“Черная” среда “оранжевого” оператора

12 октября, в результате беспрецедентной по масштабам аварии, без связи остались тысячи абонентов сотового оператора "Мотив", который работает в нескольких регионах УрФО. По словам разгневанных абонентов, в течение дня у них не было возможности воспользоваться голосовыми услугами и интернетом. Примечательно, что телефоны молчали не у всех пользователей. Учитывая широту охвата сети (а оператор сейчас обслуживает более 2,5 млн. абонентов в Свердловской, Курганской, Тюменской областях и в Ханты-Мансийском и Ямало-Ненецком автономных округах), можно оценить серьёзность произошедшего.



Сигнальный шторм

В пресс-службе "Мотива" в течение всего дня не могли дать точную оценку происходящему, ожидая, пока разберутся специалисты. Тем временем многие СМИ и эксперты выдвигали собственные версии причин аварии. Первое, что приходило на ум - это повреждение на линии связи в результате земляных работ или по какой-либо другой причине.

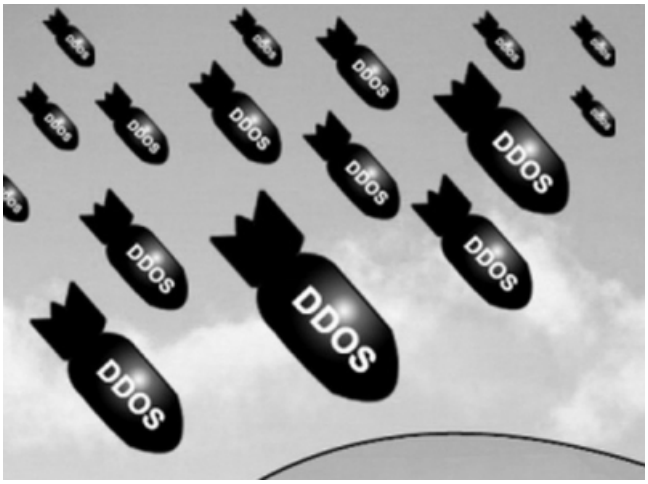
К слову, в этот же день линии нескольких провайдеров были оборваны неизвестными в Екатеринбурге. О ЧП сообщили нам в Уральской ассоциации операторов связи. В ассоциации даже намекнули на возможную связь между коллапсом "Мотива" и срезанной оптикой.



Но эта версия, безусловно, выглядела неправдоподобной, поскольку локальные повреждения и обрывы не могут привести к столь масштабным последствиям. Рассматривались варианты сбоя в программном обеспечении, которое обновляется по ночам, когда и начались проблемы в сети

оператора. Аналитики говорили о возможных перебоях в электроснабжении, пожарах и других форс-мажорах, способных повлиять на работу оборудования.

Однако истинная причина коллапса была определена ближе к середине дня. Как сообщила пресс-служба "Мотива", причиной аварии на сети стала масштабная DDoS-атака. По предварительным оценкам, хакеры хотели полностью обрушить сеть и лишить связи всех абонентов (а их, напомню, более двух с половиной миллионов). В результате действий киберпреступников "Мотив" попал в "сигнальный шторм". DDos-атака сильно перегрузила сеть оператора, а "ядро" было частично парализовано. Специалисты компании смогли в кратчайшие сроки отбить атаку и восстановили связь спустя несколько часов.



> "К сожалению, о связистах вспоминают тогда, когда связи нет. Сегодня был один из таких дней. Я по себе знаю, что некоторые звонки бывают дороже денег. Кто-то сегодня не смог дозвониться в больницу, а кто-то заказать такси до работы и в результате получил выговор. От лица всей компании хочу принести извинения абонентам. За 20 лет было всякое. Такое, конечно, на моей памяти впервые. Поэтому хочу еще раз сказать спасибо за то, что на протяжении стольких лет вы остаетесь с нами. Мы обязательно поблагодарим всех не только словами, но и подарками. Как и когда – сообщим в ближайшие дни", - прокомментировал произошедшее коммерческий директор компании МОТИВ Константин Брызгалов.

Возможные последствия

После такого массового простоя в работе, "Мотиву" вряд ли удастся отделаться лишь публичными извинениями перед абонентами. Как пишет в своей колонке известный уральский аналитик Иван Кущ, в результате аварии оператору придется понести значительный ущерб.

> "Как правило, операторы в качестве компенсации для своих абонентов предоставляют пакеты бесплатных услуг или доначисляют деньги в счет будущей абонентской платы. В случае технических сбоев клиенты могут рассчитывать на компенсацию - бесплатные услуги связи, эквивалентные стоимости от 500 до 1 000 рублей для каждого абонента", - пишет Иван Кущ.

Как сообщили корреспонденту Nag.ru в пресс-службе "Мотива" от DDos-аттаки пострадало около 30 тыс. абонентов (1% от общей абонентской базы). Оператор подсчитывает возможные убытки, но уже сейчас можно предположить, что они могут составить от 15 до 30 млн. рублей.

Гораздо серьёзнее для оператора могут оказаться репутационные потери. "Мотив" сейчас - это едва ли не символ Урала в целом и Екатеринбурга, в частности. Фактически "оранжевый" оператор, работающий в регионе с середины 90-х годов, - один из старейших поставщиков мобильной связи в регионе.



В то время как другие региональные операторы уровня "Мотива" уже работали под брендами "большой тройки", "Мотив" продолжал наращивать абонентскую базу, расширяя свое присутствие в регионах. В прошлом году оператор смог устоять в конкурентной борьбе со стремительно захватывающим уральский рынок федеральным "Теле2". В этом году были получены лицензии на использование голосовой 4G-связи и, казалось бы, для "Мотива" все складывается как никогда благополучно.

Произошедшее же 12 октября заставит абонентов внимательней присматриваться к качеству связи оператора, тем более что на рынке множество альтернативных вариантов. Это касается как физических, так и юридических лиц, пользующихся услугами "оранжевого оператора". Ura.ru напоминает, что "Мотив" в своё время использовали в качестве служебной связи в правительстве Свердловской области.

"Мотив" сейчас, словно раненый зверь, зализывает раны - подсчитывает убытки и решает, каким образом реабилитироваться перед абонентами. Как отмечают многие эксперты, технические специалисты компании активно ищут уязвимости, дабы предотвратить возможные атаки. Несмотря на беспрецедентность произошедшего, многие эксперты отмечают, что DDos-атаки на сети операторов - явление регулярное. Однако, как правило, техническая оснащенность крупных телекоммуникационных гигантов позволяет противостоять натиску хакеров без ущерба для абонентов.

В любом случае непонятен умысел совершивших эту DDos-атаку. Выгодна она могла быть лишь прямым конкурентам "Мотива", но представители оператора не склонны винить в произошедшем конкурентов. Тем не менее, компания уже обратилась с заявлением о поиске преступников в правоохранительные органы.