А.С. Азєєв
аспірант кафедри маркетингу та бізнес-адміністрування
науковий керівник: к.е.н., доц. М.П. Чайковська

УГОДА ПРО РІВЕНЬ СЕРВІСУ ЯК РОЗДІЛ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ

Угода про рівень сервісу (SLA) визначає домовленості із замовником. Процес управління сервісним рівнем відповідає за угоди SLA [1]. Угода SLA є головною рушійною силою всіх процесів ITIL (Information Technology Infrastructure Library) [2]. IT-організація визначає ступінь виконання вимог SLA, включаючи вимоги до безпеки. Визначені в SLA елементи безпеки повинні відповідати відповідним до потреб замовника, який має встановити ступінь важливості усіх бізнес-процесів (рис. 1).

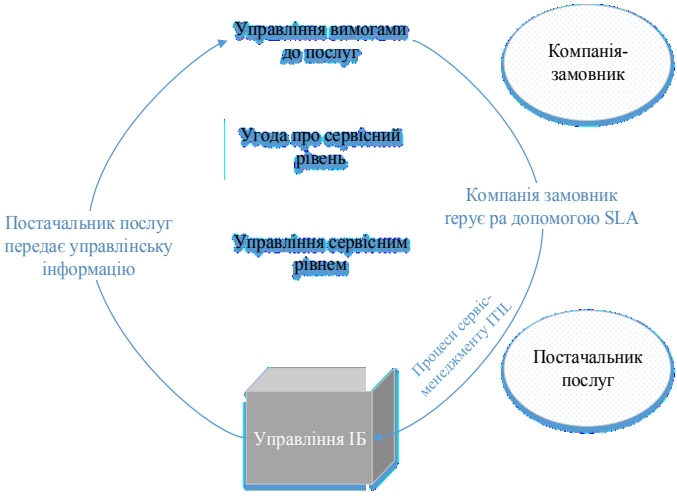

Рис. 1. Співвідношення між процесами (згідно OGC)

Ці бізнес-процеси залежать від IT-послуг, а тому й від IT-організації. Замовник визначає вимоги до безпеки на основі аналізу ризику. На рис. 2 зображено, яким чином визначаються елементи безпеки SLA [1].

Елементи безпеки обговорюються представниками замовника й постачальника послуг. Постачальник послуг порівнює вимоги до рівня послуг замовника зі своїм каталогом послуг, де описуються стандартні заходи безпеки (базовий рівень безпеки). Замовник може висувати додаткові вимоги.

Замовник і постачальник порівнюють вимоги рівня послуг з каталогом послуг. У розділі угоди SLA з безпеки можуть розглядатися такі питання, як

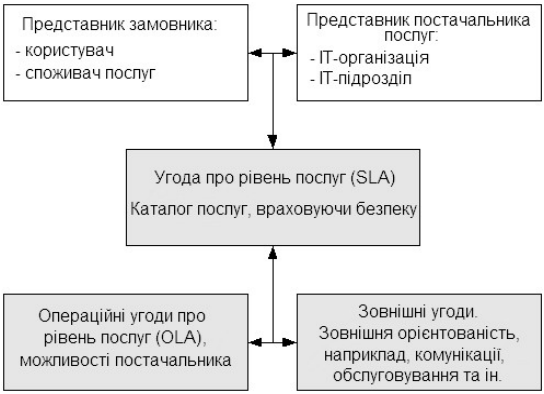

Рис. 2. Складання розділу безпеки в угоді SLA

загальна політика інформаційної безпеки, список авторизованого персоналу, процедури захисту ресурсів, обмеження копіювання даних і т.д.

Ще одним важливим документом є операційна угода про рівень послуг (OLA). У ньому описуються послуги, які надаються внутрішнім постачальником послуг. Постачальник повинен пов'язати ці домовленості з видами відповідальності, що існують усередині організації. У каталозі послуг надається їхній загальний опис [3, с. 113].

В операційній угоді про рівень послуг ці загальні описи перетворяться в конкретні визначення всіх послуг і їх компонентів, а також способу виконання домовленостей про рівні послуг усередині організації.

Наприклад, у каталозі послуг значиться «управління авторизацією користувачів і приватних осіб». Операційна угода про рівень послуг конкретизує це для всіх відповідних послуг, які надаються IT-організацією.

Таким чином, реалізація заходу визначається для підрозділів, що надають послуги UNIX, NT, Oracle і т.д. Там, де це можливо, вимоги замовника до сервісного рівня визначаються за каталогом послуг, а якщо виникне потреба, укладаються додаткові угоди. Такі додаткові заходи підвищують рівень безпеки в порівнянні зі стандартним.

При складанні угоди SLA необхідно погоджувати з управлінням інформаційною безпекою ключові показники ефективності (KPI) і критерії. Показники ефективності мають бути вимірюваними параметрами (метриками), а критерії ефективності повинні встановлюватися на досяжному рівні. У деяких випадках буває важко досягти домовленості що вимірюваних параметрів безпеки. Їх легше визначити для доступності сервісу, яка може мати цифрове вираження [3, с. 70].

Для того, щоб дотримати SLA, постачальник послуг в свою чергу укладає операційну угоду про рівень послуг (OLA) з іншими внутрішніми підрозділами від яких залежить якість надання послуг.

Однак для цілісності й конфіденційності зробити це складніше. Тому в розділі безпеці в угоді SLA необхідні заходи звичайно описуються абстрактною мовою.

Практичні норми керування інформаційною безпекою використовуються як базовий комплекс заходів безпеки. В угоді SLA також описується метод визначення ефективності. IT-організація (постачальник послуг) повинна регулярно надавати звіти організації користувача (замовника).

Література:

1. Service Level Agreement S-Cube Knowledge Model [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.s-cube-network.eu/km/terms/s/service-level-agreement. – Назва з екрана.
2. Axelos IT Infrastructure Library [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.axelos.com/best-practice-solutions/itil. – Назва з екрана.
3. ITIL Service Design 2011 edition. – London: TSO, 2011. – 458 p.