



**Mark Schrutt**  
*Directeur*  
*Services de TI et Applications d'entreprise*

## **Point de vue d'analyste : Facteurs dont il faut tenir compte dans la gestion des risques pour les centres de données en 2013**

*Étude réalisée pour : IBM Canada*

*Janvier 2013*

*Certains responsables informatiques innovants du Canada optent pour devenir des «courtiers de services» plutôt que demeurer des «fournisseurs de services» afin de hausser la productivité et renforcer leur avantage concurrentiel. L'hébergement géré est un aspect essentiel de leur stratégie d'approvisionnement, car cette solution permet de mettre en place des centres de données de calibre entreprise pouvant prendre en charge les besoins des organisations d'aujourd'hui en matière de performance, de sécurité et de résilience. Les questions suivantes ont été posées à Mark Schrutt, directeur de la recherche en services de TI et applications d'entreprise chez IDC, sur la façon dont l'hébergement géré vient en aide aux dirigeants des plus importantes sociétés canadiennes et sur ce qu'il faut rechercher chez un fournisseur de services.*

**Q : Les centres de données d'aujourd'hui répondent-ils aux besoins des entreprises?**

**R :** L'âge moyen d'un centre de données canadien moyen est de huit ans et nombreux sont ceux qui ont de 15 à 20 ans. La plupart d'entre eux coûtent cher à exploiter, ne peuvent pas prendre en charge les technologies actuelles et futures, et présentent un risque pour de nombreuses sociétés canadiennes. L'espace est un autre facteur très important : de nombreuses sociétés n'ont tout simplement plus de place dans les centres de données existants, et l'expansion n'est pas un choix viable. Ensemble, le coût et la capacité sont les deux principales préoccupations des directeurs des Technologies de l'Information (TI) en ce qui a trait à leurs centres de données. Ces installations ne peuvent pas répondre aux besoins en densité et en disponibilité élevés des technologies d'aujourd'hui et tombent souvent en panne. L'étude sur les centres de données effectuée par IDC en 2012 a révélé que plus de la moitié des centres de données d'entreprise ont connu des pannes importantes au cours des 12 derniers mois, ce qui a eu comme effets directs des coûts plus élevés et, au bout du compte, des pertes de revenus. Voici la réalité des centres de données d'aujourd'hui : une brèche de sécurité d'une entreprise du secteur public a touché plus d'un million de citoyens; un détaillant canadien a perdu 25 millions \$CA au cours de la période des Fêtes; un organisme de santé a engagé des frais additionnels de 10 millions \$CA en raison d'une panne de trois jours. De telles situations qu'on peut éviter ne peuvent être tolérées.

**Q : Quelle est la meilleure façon d'innover en informatique dans le contexte actuel?**

R : Même les centres de données les mieux gérés comptent leur lot de défis. Si ce n'est un problème de capacité, de performance ou de résilience, alors c'est le manque de personnel compétent ou des capacités de sécurité limitées. Et lorsqu'une société prend de l'expansion, les défis augmentent aussi, créant une duplication des coûts et augmentant la complexité tant pour les utilisateurs que les services des TI. Ces défis ne diminuent pas avec le temps; en fait, ils augmentent en difficulté au fur et à mesure que le centre de données vieillit et devient moins capable de répondre aux besoins en évolution des entreprises.

Des directeurs des TI bien connus en sont venus à la conclusion qu'ils ne devraient pas s'occuper d'un centre de données. Constatant les limites des centres d'aujourd'hui, certains responsables des TI d'avant-garde sont déjà passés à la prochaine étape. Ces figures de proue en matière de technologie ont adopté des solutions comme l'externalisation et les services gérés, avec une augmentation de leurs capacités en recourant aux ressources d'outre-mer, et ils commencent à mesurer les avantages de l'informatique en nuage.

