

Favoriser la résilience opérationnelle grâce au support et aux services informatiques

■ Éléments clés

Support d'infrastructure

Visibilité et hiérarchisation des risques informatiques

Gérer les risques avec les services ProActive Support

Gérer les risques avec une stratégie de support consolidé dans l'ensemble du centre de données

Tests de résilience opérationnelle

Alors que les incidents de cybersécurité ne cessent de se multiplier, il n'est pas surprenant de voir émerger une législation en matière de résilience opérationnelle dans le secteur financier. Qu'il s'agisse du règlement DORA sur la résilience opérationnelle numérique dans l'Union européenne, de directives réglementaires telles que SR 20-24, Sound Practices to Strengthen Operational Resilience aux États-Unis, ou Operational Risk and Resilience Guidance au Canada, ces réglementations renforcent les attentes à l'égard des institutions financières en matière de gouvernance, d'identification et de gestion des risques, ainsi que de résilience opérationnelle et de gestion des risques liés aux tiers. Bien entendu, l'objectif final est de s'assurer que les organisations financières disposent des bonnes stratégies pour permettre la prévention et la récupération proactives en cas de cyberattaque, de corruption de données, de panne catastrophique du système ou de tout autre type d'incidents. Dans de nombreux cas, la non-conformité et/ou le non-respect peuvent entraîner de lourdes sanctions financières pour les entreprises concernées.

IBM dispose d'une gamme de services et de solutions permettant aux entités financières d'assurer la sécurité et la résilience opérationnelle. IBM Consulting propose des services d'évaluation des risques, de gouvernance et de contrôle des risques, et de gestion des risques TIC liés aux tiers. Les solutions logicielles IBM réduisent jusqu'à 90 % le délai d'automatisation de la découverte et de la gouvernance des données¹, simplifiant ainsi le respect des normes et l'établissement de rapports. IBM Data Security permet de sécuriser les données et d'automatiser les audits de conformité. IBM Security aide au reporting et à la gestion des incidents, IBM Security X-Force propose des services de détection des incidents et de récupération après incident ainsi qu'une détection et une réponse gérées, et IBM Control Desk with Maximo aide les organisations à gérer les actifs critiques et à générer des rapports sur ces actifs.

Outre ces services et solutions, IBM estime que le support et les services informatiques peuvent constituer un élément important des exigences permanentes en matière de résilience opérationnelle. IBM TLS peut aider ses clients en leur proposant des services et des solutions de support qui permettent d'identifier et de résoudre de manière proactive les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent.

Support d'infrastructure

La résilience opérationnelle dépend du bon fonctionnement et de la sécurité de l'infrastructure. Il s'agit donc de trouver un équilibre permanent entre les coûts et les ressources nécessaires à l'implémentation de nouvelles technologies telles que le cloud hybride ou la conteneurisation, et la nécessité de maintenir des contrats d'assistance de base (au moins) pour le matériel et les logiciels en production. Selon IDC, « Les entreprises devraient donner la priorité aux services de support informatique en fonction du caractère critique des workloads, en les considérant comme un investissement destiné à préserver la valeur commerciale de ces systèmes en s'appuyant sur les fournisseurs pour optimiser les performances ». Le rapport indique également que les entreprises interrogées économisent actuellement 290 heures de temps d'arrêt grâce à des contrats de support pour les serveurs, le stockage et les réseaux. En d'autres termes, elles évitent 79 heures de temps d'arrêt non planifié grâce à des outils de support prédictif et proactif. ² Il semble que plus les workloads sont critiques, plus le ProActive Support doit être envisagé.

Pour gérer efficacement plus de 6 millions de tickets de service par an, IBM s'appuie sur une infrastructure d'assistance mondiale qui comprend des outils alimentés par l'IA tels que Call Home, Remote Technical Support (RTS) et Cognitive Support Platform (CSP). Le support à distance d'IBM est conçu pour se connecter automatiquement, effectuer une analyse diagnostique et récupérer/résoudre la plupart des problèmes, souvent en moins d'une heure. Les équipes de support à distance d'IBM résolvent 74 % des problèmes matériels et logiciels de l'infrastructure IBM.³ Les Client Availability Leaders et les Technical and Project Escalation Managers assurent le traitement rapide des situations critiques, à distance comme sur site. L'approche du support à plusieurs niveaux d'IBM avec IBM Expert Care et IBM Multivendor Enterprise Care permet aux clients de choisir le meilleur niveau de support en fonction de leurs besoins.

Visibilité et hiérarchisation des risques informatiques

L'une des questions clés que les organisations devraient se poser est de savoir comment elles peuvent surveiller et évaluer de manière proactive les risques informatiques afin de quantifier et de hiérarchiser les plus critiques. Avoir une visibilité sur l'ensemble du parc informatique peut s'avérer difficile, et les risques informatiques changent fréquemment. Et quand bien même, la visibilité ne suffit pas. Les risques doivent être compris, évalués et classés par ordre de priorité dans des plans d'action opportuns afin de gérer efficacement et rapidement les risques les plus critiques.

