

LA SAUVEGARDE MANAGÉE

Enjeux, méthodologies
et bonnes pratiques à l'ère
des environnements multcloud



Suivez-nous sur :

Avec :

VERITAS

REMERCIEMENTS

Ce livre blanc a été réalisé avec la contribution de Ronan Dacquay, Julien Dobel, Raphaël Feddawi (collaborateurs d'AntemetA), la société Veritas France, avec la coordination de l'agence George et Brad et la contribution rédactionnelle de l'agence SN APM.

Sources (marché) citées : *AntemetA, Gartner, IDC, MarketsandMarkets, MSPmentor, Researchandmarkets.com, IDC*

© ANTEMETA, Guyancourt, 2019

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 112-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (art. L. 122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	7
CHAPITRE 1	8
Le marché de la sauvegarde managée et ses tendances	
CHAPITRE 2	11
Les atouts organisationnels et économiques d'un service de sauvegarde managée	
CHAPITRE 3	14
Les apports fonctionnels d'un service de sauvegarde managée	
CHAPITRE 4	18
La réversibilité ou clauses de sortie de contrat	
CHAPITRE 5	21
Les services managés : cas clients	
CHAPITRE 6	22
Réussir la transition vers les services managés	
CHAPITRE 7	25
Les conditions d'un partenariat durable et efficace	
CONCLUSION	26

PRÉAMBULE

Les **services de sauvegarde managée** apportent une approche, éprouvée depuis plusieurs années, qui répond, sur plusieurs critères, aux attentes des Directions des Systèmes d'Information et aux besoins des entreprises.

À l'heure des **prestations à la demande** « as a service », cette solution permet l'externalisation des services de sauvegarde, sans pour autant retirer à l'entreprise le contrôle de ses données.

Cependant, ces nouveaux services posent différentes questions aux directions informatiques comme aux dirigeants d'entreprise : mon entreprise a-t-elle la dimension adéquate ? Mes équipes y sont-elles préparées ? Quels sont les prérequis ? Où sont et seront, demain, mes données ? Quelle méthodologie adopter pour réussir la transition et sur quels critères choisir mon prestataire ? Comment organiser la gouvernance client/prestataire ? Comment envisager la phase de réversibilité, en cas d'interruption ou fin de contrat ?

Aujourd'hui, force est de constater que le système d'information étant plus que jamais stratégique, la donnée occupe une place prédominante au sein de notre société. Ce livre blanc a pour objectif d'aider les décideurs informatiques à appréhender les contours, les conditions, les enjeux et la méthodologie permettant à une entreprise d'opter pour un service de sauvegarde managée et de réussir la transition vers ce type de service.



La volumétrie des données continue de croître et, avec elle, la nécessité de les protéger. Or, les environnements système sont de plus en plus polymorphes, ce qui ajoute de la complexité aux processus de sauvegarde. Dans ce contexte, le marché de la protection des données reste dynamique. Aujourd'hui, il est tiré par les offres de services managés, avec une tendance en croissance : le « Backup as a Service ».



UN MARCHÉ TOUJOURS EN CROISSANCE



Le marché de la sauvegarde et des services s'y rapportant ne ralentit pas. Au contraire, dans les trois prochaines années, selon une étude du site MSPmentor, spécialiste des « managed services », le marché de la sauvegarde et de la reprise d'activité après sinistre (Backup & Disaster Recovery) va connaître une croissance annuelle située entre +15 % et +20 % pour un marché mondial actuel, s'élevant déjà à 5,8 milliards de dollars.

Les solutions de sauvegarde dans le Cloud constituent également une réelle alternative parmi les nouvelles offres de services managés. Elles se sont beaucoup développées ces deux dernières années. Les perspectives des solutions hybrides rapprochant Cloud privé et Cloud public sont également le sujet très actuel, permettant ainsi de simplifier la mise en place d'un PRA (plan de reprise d'activité).

Quelques éléments clés selon Gartner

Pour le cabinet d'études Gartner, quatre facteurs importants contribuent à accélérer le déploiement des solutions de « backup & recovery » :

01



La croissance « massive » des données et leur criticité

02



La prolifération des environnements virtuels

03



Les solutions intégrées de backup/recovery pour le Cloud

04



Un besoin accru pour le management de l'information.

Gartner résume ainsi les tendances actuelles :

- . La sauvegarde restera un des principaux axes stratégiques des grandes entreprises.
- . D'ici à 2020, le nombre d'organisation qui auront abandonné la sauvegarde sur bande aura doublé, tandis que l'archivage sur bande se sera accru de 25%.

SERVICES MANAGÉS : LA TENDANCE «BACKUP AS A DEVICE»

Dans une période économique toujours tendue, les DSI ont appris à faire plus avec moins. Une des options retenues consiste à sous-traiter tout ou partie de certains services IT. Selon une étude récente de IDC, les DSI des entreprises de plus de 500 salariés donnent priorité à la sécurité des données (77%), au cloud (74%) et aux services managés (53%).

77%
Sécurité des données

74%
Cloud

53%
Services managés

L'externalisation constitue le 2ème levier pour contribuer à la maîtrise des dépenses informatiques dans les 18 mois à venir .
(Source : IDC).

Organisation de plus de 500 employés

Selon un rapport de Marketsandmarkets.com, les services managés permettent de **réduire les coûts IT d'exploitation récurrents** de 30 à 40 % et d'apporter une augmentation d'efficacité des solutions en place de 50 à 60 %.