Ils ont ainsi tracé la voie vers de meilleures pratiques. Nombre d'entre eux utilisent une stratégie de diversification des fournisseurs afin d'offrir les meilleures solutions possibles. En plus des avantages financiers que génère la forte concurrence, la recherche d'IDC a révélé que les principaux bienfaits de la diversification des fournisseurs sont la flexibilité et l'innovation. Toutefois, gérer ces relations demande du travail et de l'attention. En ce qui a trait à l'hébergement, les plus importantes sociétés canadiennes préfèrent utiliser des fournisseurs de niveau 1 : des prestataires offrant une gamme et une qualité de capacités de service difficiles à égaler. Seulement une poignée de multinationales, telles qu'IBM, offrent ces capacités. L'hébergement d'entreprise requiert des fonds et un investissement importants pour l'acquisition d'outils, de technologies et de personnel professionnel d'expérience. En matière de services d'hébergement, les plus importantes sociétés du Canada utilisent une combinaison de formules, depuis la colocation jusqu'à l'hébergement partagé. L'hébergement géré, où le fournisseur est responsable des investissements technologiques et doit répondre des opérations, est devenu le véhicule privilégié des grandes entreprises. En plus d'offrir l'infrastructure requise tout comme les autres formules, l'hébergement géré offre aussi la sécurité et le fonctionnement 24 heures par jour, 7 jours par semaine permettant de garantir un fonctionnement, une disponibilité et une résilience maximaux.

Les services gérés (dont l'hébergement géré est un volet) et l'externalisation sont vitaux dans la transition du service des TI d'un rôle de fournisseur à celui de groupeur de services. Bien que d'autres formules permettent de réduire les coûts et d'obtenir un certain degré de résilience, l'hébergement géré est sans contredit le levier pour un rendement supérieur en informatique. Cette voie n'est pas facile à suivre et rien ne se fera du jour au lendemain ni par soi-même. Les directeurs des TI doivent prioriser leurs applications, sélectionner le modèle d'hébergement qui convient le mieux pour chacune et établir une feuille de route pouvant inclure le retrait, la mise à niveau, la transition ou le remplacement de leurs systèmes. Les gestionnaires de la technologie doivent aussi se demander pourquoi ils externalisent, quels sont les avantages auxquels ils s'attendent et choisir la solution qui répond le mieux à leurs besoins. La réponse ne sera pas une formule ou une autre, mais une combinaison de solutions d'infrastructure qui peuvent être maximisées pour obtenir le meilleur rendement sur leur investissement.

En plus de ces choix d'approvisionnement pouvant permettre de récupérer l'investissement immédiatement, l'innovation peut se trouver dans l'amélioration continue de la qualité et du prix. Ce sont ces enjeux que l'on retrouve aujourd'hui sur le marché de l'hébergement géré.

Les directeurs des TI en demandent davantage de leurs principaux fournisseurs de services et s'attendent à ce que ceux-ci leur présentent de nouvelles et meilleures façons de faire les choses, mais ils ouvrent aussi la porte aux relations collaboratives visant principalement un niveau plus élevé de valeur et d'innovation. Les fournisseurs d'hébergement géré ont répondu par des modèles de gestion d'infrastructure sans surveillance et à distance, des solutions d'informatique en nuage basées sur l'infrastructure et de nouvelles façons d'assurer la relève après sinistre et la continuité des activités.

L'informatique en nuage, qui permet d'évoluer rapidement et facilement, ainsi que de ne payer que ce que l'on utilise, change la donne au chapitre des services d'hébergement géré. L'informatique en nuage est une nouvelle plate-forme pour le développement logiciel. Les essais et le développement de l'informatique en nuage sont déjà bien établis dans les entreprises canadiennes de technologies de pointe, telles que les sociétés de logiciels, de communications et de médias. D'autres secteurs, tels que les banques et les compagnies d'assurance, apprennent très vite à tirer parti de la formule «plate-forme comme un service» (Paas) pour développer des applications à une fraction du temps et du coût des anciennes méthodes. L'informatique en nuage change aussi la donne dans le domaine du matériel et de l'infrastructure de réseau. En ce qui concerne «l'infrastructure comme un service» (IaaS), les services de centre de données peuvent englober les composants mécaniques et électriques, ainsi que les fonctions de réseau et de sécurité, l'infrastructure serveur et la couche de virtualisation.

L'informatique en nuage a aussi révolutionné certains marchés. Un de ces marchés est la sauvegarde et la récupération. L'informatique en nuage offre des moyens de sauvegarde, de récupération et de secours économiques qui permettent de redémarrer les serveurs immédiatement en cas de désastre ou de panne. Les solutions redondantes basées sur l'informatique en nuage procurent aux entreprises la possibilité d'éliminer la perte de revenus en raison de pannes, ce qui représente un avantage concurrentiel important. À l'avenir, l'informatique en nuage offrira des façons encore meilleures de faire les choses et permettra aux sociétés de prendre de l'expansion et de lancer de nouveaux produits et services, et sera un moteur d'efficience sans précédent.

