5 cosas que debe buscar en el SLA del Data center

5 cosas que debe buscar en el SLA del Data center. Confiar un centro de datos con su valiosa infraestructura de TI es un paso importante para cualquier organización. Ya sea que esté pasando de una solución de centro de datos privado o escalando un negocio para llegar a nuevos clientes, las empresas tienen mucho en qué pensar cuando comienzan a comparar centros de datos.

Afortunadamente, no tienen que tomar una decisión en la oscuridad. Los centros de datos utilizan acuerdos de nivel de servicio (SLA) para detallar los servicios que prometen proporcionar en términos exactos. Como documentos legales, los SLA de centros de datos tienden a ser bastante comunicativos, aunque en algunos casos, pueden ser más reveladores por lo que no prometen entregar. Al considerar un centro de datos, las empresas deben tener especial cuidado al revisar los detalles del SLA de la instalación.

Estas son el tipo de características que debemos buscar en el SLA de su centro de datos:

1: Garantía de tiempo de actividad

Este es el grande. Nada es más importante para una empresa que saber con qué frecuencia se interrumpe el servicio de un centro de datos. La pérdida de acceso a datos y aplicaciones basadas en la nube, incluso por unos pocos minutos a la vez, puede costar mucho a una empresa en términos de productividad, pérdida de oportunidades de ingresos y daños a la marca.

Los SLA del centro de datos garantizan un cierto nivel de tiempo de actividad , que indica el porcentaje de tiempo que sus sistemas están disponibles. Para un centro de datos

moderno de nivel empresarial, nada menos que el 99.99% de tiempo de actividad debería considerarse aceptable, e incluso eso debería considerarse como un mínimo absoluto de referencia. Cada «9» adicional ofrece un aumento significativo en la fiabilidad.

Es importante saber cómo un centro de datos calcula este tiempo de actividad. ¿Es un promedio medido en el transcurso de un año o en el transcurso de un mes? ¿Qué factores considera la calculadora de tiempo de actividad de SLA? ¿Tiene en cuenta el tiempo de inactividad planificado, como el mantenimiento del sistema? Estas son todas las distinciones críticas y los clientes del centro de datos deben tomarse el tiempo de leer la letra pequeña con respecto a cualquier garantía de tiempo de actividad para asegurarse de obtener el nivel de servicio que creen que necesitan.

2: Condiciones ambientales

El entorno físico del centro de datos es especialmente importante para los centros de datos de colocación que alojarán los servidores de una empresa en el sitio. Los centros de datos son entornos altamente complejos que requieren una cuidadosa supervisión y

mantenimiento. Los estándares de calefacción y refrigeración son críticamente importantes para mantener los servidores Blade de alta densidad y alta temperatura funcionando de manera eficiente.

Cuando una empresa coloca activos con un centro de datos, confía en las instalaciones para mantener ese equipo funcionando en condiciones óptimas. Desde filtrar el micro polvo nocivo del aire hasta mantener en funcionamiento generadores y sistemas de enfriamiento , mantener un entorno estable para los activos de TI debería ser una prioridad clave para cualquier centro de datos. Si un SLA de centro de datos no estipula los estándares mínimos para el entorno de la instalación, es probable que el centro de datos no pueda cumplir con sus promesas de tiempo de actividad.

3: Soporte técnico

A veces, las cosas van mal. ¡En el mundo de TI, esto suele suceder bastante! Los centros de datos deben proporcionar garantías de que su personal podrá responder a los problemas de manera rápida y efectiva. Si hay un problema en la instalación, los clientes deben saber que el soporte estará disponible 24/7/365 para solucionarlo. ¿Los sistemas son monitoreados por el personal en el sitio a todas horas del día? ¿Cuánta transparencia tienen los clientes sobre sus activos de TI?

El personal del centro de datos debe estar disponible para proporcionar todo tipo de apoyo en todo momento. Si el SLA del centro de datos no tiene claro cuánto soporte técnico se proporciona para la migración y el mantenimiento, los clientes deben hacer preguntas puntuales para aclaraciones. Cuando una empresa se compromete con un proveedor de centros de datos, debe sentirse cómoda con quién puede contactar cuando surgen problemas y qué tipo de respuesta puede esperar.

4: Seguridad y transparencia

Los centros de datos están diseñados desde cero para servir como fortalezas modernas, protegiendo datos valiosos y activos de TI de todo tipo de amenazas de seguridad. Al menos, así es como deberían ser. El SLA debe detallar las precauciones de seguridad y los procedimientos que el centro de datos ha establecido para mantener seguros los activos de los clientes. Esto puede abarcar desde medidas de ciberseguridad que protegen contra ataques hasta seguridad física que restringe el acceso solo al personal autorizado. Las entradas privadas, la autenticación de dos factores, el escaneo biométrico y las cámaras son solo algunas precauciones de seguridad que los centros de datos utilizan para proteger el equipo del acceso no deseado.

La transparencia es clave aquí. Un buen centro de datos no tiene nada que ocultar a sus clientes, ofreciendo una total transparencia en forma de software de monitoreo que les brinda a los clientes cierto control sobre el acceso, permitiéndoles determinar quién puede acceder a sus activos, cuándo y bajo qué condiciones. Proteger los datos confidenciales es demasiado importante para dejarlo al azar, por lo que los clientes deben asegurarse de estar completamente satisfechos

con los términos del centro de datos.

5: Remuneración

Desafortunadamente, ninguna de las garantías establecidas en un SLA de centro de datos es una garantía irrefutable de que la instalación retrasará su finalización del servicio. Lamentablemente, puede haber casos en los que el centro de datos no cumpla con sus obligaciones. En estos casos, los clientes deben tener una forma clara de recurso. Para la mayoría de los SLA, esto toma la forma de una política de remuneración. Si el centro de datos no cumple con una de estas promesas, debe compensar al cliente. Si bien el monto pagado puede no ser capaz de compensar la pérdida en caso de que los datos se vean comprometidos o se produzca un tiempo de inactividad prolongado , proporciona un fuerte incentivo para que el centro de datos cumpla con sus obligaciones.

Elegir un socio de centro de datos es una decisión importante para cualquier organización. Al tomarse el tiempo de revisar detenidamente las promesas que los centros de datos se comprometen en sus SLA, las empresas pueden asegurarse de que obtienen el nivel de servicio y compromiso que esperan y pueden sentirse mejor al confiar una parte de su valiosa infraestructura de TI a un tercero.

Leer también:Data center services, servicios de centro de datos; Virtualización de un data center o centro de datos, ¿qué es?; Cómo planificar una reubicación exitosa del centro de datos