Externaliser sereinement son informatique dans un Cloud public
Internet
PostÃ© par : JulieM
PubliÃ©e le : 14/3/2011 14:00:00

Le cloud computing (ou informatique en nuage) vous donne la libertÃ© de choisir lâ□□assortiment de services internes ou externes qui rÃ©pond le mieux Ã vos exigences professionnelles.

Dans le choix de confier ou non un service Ã un nuage public, la nÃ©cessitÃ© de conserver la conformitÃ© de ce service aux dispositions rÃ©glementaires **est un facteur dÃ©terminant.**

Le premier rÃ©flexe est souvent de rÃ©pondre Â« non Â» Ã lâ□□externalisation dâ□□un service soumis Ã une telle mesure de conformitÃ©. Cependant, cette approche limite vos possibilitÃ©s dans la crÃ©ation de votre combinaison de services internes et externes. Nâ□□oubliez pas que les prestataires de services dâ□□informatique en nuage public amÃ©liorent sans cesse leur sÃ©curitÃ© et leurs capacitÃ©s en matiÃ¨re de conformitÃ©, vous permettant ainsi dâ□□offrir davantage de services en nuage public. Si vous maintenez vos options ouvertes, vous pourrez tirer profit des nouvelles possibilitÃ©s du nuage public au fur et Ã mesure quâ□□elles se prÃ©senteront.

Comment, donc, confier vos services en nuage tout en veillant Ã ce que ces services soient toujours conformes aux rÃ©glementations ? La solution rÃ©side dans lâ□□utilisation dâ□□une stratÃ©gie fondÃ©e sur le Business Service Management (BSM), une approche globale et une plate-forme unifiÃ©e pour lâ□□exploitation des services IT. Vous pouvez tirer profit des processus et des solutions BSM que vous utilisez pour gÃ©rer votre infrastructure interne en les Ã©tendant Ã lâ□□environnement du nuage public. Les conseils qui suivent vous indiquent comment y parvenir.

CONSEIL nÂ° 1 : CatÃ©goriser les services

Vous pouvez choisir parmi toute une variÃ©tÃ© de services dâ□□informatique en nuage public. Ceux-ci comprennent le Â« Software as a Service Â» (SaaS ou logiciel en tant que service), la Â« Platform as a Service Â» (PaaS ou plate-forme en tant que service), et Â« lâ□□Infrastructure as a Service Â» (IaaS ou infrastructure en tant que service). Ils permettent notamment dâ□□inclure des services dâ□□entreprise personnalisÃ©s que vous pouvez intÃ©grer Ã vos systÃ¨mes internes afin de prendre en charge des processus dâ□□entreprise complexes. Par exemple, vous pouvez

intÃ©grer un service externe de traitement de carte de crÃ©dit Ã votre systÃ¨me dâ□□entrÃ©e des commandes ou intÃ©grer un moteur de recherche externe Ã votre site Internet gÃ©rÃ© en interne.

Commencez en divisant les services que vous avez choisi de confier au nuage public en trois grandes catÃ©gories, selon leurs exigences en matiÃ¨re de contrÃ´le et de gestion. La premiÃ¨re catÃ©gorie comprend les services qui ne sont pas soumis Ã des exigences de qualitÃ© ou de conformitÃ© aux dispositions rÃ©glementaires. Vous pouvez confier ces services au nuage public sans faire courir de risque, ou trÃ¨s peu, Ã la sociÃ©tÃ©. Par exemple, vous pouvez tirer profit des offres PaaS afin dâ□□obtenir des plates-formes de traitement pour vos dÃ©veloppeurs. Vous pouvez consommer ces services rapidement et sur la base dâ□□un paiement Ã lâ□□acte, Ã©vitant ainsi des dÃ©penses dâ□□investissement.

La deuxiÃ¨me catÃ©gorie comprend les services soumis Ã des exigences de qualitÃ© indiquÃ©es dans les accords de niveau de service (service level agreements ou SLA). Ces services doivent faire lâ□□objet dâ□□un contrÃ´le et dâ□□une gestion afin de veiller Ã ce quâ□□ils remplissent ces exigences. Par exemple, si vous confiez vos processus de centre de services, vous devez tout de mÃªme veiller Ã ce quâ□□ils remplissent les exigences de disponibilitÃ© et de performance indiquÃ©s dans les SLA.

