



Externalisation de votre infrastructure informatique :
les éléments à prendre en compte

Pour les entreprises qu'ils hébergent, les centres de données modernes offrent de meilleures performances, une meilleure scalabilité, une sauvegarde améliorée et une expertise sur site. Sans parler du temps que les entreprises gagnent pour se concentrer sur leurs produits et services les plus importants. Il n'est donc pas étonnant que l'année 2019 ait vu l'externalisation informatique atteindre son plus haut niveau depuis 5 ans. Malgré ces chiffres, l'externalisation des infrastructures n'est pas aussi simple que de choisir un fournisseur et d'en récolter les fruits. Malheureusement, tous les projets d'externalisation ne sont pas égaux.

Le manque de communication entre le client et le fournisseur peut être catastrophique. Par exemple, IBM et l'État du Texas ont fait l'impasse sur une consolidation de centre de données d'une valeur de 863 millions de dollars. La raison : « un mauvais alignement entre les attentes du client et les prestations du prestataire de services ».

Avant de lancer un projet d'externalisation, votre entreprise doit donc aligner ses objectifs commerciaux et informatiques. Dans cet article, nous examinons les éléments à prendre en compte lorsque vous définissez vos attentes en matière de performances et de coûts. Nous étudions également la manière d'évaluer le protocole de sécurité d'un fournisseur et comment déterminer s'il correspond à vos ambitions à long terme. Comprendre quelles sont vos exigences est le meilleur moyen d'éviter toute déception future ou, pire encore, tout échec grave.

Performances

Le service level agreement (SLA) définit les attentes en matière de performance et garantit une compensation en cas de mauvaise performance. Le SLA comprend un taux d'accessibilité au réseau, des projections de disponibilité et des conditions de livraison en temps réel.

Dans un SLA, les fournisseurs doivent proposer un taux de compensation pour les périodes supplémentaires de temps d'arrêt ou de non disponibilité qui surviennent au-delà des conditions convenues. Chez OVHcloud, nous garantissons une disponibilité de 99,99 % pour nos serveurs HG et un remboursement garanti si cette norme n'est pas respectée.

Métriques

Les entreprises doivent prendre en compte les indicateurs clés qui ont un impact sur leurs objectifs et leurs ambitions :

- **Délai de mise sur le marché des nouvelles charges de travail :** pour répondre aux exigences d'un marché en évolution rapide, il faut tenir compte de la rapidité et de la facilité avec lesquelles les ressources peuvent être déployées
- **Fiabilité de l'infrastructure :** quels systèmes sont disponibles pour garantir les ressources ? Qu'en est-il des systèmes de sauvegarde, par exemple ?
- **Efficacité des ressources (rendement par rapport à l'investissement total) :** ce fournisseur est-il rentable ? Dans quelle mesure l'opération globale est-elle durable ?

Votre fournisseur doit répondre à ces trois critères de performance. Mais la discussion ne doit pas s'arrêter là : tout partenariat irréfléchi peut entraîner des problèmes de performance coûteux et décevants à plus long terme.

