

# Руководство по работе с размещаемым и управляемым обменом сообщениями

Технический документ компании Osterman Research

Опубликовано: август 2007 г.

ЗАКАЗЧИК:



## Содержание

<b>Почему вам стоит выделить время на прочтение этого документа .....</b>	<b>1</b>
Как управлять обменом сообщениями? .....	1
<b>Увеличение затрат.....</b>	<b>2</b>
<b>Все больше организаций обращаются к поставщикам размещаемых и управляемых служб.....</b>	<b>4</b>
Обзор рынка.....	4
Аргументы сторонников размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями .....	5
Аргументы противников размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями .....	6
Кто прав? .....	6
<b>Зачем рассматривать вариант использования размещаемых и управляемых служб? .....</b>	<b>7</b>
Более эффективное использование персонала.....	7
Потенциально более низкая и предсказуемая стоимость владения .....	8
Гибкие варианты развертывания.....	9
Продление срока службы существующих почтовых систем.....	10
Аварийное восстановление систем клиентов.....	10
Бесперебойная деятельность.....	10
Быстрое развертывание служб .....	11
Поддержка новых возможностей .....	11
Многие поставщики предлагают полный набор услуг .....	11
Очень высокая надежность и соблюдение соглашения об уровне обслуживания .....	12
Избыточный размер почтового хранилища на случай непредвиденных проблем .....	12
Сведение к минимуму воздействия на внутреннюю сеть ....	13
Беспрепятственный переход на новые платформы обмена сообщениями .....	13
Доступ к знаниям, которые иначе могли быть недоступны .....	13
Высокий уровень физической защиты.....	13
Обеспечение конфиденциальности .....	14
Независимость поставщика .....	14
<b>Вопросы к специалистам по внутреннему управлению и к поставщикам размещаемых и управляемых служб .....</b>	<b>14</b>
Вопросы к специалистам по внутреннему управлению ....	14
Предлагаемые возможности .....	15
Архитектурные аспекты.....	16
Надежность .....	16
Безопасность .....	17
Управление данными .....	17
Предлагаемые услуги .....	17
Вопросы к поставщикам .....	18

Прекращение использования служб поставщика .....	19
Другие вопросы .....	19
<b>Заключение .....</b>	<b>19</b>
<b>О заказчике этого документа .....</b>	<b>20</b>

## Почему вам стоит выделить время на прочтение этого документа

Обмен электронными сообщениями фактически стал средством связи и передачи файлов, используемым в повседневной работе. Большинство информационных работников пользуются электронной почтой чаще, чем телефоном, факсом или печатными средствами передачи информации. В абсолютном большинстве организаций электронная почта используется для отправки, получения и хранения критически важной деловой документации, в том числе заказов на покупку, договоров, запросов на предложения и прочих документов. Также расширяется применение систем обмена мгновенными сообщениями и веб-инструментов для обмена данными и совместной работы.

**Системы обмена сообщениями совершенно необходимы для работы большинства предприятий. В некоторых отношениях они подобны инженерным коммуникациям, таким как электрические сети или водопровод.**

Таким образом, системы обмена сообщениями – и в особенности электронная почта – теперь совершенно необходимы для работы большинства предприятий. В некоторых отношениях они подобны инженерным коммуникациям, таким как электрические сети или водопровод.

- Они должны быть постоянно доступны
- Они должны справляться с ожидаемыми и непредвиденными пиками нагрузки
- Их стоимость должна быть минимальной

### Как управлять обменом сообщениями?

Управление обменом сообщениями в организациях можно осуществлять одним из трех способов.

- Полностью внутреннее управление с использованием собственного персонала, оборудования и программного обеспечения.
- Полностью внешнее управление с обращением к поставщикам размещаемых и управляемых служб для обеспечения всех функций обмена сообщениями.
- Смешанный подход, при котором управление некоторыми функциями осуществляется собственными силами, а управление другими функциями – силами сторонних поставщиков.

Цель этого документа – предоставить объективное описание и анализ основных элементов, которые необходимо учитывать лицам, принимающим решения, при оценке способов управления системами обмена сообщениями. Его назначение в том, чтобы сообщить лицам, принимающим решения, о преимуществах использования размещаемой или управляемой службы обмена сообщениями, а также, чтобы предоставить список основных вопросов к поставщикам отдельных служб обмена сообщениями или полного набора служб.

**Общая стоимость владения системой обмена сообщениями может колебаться от 15 до 50 долларов США на рабочее место в месяц, а в некоторых случаях может быть и намного выше. Задача усложняется тем, что стоимость обслуживания системы обмена сообщениями не настолько предсказуема, насколько это кажется руководству.**

## Увеличение затрат

Обслуживание системы обмена сообщениями обходится недешево. В зависимости от требований организации, количества поддерживаемых пользователей электронной почты, географического местонахождения сотрудников и других факторов, общая стоимость владения системой обмена сообщениями может колебаться от 15 до 50 долларов США на рабочее место в месяц, а в некоторых случаях может быть и намного выше. Задача усложняется тем, что стоимость обслуживания системы обмена сообщениями не настолько предсказуема, насколько это кажется руководству. Отключение электроэнергии, появление нового вируса или увольнение ключевых сотрудников – все это может неожиданно увеличить стоимость обслуживания системы обмена сообщениями.

