



IDC MarketScape

IDC MarketScape : Évaluation des fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens pour 2016

Mark Schrutt

CONTENU DE CET EXTRAIT

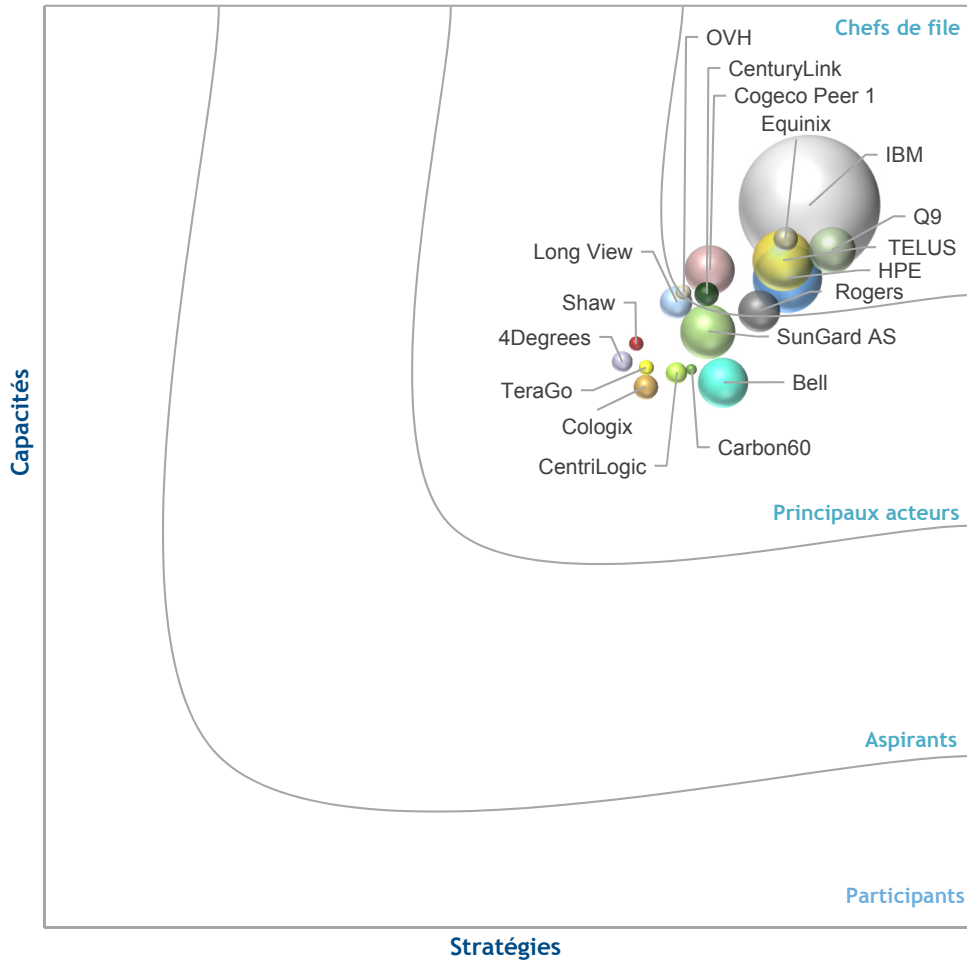
Le contenu de cet extrait est tiré directement du document IDC MarketScape : *Canada Data Centre Operations and Management 2016 Vendor Assessment* (Évaluation des fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens pour 2016) dont l'auteur est Mark Schrutt (document n° CA40622416). Les sections suivantes ont été incluses dans cet extrait, dans leur intégralité ou en partie : Opinion d'IDC, Critères d'inclusion des fournisseurs dans l'évaluation IDC MarketScape, Conseils essentiels à l'intention des acheteurs, Profil sommaire des fournisseurs, Annexe, Information supplémentaire et Recherche connexe. Pour plus d'information et Recherche connexe. On y retrouve également la figure IDC MarketScape (figure 1).

FIGURE IDC MARKETSCAPE

FIGURE 1

IDC MarketScape – Évaluation des fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens

IDC MarketScape – Évaluation des fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens



Source : IDC, 2016

Voir l'annexe pour des détails concernant la méthodologie, la définition du marché et les critères de notation.

