

# Hébergement et Cloud : qui choisir ?

## Guide d'aide à la décision

Toutes les informations figurant dans le présent document ont été composées avec le plus grand soin. Des erreurs ne peuvent toutefois pas être exclues. L'auteur et TAS Group déclinent toute garantie et toute responsabilité juridique ou d'une quelconque autre nature vis-à-vis des conséquences imputables à des informations erronées. Le présent rapport ainsi que toutes ses parties sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction, toute traduction, tout microfilmage et tout enregistrement et traitement à l'aide de systèmes électroniques, même partiels, nécessitent l'accord écrit de TAS Group.



# Avant Propos

**L'objectif de ce guide est de partager notre compréhension des besoins en matière d'hébergement et de Cloud, notre observation des pratiques du marché, et d'apporter notre éclairage sur la typologie des acteurs.**

TAS Group est un acteur historique en France en matière d'hébergement et de Cloud, installé à Sophia Antipolis, près de Nice sur la Côte d'Azur, depuis la fin des années 90.

La société fut parmi les premières en France à proposer des solutions d'hébergement.

Elle a choisi un modèle de croissance raisonnée, profitable, adoptant un positionnement de niche orienté vers la prestation de services intégrés, à forte valeur ajoutée, sur une clientèle ciblée, exigeante, essentiellement locale, uniquement professionnelle.

La société est aujourd'hui reconnue pour sa capacité à accompagner et fidéliser durablement ses clients au travers d'un niveau de services sans équivalent sur son territoire en matière de réactivité, de protection de l'information, et de respect de l'environnement.

# Sommaire

I – Introduction .....	1
II – Les bienfaits de l’hébergement et du Cloud .....	2
- Economie .....	4
- Technologie .....	5
- Stratégie .....	6
III – Qui choisir ? .....	7
- Typologie des acteurs .....	8
- Préférences d’achats .....	9
- Grille de lecture .....	10
- Points de vigilance .....	11
IV – Conclusion .....	13
V - A propos de TAS group .....	14

# Introduction

Ce livre blanc est destiné à accompagner les PDG, DG, DAF, DSI, CDO, CIO, et tous les dirigeants concernés par la transformation numérique de leur entreprise, dans leur réflexion en matière d'externalisation du système d'information.

Le sujet est vaste, un système d'information est fait de processus, de systèmes et d'applications mis en œuvre et pilotés par des équipes pluridisciplinaires,

Les ressources du système d'information peuvent être externalisées, partiellement ou totalement, qu'il s'agisse des personnes, des infrastructures, des applications métiers ou corporate.

Ce document explore son volet infrastructures et propose une grille de lecture quand vient le moment de choisir le ou les prestataires qui vont accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre puis l'exploitation d'une informatique externalisée.

« INHOUSE et/ou OUTSOURCE » sont les deux premières directions sur lesquelles un dirigeant doit statuer pour inscrire durablement son entreprise dans une démarche de progrès.



# Les bienfaits de l'hébergement et du Cloud



## Les bienfaits de l'hébergement et du Cloud

L'hébergement et le Cloud font partie d'une stratégie « Outsource », le plus souvent combinée avec une stratégie « Inhouse ». La projection dans le futur commence par là : quel dosage appliquer ?

Le cloud a ses aficionados et ses détracteurs. On lui reproche toutes sortes de dérives, de l'excès de captures de données jusqu'au dérèglement climatique. Il est le réceptacle des Big Data et fait tourner les moteurs de l'IA. Les chiffres s'affolent, les esprits et l'air ambiant s'échauffent. On lit qu'il écrase le petit commerce, nourrit des réseaux finalement peu sociaux, nous surveille et nous manipule !

Peu d'études en revanche mesurent les bienfaits du Cloud et de l'informatique hébergée pour la santé, la sécurité, le bien être, l'efficacité au travail, ou encore la culture, et c'est dommage.