Можно выделить следующие факторы, увеличивающие расходы на систему обмена сообщениями.

- Необходимость использования почтовых систем с избыточными характеристиками, достаточными, чтобы справиться с пиковыми нагрузками в связи с атаками типа "отказ в обслуживании", атаками с целью сбора адресов и другими угрозами.
- Развертывание большего количества серверов, устройств, систем хранения, сетевых устройств с более высокой пропускной способностью и прочего аппаратного и программного обеспечения, чтобы справиться с растущим объемом спама, вирусами, шпионским программным обеспечением и другими проблемами.
- Развертывание систем сканирования содержания, проверяющих исходящие почтовые сообщения, мгновенные сообщения, публикации блогов и прочее

содержание на предмет потенциальных нарушений политики, утечки данных и прочих рисков, которые могут представлять угрозу для организации.

- Развертывание технологий, повышающих надежность и устойчивость систем обмена сообщениями для обеспечения максимального времени работы.
- Найм достаточно опытного персонала для обслуживания систем на предприятии и его подготовка к внедрению последующих выпусков аппаратного и программного обеспечения.
- Обновление серверов, устройств и прочих систем на месте и устранение непредвиденных проблем, которые могут возникнуть в результате установки обновления на другой системе. Это достаточно сложно осуществить в крупных компаниях, особенно в компаниях с географически распределенной инфраструктурой.
- Реализация возможностей бесперебойной деятельности и аварийного восстановления, обеспечивающих максимально быстрое восстановление организации после различных проблем, которые могут вызвать отказ системы обмена сообщениями.
- Расширение систем хранения и сопутствующих систем в соответствии с быстрым увеличением количества содержания системы обмена сообщениями.
- Развертывание средств для обеспечения соответствия требованиям технологии e-Discovery и нормативным требованиям с целью уменьшения риска для организации в связи с несоблюдением растущего числа юридических и нормативных требований к обмену сообщениями и другому электронному содержанию.
- Необходимость развертывания возможностей шифрования сообщений.
- Развертывание и управление мобильными платформами обмена сообщениями и поддержка пользователей этих устройств.

Одним словом, предоставление услуг обмена сообщениями – недешевое и несколько непредсказуемое мероприятие, которое в будущем будет становиться все более дорогостоящим.

## Все больше организаций обращаются к поставщикам размещаемых и управляемых служб

В последние несколько лет рынок размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями испытал существенный рост. Компания Osterman Research прогнозирует в дальнейшем значительный рост рынка, когда все больше организаций будут понимать преимущества частичной или полной передачи управления инфраструктурой обмена сообщениями организации специализированным поставщикам.

Важно отметить, что многие организации считают эффективным использование смешанного подхода, при котором управление некоторыми функциями осуществляется собственными силами, а управление другими функциями – поставщиками размещаемых или управляемых служб. Например, использование услуг круговой защиты электронной почты позволяет не допустить попадания спама в корпоративную сеть, во многом уменьшая требования к хранению и пропускной способности систем организации.

### Обзор рынка

На основании результатов крупномасштабного исследования организаций среднего и крупного размера, проведенного компанией Osterman Research в июне 2007 года, мы прогнозируем рост проникновения размещаемых и управляемых служб на североамериканский рынок до 2009 года в соответствии с приведенной ниже таблицей. Важно отметить, что последние три предложения в таблице могут поставляться в рамках размещаемых или управляемых почтовых служб или же использоваться в качестве дополнения собственных функций обмена сообщениями.

### Процентный показатель количества организаций Северной Америки, которые будут использовать размещаемые или управляемые службы

Функция системы обмена сообщениями	2007	2008	2009
Размещаемые почтовые службы (например, Exchange)	13%	14%	19%
Защита от вирусов и спама	22%	29%	32%
Хранение и архивация электронной почты	14%	24%	31%
Услуги беспроводного и мобильного доступа	21%	21%	27%

На основании результатов крупномасштабного исследования организаций среднего и крупного размера, проведенного компанией Osterman Research в июне 2007 года, мы прогнозируем рост проникновения размещаемых и управляемых служб на североамериканский рынок до 2009 года.

Рынок размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями безусловно испытывает значительный рост, но при этом существуют достаточно аргументированные мнения как в пользу, так и против использования модели размещения и управления.

### **Аргументы сторонников размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями**

Сторонники использования размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями утверждают, что имеет смысл передать управление этими службами специализированной организации, поскольку она может достичь экономии за счет масштаба, которую многие фирмы, особенно небольшие, никогда не смогут достичь. Чтобы обеспечить непрерывную работу системы обмена сообщениями, эти поставщики используют несколько физически защищенных вычислительных центров с дизельными генераторами, резервными каналами связи, постоянно работающим персоналом и создают резервные копии данных для хранения в географически распределенных подразделениях, а также предлагают другие возможности с полным управлением.