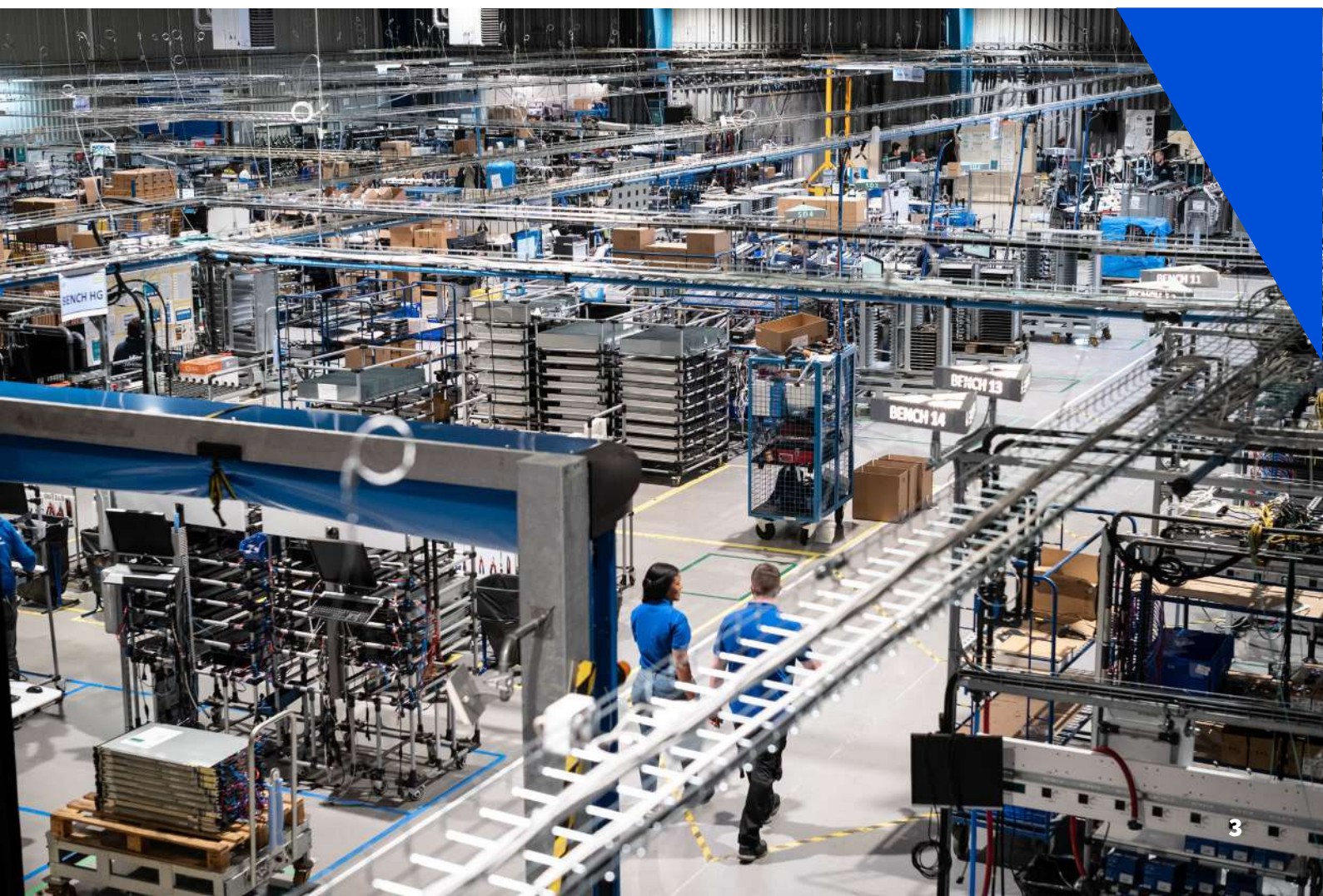
Chez OVHcloud, nous allons encore plus loin. Afin d'atténuer les facteurs de risque associés aux contrats à long terme et au verrouillage fournisseur, nous proposons dans un premier temps un engagement d'un mois qui permet aux clients de tester notre infrastructure avant de s'engager dans un contrat à long terme de 12 à 24 mois.

Agilité des entreprises et fiabilité des services

En plus de définir les critères de performance, les clients doivent s'assurer qu'un fournisseur peut répondre aux besoins spécifiques de leur entreprise. Voici les principales caractéristiques à prendre en compte lors du lancement d'un projet d'externalisation :

1. Disponibilité
2. Personnalisation/Scalabilité
3. Stockage
4. Sauvegarde
5. Bande passante/Volumes de données
6. Anti-DDoS

Ces caractéristiques définissent le niveau de performance, d'agilité, de flexibilité et de sécurité de vos opérations informatiques. Elles sont le résultat final de la conception et des processus normalisés des centres de données. Ces conceptions comprennent des chaînes d'approvisionnement optimisées, des environnements à haute densité, du matériel de pointe et des outils intégrés d'automatisation et de gestion définis par logiciel. Il est plus difficile de reproduire ces conditions à petite échelle, c'est pourquoi les fournisseurs hyper-évolutifs gagnent en performance, en agilité et en scalabilité.



