Аварии в ЦОД:

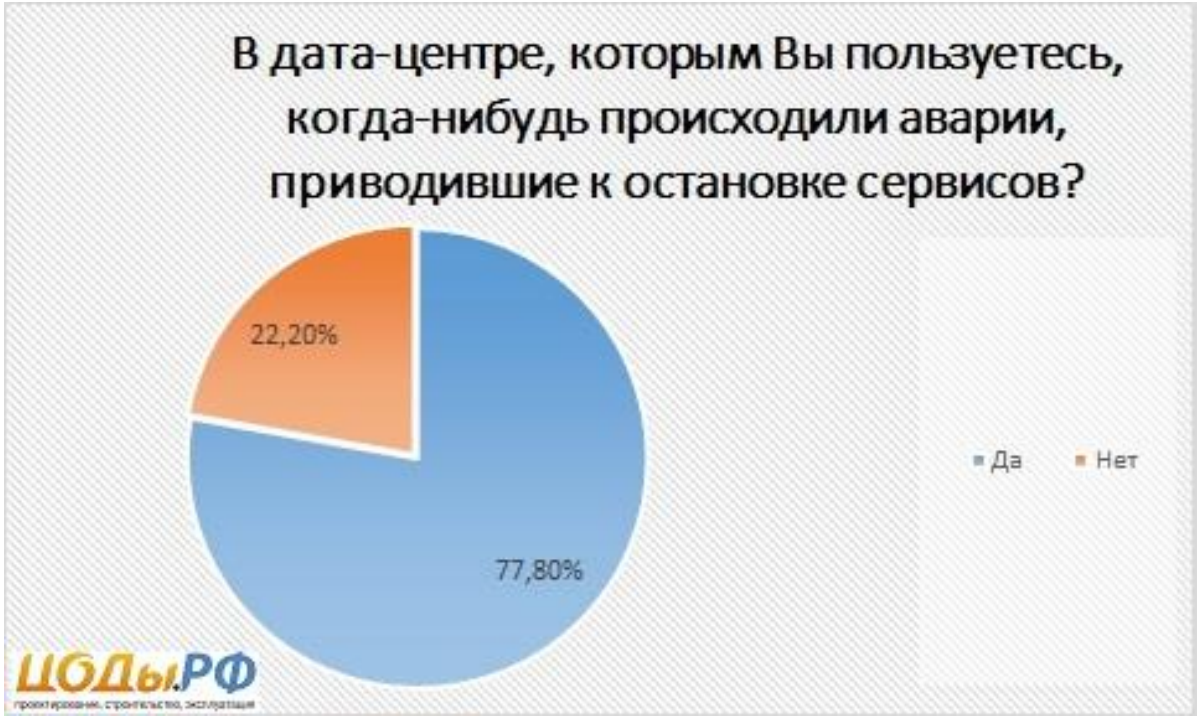
насколько они критичны для бизнеса?

10 декабря 2015 г.

Неполадки в работе дата-центра (своего или арендованного — не имеет значения) — это всегда неприятно. Простои в работе, недовольные клиенты, репутационные потери — лишь верхушка огромной горы потенциальных проблем, которые может вызвать даже небольшой сбой в работе ИТ-инфраструктуры. Конечно, для противодействия внештатным ситуациям предпринимаются всевозможные действия технического и организационного характера, но все предусмотреть невозможно, и аварии время от времени случаются. Данные о том, насколько неполадки в ЦОД критичны для бизнеса, существенно разнятся: они зависят от страны, сектора экономики, размера компании и других факторов. Поэтому международная статистика не всегда соответствует нашим реалиям. Но все же насколько критичны сбои в работе дата-центров для отечественных компаний? Это мы решили узнать непосредственно у самих участников рынка, подготовив соответствующий опрос, результатами которого делимся с нашими читателями.

Что показала статистика

Сразу хочется поблагодарить наших респондентов за честность в ответах. Никто не стал скрывать, что аварии в той или иной степени имели место быть. Преодолевать их последствия приходилось почти всем опрошенным компаниям: таковых оказалось 77,8 %. Только 22,2 % никогда не сталкивались с проблемами в работе ЦОДа. Тем не менее полученные данные позволяют сделать актуальные выводы.



Как показали респонденты, если сбой в дата-центре приводит к простою в работе бизнеса, то серьезные финансовые потери в большинстве случаев начинают ощущаться уже в ближайшее время. Почти 63 % опрошенных заявили, что для них критическое время колеблется в диапазоне от 30 минут до двух часов. Треть компаний могут без проблем пережить целые сутки. И лишь представители одной организации заявили о том, что способны вести бизнес-процесс в условиях сбоя работы дата-центра более трех суток. Однако нельзя забывать о том, что сбои, которые произошли в разное время, имеют различную степень опасности. Скажем, в последний день сдачи отчетности крупного банка даже минутный сбой в работе ЦОДа сразу же становится критичным, в то время как для того же банка неполадки, произошедшие в дата-центре в ночное время, могут быть не столь критичны. Поэтому в нашем опросе мы брали среднее время по итогам реальной работы для каждой организации.

Важным показателем также является время сбоя, после которого организация не сможет восстановить работу. Большинство респондентов (51,9 %) считают, что это месяц. Компаний, для которых жизненно важным является период 1-3 суток, вдвое меньше (около 26 %), что также немало. Однако есть счастливчики, у которых запаса прочности хватит на квартал или даже на год, но таких меньшинство.

Выше мы упомянули термин «финансовые потери». Интересно, во сколько же обходится каждый сбой в работе дата-центра отечественным компаниям? Оказалось, что минимальные потери составляют не более 100 тыс. рублей за каждый эпизод (так оценивают свои потери почти 70 % компаний). Около 22 % респондентов оценивают свои потери до 1 млн руб. В вопросе максимальных потерь ситуация несколько иная. Треть компаний теряла из-за сбоев в работе не менее 1 млн руб. (некоторые даже 100 млн руб. и более). Однако подавляющее число организаций оценивают свои убытки от простоя в работе дата-центра в сумму до 1 млн руб. Относительно небольшая, особенно для крупной компании, сумма. И она вполне объясняет распределение ответов на вопрос о том, сколько аварий в год подвигнут заказчика перенести оборудование в другой дата-центр. Для 37 % опрошенных критичным будут три аварии, но интересно, что столько же компаний, готовых пережить от пяти до десяти сбоев ежегодно, прежде чем решиться сменить место дислокации оборудования или сервиса. Более того, единичный сбой вообще никто не посчитал критичным.

Что касается структуры потерь, то значительная их часть (свыше 54 %) связана не столько с ущербом для бизнеса, сколько с техническим вопросами: восстановлением работоспособности подсистем дата-центра; ремонтом и заменой оборудования; выявлением проблемы; расходами на работы по устранению последствий аварии. Тем не менее 19 компаний при оценке ущерба учли: репутационные риски; недополученный доход; штрафные санкции от контрагентов; упущенные возможности и другие категории сферы бизнеса.

Резюме

Основываясь на полученных данных, среднестатистическая ситуация на рынке выглядит следующим образом. Типичная российская компания хотя бы раз так или иначе сталкивается со сбоями в работе дата-центра. Но эта ситуация не является критичной, если она устраняется не более чем за два часа (в отдельных случаях до суток) — после этого начинаются существенные потери для бизнеса. Однако они переходят в разряд необратимых лишь через месяц простоя. При этом большинство компаний теряют из-за каждой аварии от 100 тыс. до 1 млн руб., более половины из которых идет на устранение технической неисправности.

Источник: Журнал ЦОДы.РФ №13