

КРУГЛЫЙ СТОЛ

Настоящее и будущее
облачных услуг

Каковы сегодня основные движущие силы развития рынка облачных услуг? В свое время аналитики полагали, что такую роль будет играть государственный сектор.

Оправдываются ли эти ожидания? Можно ли говорить о повышении уровня доверия государственных структур и бизнеса к облачным сервисам?

ВЛАДИМИР ВОРОТНИКОВ,
руководитель отдела перспективных исследований и проектов, компания «С-Терра СиЭсПи»



Движущие силы развития рынка облачных услуг остаются теми же, что и раньше, – это стремление более эффективно использовать ресурсы, сократить расходы на эксплуатацию ИТ-инфраструктуры и, самое главное, увеличить ее гибкость и доступность. Но есть и ряд сдерживающих факторов, основные из которых – вопросы безопасности и разграничения ответственности. На рынке облачных услуг, находящемся в стадии становления, присутствие подобных сдерживающих факторов естественно. Несомненно, со временем в развитии облачных структур произойдет качественный скачок, появятся мощные комплексные решения, которые снимут все барьеры.

Государственный сектор редко выступает в роли новатора, традиционно занимая скорее консервативную позицию. Первые шаги делает коммерческий рынок, где в условиях высокой конкуренции приходится искать новые возможности для повышения эффективности

работы и снижения издержек. Когда коммерческие структуры вместе с интеграторами пройдут по тернистому пути первооткрывателей, можно будет ожидать более активного участия госсектора в потреблении облачных услуг. Такой момент наступит, поскольку потребность в облачных технологиях в госсекторе крайне высока. Но это произойдет не раньше, чем будут наработаны хорошая база знаний и опыт внедрения, сопровождения и защиты крупных облачных решений.

ВЛАДИМИР ГАБРИЕЛЬ,
коммерческий директор, ЗАО «Деловая среда»



Сегодня основная движущая сила развития рынка облачных услуг – это бизнес. Например, в «МоемСкладе» предприниматели ежемесячно создают 700 тыс. документов, «Меганпланом» пользуется более 30 тыс. компаний, а выручка СКБ «Контур» от продажи сервисов – почти 4 млрд руб. в год. Впечатляющие цифры, согласитесь.

ИВАН ГОЛЕНЕВ,
начальник отдела инфраструктурных программных решений, INLINE Technologies



Стимулом для перевода корпоративных сервисов в облако должна стать, с одной стороны, дефицит

квалифицированных ИТ-кадров на рынке труда, с другой – стремление к реализации экономически эффективных ИТ-услуг. За чем, например, каждому ведомству реализовывать систему контроля SLA услуг связи собственными силами, если этот вопрос можно решить на ведомственном уровне и использовать единую систему, чьи результаты измерений принимались бы и оператором, и госорганом?

МАКСИМ ЗАХАРЕНКО,
генеральный директор компании «ОблакоТек» (Группа компаний MONT)



Основные движущие силы облачного рынка – выгода и удобство, а сдерживающие факторы – малое число качественных предложений и инерция. Государство строит свои, не связанные с открытым рынком облака, но делает это достаточно активно, косвенно влияя на развитие рынка. Доверие к облакам, безусловно, растет вместе с расширением информирования со стороны СМИ и появлением все новых успешных кейсов.

АРАМ ПАХЧАНИЯН,
вице-президент, директор департамента продуктов для ввода данных, компания ABBY



Государство, конечно, будет строить свое облако, но как совершенно обособленную от прочих сред инфраструктуру. Без создания такой унифицированной

инфраструктуры невозможно дальнейшее развитие электронных услуг и обеспечение прозрачности управления. Но если это и окажет какое-то воздействие на рынок облачных услуг, то очень опосредованное. Государство вряд ли станет крупным заказчиком на коммерческом рынке облачных услуг. Для него намного эффективнее заказать такую инфраструктуру, получить ее в свою собственность и при необходимости нанимать компании для обслуживания либо вырастить собственные кадры.

С бизнесом ситуация иная. Облачные решения активно входят в жизнь малого бизнеса. Довольно быстро растет клиентская база компаний, предлагающих учетные системы в облаке. В то же время в крупных компаниях все еще существует психологическое сопротивление. К этому добавляется сопротивление ИТ-подразделений, которым не хочется отдавать свой «хлеб» на сторону. В результате наблюдается стагнация: нет притока клиентов – нет облачных приложений, и наоборот. В этом сегменте в ближайшей перспективе отдаваться в облако будут только отдельные сервисы, которые воспринимаются не как облачные, а скорее как просто интернет-сервисы, потому что они являются периферийными с точки зрения бизнеса.