В целях обеспечения безопасности обмена сообщениями постоянно обновляются антивирусные базы, используется несколько систем защиты от вирусов и спама, настраиваемых и обновляемых поставщиком системы безопасности, что позволяет клиентам использовать его опыт. Кроме того, поставщики услуг управления безопасностью могут создавать резервные копии электронной почты на случай отказа основного почтового сервера клиента, а также предоставлять более надежные службы аварийного восстановления, обеспечивая бесперебойную деятельность и восстановление после сбоев.

В отношении услуг архивации и управления данными поставщики услуг обеспечивают очень высокий уровень надежности, сохраняя все сообщения даже в случае отказа собственных систем клиента, что позволяет достичь полного соответствия корпоративным правилам хранения.

В отношении других видов услуг, например услуг беспроводного и мобильного доступа, поставщики размещаемых и управляемых служб обеспечивают очень высокую надежность, даже в случае отказа основной корпоративной системы. Это позволяет мобильным сотрудникам осуществлять обмен данными

**Рынок размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями безусловно испытывает значительный рост, но при этом существуют достаточно аргументированные мнения как в пользу, так и против использования модели размещения и управления.**



даже в случае недоступности основной внутренней системы обмена сообщениями компании.

В размещаемой среде компании небольшого и среднего размера теперь имеют возможность использовать функции лучших в своем классе служб обмена сообщениями при низкой стоимости в расчете на пользователя. Ранее такие системы были доступны только для крупнейших компаний, которые могли внедрять их благодаря экономии за счет масштаба.

### **Аргументы противников размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями**

Противники использования размещаемых и управляемых служб утверждают, что обмен сообщениями представляет собой важную функцию, которую предприятию необходимо обслуживать самостоятельно по различным причинам. Они утверждают, что внутреннее управление инфраструктурой обмена сообщениями, в том числе и обеспечение безопасности обмена сообщениями, является менее дорогостоящим, чем привлечение поставщика управляемых служб. Корпоративное хранилище сообщений, которое в большинстве организаций является основным хранилищем содержания и наиболее важным информационным активом, просто слишком ценно, чтобы передавать управление им стороннему поставщику на удаленный вычислительный центр. Далее они утверждают, что в целях безопасности управление хранилищем необходимо осуществлять в сети, защищенной корпоративным брандмауэром. Кроме того, они утверждают, что новые программные и аппаратные решения, предлагаемые ведущими производителями, не требуют от персонала особых усилий при развертывании, обновлении, управлении исправлениями и т. д., поэтому стоимость самостоятельного управления системой обмена сообщениями со временем только снижается.

### **Кто прав?**

Учитывая значение функции обмена сообщениями практически для всех организаций, выбор оптимального способа управления этим критически важным корпоративным активом является непростым решением. Поскольку практически во всех организациях электронная почта является основным средством связи и механизмом передачи файлов, эффективное и надлежащее управление этой функцией становится все более важным. Кроме того, по мере расширения применения систем

Учитывая значение функции обмена сообщениями практически для всех организаций, выбор оптимального способа управления этим критически важным корпоративным активом является непростым решением.

обмена мгновенными сообщениями, веб-инструментов для совместной работы, интернет-телефонии и прочих функций на рабочих местах выбор наилучшего способа управления инфраструктурой обмена сообщениями становится как никогда важным.

## Зачем рассматривать вариант использования размещаемых и управляемых служб?

Почему вашей организации стоит рассматривать вариант использования размещаемых и управляемых служб? Существует множество причин, чтобы по меньшей мере рассмотреть вариант использования таких служб, некоторые из которых, как описано ниже, могут обеспечить важные преимущества в сравнении с текущими методами самостоятельного управления этими функциями.

### Более эффективное использование персонала

Одним из важнейших факторов, который следует учитывать в любой организации (и который часто не учитывается), является размер альтернативных затрат на персонал. Большинство директоров и менеджеров по информационным технологиям согласятся с тем, что поиск и удержание высококвалифицированного персонала – непростая задача, особенно в развитых странах, где имеет место жесткая борьба за талантливых специалистов. Следовательно, собственный персонал нужно использовать таким образом, чтобы он приносил максимальную пользу работодателю, в то же время позволяя им заниматься такой работой, которая бы мотивировала их оставаться в компании.

Использование размещаемых или управляемых служб обмена сообщениями (например, для обеспечения безопасности обмена сообщениями, архивации, шифрования или других функций) может освободить ИТ-специалистов от выполнения рутинных задач, связанных с управлением внутренними системами. Это позволяет использовать их в задачах, представляющих особое значение для организации и приносящих сотрудникам больше удовлетворенности своей работой. Например, если ИТ-специалист способен очень хорошо управлять системой обмена сообщениями, он представляет определенную ценность для компании. Однако если этот же сотрудник потратит столько же времени на интеграцию пользовательской функции обмена

Использование размещаемых или управляемых служб обмена сообщениями (например, для обеспечения безопасности обмена сообщениями, архивации, шифрования или других функций) может освободить ИТ-специалистов от выполнения рутинных задач, связанных с управлением внутренними системами.

