

Наталья Жилкина/
nzhilkina@computerra.ru/

SLA — ЭТО КОНСТИТУЦИЯ современного ИТ-аутсорсинга

О законах, которым подчиняется правильно построенный ИТ-аутсорсинг, Николай Рыжов, генеральный директор компании «Открытые Технологии», знает не понаслышке. В компании он начинал работу с должности менеджера по продажам в сервисном подразделении, затем работал начальником отдела, а позже — руководителем департамента сервиса. В интервью журналу CIO Николай Рыжов рассказал о своем видении проблем современного ИТ-аутсорсинга и дал рекомендации, как действовать заказчикам, планирующим передать часть непрофильных ИТ-функций на сторону.

— Прежде чем начать разговор об ИТ-аутсорсинге, расскажите, что вы вкладываете в это понятие.

— Какого-то общепринятого, классического определения ИТ-аутсорсинга среди поставщиков ИТ-услуг и заказчиков не существует. Под аутсорсингом подразумевается передача некоторых (обычно непрофильных) функций стороннему исполнителю. Тем самым компания высвобождает свои ресурсы для выполнения задач, непосредственно влияющих на бизнес-процессы. Что касается развития аутсорсинга, то у меня сложилось представление об эволюционном пути повышения зрелости сервисных услуг в области информационных технологий. Самый простой вид сервиса — это техническая поддержка, определенный комплекс действий, которые приводят к восстановлению работоспособности ИТ-инфраструктуры в ее зафиксированной конфигурации. Следующий уровень зрелости — это сопровождение. На этом этапе сервис должен включать

в себя некоторые операции по видоизменению ИТ-инфраструктуры заказчика. Это может быть добавление каких-то элементов оборудования, его переконфигурирование, установка нового программного обеспечения и так далее. ИТ-аутсорсинг — это третья ступень в шкале зрелости сервисных услуг. В отличие от технической поддержки и сопровождения, он включает в себя целый комплекс услуг, позволяющих заказчику не беспокоиться о работоспособности каких-либо отдельных элементов своей ИТ-инфраструктуры и быть уверенным в том, что весь информационный сервис будет своевременно предоставлен. ИТ-аутсорсинг может быть разного типа: стратегическим, функциональным, ресурсным.

— На каком виде ИТ-услуг концентрируется компания «Открытые Технологии»?

— Компания занимается преимущественно функциональным аутсорсингом. Мы обеспечиваем работоспособность информационной инфраструктуры, предо-

ставляем услуги по мониторингу как самой инфраструктуры заказчика, так и его сервисов. При этом действуем по принципу: сложное — сами, простое — на сторону. Информационная структура — это среда, в которой присутствуют различные сегменты: центральные ядра, периферийные и т. д. Мы в основном концентрируемся на аутсорсинге сложных сервисов: это высокопроизводительные вычислители, сложные системы хранения, базы данных, кластерные системы, обеспечивающие резервное копирование и восстановление данных. Предоставление подобных сервисов и есть главное направление «Открытых Технологий».

— На какие моменты заказчику следует обратить внимание при выборе аутсорсера?

— Очень важна техническая оснащенность компании. Если необходимо быстро смоделировать текущую ситуацию — без наличия сервисной лаборатории здесь не обойтись. Я имею в виду именно сервисную, а не демо-лабораторию, которая должна

решать иные задачи. Сервисная лаборатория — это тот испытательный полигон для служб, который находится в постоянной боевой готовности. Это совокупность оборудования и ПО, которая позволяет моделировать огромное разнообразие ситуаций, возникающих у заказчиков, и искать пути решения их проблем. На этой площадке также могут «обкатываться» какие-то конфигурации систем перед осуществлением работ по их пуско-наладке.

— От каких шагов при выборе поставщика вы предостерегли бы заказчиков?

— На рынке сегодня существует огромное количество небольших компаний, заявляющих о готовности предоставлять ИТ-услуги. Однако на практике заказчики часто сталкиваются с расхождением заявленного и фактического качества подобных услуг. Работа с компаниями, у которых отсутствуют основные фонды, сервисные лаборатории, высококвалифицированный персонал, у которых нет возможностей для глубокой проработки

SLA, несет в себе огромные риски, потому что современные информационные системы чрезвычайно сложны и требуют соответствующего уровня подготовки специалистов.