OPINION D'IDC

Depuis 2014, IDC Canada a publié quatre documents IDC MarketScape au sujet du marché canadien des services d'infrastructure infonuagique. Collectivement, ces documents ont eu un effet novateur en

vertu des évaluations détaillées qu'ils contenaient à propos des fournisseurs ainsi que des conseils qu'ils offraient aux chefs d'entreprise et aux dirigeants des services de technologies de l'information (TI). La recherche IDC MarketScape a également ouvert une nouvelle voie dans l'identification de tendances comme l'expansion du nuage bien au-delà des quelques cas d'utilisation distincts de nuages publics et privés. Les entreprises canadiennes font appel à la diversification des sources pour l'approvisionnement de leurs services infonuagiques et intègrent l'utilisation de leurs solutions d'infrastructure comme service (IaaS) avec des systèmes exploités sur place afin de créer des plateformes informatiques hybrides.

Tout au long de notre recherche, il est devenu évident que la majorité des entreprises n'optaient pas pour une transition complète vers le nuage, mais plutôt pour une migration vers des solutions combinant des centres de données traditionnels et des technologies infonuagiques. Sur le plan de l'infonuagique, les acheteurs tirent désormais parti de solutions IaaS publiques et privées offertes par des intégrateurs de systèmes hyperévolutifs d'envergure mondiale et par des fournisseurs canadiens locaux. Sur le plan des centres de données, il est clair que les compagnies ne sont guère disposées à investir dans de nouvelles installations ou des installations existantes. Notre recherche montre qu'on dénombre moins de centres de données exploités par les entreprises en 2016 qu'en 2014 et que leur surface nette de plancher a diminué de 7,5 % durant cette période. Les centres de données canadiens se font vieillissants (7,2 ans en moyenne, 40 % d'entre eux datant de plus de 10 ans), et les intervalles entre chacune des mises à niveau et expansions se sont accrus au cours des deux dernières années.

Pourtant, au cours des 24 derniers mois, les besoins des centres de données ont continué de s'accroître. La quantité de données générées par les systèmes, les dispositifs mobiles et les réseaux IdO des entreprises continue d'augmenter à un rythme de 50 % par année. Les technologies numériques comme l'analytique, les plateformes d'entrepreneuriat social et le calcul de haute performance imposent des pressions de plus en plus grandes sur les meilleurs centres de données. Même les installations les mieux gérées éprouvent des difficultés. Dans de tels cas, lorsque ce n'est pas un problème de capacité, de performance ou de résilience, il peut s'agir d'un manque de ressources qualifiées ou de capacités de sécurité limitées.

IDC a décidé de recourir à une méthode traditionnelle et d'évaluer les fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens. La présente évaluation IDC MarketScape couvre des sujets comme la superficie occupée, l'alimentation en électricité, la connectivité et les services à valeur ajoutée. L'étude se penche également sur les écosystèmes de partenaires utilisés pour faciliter la revente et l'adoption de plateformes infonuagiques. Chose plus importante, la présente évaluation IDC MarketScape évalue les capacités des fournisseurs de services de centre de données à aider les entreprises canadiennes à assurer la transition de leurs installations autogérées sur place vers des centres exploités par des tiers et des environnements hybrides.

Les dirigeants des services technologiques ont décidé qu'au lieu de continuer à gaspiller de l'argent dans leurs propres installations, ils allaient commencer à transférer les charges de travail à des fournisseurs de solutions d'hébergement commerciales offrant des services de colocation, d'hébergement géré et d'infonuagique. Les tiers fournisseurs se sont activement préparés en vue de cette évolution du marché. La recherche d'IDC montre que :

- Au cours des trois dernières années, plus d'un million de pieds carrés de superficie de centre de données ont été construits et une capacité d'alimentation en électricité largement supérieure à 100 MW a été ajoutée sur le marché au Canada.

- Le nombre de centres de données commerciaux à l'échelle mondiale augmentera de 14 % au cours des quatre prochaines années. Ces installations couvriront une grande superficie et permettront de plus que doubler l'espace disponible pour les services de colocation, d'hébergement et d'infonuagique d'ici 2020.

CRITÈRES D'INCLUSION DES FOURNISSEURS DANS L'ÉVALUATION IDC MARKETSCOPE

La présente évaluation IDC MarketScope portait sur les fournisseurs de services de colocation, d'hébergement géré et d'infrastructure infonuagique pour centres de données. Pour pouvoir être inclus dans cette évaluation, IDC exigeait que les fournisseurs de services affichent des revenus au Canada de 5 millions de dollars ou plus. Quoique cela ne constituait pas un critère obligatoire, tous les fournisseurs utilisaient des centres de données situés au Canada pour la prestation de leurs services d'infrastructure. Certains fournisseurs n'utilisaient qu'un seul emplacement et d'autres faisaient appel à des sites de partenaires, alors que deux fournisseurs géraient chacun plus d'une dizaine de centres de données au Canada. Au total, l'évaluation a porté sur 18 fournisseurs, incluant l'un des plus importants fournisseurs européens qui a construit le plus grand centre de données de l'histoire au Canada, ainsi que le plus grand fournisseur de services de colocation et le principal impartiteur du marché, en plus des cinq principales entreprises de télécommunications canadiennes.