сообщениями с системой технической поддержки, весьма вероятно, что те же трудозатраты принесут гораздо большую пользу для компании, не говоря уже о степени удовлетворенности сотрудника своей работой.

В более широком смысле использование размещаемых и управляемых служб позволяет организации больше сосредоточиться на основной деятельности, не отвлекая ресурсы на управление инфраструктурой обмена сообщениями. Подобно тому, как большинство организаций не вырабатывают электроэнергию и не бурят скважины для собственных нужд, и услуги управления обменом сообщениями также можно рассматривать как коммунальные услуги, для предоставления которых специализированный поставщик может быть лучше подготовлен.

### **Потенциально более низкая и предсказуемая стоимость владения**

Широко распространено мнение, что системы обмена сообщениями с внутренним управлением дешевле в развертывании и эксплуатации, чем службы, размещаемые или управляемые сторонним поставщиком. В некоторых случаях это мнение соответствует действительности, однако очень часто это не так по двум причинам.

- Во-первых, многие руководители не учитывают полную стоимость предоставления функций обмена сообщениями в своей организации. Часто они недооценивают общие трудозатраты, необходимые для управления системой, негативные последствия отказов и прочих непредвиденных событий, действительный размер капиталовложений, непредсказуемость затрат на управление системой и т. д.
- Во-вторых, большинство руководителей просто не знают, сколько средств их организация тратит на поддержку служб обмена сообщениями. Например, в июне 2007 года в ходе опроса, проведенного компанией Osterman Research, мы задавали руководителям, принимающим решения относительно системы обмена сообщениями, следующий вопрос:

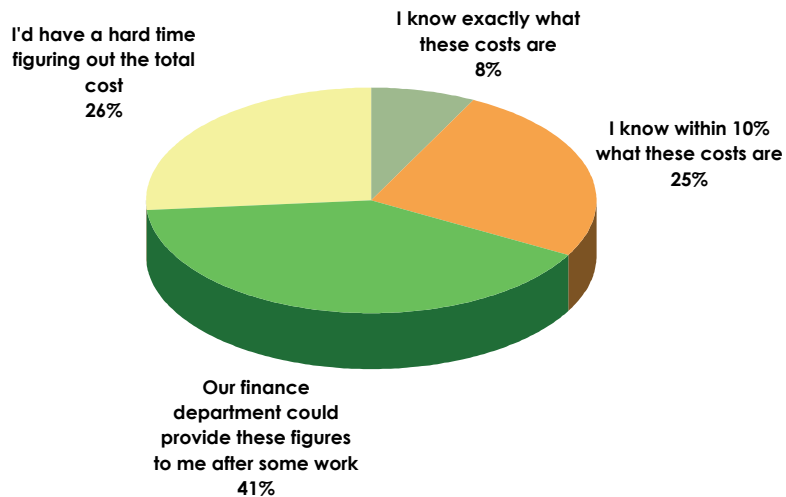
*"Насколько точно вы отслеживаете общую стоимость вашей системы обмена сообщениями с учетом лицензирования, амортизации оборудования,*

**Многие руководители не учитывают полную стоимость предоставления функций обмена сообщениями в своей организации. Часто они недооценивают общие трудозатраты, необходимые для управления системой, негативные последствия отказов и прочих непредвиденных событий, действительный размер капиталовложений, непредсказуемость затрат на управление системой и т. д.**

обслуживания и поддержки, зарплаты сотрудникам, резервного копирования и т. д.?"

Их ответы представлены на следующей диаграмме.

**"Насколько точно вы отслеживаете общую стоимость вашей системы обмена сообщениями?"**



Одно из преимуществ использования размещаемых или управляемых служб обмена сообщениями в том, что это позволяет организации использовать точный подход к управлению функциями обмена сообщениями.

**Гибкие варианты развертывания**

Одно из преимуществ использования размещаемых или управляемых служб обмена сообщениями в том, что это позволяет организации использовать точный подход к управлению функциями обмена сообщениями. Например, организация, использующая специальные устройства для защиты своей инфраструктуры от спама и вирусов, может применять смешанный подход, при котором размещаемая служба репутации используется для блокирования большей части спама и вирусов, попадающих в сеть, что значительно уменьшает воздействие на внутренние системы хранения и пропускную способность, но при этом продолжает использовать собственные внутренние устройства для фильтрации спама и вирусов. В организации может быть принято решение управлять собственными почтовыми серверами для сотрудников, работающих в главном офисе, но при этом использовать размещаемую службу обмена сообщениями для сотрудников, работающих в периферийных отделениях. Кроме того, в организации основная внутренняя система архивации может быть дополнена размещаемым решением для удаленных сотрудников.