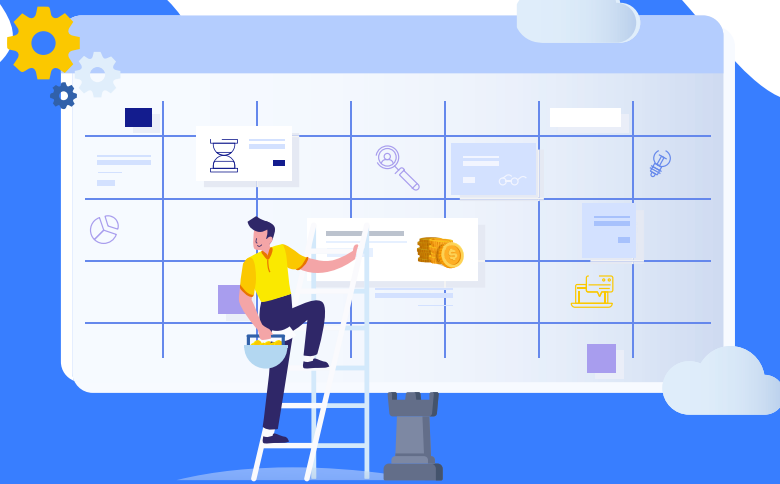
Ainsi, grâce aux services managés, la stratégie de sauvegarde des données prend une nouvelle dimension : il devient possible d'apporter une réponse flexible à la volumétrie croissante, sans investir dans des immobilisations coûteuses, tout en tirant profit des technologies les plus innovantes.

Plusieurs facteurs expliquent le succès des services de sauvegarde managée. Parmi eux, figure l'arbitrage que doit faire le DSI dans ses investissements stratégiques. En effet, la tendance est clairement au recours à des offres du type OPEX (Operating expenditure ou location de services payés à l'usage) – ce qui, du reste, s'inscrit dans les orientations actuelles du Cloud Computing, source de multiples plateformes « as a service ».

Les services managés apportent aux entreprises une prestation dite « à la demande », définie contractuellement. Appliqué à la sauvegarde des données, un service managé vient renforcer les compétences ainsi que les ressources et permet aux entreprises de garder le contrôle sur leurs données tout en diminuant les coûts, alors facturables à l'usage (« as a service »).



CHAPITRE 02



LES ATOUTS ORGANISATIONNELS ET ÉCONOMIQUES D'UN SERVICE DE SAUVEGARDE MANAGÉE

Un service de sauvegarde managée doit reposer sur un modèle de gouvernance clairement établi. La répartition des rôles entre la DSI et son partenaire doit être fixée avec précision. La qualité d'un partenariat durable nécessite l'élaboration d'une convention de services lisible et sans zones d'ombre, à laquelle vient s'ajouter la dimension économique – réduction des coûts, facturation – qui constitue également un critère de réussite essentiel.

UNE GOUVERNANCE SEINE ET SEREINE

Les termes d'une bonne gouvernance doivent être abordés d'entrée de jeu. Il conviendra de ne pas négliger ou d'anticiper les conditions de séparation de fin de contrat (cf. chapitre 5 : Réversibilité).



Le principe d'une bonne gouvernance dépend de plusieurs facteurs :

01

La définition des **instances de pilotage et de suivi** (comité opérationnel, comité de pilotage) ; ils permettent de garantir un suivi opérationnel précis. C'est aussi la garantie de fixer clairement les processus de prises de décisions et d'arbitrage ;

02

Une répartition précise des **rôles et responsabilités**, entre le service informatique et son partenaire (utilisation de matrice « RACI ») ;

03

La notification, sous forme de comptes rendus ou d'emails, des différents sujets abordés lors de discussions ouvertes ou informelles, afin d'assurer un **suivi factuel** et éviter ainsi toute incompréhension ;

04

Au-delà des comités réguliers, un **accompagnement au travers de « comité stratégique »**, à intervalle régulier (6 mois ou 12 mois) permet d'assister le service informatique dans la définition et l'exécution de son schéma directeur et d'anticiper ainsi toute nouvelle demande ou arrivée de nouveaux projets.

D'un point de vue général, ces différents comités permettent de :

D'un point de vue général, ces différents comités permettent de :

- **mesurer l'efficacité** du service (cf. chapitre 4 : Apports fonctionnels) ;
- **piloter le service** : toutes les demandes sont reçues et traitées ;
- **anticiper** : les projets à venir sont abordés le plus tôt possible ;
- **arbitrer** : les points bloquants sont examinés et traités au fur et à mesure.

CONVENTION DE SERVICE POUR LA SAUVEGARDE MANAGÉE

Dans le cadre d'une convention de service, le prestataire est engagé sur des obligations de moyens – moyens techniques et humains. Parmi les moyens techniques figurent notamment les configurations système et logicielle. Toutefois, la notion d'engagement du prestataire ne dépend pas uniquement de ce type d'obligation, il s'engage également sur la disponibilité de toutes les ressources définies.

