

**Рис. 3.** Элементы стандарта, связанные с людскими ресурсами



вило, с большим объемом и сложностью исчерпывающего перечня функций, а также с динамичностью объекта, постоянно происходящими изменениями и корректировками. Опасны обе возможные ошибки: и отсутствие ответственных за какой-либо элемент, и попадание одного и того же элемента в зону ответственности двух и более специалистов/подразделений. В первом случае все понятно: нет ответственного – значит, никто ничего не делает. Второй случай более изощренный: ответственные есть, но каждый делает какие-то операции по-своему, и к тому же возникают споры о том, «кто главнее».

**Эффективное взаимодействие.** Наличие достаточного количества квалифицированного персонала – условие для качественного функционирования ЦОДа необходимое, но не достаточное. Сложности часто возникают в ходе взаимодействия разных служб и отдельных сотрудников между собой. Проблем, как правило, не бывает, пока организация небольшая. Но в крупных коллективах с различными подразделениями, с привлечением внешних партнеров на отдельные работы слабоорганизованный информационный обмен однозначно приведет к неудачам.

**Управление будущими рисками.** Успешное решение всех проблем сегодня, к сожалению, не гарантирует, что завтра они не возникнут снова. В отношении персонала основным будущим риском яв-

ляется потеря специалиста. Это может произойти по разным причинам, многие из которых не подконтрольны работодателю. Соответственно, управлять таким риском можно только путем обеспечения готовности к потерям сотрудников: например, путем планомерной подготовки ряда сотрудников к исполнению обязанностей более опытных коллег и руководителей, т. е. формированием собственного кадрового резерва.

Обратим еще раз внимание на то, что в стандарте явно обозначены требования к квалификации персонала службы эксплуатации, и их соблюдение – важный элемент поддержания операционной устойчивости ЦОДа.

### Практическое применение модели компетенций

Основываясь на всем комплексе требований, которые изложены в разделе Стандарта операционной устойчивости, посвященном квалификации персонала, можно рекомендовать следующий подход к их выполнению:

- сформировать обобщенную модель компетенций персонала службы эксплуатации дата-центра;
- детализировать требования модели компетенций с учетом установленного оборудования, требований к функционированию дата-центра и выбранной модели обслуживания;
- разработать и применять детальные карты компетенций по отдельным ролям исполнителей процессов службы эксплуатации;
- обеспечить прием сотрудников и привлечение внешних исполнителей с учетом соответствия профилям компетенций;
- построить и поддерживать регулярное инструктирование привлекаемых к работам специалистов согласно их зонам ответственности и требованиям к квалификации;
- организовать периодическое обновление профилей компетенций;