



La receta para un CPD de alta disponibilidad

Seguir un correcto procedimiento y contar con unos excelentes profesionales es la combinación perfecta para asegurar que el centro de datos funcionará como se le exige. Para analizar la relevancia del día a día en estos entornos, Data Center Market, en colaboración con Abast, Data4 Group y PQC, ha organizado un encuentro de trabajo con usuarios finales.

Cristina López Albarrán

Según el último informe de Uptime Institute, publicado el pasado mes de abril, ya sea in house o externalizado, el número de cortes, caídas o interrupciones del servicio en el centro de datos se sigue produciendo en un porcentaje considerable. Eso no es todo. De acuerdo con esta encuesta, al menos un tercio de las empresas preguntadas reconocen que han sufrido problemas de este tipo relacionados con la degradación del servicio y que ello ha traído consigo graves consecuencias

financieras. A estas trabas se añade una dificultad mayor en lo que atañe al reclutamiento de talento; a saber: faltan perfiles y cuesta mucho tanto atraerlos como retenerlos.

Con estos datos sobre la mesa, Data Center Market, en colaboración con Abast, Data4 Group y PQC, ha organizado un desayuno de trabajo para hablar de la importancia del mantenimiento y la operativa del CPD como directrices fundamentales para asegurar su correcto funcionamiento. A la cita han acudido representantes del COIT, Colt Data Centre Services, Grupo Día, Instituto Tecnológico Hotelero, Naturgy IT, Repsol Electricidad y Gas y Tata Consultancy Services que han expuesto su casuística particular sobre este tema.

Lo importante es lo que no se ve

Esta premisa filosófica se puede aplicar a muchos ámbitos de la vida, y también a algo tan tecnológico y material como son los centros de procesamiento de datos. ¿Y qué es eso tan crucial y a la



David Albalate, responsable del Área Data Center Solutions de Abast



vez invisible? Pues el mantenimiento y la operativa. Dos tareas que no suelen valorarse hasta que faltan u ocurre algún incidente que ponga de manifiesto que se han descuidado. “Sólo se habla de ti cuando te equivocas”, mencionaron varios ponentes durante el encuentro.

Y es que partiendo de una instalación bien diseñada –que “facilita mucho el trabajo”, se incidió–, de nada sirve su correcta ejecución si no viene acompañada de un buen mantenimiento y operativa. Además, muchas veces el diseño ya viene prefijado, y con ello hay que lidiar. Así las cosas, el día a día es lo que define que un data center progrese adecuadamente. Aunque el campo de visión para comprobar que se están haciendo bien las cosas ha de ser extenso, estudiando su trayectoria en un periodo de tiempo amplio.

Sin embargo, los asistentes a la mesa de trabajo coincidieron en señalar que a veces cuesta mucho poner en valor el CPD ante la dirección y que hay que luchar mucho por conseguir presupuesto para tener una operativa acorde con las necesidades que precisan estos activos. La operación, en definitiva, siempre se ve como un gasto. Quizás hacer un análisis del impacto sea la solución para convencer al negocio, aunque para la mayoría de las empresas no figura entre sus prioridades.



“Si no hay una correcta operativa detrás del mantenimiento de un CPD, este no vale de nada”, manifiesta el directivo. En su opinión como integrador de soluciones TIC para centros de datos, “tendremos data center para muchos años; estas instalaciones siempre existirán, aunque cambiarán hacia estructuras ‘tipo Lego’, que podremos montar y desmontar”.

Compañía independiente con más de 35 años en el mercado español, una parte importante de su negocio procede de la venta de servicios para estos entornos críticos, fundamentalmente mantenimientos. En su haber figuran también traslados técnicos de centros de datos e implementaciones nuevas o remodelaciones, además de auditorías; y siempre apostando por la eficiencia energética, la flexibilidad y la seguridad. En esta misión, el experto confiesa que para convencer al negocio del papel decisivo del CPD es hacer un análisis de impacto y concienciar a los propios clientes de lo necesario de las pruebas de disaster recovery.

Con más de 650 certificaciones, supera los 400 profesionales en su plantilla, un activo que hay que cuidar porque, según David Albalate, hay una falta de expertise en este campo. De ahí la necesidad de motivar a las personas y de formarlas constantemente. Y lanza un mensaje para los CIO: “Cada vez tenemos que ser más consultivos y reinventarnos continuamente”, concluye.



Procesos y profesionalización

Pero para lograr que estas tareas decisivas se realicen convenientemente podría decirse que existen dos ingredientes de gran ayuda: los procesos y las personas.

Respecto a los procesos, “hay que ir a lo sencillo”, matizaron. Pero a veces no es tan fácil. De hecho, un argumento que salió a colación durante el desayuno fue que en muchas ocasiones la documentación está desfasada y conviene ir a actualizarla. Debe, por tanto, estar bien elaborada y ser legible, porque es un punto fundamental a la hora del montaje. De esta manera se podrían hacer migraciones sin mayores complicaciones, pero si no se cuenta con ella, surgen equivocaciones.

Y aquí entramos en el otro gran instrumento del CPD al que hemos aludido más arriba: las personas. En cuanto ellas, “la clave es la profesionalización”. El personal que opera un centro de datos es lo que aporta valor. Suelen ser perfiles especiales y muy fidelizados. El talento está cambiando y no es lo mismo para un data center on premise que para un centro de datos en la nube. “Las nuevas tecnologías exigen formación constante y continua”, se recalcó durante el debate. Por eso los agentes que trabajan en, para y por estos ambientes, han de estar muy motivados, tener visión de negocio y disponer de las mejores herramientas a su alcance. La excelente noticia es que en España “estamos en buena posición a nivel global respecto a profesionales del data center”. Pero cuesta encontrarlos porque falta formación, eso es en lo que fallamos: “no son un departamento técnico, sino de atención al cliente. Su objetivo es convertir usuarios molestos en usuarios satisfe-

Juan Carlos Vaamonde, country manager de Data4 Group España



Para mantener el equilibrio en la operativa de un CPD son básicos cuatro pilares (las 4 P): Personal, Planta, Procesos y Proveedores. “Tener un diseño pensado para la operación (planta), el expertise interno (personal) y externo (proveedores); y todo envuelto con la parte de procesos, ha de ser robusto, fiable y claro para asegurar que se minimizan los riesgos”, explica.

