

# HÉBERGEMENT INFORMATIQUE

Environnement dédié et sécurisé sur mesure



## Pour les clients exigeants

Prix → selon consommation

Service → sur mesure

Environnement → dédié

## Introduction

L'intérêt et l'utilisation du Cloud pour stocker les ressources de l'entreprise est en pleine croissance. L'institut Gartner® estime l'augmentation à 18% rien que pour 2013.

Malgré l'intérêt et l'utilisation croissante des services de Cloud, la sécurité et la confiance envers l'hébergeur continue d'être un obstacle.

Un récent sondage a révélé que 66% des organisations ont arrêté ou retardé un projet de Cloud pour des raisons liées à la sécurité des données.

Ce descriptif détail comment infoG intègre ses clients dans son infrastructure et quelles sont les sécurités que nous appliquons pour garantir l'accès à vos données.

## Démocratisation du terme « Cloud »

Le Cloud consiste à mettre à la disposition des entreprises une plateforme d'applications et de serveurs à distance avec des services associés, exactement comme vous le feriez sur des serveurs se trouvant dans vos propres locaux.

L'hébergement apporte une solution simple à toutes entreprises souhaitant déléguer la responsabilité de la gestion informatique.

La mise en place est réalisée par nos ingénieurs via une solution logicielle Microsoft, en réinstallant complètement l'environnement, afin de partir sur des bases saines.

De facto, **la ligne internet revêt une importance primordiale** et sans une fiabilité et une performance dimensionnée selon le nombre d'utilisateurs et des applications utilisées, notre solution est vouée à l'échec.

## Les principales questions de nos clients

Que se passe-t-il si je n'ai plus d'internet ?

Où sont mes données et qui peut les consulter ?

Comment et où sont sauves mes données ?

Quelles garanties de fonctionnement pour mes données ?

Puis-je changer de prestataire informatique ?

Est-ce plus cher que si j'ai mes données chez moi ?

Est-ce plus performant que si j'ai mes données chez moi ?

Est-ce que l'on peut externaliser tous les services ?

Est-ce que je dois acheter du matériel ou des logiciels spécifiques ?

Quelles sont les frais supplémentaires auxquels je dois m'attendre ?

Combien de temps faut-il prévoir pour intégrer votre environnement ?

Questions légitimes, auxquelles nous tenterons d'apporter nos réponses tout au long de ce document.

## Ligne internet

Vous êtes relié à votre environnement par une ligne internet, sans elle plus rien ne fonctionne comme l'électricité que vous utilisez dans votre entreprise.

Il est donc important de se poser la question de combien de temps je peux être sans système et quelles sont les conséquences pour définir le type de contrat que vous conclurez pour votre ligne internet.

Le coût des lignes devient meilleur marché et plus performant de jour en jour, mais une analyse précise sur la performance de votre ligne est indispensable, avant de conclure un contrat d'hébergement.

Le prix de la ligne dépend de votre lieu géographique et du type de technologie que vous utilisez, fibre optique, ADSL, VDSL, voire ligne dédiée.

La plus performante étant la ligne dédiée, car vous serez le seul à l'utiliser, tandis que les lignes ADSL et VDSL sont généralement partagées avec d'autres et dépend de son engorgement et de la distance auquel vous vous trouvez du point de raccordement. Plus vous êtes éloigné du point de raccordement, plus vous avez de la latence sur la ligne internet.

Certaines lignes offrent des vitesses différentes selon si vous consultez ou envoyez des données. C'est toujours le coefficient le plus bas qu'il faut prendre en compte.

Dois-je avoir une ligne de secours ?

C'est une question qui mérite un développement, car elle engendre des frais supplémentaires, sans garantir de jouer pleinement son rôle.

Une ligne de secours n'assure pas forcément la sécurité de votre connexion. En effet différents éléments se trouvent entre votre pc et la ligne internet, câbles, switch, routeurs, firewall... tous ces éléments sont potentiellement susceptibles d'un dysfonctionnement.