Одним словом, размещаемые и управляемые системы позволяют организациям достичь гибкости в управлении инфраструктурой обмена сообщениями, быстро и эффективно дополняя или заменяя внутренние функции.

### **Продление срока службы существующих почтовых систем**

С вышесказанным также связано то, что услуги размещения и управления позволяют организации продлить срок службы внутренней системы обмена сообщениями. Например, если в компании был достигнут предел возможностей устройств фильтрации электронной почты по причине быстрого увеличения количества спама, можно воспользоваться размещаемой службой безопасности электронной почты, что существенно уменьшит объем входящего трафика и позволит отложить или избежать покупки нового оборудования.

В частности, значительное увеличение количества спама в 2006 году, рассылаемого бот-сетями, и использование графического спама привели к достижению многими внутренними системами организаций предела своих возможностей. В таких ситуациях организация может использовать размещаемую службу в качестве дополнения для своих внутренних систем, что позволит сохранить вложения в установленные внутренние системы, продляя их срок службы. Таким образом, организация может начать использовать размещаемые службы в качестве дополнительных и затем определить, насколько применение размещаемых или управляемых служб согласуется с ее будущими планами.

### **Аварийное восстановление систем клиентов**

Большинство поставщиков размещаемых и управляемых служб предлагают услуги аварийного восстановления. В частности, большинство поставщиков размещаемых служб безопасности хранят электронную почту еще как минимум несколько дней в случае отказа почтовых серверов клиента. Это означает, что электронное письмо, отправленное клиенту, не будет возвращено отправителю и что получение электронной почты будет продолжаться до восстановления почтовых серверов клиента.

### **Бесперебойная деятельность**

Однако еще более важно то, что некоторые поставщики предоставляют многоуровневые возможности обеспечения бесперебойной деятельности, в том числе резервные почтовые системы, непрерывную архивацию содержания

системы обмена сообщениями и т. д. Это позволяет сохранить работоспособность функций обмена сообщениями, несмотря на проблемы, возникающие у клиентов. Использование такой системы обеспечения бесперебойной деятельности позволит гораздо быстрее восстановить работу предприятия после отключения электроэнергии, стихийного бедствия или других аварийных ситуаций.

### **Быстрое развертывание служб**

Одним из основных преимуществ использования размещаемых или управляемых служб является скорость их развертывания. Например, для развертывания новых размещаемых или управляемых служб обычно требуется лишь изменить запись MX или конфигурацию клиентов обмена сообщениями. Для добавления новых пользователей в существующую службу обычно нужно лишь совершить телефонный звонок, заполнить веб-форму или воспользоваться веб-инструментом администрирования. Размещаемые и управляемые службы упрощают добавление или удаление небольшого числа пользователей или даже целых подразделений из определенной службы, что особенно полезно при интеграции компаний в структуру обмена сообщениями после приобретения или слияния компаний.

### **Поддержка новых возможностей**

Поставщики размещаемых и управляемых служб, как правило, обновляют функции практически в режиме реального времени. Например, поставщик размещаемых или управляемых служб архивации может внедрить новую политику хранения для всех своих клиентов одновременно. Поставщики служб фильтрации вирусов и спама обычно обновляют свои базы непрерывно. К тому же поставщики услуг обычно владеют большим набором современных технологий и знаниями, которые иначе могли быть недоступными или слишком дорогостоящими для их клиентов, особенно для компаний небольших размеров.

### **Многие поставщики предлагают полный набор услуг**

Одно из важнейших преимуществ размещаемых или управляемых служб состоит в том, что многие поставщики могут предлагать полный набор служб, включая Exchange, Notes, GroupWise, POP, IMAP, Webmail и другие службы обмена сообщениями, службы фильтрации спама, вирусов и вредоносных программ, службы архивации входящего и исходящего содержания,

Одним из основных преимуществ использования размещаемых или управляемых служб является скорость их развертывания. Например, для развертывания новых размещаемых или управляемых служб обычно требуется лишь изменить запись MX или конфигурацию клиентов обмена сообщениями.



службы шифрования, службы обеспечения непрерывной работы электронной почты в случае отказа основной почтовой системы, средства обеспечения соответствия нормативным требованиям и требованиям технологии e-Discovery, службы фильтрации мгновенных сообщений и службы миграции данных. При этом изначально можно настроить использование одной службы, добавляя другие службы по мере изменения корпоративных требований.

### **Очень высокая надежность и соблюдение соглашения об уровне обслуживания**

Поставщики размещаемых и управляемых служб, как правило, могут инвестировать больше ресурсов в свою инфраструктуру, чем себе могут позволить отдельные организации, что позволяет обеспечить очень высокий уровень надежности. Поскольку большинство поставщиков размещаемых и управляемых служб имеют очень надежные вычислительные центры, они, как правило, обеспечивают очень высокий уровень надежности и обслуживания, которого было бы сложно достичь при внутреннем управлении системами. Это позволяет клиентам сосредоточиться на предоставлении услуг, которые принесут больше пользы предприятию, будучи уверенными, что функция обмена сообщениями будет доступна практически 100% времени.