Néanmoins, la définition d'une convention de service implique de s'intéresser aux quatre paramètres suivants :

- **La maintenance et le support** (logiciels et matériels) ;
- **Le périmètre des prestations de services** ;
- **Un guide d'aide à l'exploitation** ;
- **Les droits et conditions d'accès aux solutions et outils du prestataire.**

SLA ET IMPORTANCE DES INDICATEURS

Le prestataire doit s'engager sur des niveaux de services, avec des pénalités en cas de défaillance. Ces niveaux de service sont déterminés par des indicateurs mesurables, fixés de façon concertée. En matière de sauvegarde, il peut s'agir, par exemple, d'engagement sur le taux de succès des sauvegardes et des restaurations. Néanmoins, il ne faut pas pour autant négliger l'évaluation de la qualité du déroulement des opérations ainsi que les délais de prise en compte des demandes par le Centre de service du partenaire.

LA DIMENSION ÉCONOMIQUE DU CONTRAT DE SERVICE

Le modèle économique d'une offre de sauvegarde managée est du type **OPEX** (Operating expenditure), par opposition au **CAPEX** (Capital expenditure), qui impose d'engager des budgets d'investissement.

L'entreprise paie une mensualité en fonction de l'usage du service de sauvegarde. De son côté, le partenaire fournit, lors du comité de pilotage mensuel, un rapport indiquant le niveau d'utilisation du service et les coûts inhérents.

Pour conclure, un contrat, élaboré dans un climat de confiance, doit tendre à l'exhaustivité. Il doit clairement établir la répartition des responsabilités ainsi que les organisations et les engagements de chacun.





La majorité des infrastructures IT est constituée d'un environnement hétérogène, tant au niveau des plateformes (serveurs physiques, virtuels) qu'au niveau des systèmes d'exploitation (Windows, Linux...) ou de cloud (public, hybride). Dans le cadre d'une offre de sauvegarde managée, il est donc important de s'assurer de la résilience de la solution technique proposée par le prestataire et de sa capacité à intégrer l'ensemble du périmètre IT client (legacy, environnements multicloud, nouveaux environnements Mongo DB, NoSQL, KVM, etc.).

Les atouts techniques d'un service de sauvegarde managée doivent traduire les exigences de SLA imposées par les métiers, au travers des directions informatiques. Un bon service managé de sauvegarde nécessite de s'appuyer sur une bonne technologie pour pouvoir respecter ses engagements.

L'ESSENTIEL DES FONCTIONS DE « SAUVEGARDE » ET DE « RESTAURATION »

Il est important d'identifier précisément les fonctionnalités indispensables et les attentes lors des deux phases suivantes :

01
SAUVEGARDE

02
RESTAURATION



SAUVEGARDE

- **Sauvegarde accélérée** : seuls les blocs modifiés depuis la dernière sauvegarde sont envoyés aux appliances de sauvegarde ;
- **Déduplication des données sur disques** ; elle optimise la capacité de sauvegarde ;
- **Optimisation des temps de sauvegarde** des environnements physiques et virtuels ;
- **Chiffrement des données** ;
- **Matrice de compatibilité** destinée à valider la bonne couverture d'un large éventail de systèmes d'exploitation.
- **Prise en compte des environnements cloud**, des nouvelles applications ou des nouvelles bases de données.



RESTAURATION

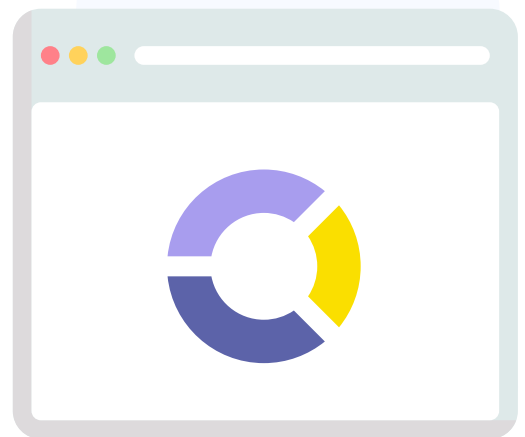
L'un des atouts majeurs est d'être capable de restaurer de la manière la plus souple possible. À travers une seule sauvegarde, il faut être en capacité d'adresser plusieurs types de restaurations, qu'elles soient granulaires ou complètes.

Les services managés de sauvegarde ne sont qu'un maillon parmi un éventail de services complémentaires qu'un prestataire de qualité se doit de proposer. Parmi eux, nous pouvons citer : un portail de pilotage unique, l'externalisation des rétentions longues et la possibilité de mise en place d'un PRA.

PILOTAGE CONTRACTUEL ET OPÉRATIONNEL

L'intérêt d'un service de sauvegarde managée réside dans la capacité du prestataire à restituer et synthétiser ses engagements en toute transparence. La mise à disposition d'un portail de pilotage des KPI du service managé aux clients, comme le propose Antemeta, en est un bon exemple. Ainsi, le client n'a plus besoin de se connecter à l'outil de backup de son/ses éditeurs de software. Son seul point d'entrée devient le portail. À travers cet outil, le client peut ainsi suivre l'ensemble des KPI contractuels sur lesquels le prestataire s'est engagé, piloter les incidents, etc.