Rapport qualité-prix

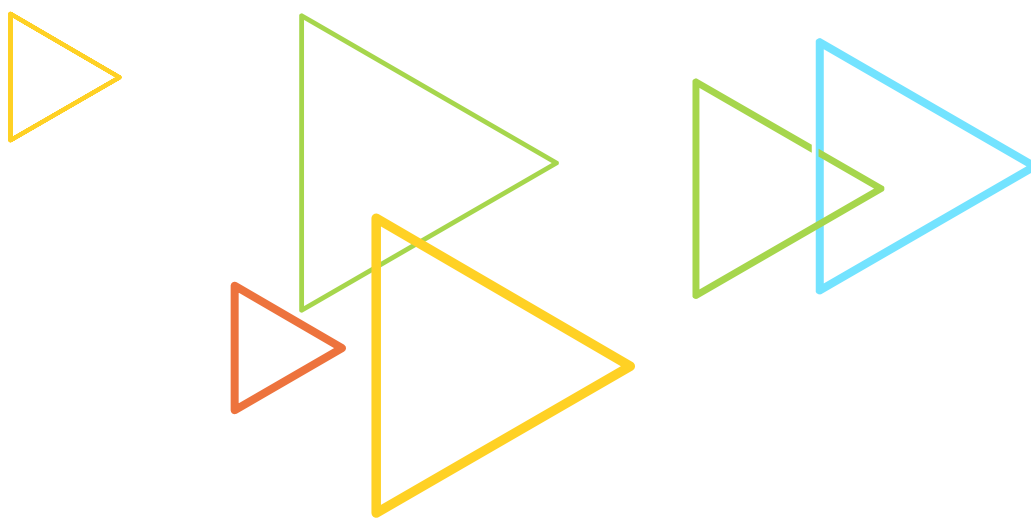
Après les performances et les attentes en matière de service, il est temps de se pencher sur l'élément le plus important de votre entreprise : la trésorerie. L'essentiel est de privilégier la qualité finale par rapport aux coûts initiaux. Par exemple, de meilleures performances améliorent l'expérience des utilisateurs (ce qui encourage le trafic) et des temps de chargement plus rapides favorisent les ventes et l'engagement sur votre site web.

Coût total de possession (CTP)

Avant toute chose, il vous faut calculer le CTP d'une solution sur site. Son inclus les coûts permanents de fonctionnement, de maintenance et de mise à niveau de l'infrastructure interne. Voici une liste d'éléments à prendre en compte lors du calcul du CTP :

- **Achat initial du matériel et des logiciels** : coûts d'achat initial, dépenses de conception et de déploiement, acquisition annuelle d'infrastructures pour faire face à la croissance de l'entreprise, remplacement du matériel de serveur, pièces de rechange, etc.
- **Investissement dans l'emplacement des centres de données** : espace, alimentation, refroidissement, infrastructure
- **Frais dédiés aux équipes IT** : salaires, formations, frais administratifs
- **Frais de maintenance** : entretien, contrats de service permanents pour la reprise après sinistre, achat du matériel et des logiciels, mise en œuvre, maintenance des opérations du site de récupération
- **L'impact d'un temps d'arrêt sur la productivité, l'agilité de l'entreprise, les pertes de revenus/d'opportunités, etc.**

Il existe également des coûts plus variables, comme la durée de vie du matériel, la rotation du personnel informatique, l'énergie et l'efficacité de son utilisation. Dans tous les cas, les coûts à long terme risquent d'être beaucoup plus importants que prévu.



Avantages financiers

D'autre part, l'externalisation de votre infrastructure informatique peut permettre des avantages financiers. Lorsque vous louez une infrastructure IT, vous pouvez la mettre à jour sans frais initiaux tous les 2 ou 3 ans (c'est beaucoup plus que le cycle de vie de 5 à 10 ans pour le matériel sur site). Ainsi, le matériel est toujours à jour et offre les meilleures performances et la meilleure sécurité possibles. De plus, il existe une multitude d'avantages en termes de coûts qui doivent être pris en compte lors de l'externalisation de votre infrastructure informatique :

1. **Personnel IT et employés de centre de données** : un cloud géré comprend la surveillance, la maintenance et l'administration de l'infrastructure. Le personnel informatique peut ainsi se concentrer sur les initiatives stratégiques et les activités principales.
2. **Centre de données** : plus besoin de passer du temps à gérer la maintenance de l'infrastructure sur site. De plus, les fournisseurs de cloud de premier plan peuvent atteindre un indicateur d'efficacité énergétique de 1,2 dans leurs installations. Les économies réalisées sont répercutées chez leurs clients.
3. **Dépenses d'investissement en matériel et logiciels** : éviter les dépenses d'investissement et les mises à niveau régulières de matériel obsolète permet de réduire les coûts de façon importante.
4. **Coûts d'exploitation** : exit les contrats de fournisseurs, de garantie et de maintenance régulière.
5. **Temps de fonctionnement et SLA** : les fournisseurs de cloud ont un taux de disponibilité plus élevé et moins de temps d'arrêt planifié que les solutions sur site. L'impact sur la productivité et les revenus est donc moindre.
6. **Agilité** : l'agilité, la scalabilité et le délai de mise sur le marché sont difficiles à mesurer, mais ce sont des caractéristiques essentielles des services cloud qui aident les équipes IT à favoriser la croissance des entreprises.