Отремонтировать рабочую станцию может практически каждый; сервер — многие; кластер или прикладной софт — немногие, а вот управлять и оказывать комплексно услуги крупным корпоративным заказчикам — единицы. Подобные услуги мы не доверяем никому. При этом поддержку рабочих мест пользователей мы осуществляем с привлечением пула субподрядчиков: это связано с присутствием на рынке большого количества компаний, которые предоставляют подобные услуги, не требующие сверхвысокой квалификации.

«Открытые Технологии» много инвестируют в специалистов. Ведь нам доверяют свои инфраструктуры крупнейшие государственные учреждения и коммерческие компании. Например, в одной из госструктур мы обеспечиваем сопровождение мощнейшего вычислителя, построенного на базе не менее десятка узлов HP-Superdome. Подобная задача требует особой экспертизы, и в ряде случаев вендоры даже не допускают посторонних специалистов к работам по технической поддержке таких аппаратных средств. Наши специалисты имеют сертификаты от вендоров, которые позволяют им проводить работы, по качеству аналогичные тому, что делает их собственный персонал. К одному из таких наших специалистов даже сами вендоры регулярно обращаются за консультацией.

Практически все наши специалисты являются мультивендорными. Занимаясь работами по обслуживанию вычислителей, они знают досконально не только все присутствующие на рынке операционные системы и бизнес-приложения, но и аппаратную часть. Это позволяет решать многие проблемы на стыках, где они чаще всего и возникают. А они возникают, потому что, честно говоря, я не знаю ни одной крупной информационной систе-



мы, которая была бы построена на оборудовании или ПО только одного производителя. Поэтому от умения интегратора квалифицированно осуществлять тонкие настройки сложных комплексов во многом зависит работоспособность всего «зоопарка».

— Какие еще советы вы дали бы заказчику при выборе аутсорсера?

— Главное, чего должен избегать заказчик, — это верить на слово. Надо действовать в рамках соглашения SLA — «конституции» аутсорсинга. В сервисном соглашении должны быть учтены и отражены все ситуации, которые только могут сложиться. И, конечно же, при невыполнении пунктов соглашения должны быть предусмотрены штрафные санкции — чрезвычайно эффективный инструмент управления. На рынке существует много компаний, которые, скажем

который копится годами и стоит очень дорого.

— Каков критерий успеха проекта на базе модели ИТ-аутсорсинга?

— Забота о заказчиках. У нас есть целое подразделение сервис-менеджеров, которые общаются с персоналом заказчика, управляют действиями инженеров внутри компании, проводят мониторинг удовлетворенности заказчика, обеспечивают отчетность в процессе предоставления услуг. Это люди, около 90% своего рабочего времени проводящие у заказчиков. Их главная задача — решить все проблемы, которые возникают в процессе предоставления услуг. И если существуют хоть какие-то предпосылки к тому, что SLA может быть нарушено, они бьют тревогу и начинают предпринимать меры для того, чтобы этого не допустить.

Отношения с заказчиком строятся на взаимном доверии. На сегодня рынок аутсорсинговых услуг в России находится еще в зачаточном состоянии. А отсюда и неуверенность в аутсорсерах, боязнь передать систему на сопровождение. Это неверие в подписанный договор о неразглашении конфиденциальной информации. Это неразвитость ценовой политики, когда никто не знает, сколько должны стоить подобные услуги. Это отсутствие четких правил игры. Но постепенно мы придем к тому, что аутсорсинг в области информационных технологий, если он правильно построен, может быть не только безопасен, но и выгоден. Впрочем, немалые выгоды от использования ИТ-аутсорсинга заказчик сможет оценить уже сейчас. Надо только придирчиво сделать свой выбор, учитывая все факторы: надежность компании, ее репутацию на рынке, объем ресурсов, которыми она оперирует. Если заказчик вникает во все детали, интересуется, насколько отлажены процессы, от которых зависит качество сервиса, — поверьте, это вызывает огромное уважение со стороны аутсорсера. <