www.portal.antemeta.net

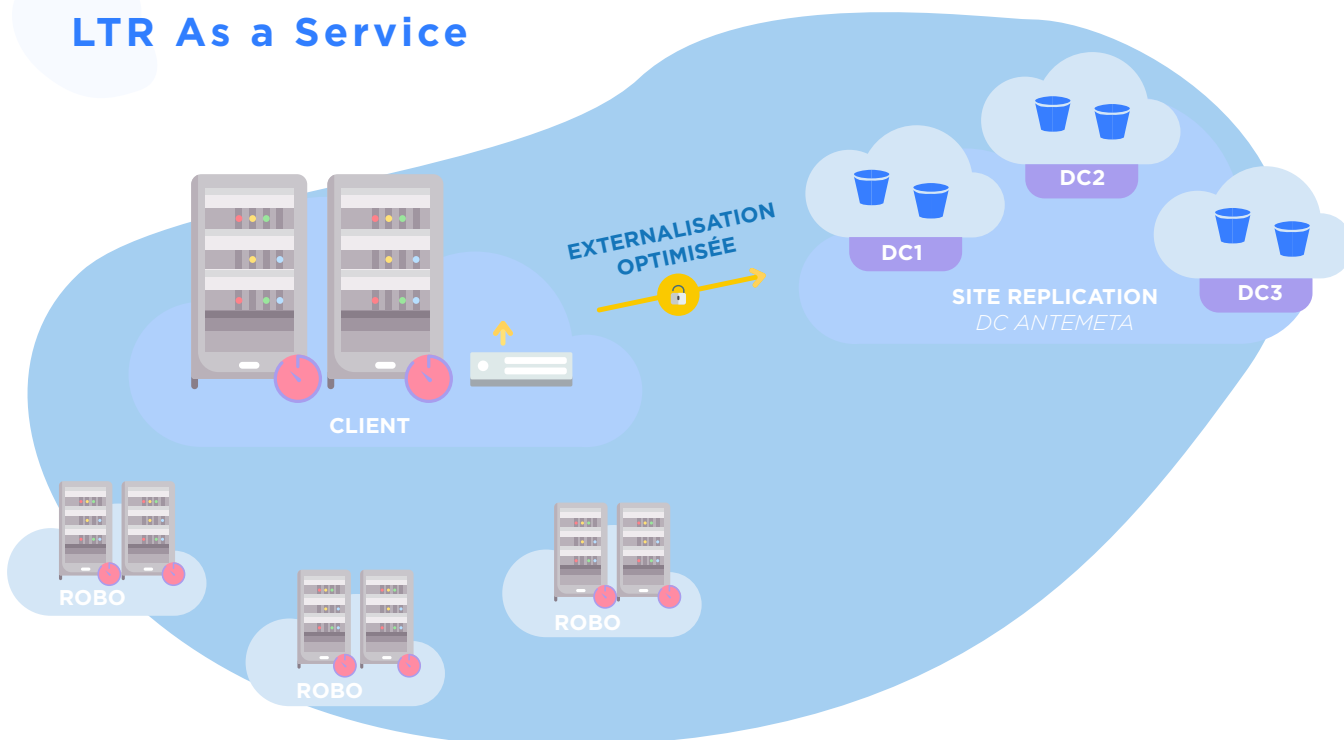


EXTERNALISATION DES RÉTENTIONS LONGUES

Toutes les DSI aujourd'hui sont à la recherche de modernisation de leurs processus d'externalisation des rétentions longues durées qui, pour la majorité, sont réalisées sur bandes. Ce média, plébiscité jusqu'alors, devient coûteux dans un contexte d'embonpoint croissant des données. Des innovations technologiques telles que le stockage objet présentent des alternatives concrètes à la bande avec un **ROI** plus compétitif. Cependant, les DSI sont à la recherche d'alternatives au Cloud public, afin d'avoir des garanties de proximité, de sécurité et de lisibilité financières sur ce type de solution. C'est là toute la valeur qu'apporte un prestataire de services certifié **ISO 27001** disposant de ses propres infrastructures.

Les clients s'affranchissent ainsi de la lourdeur de la gestion de la bande magnétique, et ce, sans coûts cachés liés au stockage ou au rapatriement des données.

LTR As a Service



LES RÉTENTIONS LONGUES AU PROFIT DU PRA AS A SERVICE

Dès lors que la rétention longue durée est externalisée et stockée par le prestataire de services, ce dernier est en mesure de proposer des tests de restauration ponctuels ou le déclenchement en conditions réelles d'un plan de reprise d'activité.

La mise en place d'un PRA as a service nécessite une méthodologie et une expertise maîtrisées.

Votre environnement PRA à la demande

PHASE 01

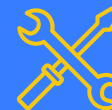
Initialisation du projet :

- . Réunion de lancement.
- . Validation de la liste des machines faisant parties du test PRA



PHASE 02

Construction du socle : réseau / compute / stockage.



PHASE 03

Exécution du test :

- . Réalisation des tests de restauration
- . Validation du processus de restauration



PHASE 04

- . Rédaction des livrables
- . Recette



PHASE 05

- . Restitution en comité de clôture.
- . Validation du plan d'amélioration.
- . Mise en place du plan PRA.

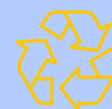


Schéma : exemple de méthodologie pratiquée par le centre de service clients Antemeta

Les documents associés



PROJET PRA

Présenté lors de la réunion de lancement, ce document expose la démarche complète du projet et définit le périmètre associé.



SUIVI DE TEST

Ce document rassemble l'ensemble des actions réalisées par l'équipe Antemeta dans le cadre du test (main courante, périmètre cible...).



RECETTE

Recense les configurations techniques serveurs et la référence de la fiche procédure client. C'est l'unique document de pilotage et il consolide l'ensemble des constats qui produiront le plan d'amélioration.



PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE

Présenté lors du comité de pilotage PRA à l'issue de chaque test, ce document consigne les actions visant à améliorer le Plan de Reprise d'Activité.

