобрести все ПО у одного вендора не представляется возможным, но мы стараемся одним программным комплексом закрывать обширные сегменты, поскольку в этом случае им проще управлять». LANDesk ориентирован на нужды различных служб компании: и ИТ-департаментов, и служб безопасности. Таким образом, одним продуктом можно решать разные задачи, при этом гибко разграничивая полномочия администраторов этих служб.

«Руководство банка приняло совершенно верное решение относительно необходимости автоматизированного управления инфраструктурой, — отмечает Сергей Белов, руководитель департамента проектных решений компании «Арбайт». — Банк динамично развивается, и поэтому с самого начала было понятно, что в скорой перспективе управление ИТ-инфраструктурой станет проблемой. Руководство банка осознало это и решило не дожидаться наступления кризисной ситуации. Пока компьютеров в сети было немного, на них отработали схему управления, и теперь систему можно масштабировать по отлаженной технологии».

Одним из самых удачных решений в рамках использования LANDesk стало создание эталонного базового образа ПО рабочей станции.

Решение о внедрении было принято в конце 2005 года, инсталляция началась в феврале. Около недели ушло на тестирование и конфигурирование системы на ограниченном объеме рабочих станций, и еще неделя — на установку агентов LANDesk на все компьютеры и на приемодаточные испытания. Система первоначально устанавливалась на автоматизированные рабочие места центрального офиса (около 100). Взаимодействие с ИТ-службой осуществлялось по следующей схеме: специалисты «Арбайт» приезжали в банк, показывали часть функционала, затем ИТ-специалисты банка осваивали этот функционал, одновременно формируя список вопросов и проблем, которые решались совместными усилиями. Далее начиналась демонстрация следующей части функционала.

В целом процесс внедрения занял не многим больше месяца.

Имиджмейкинг для системы

По мнению специалистов банка, одним из самых удачных решений в рамках использования LANDesk стало создание эталонного базового образа рабочей станции для каждого рабочего места, включающего системное и прикладное ПО, установленное и настроенное в соответствии с корпоративным стандартом банка.

В ближайшее время банку предстоит открыть несколько новых филиалов, и новые компьютеры для них поступают примерно раз в две недели. Установка ПО на новые рабочие станции вручную — процесс достаточно долгий и трудоемкий. Поэтому возникла идея создания образа, имиджа рабочей станции, содержащего все критические обновления и поддерживаемого в актуальном состоянии с точки зрения обновлений и информационной безопасности. Для этого была выбрана технология виртуальных машин, установлена эталонная операционная система, обновляемая автоматически.

Теперь, когда в банке появляется новое программное обеспечение, оно прежде всего включается в эталонный образ. Затем с помощью LANDesk новое ПО устанавливается на имеющиеся компьютеры, а на все новые рабочие станции записывается обновленный образ. Сейчас идет работа над передачей актуальной версии образа поставщику техники (им является компания «Арбайт»), чтобы новые компьютеры поступали в банк с уже предустановленным набором необходимых программ.

Основная, довольно продолжительная работа по созданию эталонного образа была связана с задачей разработки универсального образа, не зависящего от аппаратного обеспечения, включающего в себя стандартный набор прикладных программ, обязательных для всех рабочих мест. Дополнительное ПО, необходимое различным группам пользователей, устанавливается с помощью LANDesk по заранее составленным сценариям.

Сейчас ИТ-специалисты банка используют возможности автоматизированной установки ПО в процессе эксплуатации рабочих станций. Наборы предустановленных программных продуктов позволят сотрудникам техподдержки устанавливать и восстанавливать ПО на рабочих станциях в удаленном режиме, используя LANDesk.

Безопасность — забота общая

К решению проблемы информационной безопасности в банке стараются подходить комплексно, в то же время разделяя вопросы мониторинга ИТ-инфраструктуры и обеспечения информационной безопасности. За информационную безопасность в целом отвечают как служба информационной безопасности, так и управление информационных технологий. У сотрудников службы безопасности есть административные права на управление функционалом модуля LANDesk Security Suite, чтобы блокировать работу накопителей, включая оптические и магнитные дисководы, устройства с флеш-памятью, а также портов ввода-вывода. «Сотрудники службы безопасности постоянно ищут компромисс между удобством для бизнеса и теми рисками, которые эти удобства влекут, — отмечает Вадим Поleshиков. — Служба анализирует запросы пользователей и, исходя из их профессиональных задач, принимает решение об использовании тех или иных устройств».

С помощью базы LANDesk служба информационной безопасности регулярно выявляет уязвимости на пользовательских ПК, анализирует эту информацию и принимает меры к их устранению.

■ Вадим Поleshиков: «Мы удовлетворены продукцией LANDesk и качеством услуг по ее поставке и внедрению».

Управление невидимыми ресурсами

В последних версиях LANDesk реализована поддержка технологии Intel AMT (Active Management Technology), позволяющей управлять ПК, операционная система на котором не установлена или не работает. По сети (протокол HTTP или HTTPS) можно получить доступ к управлению питанием компьютера, портам ввода-вывода, изменить настройки BIOS, загрузить систему по сети, со сменного оптического или дисковода CD-ROM и флоппи-дисковода. Если необходимо установить какое-либо ПО, можно, даже не имея на ПК физического устройства, организовать его виртуально. Доступ к консоли предоставляется, даже если компьютер выключен. Если какое-либо ПО требует установки с определенного физического устройства (например с привода CD-ROM), можно такое устройство эмулировать.