**Q : À quoi dois-je m'attendre de fournisseurs d'hébergement géré pour entreprise?**

R : La décision d'externaliser commence par le dossier d'analyse. Le dossier d'analyse présente la justification, les avantages et les coûts, ainsi que les résultats attendus pour les investissements des entreprises. Normalement, le dossier d'analyse informatique comporte un sommaire et six composants : contexte, état actuel et options; examen financier; gestion des risques; alignement avec la stratégie; plan d'exécution; et gestion continue.

Le dossier d'analyse est en fait le plan directeur pour la décision d'externalisation. Les discussions avec les fournisseurs devraient commencer tôt dans le cycle d'achat. IDC est d'avis qu'il est essentiel que les acheteurs évaluent la capacité des fournisseurs à satisfaire et à dépasser les critères de sélection suivants :

- Capacités de niveau 3 ou 4, conçues pour les systèmes à mission vitale.
- Sécurité physique; les facteurs à rechercher sont les vérifications et le contrôle des références, la surveillance par des firmes de sécurité tierces, la vérification sur deux niveaux pour l'accès et les zones d'autorisation isolées.
- Les pratiques de sécurité, ce qui signifie les capacités, les normes et les outils; les facteurs à prendre en considération comprennent la certification SAS70, la conformité

PCI (industrie des cartes de paiement), ainsi que l'investissement et l'engagement des fournisseurs à une pratique de sécurité pouvant offrir des solutions de sécurité personnalisées aux besoins de chaque consommateur, telles que la surveillance de sécurité 24 heures par jour, 7 jours par semaine et la corrélation des événements.

- La disponibilité et la résilience de l'infrastructure, incluant la relève après sinistre, la synchronisation des données et la redondance du système; ces caractéristiques devraient être intégrées et disponibles aux clients.
- Un réseau et une source d'alimentation électrique entièrement redondants et à disponibilité élevée.
- Le profil de risques, en ce qui a trait à l'emplacement; les facteurs à prendre en considération sont les zones à risque élevé (désastres d'origine naturelle et humaine) et les mesures en place pour atténuer les risques et maximiser le temps de disponibilité.
- La stabilité financière permettant d'assurer la pérennité des services; les facteurs à rechercher incluent les indicateurs de gestion et financiers tels que la couverture de la dette et le rendement du capital investi.
- La gamme de capacités; la capacité du fournisseur à offrir des services à valeur ajoutée au besoin, tels que la conception architecturale, la migration et l'intégration des applications existantes et divers services d'hébergement, de la colocation au nuage et à l'externalisation intégrale.
- La valeur, non seulement à titre de coût concurrentiel, mais avec un modèle de tarification suffisamment souple pour permettre d'apporter des changements au fur et à mesure que l'entreprise du client évolue.
- La durabilité ou l'impact environnemental du centre de données; les facteurs à rechercher sont la certification LEED et les niveaux d'efficacité de la consommation électrique cibles et réels.

Le virage vers l'hébergement géré demande du temps et des efforts. Un plan de transition identifiera les rôles, les responsabilités, les jalons clés et la feuille de route de l'application et des systèmes.

Cependant, le virage technologique est gérable et entraînera dans la plupart des cas une modernisation des actifs informatiques et une augmentation de la résilience. Les véritables défis pour lesquels doivent se préparer les gestionnaires informatiques se trouvent au niveau des services gérés et l'acceptation d'une nouvelle tendance vers le rôle d'un courtier de services pour les clients internes. Les gestionnaires informatiques doivent se préparer pour le moment où le service informatique ne sera plus l'opérateur mais plutôt un élément intégral des mécanismes de support de l'entreprise pouvant rapidement introduire de nouvelles technologies et des innovations efficaces afin de stimuler la productivité et renforcer l'avantage concurrentiel. L'externalisation leur permet de renforcer les activités informatiques, d'introduire le degré de rigueur et de professionnalisme requis et d'apporter une valeur accrue à l'entreprise.