En conclusion, les bénéfices d'un service de sauvegarde dépendent de la proposition de valeur du prestataire de services et de sa capacité à « déléster » le client en l'accompagnant dans une démarche allant au-delà de la simple sauvegarde de ses environnements. L'externalisation doit ainsi permettre à l'entreprise cliente de se concentrer en toute sérénité sur le cœur de ses activités.

CHAPITRE 04



LA RÉVERSIBILITÉ OU CLAUSES DE SORTIE DE CONTRAT

L'un des points essentiels, et qui est souvent sous-estimé dans un contrat de services managés concerne la réversibilité ou clauses de sortie. Il est en effet nécessaire d'identifier, dès la rédaction du contrat de prestations, tous les éléments permettant d'anticiper, avec sérénité et dans le détail, l'éventualité de la séparation entre l'entreprise et son prestataire de services. Tous les cas de figure doivent être envisagés, notamment ceux concernant la période de transition, avec passation des moyens entre l'ancien et le nouveau prestataire.

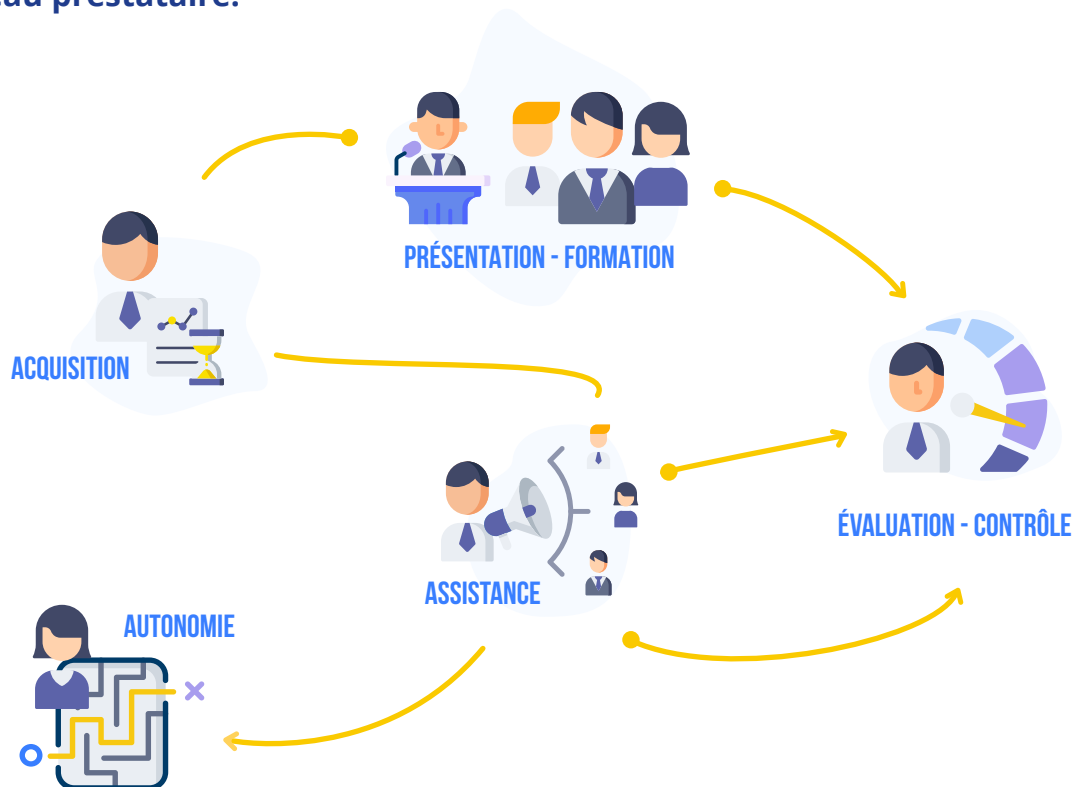


Schéma : Convention de service Réversibilité

Pour prévenir tout épisode litigieux, ces clauses de sortie doivent être sans ambiguïté, clairement expliquées et explicites. Elles appellent des propositions techniques, d'une part, et financières, d'autre part. À ce stade, faire appel à un service juridique interne ou externe à la société prend tout son sens et devra être considéré comme une démarche bénéfique pour le client comme pour le prestataire.

1 - Propositions techniques

Le DSI doit s'assurer que, dans ces clauses, soient mentionnés tous les éléments qui vont lui permettre d'opérer correctement la transition entre l'ancien et le nouveau prestataire :

- **La documentation**, substantielle, doit être transmise dans son intégralité ; sa qualité doit être de bon niveau ; elle peut faire l'objet d'un indicateur (ou KPI) spécifique ;
- Le prestataire doit s'impliquer dans **la formation des équipes** d'exploitation et supervision de l'entreprise, et dans les dispositifs de support local ;
- Une procédure de **rapatriement des données** doit être établie ; elle doit préciser s'il s'agit de données brutes ou non, exploitables dans des conditions définies ;
- Les **conditions de reprise** doivent être explicites et indiquer comment sera effectuée la reprise de la solution, tant au niveau des composants matériels et logiciels qu'au sujet des licences.

2 - Proposition financière

La clause de réversibilité doit prendre en compte toutes les incidences d'une éventuelle séparation en matière de coût, notamment pour la période de transition.

Il s'agit de déterminer aussi précisément que possible qui va supporter quelles dépenses, dans quelle durée, sans oublier de tracer en priorité les coûts cachés.