Cette évaluation a été conçue non pas pour mesurer l'envergure de ces entreprises ou l'étendue de leurs services, mais plutôt pour faire l'examen des caractéristiques de chacune d'elles. Il est concevable (et nous avons pu le constater) que les entreprises spécialisées puissent faire concurrence aux entreprises multidisciplinaires sur un pied d'égalité. À ce titre, cette évaluation ne devrait pas être considérée comme un « jugement définitif » au sujet des fournisseurs dont la candidature devrait être étudiée pour un projet en particulier. Les objectifs et besoins spécifiques d'une entreprise jouent un rôle important dans le choix des fournisseurs à prendre en considération en tant que candidats potentiels pour l'établissement d'une entente de services. IDC Canada remercie tous les fournisseurs invités pour leur participation à cette évaluation.

CONSEILS ESSENTIELS À L'INTENTION DES ACHETEURS

L'orientation du marché est très claire : les directeurs de l'information et les dirigeants des services technologiques abandonnent progressivement les centres de données exploités par l'entreprise et confient les charges de travail à des fournisseurs de services commerciaux, en plus d'adopter une approche axée sur le nuage pour leurs nouveaux systèmes et logiciels. Cela ne signifie pas que toutes les organisations suivent cette voie ou qu'il y a lieu de procéder à une impartition généralisée de la gestion des serveurs et du stockage des données. Comme dans le cas de n'importe quel investissement, il est préférable de commencer par une analyse commerciale judicieuse. L'analyse de rentabilité doit inclure des stratégies générales et des plans de TI favorisant l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Le plan de TI de l'entreprise doit indiquer où, comment et par qui les technologies de centre de données seront exploitées et gérées.

Bien que des facteurs comme la disponibilité des compétences et la conformité réglementaire doivent être pris en considération, la décision ne se limite pas nécessairement à déterminer si la gestion doit s'effectuer en interne ou en externe. Les directeurs de l'information devraient plutôt réfléchir davantage au modèle d'exploitation – colocation, services gérés, dépenses d'exploitation ou dépenses en immobilisations – et, surtout, au modèle informatique qu'il y a lieu d'utiliser pour chaque charge de

travail. C'est à ce stade que les charges de travail comme le développement et l'exploitation, le travail à distance et le travail mobile, la reprise après sinistre, etc. aboutissent plutôt à des modèles traditionnels et infonuagiques et à une transition vers des environnements infonuagiques et hybrides. L'analyse de rentabilité pour l'exploitation et la gestion des centres de données doit également comporter une évaluation des solutions et des fournisseurs ainsi qu'un plan par étapes et des indicateurs permettant de mesurer les progrès et d'apporter toutes les modifications nécessaires. Pour l'évaluation des fournisseurs, IDC recommande une approche progressive fondée sur les principes directeurs suivants :

