

AVAYA

Engage The Power of We™



Год после Олимпиады: решения Avaya на олимпийских объектах в Сочи

Прошло больше года после Олимпиады в Сочи, партнером которых выступила компания Avaya. На олимпийских объектах была реализована ИТ-инфраструктура на базе ее решений.

Мы собрали отзывы представителей инвесторов, застройщиков и служб эксплуатации крупнейших олимпийских объектов: как эксплуатируется ИТ-инфраструктура объектов после Игр, насколько гибко она подстраивается под постоянно меняющиеся потребности пользователей, и как оценивается ее эффективность.

*«Роза Хутор» —
всесезонный горный
курорт общей
площадью 700 га,
на котором расположено
77 км горнолыжных трасс,
60 зданий, в том числе
высококласные отели,
апартаменты, офисы,
торгово-развлекательные
центры, рестораны,
кафе и SPA-салоны.
Ежедневное число посети-
телей составляет 10 500.*

Горный курорт «Роза Хутор»

Основные задачи при проектировании и реализации ИТ-инфраструктуры объекта:

- экономическая эффективность и отдача;
- высокая степень надежности ИТ-оборудования;
- первоклассное сервисное обслуживание и техническая поддержка;
- наличие сертифицированных специалистов в собственной службе эксплуатации.

Решения Avaya на объекте:

- Телефонная сеть, полностью построенная на решении Avaya Aura, которая включает в себя отказоустойчивые сервера обработки вызовов S8730, 3 крупных коммутационных узла на базе шлюзов G650 и 57 шлюзов G450 и G430, распределенных по зданиям. Это позволяет предоставлять услуги связи 3000 абонентам. УПАТС интегрирована с системами Property Management System в восьми отелях, работающих на территории курорта.
- Проводная сеть передачи данных, которая включает в себя 15 000 портов LAN, 2 отказоустойчивых ЦОДа, 5 узлов связи и магистральной волоконно-оптической сети.
- Сеть Wi-Fi (около 400 точек доступа) на базе решений Avaya WLAN8100. Сейчас она используется в развивающейся отельной сети «Роза Хутор» и является самой большой зоной Wi-Fi на всем курорте.

**Максим Чернов,
CIO, «Роза Хутор»**

- Почему вы выбрали именно Avaya?

- Мы уже работали с Avaya, и этот опыт был успешным. Немаловажную роль также сыграли общие тренды мирового ИТ-рынка и значимость вендора.





- Как вы оцениваете эффективность эксплуатации ИТ-инфраструктуры?

- В целом, мы считаем ее эффективной. Сегодня ИТ-решения и качество сервисов не вызывают серьезных нареканий. Большое преимущество решений Avaya в том, что при незначительных неполадках и нестандартных ситуациях время реагирования составляет всего 4 часа. Это среднее SLA-время реагирования во всем корпоративном мире – большинство задач решаются за этот срок. Для нас важен этот фактор, так как сам курорт «Роза Хутор» и качество сервиса соответствуют самому высокому уровню.

- Были ли зафиксированы неполадки в решениях Avaya после окончания Олимпийских игр?

- Неполадок не наблюдалось. Уровень производительности – высокий. Все работает достаточно надежно, как и ожидалось. Если говорить о небольших сбоях, то мы сталкивались с ними в период переконfigurирования ИТ-инфраструктуры. Это, в первую очередь, связано с тем, что «Роза Хутор» – курорт со сложным рельефом: здесь работает много тяжелой техники, периодически возникают проблемы с кабельной сетью. Но их можно назвать запланированными, так как сеть спроектирована с учетом этих факторов. Это позволяет избежать перебоев в передаче данных и голосовой связи.

- Упрощают ли решения Avaya процесс коммуникации с вашими сотрудниками, клиентами и партнерами?

- Безусловно. Любая инфраструктура, которая работает исправно, уже помогает. Отдельно стоит отметить, что мы довольны решениями Avaya с точки зрения безопасности сети.



- Прошло больше года после Олимпиады. В период соревнований загрузка на проектах была очень высокой. Как проходит эксплуатация оборудования сегодня?

- При проектировании сети и связи мы предельно внимательно подошли к вопросам использования того или иного оборудования. Такое событие как Олимпиада подразумевает сильную нагрузку, поэтому внедренные решения были спроектированы с учетом этого. После окончания Игр мы не стали сокращать мощности и, более того, перешли на запланированную коммерческую эксплуатацию. Сейчас можно смело сказать, что курорт показывает очень хорошую загрузку. Наши прогнозы оправдались.

Квалифицированные специалисты поддерживают ИТ-инфраструктуру в рабочем состоянии. Работа идет в обычном режиме, составлены соответствующие регламенты и перечни плановых работ. Мы уверены, что в случае внештатной ситуации сможем получить высококлассную поддержку со стороны Avaya.