АЛЕКСЕЙ ПОЗДНЯКОВ,
менеджер по продвижению
Windows Server,
Microsoft в России

Стоит уточнить: под облаком Microsoft понимает не только сервисы из публичного облака, но и частное облако на базе собственных вычислительных ресурсов организации, и гибридное облако – комбинацию частного облака и публичных облачных сервисов, тесно интегрированных между собой. Облачная модель предоставления и потребления ИТ независимо от источника уже доказала свои преимущества для организаций разных размеров и сфер деятельности. Можно утверждать, что сегодня компании переходят от стадии тестирования облачных сервисов к стадии их использования. Это подтверждается и аналитиками: согласно IDC, российский рынок облачных услуг в 2011 г. увеличился на 417,3% и продолжит рост на 50% в год до конца 2016 г. Об этом свидетельствует и большое количество облачных проектов.

Нет сомнения, что за облаками будущее. Облако способствует развитию компаний, создавая новые возможности для бизнеса, а также позволяя снизить затраты и повысить эффективность.



АРТЕМ СОКОЛОВ,
заместитель технического
директора,
компания «Техносерв»

Существенного сдвига на рынке облачных сервисов пока не видно, продолжается этап «завоевания умов»: большинство вендоров активно продвигают свои облачные продукты, но значимых историй успеха еще немного. Однако стимулов для развития облаков вполне достаточно: территориальная распределенность органов исполнительной власти и коммерческих организаций, возможность организовать нужный уровень надежности, отказоустойчивости, непрерывности, а также нехватка специалистов на местах. Важным трендом 2012 г. стала централизация ресурсов организаций, имеющих филиалы и географически распределенные сети, – чтобы унифицировать ИТ-подсистемы и оптимизировать эксплуатационные расходы. Благодаря этому инструменты облачной оптимизации (cloud optimization) становятся все более востребованными у заказчиков – государства и крупного бизнеса, работающего на высококонкурентных рынках (телеком, финансы, страхование, ритейл).



АНАТОЛИЙ ТРЕТЬЯКОВ,
менеджер по маркетингу
сервисных продуктов Fujitsu
Technology Solutions
в России и странах СНГ

Если раньше облака могли позволить себе только крупные корпорации, то сегодня интерес к этим технологиям проявляют и средние, и малые организации. Причем в то время как гиганты ориентируются в основном на построение собственных или частных облаков, предприятия поменьше активно интересуются предложениями на базе разделяемой и собственной инфраструктур или готовыми платформами и приложениями из облака – PaaS и SaaS. Распространению

облачного подхода способствуют и современные программно-аппаратные решения. Например, DI Blocks от Fujitsu позволяет получить практически готовое преднастроенное частное облако с минимумом усилий со стороны заказчика.



АЛЕКСЕЙ ФЕДОРОВ,
руководитель направления
облачных сервисов,
«Аплана»

Уровень доверия к облачным сервисам государственных структур и бизнеса формируется и поставщиками платформ (вендорами), и поставщиками услуг, а также самими заказчиками.

От поставщиков облака ожидается четкое объяснение возможностей платформы, сценариев ее использования, потенциальных ограничений и, главное, подходов к решению локальных задач, таких как обеспечение сохранности персональных данных, соответствие создаваемых решений национальному законодательству и т. п.

Поставщики услуг должны больше ориентироваться на решение задач бизнеса, а не на удовлетворение запросов ИТ-подразделений и предлагать решения, позволяющие в полной мере использовать все преимущества как частных, так и публичных облаков.

А сами заказчики должны более четко формулировать свои задачи, быть готовыми к тому, что выбранные задачи изначально не являются «облачными», быть открытыми к диалогу и более требовательными как к поставщикам облачных платформ, так и к провайдерам сервисов. Только совместные усилия всех заинтересованных сторон могут привести к развитию рынка.

Когда предприятие решает переходить к облачной модели, встает задача бесшовной, не заметной для бизнес-подразделений, миграции в облачную среду. Насколько это сложно? Можно ли считать, что интеграторы накопили достаточно компетенций, чтобы успешно решать эту задачу? Каковы возможные риски в таком проекте?

ВЛАДИМИР ВОРОТНИКОВ

Возможность успешного решения задачи бесшовной миграции действительно

крайне важна для распространения облачных технологий. Это понимают все: и облачные вендоры, и интеграторы, и заказчики. Кроме того, миграция должна быть не только незаметной, но и безопасной.

Все необходимые технологии для прозрачного перехода в облака на данный момент уже существуют. И способы обеспечения защиты переносимых данных также разработаны и используются.

Очевидно, что это трудоемкий и длительный процесс, требующий наличия высоких компетенций у интегратора. Тем не менее можно с уверенностью сказать, что современных технических средств и уровня компетенции вполне достаточно, чтобы считать задачу бесшовной и безопасной миграции в облачную среду решаемой.

ВЛАДИМИР ГАБРИЕЛЬ

Большинство облачных сервисов имеют открытые API, и сегодня нет проблем интеграции с ними существующей инфраструктуры. Эту работу готовы выполнять как интеграторы, так и производители облачных решений. Плюс существуют открытые стандарты и платформы, благодаря которым интеграция облачных сервисов и собственной инфраструктуры действительно выглядит бесшовной.

