

22 апреля 2023

IT-оборудование принимает риски

В России за год выросла стоимость услуг внешней поддержки IT-оборудования (аутсорсинга), участники рынка оценивают ее динамику до 40% в зависимости от класса оборудования и сложности его обслуживания. При этом спрос на такие услуги только растет в связи с окончанием сертификатов поддержки поставщиков, которые покинули российский рынок. Но цены в этом году формируют не крупные интеграторы, а новые небольшие фирмы, которые находят пути провезти комплектующие в Россию, уточняют эксперты.

Стоимость услуг по IT-аутсорсингу оборудования (установка, поддержка, техобслуживание) в 2023 году выросла в зависимости от сегмента на 15–40%, рассказали “Ъ” собеседники на рынке. Собеседник в компании-разработчике IT-систем объясняет, что рост стоимости контрактов происходит за счет удорожания логистики и стоимости поддержания складов запчастей, необходимых для оперативного ремонта.

Цена контрактов, включающих поставку комплектующих для оборудования, в этом году выросла в 1,5–2 раза, говорит основатель сети дата-центров Oхugen Павел Кулаков: «В том числе из-за роста рисков, которые появляются в ходе цепочек поставок, а конечным пользователям приходится мириться с увеличением сроков получения необходимой поддержки, ожидание которой может занимать месяцы».



Наибольшим спросом в России сейчас пользуются услуги по обслуживанию телекоммуникационного и промышленного IT-оборудования, центров обработки данных (ЦОД) и другого специализированного «железа», уточняют собеседники “Ъ”.

Это связано в первую очередь с уходом западных вендоров, которые занимали большую часть российского рынка оборудования — Nokia, Ericsson, SAP, Siemens, ABB, GE и других, из-за чего пользователи лишились официальной техподдержки производителей.

Локализация стала глобальной причиной роста рынка сервисной поддержки и аутсорсинга в 2022 году: бизнесу, который раньше пользовался услугами международных компаний, было необходимо в сжатые сроки найти нового партнера, который бы смог быстро перевести на себя весь объем требуемых услуг без потери качества, говорит руководитель направления сервиса и аутсорсинга «Крок» Юрий Яновский. Но рост спроса сохраняется и в этом году, знает он: в том числе драйвером стало окончание сертификатов поддержки производителей, считают в «Кроке».

В целом цена техподдержки оборудования складывается из работы с дефектами «железа» и замены компонентов, причем именно замена составляет три четверти от цены услуги, рассказывает **руководитель направления «Системная интеграция» MONS (входит в ГК «КОРУС Консалтинг») Владислав Бахаудинов**. Стоимость техподдержки можно разделить на две части: поддержка вендора и интегратора. «Цена первой будет расти, так как для нее используются только оригинальные компоненты, а также требуются высококвалифицированные кадры, которые в дефиците»,— говорит эксперт. Стоимость техподдержки от интеграторов может даже падать, так как некоторые компании используют неоригинальные, но совместимые компоненты — китайские и уже бывшие в использовании, уточняет он. «Но при оказании таких услуг интегратор, например, привезет необходимые компоненты не завтра, а через месяц»,— объясняет эксперт.

Увеличение стоимости может быть частично компенсировано снижением стоимости услуг, если заключается комплексный контракт с подрядчиком: одновременно на поставку оборудования для склада и технические работы по обслуживанию, считает директор по развитию бизнеса группы «Рексофт» Дмитрий Ретюнский. Однако, признает он, продолжение роста стоимости услуг по технической поддержке возможно.

Рынок внешнего обслуживания оборудования в РФ сейчас стремительно занимают небольшие фирмы, зарегистрированные в СНГ или других странах, которые и поднимают цены, уточняет Павел Кулаков, в то время как раньше

он был разделен между крупнейшими интеграторами: «У небольших фирм больше возможностей привезти необходимые комплектующие, и пока у заказчиков нет альтернативы, что также становится драйвером роста цен».

