

Priložnosti računalništva v oblaku za zavarovalništvo

Matija Debelak

20. dnevi slovenskega zavarovalništva

Portorož, junij 2013



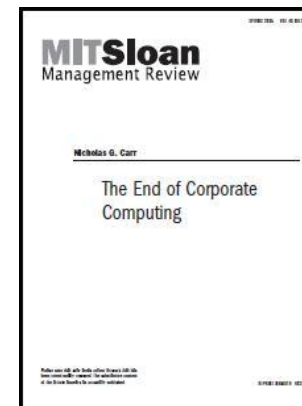
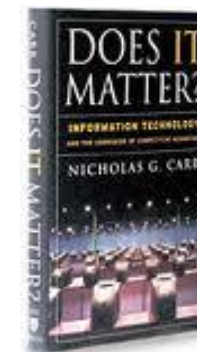
IT doesn't matter

Nicholas G. Carr:

- IT ni več orodje za doseganje konkurenčne prednosti
- Nasprotovanje velikih ponudnikov IT
- Strateška vrednost IT in konkurenčne prednosti: inovativnosti, kreativnosti
- IT vse bolj postaja infrastrukturni temelj za delovanje podjetij;
- Visoke investicije v IT niso upravičene;
- Enačenje z električno, transportnimi potmi;
- Izločanje dejavnosti k specializiranim ponudnikom;



LASTNIŠKA INFRASTRUKTURA → NAJEM IT STORITEV



Priložnosti računalništva v oblaku

Poslovni vidik

- Osredotočanje na primarno dejavnost (zmanjšan fokus na IT upravljanje)
- Poenostavljen model rasti (brez visokih inicialnih stroškov)
 - širitev na nove trge;
 - razvoj novih zavarovalniških produktov;
- Inovativni pristopi k deležnikom (stranke, partnerji...)
- Virtualne organizacije

Finančni vidik

- Pay as you go (plačevanje zmogljivosti v skladu s potrebami)
- Nižji zagonski stroški ob uvajanju novosti v poslovanje
- Radikalno znižanje investicij v lastno sistemsko infrastrukturo in licenčno sistemsko opremo
- Nižji stroški specialnega zunanjega svetovanja
- Redna presoja in zagotavljanje tržnih cen storitev

Pay as you go

Upravljanje kapacitet

- Odprava dragih presežkov kapacitet
- Ugotavljanje trenutnih in bodočih potreb iz poslovanja (strategije, načrti, projektni načrti, incidenti, problemi, budget)
- Napovedovanje obnašanja IT storitev v različnih okoliščinah (analiza trendov, simulacijsko modeliranje)
- Upravljanje povpraševanja (klasifikacija storitev IT glede na zahteve po virih, upravljanje uporabnikov, časov uporabe,..)
- Proaktivni incidenti – upravljanje optimalnih zmogljivosti (zmanjša tveganje incidenta, časovno optimalno spremeni dodeljeno kapaciteto)

Priložnosti računalništva v oblaku

Tehnološko upravljavski vidik

- Prenos tveganj upravljanja kompleksne infrastrukture na zunanjega dobavitelja
- Vloga IT osebja se spreminja (poudarek iz tehnike na vsebino)
- Ni potreb po visokokvalificiranih lastnih ali najetih tehničnih specialistih
- Ni potrebe po vzpostavitvi lastnega centra rezervnih zmogljivosti
- Zmanjšanje tveganja izpostavljenosti do dobavitelja

Prožnost in dostopnost

- Poslovna agilnost storitev
- Dostopnost aplikativnih storitev

Izboljšana varnost

Izboljšana varnost

- Visoka stopnja razpoložljivosti (režim 24/7/365 brez lastnih kadrov)
- Neprekinjenost IT storitev (replikacija, redundanca, preizkusi, BCP)
- Varnost je primarna skrb ponudnikov
 - ugled, pogodbene kazni, dolgoročnost obstoja, nadzorni pregledi, interna revizija, pridobivanje varnostnih certifikatov,....
- Vključenost večjega števila specialistov za informacijsko varnost
- Višja stopnja usposobljenosti strokovnjakov za varnost
- Ocena tveganj
 - dosledno ocenjevanje, širok nabor identificiranih groženj, ranljivosti
 - širok nabor ukrepov za znižanje tveganja
 - močnejši mehanizmi za zaščito

Ocena tveganja

- Sredstva, ki jih varujemo pri računalništvu v oblaku:
 - osebni podatki, ugled podjetja, zaupanje strank, informacijska storitev, intelektualna lastnina...
- Ocena tveganja (storitve v oblaku / klasično izvajanje)
- Tipična tveganja za računalništvo v oblaku
- Tveganja povezana z dodatnim razvojem (niso del standardne rešitve)
- Ocena tveganja → zaupanje ali nezaupanje v ponudnika
- Zaupanje – ključen pogoj za izkoriščanje potenciala

