

Памятка по защите бизнеса от сбоев ИТ-инфраструктуры

Сбои в крупных дата-центрах уже нарушают работу интернет-сервисов и отражаются на реальном бизнесе. Например, 8 октября инцидент в дата-центре Яндекса вызвал перебои в работе сервисов 1С. Это повод проверить, насколько ваша компания готова к подобной ситуации.

Если проблемы со складской логистикой маркетплейсов затронули лишь часть наших клиентов, то сбой цифровой инфраструктуры может коснуться практически каждого. Компания рискует остаться без работающего сайта, доступа к клиентской базе, важным документам и базе 1С. При серьёзной аварии возможна и потеря данных, если нет резервных копий, из которых можно их восстановить.

Мы подготовили памятку с конкретными действиями. Лучше подготовиться заранее, чем во время аварии выяснять, где лежат данные, кому звонить и что вообще можно восстановить.

Что мы уже сделали для наших клиентов

Для сайтов и сервисов, размещённых на хостингах WebCanape, **организовано резервное копирование данных в дата-центр в географически удалённом регионе**. Это снижает риск одновременной недоступности основных данных и резервных копий при аварии на одной площадке.

При этом важно проверить остальные системы компании: CRM, 1С, телефонию, почту и рабочие файлы. Они могут размещаться у других поставщиков.

ШАГ 1: выясните, где находятся ваши сервисы и данные

Попросите IT-специалиста или подрядчика составить короткий список:

- Сайт.
- CRM, клиентская база, телефония.
- 1С, складской учёт и электронный документооборот.
- Корпоративная почта, мессенджер, таск-трекер.
- База знаний и рабочие файлы.
- Другие системы, без которых компания не сможет работать.

Главный вопрос: какие данные хранятся на ваших компьютерах и серверах, а какие — в облачных сервисах и на сторонних хостингах?

Для каждого пункта запишите название поставщика, какие данные он хранит, кто отвечает за сервис и как связаться с поддержкой.

Уточните, какие системы зависят от одной площадки и могут отключиться одновременно. Разные названия поставщиков ещё не означают независимость.

ШАГ 2: проверьте резервные копии

По каждой важной системе выясните:

- Создаются ли резервные копии вообще?
- Какие данные входят в копию и чего в ней нет?
- Как часто копии обновляются и когда была последняя успешная?
- Где они хранятся и сохранятся ли они при недоступности основного поставщика?

Хотя бы одна копия важных данных должна храниться независимо от основной системы.

Резерв можно организовать у другого поставщика или на собственном сервере компании. Например, сохранять копию облачной базы 1С и важных рабочих файлов на своём оборудовании.

ШАГ 3: попробуйте восстановить все ключевые системы

Это самая важная проверка. Попросите специалистов не просто показать резервные копии, а восстановить из них сайт, CRM, 1С и другие ключевые системы.

Во время проверки может выясниться, что:

1. Резервные копии не создаются или давно не обновлялись.
2. Копии есть, но нет сервера, на котором их можно запустить.
3. В копии не хватает файлов, настроек или части базы данных.
4. Данные повреждены либо система после восстановления не работает.
5. Восстановление занимает намного больше времени, чем может ждать бизнес.

Для облачных сервисов отдельно проверьте, можно ли получить свои данные и запустить систему у другого поставщика или на собственном сервере. Некоторые сервисы позволяют только выгрузить часть информации, но не перенести всю систему.

По итогам проверки зафиксируйте:

- Где находится резервная копия.
- Где будет запущена система при аварии.
- Кто отвечает за восстановление.
- Сколько времени занимает запуск.
- Какие данные могут быть потеряны.

Резервная копия считается проверенной только после того, как из неё удалось восстановить работающую систему и открыть нужные данные.

ШАГ 4: убедитесь, что доступы контролирует компания

Проверьте доступы к домену, хостингу, основным сервисам и резервным копиям.

Назначьте заместителя сотрудника, который ими управляет. Убедитесь, что он сможет получить доступ, если основной ответственный недоступен.

Отдельно проверьте вход при отключении корпоративной почты: коды подтверждения и восстановление пароля могут зависеть от неё.

Пароли и резервные коды храните в защищённом месте.