- **Commencez par vos activités.** Évaluez comment la technologie en place permet de soutenir la stratégie, les plans et l'environnement actuel de l'entreprise et identifiez toutes les lacunes. Celles-ci peuvent inclure les investissements requis en matière de technologie ainsi que l'exposition au risque.
- **Que contient votre serveur?** Une infrastructure n'est rien sans ses applications. Les dirigeants des services technologiques doivent considérer les services de centre de données comme un portefeuille de solutions permettant de soutenir les applications et les systèmes d'une compagnie. Ils doivent notamment classer les applications par ordre de priorité, identifier les systèmes qui sont essentiels aux activités ainsi que les besoins en matière de soutien pour ces systèmes et déterminer les modèles de prestation actuellement utilisés. Dans un état optimisé, les applications et les données sont mises en correspondance avec la plateforme et le modèle d'infrastructure approprié, que cette infrastructure soit gérée sur place ou fournie par un tiers. Les plans de TI doivent également comporter une feuille de route de migration qui comprend l'élimination graduelle, la mise à niveau et potentiellement, la transition de l'infrastructure vers le nuage.
- **Quelles sont vos capacités actuelles en ce qui a trait à la gestion des TI?** Cela inclut une évaluation de l'exploitation du centre de données, des solutions de réseau et du personnel ainsi que de ses compétences. La clé de cette étape repose dans l'évaluation de votre capacité à gérer la prestation des services de TI et les relations avec les fournisseurs.
- **Il n'existe pas de solution unique.** Le marché offre plus de possibilités de prestation de services que jamais, depuis la gestion sur place jusqu'à la gestion à distance, en passant par les solutions infonuagiques privées et publiques. Il faut prendre en considération des facteurs tels que la conformité réglementaire, incluant l'emplacement de stockage des données, et les options financières comme le choix entre les dépenses d'exploitation et les dépenses en immobilisations. La souplesse et ce qui constitue peut-être la chose la plus importante, la relation avec le fournisseur, sont des éléments essentiels pour tirer le meilleur rendement de la technologie. Il ne s'agit pas d'une décision de type « tout ou rien ». La solution idéale ne se limite pas à trouver une plateforme, un fournisseur ou de multiples fournisseurs, mais elle consiste plutôt à mettre à profit les options et les possibilités qui s'offrent à vous afin de maximiser la valeur des TI.

PROFIL SOMMAIRE DES FOURNISSEURS

La présente section explique brièvement les principales observations d'IDC qui ont permis d'établir le classement des différents fournisseurs dans le cadre de l'évaluation IDC MarketScape. Alors que chacun des fournisseurs a été évalué en fonction de chacun des critères présentés dans l'annexe, la description offerte dans cette section constitue un résumé de leurs forces et faiblesses.

TELUS

Avec plus de 40 000 employés, TELUS, une entreprise de Colombie-Britannique, s'est classée comme l'un des chefs de file dans le cadre de la présente évaluation IDC MarketScape. TELUS est active au sein du marché canadien des centres de données depuis plus de 25 ans, tout ayant commencé avec son partenariat avec ISM BC dont elle a entièrement fait l'acquisition en 2001. TELUS fait partie des 10 principaux fournisseurs canadiens de services de technologies de l'information. Trente pour cent des revenus provenant des services de TI de TELUS sont générés grâce à des services d'hébergement. Lorsqu'on inclut des services verticaux connexes comme les soins de santé et le secteur public, les revenus générés directement et indirectement par les services de TI de TELUS dépassent 1 milliard de dollars canadiens.

TELUS est également le plus important fournisseur canadien de services d'hébergement gérés grâce à l'une des plus grandes et larges empreintes de centre de données au Canada. TELUS compte plus de 12 000 serveurs et gère 12 pétaoctets d'espace de stockage. Elle exploite six emplacements à travers le Canada. Les sites porte-étendard de TELUS sont deux super centres de données, l'un situé dans le sud-ouest de la Colombie-Britannique (Kamploops) et l'autre dans l'est du Québec (Rimouski). Chacun d'eux peut être élargi pour offrir une superficie de plus de 100 000 pieds carrés avec une alimentation en électricité de 30 MW. TELUS a été le premier fournisseur de services canadien à faire construire deux emplacements qui ont été certifiés conformes aux spécifications de niveau 3 (« Tier III »), tant du point de vue de la conception que de la construction.

Le réseau et les centres de données pancanadiens ultramodernes sécurisés de TELUS constituent le fer de lance de cette entreprise pour ses solutions de TI qui vont de la gestion des technologies sur place jusqu'aux solutions privées, publiques et hybrides. TELUS prend en charge les technologies traditionnelles (incluant les ordinateurs centraux IBM) ainsi que les technologies infonuagiques de pointe utilisées de nos jours. Son portefeuille de services inclut le soutien offert dans les locaux des clients (gestion des installations) et s'étend jusqu'aux services de colocation, une offre limitée que TELUS procure aux clients abonnés à ses services gérés.

TELUS possède une profonde expérience et une grande crédibilité en tant que fournisseur établi de services de centre de données. Bien que l'hébergement dédié et géré constitue la principale force de TELUS, le nuage est la clé de la stratégie de cette compagnie. Les services infonuagiques de TELUS évoluent en s'orientant vers le nuage hybride. La proposition de valeur de TELUS pour les solutions de nuage hybride consiste à aider les entreprises à atténuer les risques auxquels elles s'exposent lors d'une transition vers l'infonuagique en fournissant à ses clients une capacité infonuagique hybride de bout en bout caractérisée par une gamme complète de fonctionnalités d'automatisation et d'orchestration. Cela comprend un choix parmi de multiples options de déploiement – infrastructure gérée publique, privée, hybride et physique – et toutes ces solutions peuvent être hébergées dans ses centres de données canadiens.