ИВАН ГОЛЕНЕВ

Если говорить о частном облаке, то сейчас проекты по централизации и миграции ИТ-услуг в дата-центры федерального уровня приобретают все большую популярность среди наших заказчиков. Системные интеграторы уже накопили достаточно опыта реализации подобных проектов. Если говорить о публичном облаке, то здесь больше вопросов, чем ответов. Мне кажется, основными ограничениями в ближайшие несколько лет по-прежнему будут качество каналов связи и вопросы обеспечения конфиденциальности информации в подобных средах.

МАКСИМ ЗАХАРЕНКО

Нет никаких проблем, если ИТ-инфраструктура просто «продолжается» в облако (модель IaaS). Предприятие получает мощности, которые доступны точно так же, как если бы они стояли «под столом», но с дополнительными удобствами (гарантиями качества, сервисами бэкапа, мониторинга и т. д.). Интеграторы сейчас стараются все делать сами, в том числе организовывать собственные облачные площадки. Долго это не продлится, и

на рынке появятся несколько интересных для интеграторов в финансовом и функциональном плане IaaS-площадок, на которых и будут размещаться ИТ-инфраструктуры клиентов. По этому пути идут КРОК, Softline, «ОблакоТеха» и еще несколько игроков.

Другое дело – решения PaaS и SaaS. При их использовании всегда встает вопрос интеграции нового сервиса в существующую ИТ-инфраструктуру (авторизации, безопасности, доступности и обмена данными). Интеграторы-то может и готовы их интегрировать, но сервисы с этой точки зрения недостаточно зрелые. Действительно хорошим примером прозрачной интеграции в любую ИТ-инфраструктуру является сервис Microsoft Office 365.

АРАМ ПАХЧАНЫАН

Утверждать, что интеграторы накопили достаточную компетенцию по облачным решениям, можно с натяжкой. Скорее, они научились создавать частные облака внутри предприятий. Здесь нет речи об облачных услугах – это услуги по созданию облачных архитектур. Такой процесс идет давно, поначалу он назывался «виртуализацией серверов». С развитием инструментов управления виртуальной средой ее переименовали в «частное облако». Но это облако только с точки зрения инфраструктуры, но никак не платформы. До массового платформенного внедрения облачных решений внутри организаций еще далеко, да и полноценных предложений такого рода платформ для внутреннего использования практически нет. Еще дальше до того, чтобы предприятия совместно с интеграторами строили сколько-нибудь значимые решения для бизнеса в публичных облаках. Однако сама идея витает в воздухе, к ней есть интерес. Это как переход через шаткий мост: все надеются, что кто-то другой пройдет первым и проверит мост на прочность. Как только по этому пути пойдут первые смельчаки, начнется бурный рост сегмента. Здесь косвенно может помочь государство, показав пример масштабного перехода на облачные системы.

АЛЕКСЕЙ ПОЗДНЯКОВ

Облака – это не столько технология и оборудование, сколько иная модель предоставления и потребления ИТ: ИТ предоставляются как услуга в автоматизированном режиме, в виде стандартизированных сервисов, которые можно масштабировать, а конечный пользователь

имеет инструменты самообслуживания. При этом обязательно должен быть механизм контроля над потреблением ресурсов. Именно таким образом должны быть организованы любые облачные ИТ-сервисы – и внутренние, и внешние.

Если собственные сервисы компании в достаточной степени автоматизированы, они, как правило, стандартизированы, и переход в облачную среду не будет заметен для бизнес-пользователей. В противном случае можно столкнуться с рядом сложностей.

Выбор модели получения ИТ-услуг всегда остается за бизнесом. Чтобы не ошибиться, необходимо тщательно проанализировать потребности компании в ИТ и требования к ИТ-сервисам.

Прежде всего нужно определить, какие именно приложения и процессы компании готова размещать у внешнего провайдера. Затем следует попробовать сам сервис, чтобы оценить его возможности, посмотреть, насколько он интегрируется в уже созданную инфраструктуру, – кстати, все коммерческие облачные сервисы Microsoft имеют бесплатные пробные версии. После этого принимается решение об использовании той или иной модели для различных задач.

Мы считаем, что оптимальным является гибридное решение с высокой степенью интеграции всех моделей. В этом уникальность предложения Microsoft: мы предоставляем продукты и решения, которые дают возможность глубоко интегрировать различные модели ИТ-инфраструктуры между собой и обеспечить их взаимодействие. Например, новый Windows Server 2012 и публичное облако Windows Azure позволяют наилучшим образом создавать гибридные решения.

АРТЕМ СОКОЛОВ

Большинство организаций выбирают путь постепенного перехода к облачной модели. Первый шаг к гибридным или частным облакам – виртуализация собственной инфраструктуры – сделан или делается многими компаниями, и здесь все технологии отработаны. Но лишь очень немногие компании (в основном не имеющие собственной серьезной ИТ-инфраструктуры) сразу переходят к публичным облакам.