- На вашем курорте и сегодня часто проходят спортивные и культурно-массовые мероприятия как национального, так и международного масштаба. Появляется ли в связи с этим необходимость подстраиваться под нужды организаторов?

- Мы отлично отработали и на Олимпиаде, и на тестовых мероприятиях. Штат специалистов и инфраструктура соответствуют всем предъявляемым требованиям. Мероприятия проходят в штатном режиме, без каких-либо нареканий.

- Будете ли вы использовать решения Avaya в других ваших проектах?

- Да, безусловно.





AVAYA

Engage The Power of We™

Курортный район Имеретинский расположен на одноименной низменности в Адлерском районе г. Сочи. Здесь функционировала Основная Олимпийская деревня на 3000 мест и комплекс зданий и сооружений для размещения Олимпийской семьи и Международного паралимпийского комитета (сегодня это 4-х звездочный отель и апартаменты «Имеретинский» и курорт премиум-класса «Имеретинский»). Всего на территории расположено 58 зданий от 3 до 7 этажей. Количество апартаментов – более 2700.

КУРОРТ «ИМЕРЕТИНСКИЙ»

Основные задачи при проектировании и реализации ИТ-инфраструктуры объекта:

- обеспечить соответствие объекта требованиям Организационного комитета Олимпийских игр;
- создать отказоустойчивую и масштабируемую ИТ-инфраструктуру.

Решения Avaya на объекте:

- На курорте «Имеретинский» представлена почти вся основная продуктовая линейка оборудования Avaya по унифицированным коммуникациям и сетям передачи данных:
- ИП-телефония Avaya Aura (несколько АТС с более чем 1400 телефонов);
- крупный HotSpot с количеством WI-FI точек доступа – 300+;
- ЛВС с количеством портов более 6000 (ERS8800, ERS56xx, ERS48xx);
- БЛВС WLAN8100.

Герман Александров, Дирекция по эксплуатации курорта «Имеретинский»



- Как вы оцениваете эффективность эксплуатации ИТ-инфраструктуры?

Использование решений Avaya позволило существенно минимизировать затраты на реализацию проекта: количество необходимого оборудования сократилось почти вдвое, а ключевые показатели ИТ-инфраструктуры остались на должном уровне. В целом, проект можно считать успешным. Были выполнены все поставленные задачи и обеспечена высокая востребованность объектов среди клиентов. В связи с активной продажей апартаментов и высокой загрузкой отелей планируется расширить ИТ-инфраструктуру.

- Как зарекомендовали себя решения Avaya, и возникали ли проблемы с ИТ-инфраструктурой?

Оборудование работает достаточно стабильно, все эксплуатационные вопросы решаются в рабочем порядке. Конечно, неполадки случаются – все-таки проект новый. Чаще всего они связаны с человеческим фактором. Мы понимаем, как минимизировать его влияние, и двигаемся в этом направлении. В курортном районе «Имеретинский», как и в любой крупной компании, существует внутреннее соглашение о сроках и качестве обслуживания и аварийных ситуациях. Время реакции составляет от 5 до 30 минут. Типичное время устранения – 4 часа. Как правило, в 90% процентах случаев мы соблюдаем нормы реакции.



- Упрощают ли решения Avaya процесс коммуникации с вашими сотрудниками, клиентами и партнерами?

- Да, благодаря решениям Avaya многие процессы становятся более эффективными. Например, с помощью систем отчетности мы теперь можем видеть полную картину телефонной связи и обеспечить ее безотказность. И таких примеров много.

- Насколько вы уверены в безопасности ИТ-инфраструктуры вашего курорта после внедрения решений Avaya?

- Естественно, быть на 100% уверенным в безопасности нельзя. После реализации ряда запланированных проектов мы проведем аудит по части информационной безопасности: этого требуют наши корпоративные стандарты. Не думаю, что будут серьезные проблемы, так как механизм защиты сети присутствует во всех продуктах компании Avaya.

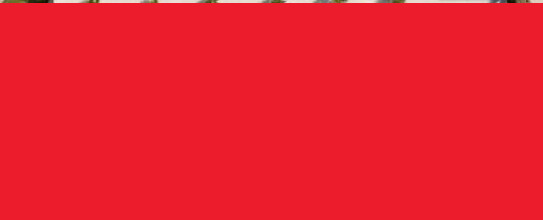
- Прошло больше года после Олимпиады. В период соревнований загрузка на проектах была очень высокой. Как проходит эксплуатация оборудования сегодня?

- Во время Олимпийских игр в Сочи наши объекты были полностью загружены спортсменами, официальными делегатами и их семьями. Сейчас мы перешли на коммерческую эксплуатацию объектов под брендом курортный район «Имеретинский». Мы занимаемся продажей апартаментов, эксплуатацией проданной недвижимости и отельного комплекса.