ШАГ 5: подготовьте запасные способы связи

Заранее договоритесь, куда переключаются сотрудники и клиенты, если основной канал перестанет работать.

Телефония — Mango Office. Запасной вариант — рабочие мобильные МТС. Сохраните номера и решите, где сообщить их клиентам при сбое.

Корпоративный мессенджер — от Яндекса. Создайте запасную группу в Telegram, добавьте сотрудников и договоритесь, когда переходить в неё.

Интернет — основной офисный провайдер. Подготовьте резервное подключение через другого оператора. Желательно, чтобы оно не зависело от той же инфраструктуры, что и основной канал.

Проверьте заранее, что запасные каналы работают и сотрудники умеют ими пользоваться.

Если рассчитываете на переадресацию звонков, уточните у поставщика, сработает ли она при сбое самой телефонии.

ШАГ 6: Определите как работать без привычных программ

Договоритесь о простом временном порядке:

- **Без сайта и CRM:** принимать обращения по запасным каналам и записывать их в единый журнал.
- **Без таск-трекера:** использовать сохранённый список текущих задач, исполнителей и сроков.
- **Без базы знаний и рабочих файлов:** иметь отдельную доступную копию ключевых инструкций, шаблонов и документов по текущим заказам.
- **Без 1С и ЭДО:** согласовать с бухгалтерией, что можно фиксировать вручную, а какие операции нужно приостановить.

Назначьте человека, который после восстановления перенесёт и сверит временные записи. Это поможет избежать потерянных заявок и дублей.

Определите, кто координирует действия при сбое и кто его заменяет.

Сохраните контакты поддержки и короткий порядок действий отдельно от корпоративных сервисов. При необходимости распечатайте.

Разберитесь с командой ситуацию: утром недоступны CRM, телефония и рабочие файлы. Каждый должен понимать, кому звонить, где получить информацию и как продолжить работу.

Обновляйте план после смены сервисов, поставщиков или ответственных сотрудников.

Чем WebCanape может помочь

Если сайт размещён у другого провайдера или вы хотите подготовить резервную площадку, мы поможем:

1. **Проверить размещение сайта:** выясним, кто предоставляет хостинг, где находится основная площадка и как организовано резервное копирование.
2. **Подобрать отдельную площадку:** предложим вариант в географически удалённом регионе с учётом задач вашего сайта.
3. **Настроить резервные копии и подготовить восстановление:** согласуем, что копировать, как часто и как запускать сайт при недоступности основного хостинга.
4. **Проверить запуск:** убедимся, что сайт восстанавливается на резервной площадке, и зафиксируем порядок действий и фактическое время запуска.

Проверка текущего хостинга и подбор резервной площадки — бесплатно.
Стоимость настройки и дальнейшего обслуживания согласуем после проверки.

Если сбой уже произошёл:

1. **Выясните масштаб.** Проверьте, какие сервисы недоступны, и свяжитесь с поддержкой.
2. **Назначьте координатора.** Он собирает информацию и сообщает команде о дальнейших действиях.

3. **Включите запасную связь и временный учёт.** Сообщите клиентам, как с вами связаться. Фиксируйте обращения и выполненные операции в одном согласованном месте.
4. **Решите, ждать или запускать резерв.** Действуйте вместе с техническим специалистом, исходя из допустимого простоя. Не обещайте клиентам неподтверждённых сроков.
5. **После восстановления сверьте данные.** Проверьте заявки, задачи, документы и платежи за время сбоя.

Не удаляйте копии и не переустанавливайте системы без согласования со специалистом.

С чего начать сегодня

Поручите ответственному выяснить три вещи:

1. где находятся важные данные,
2. есть ли независимые копии
3. как компания примет следующий заказ при сбое.



Если у вас возникнут вопросы или нужна будет дополнительная информация, обращайтесь, всегда помогу:

Эфендиева Узу

менеджер по работе с клиентами WebCanape,

efendieva.u@web-canape.ru

8 (800) 200 94 60 (звонок бесплатный)

Москва: +7 (499) 506-97-20, доб. 602

Смоленск: +7 (4812) 20-94-60, доб. 602

+7-910-760-06-39 (Telegram, MAX)