



חופשה משפחתית בדרום איטליה רעידת אדמה – מחשבות על DR



העיר נאפולי, העיר הגדולה ביותר באזור, שוכנת למרגלות הר הזוביוס. מעברו השני של ההר שכנה העיר פומפי שחרבה בהתפרצות ההר בשנת 79 לספירה. במהלך השעות שלנו באיטליה פקדה את מרכז המדינה רעידת אדמה קשה שהחריבה שכונות שלמות והותירה כמעט שלוש מאות הרוגים. לשמחתנו לא הרגשנו דבר היות והיינו רחוקים מהאזור. באופן מקרי לחלוטין, הפגישה הראשונה שתוכננה לי עם חזרתי לארץ עסקה בהקמת אתר DR למפעל באירופה.

מרבית הלקוחות הישראליים ניגשים אל נושא ההמשכיות העסקית בכיוון ההפוך ומתייחסים אל פרויקט **DR** כאילו מדובר בשיגעון של מנהל המחשוב הארגוני ולא בנושא קריטי ורגיש מאין כמוהו להנהלת החברה.

אחד הפרויקטים הראשונים שניהלתי היה פרויקט וירטואליזציה של שרתים בחברה מוכרת בתחום מוצרי האפייה ובתי הקפה בארץ. אותו לקוח נתקל בבעיה במערכת הניהול הראשית, **ERP**, בארגון בתזמון אומלל, ערב חג החנוכה!

לכאורה, מידת הנזק שנגרמה לארגון הייתה נמוכה מאד, מאפיה יכולה לעבוד גם בלי מערכת ניהול מלאים. בית קפה יכול להמשיך ולהגיש קפה ולדווח מאוחר יותר כמה קפה הוגש. אולם, מידת הנזק העקיף שנגרם לארגון הייתה די גדולה, אמנם הלקוחות עדיין יכלו לרכוש סופגניות אולם לא יכלו לקבל את ההזמנה הספציפית אותה ביצעו מבעוד מועד – חווית שירות לקוח שלילית וקשה לתיקון. במקרה הנ"ל, דווקא מנכ"ל החברה שהבין את מידת הנזק העקיף, היה היוזם למהלך שדרוג תשתיות המחשוב בארגון, כשלנגד עיניו עמד הרצון לצמצם פגיעה עתידית.

תהליך נכון וסדור של אפיון פרוטוקול התאוששות מאסון והמשכיות עסקית בחברה צריך להתחיל מהפן העסקי על מנת להגדיר מהם השירותים הקריטיים לקיום החברה, קריטיים ליכולת של החברה לעשות עסקים, מהם שירותים חשובים לפעילות רציפה ואילו שירותים יכולים להתקיים על בסיס **nice to have** בלבד. פעמים רבות כאשר אנשי המחשוב הם הכוח המניע מאחורי פרויקט **DR**, מוגדרת רמת **SLA** אחת בלבד שכן אנשי המחשוב לא יכולים או לא מוכנים לקחת אחריות על הגדרת שירותים שלמים כלא חיוניים להתאוששות או לחלופין מגדירים מערכת כחיונית רק על פי כמות הרעש שהיא מייצרת בעבודה היום-יומית.

ולכן הכנתי עבורכם סט שאלות מהותיות כדי לאפיין מענה נכון לרמות ה **SLA** בארגון:

1. האם הארגון מסוגל לסבול השבתה חלקית/מלאה של מערכות המידע? מה הנזק הכספי שיגרם לארגון מהשבתה שכזו?

2. האם קיימת אפליקציה קריטית שבלעדיה רוב הפעילות העסקית בארגון אינה יכולה להתקיים? יגרם נזק תדמיתי לארגון מצד הלקוחות? הספקים? בעלי המניות? הרגולטורים הרלוונטיים? מה הנזק הכספי שיגרם לארגון מהשבתה חלקית/מלאה שכזו?

3. מה משך ההשבתה המקסימלי שהארגון מסוגל לספוג מבלי להיפגע מבחינה עסקית? מה הנזק הכספי שיגרם לארגון בחריגה מפרק הזמן המוגדר?

סט שאלות זה הוא רק סט ראשוני והוא אמור לסייע בהתנעת תהליך חשיבה עסקי על נושא ההתאוששות מאסון והמשמעות שלה לביזנס.

תחום נוסף ממנו לעיתים מתעלמים הוא מודל האיומים. כשאנחנו מקימים פתרון DR עבור מערכות המחשוב שלנו, מפני מה בעצם אנחנו מתגוננים ומה מוגדר אסון בתהליך ה"התאוששות מאסון" שלנו. האם הפסקת חשמל בחדר השרתים היא "אסון"? - אם אתה ספק שירותי ענן כנראה שכן. האם טיל אירני הוא אסון רלוונטי? האם יהיה מי שישלח מיילים לאחר נפילת טיל שכזה? האם לאחר רעידת אדמה בכלל יישאר לנו קו ייצור? ואם לוקח 5 חודשים להקים מחדש את קו הייצור האם יש באמת צורך להדליק את מערכת בקרת הייצור בתוך שעה?

הטכנולוגיה יודעת לספק מענה כמעט לכל מתאר ותרחיש. מגיבוי לקלטות ושחזור לאחר רכישה של חומרה חדשה ועד רפליקציה בזמן אמת בין שני "עננים" שונים בפריסה גלובאלית. האתגר האמיתי הוא הדיון העסקי בו כולנו כאנשי IT צריכים להשתפר. דיון נכון יסייע לנו להקים פתרון נכון ורלוונטי עבור העסק שלנו העונה על הצרכים האמיתיים. אני חושב שכולנו נופתע לגלות שאם מנהלים דיון אמיתי, הנהלת הארגון נרתמת לתהליך, מספקת תקציבים, כוח ועדיפויות ופרויקט DR הופך מתחביב של אנשי IT לצורך ארגוני-עסקי.