Specifična tveganja

- Prenos podatkov v sodne pristojnosti z drugačnim režimom varstva OP
- Neenakomerna pogajalska moč naročnika in ponudnika
- Netransparentnost ponudnika
- Izguba vpliva in nadzora nad upravljanjem informacijskih storitev
- Nezmožnost preverjanja izvajanja upravljanja varnosti
- Odpoved storitve (objektivna nezmožnost pri dobavitelju)
- Nejasne odgovornosti v verigi dobavitelja in njegovih podizvajalcev
- Zmanjšana možnost nadzora s strani državnih nadzornih organov
- Tveganje pavšalnega nezaupanja v dobavitelje
- Tveganje pretiranega in prehitrega zaupanja v dobavitelje

Varstvo osebnih podatkov

- **Evropski pravni okvir**
 - Konvencija Sveta Evrope o varstvu posameznikov glede na avtomatsko obdelavo OP (1981)
 - Direktiva 95/46/ES o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (1995)
- **Slovenija**
 - ZVOP-1 Zakon o varstvu osebnih podatkov (implementacija direktive 95/46/ES)
 - Smernice informacijskega pooblaščenca (junij 2012)
 - Pogodbena obdelava osebnih podatkov
 - Zavarovanje osebnih podatkov
 - Iznos osebnih podatkov v tretje države
 - Kontrolni seznam za preverjanje skladnosti

Varstvo osebnih podatkov

- **Pogodbena obdelava**
 - informacije (mesto obdelave, postopki zavarovanja, postopki brisanja podatkov, varnostno kopiranje, SLA parametri....);
 - vključevanje tretjih strank v oceno tveganja (neodvisne certifikacijske in revizijske hiše);
 - sklenitev pogodbe z dobaviteljev ;
- **Pravna podlaga za iznos v tretje države**
 - ZDA (Google, Amazon, Salesforce...)
 - IP: ZDA spadajo med države, ki zagotavljajo ustrezno raven varstva OP za družbe, ki so zavezane spoštovanju načel Varnega Pristana (Safe Harbor)
 - Varni Pristan – družbe se samocertificirajo pri ministrstvu za trgovino
 - posebna odločba IP v tem primeru ni potrebna
- **Zavarovanje osebnih podatkov (24. člen ZVOP-1)**
 - Zavarovanje z vidika zaupnosti, razpoložljivosti in neokrnjenosti

Zaupanje

- Skupen cilj ponudnikov, uporabnikov, revizijskih inštitucij in nadzornikov je vzpostavitev mehanizmov, ki bodo omogočali višjo stopnjo zaupanja
- CSA (Cloud Security Alliance): cilj vzpostaviti zaupanje računalništva v oblaku
- ES: sep-2012 podpora programom zaupanja v strategiji spodbujanja podjetij
- Zaupanje ponudniku računalništva v oblaku
 - Zaupanje v postopke upravljanja varnosti;
 - Zaupanje v dolgoročno vzdržnost dobavitelja in sposobnost zagotavljanja storitev;
- Vzpostavitev mehanizmov zaupanja:
 - certifikati, certifikacijske sheme, potrdila;
 - splošno uveljavljeni standardi;
 - neodvisni revizijski pregledi;
- Zakaj zaupamo?
 - Poslovni ugled ponudnika;
 - Referenčni uporabniki;
 - Stalna prisotnost nadzora ponudnika;
 - Skrb ponudnika za dolgoročen obstoj na trgu;
 - Certificirana rešitev;

Značilnosti zavarovalniškega poslovanja

- Informacijsko intenzivna panoga;
- Velike količine osebnih podatkov;
- Obdelava občutljivih osebnih podatkov;
- Intenzivna interakcija z zavarovanci;
- Vpliv zavarovalniških goljufij;
- Zavarovalno zastopstvo in posredništvo;
- Pomen ugleda in zaupanja;
- Previdnost zavarovalnic pri storitvah v oblakih (slow mover);