DONNÉES CLIENTS



- . Exports des images de sauvegardes.
- . Effacement des données du client (respect de la norme DoD 5220.22M).

RÉVERSIBILITÉ DE LA PRESTATION



- . Remise de la documentation liée à l'environnement du client.
- . Réunion de coordinations avec le nouveau prestataire (ou internalisation).
- . Reprise des services par les nouvelles équipes (nombre de jours et durée de la période définie conjointement dans la convention de service).
- . Par défaut 3 jours sont dédiés à la réversibilité

ACQUISITION DU SOCLE TECHNIQUE



- . Licences logicielles.
- . Sondes de Monitoring et de supervision.
- . Tableau de bord AntemetA.
- . Appliance de sauvegarde

Schéma : transparence de nos processus

En conclusion, les conditions de « Réversibilité » revêtent une importance particulière, car, sans occulter l'échéance du contrat (renouvellement ou séparation), elles déterminent le socle de confiance et de transparence, indispensables à un partenariat fructueux et pérenne.



PÉRIODE DE TRANSITION

Dans certaines situations, il peut être opportun de négocier le maintien en place des systèmes existants, durant la période de bascule vers le nouveau service.



CHAPITRE 05



LES SERVICES MANAGÉS : CAS CLIENT

Quelle que soit la taille de l'entreprise ou la structure du système d'information, ce cas est assez représentatif de l'ensemble des problématiques rencontrées par les clients et donc des bénéfices attendus : améliorer et sécuriser l'existant, en confiant la protection des données à un partenaire IT spécialisé.



OBJECTIFS CLIENT

- Faire appel à un prestataire de services certifié ISO 27001.
- Engagement du prestataire sur des SLA lors des phases de Build et de Run.
- Définition d'une trajectoire de bascule des solutions de sauvegardes existantes vers un service de sauvegarde (étude, mise en place, cadre contractuel avec volet juridique, convention opérationnelle de services...).
- Prise en compte des périmètres techniques existants et des futurs besoins multicloud.
- Amélioration de la qualité de services.
- Fiabilisation du processus de sauvegarde et de restauration.
- Mise en place d'une politique de rétention et d'externalisation, en conformité avec la criticité des données.



SOLUTIONS ANTEMETA

- Service de sauvegarde pour la protection de + de 100 To de données situées sur + de 1 000 serveurs (physiques et virtuels).
- Sauvegarde dédoublée sur disque, avec réalisation des rétentions courtes dans les 2 datacenters clients.
- Externalisation des rétentions longues chez Antemeta (datacenters situés en France).
- Sauvegarde avancée pour les environnements applicatifs.
- Gouvernance du service de sauvegarde avec des points de suivi quotidiens, hebdomadaires, trimestriels et semestriels.
- Mise à disposition d'un portail pour le suivi contractuel et opérationnel du service de sauvegarde.

Schéma : Entreprise Française de plus de 5 000 salariés.



La mise en place d'une solution de sauvegarde managée au sein de son entreprise nécessite le respect de plusieurs étapes fondamentales. Celles-ci permettront, entre autres objectifs, d'assurer la transition optimale et sécurisée de la solution existante vers celle mise en place par le prestataire.

Pas moins de cinq étapes clés sont recommandées pour qui veut assurer la transition en toute sérénité vers un service de sauvegarde managée. Leur enchaînement logique, selon un calendrier réaliste, permettra d'avancer en évitant de nombreux écueils.

ÉTAPE 1 : CARTOGRAPHIER SES DONNÉES

Il convient, en premier lieu, d'établir un inventaire exhaustif du patrimoine informationnel de l'entreprise. L'objectif est de recenser l'ensemble des applications, en les reliant aux serveurs concernés et en notifiant la volumétrie ainsi que le niveau de criticité.

La DSI dresse ainsi la liste de l'ensemble des données et les classe selon leur degré d'importance « stratégique » (ex : données critiques, données de pré-production, données de test).



ÉTAPE 2 : DÉFINIR LES SLA

Une fois le niveau de criticité défini, il faut faire coïncider cette cartographie avec une matrice de risques BIA (Business Impact Analysis) et les RPO/RTO (Recovery Point et Recovery Time Objectives) associés.

Ces critères permettront ainsi de valider la durée de rétention ainsi que les fréquences de sauvegarde en fonction des contraintes métier. Aussi, la validation du respect des engagements de SLA (Service Level Agreement) se fait par la mise en place d'indicateurs (ou KPI, Key Performance Indicators) permettant de mesurer l'efficacité du service rendu ou de déclencher les pénalités associées. La présentation des résultats et l'arbitrage sont généralement effectués lors des différentes instances de gouvernance.



Pour que l'offre de services soit de qualité, il faut que les indicateurs (ou KPI) soient étroitement liés aux engagements de services et soumis à des pénalités.

Il est de la responsabilité du prestataire de déployer les moyens nécessaires et utiles au bon déroulement des opérations et il appartient à la DSI d'en vérifier l'efficacité.