La qualité comprend bien plus que les coûts initiaux par rapport aux coûts récurrents d'une solution hébergée. Les experts informatiques internes ne doivent pas oublier que « l'argent est un maître terrible mais un excellent serviteur ».

Avec une infrastructure louée, vous pouvez mettre à jour votre infrastructure tous les 2 ou 3 ans sans frais initiaux (c'est beaucoup plus que la moyenne de 5 à 10 ans pour le matériel sur site). Vous pouvez ainsi réaliser des économies en augmentant les performances et la sécurité (informatique confidentielle).

Sécurité : « les trois P »

Malgré ces avantages, pour de nombreuses entreprises, faire confiance à un fournisseur externe peut s'avérer difficile. Ce qui est tout à fait compréhensible. Les données sensibles et non structurées doivent être sécurisées à tout moment afin d'éviter toute violation malveillante ou accidentelle.

C'est pourquoi les mesures et les protocoles de sécurité doivent être une considération primordiale dans tout projet d'externalisation informatique. Nous vous recommandons de vous pencher sur « les trois P » :

Principes

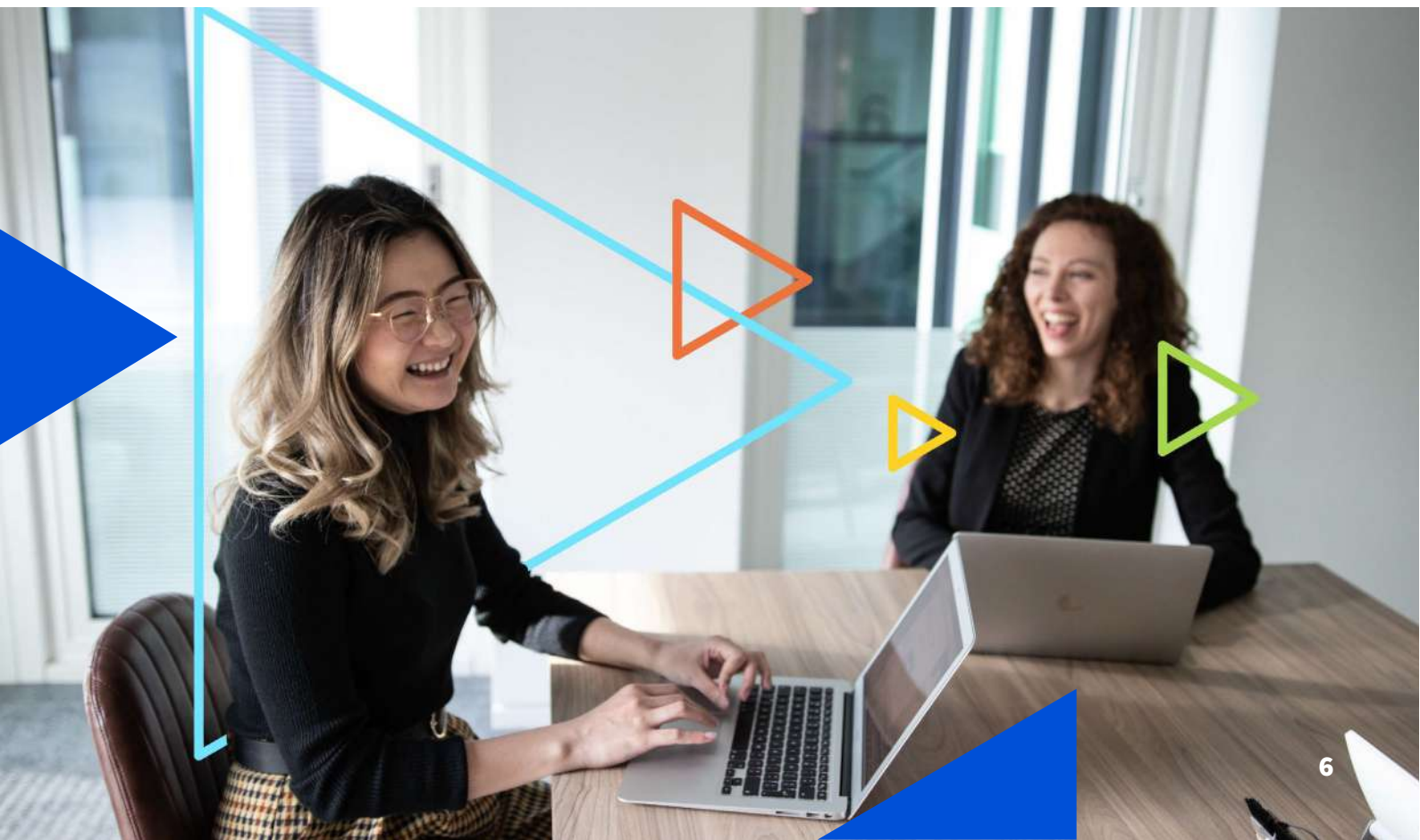
Une infrastructure de haut niveau doit être construite selon les principes de sécurité dès sa conception. Les fournisseurs doivent superviser entièrement et contrôler de bout en bout leurs chaînes d'approvisionnement. Ils doivent créer leurs propres outils de sécurité et mettre en place des systèmes de surveillance au niveau de l'entreprise. Une sécurité conçue dès le départ permet aux fournisseurs de savoir exactement ce qui se passe en permanence, afin de mieux réagir aux éventuels incidents.