Важнейшими этапами миграции в облака являются обследование имеющейся инфраструктуры, разработка архитектуры и пилотный проект. Основные риски возникают на этапе проектирования инфраструктуры под облачные сервисы, когда делается выбор общей архитектуры,



решений, компонентов и их интеграция. Многие производители оборудования, разработчики ПО и провайдеры связи предоставляют отдельные инструменты, ориентированные на облака, или их комплексы. Поэтому для безболезненного перехода компаний к облачным вычислениям нужна поддержка системного интегратора, компетентного в современных технологиях и имеющего экспертизу по платформам и решениям многих вендоров.

АНАТОЛИЙ ТРЕТЬЯКОВ

Как и любое изменение, подобные переходы должны быть заранее спланированы и протестированы. При планировании желательно опираться на успешный опыт реализации подобных проектов – это снижает риск неверного планирования и позволит избежать непредвиденных ошибок в части сроков внедрения, необходимых ресурсов, ограничений и т. д. Тесно работая с партнерами, мы неоднократно опирались на наш глобальный опыт реализации проектов по всему миру. В большинстве случаев подобный подход помог существенно сократить период миграции, минимизировать риски и в результате сэкономить деньги заказчиков.

АЛЕКСЕЙ ФЕДОРОВ

Переход предприятия к облачной модели является сложной инженерной и бизнес-задачей, требующей структурированного пошагового подхода. Основные риски здесь могут быть связаны с отсутствием стратегии, точно определенных целей перехода, желанием перенести в облако «все и сразу», неверным подбором приложений для переноса в облако и т. п.

Одним из вариантов перехода может быть организация частного облака (для оптимизации использования ресурсов локальной инфраструктуры) и публичного облака (где выполняются некритичные для основного бизнеса приложения) с единой системой управления всей инфраструктурой. Такой подход позволит обезопасить ключевые бизнес-приложения компании и откроет пути для создания новых или расширенных сервисов на основе публичного облака.

Поскольку проблема качества ИТ-сервиса важна для любого бизнеса, закономерно возникает вопрос об ответственности. Можно ли утверждать, что возникающие проблемы решаются удовлетворительно? Насколько защищенным сегодня является

клиент, получающий облачную услугу, какие он имеет гарантии? Известны ли случаи, когда провайдер понес ответственность за перебои с предоставлением сервисов или нарушение условий SLA? Как выглядит ситуация применительно к частному облаку?

ВЛАДИМИР ГАБРИЕЛЬ

Все наши партнеры достаточно серьезно подходят к вопросу SLA, поэтому их клиенты хорошо защищены от всевозможных проблем с качеством услуги. Случаев, когда провайдер получил претензию от клиента за некачественное предоставление сервиса, я не помню. Что касается частных облаков, то тут ситуация в большей степени зависит от ресурсов заказчика, на которых развернуто решение.

ИВАН ГОЛЕНЕВ

Если говорить об ИТ-услугах сервис-провайдеров, то пользователь защищен даже больше, чем в классической модели взаимодействия с ИТ-службой, так как между провайдером и потребителем услуги заключается соглашение об уровне сервиса. В нем прописываются вопросы, связанные с приоритизацией и типизацией запросов от потребителя ИТ-услуги, крайние сроки решения инцидентов, детализованы требования к регламентному времени предоставления услуги и определены санкции за невыполнение требований SLA. Мне известны случаи, когда в договоре с провайдером были прописаны инструменты измерения качества услуги, требования и санкции за несоответствие, например, уровня доступности услуги для потребителя. И результатом стали выплаты неустоек за простои в предоставлении услуги. Но пока такая практика широко не применяется, и успех зависит в большей степени от заказчика: насколько он готов прописать в требованиях к оператору необходимость измерения услуг тем или иным способом.

МАКСИМ ЗАХАРЕНКО

На рынке аутсорсинга ИТ-услуг наличие SLA сегодня является фактически стандартом. Важно, что написано в SLA и как он исполняется. Ключевым параметром является, конечно, отказоустойчивость. Крупные игроки Amazon и Azure установили стандарт отказоустойчивости вычислительных мощностей – 99,95%. Другими показателями являются производительность, время реакции, доступ к данным. Клиент должен обращать внимание не столько на сумму ответственности,

сколько на глубину проработки SLA. Если многие параметры прописаны детально, это косвенно означает, что провайдер понимает суть SLA и осознает свою ответственность, т. е. старается избегать нарушений. Сервис «ОблакоТеха», например, имеет в своем SLA уникальный раздел «Честное расставание», согласно которому провайдер обязан выдать бизнес-данные в удобном для клиента виде.

Частные облака, организованные внутри компании, обычно заканчиваются на внедрении виртуализации. Вопросы управления ресурсами, измерения качества и объемов потребления в целях контроля эффективности ИТ часто не реализуются.