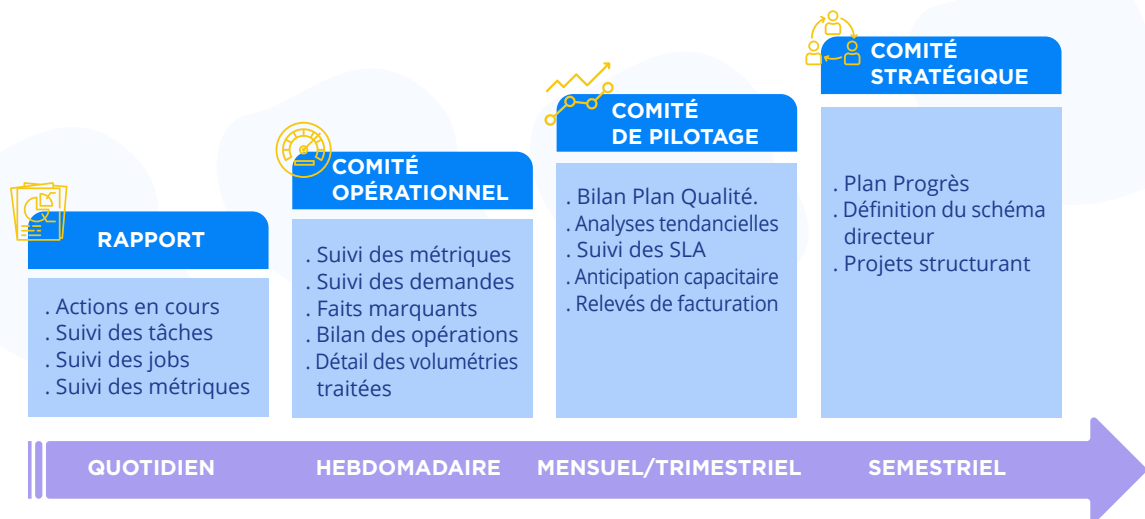
ÉTAPE 3 : METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE

La gouvernance permet de garantir la bonne exécution du contrat de service pendant toute sa durée. C'est pourquoi le prestataire doit proposer une gouvernance claire en s'appuyant sur des instances de contrôle parfaitement définies.

1. Exécution de la gouvernance : la gouvernance doit s'exercer de façon transverse, de la phase du Build jusqu'au Run.

2. Les instances de suivi : la gouvernance implique la mise en place de plusieurs étapes de suivi, avec plusieurs types de reportings/comités (suivi quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel...).





ÉTAPE 4 : LE CHOIX DU PARTENAIRE

Parmi les multiples critères de sélection, on peut retenir la proximité, non seulement au sens géographique, mais plus encore en matière d'efficacité et de personnalisation des contacts. Chacun sait ce que signifie l'émission d'un ticket ou la connexion à une plateforme d'appels où le client devient un numéro dans une liste d'attente (souvent longue). D'aucuns préfèrent parler de structures à taille humaine. Pour en savoir davantage sur ces points, le chapitre 8 les aborde plus en détail.

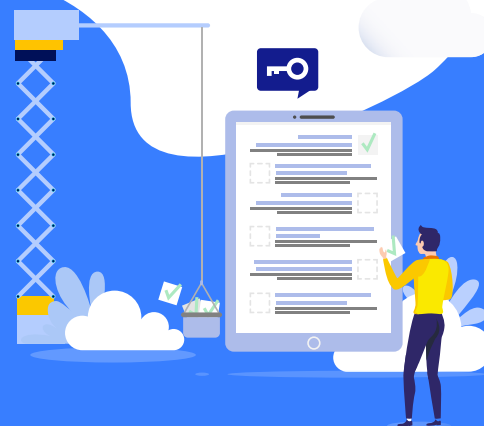
ÉTAPE 5 : LA REVERSIBILITÉ

Le chapitre des clauses de sortie du contrat ou clause de réversibilité doit être abordé sans détour, dès le début des discussions avec son prestataire.

Ces clauses doivent être claires et particulièrement explicites, comme précisé dans **le chapitre 5**.

En conclusion, faire le choix de basculer vers un service de sauvegarde managée constitue au démarrage un projet IT à part entière pour une DSI. En se fixant d'emblée le strict respect des étapes clés, client et partenaire se donnent les moyens d'un déroulement optimal dans un esprit « gagnant-gagnant ».

CHAPITRE 07



LES CONDITIONS D'UN PARTENARIAT DURABLE ET EFFICACE

Qu'est-ce qui caractérise un partenariat efficace entre une entreprise et ses fournisseurs ? Dans le cas précis de la sauvegarde managée, certaines conditions paraissent évidentes — comme le choix des meilleurs produits — mais cela ne suffit pas. Les moyens mis en œuvre par un spécialiste IT des services managés se différencient de ceux d'un constructeur ou d'un éditeur, du fait d'une coopération plus étroite avec ses clients et basée sur la valeur de sa proposition de service.

L'expertise technique et la qualité de service constituent des critères que tout manager IT sait rapidement évaluer chez un prestataire. Mais l'appréciation devient plus objective avec le temps, notamment grâce à des indicateurs mis en place contractuellement et régulièrement examinés. Leur objectif est d'inscrire le partenariat dans la durée et dans un cycle d'amélioration continue.

Les critères d'évaluation d'un partenariat sont multiples. Ils reposent notamment sur la proximité, la flexibilité d'une entreprise « à taille humaine », la disponibilité d'un interlocuteur privilégié et unique, un retour rapide lors des demandes d'intervention ou requêtes particulières. Ils dépendent également de la capacité du prestataire à mettre en place des outils innovants pour compléter l'offre technique sur laquelle le service de sauvegarde managée repose (portail dédié aux échanges et à la gestion des incidents, rapports précis, engagement sur les résultats). Bien entendu, l'envoi d'un « ticket » au prestataire reste une procédure efficace — ne serait-ce que pour des aspects de traçabilité — mais les contacts directs sont une attente légitime, car ils matérialisent proximité et réactivité.



