

22.05.2014

Тройной резерв

О том, как к зимним Олимпийским играм 2014 года международный провайдер Orange Business Services и поставщик ИКТ-решений для авиатранспортной отрасли компания SITA обеспечили тройное резервирование пассажирских сервисов в международном аэропорте Сочи рассказали генеральный управляющий SITA в России и СНГ Владимир Борданенко, технический директор Orange Business Services в России и СНГ Владимир Валькович и начальник отдела круглосуточного мониторинга и поддержки клиентов Михаил Наумчук.

К зимним Олимпийским играм 2014 года мировой поставщик телекоммуникационных и интеграционных решений для бизнеса Orange Business Services и поставщик ИКТ-решений для авиатранспортной отрасли компания SITA обеспечили тройное резервирование пассажирских сервисов в международном аэропорте Сочи. На вопросы корреспондента «Стандарта» Дмитрия ПЕТРОВСКОГО о проекте ответили генеральный управляющий SITA в России и СНГ Владимир БОРДАНЕНКО, технический директор Orange Business Services в России и СНГ Владимир ВАЛЬКОВИЧ и начальник отдела круглосуточного мониторинга и поддержки клиентов Михаил НАУМЧУК.

В чем заключался олимпийский проект Orange Business Services и SITA?

Владимир БОРДАНЕНКО, SITA: Готовясь к зимним Олимпийским играм, международный аэропорт Сочи еще в 2011 году внедрил платформу общего доступа (common-use passenger system, CUTE) производства SITA. Сервисная платформа для систем регистрации пассажиров SITA AirportConnectOpen существенно упростила их обслуживание. С ее помощью аэропорт Сочи расширил возможности обслуживания пассажиропотока, резкое увеличение которого произошло в феврале. Система SITA позволяет аэропортам использовать свои собственные системы регистрации и обслуживания пассажиров с помощью одного и того же комплекта оборудования на стойках регистрации, выходах на посадку и других рабочих местах в аэропорте. SITA и Orange Business Services обеспечили гарантии непрерывной работы системы AirportConnectOpen в условиях возросшей нагрузки и возможных экстренных ситуаций при подготовке и в ходе Игр.

Что было сделано в ходе совместного проекта?

Владимир БОРДАНЕНКО, SITA: В большинстве стран мира и в России мы используем каналы связи нашего глобального партнера Orange Business Services. Поток авиапассажиров в ходе крупных мировых событий возрастает порой в разы. Так, по информации основного перевозчика в аэропорте Сочи - компании «Аэрофлот», количество ее стоек там возросло в 2-3 раза. Поэтому вместе с Orange Business Services мы приняли решение о резервировании каналов доступа приходящих в аэропорт.

Компания «Аэрофлот», имея в Сочи собственный «остров» регистрации, использовала собственные каналы связи, которые SITA заказала у Orange. В ходе подготовки к олимпийскому периоду оператор обеспечил двукратное автоматическое резервирование этих каналов. Для других семи авиаперевозчиков: «Турецких авиалиний», «Узбекских авиалиний», «Международных авиалиний Украины», российских авиакомпаний «Якутия», S7, «Татарстан» и «Трансаэро», которые для работы со своими системами регистрации использовали общий канал доступа, мы также заказали у Orange автоматическое двукратное резервирование. На случай если все каналы всех авиаперевозчиков вышли из строя, дополнительно Orange предусмотрел третий общий канал связи, который запускается вручную непосредственно в аэропорте. Таким образом, если в начале 2013 года каналы доступа к сервисам SITA не имели резерва, к февралю 2014 года от сбоев доступа мы были застрахованы трехкратно.

Почему потребовалось троекратно резервировать каналы связи в самом аэропорте Сочи?

Владимир БОРДАНЕНКО, SITA: Когда мы только начинали подготовку к Играм, у нас часто возникали сбои связи от телекоммуникационного узла до аэропорта, связанные с радиочастотным обеспечением. Часть каналов Orange в Сочи и Адлере построена на базе радиорелейных линий связи (РРЛ). Помимо ожидания серьезных перегрузок это стало серьезным поводом к организации резервных путей осуществления сервисов. Когда выполнялись рейсы литерных бортов, часто проводилось глушение частот в широком диапазоне в районе аэропорта. Спецмероприятия «забивали» и на какое-то время блокировали работу РРЛ. Мы понимали, что существующий уровень обеспечения надежности каналов связи может заставить авиакомпании перейти к ручной регистрации пассажиров, вызовет замедление регистраций, недовольство людей и задержку рейсов. Главный смысл нашего проекта с Orange Business Services - обеспечение целостности сервисов в аэропорту Сочи. Мы вместе сделали все, чтобы при любых помехах и отказах доступ к сервисам переключался с радиоканала на проводной и обратно. Для оперативного реагирования была создана специальная система мониторинга сервисов регистрации, которая позволяла немедленно в автоматическом режиме регистрировать все отклонения от стандартного режима работы. Персонал SITA, который был задействован в удаленной поддержке систем в аэропорте Сочи во время Игр, проводил ежедневные телеконференции, обсуждая любые нестандартные ситуации.

