

Московская Биржа

Московская Биржа повысила надежность своей ИТ-инфраструктуры с помощью решения Micro Focus Universal Discovery и Universal CMDB, обеспечив стабильное предоставление бизнес-сервисов.



О Московской Бирже

Группа «Московская Биржа» управляет единственной в России многофункциональной биржевой площадкой по торговле акциями, облигациями, производными инструментами, валютой, инструментами денежного рынка и товарами. В состав группы входят ПАО Московская Биржа, центральный депозитарий (Небанковская кредитная организация акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий»), а также клиринговый центр (Небанковская кредитная организация – центральный контрагент «Национальный Клиринговый Центр» (Акционерное общество)), выполняющий функции центрального контрагента на рынках. Это позволяет Московской бирже оказывать клиентам полный цикл

торговых и посттрейдинговых услуг. У компании есть три московских офиса, два ЦОДа и региональные отделения.

Надежность сервисов подразумевает прозрачность

К ИТ-сервисам Московской Биржи предъявляются самые высокие требования, ведь работа электронной торговой площадки подразумевает их постоянную доступность. Никаких сбоев быть не должно: каждая минута простоя обходится очень дорого.

Как известно, наибольшее число инцидентов возникает при внесении изменений в системы, поэтому задача управления конфигурациями является для компании одной из приоритетных.

«У нас очень серьезные требования к надежности и доступности, поэтому важно понимать, где и какое оборудование установлено, какие версии систем используются, какие изменения вносятся и почему», — говорит Юлия Яковлева, начальник управления ИТ сервис-менеджмента блока информационных технологий ПАО Московская Биржа.

Как подразделение и централизованная функция управление ИТ сервис-менеджмента начало развиваться не так давно, и наиболее критичными участками,

«Самое главное — мы централизовали данные об оборудовании, свели их в единую систему. Это важно для решения большого количества задач. Это удобно, и мы к этому стремились».

АНДРЕЙ НОСОВ,

заместитель начальника управления ИТ сервис-менеджмента, куратор процесса «Управление конфигурациями»
ПАО Московская Биржа



MOSCOW EXCHANGE

О проекте

■ Индустрия

Бизнес сервисы

■ Местоположение

Москва, Россия

■ Задача

Повышение надежности ИТ-инфраструктуры, организация планирования и контроля за изменениями в конфигурациях оборудования

■ Продукты и сервисы

Micro Focus Universal Discovery
Micro Focus Universal CMDB

■ Результаты

- + Обеспечение прозрачности процесса управления конфигурациями
- + Централизация данных об оборудовании в единой системе
- + Автоматизация обнаружения конфигурационных единиц
- + Использование возможностей системы в смежных ИТ-проектах

потребовавшими наибольшего внимания, стали именно управление конфигурациями, мониторинг оборудования и автоматизированный сбор информации. Нельзя сказать, что начинали с нуля: база конфигурационных единиц (CMDB) уже существовала на основе одного из решений. Проблема заключалась в том, что она не позволяла автоматически сканировать и наполнять информацией базу данных. Приходилось это делать вручную, то есть выполнять довольно тяжелую и рутинную работу, которая приводила к невысокому качеству данных. Кроме того, требовалось не просто обладать инвентарной информацией о своей ИТ-инфраструктуре, но и строить ресурсно-сервисные модели. Понимание того, из каких компонентов состоит сервис, какие серверы и сетевые устройства участвуют в работе бизнес-систем, — это тоже большая и важная задача, которая также решалась ручным способом.

С другой стороны, в компании существуют функциональные подразделения, решающие локальные инвентаризационные задачи самостоятельно. Они ведут свои базы данных об оборудовании, часто с применением скриптов собственной разработки, а некоторые — даже внедряют промышленные решения.

В результате ИТ-инфраструктура учитывалась и описывалась по частям — разными функциональными командами и различными инструментами, в зависимости от степени зрелости учетных процессов подразделения. Была сделана попытка объединить информацию в общую федеративную базу, однако такое решение получилось тяжелым и не привело к успеху.