# Francesco De Simoni

Directeur Général  
TAS France

“

*L'hébergement et son volet infogérance sont des métiers  
passionnants qui exigent engagement, courage, et discernement*

”

**Economie, technologie, stratégie** : faire toucher du doigt les bienfaits du Cloud et de l'hébergement puis les résultats concrets qu'une organisation va obtenir pour réduire un délai, augmenter sa qualité, sa rentabilité, sa réactivité, ses capacités de conquête et d'innovation, la satisfaction de son personnel et de ses clients est un métier passionnant.

# Economie



## Mutualisation d'infrastructures

Pièce de base d'un service d'hébergement ou de Cloud, le Datacenter est la clé du dispositif.

La continuité d'activité pour une entreprise exige de disposer d'au moins 2 espaces physiques séparés, agencés, protégés, refroidis, alimentés pour y sécuriser son informatique dans de bonnes conditions.

Avoir en interne ce type d'espace est très coûteux, externaliser en Datacenter est plus économique.



## Opex plutôt que Capex

Financer la rénovation ou la création de salles machines, acheter et amortir des serveurs, des équipements de réseaux et des logiciels réduit d'autant les capacités d'investissement de l'entreprise. Il vaut mieux louer les ressources informatiques (Opex) et garder ses capacités d'investissement intactes pour d'autres domaines qui sont plus stratégiques pour elle.



## Contrats de services

Le contrat de services qui lie le prestataire à son client apporte au client une garantie en matière de moyens souvent difficile à égaler avec son seul personnel interne.

Dès lors, le pilotage par le chef d'entreprise de sa dépense informatique devient plus lisible car il sait quel service il a en regard de quelle dépense.

# Technologie



## Nœud de réseau à hautes performances

Un Datacenter est relié à de multiples opérateurs de réseaux internationaux ultra hauts débits sur lesquels il va router dynamiquement le trafic pour assurer la continuité du service, ce qu'une entreprise seule peut difficilement s'offrir.



## Espace sécurisé et normalisé pour les serveurs et les données

De plus en plus d'assureurs et d'auditeurs exigent des entreprises qu'elles se mettent à niveau pour protéger leurs données. Le Datacenter est une bonne solution : c'est un bunker dans lequel les meilleures pratiques possibles sont mises en œuvre.



## Ressources à la demande 24/7/365

Le Datacenter est conçu pour proposer des services Cloud 24 / 7 / 365 qui s'ajustent sans délai aux besoins, permettent d'augmenter ou diminuer les débits à la demande afin d'éviter de payer des ressources surdimensionnées.

# Stratégie



## Continuité des services numériques

Le digital a pris une telle place dans le quotidien des employés, clients, fournisseurs et partenaires de l'entreprise que la continuité de services à un impact direct sur leur satisfaction et leur fidélisation.



## Accélérateur de transformation numérique

En simplifiant et en démocratisant l'accès aux applications en ligne, les Datacenters et le Cloud accélèrent la transformation numérique. Les études diffusées par les organismes de veille économique indiquent que les entreprises qui externalisent leur infrastructure informatique et utilisent largement les possibilités offertes par le Cloud sont généralement plus performantes que les autres. Elles choisissent ces solutions pour déployer plus vite des projets, tester des nouveautés, accélérer la mise en réseau de l'entreprise.



## Focus métiers plutôt qu'infrastructures IT

Externaliser l'infrastructure IT et sa gestion fastidieuse permet de repositionner les talents de l'entreprise vers l'exploration et la mise en œuvre de stratégies digitales pour la faire progresser.

# Qui choisir



# Typologie des acteurs

L'attrait de l'hébergement et du Cloud conduit inévitablement l'entreprise à s'interroger sur ses besoins bien au-delà des questions traditionnelles liées aux extensions ou renouvellement de serveurs, de licences, de ressources techniques.

Il existe de multiples dimensions dans lesquelles peuvent être classés les besoins d'une part, et les réponses à ses besoins d'autre part : nous avons cherché à simplifier les choses pour proposer un modèle facile à comprendre et à exploiter.

