

Консалтинг и техподдержка на фоне глобальной трансформации ИТ-рынка



Андрей ТАМБОВСКИЙ,
директор по технологиям компании
«ФОРС Дистрибуция» (ГК ФОРС)

Прекращение деятельности вендоров на российском рынке развивалось по «открытому» и «скрытому» сценариям: одни компании сначала объявили о приостановке предоставления услуг технической поддержки, а потом прекратили их полностью, другие начали отключать свое оборудование, например, не обновляя ключи активации или функциональность, доступную исключительно по схеме «...как услуга». Компаниям, которые перенесли свои сервисы в облака иностранных провайдеров, пришлось еще труднее, поскольку они были вынуждены в кратчайшие сроки возвращать свои приложения обратно в Россию. Причем процесс требовалось завершить в экстремально сжатые сроки, мягко говоря, отличающиеся от тех, которых обычно требует стандартный проект по миграции, когда есть план, пилот, есть время на тестовую миграцию, донастройку и отладку деталей.

Массовый уход из России зарубежных вендоров в прошлом году значительно ускорил изменения, которые уже довольно давно происходили на отечественном ИТ-рынке. Многие проекты, которые компании планировали реализовывать на базе зарубежного оборудования и программного обеспечения, так и не были воплощены. Более того, возникли вопросы о возможности дальнейшего бесперебойного функционирования развернутых ранее систем. Однако происходящие перемены – не что иное, как трансформация, протекающая в соответствии с глобальными тенденциями.

В целом случившееся на отечественном рынке с информационными технологиями можно назвать кризисом, хотя и имеющим особенности. Рассматривая характерные черты кризисной ситуации, в которой оказался российский ИТ-рынок в марте прошлого года, можно отметить ее положительное отличие от всех предыдущих: многие специалисты высокой квалификации, трудившиеся ранее в технической поддержке производителей, перешли на работу в российские компании.

Например, расширение штата «ФОРС Дистрибуции» за счет технических специалистов, ранее работавших в корпорации Oracle, позволило значительно усилить наши позиции как компании, предоставляющей услуги техподдержки для сложных программно-аппаратных комплексов, сохранив принцип «одного окна», когда все проблемы ПАК вне зависимости от того, связаны они с софтом или с «железом», решаются одной компанией. В таком контексте программно-аппаратные комплексы включают в себя разнообразные типы устройств, в которых аппаратное и программное обеспечение взаимосвязаны. К примеру, сетевые коммутаторы, маршрутизаторы и другие устройства, на базе которых построены сети связи, можно также отнести к ПАК.

Понимание кризисной ситуации стало своего рода точкой опоры для нашей компании. ГК «ФОРС» работает на российском ИТ-рынке с 1991 г., количество кризисов, которые мы пережили вместе с нашими заказчиками, уже трудно подсчитать. Все они чем-то отличались друг от друга, но в одном были похожи: в этот момент главные запросы от наших заказчиков – гарантия функционирования инфраструктуры, предотвращение сбоев, особенно для систем, обеспечивающих непрерывность их бизнеса. В таких условиях работа технической поддержки выходит на первый план. И прошлый год не стал исключением.

Отечественный ИТ-рынок после ухода вендоров

Особенность ситуации, в которой оказался российский ИТ-рынок в марте прошлого года, – прекращение оказания иностранными вендорами услуг технической поддержки даже при наличии оплаченных сервисных контрактов. При этом, как правило, возврата оплаты вендорами по этим контрактам произведено не было.

Таким образом, большинство участников ИТ-рынка оказались в довольно сложном положении. У заказчиков не было «второго бюджета» для повторного заказа технической поддержки у отечественных

ИТ-компаний, в то же время российские поставщики, сотрудничавшие с иностранными компаниями, не имели возможности вернуть средства заказчикам, поскольку добросовестно перевели их вендорам в соответствии с действовавшим до марта 2022 г. партнерскими договорами.

Кроме того, на рынке появилось большое количество новых компаний, предлагающих услуги технической поддержки программного обеспечения и оборудования ушедших производителей, при этом не обладающих необходимой экспертизой, не имеющих ресурсной базы и опыта оказания подобных услуг. Если раньше регулятором этого рынка и гарантом компетенции исполнителей являлся вендор, то теперь у заказчиков появились дополнительные риски, связанные с надежностью выполнения такими подрядчиками своих обязательств и устойчивостью работы инфраструктуры.