Подобная функция появилась во всех чипсетах Intel, начиная с 945 в модификации iAMT. Ее применение должно позволить



филиалам обходиться без штатного сотрудника ИТ-службы. Личное присутствие ИТ-специалиста будет требоваться крайне редко — примерно раз в полгода, чтобы решить вопросы по изменению архитектуры. В остальное время работа вычислительных ресурсов филиала может контролироваться, а неисправности устраняться — удаленно.

«На наш взгляд, технология iAMT еще несколько „сыровата“ и требует тщательного тестирования и доработки, — рассказывает Игорь Аткачев, начальник отдела системного администрирования управления информационных технологий Газинвестбанка. — Большая часть возможностей этой технологии становится доступной только при ее интеграции с ПО LANDesk. Это и доступ к консоли ПК и возможность организации зашифрованного канала связи между управляемым компьютером

и рабочим местом администратора. iAMT тесно интегрирована с LANDesk, но для того чтобы полностью использовать эту технологию, необходимо, чтобы на системных платах ПК была установлена последняя версия BIOS и чтобы она была настроена средствами LANDesk. Иначе организовать удаленный доступ к ПК невозможно».

Дополнительное ПО, необходимое различным группам пользователей, устанавливается с помощью LANDesk по заранее составленным сценариям.

«Мы тщательно изучаем заявленные разработчиком возможности, смотрим, как они реализуются на практике, идет процесс интенсивного тестирования, — говорит Вадим Полещиков. — Как правило, при использовании новой технологии многие проблемы связаны с ее недостаточной проработанностью. Современные продукты сложные, поэтому требуется время, чтобы отладить все функции, привести реальные возможности в соответствие с заявленными. iAMT — чрезвычайно востребованная технология, нам она очень интересна. Сейчас такие возможности очень актуальны для удаленных филиалов. Заказывая рабочие станции во вновь открываемые филиалы, мы настаивали, чтобы все системные платы поддерживали iAMT.

Конечно, всегда сложно быть первым, потому что наступаешь на все „грабли“, которые лежат на дороге. Но мы приобретаем опыт, да и технология не стоит на месте: через полгода-год появится уже гораздо более зрелый продукт. Однако развитие нашего бизнеса не позволяет нам ждать более совершенную версию. Поэтому мы идем на осознанные риски, используя не до конца отточенную технологию. Но даже в таком виде она нас устраивает».

От оборудования и ПО — к процессам

Любая информационная система существует для того, чтобы поддерживать ключевые бизнес-процессы организации, например, технологический цикл проведения платежей в банке. Руководителю важ-

■ Игорь Аткачев: «iAMT тесно интегрирована с LANDesk».



Руководителю важно знать состояние ИС не с технической точки зрения, а с точки зрения бизнес-процессов.

следствием чего стало появление модуля LANDesk BPM (Business Process Management).

«LANDesk BPM — очень легкий графический продукт для описания бизнес-процессов поверх системы управления инфраструктурой, — рассказывает Сергей Белов. — Например, при помощи LANDesk можно провести апгрейд операционной системы на всех рабочих станциях или поставить патч. Но установке ПО на рабочие станции всегда предшествует организационная работа. ИТ-служба должна продумать целесообразность данной процедуры, финансовая служба — выделить средства на приобретение новой версии ПО, если это не бесплатное обновление, служба безопасности — рассмотреть новую версию с точки зрения рисков для информационной системы, и тому подобное. Вся схема согласования и обновления фиксируется в LANDesk BPM. После получения положительной резолюции от всех служб средствами LANDesk это обновление устанавливается на рабочие станции».

Для полноценного использования возможностей модуля BPM желательно контролировать не только рабочие станции, но и серверы и активное коммуникационное оборудование. «Поскольку серверный

С помощью базы LANDesk служба информационной безопасности регулярно выявляет уязвимости на пользовательских ПК.

агент LANDesk в банке не используется, то сказать о перспективах использования модуля BPM сложно — как минимум, необходимо проверить его совместимость с системами управления другими классами оборудования, используемого в банке, — говорит Вадим Полещиков. — Но потребность в такой идеологии у банка существует. Внедрение системы мониторинга с учетом создания разветвленной банковской сети становится жизненной необходимостью. Когда информационная система банка становится территориально разнесенной, то задача диагностики места, причины сбоя и его влияния на конкретный бизнес-процесс усложняется.

Другой продукт компании LANDesk Software, за выходом которого мы следим, — это Service Desk. Система Service Desk является актуальной для банка, однако популярные на рынке в настоящее время решения для небольших банков достаточно тяжелы и громоздки. Если вышедший недавно Service Desk фирмы LANDesk будет обладать характерным для продуктов этой компании сочетанием функциональности и легкости во внедрении, то он сразу же будет включен в сферу нашего изучения как возможный кандидат на внедрение в нашем банке.

В целом, можно констатировать, что мы удовлетворены продукцией LANDesk и качеством услуг по ее поставке и внедрению, предоставляемых компанией „Арбайт“, представителем LANDesk в России. Мы готовы расширять сотрудничество с ней по дальнейшей автоматизации процессов в сфере ИТ». ◀