Важно также учитывать, что персонал вычислительных центров поставщиков размещаемых и управляемых служб работает круглосуточно без выходных, поддерживая работоспособность функций. Это означает, что проблемы могут устраняться намного быстрее, чем в большинстве случаев развертывания систем.

### **Избыточный размер почтового хранилища на случай непредвиденных проблем**

Поставщики размещаемых и управляемых служб обмена сообщениями обычно располагают почтовыми хранилищами гораздо большего объема, чем организации, самостоятельно управляющие инфраструктурой электронной почты. Для последних просто экономически нецелесообразно устанавливать хранилища избыточного объема, например, на случай выхода из строя или крупномасштабной спам-атаки. Развертывание хранилищ избыточного объема поставщиком услуг для большого числа клиентов более экономически целесообразно.

**Персонал вычислительных центров поставщиков размещаемых и управляемых служб работает круглосуточно без выходных, поддерживая работоспособность функций. Это означает, что проблемы могут устраняться намного быстрее, чем в большинстве случаев развертывания систем.**

### **Сведение к минимуму воздействия на внутреннюю сеть**

Поскольку высокий процент вредоносного спама отправляется на недействительные адреса электронной почты, использование службы круговой защиты позволяет уменьшить объем обработки электронной почты (и, соответственно, объем почтового трафика) еще до того, как он достигнет сети клиента. Внутренние системы организации, независимо от их надежности, должны реагировать на спам после его проникновения в сеть, что увеличивает требования к объему хранилища и пропускной способности.

### **Беспрепятственный переход на новые платформы обмена сообщениями**

К основным преимуществам размещаемых или управляемых служб относится значительное упрощение перехода на новые системы обмена сообщениями. Например, переход с Microsoft Exchange 2003 на Exchange 2007 дает множество преимуществ по причине усовершенствований, реализованных в последней версии, однако изменение системы силами внутренних ресурсов – сложное мероприятие, требующее установки 64-разрядного оборудования, развертывания нового серверного программного обеспечения, времени на изучение новых серверных ролей в Exchange 2007 и т. д. При обращении к поставщику размещаемых или управляемых служб переход на систему обмена сообщениями следующего поколения происходит значительно легче, чем при выполнении перехода внутренними подразделениями.

### **Доступ к знаниям, которые иначе могли быть недоступны**

Специализированные поставщики размещаемых и управляемых служб часто обладают знаниями, например в области профессиональных служб перехода, которые иначе могли быть недоступны. Это особенно полезно для небольших компаний.

### **Высокий уровень физической защиты**

Одно из основных беспокойств потенциальных клиентов размещаемых и управляемых служб связано с физической защитой данных при управлении сторонним поставщиком. Большинство ведущих поставщиков размещаемых и управляемых служб используют очень надежные средства физической защиты, в том числе системы видеонаблюдения, множественные точки доступа с двухфакторной проверкой подлинности, средства

**Большинство ведущих поставщиков размещаемых и управляемых служб используют очень надежные средства физической защиты, в том числе системы видеонаблюдения, множественные точки доступа с двухфакторной проверкой подлинности, средства отслеживания и мониторинга и другие системы, защищающие данные клиентов от несанкционированного доступа.**



отслеживания и мониторинга и другие системы, защищающие данные клиентов от несанкционированного доступа. Дополнительный уровень надежности обеспечивается такими средствами, как аудит по стандарту SAS-70 или сертификация WebTrust.

### Обеспечение конфиденциальности

Некоторые организации обеспокоены обеспечением конфиденциальности сообщений при использовании размещаемой или управляемой службы. Однако сообщения обычно автоматически обрабатываются системой без вмешательства человека. Хранение сообщений осуществляется исключительно для пользы клиента, например в целях карантина или аварийного восстановления.

### Независимость поставщика

Использование размещаемых или управляемых служб позволяет уменьшить зависимость клиента от технологий определенного поставщика, сокращая влияние существующих систем на выбор будущих технологий или поставщика.

## Вопросы к специалистам по внутреннему управлению и к поставщикам размещаемых и управляемых служб

Есть ряд вопросов, которые любому потенциальному клиенту размещаемых или управляемых служб обмена сообщениями следует задать поставщику, предоставляющему такие службы. Есть также несколько вопросов, на которые организациям следует дать ответ, прежде чем обращаться к сторонним поставщикам служб обмена сообщениями.

Ниже приведен список тем, позволяющий получить представление о том, какие вопросы следует задавать. Однако важно отметить, что не все вопросы применимы ко всем типам размещаемых и управляемых служб и поставщикам.

### Вопросы к специалистам по внутреннему управлению

- Относится ли обмен сообщениями к нашим основным задачам, для которых необходимо сохранить внутреннее управление?

Есть ряд вопросов, которые любому потенциальному клиенту размещаемых или управляемых служб обмена сообщениями следует задать поставщику, предоставляющему такие службы. Есть также несколько вопросов, на которые организациям следует дать ответ, прежде чем обращаться к сторонним поставщикам служб обмена сообщениями.