De plus si votre fournisseur internet à un problème, il peut aussi impacter la ligne de secours...

Ce sont des éléments de réflexion qui nous incite plus à privilégier une connexion principale avec un SLA garantissant la qualité et le niveau de service.

C'est très volontiers que nous discuterons avec vous du sujet, mais prenez l'exemple d'une panne de secteur à titre de comparaison et des moyens que vous avez de vous en prévenir, même si la fréquence n'est pas comparable.

## Vos données

Comme précisé, vos données sont l'ensemble de toutes les informations que nous ne sommes pas en mesure de reproduire, mais pas seulement.

Vos documents, les informations contenues dans vos logiciels, les droits d'accès liés aux utilisateurs font partie de vos données. La meilleure sauvegarde réside encore dans une sauvegarde complète des systèmes, englobant l'ensemble des informations nécessaires à votre environnement.

infoG héberge ses serveurs en Suisse, dans un « DataCenter ». Local dédiés spécialement à l'informatique, surveillé 24h sur 24h, systèmes de protection anti-feu, refroidissement, alimentation électrique, fournisseurs d'accès internet, tout y est redondant et spécialement prévu pour accueillir du matériel informatique.

Le rôle des DataCenter s'arrête en général à fournir la sécurité des locaux, les hébergeurs comme infoG louent des emplacements pour y déposer leur matériel en toute sécurité et l'administre à distance.

Seul un dysfonctionnement majeur désordre civil, catastrophes naturelles ou tout autre événement pour lequel infoG ne peut raisonnablement être tenu responsable pourrait venir perturber le fonctionnement de notre DataCenter.

Pour se prémunir contre ce cas de figure, infoG utilise un deuxième DataCenter pour dupliquer ses systèmes. Distant de plus de 60km, l'infrastructure est sauvegardée pour se prémunir d'un éventuel sinistre total.

## Protections d'intrusion et pérennité des données

La sécurité est une grande préoccupation pour infoG et d'une manière générale pour tous les prestataires offrant des services atteignables par internet. Nous utilisons plusieurs produits et technologies différentes pour nous protéger, mais la sécurité absolue n'existe pas !

Quant à la pérennité de vos données, infoG utilise une redondance aussi bien pour ses systèmes de production que pour ses sauvegardes et garanti un historique mentionné dans le contrat du client.

Des logiciels de hautes disponibilités garantissent le bon fonctionnement de notre infrastructure, mais les systèmes vivent et peuvent toujours avoir une défaillance. L'importance dans ce cas étant la rapidité d'intervention.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer un maximum de protection à nos clients, pour les éléments dont nous avons la maîtrise, mais sommes tributaires des produits et éditeurs que nous utilisons.

## Liberté d'action

Dans le monde de la virtualisation, la copie d'un système peut se faire sous forme d'un fichier que le client demande en cas de rupture de contrat et réintègre sur un nouveau serveur.

La manipulation est simple, il suffit de s'entendre sur le format de la sauvegarde du système et le support sur lequel, le client veut obtenir ses données.

## Le prix

La prestation d'hébergement est facturée sous une forme locative basée sur l'infrastructure mise en place et le nombre d'utilisateurs.

Les hébergeurs sont soumis à des règles très strictes par les éditeurs de logiciel qu'ils utilisent. Notamment Microsoft qui couvre le 80% des besoins des entreprises avec sa messagerie et sa suite Office.

Un hébergeur qui n'est pas en règle et c'est le client qui n'est pas en règle, point important qu'il faut tenir compte dans les offres comparatives et s'assurer de la couverture en licences que propose l'hébergeur.

Un hébergeur mutualise certaines ressources et ventile les coûts sur les clients en fonction de leur consommation.

D'un autre côté les performances des équipements choisis, les redondances nécessaires pour l'infrastructure et les outils déployés pour sa maintenance engendrent des coûts extrêmement élevés.