Le modèle proposé est guidé par deux nouvelles clés de lecture introduites dans le paysage par les acteurs du Cloud et de l'hébergement :

- 1 - Les ressources ne sont plus achetées à des revendeurs mais louées à des prestataires de services à la demande.
- 2 - Les profils des acteurs qui proposent ces ressources sont clivants au point qu'il faut redoubler d'attention avant de faire un choix.

Nous avons rassemblé les acteurs en 4 grandes catégories :

- **Les grands fournisseurs de logiciels en mode SaaS**, qui proposent leurs services Cloud à partir de Datacenters qui sont parfois les leurs, mais souvent ceux des GAFAM ou des Hébergeurs Neutres, et **les grandes ESN** qui elles aussi s'appuient souvent sur ce type de Datacenters pour proposer leurs services.

- **Les GAFAM** (Google, Amazon, Facebook, Azure, Microsoft, IBM...), les **ISP** opérateurs de réseaux, fournisseurs d'accès internet, et les **grands hébergeurs dits « Neutres »** car ils fournissent principalement de l'espace au sol avec peu ou pas de services associés. Ce sont les géants du métier.

- **Les Infogérants** sont des hébergeurs à forte valeur ajoutée, centrés sur la fourniture de services Cloud pour des applications critiques. La plupart possèdent leurs propres Datacenters mais certains d'entre eux sont davantage des « cloud broker » car ils fournissent leur services à partir des Datacenters des GAFAM ou de simples hébergeurs.

- **Les Hébergeurs** sont des prestataires généralistes possédant un ou plusieurs Datacenters de petite ou moyenne taille. Ils fournissent en direct des services d'accompagnement basiques et nécessitent généralement le recours à des prestataires externes pour assurer le maintien en conditions opérationnelles des équipements hébergés.

SAAS  
ESN

GAFAM  
ISP  
NEUTRES

INFOGERANTS

HEBERGEURS

# Préférences d'achats

Notre expérience et nos observations des comportements d'achat des entreprises nous ont conduits à positionner ces préférences sur 2 axes : **les préférences d'usages** et **les préférences culturelles**.

## Préférences d'usage

Les préférences d'usage se caractérisent par la manière dont les entreprises préfèrent consommer les services et les technologies qui leur sont associés, soit sous forme de **services unitaires**, soit sous forme de **services intégrés**.

Le service est-il plutôt consommé en pièces détachées ou comme un produit fini ?

Les équipes internes de l'entreprise ou ses prestataires peuvent-ils / savent-ils assembler et intégrer les ressources proposées en mode service pour en faire un tout homogène et équilibré ?

L'entreprise est-elle plus attentive à la performance individuelle des composants qu'à la performance globale du dispositif ?

### Services unitaires

- Performances unitaires : M<sup>2</sup> - CPU – Storage – Bande Passante
- Banalisation et éparpillement du traitement et du stockage
- Sensibilité moindre à la localisation des données (GAFAM)
- Nombreux intermédiaires et sous traitants

### Services intégrés

- Performance globale du dispositif
- Réponse aux besoins métiers
- Engagements de services

## Préférences culturelles

Les préférences culturelles touchent à la nature même de la relation d'affaire qui mettra ou pas l'entreprise dans une situation de confort pour travailler avec ses prestataires, dans un **modèle imposé** ou dans un **modèle négocié**.

L'entreprise a t'elle plutôt une culture Anglo Saxonne ou Méditerranéenne ? Sa nature l'oriente t'elle plutôt vers l'appréciation de processus rigides et directifs ou vers des processus itératifs et ouverts ?

L'entreprise préfère t'elle limiter au maximum ses interactions avec ses prestataires selon des protocoles très normalisés ou pense t'elle que le dialogue est davantage porteur de résultats ?

