

Centres de données et opérations

En règle générale, les ASP hébergent des applications dans un centre de données hors site. Il est important de comprendre le degré de contrôle que vous exercerez sur vos données et d'évaluer certains aspects tels que la sécurité de ces dernières. Pensez à poser les questions suivantes :

- Nous permettez-vous d'importer nos données-clés vers les applications hébergées de telle sorte que nous pourrions y avoir accès dès le début de notre collaboration ?
- De combien de centres de données disposez-vous et quels sont vos partenaires ?
- Une fois que les données sont dans votre centre de données, restent-elles notre propriété ? Conservons-nous le droit de les déplacer ou de les copier ?
- Quel est le degré de sécurité de votre centre de données ? Quelles sont les dispositions en place pour empêcher vos employés de visualiser des données qu'ils ne sont pas autorisés à voir ou pour empêcher des personnes externes de pénétrer illicitement dans le système ?
- Qu'avez-vous prévu en cas de sinistre qui effacerait ou détruirait les données ? Avez-vous pris des mesures de protection contre les pertes ? Les données sont-elles sauvegardées régulièrement ?
- Vos systèmes sont-ils suffisamment évolutifs pour accommoder les plans de développement de notre société sur un, trois et cinq ans ?
- Assurez-vous toutes les prestations de services nécessaires à la livraison de notre application ou devons-nous dédier des collaborateurs au support de la solution, à temps complet ou partiel ?

Service level agreement (contrat de niveau de prestation de service)

Un Service Level Agreement (SLA) est un contrat engageant un ASP à un niveau et/ou à une qualité de service spécifiés. Voici quelques questions que vous devriez poser à un ASP au sujet de son SLA :

Votre SLA comprend-il :

- Un niveau de support clientèle spécifique ?
- Des dispositions concernant la sécurité du système et des données ?
- Un niveau de performance du système garanti, par exemple, un délai de réaction d'une fraction de seconde ?
- La disponibilité constante du système, c'est-à-dire 24 heures sur 24 et sept jours sur sept ?
- Votre SLA est-il un document " taille unique " ou existe-t-il divers niveaux de services tels que or, argent ou bronze nous permettant d'adapter le SLA à nos besoins particuliers ?
- En cas de défaut de votre part à un niveau quelconque des prestations couvertes par le SLA, disposons-nous d'un interlocuteur spécifique avec qui nous pouvons aborder la question ?
- Quelles mesures de mise en application sont en place en cas de défaut de votre part au niveau du SLA ? Procéderez-vous à un remboursement ? Pouvons-nous résilier notre contrat et choisir un autre ASP sans encourir de pénalité ?

Logiciels et matériel

Quand vous évaluez un ASP, vous devez bien comprendre les capacités de ses logiciels et de son matériel. Ces questions vous aideront à obtenir l'information dont vous avez besoin :

- Prendrez-vous en charge toutes les applications que nous choisirons ?
- Disposez-vous d'experts des applications que vous hébergez en interne ou devez-vous vous adresser à l'extérieur ?
- Avez-vous l'expérience requise pour installer, gérer et prendre en charge l'application que nous envisageons ? Etes-vous agréé pour le faire ? Les logiciels sont-ils certifiés par le distributeur ?
- Aurons-nous besoin d'acheter d'autres logiciels ou du matériel supplémentaire ?
- Intégrerez-vous l'application que vous hébergez à d'autres logiciels que vous ne gérez pas, tels que nos applications existantes ?

Coûts et tarifs

Etant donné que la réduction des frais d'informatique est en théorie l'avantage majeur de l'utilisation d'un ASP, vous devez bien comprendre tous les aspects de coûts avant de signer un contrat. Voici quelques questions à poser :

- Quel sera le coût total de l'hébergement et de la livraison de nos applications par vos services ?
- Pouvez-vous nous fournir une comparaison des avantages et inconvénients des applications que nous envisageons, par ou sans l'intermédiaire d'un ASP ?
- Disposons-nous de l'option de louer ou d'acheter les licences de logiciels et/ou de matériel ?
- Serons-nous propriétaires des logiciels et/ou du hardware à la fin du contrat ? Est-ce une option ?