АРАМ ПАХЧАНЯН

Если говорить о публичных облаках, то я считаю ситуацию с SLA вполне удовлетворительной. Вообще говоря, упование на SLA – это как упование на страховку при езде на автомобиле. Лучше ездить осторожно и не попадать в аварии, нежели ездить как попало и надеяться на страховку. Есть механизмы обеспечения высокой надежности хранения данных в облаке. Есть механизмы гарантирования бесперебойности сервиса. Просто надо их знать, выстроить работу этих механизмов и уметь ими пользоваться. Приведу пример: при достаточно высокой общей надежности инфраструктуры в облаке ни один SLA не будет гарантировать надежность отдельно взятого сервера. Более того, невысокая надежность отдельных машин – это именно то, на чем в облаке экономят, это и есть один из секретов его низкой стоимости. Обычное серверное приложение, перенесенное без изменений в облако, потеряет в надежности независимо от SLA. С другой стороны, за счет его перестроения в облачной архитектуре можно получить надежность, недостижимую в обычных условиях. Несмотря на то что публичные облачные системы бурно развиваются, их стабильность и надежность выше всяких похвал. Крайне редкие аварии с потерями данных говорят лишь о беспечности пользователей, не потрудившихся не то что воспользоваться преимуществами облачных решений, но и просто последовать простейшим рекомендациям поставщика услуг. С тем же успехом можно «забыть» делать резервные копии, а потом сокрушаться по поводу ненадежности традиционных решений.

АЛЕКСЕЙ ПОЗДНЯКОВ

SLA является ключевым компонентом любой сервисной модели, в том числе

предоставления ИТ. При этом совсем не важно, идет ли речь о предоставлении сервисов из облака или традиционной инфраструктуры. SLA позволяет четко определить зоны ответственности всех участников того или иного процесса, т. е. стандартизирует и формализует эти процессы. Более того, SLA во многом повышает прозрачность ИТ для бизнеса и зачастую даже позволяет ИТ изменить свою роль в компании и начать говорить с бизнесом на одном языке. Следует отметить, что во многих случаях соблюдение или несоблюдение SLA проще отслеживается именно при предоставлении сервисов по облачной модели.

АРТЕМ СОКОЛОВ

Клиенты отдают предпочтение частным облакам именно потому, что не готовы передавать облачным провайдерам функции защиты периметра в условиях, когда отсутствуют принятые стандарты контроля сохранности и безопасности данных. В России риск-ориентированный подход к защите информации находится в зачаточном состоянии, адекватная оценка финансового ущерба, особенно для государственных структур, кажется маловероятной. Тем, кто решился воспользоваться облачными услугами, необходима более жесткая формализация взаимодействия с внешними информационными системами и требований к архитектуре приложений. Фокус в области ИБ следует сместить с внедрения организационных и технических мер защиты информации к формированию требований и более тщательной проработке SLA в части ИБ и обеспечения непрерывности ИТ-сервисов.

Сегодня коммерческие ЦОД, в том числе те, на базе которых оказываются облачные услуги, декларируют доступность критически важных сервисов в режиме 24x7. Однако современные SLA (даже если оператор дата-центра готов его подписать) не гарантируют компенсации простоя и не оказания сервисов. Во-первых, плановый простой ЦОД от 9 до 16 часов в год считается нормальным. Во-вторых, внеплановый простой компенсируется из расчета 1/720 месячной платы за один час простоя, и при часовом простое полусотни стоек с оборудованием сумма составит около 6,5 тыс. руб.

АНАТОЛИЙ ТРЕТЬЯКОВ

Вывод и передача обслуживания или организации услуг под ответственность внешней организации позволяют бизнесу существенно повысить прозрачность процесса обслуживания. Во-первых,

формируется четкое понимание всего перечня потребляемых услуг. Во-вторых, появляются четкие критерии оценки качества услуг. В-третьих, с учетом количества игроков на рынке облачных решений без правильной организации процесса потребления заказчику трудно определить необходимые объемы и качество обслуживания и выбрать того или иного поставщика услуг, равно как и менять основных провайдеров. Что касается ответственности провайдеров, то в большинстве случаев она ограничивается некоторой компенсацией в рамках очередного платежа.

АЛЕКСЕЙ ФЕДОРОВ

При выборе поставщиков облачных услуг, как инфраструктурных, так и платформенных и программных, необходимо обращать внимание на несколько аспектов: что входит в соглашение SLA, как поставщик обеспечивает такие характеристики своих услуг, как доступность, отказоустойчивость, защищенность данных, и какими стандартами руководствуется компания, предоставляя эти услуги. Важно ознакомиться с историей сбоев и временем реакции провайдера – такая информация должна быть на сайте провайдера.

Что происходит в случае нарушения SLA, обычно прописано в самом соглашении – чаще всего это компенсация стоимости недополученной услуги в составе счета за следующий период платежа.

В случае частного облака вся ответственность ложится на ИТ-подразделение, так как за работу и самой инфраструктуры, и сервисов на ее основе отвечают специалисты самой компании.

В какой мере, на ваш взгляд, актуален вопрос взаимозаменяемости провайдерских облаков? Является ли реальным препятствием для развития облачных сервисов опасение пользователей попасть в зависимость от одного провайдера?