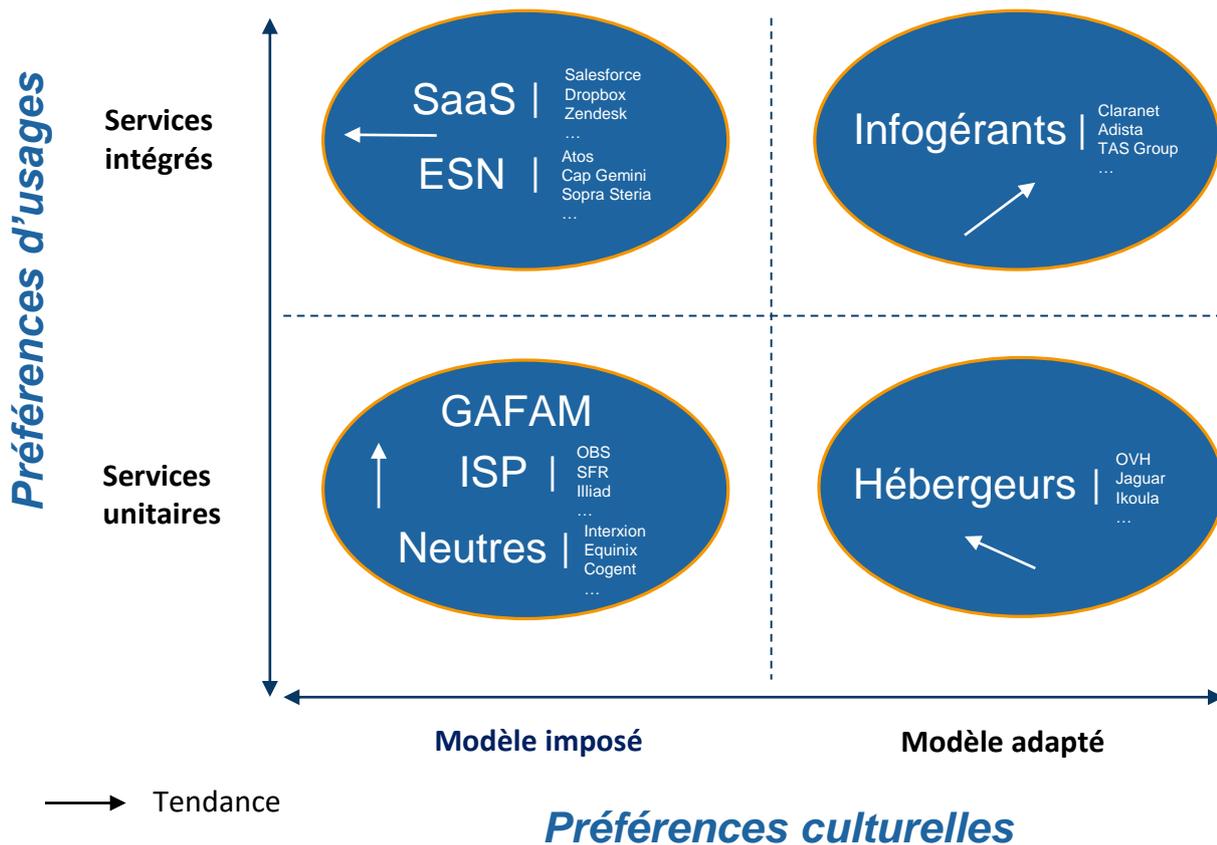
### Modèle imposé

- Offres de services figées
- Processus rigides
- Eventualité de coûts cachés

### Modèle adapté

- Offres et Conditions personnalisées
- Tarifs concertés
- Proximité géographique et culturelle

# Grille de lecture



Les flèches intérieures indiquent une tendance, c'est-à-dire notre perception de la direction que prennent les acteurs en matière d'évolution de leur positionnement dans cette grille de lecture.

Les acteurs du SaaS, les ESN, et les hébergeurs ont tendance à durcir leurs conditions de vente pour éviter les dérives contractuelles qui exposent leurs modèles économiques. Compte tenu de la concurrence forte entre les acteurs et de la compétition sur les prix, toute dérive du périmètre de la prestation cadrée est une source de risques.