- **Достаточно ли у нас персонала или сможем ли мы нанять достаточное количество специалистов для управления текущими и планируемыми объемами сообщений, а также другими ИТ-проектами, которые позволят нам получить конкурентное преимущество?**
- **Сколько будет стоить внедрение всех новых функций архивации, шифрования, безопасности и других функций, которые будут необходимы на протяжении последующих нескольких лет?**
- **Какова общая стоимость управления нашей инфраструктурой обмена сообщениями, включая альтернативные затраты в связи с внутренним управлением системами?**
- **Какой будет стоимость перехода на новую систему обмена сообщениями, когда такой переход будет необходим?**

### **Предлагаемые возможности**

---

- **Какие возможности поставщик предлагает в настоящее время, и какие возможности планируется предоставлять? Это может включать следующие возможности.**
  - Размещаемые службы обмена сообщениями
  - Архивация
  - Резервное копирование в сети
  - Шифрование
  - Стандартная система обмена сообщениями
  - Мобильный доступ
  - Веб-конференции и другие возможности совместной работы
  - Службы обмена мгновенными сообщениями
  - Интеграция с Active Directory
  - Другие возможности
- **Какие почтовые серверы и платформы поддерживаются?**
- **Какие версии почтовых серверов и платформ поддерживаются?**
- **Какие почтовые клиенты поддерживаются?**
- **Осуществляет ли поставщик сканирование веб-трафика в режиме реального времени на наличие вирусов и вредоносных программ?**
- **Поддерживает или требует ли поставщик использования какого-либо внутреннего аппаратного или программного обеспечения?**

Каким образом архитектура системы обеспечивает отсутствие задержек при доставке сообщений и дополнительного ненужного риска в связи с хранением копий сообщений?

- Каким количеством вычислительных центров располагает поставщик?
- Какого типа вычислительные центры используются?
- Какие инструменты и службы миграции предоставляются?
- Насколько часто осуществляется обновление?
- Какие функции создания отчетов предоставляются?
- Заключены ли у поставщика соглашения о премьер-поддержке с технологическими партнерами?
- Осуществляется ли аварийное восстановление в случае недоступности системы клиента?

### Архитектурные аспекты

---

Какие соглашения об уровне обслуживания предлагает поставщик?

- Каким образом архитектура системы обеспечивает отсутствие задержек при доставке сообщений и дополнительного ненужного риска в связи с хранением копий сообщений?
- Выполняет ли поставщик каждую ночь полное резервное копирование данных клиента?
- Использует ли поставщик собственные технологии или технологии других поставщиков?
- Использует ли поставщик самостоятельно разработанную платформу или платформу, разработанную другим поставщиком?
- Достаточно ли масштабна инфраструктура, чтобы справиться с будущими требованиями?

Сколько времени система поставщика простаивала за прошлый месяц?  
За шесть месяцев?  
За год?

### Надежность

---

- Какие соглашения об уровне обслуживания предлагает поставщик?
- Сколько времени система поставщика простаивала в течение прошлого месяца? В течение шести месяцев? Года?

## **Безопасность**

---

- **Каков уровень защиты инфраструктуры?**
  - Какие средства управления используются для контроля доступа к данным клиента?
  - Какие системы обнаружения атак используются для защиты вычислительного центра поставщика?
  - Какие используются резервные системы, включая резервные генераторы, резервные каналы связи и т. д.?

## **Управление данными**

---

- **Использует ли поставщик общие и (или) выделенные серверы для размещения данных клиента?**
- **В каких странах будут храниться данные?**

## **Предлагаемые услуги**

---

- **Какова степень интеграции служб? Например, если поставщик предлагает службы мгновенных сообщений и архивации, осуществляется ли архивация мгновенных сообщений?**
- **Предоставляет ли поставщик другие дополнительные продукты и службы?**
- **Предоставляет ли поставщик как общие, так и выделенные серверы?**
- **Какие услуги поддержки клиентов предлагаются?**
  - Каково время работы службы технической поддержки?
  - Предлагает ли поставщик постоянную круглосуточную поддержку?
  - Где находится персонал службы технической поддержки?
- **Выделяет ли поставщик отдельного технического менеджера после продажи?**
- **Могут ли клиенты передать DNS, веб-сайты, приложения и электронную почту на обслуживание поставщику?**
- **Могут ли клиенты перепродать службу? Если да, то какие предлагаются возможности поддержки перепродажи (продажа без торговой марки, консоль для перепродажи и т. д.)?**
- **Какие предоставляются инструменты обеспечения?**

- Предоставляет ли поставщик автоматизированные веб-службы?
- Обеспечивает ли поставщик гибкость в предоставлении различных услуг?
- Стандартизированы ли политики по всем каналам связи? Управляются ли они с единой интегрированной веб-консоли?
- Поддерживается ли распределенное администрирование службы (при котором, например, региональные администраторы управляют лишь некоторой группой пользователей)?
- Могут ли конечные пользователи управлять собственными конфигурациями и настройками?
- Сохраняются ли сообщения на диск перед пересылкой конечным клиентам?