Où puis-je obtenir d'autres renseignements ?

Ce document a été conçu pour vous présenter brièvement les bases dont vous devez tenir compte si vous envisagez de travailler avec un ASP. Vous pouvez en savoir plus sur les ASP en visitant le site Web du consortium ASP à l'adresse : www.allaboutasp.org.

Il contient diverses ressources utiles concernant les ASP et le secteur des ASP, notamment :

- Des documents et liens concernant les ASP
- Des informations sur les meilleures pratiques
- Des études de marché et d'investissement
- Des articles
- L'actualité ASP
- Un calendrier des événements

Vous pouvez également envoyer vos questions concernant les problèmes ou tendances affectant les ASP, leurs partenaires ou leurs clients au groupe d'experts du Consortium ASP par courrier électronique à l'adresse : info@aspindustry.org.

Contacts :

Amérique du Nord :

401 Edgewater Place, Suite 500
Wakefield, Massachusetts 01880
Etats-Unis
Téléphone : 781-246-9321
Fax : 781-876-8805
info@aspindustry.org

Sièges internationaux :

Royaume-Uni + 44 (0) 845 6011639
France + 33 (0) 820 310 605
Allemagne + 49 (0) 1803 000529



www.allaboutasp.org

Guide d'Achat



Ce que vous devez savoir pour identifier le bon ASP

Comme le découvre chaque jour un nombre croissant d'entreprises, travailler avec un fournisseur d'applications hébergées (ASP) présente plusieurs avantages considérables. Nous pouvons compter parmi eux la possibilité de réduire les frais d'informatique de 30 à 60 %, la réduction des délais d'introduction sur le marché des nouveaux produits et services et une plus grande efficacité de l'attribution des ressources.

Pour vous faciliter la tâche lors de l'évaluation des avantages que comporte le modèle de livraison par ASP, le Consortium ASP (organisme à but non lucratif dédié à la diffusion d'informations concernant les ASP et les meilleures pratiques) a créé ce guide. Il souligne les points-clés liés aux ASP, offre des suggestions pour leur évaluation et vous dirige vers des sources de renseignements et d'aide complémentaires.

Qu'est-ce qu'un ASP?

Un ASP fournit des applications, ainsi que toute l'infrastructure informatique et les services de support nécessaires, sur abonnement. En règle générale, les ASP hébergent des applications dans un centre de données à distance et les fournissent à leurs clients via Internet ou un réseau privé.

Cette définition succincte cache cependant des aspects complexes du marché actuel des ASP. Par exemple, même si certains ASP disposent des ressources internes pour fournir tous les services nécessaires à la livraison des applications aux clients, d'autres n'en fournissent que quelques-uns (gestion d'application ou de réseau, par exemple) et travaillent avec des partenaires pour livrer des solutions complètes à leurs clients. En fait, certains distributeurs indépendants de logiciels (ISV) opèrent également en tant qu'ASP en s'associant à des entreprises qui fournissent les services nécessaires de livraison d'application, support et gestion de réseau. Par ailleurs, certains ASP ne fournissent leurs services qu'à un marché vertical spécifique tel que le commerce électronique ou les services médicaux.

Un grand nombre d'entreprises de types divers se décrivent maintenant en tant qu'ASP. Voici une liste de celles que vous pouvez rencontrer :

- ASP intégral
- Fournisseurs d'infrastructures d'applications (AIP)
- Distributeurs indépendants de logiciels (ISV)
- Prestataires de services de réseau (NSP)
- Intégrateurs de systèmes (SI)
- Revendeurs à valeur ajoutée (VAR)

A quels types d'applications puis-je accéder par l'intermédiaire d'un ASP ?

La réponse est simple : pratiquement n'importe lesquels. Selon les besoins de votre entreprise, vous pouvez obtenir par l'intermédiaire d'un ASP des applications élémentaires telles que la messagerie électronique ou bien encore des applications complexes telles que des systèmes de planification des ressources d'entreprise, des systèmes de gestion des relations avec les clients et des systèmes de gestion des ressources humaines. De nombreux ASP peuvent également fournir des applications spécialisées ou bien des applications conçues pour un secteur particulier.