Define la operación como el aire, que nos envuelve y no se nota, pero que si falta nos asfixiamos. Opina que el futuro de la operación es el análisis de la infraestructura, el ‘data driven’. En este sentido, el detalle para el CPD es fundamental, “pero sólo está a la vista del ojo entrenado”. Y en España tenemos muy buena formación.

La tendencia es ir hacia un modelo mixto (on premise y cloud) que, sustentándose en un análisis de aplicación por aplicación, permita optimizar la administración de un data center. Hay que operarlo como un todo y para ello “hace falta encontrar buenos conductores, con experiencia, para su gestión”, puntualiza. Cualquier eslabón tiene su criticidad; hay que asegurar que todos marchan y que la cadena es lo más fuerte posible. “Las cosas no funcionan hasta que no se prueban y es mejor probar en un entorno controlado”, matiza. Esto hay que transmitirlo a la cúpula directiva de las compañías, evangelizar mucho hacia arriba y vencer las trabas culturales.

chos”, apuntaron en el coloquio. “Hay que conseguir inculcar esa cultura de atención al cliente. Es fundamental cumplir los plazos y los procesos. No se trata de convertir luces rojas en verdes, sino en personas contentas”, se subrayó.

En resumen, lo más importante es la gente con la que se cuenta, pues “todos y cada uno de nosotros tenemos la capacidad de modificar algo”. De nuevo, el error humano se destacó. No en vano,

sigue siendo el talón de Aquiles en estas infraestructuras críticas, puesto que por mucho que haya un buen diseño y buenos sistemas y equipos, como no se disponga de los profesionales apropiados, la inseguridad va a estar siempre presente.

Cóctel para conseguir un CPD eficiente

El centro de datos se debe operar como un todo. Tiene que ser el fruto de una integración, una convergencia de componentes. Sin obviar el detalle, que resulta básico para el CPD, un detalle que “sólo está a la vista del ojo entrenado”, insistieron. No conviene olvidar que estas instalaciones y las personas que trabajan en ellas son los cimientos, el zapato sobre el que se apoya la organización, la capa basal de todo el modelo de negocio, los gladiadores de la infraestructura que no están en la parte del “glamour” (ni en base de datos, ni analítica) y su tarea consiste en gestionar de forma eficiente estos entornos.

Esta misión no es tan sencilla puesto que ha de ser personalizada, concreta o específica para responder a los requerimientos variopintos de cada organización y a las nuevas tendencias como la Internet de las cosas, que invita a poner la vista hacia el edge data center, por ejemplo. Las empresas asistentes al desayuno indicaron que uno de los principales problemas con los que se han encontrado ha sido en referencia al proceso. “El tener diferentes proveedores de sistemas genera indisponibilidades. Es muy importante el acercamiento entre la parte de operación y explotación y la parte de negocio”. Las capas superiores no son conscientes del coste económico que conlleva un data center y lo crítico que es. Y todo se complica cuando llegan directrices de la dirección para reducir los costes y pedir con menos presupuesto mantener un alto nivel de disponibilidad.

Con estas dificultades, ¿cuál es la receta para administrar un centro de datos de manera eficaz? Adecuar los recursos personales con los físicos, buscando el punto de encuentro entre el diseño y la operación. Encontrar buenos conductores de la gestión que aseguren que todos los elementos funcionan y evangelizar hacia dirección. Y ser cada vez más consultivos, reinventándose continuamente. Ello unido a la capacidad de poder “tocar y probar” todos los eslabones de la cadena que componen el centro de datos y eso atañe al “agujero negro” de las comunicaciones, las carreteras por las que circulan la información y que cada vez son más decisivas en el centro de datos.



Garcerán Rojas, presidente de PQC



Cada vez es más importante la rearquitectura del centro de datos. Un CPD es un ser vivo y hay que estudiar la modularidad de espacios y la movilidad para acomodarse a las necesidades del cliente. “Antes se trataba de hacer un diseño físico, ahora hay un diseño económico”, sostiene.

“Se impone el doble campo de siempre: electromecánico e IT. Tienes que ver cuál es el objetivo de tu cliente. Cómo hago de sofisticado mi diseño y cómo hago para que se simplifique su operación. Se trata de buscar ese punto de encuentro. DCIM es una herramienta poderosísima, pero ¿de manos de quién? Hay que adecuar los recursos personales con los recursos físicos”, declara.

No obstante, “el diseño se queda en nada a comparación del día a día en el data center”, reconoce. Para comprobar que se está operando correctamente se debe abrir el campo de visión “En una trayectoria de diez años ves si lo estás haciendo bien”, expresa. Y es que, las caídas se siguen produciendo, la mayoría provocadas por las personas.

El mantenimiento es vital, pero invisible. “Las capas superiores de las compañías confían en que funciona perfectamente y sólo reaccionan cuando pasa algo. Es un tema reactivo”, añade. Una vez subsanado el problema, se olvida. Va calando esa idea de no dejar tocar y probar; y es decisivo hacer pruebas de disaster recovery y de redundancia para estudiar posibles efectos consecuenciales, opina.