Un hébergeur qui sous-estimerait ses coûts ou le renouvellement de ses équipements, afin de proposer une offre plus attractive que la concurrence, engendre des risques à ses clients.

Chez infoG, nous avons tendance à dire que sur un parc qui se renouvelle sur 4 ans, nous sommes au même prix, mais pour une sécurité qui n'est pas comparable.

## Performances et matériel

Un système hébergé est pour l'instant moins rapide qu'un système local. Le réseau local communique en Gigabyte et la plupart des lignes internet se vendent en Mégabyte, soit 10 fois moins rapide...

Cependant, les technologies utilisées font que les processus ou programmes s'exécutent sur les serveurs hébergés, à savoir localement, ne transite sur la ligne internet que l'affichage de l'écran qui est renvoyé chez le client.

Ce qui explique que certains programmes particulièrement les applications utilisant du graphisme sont difficilement exploitables avec les solutions d'hébergement.

D'autres restrictions peuvent rentrer en ligne de compte, mais de moins en moins.

Le matériel nécessaire pour se connecter n'est pas spécifique, toutes sortes de clients, smartphone, tablette, Mac, clients léger et bien sûr PC, pourront être utilisés pour se connecter.

Le matériel de connexion n'a pas besoin de performance et pour autant que le système d'exploitation installé supporte la technologie utilisée par infoG, vous n'aurez pas besoin de remplacer vos postes.

L'hébergement intègre une grande partie des éditeurs, cependant il est nécessaire de valider le système de licencing d'une application métier ou spécifique, ainsi que sa compatibilité avant de vouloir l'installer dans le nouvel environnement.

## Frais annexes et intégration

Les frais annexes liés à l'hébergement sont sa mise en place et la récupération de vos données.

Selon le système dont vous êtes issu, il est important de bien préparer vos utilisateurs aux modifications.

Personne n'aime le changement, nouvelle version, ergonomie différente, une bonne information préalablement dispensés à vos utilisateurs facilitera l'intégration dans le monde de l'hébergement.

Un bon travail de recensement de toutes les applications utilisées au sein de votre entreprise ainsi que l'identification des responsables des applications métiers est indispensable.

Un hébergeur qui gère l'infrastructure n'est en aucun cas un spécialiste d'une application métier.

Les contrats de maintenance pour des applications tiers, service support et applications seront toujours à la charge du client et devront être renouvelés pour assurer le bon fonctionnement de vos systèmes. Au besoin des comptes pour les externes seront créés, permettant aux intervenants désignés d'intervenir sur les logiciels métiers, mais toujours en parfaite coordination avec notre équipe.

Une fois ces frais identifiés, les coûts supplémentaires seront restreints et dépendront de la vie de l'entreprise et des pannes locales, toujours possibles.

Support aux utilisateurs pour des problèmes de dysfonctionnement interne, panne pc ou installation de nouveaux matériels.

Une infrastructure d'hébergement est plus rigide, restreignant les droits des utilisateurs, mais assurant une meilleure sécurité et fiabilité de l'infrastructure.

## Temps d'intégration

Une fois tous les pré-réquisits validés, l'environnement du client est créé dans l'infrastructure d'hébergement.

Les utilisateurs témoins testent les accès et les applications et valident l'infrastructure qui a été installé en parallèle à votre infrastructure existante sans impacté votre productivité.

Si tous les signaux sont aux verts, une date de migration est définie avec la direction et des procédures de communication sont définies pour l'annonce ou le retrait de collaborateurs, modification de structure, installations de nouveaux logiciels ou matériel, demande de support, etc...

Le basculement sur la plateforme d'hébergement se passe durant un week-end. Les dernières données sont récupérées et les modifications de référencements faites pour laisser le temps de réplication sur la toile internet durant le week-end.

Le lundi notre équipe est sur place pour orienter vos utilisateurs et identifier les éventuels problèmes toujours possibles.