ВЛАДИМИР ВОРОТНИКОВ

Ситуация, когда все сервисы компании жестко зависят от одного провайдера, не может не вызывать опасений. Поэтому крайне важно выработать отраслевые стандарты, которые позволили бы пользователям облачного сервиса при необходимости переходить от одного провайдера к другому. Уверен, что рано или поздно облачный рынок придет к этому, как это происходило и происходит во множестве других ИТ-областей.

Открытые протоколы и следование стандартам – неперемное условие эффективного развития технологий.

ВЛАДИМИР ГАБРИЕЛЬ

Такая проблема действительно существует. Сегодня, чтобы удержать клиента, провайдер обычно создает изысканный функционал по загрузке данных в свой сервис и очень скромный по выгрузке. Я бы рекомендовал думать об этой проблеме при приобретении облачных сервисов и оговаривать это в контрактах с поставщиком.

МАКСИМ ЗАХАРЕНКО

В IaaS-модели такой зависимости нет, потому что всегда можно забрать образ виртуальной машины и восстановить его у другого провайдера (платформ виртуализации не так много) или в офисе. А вот в варианте SaaS такая проблема существует, хотя она и не сильно «раскрученная» из-за небольшой статистики «попавшихся». SaaS-сервисы в основном уникальны, поэтому, даже если получится выполнить «экспорт данных», не очень понятно, как их можно применить.

АРАМ ПАХЧАНЫАН

Такие опасения поначалу относились к достаточно серьезным, поскольку не было понятно, много ли предложений будет на рынке, не возникнет ли «заболачивания». Но сейчас, с моей точки зрения, уже понятно, что эти опасения были напрасными. Если не насаждать монополизацию искусственно, то конкуренция на рынке обеспечит справедливые цены для всех. Вообще, на нынешнем этапе монополизация не выгодна никому, даже тем, кто мог бы претендовать на монопольное положение. Рынок находится в той фазе, когда одному поставщику его просто не поднять. А если будет много поставщиков, будет и организованное переманивание клиентов, что упростит переход от одного провайдера к другому. Пока данный рынок – рынок клиентов, а не поставщиков, и эта тенденция вряд ли изменится в ближайшее время.

АЛЕКСЕЙ ПОЗДНЯКОВ

Одной из ключевых характеристик облачного сервиса наряду с автоматизацией, масштабированием, контролем учета потребляемых ресурсов является его стандартизированность. Стандартизированный сервис позволяет легко мигрировать между провайдерами, чтобы найти оптимальное предложение. Конечно, могут быть и специализированные



сервисы, ориентированные на очень узкий сегмент рынка. Как правило, это Software-as-a-Service. В данном случае у компаний-заказчиков могут возникнуть подобные опасения. Однако следует помнить, что облачные, да и любые другие услуги являются для поставщика основным бизнесом. А поставщик заботится о своей репутации, в том числе путем создания комфортных условий сотрудничества для клиентов. Например, практически все продукты Microsoft можно использовать как в традиционной модели (в собственной инфраструктуре), так и в виде облачного сервиса, или комбинировать их. Это даст заказчику гибкость в выборе модели использования ИТ и ее изменении в случае необходимости.

АРТЕМ СОКОЛОВ

Считаю, что конечного пользователя эти проблемы вообще не должны касаться. Пользователь облачных услуг должен иметь единый интерфейс заказа, изменения тарифов и состава услуг. Это хорошо подчеркивает новая парадигма компании EMC, одного из лидеров облачного бизнеса: «Я пользователь, я хочу это приложение, я хочу его сейчас и готов заплатить 99 центов!»

АНАТОЛИЙ ТРЕТЬЯКОВ

Приобретая облачные услуги, заказчик вполне может не ограничиваться одним поставщиком. Правда, это потребует от клиента значительных ресурсов для более сложного управления контрактами с поставщиками. Любая замена провайдера также требует дополнительных усилий и затрат по миграции и запуску услуг из нового окружения.

АЛЕКСЕЙ ФЕДОРОВ

Ответ на этот вопрос зависит от того, о каком облаке и каких типах услуг идет речь. Чем менее известен поставщик (особенно когда он не предоставляет информацию о своей инфраструктуре или об уровне доступности сервисов), тем выше риск потери данных при использовании его сервисов.

Взаимозаменяемость до какой-то степени возможна на уровне инфраструктурных сервисов – когда ваше облачное решение состоит из набора виртуальных машин, объединенных в виртуальную сеть, но и здесь нужно принимать во внимание такие факторы, как переносимость лицензий, совместимость операционных систем на уровне гипервизора, наличие схожих механизмов обеспечения надежности и отказоустойчивости и т. п.

При использовании платформенных сервисов вы становитесь зависимым от программных интерфейсов конкретного поставщика. Здесь вопрос взаимозаменяемости может быть решен только заменой кода, уникального для управления платформой, – такая возможность должна быть заложена еще при проектировании приложения.

При использовании программных сервисов («приложение как услуга») переход на сервисы другого поставщика может быть затруднен как наличием схожего набора функций, так и сложностью переноса данных между поставщиками.