**Q :** **Est-il possible de se mettre à l'abri de l'obsolescence?**

**R :** La technologie est omniprésente dans la vie de tous les jours, et elle apporte une contribution importante aux domaines des affaires, des soins de santé et des services publics. Les investissements technologiques continuent à prendre de l'ampleur, mais le coût et la taille du service informatique type deviennent moindres. Toutefois, il ne s'agit pas d'une

situation où il faut «en faire plus avec moins», mais d'une décision stratégique permettant de se recentrer sur l'essentiel, d'intégrer davantage l'informatique dans l'entreprise et de tirer parti de fournisseurs tiers. IDC est d'avis que le service des TI de l'avenir deviendra encore plus petit et visera presque exclusivement à ajouter de la valeur à l'entreprise. Afin de concrétiser cette vision, les acheteurs devront développer de solides partenariats avec les fournisseurs externes et tirer avantage des investissements et des capacités de classe mondiale que procure la spécialisation.

De nombreux directeurs des TI sont déjà parvenus à ce stade. Pour ces gestionnaires, la bonne nouvelle est qu'il y a plus de choix d'approvisionnement et de solutions que jamais auparavant. IDC leur recommande de planifier, de faire la transition rapidement et d'inclure l'hébergement géré comme composante clé de leur stratégie informatique.

#### À PROPOS DE CET ANALYSTE

*Mark Schruft dirige l'équipe Services TI et applications d'entreprise chez IDC Canada. Ces programmes incluent la dynamique concurrentielle, les services d'application, les applications d'informatique en nuage et d'entreprise, ainsi que l'approvisionnement stratégique pour le marché de l'informatique canadien. À titre d'expert en approvisionnement stratégique, Mark offre des perspectives en matière de recherche et des analyses approfondies des facteurs clés et des tendances concernant les marchés de l'approvisionnement. Ses principaux champs d'intérêt incluent l'analyse du contrat d'approvisionnement, les aspects de gouvernance, le positionnement et la compétitivité des fournisseurs, ainsi que les questions liées aux processus spécifiques à l'industrie dans le domaine de l'externalisation de l'infrastructure.*

*Mark Schruft rédige les études de recherche en externalisation d'IDC Canada, participe à plusieurs conférences et événements de l'industrie, et travaille avec les clients d'IDC à la création de plans d'affaires et de stratégies de marché. Il joue aussi un rôle de gestionnaire dans le groupe-conseil d'analyse comparative de services d'IDC et collabore avec les fournisseurs et les utilisateurs de services informatiques afin de mesurer les efficacités et la rentabilité des prestations.*

*Mark possède une vaste expérience de l'industrie de l'externalisation. Avant de travailler à IDC Canada, il était directeur d'unité chez Bell Canada Enterprises, ainsi que responsable de la gestion du groupe-conseil Assurance-vie au Groupe CGI et de la planification stratégique chez BCE Emergis. Il a aussi travaillé chez EDS Canada où, à titre de directeur du groupe de l'industrie des communications, il a dirigé les efforts de développement commercial d'EDS sur le marché des télécommunications.*

*Mark est titulaire d'un baccalauréat en sciences de la gestion de la State University of New York à Buffalo et détient une maîtrise en informatique de l'Université de Toronto. Il est membre de l'ACM, de la SLA, de l'ARMA, de l'IAOP et du comité de recherche du Centre de recherche et d'éducation en externalisation.*

---

#### À PROPOS DE CETTE PUBLICATION

Cette publication a été produite par IDC Go-to-Market Services. Sauf mention de la commandite spécifique d'un fournisseur, l'opinion, l'analyse et les résultats d'études présentés dans ce document sont tirés de recherches et d'analyses réalisées et publiées indépendamment par IDC. IDC Go-to-Market Services rend les contenus IDC accessibles dans une large gamme de formats distribués par diverses sociétés. Une licence de distribution de contenus IDC n'implique aucune forme d'approbation ou d'opinion de la part du titulaire de la licence.

#### COPYRIGHT ET RESTRICTIONS

Toute information sur IDC ou référence à IDC utilisée dans des publicités, communiqués de presse ou documents de promotion nécessite une approbation écrite préalable d'IDC. Pour les demandes d'autorisation, communiquer avec la ligne d'information GMS au 508 988-7610 ou [gms@idc.com](mailto:gms@idc.com). Les traductions et / ou adaptations de ce document nécessitent une permission supplémentaire d'IDC. Pour plus d'information sur IDC, visitez le site [www.idc.com](http://www.idc.com). Pour plus d'information sur IDC GMS, visitez le site [www.idc.com/gms](http://www.idc.com/gms).

Siège mondial : 5 Speen Street, Framingham, MA 01701, É.-U. Tél. : 508 872-8200 Fax : 508 935-4015 [www.idc.com](http://www.idc.com)