Les « géants » GAFAM, ISP et grands hébergeurs neutres cherchent à renforcer leurs offres, déjà riches de services unitaires, avec des services intégrés qui vont leur permettre de fidéliser davantage leur clientèle, souvent volatile, et de conserver des marges confortables car, là encore, le marché est très concurrentiel.

Les infogérants ont un positionnement de niche. Leur modèle économique est profitable, basé sur une forte valeur ajoutée. Pour exister durablement face aux géants du secteur de l'hébergement et du Cloud ils continuent de travailler en profondeur sur l'apport de valeur durable au client final, en capitalisant sur la proximité, l'écoute, la personnalisation des offres.

# Points de vigilance

1

## Vision et stratégie

Profil et positionnement des acteurs.  
Niveau d'adéquation culturelle à votre entreprise.



2

## Engagement du prestataire

Nombre de sous-traitants et intermédiaires en cascade nécessaires à la fourniture du service.



3

## Votre autonomie technique

Compétences internes nécessaires pour administrer un Cloud ou une informatique hébergée.



4

### Modèle tarifaire et « paradoxe de Jevons »

Attention aux ressources bon marché en libre service qui conduisent à une augmentation de la dépense globale.



5

### Légalité et réversibilité

Niveau de conformité des prestataires aux règles Européennes, facilité de retour en arrière pour reprendre sa liberté, protection des données et du capital intellectuel.



6

### Résilience du service

Illusion de la continuité de services liée à l'éparpillement des données et des serveurs. Seuls les PRA / PCA méthodiques et régulièrement testés ont fait leurs preuves.



## Illustration : extraits de contrat client d'un GAFA

*« Pour accéder à nos Services, vous devez avoir un compte associé à une adresse électronique valide et à un moyen de paiement en cours de validité »*

*« Nous pouvons, périodiquement, modifier ou interrompre l'une ou l'ensemble des offres de services ou modifier ou retirer des fonctionnalités de l'une ou de l'ensemble de ces offres de services »*

*« Pour nous communiquer une notification en vertu du présent Contrat, vous devez nous contacter par télécopie ou par remise en mains propres, par courrier express ou certifié ou recommandé, au numéro de télécopieur ou à l'adresse postale, selon le cas, indiqués »*

*« Tout email envoyé par nos services est réputé reçu »*

# Conclusion

Le paysage des acteurs en matière d'hébergement et de Cloud est récent. Il est riche de prestataires de qualité qui se différencient par leurs offres et par leur culture.

Pour cheminer vers l'hébergement et le Cloud, les entreprises ont besoin d'être accompagnées, mais ces nouveaux acteurs ont rarement cette fibre particulière de l'écoute et du conseil qui était plus répandue chez les acteurs traditionnels, qu'ils remplacent peu à peu.

En particulier, dans l'univers des PME et ETI, le travail d'accompagnement fait dans le passé par les revendeurs disparaît en même temps que la vente traditionnelle de matériels et de logiciels.

L'arrivée de l'informatique en mode service et la généralisation des usages du digital a redistribué les cartes. Les décideurs sont conduits à revoir leur processus d'achat, à s'engager plus durablement avec leurs prestataires, à mieux définir leurs besoins.

De leur côté, les nouveaux acteurs du Cloud et de l'hébergement constatent que le niveau d'exigence des entreprises augmente avec la bascule progressive dans le Cloud de toute l'informatique.

Il ne s'agit plus simplement d'ouvrir un serveur web pour un site internet, un site marchand, ou une application collaborative périphérique. Il s'agit d'héberger des applications métiers critiques et des ERP qui, s'ils s'arrêtent, mettent très rapidement l'entreprise en péril.

Ces nouveaux acteurs doivent donc répondre à ces nouvelles attentes, soit en organisant autour d'eux un écosystème performant et réactif s'ils n'ont pas en interne les ressources pour les adresser, soit en développant leurs propres capacités à fonctionner en mode projet avec les DSI et CDO pour les accompagner dans l'expression du besoin et la conduite des opérations.