«Мы понимали, что нам нужна единая, централизованная система, обнаруживающая всю инфраструктуру независимо от категории оборудования, операционной системы, установленного прикладного ПО», — подчеркивает Андрей Носов, заместитель начальника управления ИТ сервис-менеджмента ПАО Московская Биржа, куратор процесса «Управление конфигурациями».

Сокращение рисков

Когда в ИТ не происходит серьезных сбоев, это воспринимается бизнесом как должное, и само собой разумеющееся. Получить одобрение проектов, направленных на совершенствование внутренних ИТ-процессов, тяжело, тем более что просчитать возврат инвестиций зачастую проблематично. Это даже не система мониторинга, ценность которой для бизнесменов достаточно очевидна.

Конечно, постановка задач для реализации проекта шла не от бизнеса: CMDB — это типичный инструмент ИТ-подразделения. Тем не менее инициатором запуска проекта стал Сергей Демидов, директор департамента операционных рисков, информационной безопасности и непрерывности бизнеса. Он выполняет роль менеджера процесса управления изменениями. Он хотел отслеживать все изменения в инфраструктуре, взаимосвязанность ее компонентов, оценивать их влияние при запросах на изменение.

«В этом заключается сложность обоснования инфраструктурных проектов: мы бьемся за надежность, бросаем все силы на реализацию доступности систем, поэтому настоящих инцидентов крайне мало. Конечно, можно запугивать бизнес, требуя инвестировать в повышение управляемости и прозрачности, но “продать” ему эту историю крайне сложно. То, что лидером проекта и заказчиком выступил руководитель, отвечающий за непрерывность бизнеса, очень помогло», — признает Яковлева.

Таким образом, главной целью было повышение надежности ключевых бизнес-систем компании и снижение рисков при внесении изменений. Как следствие, бизнес должен был получить более высокий уровень доступности сервисов.

«Мы снижали риски отказов и время простоев бизнес-критичных систем, приносящих компании деньги. Этот показатель крайне дорог для нас: у нас сумасшедшие обороты торгов, и отказ любой системы имеет катастрофические последствия», — отмечает Носов.

Главное - функционал и гибкость

При выборе решения специалисты Московской биржи проанализировали рынок, посмотрели рекомендации аналитических агентств, таких, как Gartner и выбрали 7–8 лидирующих систем. Ключевыми требованиями к ним были полнота и точность обнаружения конфигурационных единиц, возможности расширения функционала, охват всех основных категорий оборудования, используемого в компании, удобство работы с данными, а также возможности интеграции с другими системами. После формулирования этих требований в списке осталось лишь три решения-кандидата, которые проверили на пилотном стенде — полигоне с различными устройствами. В ходе тестирования решение Micro Focus Universal Discovery and UCMDB было точнее конкурентов, особенно в определении виртуальных систем. Кроме того, оно имело преимущества с точки зрения интеграции, так как в компании эксплуатируются и другие продукты Micro Focus: NNMi, OpsB и Storage Manager. Наконец, оно довольно гибкое и несложное в доработке, и в компании планировали с его помощью автоматизировать построение ресурсно-сервисных моделей для бизнес-систем. Решение Universal Discovery и Universal CMDB действительно хорошо кастомизируется, поэтому ему можно найти применение в неочевидных на первый взгляд задачах.

Несмотря на все свои преимущества, система UCMDB пока не стала всеобъемлющей. Сейчас ее средства автоматического обнаружения (discovery) охватывают лишь определенные направления. Наиболее активно они используются в серверном оборудовании, в число элементов которого входит примерно 2 тыс. железных и около 5 тыс. виртуальных машин.

Чтобы не тратить лишних средств на лицензирование процессов discovery в UCMDB, активно используется интеграция с другими системами. Например, данные о сетевых устройствах собирают из системы мониторинга Micro Focus NNMi, используемой управлением развития и сопровождения сети. Данные о системах хранения получают из решения Micro Focus Storage Manager, которое используется

«У нас очень серьезные требования к надежности и доступности, поэтому важно понимать, где и какое оборудование установлено, какие версии систем используются, какие изменения вносятся и почему».