После Олимпиады фактическая загрузка отельного комплекса превышает его загрузку во время Игр: 2000 посетителей против 1500. При этом ИТ-оборудование показало достаточно низкий процент сбоев. Уже понятно, что загрузка в предстоящий высокий летний сезон составит более 2400 человек. Наша ИТ-инфраструктура, «сердцем» которой является оборудование Avaya, работает согласно планируемой загрузке. Более того, у нас есть дополнительные резервы, которые мы можем задействовать. Все это было учтено специалистами Avaya при проектировании.

- Будете ли вы использовать решения Avaya в других ваших проектах?

- Скорее всего, да. Решения Avaya соответствуют требованиям оргкомитета Олимпийских игр и демонстрируют явные преимущества в эксплуатации.





AVAYA

Engage The Power of We™

*Российский
Международный
Олимпийский Университет
– место, где готовят
специалистов в области
спортивного менеджмента
– первое подобное высшее
учебное заведение в
мире. Объект состоит из
5 корпусов с подземной
автостоянкой. 4 корпуса
представляют собой 15- и
16-этажные здания, площадь
каждого этажа – около 1
000 кв.м. Пятый корпус
состоит из 4 этажей,
площадь этажа в котором
составляет 1 500 кв.м.*

Российский Международный Олимпийский Университет

Основные задачи при проектировании и реализации ИТ-инфраструктуры объекта:

- получить отказоустойчивую масштабируемую инфраструктуру;
- внедрить инфраструктуру за разумные деньги.

Решения Avaya на объекте

- более 200 точек доступа Wi-Fi и 300 телефонов;
- IP-телефония на базе решения Avaya Aura;
- ЛВС ERS8800, ERS56xx, ERS48xx;
- БЛВС WLAN8100.

Евгений Мьялкин,
Начальник отдела информационных технологий и связи ООО «Юниверсити Плаза»



- Почему вы выбрали именно Avaya?

- Для нас было важно, чтобы ИТ-вендор был известен и имел надежную репутацию на рынке. Еще одним обязательным условием было наличие в России технической поддержки и обучающих курсов для инженеров. Ну и, конечно, соотношение цена- качество. Соответствие компании Avaya всем этим критериям позволило нам выбрать ее в качестве поставщика ИТ-оборудования.

- Как вы оцениваете эффективность эксплуатации ИТ-инфраструктуры?

- Так как это принципиально новый объект, то сравнивать на сегодня не с чем. На данный момент можно сказать, что ИТ-инфраструктура функционирует эффективно.

- Были ли зафиксированы неполадки в решениях Avaya после окончания Олимпийских игр?

- После 3-4 месяцев интенсивной эксплуатации возникла проблема с беспроводными сетями: некоторые точки доступа вышли из строя. Мы столкнулись с этим только единожды. После обнаружения проблемы Avaya оперативно определила причину неполадок и заменила вышедшее из



строю оборудование. Подобная ситуация больше не повторялась. Сейчас все системы работают стабильно.

- Сколько времени уходит на устранение неполадок ИТ-систем Avaya?

- От 5-10 минут до 1 часа – в зависимости от масштаба.

- Случаются ли у вас простои в сети, связанные с человеческим фактором?

- Да, иногда бывает, но такие простои устраняются оперативно.

- Упрощают ли решения Avaya процесс коммуникации с вашими сотрудниками, клиентами и партнерами?

- Да, безусловно.

- Прошло больше года после Олимпиады. В период соревнований загрузка на проектах была очень высокой. Как проходит эксплуатация оборудования сегодня?

- После окончания Олимпиады у объекта появился собственник, и сеть была разделена на гостиничную, университетскую и конгресс-холл. Специалисты Avaya учли такой вариант при проектировании, так что мы без проблем перешли на управление разными сетями.

Поток людей после Игр увеличился – в Университете появились новые студенты и преподаватели. Сейчас сеть передачи данных работает на заявленной проектной мощности. Запаса мощностей нашей ИТ-инфраструктуры достаточно, чтобы соответствовать высоким требованиям пользователей не только сегодня, но и в будущем.

- Будете ли вы использовать решения Avaya в других ваших проектах?

- Думаю, мы будем рассматривать Avaya в качестве потенциального поставщика оборудования при реализации новых проектов.





AVAYA

Engage The Power of We™

Олимпийская медиа-деревня Сочи-2014, объединяющая около 65 зданий на разных уровнях – главный центр СМИ на время проведения Олимпиады. Необходимо было создать все условия для комфортной работы журналистов со всего мира: высокая скорость передачи данных, видеонаблюдение, системы управления климатом, безопасности и пожарной сигнализации. Для этого надо было построить масштабную и надежную ИТ-инфраструктуру, исключая какие-либо сбои. Avaya подготовила решения, на базе которых и был реализован этот проект.