Сколько времени поставщик занимается предоставлением интересующих вас услуг (безопасности, архивации, полного набора услуг обмена сообщениями, шифрования и т. д.)?

#### Вопросы к поставщикам

---

- Насколько поставщик финансово стабилен?
- Сколько времени поставщик занимается предоставлением услуг размещения и управления?
- Сколько времени поставщик занимается предоставлением интересующих вас услуг (безопасности, архивации, полного набора услуг обмена сообщениями, шифрования и т. д.)?
- Сколько клиентов обслуживает поставщик, и какова динамика изменения этого показателя?
- Организации какого типа и размера обслуживает поставщик?
- Может ли поставщик указать клиентов, похожих на нашу организацию, которые могли бы дать рекомендации?
- Какой объем электронной почты поддерживает поставщик, и какова динамика изменения этого показателя?
- Какие сертификаты имеют сотрудники поставщика? Сколько?
- Какие корпоративные сертификаты или возможности аудита предлагаются?

## Прекращение использования служб поставщика

---

- Каковы условия прекращения использования служб?
- Каким образом можно экспортировать или перенести данные на внутреннюю систему или на систему другого поставщика?

## Другие вопросы

---

- Предлагает ли поставщик профессиональные услуги?
- Каков уровень квалификации специалистов по профессиональным услугам поставщика?
- Кто будет являться владельцем наших данных?

## Заключение

---

Обмен сообщениями является критически важной функцией практически для всех организаций, и его важность постоянно возрастает. Однако управление системами обмена сообщениями становится все более сложным, и для эффективного управления этими системами предъявляется все больше требований.

Один из способов, позволяющий организации более эффективно управлять системами обмена сообщениями, состоит в использовании услуг размещения или управления для предоставления некоторых или всех требуемых служб. Несмотря на то, что руководители многих компаний отклоняют возможность использования размещаемых или управляемых служб, считая их более дорогостоящими, менее надежными и менее управляемыми, чем при использовании внутренних систем, компания Osterman Research обнаружила, что это мнение почти в каждом случае необоснованно. Наоборот, размещаемые и управляемые службы часто являются менее дорогостоящими, чем внутренние системы, обеспечивают более высокий уровень безопасности, чем реализован в большинстве компаний, и предлагают по меньшей мере такой же уровень управления данными.

При оценке поставщиков размещаемых или управляемых служб необходимо учитывать несколько факторов. Серьезный подход к оценке услуг размещения или управления может принести значительную пользу и обязательно оправдает затраченные усилия.

При оценке поставщиков размещаемых или управляемых служб необходимо учитывать несколько факторов. Серьезный подход к оценке услуг размещения или управления может принести значительную пользу и обязательно оправдает затраченные усилия.



1600 Amphitheatre Pkwy.  
Mountain View, CA 94043, USA

Бесплатный номер  
(США, Канада)  
+1 866 767 8461

Бесплатный номер (Германия)  
0800 67 37 97 6

Европа  
+44 20 7082 2000

Другие страны  
+1 650 486 8100

[www.google.com/a/security](http://www.google.com/a/security)

## О заказчике этого документа

Postini является дочерней компанией, находящейся в полной собственности компании Google Inc. Службы Google – это набор приложений, таких как Gmail, Календарь Google (открытый календарь), Google Talk (обмен мгновенными текстовыми сообщениями и интернет-телефония), Документы Google (создание и совместное использование документов в Интернете), Сайты Google (создание и публикация сайтов групп), стартовая страница (единая настраиваемая точка доступа ко всем приложениям) и средства безопасности и соблюдения правил Служб Google. Средства безопасности и соблюдения правил, предоставляемые компанией Postini, предназначены для предприятий и организаций, желающих повысить безопасность, согласованность и производительность почтовой инфраструктуры. Теперь предприятиям любого размера доступен наивысший в своем классе уровень безопасности электронной почты, архивации и обеспечения соответствия требованиям технологии e-Discovery. Со Службами Google это проще и доступнее, чем когда-либо ранее. Эти продукты работают практически со всеми почтовыми серверами, поддерживающими SMTP, такими как Lotus Notes/Domino, Microsoft Exchange, Novell Groupwise и другие.

© Osterman Research, Inc., 2007 г. Все права защищены.

Не допускается полное или частичное воспроизведение этого документа в любой форме и любыми способами, а также его распространение без разрешения компании Osterman Research, Inc. Не допускается перепродажа этого документа какой-либо организацией, кроме Osterman Research, Inc., без предварительного письменного разрешения компании Osterman Research, Inc.

НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ НА УСЛОВИЯХ "КАК ЕСТЬ". НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ КАКИЕ-ЛИБО ЯВНЫЕ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ЗАВЕРЕНИЯ, УСЛОВИЯ И ГАРАНТИИ, ВКЛЮЧАЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ, В МАКСИМАЛЬНО ДОПУСТИМОЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ МЕРЕ.