Personnes

Les employés des fournisseurs doivent jouer un rôle actif dans le maintien d'une culture de la sécurité et veiller à ce qu'elle évolue pour répondre aux dernières menaces. Lorsque vous choisissez un fournisseur, recherchez les unités dédiées aux opérations de sécurité et les équipes en charge de la gestion des incidents. Vérifiez également qu'il propose des programmes de formation à la sécurité pour ses employés.

Privé

L'infrastructure doit être hébergée dans un centre de données privé et sécurisé. Le site doit être doté d'un périmètre de sécurité, d'un accès par badge, d'une vidéosurveillance avec détection de mouvement et de protocoles stricts pour les visiteurs. Analysez le degré de protection du centre de données par rapport à votre propre solution sur site.



Objectifs à long terme

Externaliser votre infrastructure informatique n'est pas une décision anodine. Tout d'abord, votre entreprise doit s'associer à un fournisseur fiable et réputé. Toutefois, il existe des considérations supplémentaires à prendre en compte pour vos objectifs commerciaux à long terme :

Interopérabilité

Il est essentiel de choisir un fournisseur dont les produits sont interopérables avec d'autres produits. Il est préférable d'éviter de s'enfermer dans une gamme étroite de fournisseurs ou de produits, au risque d'exclure une approche hybride ou multi-cloud. Les meilleurs fournisseurs s'appuient sur l'open source et proposent des logiciels ou du matériel qui permettent de relier en toute sécurité les solutions de différents fournisseurs.

Options cloud

En essayant de nouveaux produits et de nouvelles stratégies, il est tout à fait normal de vouloir examiner ce que le fournisseur peut proposer en matière de solutions cloud. De nombreuses entreprises reposent sur une infrastructure dédiée et hébergée pour leurs données de base peuvent souhaiter faire évoluer cette infrastructure en fonction de leur croissance. Les centres de données à forte densité d'actifs permettent aux entreprises de se développer au rythme qui leur convient.

Durabilité

Les entreprises doivent penser à l'avenir. Le choix d'un fournisseur durable s'avèrera payant au fil de l'adoption des technologies vertes. Les centres de données les plus durables disposent d'ores et déjà de systèmes de refroidissement qui visent à améliorer leur efficacité énergétique.

Le monde de l'infrastructure "IT as-a-service" correspond plutôt à un univers, voire des univers. Il y a toujours plus à apprendre et plus d'opportunités à saisir. Pour tout projet d'externalisation informatique, des directives clés vous permettront d'en tirer le meilleur parti. Il s'agit notamment de définir vos attentes en matière de performances et d'évaluer l'agilité de votre entreprise ainsi que la fiabilité des services proposés. Il faut également tenir compte du rapport qualité-prix et privilégier la sécurité. Pour vos objectifs à long terme, tenez compte de la scalabilité, de l'interopérabilité des services, de la flexibilité du cloud et de la durabilité. Ainsi, vous pouvez être certain que votre projet d'externalisation IT offre des avantages qui correspondent à vos objectifs et à vos ambitions.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur ovhcloud.com