Помимо прекращения технической поддержки и возможности закупки запасных частей был закрыт доступ для компаний из нашей страны, включая бывших партнеров, к технической документации, базам знаний, системам информационной поддержки, необходимым для решения возникающих проблем, в том числе для исправления ошибок в работе программного обеспечения. В таких условиях значительно вырос спрос на услуги техподдержки, предоставляемые компаниями, которые имеют свой штат экспертов, способных решать самые сложные проблемы, опираясь в первую очередь на собственные знания, опыт, системы, обеспечивающие прием и обработку заявок на обслуживание.

Двадцать четыре года назад ФОРС получил статус Oracle Value Added Distributor. С самого начала по отношению к вендору компания выступала в качестве проектного дистрибьютора, фокусируясь на создании собственной технической экспертизы. Непрерывная модернизация собственных ресурсов позволила нам достигать того, к чему мы всегда стремились – делиться с нашими партнерами и их заказчиками лучшими практиками и компетенциями, давать им больше знаний,

умений. Так, в 2008 г. на базе ФОРС стартовал специальный проект Oracle Partner Excellence Hub, в рамках которого обеспечивались и обучение партнеров новинкам продуктового портфеля Oracle, и решение вопросов миграции приложений, помощи ISV партнерам, проведение индивидуальных консультаций.

Более 12 лет назад, после того как Oracle вывел на рынок свой первый программно-аппаратный комплекс Exadata, был создан FORS Solution Center, основными задачами которого стали обучение, создание пилотных проектов, оптимизация, моделирование и тестирование решений в интересах партнеров и заказчиков. Собственный пул обслуживания в совокупности с сильной командой экспертов, обладающих большим опытом работы с технологиями Oracle, многие из которых также имели опыт преподавания, сделали наш Центр одним из самых известных в России. Множество кейсов по внедрению Oracle Exadata началось с пилотных проектов, впоследствии перераставших в работы по оказанию профессиональных услуг, нацеленных в первую очередь на обеспечение высокой производительности систем.

Комплексный анализ запросов заказчиков, гибкость и адаптивность к потребностям рынка, наличие собственных разработок дали возможность нашей компании (пусть это было и непросто) перестроить, а точнее, достроить свою работу после того, как вендор прекратил деятельность в России. Многолетний опыт успешной поддержки особо нагруженных программно-аппаратных комплексов Oracle Exadata, Big Data, Oracle SPARC, ODA и др., обширный опыт разработки и технической поддержки, а также знания, собственная материальная база и, главное, команда экспертов позволили обеспечить нашу успешную трансформацию в высокотехнологичного сервис-провайдера.

Пути решения проблемы поставок запчастей

Наиболее частым запросом, который мы получали в прошлом

году, стало не решение проблем, возникающих в программном обеспечении, а обслуживание аппаратной части с предоставлением запчастей. Данная приоритезация объясняется рядом причин. Первая состоит в том, что если ПО работает нормально, то в условиях стандартной нагрузки и правильно организованной деятельности службы сопровождения и техподдержки, а также при наличии ранее выстроенной архитектуры с требуемой катастрофоустойчивостью программное обеспечение можно продолжать эксплуатировать, пусть и с некоторыми ограничениями в развитии функциональности. Вторая причина заключается в том, что практика поддержки ПО без участия технической команды производителя существует много лет, при этом на рынке работают компании, специализирующиеся на подобном сервисе. В данном контексте переход в России на своего рода «независимую» поддержку – ожидаемое и закономерное развитие событий. Очевидно, что реализация такой техподдержки требует наличия специалистов высокой квалификации и особого подхода к методике обеспечения бесперебойной работы систем. Собственно, для этого и нужны такие компании, как наша: более 30 лет опыта работы с технологиями одного производителя, опыт внедрения решений на их основе и последующего сопровождения бизнес-критичных высоконагруженных систем.

Стремительное повышение актуальности ремонта оборудования обусловлено возникновением новых, безусловно негативных факторов, усложнивших закупку запчастей. Один из них – удлинившиеся сроки поставки, которые, как ни парадоксально, слабо повлияли на наличие или отсутствие запчастей. Их доступность в первую очередь связана не столько с возможностью купить и положить на склад, сколько с необходимостью точного учета количества запчастей для понимания, какие именно нужны запчасти и какого их количества достаточно для выполнения обязательств по срокам ремонта. Более того, наличие

запчастей на складе не гарантирует восстановления работы системы в срок. Для сложных ПАК принципиальным является работа специалистов, способных оперативно выполнить системную диагностику и как можно точнее определить источник проблемы. Опыт нашей компании показал, что далеко не всегда казавшийся очевидным отказ в оборудовании является причиной, а не следствием проблем на программном уровне.