Priložnost za zavarovalništvo

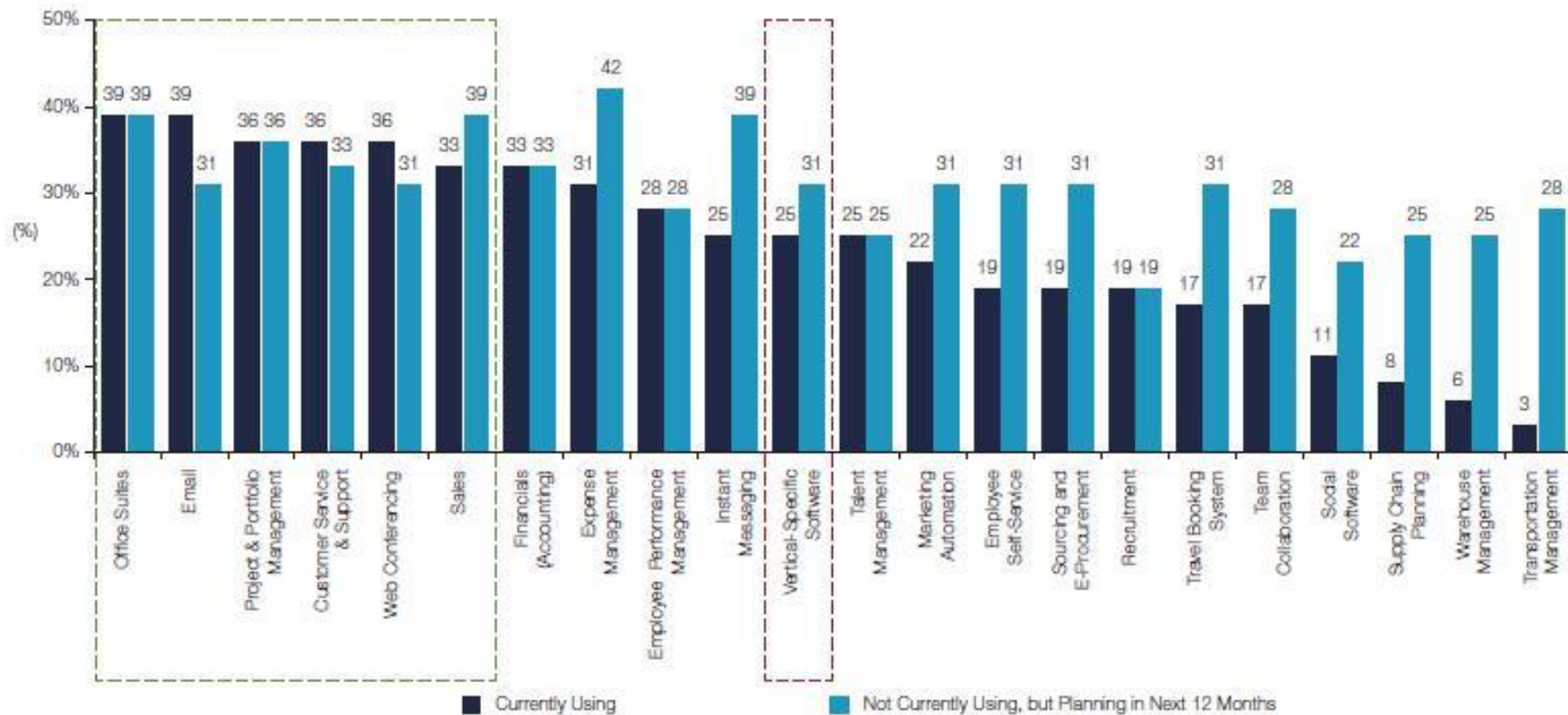
- Skupna iniciativa zavarovalnic v Nemčiji – zavarovalniški oblak (stroški)
- Oblaki skupnosti »Community Cloud« v panogi (enake varnostne zahteve)
- Uporabljajo jih nekatere organizacije s skupnimi značilnostmi oz. potrebami:
- Priložnost za domače zavarovalnice:
 - oblikovanje skupnega SI zavarovalniškega oblaka;
 - Cilji: znižanje stroškov, zavarovalniški standardi, pogajalska moč;
 - izločanje standardnih storitev:
 - Upravljanje systemske infrastrukture
 - Standardizirana uporabniška oprema (ne podpira konkurenčnosti, obvladljiv VOP)
 - vzpostavitev win-win situacije med zavarovalnicami na področjih, ki ne vplivajo na konkurenčnost zavarovalnic
 - priložnost za utrjevanje in izboljšanje konkurenčnega položaja v odnosu do tujih zavarovalnic;