Горнолыжный комплекс «Горки Город»

Основные задачи при проектировании и реализации ИТ-инфраструктуры объекта:

- высококачественная, надежная и отказоустойчивая сеть с высокой пропускной способностью сетей передачи данных, поддерживающая работу через протокол IP;
- возможность работы сервисов жизнеобеспечения зданий и сооружений через IP-сеть;
- соблюдение специальных требований Олимпийского Комитета к медиа-деревне как вспомогательной инфраструктуре Олимпиады.

Решения Avaya на объекте:

- около 120 000 гигабитных и 10-ти гигабитных портов;
- беспроводная связь на базе решения AVAYA WLAN 8100 Series, включающая более 2500 точек доступа Wi-Fi;
- телефонная связь на базе решения Avaya Aura Communication Manager, которая распределена по зданиям, сооружениям и отелям (в основном, телефоны 96xx серии);
- 4 основных узла связи (по 2 на каждую высотную отметку), при этом каждое здание имеет свой собственный узел связи;
- функция распределенного сетевого ядра реализована на базе решения AVAYA VSP 9000 (4 единицы) – 2 в ГМЦ (+540) и 2 в Пожарном депо (+960);
- узлы связи каждого отдельного здания построены на базе решений AVAYA VSP 7000 (ИТ ЛВС) и AVAYA ERS 5632 FD (СБ ЛВС);
- контроль уровня доступа реализован коммутаторами AVAYA ERS 48xx, ERS 45xx (СБ ЛВС);
- сетевой инфраструктурой управляет программный комплекс Avaya UCM;
- основные задачи управления обеспечивает AVAYA Configuration and Orchestration Manager (COM).

Андрей Никитин,
Управление эксплуатации НАО
«Красная Поляна»



- Андрей, как вы оцениваете эффективность эксплуатации ИТ-инфраструктуры?

- Поставленные перед курортом задачи по обеспечению качественной ИТ-инфраструктуры выполнены. К сожалению, не все приобретенные проектные решения достигли финальной готовности в силу расстановки приоритетов и контроля со стороны третьих организаций.



Централизованное управление конфигурациями контроллеров Wi-Fi, которое обеспечивает оборудование Avaya, значительно упрощает процесс эксплуатации беспроводной сети. Объединенное и удаленное управление коммутаторами облегчает рабочие процессы. Такая функциональность решений предоставляет широкие возможности для оптимизации эксплуатации сетей, что является одним из важных условий построения сложной масштабируемой ИТ-инфраструктуры.

- Были ли зафиксированы неполадки в решениях Avaya после окончания Олимпийских игр?

- Да, после Олимпиады мы сталкивались с проблемами в работе ИТ-инфраструктуры. Виной тому незаконченные монтажные и пусконаладочные работы, организационные недочеты, выходящее из строя оборудование, а также условия среды (стройка, грязь, пыль, температура воздуха). Когда оборудование выходило из строя, Avaya старалась максимально качественно и оперативно производить замены. С точки зрения программного обеспечения нареканий практически нет, но, как мы знаем, всегда есть, к чему стремиться.

- Сколько времени у вас уходит на устранение неполадок ИТ-систем с использованием решений Avaya?

- Решения компании Avaya позволяют устранять неполадки в кратчайший срок – в среднем, это занимает 20-40 минут.

- Возникали ли у вас простои в сети, связанные с человеческим фактором, и возникают ли они сейчас?

- Возникали, возникают и будут возникать – человеческий фактор всегда имеет место. Однако наша ИТ-инфраструктура спроектирована и реализована с учетом этого фактора.

- Упрощают ли решения Avaya процесс коммуникации с вашими сотрудниками, клиентами и партнерами?

- Безусловно, помогают. Это основная задача ИТ-инфраструктуры, и с ней решения Avaya справляются отлично.

- Уверены ли вы в безопасности построенной сети?

- В этом нельзя быть уверенным на все 100% – опять же в силу человеческого фактора. В целом, существующий уровень безопасности нас устраивает. Мы знаем, чего ожидать, и будем работать над усовершенствованием системы безопасности.

- Прошло больше года после Олимпиады. В период соревнований загрузка на проектах была очень высокой. Как проходит эксплуатация оборудования сегодня?

- Объемы пользования сетью и загрузка объекта после Игр не сократились, а даже возросли. В зимний сезон 2014-2015 гг. курорт был загружен на 100%. Никаких проблем это не создало – при проектировании, благодаря рекомендациям специалистов Avaya, был учтен необходимый резерв мощности. В целом, ИТ-инфраструктура проектировалась и планировалась с учетом возрастающих потребностей в ИТ-сервисах и пропускной способности сети.

- Будете ли вы использовать решения Avaya в других ваших проектах?

- Думаю, что будем. Особенно по части отказоустойчивых кластеров коммутации, которые требуют высокоскоростную сеть.