Habituellement, vos capacitÃ©s de contrÃ´le et de gestion des ressources en nuage public sont moindres que pour les ressources en nuage privÃ©. Leur augmentation ou leur rÃ©duction relÃ¨ve normalement du prestataire de service et non du consommateur du service. Cependant, vous pouvez utiliser des solutions BSM pour contrÃ´ler ou gÃ©rer de maniÃ¨re proactive la disponibilitÃ© et la performance des services confiÃ©s au nuage public. Et vous pouvez le faire de faÃ§on unifiÃ©e, avec les mÃªmes outils que vous utilisez pour gÃ©rer vos services internes.

La troisiÃ¨me catÃ©gorie comprend les services exigeant une conformitÃ© aux dispositions rÃ©glementaires. Votre premiÃ¨re rÃ©action sera peut-Ãªtre de dire Â« non Â» Ã lâ□□externalisation de tout service soumis Ã des exigences de conformitÃ© aux dispositions rÃ©glementaires par peur de courir un risque de non-conformitÃ©. Or, comme nous le mentionnions prÃ©cÃ©demment, cette approche limite vos possibilitÃ©s dans la crÃ©ation dâ□□une combinaison optimale de services internes et externes. Pour confier des services soumis Ã des exigences de conformitÃ©, tout en rÃ©duisant au minimum le risque de non-conformitÃ©, suivez les conseils Ã©noncÃ©s dans cet article.

MÃªme si vous choisissez, pour le moment, de conserver en interne les services soumis Ã des exigences de conformitÃ©, gardez Ã lâ□□esprit que lâ□□informatique en nuage Ã©volue, et que les prestataires de services amÃ©liorent constamment leur capacitÃ© dâ□□assurer et de dÃ©montrer la conformitÃ© aux dispositions rÃ©glementaires. Maintenez donc vos options ouvertes, de maniÃ¨re Ã pouvoir confier ultÃ©rieurement vos services internes Ã des prestataires externes.

CONSEIL n 2 : DÃ©velopper, documenter et appliquer les politiques internes de conformitÃ©

Examinez toutes les rÃ©glementations qui concernent les services IT de votre secteur, puis crÃ©ez et documentez vos politiques de conformitÃ© pour la gestion de tous vos services internes, aussi bien en nuage que hors nuage. Certaines de ces rÃ©glementations Ã©manent des pouvoirs publics comme la loi sur la transfÃ©rabilitÃ© des rÃ©gimes dâ□□assurance-santÃ© et lâ□□imputabilitÃ© (HIPAA â□□ Health Insurance Portability and Accountability Act), la loi Sarbanes-Oxley de 2002 et les

accords de BÃ¢le. Dâ□□autres sont des normes industrielles comme les Normes de sÃ©curitÃ© des donnÃ©es du secteur des cartes de paiement (PCI DSS â□□ Payment Card Industry Data Security Standard).

Ces rÃ©glementations prÃ©cisent diffÃ©rents critÃ¨res que les organisations IT doivent respecter. Elles prÃ©voient Ã©galement des mÃ©canismes de protection.

La loi HIPAA, par exemple, couvre trois types de protection : administrative, physique et technique.

â□¢ Les protections administratives traitent de domaines tels que la responsabilitÃ© attribuÃ©e en matiÃ¨re de sÃ©curitÃ©, la gestion de lâ□□accÃ¨s aux informations et les procÃ©dures dâ□□incident de sÃ©curitÃ©.

â□¢ Les protections physiques comprennent les contrÃ´les des accÃ¨s aux installations et la sÃ©curitÃ© des postes de travail.

â□¢ Les protections techniques comprennent les audits et lâ□□authentification des personnes ou des entitÃ©s.

La rÃ©glementation peut aussi contenir des spÃ©cifications de mise en Å□uvre. Une rÃ¨gle de sÃ©curitÃ© HIPAA, par exemple, indique 18 normes de protection administrative, physique et technique, plus 36 spÃ©cifications de mise en Å□uvre visant Ã prÃ©server la confidentialitÃ©, lâ□□intÃ©gritÃ© et la disponibilitÃ© des informations protÃ©gÃ©es en matiÃ¨re de santÃ©.