IBM Support Insights, inclus dans les contrats de support et de maintenance sous garantie de l'infrastructure IBM, offre une visibilité sur l'ensemble du parc informatique et met en évidence les problèmes potentiels et les actions recommandées pour certains fournisseurs. Ce service basé sur le cloud agit comme une vue unique qui unifie l'expérience de support dans l'ensemble de l'infrastructure IBM et multifournisseur, en proposant des analyses, une gestion des stocks et des recommandations de maintenance préventive. L'abonnement à IBM Support Insights Pro offre une valeur ajoutée en vous fournissant des informations prioritaires sur les vulnérabilités en matière de sécurité et concernant le cycle de vie, des recommandations sur le système d'exploitation et les niveaux de micrologiciel, tournées aujourd'hui vers les informations concernant IBM Power et CISCO.

Support Insights fournit des alertes pour différents facteurs de risque, notamment les failles de sécurité, la couverture du support, les risques liés au système d'exploitation/micrologiciel et les risques liés au matériel. Outre les alertes permanentes, l'outil fournit des scores de risque avec une vue d'ensemble des menaces potentielles pour l'environnement informatique.

Les catégories de scores de risque sont établies à partir de données et d'informations provenant de diverses sources et analyses :

- Sécurité : vulnérabilités et expositions communes (CVE) pour les niveaux connus de systèmes d'exploitation et de micrologiciel
- Couverture : événements liés à l'expiration du contrat et de la garantie
- Micrologiciel : événements liés à la fin de support/fin de vie des logiciels et diversité des systèmes d'exploitation et des micrologiciels
- Matériel : événements liés à la fin de support/fin de vie du matériel (infrastructure IBM uniquement) et avis du fournisseur (CISCO uniquement)

Ces catégories permettent de comprendre les risques et de fournir les informations nécessaires pour cibler efficacement et atténuer les conséquences négatives possibles associées aux actifs en question. Les alertes comprennent un score de risque (élevé, moyen, faible) déterminé selon le type, la priorité et le délai (immédiat ou prévisionnel) du risque. Cela permet aux organisations de hiérarchiser rapidement les efforts d'atténuation en fonction des niveaux de risque. Les alertes sont également accompagnées de recommandations d'atténuation particulières qui comprennent des suggestions et des options spécifiques pour résoudre le problème en question. En fonction de la catégorie de risque, les recommandations peuvent inclure des informations sur les correctifs à appliquer, les versions vers lesquelles faire la mise à niveau, les conseils portant sur les options de remplacement, et d'autres encore. Toutes les alertes ne comportent pas de recommandations particulières, mais elles fournissent généralement de bonnes pratiques pour aider à atténuer les risques couverts par l'alerte.

Gérer les risques avec les services ProActive Support

La visibilité des risques informatiques constitue le point de départ, mais il incombe ensuite aux équipes informatiques des organisations, déjà très sollicitées, de suivre les alertes et de prendre les mesures d'atténuation appropriées en temps voulu. En 2022, XForce a identifié 23 964 failles de sécurité.⁴ Une fois les alertes émises, les organisations doivent les explorer, les classer par ordre de priorité et commencer à prendre des mesures d'atténuation. En renforçant le personnel informatique avec un support proactif proposé par les fournisseurs, les organisations peuvent donner la priorité aux actions de maintenance quotidiennes qui peuvent souvent être retardées par des problèmes inattendus et des projets informatiques stratégiques.

IBM travaille avec ses clients pour personnaliser leurs services de support afin de fournir des solutions réactives et proactives. Voici quelques exemples de services de support qu'IBM peut mettre en œuvre à la place du personnel informatique :

- Point de contact unique pour les problèmes de gravité 1 et 2
- Détermination des problèmes, identification de la source des problèmes et résolution
- Plans de support personnalisés comprenant les processus opérationnels et de maintenance, la structure de support actuelle, les applications critiques, les scénarios de panne critique et l'environnement
- Rapports résumant l'activité des services pour les problèmes signalés avec des recommandations proactives
- Documentation et maintien des exigences en matière de disponibilité
- Analyse des performances et recommandations d'amélioration
- Exécution de services préventifs

Vous pouvez compter sur IBM
Technology Lifecycle Services
pour vous aider à assurer le
fonctionnement des systèmes
vitaux de votre entreprise
24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Gérer les risques avec une stratégie de support consolidé dans l'ensemble du centre de données

Selon IDC, l'essor des fournisseurs dans le centre de données a un impact direct sur les temps d'arrêt.² Chaque nouveau produit et fournisseur s'accompagne de risques d'interopérabilité exponentiels. Avec des contrats distincts pour chaque fournisseur, il devient de plus en plus difficile d'identifier le domaine affectant les performances. Le temps que les équipes informatiques des organisations consacrent au support fournisseur est également une préoccupation majeure pour de nombreuses entreprises, car cela les empêche de se consacrer à des activités plus stratégiques. Enfin, chaque personne pouvant physiquement accéder à votre centre de données représente un risque potentiel pour la sécurité.