ЮЛИЯ ЯКОВЛЕВА,

начальник управления ИТ сервис-менеджмента блока информационных технологий
ПАО Московская Биржа

Контактная информация:
www.microfocus.com

Вам понравился материал?
Поделитесь им.



департаментом эксплуатации. Данные о рабочих станциях поступают из Microsoft System Center.

Тем не менее в компании стремятся к полному покрытию штатными средствами discovery вычислительных мощностей. Дополнительная закупка лицензий, которая проводилась в этом году, прошла довольно легко: руководству компании показали текущий объем покрытия инфраструктуры, объяснили потребность его увеличения — и вопросов не возникло.

«Это большой шаг вперед: еще пару лет назад такие крупные инфраструктурные проекты, не имеющие прямого влияния на бизнес, сильно критиковались. Нам удалось культивировать в компании эти ценности, такие проекты легче идут и принимаются бизнесом», — говорит Яковлева.

Комфорт и предсказуемость

«Самое главное — мы централизовали данные об оборудовании, свели их в единую систему. Это важно для решения большого количества задач. Это удобно, и мы к этому стремились», — подчеркивает Носов. Пока нельзя сказать, что контролируется 100% конфигурационных единиц, но процессы discovery охватывают значительную долю оборудования. Специалисты видят полную картину и перестали обращаться в соседние подразделения за уточнениями. Как результат, удалось снизить риски внесения изменений, повысить прозрачность влияния различных компонентов инфраструктуры на бизнес-сервисы. Процесс изменений

стало проще планировать, и сам он становится быстрее и безопаснее. Если это связано с серьезными изменениями в ЦОДе, обновлениями версий ПО или заменой парка рабочих станций, последствия действий становятся более предсказуемыми. Более того, с помощью системы несколько раз выявили неприятные события, которые вполне могли привести к инцидентам.

«Поддержкой и развитием системы занимается один человек, и это один из важных показателей — ведь мы внедрили достаточно крупную систему, обеспечившую комфортную работу функции операционных рисков и непрерывности. Заказчик абсолютно доволен, при этом не потребовалось расширения команды», — констатирует Яковлева. Кроме того, несмотря на существенную стоимость продукта, все доступные интеграции с существующими решениями были проведены, и за счет этого удалось обойтись без лишних приобретений. По расходам проект получился довольно эффективным.

Что касается оценки потенциальных сбоев (то есть репутационных и финансовых потерь), которых удалось избежать, то их очень сложно измерить. Хотя они и находятся в числе «красных», то есть наиболее критичных рисков, их проблематично оцифровать. Можно лишь сказать, что они слегка «позеленели» на карте рисков Московской Биржи. Добившись покрытия около 90% инфраструктуры, удалось обеспечить комфорт тех, кто головой отвечает за доступность сервисов компании.

Централизованное управление активами - часть ИТ - стратегии

В настоящее время тема, связанная со смежным вопросом управления программными ИТ-активами (Software Asset Management, SAM), вызывает большой интерес вне ИТ — в первую очередь, у финансового блока. Например, финансовый директор заинтересован в актуальной информации об использовании приобретаемого программного обеспечения, регулярно запрашивает данные об эффективности его использования.

«Сейчас мы занимаемся оценкой зрелости процесса управления программными активами, и следующим шагом станет его автоматизация. Здесь как раз пригодятся инструменты обнаружения ПО, которые логически встраиваются в этот процесс», — уверена Яковлева. До сих пор на Московской Бирже фокусировались именно на вычислительных мощностях и консолидации данных через интеграционные решения. Сейчас же будет охвачена софтверная часть, и здесь бизнес-заказчиков уже довольно много: речь пойдет не только об управлении конфигурациями и осознанных изменениях приложений. Среди заинтересованных функций — управление закупками, занимающееся приобретением и продлением лицензий, а также подразделение комплаенс, которому важно соблюдение лицензионной чистоты. Кроме того, централизованное управление ИТ-активами прописано как важная часть ИТ-стратегии компании.

Integrated third-party solution

- Microsoft System Center

Integrated Micro Focus solutions

- Micro Focus Network Node Manager i
- Micro Focus Storage Manager
- Micro Focus Operations Bridge