Zavarovalniške goljufije

- Izziv: vse večja inovativnost zavarovalniških goljufov
- Tveganje: izguba ugleda zavarovalnic in dejavnosti in zaupanja zavarovancev
- Obvladovanje zavarovalniških goljufij = učinkovito sodelovanje vseh deležnikov
- **Zzavar-H:** omogoča izmenjavo informacij o udeležencih škodnih dogodkov
- **Namen:** preprečevanje, prijavljanje škodnih dogodkov in ugotavljanja spornih okoliščin
- Skupen interes vseh deležnikov: oblikovanje skupnega oblaka za namene preprečevanja zavarovalniških goljufij:
- Dostopnost do skupnih zbirk podatkov vključenih zavarovalnic
 - ekspertni sistemi za odkrivanje zakonitosti
 - integracija z družbenimi omrežji (Facebook, Twitter, LinkedIn, Blogger..)
- Implementacija skupnega oblaka – osnova povezovanja s tujimi zavarovalnicami na področju odkrivanja kompleksnejših mednarodnih oblik zavarovalniških goljufij
- Izhodišče: nacionalni sistem za odkrivanje zavarovalniških goljufij

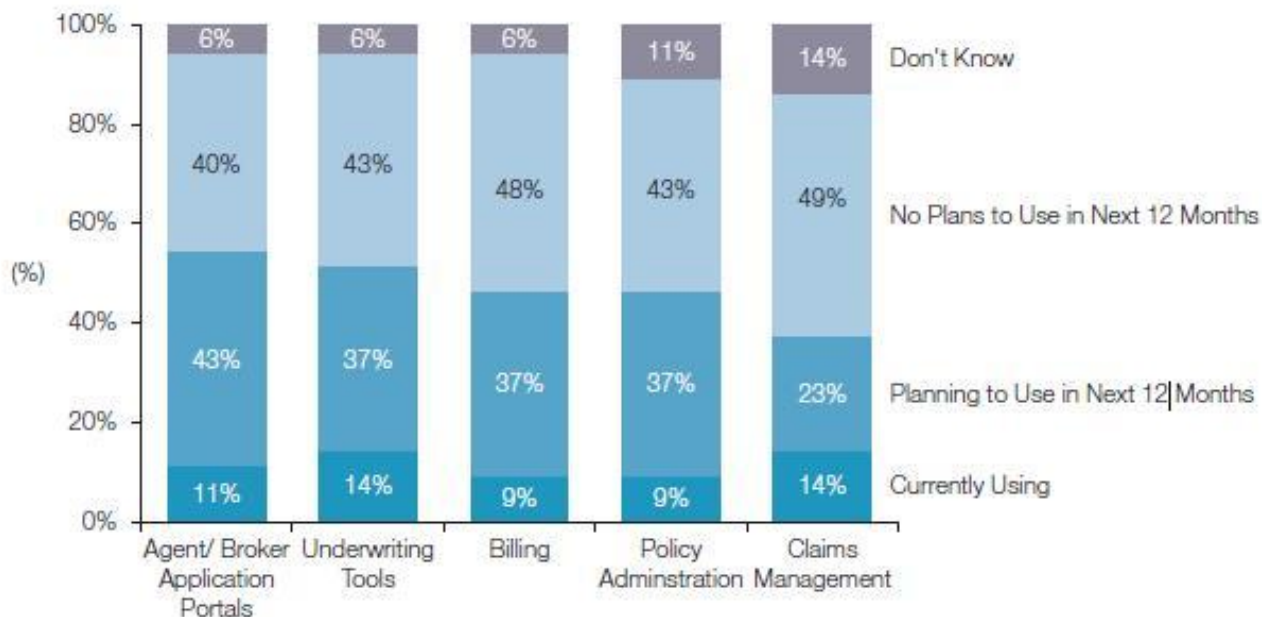
Zavarovalnice – programska oprema kot storitev

Delež standardiziranih rešitev v oblaku



Zavarovalnice – programska oprema kot storitev

Delež vertikalnih zavarovalniških rešitev v oblaku



Zaključki

- Računalništvo v oblaku – tehnološka in **poslovna prioriteta**, gospodarski potencial
- Nujno vključevanje v **poslovne strategije** zavarovalnic !
- **Risk – Benefit** (koliko tveganja na račun koristi)
- Celostna **analiza tveganj** (izogibanje pavšalnim ocenam)
- **Zaupanje** (smo na poti vzpostavitve zaupanja)
- Priložnosti: **fleksibilnost, nižji stroški, višja varnost, konkurenčnost**
- Tveganja: **varstvo osebnih podatkov, dolgoročna vzdržnost storitev**
- **Izziv:** dokazovanje **skladnosti**
- Priložnosti za zavarovalniško industrijo:
 - skupen nastop domačih zavarovalnic
 - hitrejši, agilnejši in cenejši razvoj novih zavarovalnih produktov;
 - hitrejša, agilnejša in cenejša širjenja poslovanja na nove trge;
 - inovativni pristopi k zavarovancem ;
 - radikalno znižanje stroškov.