Regrouper tout le support fournisseur auprès d'un fournisseur de confiance est un moyen pour les organisations d'assurer la résilience opérationnelle de l'ensemble du centre de données. Choisir IBM comme fournisseur de confiance pour regrouper le support du centre de données a permis de répondre aux préoccupations mentionnées ci-dessus. En effet, les clients ont bénéficié d'une réduction du délai moyen de résolution des problèmes, d'une baisse du temps consacré au support matériel et à la gestion des fournisseurs, d'une prévention des pannes ainsi que d'une réduction des coûts.⁵ Consultez le rapport Forrester, [The Total Economic Impact of IBM Hybrid IT Support](#), pour obtenir plus de détails sur une stratégie de support consolidé avec IBM.

Tests de résilience opérationnelle

Il est également essentiel de vérifier régulièrement que l'infrastructure ne présente aucune faiblesse potentielle pour assurer la résilience. Les organisations doivent identifier les points de défaillance uniques susceptibles de provoquer ou de prolonger les pannes. Elles doivent prévoir d'examiner les journaux, les enregistrements et les tendances des machines afin d'isoler les problèmes chroniques et d'élaborer des plans d'action pour éviter ou minimiser l'impact des interruptions non planifiées. IBM peut fournir des contrôles rapides de l'état de santé des produits dans le centre de données. Outre les diagnostics d'intégrité rapides, des évaluations plus approfondies peuvent être menées pour régler les performances optimales ou pour approfondir les vulnérabilités en matière de sécurité.

Étant donné la multiplicité des produits individuels et des fournisseurs dans la plupart des centres de données aujourd'hui, il ne suffit pas de tester la résilience au niveau du produit. Qu'une organisation vienne de subir un incident majeur ou qu'elle veuille être plus proactive dans le maintien de niveaux élevés de disponibilité, une évaluation de l'environnement dans son ensemble peut aider à découvrir les dépendances et les obstacles à la haute disponibilité, puis proposer de bonnes pratiques pour la maintenir. Le High Availability Center of Competency d'IBM peut aider à réaliser les évaluations, à conduire les examens post-incidents, à fournir de bonnes pratiques et à partager des connaissances.

Conclusion

La résilience opérationnelle dépend d'une infrastructure efficace et efficiente. Pour réussir, il est essentiel de maintenir cette infrastructure à jour, d'avoir une visibilité sur les risques potentiels et de prendre des mesures énergiques pour atténuer ces risques. Les organisations ont besoin d'un partenaire de confiance qui comprenne leurs besoins métier et adopte une approche holistique dédiée au soutien et aux services, en mettant l'accent sur la résilience.

Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services

IBM Technology Lifecycle Services collabore avec les organisations pour concevoir une approche capable de répondre à leurs besoins en matière de résilience opérationnelle. IBM a plus de 35 ans d'expérience dans la maintenance et le support multifournisseurs pour environ 22 000 produits logiciels et matériels IBM et tiers. Avec une présence mondiale qui s'étend à plus de 130 pays, vous avez la garantie que les ressources sont disponibles quand vous en avez besoin. Enfin, selon [l'évaluation IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor](#), les principaux atouts d'IBM en tant que fournisseur de support mondial sont sa présence mondiale et ses capacités multifournisseurs, ses capacités de prise en charge proactive et ses relations avec des dirigeants qui lui permettent de comprendre les besoins métier de ses clients⁶.

© Copyright IBM Corporation 2022

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produit aux États-Unis, en janvier 2024

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur ibm.com/fr-fr/trademark.

Les informations contenues dans le présent document étaient à jour à la date de sa publication initiale. Elles peuvent être modifiées sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où la société IBM est présente.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

1 « [IBM Cloud Pak for Data améliore les services DataOps pour offrir une agilité métier tout en réduisant les coûts et les risques](#) », Aliye Ozcan, mai 2020.

2 [IDC Perspective: The Cost of Downtime in Datacenter Environments: Key Drivers and How Support Providers Can Help](#), doc. n° US50240823, mars 2023

3 Données internes d'IBM

4 [X-Force Threat Intelligence Index 2023](#)

5 [The Total Economic Impact for IBM Hybrid IT Support](#), une étude Forrester commandée par IBM, janvier 2023.

6 [IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor Assessment](#), IDC, mars 2022

