



Максим ТЕМНОВ
заместитель генерального
директора по сервису, СТИ

ПРОСТАЯ ЛОГИКА

ПРЯМОЙ СЕРВИСНЫЙ КОНТРАКТ ИЛИ ДОГОВОР С СИСТЕМНЫМ ИНТЕГРАТОРОМ?

Максим Темнов, директор по сервису системного интегратора СТИ, рассказывает, как изменится рынок системной интеграции и что ожидает обладателей объектов КИИ.

ПРЕДПОСЫЛКИ

В конце 2020 года Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ разработало проект постановления правительства об утверждении требований к программному обеспечению, телекоммуникационному оборудованию и радиоэлектронной продукции, используемым на объектах критической информационной инфраструктуры (КИИ), а также предложило на год ускорить переход на отечественное ПО и/или оборудование при наличии соответствующих российских аналогов.

Одним из ключевых пунктов документа стала необходимость обслуживания объектов КИИ российскими организациями в целях обеспечения технологической независимости и безопасности КИИ в экономической сфере. Согласно первому параграфу требований, при использовании ПО, телекоммуникационного оборудования и/или радиоэлектронной продукции должна быть обеспечена возможность его модернизации, гарантийного обслуживания и технической поддержки российскими организациями, зарегистрированными как юридические лица в соответствии с

законодательством РФ и являющимися резидентами РФ.

В рамках общественного обсуждения проекта нормативного правового акта прозвучало предложение исключить необходимость оказания поддержки исключительно резидентами РФ, однако оно было отклонено, поскольку не были представлены достаточные обоснования. Из этого следует, что проект постановления будет отправлен в неизменном виде на утверждение Правительства, а после — вступит в силу. В ходе процесса утверждения в проект могут быть внесены изменения. Так, в соответствии с предложением Министерства экономического развития РФ, возможно, будет ограничена область действия документа, и требования коснутся организаций, эксплуатирующих только значимые объекты КИИ. Тем не менее вектор дальнейшего развития вопроса задан на высшем уровне, и это значит, что поручения президента будут выполнены.

Вместе с тем законодатели и регуляторы отмечают, что процент организаций, исполняющих Постановление Правительства РФ № 127 от 8 февраля 2018 года об утверждении правил категорирования объектов КИИ РФ, а также перечня показателей их значимости, неуклонно снижается. Чтобы урегулировать этот вопрос, на сегодняшний день в Государственной думе РФ уже прошёл первое чтение законопроект о внесении изменений

в КоАП РФ, напрямую затрагивающий субъекты рынка, относящиеся к ключевой информационной инфраструктуре РФ.

ПРО СЕРВИСНЫЕ КОНТРАКТЫ

Все эти обстоятельства указывают на то, что текущие прямые сервисные контракты, заключённые российскими субъектами КИИ с зарубежными производителями, вскоре могут утратить всякую ценность, либо потребуются дополнительные затраты. Оценивая сложившуюся ситуацию, некоторые вендоры уже сейчас озаботились созданием российских представительств, однако с позиции законодательства они вряд ли будут признаны резидентами РФ. В ещё более рискованном положении находятся компании, эксплуатирующие объекты КИИ AS-IS, намеренно отказываясь от какой-либо сертифицированной поддержки. В случае поломки или выхода оборудования из строя они могут столкнуться с рядом серьёзных проблем — от ИБ-угроз до нарушения бесперебойной работы предприятия — и понести значительные финансовые потери.

Если срок действия контракта с вендором подходит к концу, а на повестке дня стоит вопрос о заключении нового, самое время задуматься об обращении к сертифицированному системному интегратору, и вот почему.

Казалось бы, взаимодействие с зарубежным производителем ПО и/или оборудования — это максимально

логично. Отсутствуют посредники, обеспечивается оперативный доступ к технической документации, создатели хорошо знают потенциал и уязвимости своих продуктов. Производители оказывают все три линии поддержки, а проблемы зачастую решаются удалённо. Но, несмотря на то что системный интегратор выступает в роли первой и второй линии поддержки, оставляя третью в ведении производителя, преимуществ работы именно с сервисным центром интегратора перевешивают чашу весов в его пользу.