Pourquoi devrais-je travailler avec un ASP ?

Les raisons pour lesquelles un si grand nombre d'entreprises très diverses choisissent de travailler avec un ASP sont nombreuses. Voici quelques-uns des avantages dont vous bénéficierez en faisant appel à un ASP :

- Accès continu aux toutes dernières techniques dont vous avez besoin pour diriger votre entreprise sans encourir les risques, frais et responsabilités administratifs associés au développement et à la maintenance de l'infrastructure informatique requise.
- Plus grande possibilité de concentrer vos ressources sur les problèmes essentiels de votre entreprise au lieu de l'informatique.
- Implémentation plus rapide de nouvelles applications et techniques avec réduction du risque au niveau de vos systèmes actuels et de votre résultat net.
- Facilité d'extension des applications.
- Accès à des services complets de sécurité, sauvegarde, récupération en cas de sinistre et support technique.
- Préservation des investissements dans les ordinateurs existants étant donné que les serveurs de l'ASP peuvent assurer le traitement intensif requis par les applications sophistiquées d'aujourd'hui.
- Réduction du coût total de la propriété de l'informatique.
- Plus grande prévisibilité des coûts de l'informatique.
- Souplesse accrue de l'informatique.

Quelle est l'envergure typique des entreprises qui travaillent avec un ASP ?

Les ASP travaillent avec des entreprises de toutes tailles. Dans certains cas, un ASP peut exiger un nombre minimum de postes loués pour une application particulière mais ces seuils sont en général de l'ordre de 10 postes. Ce chiffre fait du modèle ASP une solution viable même pour les très petites entreprises. Néanmoins, les grandes entreprises sont de plus en plus nombreuses à choisir les modèles de livraison par ASP, soit pour des applications spécialisées utilisées par un nombre relativement faible d'utilisateurs, soit pour les applications de base de l'entreprise telles que le courrier électronique.

Comment choisir un ASP ?

Le choix d'un ASP se fait en trois étapes :

1. Déterminez les applications que vous voulez faire héberger par un ASP. Il peut s'agir d'applications courantes que vous ne voulez plus entretenir ou de nouvelles applications qui remplaceront ou compléteront vos systèmes existants.

2. Évaluez votre outil informatique interne. En connaissant bien votre outil informatique et vos besoins, vous pourrez mieux choisir l'ASP qui vous convient. Par exemple, si vous disposez de ressources informatiques capables de répondre aux questions des applications ou de fournir les services d'intégration, vous accorderez moins d'importance aux services d'assistance ou de support ou aux services techniques proposés par l'ASP.

3. Évaluez les ASP. Avant de contacter un ASP, voici deux considérations d'ordre général : si l'application que vous louez est spécifique à votre secteur d'activité, vous préférerez peut-être travailler avec un ASP spécialisé dans ce domaine. De même, si votre application assure une fonction spécifique de votre entreprise, telle que la comptabilité ou les ressources humaines, vous voudrez choisir un ASP possédant les connaissances fonctionnelles appropriées.

A quels domaines-clés dois-je m'attacher pour évaluer un ASP ?

Quand vous évaluez un ASP, il est important de poser des questions d'ordre général sur ses antécédents et ses relations ainsi que sur les points-clés suivants :

- Centres de données et opérations
- Logiciels et matériel
- Service Level Agreement (SLA)
- Coûts et tarifs

Quelles questions de fond pourraient m'aider à évaluer un ASP ?

- Depuis combien de temps opérez-vous en tant qu'ASP ?
- Avez-vous opéré dans un autre domaine technologique avant de devenir un ASP ? Si oui, dans quel domaine ? Pourquoi avez-vous décidé de devenir ASP ?
- Quels types de partenariats technologiques ou commerciaux avez-vous formés ?
- Quel est le degré de connaissance et de savoir-faire techniques de votre équipe de gestion senior ? Quel est le niveau d'expérience commerciale de l'équipe ?
- Assurez-vous vos services à l'échelle mondiale ? Pouvez-vous prendre en charge des applications multilingues ?
- A quoi ressemble votre base installée (nombre de clients, étendue des applications fournies, durée des contrats, etc.) ?