Оптимизация оборудования как стратегия

Еще одна значимая тенденция – запрос на консалтинг, прежде всего в сфере оптимизации использования имеющихся аппаратных и программных средств. Системы ИТ стали частью бизнеса если не всех, то многих российских компаний. При этом по мере увеличения объема данных, которые в них хранятся и обрабатываются, возрастают нагрузки на инфраструктуру. В условиях, когда возможность традиционного апгрейда систем осложнена, повышается спрос на оптимизацию в области компрессии данных, настройку управления их жизненным циклом, построение более сложных процессов по переносу данных на более емкие, но медленные системы хранения и др.

В случае с Exadata и серверы базы данных, и система хранения – взаимосвязанные компоненты одного программно-аппаратного комплекса. Поэтому вопросы повышения производительности и расширения свободного места могут решаться не только привычными методами апгрейда аппаратных средств, но и путем анализа работы СУБД и уровня заполненности системы хранения. На протяжении многих лет один из самых частых запросов для нашей команды – настройка Exadata на максимально возможную производительность, что в ситуации ухода производителей и ограничения поставок становится все более актуальным.

Что касается консалтинга в области оптимизации объема хранимых и обрабатываемых данных, то существует разработанная нашими экспертами методика, неоднократно доказавшая свою эффективность. С учетом опыта внедрения, поддержки и модернизации систем Oracle наши специалисты способны обнаруживать узкие места даже в старых системах и принимать решения, где и что необходимо модернизировать, чтобы ПАК работал с привычной заказчику производительностью.

Могло ли быть иначе?

Стоит отметить еще одну характерную черту текущей ситуации, отличающую ее от предыдущих кризисов. В настоящее время заказчики понимают, что обеспечить в режиме ожидания работу имеющегося оборудования, чтобы позднее, при ослаблении кризиса, вернуться к привычному формату, практически невозможно, параллельно надо запускать или ускорять процесс перехода на российские технологии, что потребует существенных дополнительных инвестиций в ИТ.

Непосредственная замена оборудования также повлечет за собой необходимость переобучения персонала, который на протяжении многих лет эксплуатировал импортные решения и наработал соответствующие подходы к обучению, передаче знаний внутри компании.

Главная сложность, замедляющая процесс импортозамещения, – потребность в значительном количестве временных ресурсов, которые часто дороже, чем деньги, потому что время нельзя взять в банке, попросить отсрочку или реструктурировать. Учитывая, что процесс перехода можно сократить при помощи взаимодействия с компаниями, имеющими обученных специалистов и экспертов, заказчики обращаются за консалтингом в области миграции на российское ПО, в частности на российские системы управления базами данных. С момента основания наша компания специализируется в области СУБД Oracle.

Накопленные знания позволяют нам принимать активное участие в проектах по миграции на российские системы управления базами данных.

Задача перехода на российские СУБД и системы на их основе иногда кажется следствием ухода вендоров с российского ИТ-рынка. Однако это не так. Если посмотреть на процессы, происходящие за рубежом, то можно заметить, что и там ускоряется процесс перехода от «монолитных» решений, созданных одним производителем по всем канонам данного подхода, к разработкам на базе ПО с открытым кодом. Развиваются такие решения сообществом независимых компаний, поддерживаются сообществом или крупнейшими контрибуторами, т. е. достаточно солидными игроками рынка, которые, помимо того что вносят существенный вклад в общие продукты, часто имеют их собственные версии. Этот процесс происходит параллельно с цифровой революцией, о которой уже несколько лет говорят ведущие западные ИТ-компании.

Сравнение происходящего в ИТ-индустрии у нас в стране и на Западе показывает, что, как ни странно, процессы довольно похожи. Уход западных вендоров из России можно назвать своего рода катализатором, который вынудил отечественный ИТ-рынок начать цифровую пусть не революцию, но трансформацию, протекающую в соответствии с мировыми тенденциями. Для информационных технологий характерны регулярные революционные трансформации, такие как переход от мэйнфреймов к средним машинам, а от них к сетям на базе ПК и архитектуре клиент-сервер, от клиент-серверной архитектуры к трехзвенной. Таким образом, переход на ПО с открытым кодом, на микросервисную архитектуру, облачные технологии просто должен был начаться. Процессы, которые мы видим на российском рынке, – не что иное, как трансформация, проходящая в соответствии с глобальными тенденциями, остаться в стороне от которых невозможно. ■