ПОЧЕМУ ТОЛЬКО СИСТЕМНЫЙ ИНТЕГРАТОР?

В нынешних условиях в связи с планируемыми изменениями в законодательстве только системный интегратор способен обеспечить легитимную эксплуатацию зарубежного оборудования. Чтобы получить право оказывать такую поддержку, сервисный центр интегратора проходит сложную и ресурсоёмкую процедуру авторизации. Полученный в результате статус даёт право оказывать техническую поддержку заказчикам от имени и на условиях производителя. Заключение договора с системным интегратором гарантирует безопасность с точки зрения исполнения существующего и перспективного законодательства и требований регуляторов. Особую важность такая перспектива имеет для заказчиков, имеющих многолетние вендорские контакты. Дело в том, что компании нередко заключают трёх- и пятилетние договоры с производителями, тем самым предоставляя долговременный доступ к информации или к функционирующим системам КИИ. Зарубежные производители обязаны исполнять законные требования исполнительных органов своих государств, в том числе специальных служб. Случается, что представителям зарубежных компаний, которые имеют юридический адрес в России и нанимают здесь сотрудников, на самом деле являются не производителями, а, к примеру, коммерческими департаментами. В этой ситуации заключённые с ними контракты на техническое сопровождение не имеют должной юридической силы.

Если срок действия контракта с вендором подходит к концу, а на повестке дня стоит вопрос о заключении нового, самое время задуматься об обращении к сертифицированному системному интегратору

Кроме того, взаимодействие с системным интегратором — это выгодно. Стоимость услуг российских сервисных центров ниже вендорских, а если учитывать потенциальные затраты, которые грозят в случае неисполнения законодательства, разница в объёме вложенных средств может быть разительной. К тому же заказчик избегает возможных проблем с оборудованием: интегратор берёт риски на себя за счёт собственного склада запчастей, а также складов оборудования дистрибьюторов и производителей.

В случае необходимости удобнее обратиться в авторизованный сервисный центр, расположенный в России. Проблема будет решена быстрее, а излагать её суть на русском языке как минимум комфортнее для заказчика. Помимо языка, на котором осуществляется коммуникация, а также территориальной близости экспертных ресурсов сервисных центров интеграции, очевидным плюсом является возможность получить комплекс услуг по цифровой трансформации бизнеса по принципу «одного окна». Системные интеграторы разрабатывают детальные сценарии таких изменений, помогая не только проектировать и внедрять решения, но и далее — обслуживать их и модернизировать.

ПУТЕВОДНЫЙ СЕРВИС

Действуя согласно требованиям проекта постановления правительства, на первом этапе компании-субъекты КИИ должны провести аудит используемого ПО и радиоэлектронного оборудования. Второй этап — составление плана по импортозамещению существующих зарубежных решений или перехода на преимущественное использование российского ПО и оборудования в ходе развития инфраструктуры. Компании должны обеспечить возможность технической поддержки для тех зарубежных решений, импортозамещение в отношении которых будет отсрочено.

Системные интеграторы — «проводники» в обслуживании объектов КИИ — формируют новый пласт знаний для работы с российскими ИТ-продуктами. Опыт подобной работы позволит спрогнозировать затраты, сформулировать перечень критериев, которым должны соответствовать ПО, телекоммуникационное оборудование и радиоэлектронная продукция, оценить условия, соблюдение которых необходимо для перехода на отечественные аналоги.

СПРАВКА

Сервисный центр СТИ — это:

- ♦ более 350 действующих сервисных контрактов по поддержке ИТ-инфраструктуры крупных ретейлеров, телеком-операторов, банков;
- ♦ более 1 млн единиц оборудования на поддержке;
- ♦ 65 собственных сервисных инженеров;
- ♦ более 200 авторизованных сервисных подрядчиков;
- ♦ 550 тысяч пользователей обслуживается ежегодно;
- ♦ 4500 ежемесячных обращений фиксируются;
- ♦ 4,98 из 5 — средний балл удовлетворённости клиентов качеством услуг СТИ;
- ♦ 2 часа — среднее время устранения инцидента.