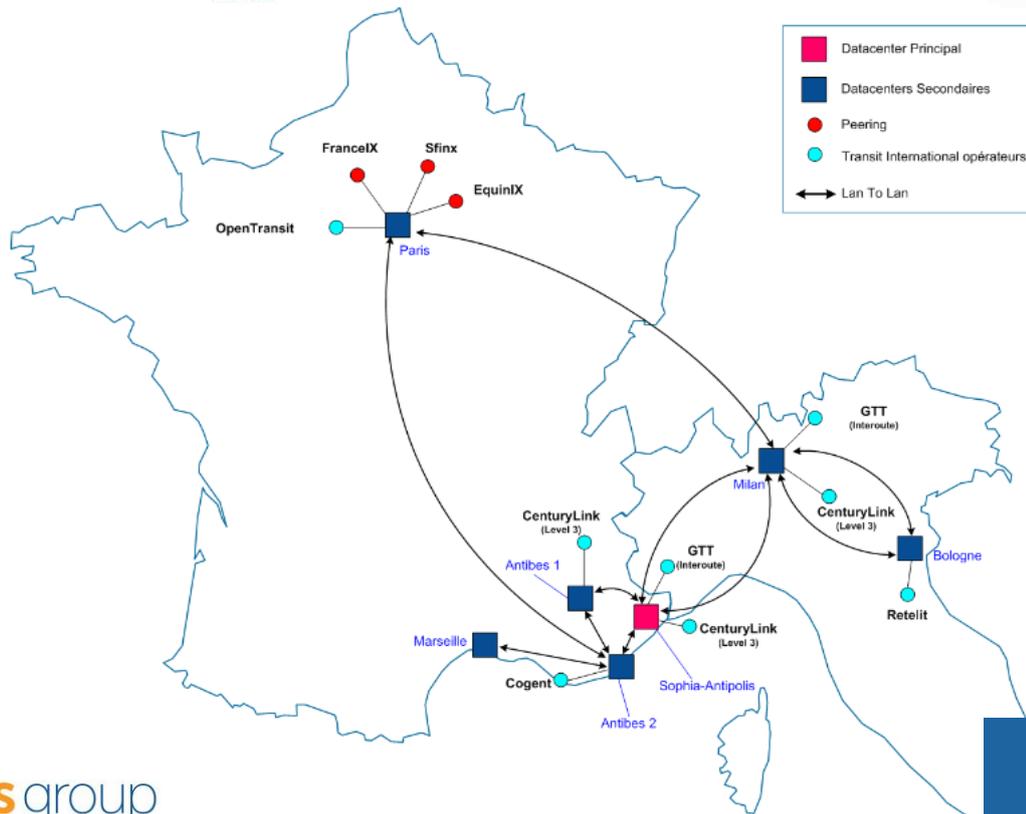
L'efficacité d'un système d'informations ne se résume pas à des performances en exploitation, à la vitesse des processeurs, au temps de réponse des mémoires, à l'efficacité des sauvegardes.

Hormis les géants du Cloud pour lesquels l'achat de commodité peut correspondre à un modèle d'affaires, nous croyons que les acteurs de ce nouveau métier trouveront leurs perspectives en devenant des vecteurs de valeur durable pour leurs clients.