В любом случае, прежде чем начать полноценно использовать какие бы то ни было облачные сервисы любого провайдера, необходимо разработать «стратегию выхода» – определить подходы к созданию резервных копий, выгрузки данных, файлов и т. п. Полезно также полностью прочитать соглашение SLA, чтобы понимать, кто за что отвечает.

Как развитие рынка облачных сервисов способно повлиять или уже влияет на бизнес таких игроков рынка, как интеграторы, дистрибьюторы, реселлеры? На чем они могут зарабатывать в условиях, когда потребитель может получить нужную услугу (инфраструктуру, платформу, «софт») из облака?

ВЛАДИМИР ГАБРИЕЛЬ

Облачные решения хороши там, где есть масштаб. Поэтому, с одной стороны, это массовые стандартизированные сервисы, которые никогда не находились в сфере интереса крупных интеграторов или дистрибьюторов, – на этом рынке обычно играют или сами производители сервисов, или площадки, которые хорошо понимают пользователей и умеют продавать им услуги. С другой стороны, это крупные проекты по созданию частных облаков – и тут как раз интеграторы могут получить новый всплеск запросов со стороны заказчиков.

ИВАН ГОЛЕНЕВ

Возможно, лет через пять системная интеграция не будет доминировать на рынке, а интеграторы перерастут в сервис-провайдеров. Хотя и это, как мне кажется, вопрос выбора заказчиком той или иной услуги для реализации своих потребностей. Например, на Западе давно существуют так называемые сервис-агрегаторы, которые формируют для заказчика решение из набора услуг,

предоставляемых сервис-провайдерами. Такие решения могут быть, например, разделены по отраслям или формироваться под уникальные требования конечного заказчика, как это сейчас происходит в модели взаимоотношений «вендор – интегратор – заказчик».

МАКСИМ ЗАХАРЕНКО

Время, когда облачные провайдеры (вендоры) считали, что могут напрямую автоматизировать предприятия, с моей точки зрения, проходит. А это означает, что на арену опять выходит «его величество айтишник», который как раз и занимается внедрением, настройкой, сопровождением и консультированием по части облачных решений. В этом смысле интеграторы, ИТ-аутсорсеры, ИТ-консультанты получают новые возможности для работы с клиентами. Облачные провайдеры, которые будут учитывать данную тенденцию и создадут сервисы, удобные для ИТ-специалистов, будут иметь преимущество. Дистрибьюторы и реселлеры (традиционный канал) тоже могут расширить спектр своих услуг. Внешнеэкономических барьеров при работе с зарубежными провайдерами никто не отменял, и финансовая логистика по-прежнему актуальна. В дополнение к лицензиям на «софт» канал вполне может торговать «подписками» на облачные сервисы, особенно ориентированными на конечного клиента, причем все это будет уже в электронном виде.

АРАМ ПАХЧАНИЯН

Это сложный вопрос, и разных игроков он затрагивает по-разному. Интеграторам пора над ним задуматься, но пока вопрос еще не стоит на повестке дня. Да, рынок облачных сервисов растет, но традиционный рынок никуда не делся и в ближайшие пять лет, скорее всего, продолжит расти. Думаю, большинство крупных предприятий (основных клиентов интеграторов) придут к публичным облакам через частные облака, в рамках которых они будут отлаживать новые подходы к созданию и развертыванию информационных систем. Потом наступит пора «гибридного» подхода, когда одна часть систем будет работать внутри, а другая – арендоваться в облаке. Многие на этом этапе остановятся. Во всех названных процессах предприятиям никуда не деться от задач, которые решают интеграторы.

Что касается дистрибьюторов и реселлеров, то им надо задуматься очень серьезно, и не только из-за облаков, а еще

и потому, что коробка с программным обеспечением как товар быстро теряет актуальность – поставщики платформ создают онлайн-магазины, в которых можно купить любое ПО или подписаться на него. Если так пойдет и дальше, дистрибьюторы и реселлеры превратятся в сервисные службы по выписыванию счетов-фактур, что вряд ли ассоциируется с ростом и развитием. Мне представляется, что они должны создавать внутри себя центры компетенций, чтобы сохранять ценность для пользователей в сегменте программного обеспечения. Но пока их роль до конца не определилась, поскольку она во многом зависит от политики крупных поставщиков, а те и сами еще не решили, что делать с традиционным каналом и как его модернизировать под будущие реалии. В любом случае на месте реселлеров я бы думал о диверсификации бизнеса и поиске новых направлений, сконцентрировавшись на продаже различных услуг. Перепродажа ПО или «железа» в среднесрочной перспективе не будет интересным и прибыльным бизнесом.

АЛЕКСЕЙ ПОЗДНЯКОВ

Облачные технологии дают новые возможности не только компаниям-заказчикам, но и партнерам. Так, все больше партнеров, разрабатывающих программные продукты, переводят свои решения на облачную платформу Windows Azure. Примерами облачных сервисов на платформе Microsoft являются «Документооборот» и «Корпоративный портал» от «КОРУС Консалтинг» или решение для фармацевтических компаний Navicon Sales-O от Navicon.