Ã□tablissez des politiques qui transposent les rÃ©glementations et les normes concernÃ©es dans des processus et des procÃ©dures auxquels lâ□□organisation IT doit adhÃ©rer, puis diffusez ces politiques et ces procÃ©dures Ã lâ□□intÃ©rieur de lâ□□organisation IT. Ã□ ce stade, une solution de gestion des contrÃ´les IT peut vous aider Ã rÃ©diger, Ã publier, Ã gÃ©rer et Ã appliquer ces politiques.

Si votre organisation ressemble Ã la plupart des organisations IT, votre infrastructure IT interne est sans doute hÃ©tÃ©rogÃ¨ne du fait que vous vous dÃ©placez de plus en plus de votre environnement actuel Ã lâ□□environnement en nuage. Elle comprend peut-Ãªtre des systÃ¨mes physiques dÃ©diÃ©s, des systÃ¨mes virtualisÃ©s et des systÃ¨mes de nuage privÃ©. La technologie que vous dÃ©ployez doit vous permettre de gÃ©rer la totalitÃ© de lâ□□infrastructure de faÃ§on homogÃ¨ne sâ□□agissant de la conformitÃ©.

LÃ encore, le BSM peut vous aider. Par exemple, des solutions dâ□□accÃ¨s aux donnÃ©es vous aident Ã gÃ©rer lâ□□identitÃ© et lâ□□autorisation dâ□□entitÃ©s ou de personnes qui accÃ¨dent aux donnÃ©es couvertes par le dispositif des politiques. Un autre exemple est celui des solutions de gestion du changement qui assurent que toutes les modifications apportÃ©es Ã lâ□□infrastructure IT sont faites en conformitÃ© avec les politiques.

CONSEIL nÂ° 3 : Ã□tendre les politiques internes de conformitÃ© aux prestataires de services dâ□□informatique en nuage public

La plupart des prestataires de services dâ□□informatique en nuage public publient leurs capacitÃ©s en matiÃ¨re de conformitÃ©, de maniÃ¨re Ã ce que les clients puissent en prendre connaissance. Par exemple, certains font connaÃ®tre leur conformitÃ© avec la certification SAS 70 (Statement on Auditing Standards No. 70), qui dÃ©finit les normes quâ□□un auditeur doit employer pour Ã©valuer les contrÃ´les internes dâ□□un prestataire de service externe, tel quâ□□un centre de donnÃ©es hÃ©bergÃ©, un centre de traitement des demandes dâ□□indemnitÃ© ou une sociÃ©tÃ© de traitement du crÃ©dit. Les prestataires externes de services de carte de crÃ©dit publient habituellement leur conformitÃ© Ã la norme PCI DSS.

Cependant, câ□□est Ã vous, le client, quâ□□il appartient dâ□□Ã©valuer les offres des prestataires de services dâ□□informatique en nuage par rapport Ã vos politiques. Si vous ne pouvez pas surveiller, gÃ©rer et contrÃ´ler directement tous les aspects des protections administratives, physiques et techniques du prestataire, vous pouvez transposer vos politiques internes de conformitÃ© dans une forme appropriÃ©e Ã lâ□□intention des prestataires externes, et publier ces politiques transformÃ©es. Vous pouvez tirer profit des solutions BSM que vous avez utilisÃ©es pour crÃ©er et gÃ©rer vos politiques internes, afin de transformer, de publier et de gÃ©rer les politiques du prestataire.

Cette transformation peut reprÃ©senter un effort important et comporter des processus manuels. Certaines entreprises ont suivi la voie du partenariat avec leurs prestataires de services, en les encourageant Ã dresser une liste de contrÃ´le concernant la conformitÃ©. MÃªme si cet effort est parfois non nÃ©gligeable, certains prestataires de services soucieux de soutenir le marchÃ© orientÃ© vers la conformitÃ© travaillent en collaboration avec les clients.

En outre, vous pouvez demander que les prestataires externes dÃ©montrent leur conformitÃ© avec les politiques que vous avez publiÃ©es. Cette approche vous permet de transmettre aux prestataires de service externes la rigueur que vous avez apportÃ©e Ã vos processus internes de conformitÃ© et dâ□□attestation.