Что еще было сделано для обеспечения бесперебойной работы ИКТ-систем в Сочи?

Владимир ВАЛЬКОВИЧ, Orange Business Services: Мы работаем в Южном федеральном округе (ЮФО) с начала 1990-х годов, во многих городах округа, включая Сочи, были построены узлы доступа к сети. В 2006 году в Сочи мы открыли собственный офис.

SITA и аэропорт в Адлере - наши якорные, но не единственные заказчики в Сочи. За полгода до Игр мы занялись повышением надежности нашего узла связи и сети в Сочи. В первую очередь мы провели анализ потребностей заказчиков с точки зрения критичности перегрузок и сбоев. Вместе с клиентами, оказывающими сервисы в ходе Игр, создали рабочую группу, регулярно собирались и обсуждали все аспекты подготовки. Для сочинского аэропорта мы создали специальный проект, который кроме технического решения включал особый порядок инструктажа персонала, доступа и взаимодействия, в т.ч., с госструктурами. Предвидя возможное отключение ряда частотных диапазонов для спецмероприятий, мы провели консультации с надзорными органами и органами безопасности. В опорных для Orange городах ЮФО - Краснодаре и Ростове-на-Дону - заказали дополнительные сетевые ресурсы, пересмотрели схемы резервирования, усилили системы электропитания. В частности, доставили в Сочи мощный мобильный дизель-генератор, который могли быстро доставлять в нужную точку. Для бесперебойного общения с клиентами мы обеспечили персонал мобильной спутниковой связью.

Игры в Сочи стали серьезным испытанием для многих, в том числе для ИКТ-компаний.

Насколько экстренной и авральной была работа Orange Business Services и SITA в проекте?

Владимир ВАЛЬКОВИЧ, Orange Business Services: Олимпиада стала для нас и наших коллег катализатором развития. Но в нашей работе все происходило в штатном режиме, естественно, с поправкой на важность события и сжатые сроки. Философия непрерывности бизнеса, которую исповедует Orange Business Services, важна именно для того, чтобы поднимать уровень готовности и резервирования не аврально, а по штатным планам и процедурам. Да, мы присвоили проекту в Сочи высшую категорию значимости. Был мобилизован весь наш персонал в ЮФО, а специалисты в Москве специально проинструктированы. Мы закупили резервное оборудование и ЗИП, создали дополнительный опорный узел доступа к нашим сервисам, заказали последние мили у ряда провайдеров. Но для обеспечения гарантированного сервиса практически во всех наших проектах мы проводим подобные мероприятия.

Михаил НАУМЧУК, Orange Business Services: Для обеспечения работы авиакомпаний без задержек и остановок регистрации пассажиров вместе со специалистами SITA мы работали как единая команда. За две недели до открытия Олимпийских игр и неделю после закрытия Паралимпийских игр работали группы круглосуточного обслуживания в составе специалистов SITA и Orange. Дежурные реагировали быстро, привлекая специалистов всех сторон для устранения неполадок. Но все это была штатная, повседневная работа для обеих компаний.



Какой опыт, какие важные уроки дал Orange Business Services проект в Сочи?

Владимир ВАЛЬКОВИЧ, Orange Business Services: Это не первый наш проект обслуживания и поддержки крупных спортивных событий. Так, в 2012 году компания была официальным телекоммуникационным спонсором чемпионата мира по футболу в Польше и Украине. В сочинском проекте самым важным было обеспечить максимальный уровень надежности сервисов и четко отработать процедуры реагирования в нештатных ситуациях. В действие приводить их не пришлось, но тренировки шли на постоянной основе. Это привычное для нас дело, потому что у Orange Business Services требовательные заказчики. Для наших клиентов - финансовых организаций, бирж, платежных систем - надежность ИКТ на уровне «пяти девяток» - корпоративный стандарт. Мы – единственный в России международный поставщик комплексных интеграционных телекоммуникационных решений, обладающий собственной развитой инфраструктурой, статусом национального оператора дальней связи и однородной IP MPLS-сетью с узлами связи в 83 субъектах РФ. Наша сеть зарезервирована в масштабах всей страны. Заказчики выбирают нас за гарантии непрерывности сервисов и высокий уровень поддержки. Это главное преимущество Orange Business Services. Мы обеспечиваем гарантированный сервис независимо от особых периодов. Поэтому и Олимпиада была для нас повседневной работой. Но, конечно, мы гордимся, что ИКТ-системы в аэропорте Сочи работают теперь с запасом мощности, обслуживают большие потоки пассажиров с повышенным уровнем гарантии сервисов.

Интервью провел корреспондент «Стандарта» **Дмитрий Петровский**.