Недавно Microsoft и «Деловая среда» Сбербанка подписали соглашение, цель которого – создание и продвижение облачных сервисов для малого бизнеса. На сайте «Деловой среды» в магазине SaaS-сервисов компании-разработчики смогут на специальных условиях размещать свои приложения на базе Windows Azure. Благодаря этому они получат возможность быстрого выхода на рынок и максимальную отдачу от инвестиций в разработку. А клиенты «Деловой среды» смогут легко найти наиболее подходящие для себя инструменты и пользоваться ими по подписке.

Крупнейший дистрибьютор ПО «МОНТ» расширил портфель предлагаемых решений сервисами Windows Azure и приложениями, созданными на его базе. Через портал Облако.тека.Azure партнеры и заказчики ГК «МОНТ» получают доступ

к Windows Azure. Одним из главных преимуществ решения являются широкие возможности для продажи партнерами «МОНТ» решений на платформе Windows Azure и гибкий выбор способа оплаты сервисов.

Для системных интеграторов облачные решения также открывают новые возможности. Создание частного облака у заказчика требует не столько поставок оборудования, сколько именно услуг со стороны интеграторов, в том числе и консалтинговых. Поэтому наши партнеры из числа системных интеграторов активно развивают свои облачные компетенции.

Мы также наблюдаем тенденцию строительства системными интеграторами собственных дата-центров. Это дает им возможность создавать новые источники дохода за счет предоставления заказчикам услуг из своих ЦОД, в том числе по облачной модели. Новые решения Microsoft позволяют обеспечить интеграцию ЦОД заказчиков и провайдеров.

АРТЕМ СОКОЛОВ

Облака имеют осязаемую, физическую основу, которую нужно строить, обслуживать, модернизировать. Есть необходимость формировать полный комплекс услуг, связанных с управлением безопасностью. Необходимо также гармонизировать инфраструктуру «клиент – провайдер». Нужно создавать и поддерживать механизмы мониторинга качества оказания сервисов в условиях большого количества разнородного оборудования.

АНАТОЛИЙ ТРЕТЬЯКОВ

Достаточно давно на рынке существует такое понятие, как «облачная интеграция». Насколько бы ни упрощалось управление предлагаемыми решениями, облаками, контейнерами и т. д., требования бизнеса будут постоянно изменяться вместе с развитием компаний, соответственно потребность в изменении получаемых ИТ-услуг или используемого ПО всегда будет актуальна. В настоящее время мы активно развиваем каналы продаж наших облачных предложений. В частности, по IaaS уже сейчас возможна организация продажи и напрямую, и через партнеров-интеграторов, причем последние могут не только перепродавать наши облачные инфраструктуры, но и строить на их базе более комплексные решения для своих клиентов.

АЛЕКСЕЙ ФЕДОРОВ

Рынок облачных сервисов в России еще не настолько развит, чтобы говорить

о значительном его влиянии на бизнес существующих игроков. В случаях когда «потребитель» может получить нужную услугу в виде инфраструктуры или платформы из облака, предполагается, что он уже обладает соответствующей экспертизой (или думает, что обладает), и такой потребитель вряд ли является клиентом интеграторов. Мнение, что облачные сервисы заменят опыт, знания или не потребуют существенных инвестиций, является заблуждением – механизмы виртуализации (основа инфраструктурных сервисов в облаке) существуют достаточно давно, но спрос на услуги по оптимизации инфраструктуры по-прежнему высок. Операционные системы с незапамятных времен предоставляли возможность создания решений на их основе, облачные платформенные сервисы также предполагают написание кода. Но, что более важно, они требуют иных подходов к проектированию архитектуры приложений, оптимизации использования доступных ресурсов и решению ряда других вопросов, экспертиза по которым еще только накапливается в индустрии. Так что в обозримом будущем спрос на услуги интеграторов вряд ли будет снижаться.

Что касается доступа к приложениям из облака (SaaS), то здесь картина еще интереснее. Многие типы приложений представлены в более чем одном (а иногда и десятке) вариантов, и здесь могут быть востребованы услуги компаний, помогающих выбрать подходящее облачное решение, оценить плюсы и минусы имеющихся предложений или при необходимости разработать уникальное решение, предварительно оценив затраты на его создание сравнительно с настройкой уже существующего. После того как в портфеле компании (интегратора, реселлера, дистрибьютора) накопятся решения, актуальные для определенного сегмента заказчиков, ничто не мешает такой компании самостоятельно выйти на рынок SaaS.

Еще один путь – агрегация облачных сервисов. Компании предоставляют услуги по подбору, интеграции и «упаковке» облачных сервисов в формат тематических пакетов. Нечто подобное уже было на рынке, сейчас можно ожидать появления схожих предложений на облачном уровне. Отличием облачных наборов являются интеграция, обмен данными между сервисами, наличие единой системы оплаты (эту задачу может взять на себя тот же реселлер или дистрибьютор), слежение за новыми версиями/услугами от производителей сервисов и включение их в новые тематические пакеты. ■