CONSEIL 4 : Offrir une gestion efficace des prestataires

En plus de contrÃ´ler et de gÃ©rer les services que vous confiez au nuage public, veillez Ã contrÃ´ler et Ã gÃ©rer vos prestataires de services dâ□□informatique en nuage public avec la dÃ©termination dont vous faites preuve sâ□□agissant des autres fournisseurs.

Tout dâ□□abord, Ã©valuez et sÃ©lectionnez les prestataires de grande valeur en examinant les bonnes pratiques de ces derniers et en mettant en Å□uvre les processus dâ□□approbation. AprÃ¨s avoir sÃ©lectionnÃ© les prestataires, Ã©valuez leurs performances par rapport Ã leurs engagements. Par exemple, vous pouvez crÃ©er pour chaque prestataire une fiche de rÃ©sultats en matiÃ¨re de risque, qui permettra de vÃ©rifier son respect de vos politiques de conformitÃ©. Enfin, vous devez constamment optimiser et consolider votre portefeuille de prestataires en utilisant un programme systÃ©matique (fondÃ© sur des faits) de gestion des prestataires stratÃ©giques, reposant sur une analyse du portefeuille et sur lâ□□Ã©tablissement de rapports y affÃ©rents.

Des solutions de gestion des prestataires vous permettent de gÃ©rer tout le cycle de vie de ces mÃªmes prestataires â□□ allant de leur Ã©valuation Ã la cessation de la relation dâ□□affaires. Ces solutions centralisent les informations sur les prestataires et vous aident Ã faire appliquer les processus critiques, Ã assurer le suivi des finances et Ã dÃ©tecter et Ã©valuer les performances par rapport aux engagements.

Ne dites pas Â« non Â» au nuage public

Le nuage public offre toute une variÃ©tÃ© des services que vous pouvez associer Ã des services internes pour rÃ©pondre aux besoins de votre entreprise. PlutÃ´t que de simplement dire Â« non Â» aux services dâ□□informatique en nuage public soumis Ã un contrÃ´le rÃ©glementaire, suivez les conseils Ã©noncÃ©s dans ce document. Vous bÃ©nÃ©ficierez dâ□□une plus grande souplesse pour crÃ©er votre combinaison de services internes et externes, optimisant ainsi la valeur de votre organisation. Pour de plus amples informations sur lâ□□informatique en nuage et les solutions logicielles de BMC, visitez www.bmc.com/cloud.

Ã□ propos de lâ□□auteur

Lilac Schoenbeck est directrice Marketing Produit pour lâ□□informatique en nuage chez **BMC Software**. Mme Schoenbeck possÃ¨de plus de 12 annÃ©es dâ□□expÃ©rience en marketing

produit, stratÃ©gie, dÃ©veloppement dâentreprise et gÃ©nie logiciel dans les domaines que sont le rÃ©seau, la virtualisation et le nuage. Elle a travaillÃ© pour IBM, Fortisphere, Innosight et Globus Alliance, et est titulaire dâun MBA de la MIT Sloan School of Management, ainsi que dâun diplÃ´me en sciences informatiques de la Pacific Lutheran University.

Les entreprises comptent sur lâinformatique. Lâinformatique peut compter sur BMC Software

Les entreprises sont en mesure de prospÃ©rer lorsque leur outil informatique est plus intelligent, plus rapide et plus robuste. Câest pour cette raison que les organisations informatiques les plus exigeantes font confiance Ã BMC Software tant pour les environnements distribuÃ©s, mainframe, virtuels, quâen nuage. SaluÃ© comme le leader sur le marchÃ© du BSM, BMC, par le biais de son approche exhaustive et de sa plate-forme unifiÃ©e, aide les organisations informatiques Ã allÃ©ger leurs coÃ»ts, Ã rÃ©duire les risques et Ã gÃ©nÃ©rer des bÃ©nÃ©fices pour lâentreprise. Pour les quatre trimestres fiscaux clos le 31 dÃ©cembre 2010, BMC a rÃ©alisÃ© un chiffre dâaffaires de prÃ¨s de 2 milliards de dollars amÃ©ricains.