# A propos de TAS Group

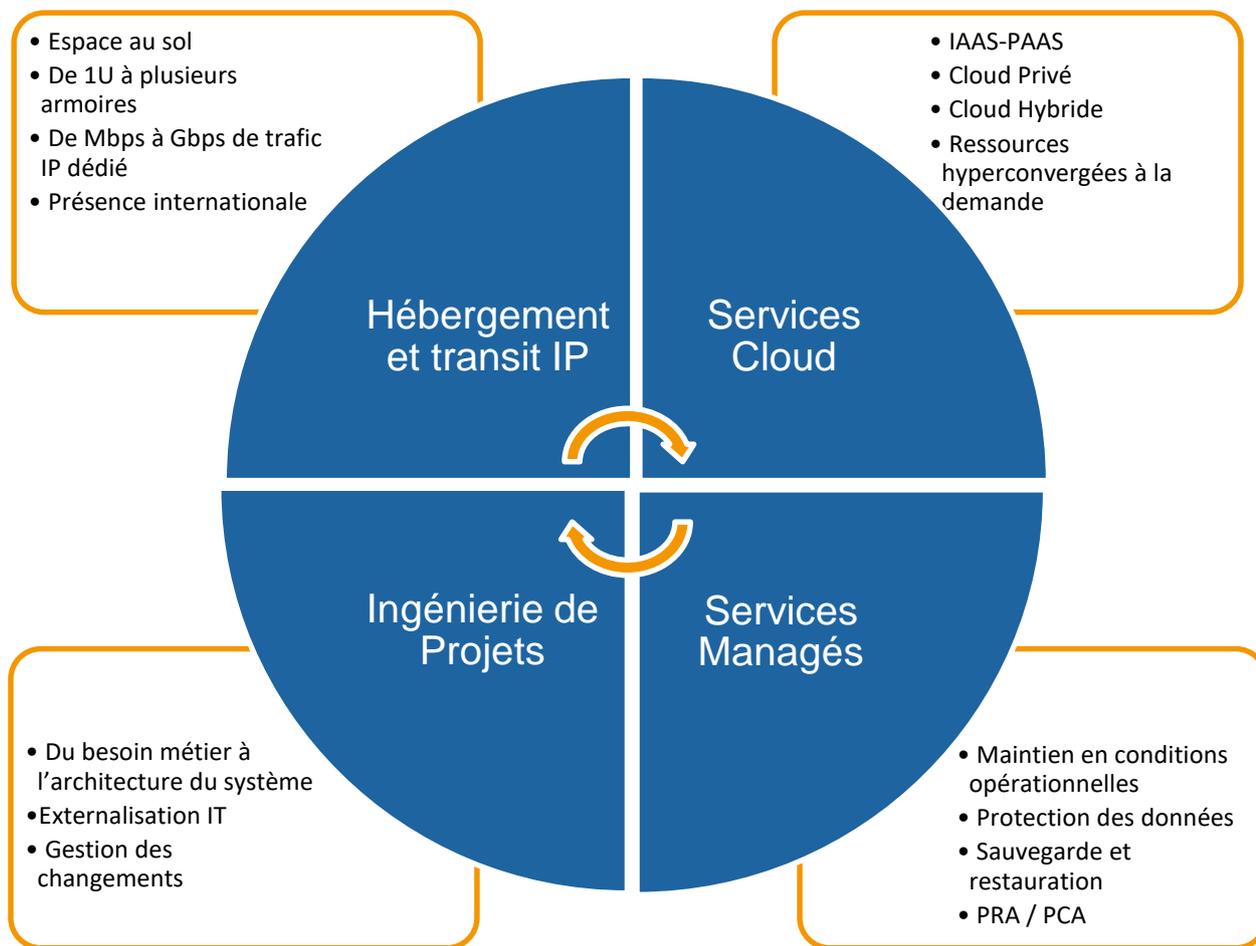


- USA**  
New York
- South America**  
San Paolo
- Italy**  
Milan  
Rome  
Bologna  
Parma  
Siena
- Spain**  
Madrid  
Cordoba
- France**  
Sophia Antipolis
- Germany**  
Munich
- Switzerland**  
Lugano
- Serbia**  
Belgrade



# A propos de TAS Group

## Panorama de l'offre



### Certifications (hébergement et protection des données)



Hébergement et Cloud : qui choisir ?

# Contact



Lionel Faure – Directeur du Marketing et des Partenariats



TAS France – 15 traverse des Brucs – 06560 Sophia Antipolis – France



contact@tasgroup.fr – 0825 56 34 00



www.tasgroup.fr