EXPERTISE ET PARTAGE D'EXPÉRIENCES

Outre la disponibilité d'un interlocuteur principal unique, proposé par le partenaire, les DSI sont demandeurs d'un haut niveau d'expertise et de retours d'expériences. Sur le plan financier, ils attendent une réelle souplesse qui se traduise par des prestations du type « as a service », avec une facturation en fonction de l'usage.

L'antériorité du partenaire, présentant des références clients dans des secteurs d'activité les plus larges possible, constitue également un gage de confiance. Sa neutralité et son indépendance vis-à-vis des fournisseurs sont également des critères qui prévalent.

SÉCURITÉ DES DONNÉES

contractuellement, site auquel il est le seul à avoir accès. Les accès aux fichiers sauvegardés quant à eux sont uniquement et strictement limités à l'entreprise cliente. Leur contenu reste inaccessible au personnel exploitant le service, en conformité avec la RGPD (Réglementation Générale sur la Protection des Données). La certification ISO 27001 en matière de sécurité du système d'information est un gage concret du prestataire dans un processus d'amélioration continue.

CONCLUSION

Rares sont les entreprises qui souhaitent encore investir dans des équipements sans avoir la garantie de la pérennité des solutions. Par ailleurs, l'afflux de données s'accélère en raison des applications mobiles, de la nouvelle génération des ERP, des solutions de Business intelligence (BI)... Les tendances indiquent également que les contraintes de protection de ces données de diverses origines s'accroissent et que les utilisateurs deviennent toujours plus exigeants en ce qui concerne la disponibilité des applications, où qu'elles se trouvent. Les offres de services managés répondent à ces enjeux en apportant la flexibilité sur les plans organisationnel et financier, sans obligation d'investissement initial. Elles viennent compléter l'expertise existante en interne, en introduisant de la productivité et de l'innovation.

Ce type de prestations de services permet d'accompagner les entreprises sur le long terme dans leur stratégie de développement et leur transformation digitale. Grâce à des engagements de moyens et de résultats contractualisés, une telle offre de services accroît la valorisation du patrimoine de données et le dynamisme de l'organisation.



ANTEMETA, LEADER FRANÇAIS DE LA SAUVEGARDE MANAGÉE

AntemetA est une société de services qui accompagne ses clients dans la transformation digitale et l'évolution de leurs systèmes d'information.

Fort d'une expérience de plusieurs années dans les services managés, AntemetA a su se positionner en tant qu'acteur incontournable de ce type de prestataire.

L'engagement d'AntemetA ne porte pas sur de simples outils, mais bien sur sa capacité à s'engager sur des niveaux de services définis (KPI) et attendus par ses clients.

Dans les faits, la sauvegarde managée selon AntemetA c'est :



Forte expérience dans
les offres de sauvegardes
managées
(+ de 8 ans)



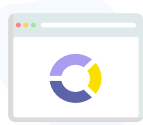
Standardisation des
processus de sauvegarde



Règles de réversibilité
claires



Externalisation des
rétentions longues
chez AntemetA



Suivi des KPI via
un portail de services



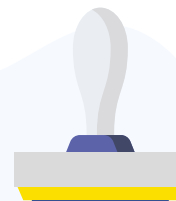
Gouvernance associée
au service de
la sauvegarde



Certification ISO27001
de l'ensemble de nos
activités de services



Facturation
100% OPEX



Infrastructure de sauve-
garde adaptée aux SLA
demandées (RPO & RTO)



Démarche de
compliance GDPR

L'approche globale « sauvegarde managée » d'AntemetA repose sur l'industrialisation, la standardisation des processus et la capacité à automatiser les tâches répétitives. AntemetA apporte un niveau d'expertise élevé à ses clients, à savoir une analyse précise et formalisée pour chacune des situations rencontrées. AntemetA propose ainsi un accompagnement stratégique tout au long du cycle de vie des données de ses clients.

Les chiffres clés de la sauvegarde managée



NOMBRE
DE JOBS

+1,5 M

PAR MOIS



NOMBRE DE
PERSONNES CERTIFIÉES

+40



TAUX DE SUCCÈS
DE BACKUP

+98,4 %



TAUX DE SUCCÈS
DE RESTAURATION

100%

QU'EST-CE QUE LE DATA MANAGEMENT POUR ANTEMETA ?



Le Data Management by AntemetA repose sur trois fondamentaux.

- La **gestion des données**, pour laquelle AntemetA met en place des outils et moyens opérationnels, permet aux clients de mieux appréhender leur capital informationnel au sein de leur SI.
- La **sécurité des données** permet de répondre aux exigences de RGPD en matière d'accessibilité et de traçabilité des données.
- La **protection des données** répond aux besoins de sauvegarde et d'externalisation des rétentions longues. L'expertise d'AntemetA repose sur un choix maîtrisé des technologies du marché, au service de ses clients.

Ce qui fait la spécificité de l'offre AntemetA, c'est qu'elle s'appuie sur les différentes technologies du marché et pas seulement sur celle d'un seul éditeur ou constructeur.

AntemetA siège social

5, rue Jacqueline-Auriol

78280 Guyancourt

Téléphone : +33 1 30 62 33 22

Contact email : info@antemeta.fr



ANTEMETA

En partenariat avec :

VERITASTM



ANTEMETA

Site

www.antemeta.fr

Suivez-nous sur :