Les ventes de TELUS couvrent une clientèle extrêmement diversifiée et, à ce titre, la compagnie a connu du succès à tous les échelons, qu'il s'agisse des petites, moyennes, grandes ou très grandes entreprises. La clientèle de TELUS se situe principalement en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec.

Forces

TELUS possède les capacités et la détermination nécessaires pour connaître du succès sur le marché canadien des centres de données. Elle possède de longs et riches antécédents en matière

d'exploitation de centres de données. TELUS a investi dans ses processus et ses employés afin d'améliorer de façon continue ses capacités de prestation de services. TELUS a également consacré des sommes importantes à la construction, la mise à niveau et la maintenance de ses actifs de réseau et de centre de données. Son équipe des ventes possède aussi l'expérience étendue et approfondie qui est essentielle pour promouvoir sur le marché ses services de centre de données.

Défis

La principale faiblesse de TELUS est que cette entreprise est surtout reconnue comme un fournisseur de services de télécommunications. Le réseau qui est à la base de la réputation de TELUS est également un facteur clé qui devrait permettre à l'entreprise de s'établir comme chef de file parmi les fournisseurs de services de TI au Canada. Les services de TI gérés sont l'un des secrets de TELUS les mieux gardés. TELUS doit mettre en valeur le fait qu'elle exploite des centres de données depuis plus de 20 ans et qu'elle possède l'expertise et les solutions nécessaires pour répondre aux besoins des entreprises canadiennes en matière de services d'infonuagique. De plus, TELUS devra continuer d'investir dans les gens (services professionnels) et constituer un ensemble encore plus étoffé de pratiques exemplaires et d'outils pour suivre l'évolution des marchés de l'infonuagique et de l'informatique hybride.

ANNEXE

Comment interpréter un graphique IDC MarketScape

Pour les besoins de cette analyse, IDC a séparé les indicateurs clés potentiels pour mesurer le succès en deux grandes catégories : les capacités et les stratégies.

Le positionnement sur l'axe des Y tient compte des capacités actuelles du fournisseur et de l'ensemble des services offerts par celui-ci, mais aussi du degré d'harmonisation de ses services par rapport aux besoins des clients. La catégorie des capacités met l'accent sur les capacités de l'entreprise et de ses produits dans le moment présent. Pour cette catégorie, les analystes d'IDC évalueront l'efficacité du fournisseur à développer et mettre en œuvre des capacités qui lui permettent d'exploiter sur le marché la stratégie qu'il a choisie.

Le positionnement sur l'axe des X, à savoir l'axe des stratégies, est un indicateur du degré d'harmonisation de la stratégie future du fournisseur par rapport aux besoins des clients dans trois à cinq ans. La catégorie des stratégies met l'accent sur les décisions de haut niveau et les hypothèses sur lesquelles elles sont fondées en ce qui a trait aux solutions offertes, aux segments de marché, ainsi qu'aux plans d'affaires et de mise en marché pour les trois à cinq prochaines années.

La taille des différents symboles d'identification du fournisseur dans le graphique IDC MarketScape illustre la part de marché détenue par le fournisseur dans le segment de marché qui fait l'objet de cette évaluation. Le marché des services de centre de données canadiens est considéré comme étant une combinaison des catégories suivantes :

- Services de colocation
- Hébergement géré (incluant les services gérés pour la prestation des services de centre de données)
- Services de sécurité hébergés
- Services de réseau et de communication pour centre de données

- Gestion d'infrastructure distante et gestion d'installations
- Infrastructure privée hébergée en tant que service
- Infrastructure publique en tant que service
- Services professionnels pour centre de données

Méthodologie utilisée pour l'évaluation IDC MarketScape

Les critères de sélection, les facteurs de pondération et la notation des fournisseurs utilisés dans le cadre de l'évaluation IDC MarketScape représentent un jugement d'IDC qui est fondé sur une recherche approfondie au sujet du marché et des différents fournisseurs. Les analystes d'IDC définissent la série de caractéristiques standard utilisées pour évaluer les fournisseurs en faisant appel à des discussions structurées, des sondages et des entrevues auxquels participent différents chefs de file, intervenants et utilisateurs finals du marché. Les facteurs de pondération du marché s'appuient sur des entrevues auprès d'utilisateurs, des sondages auprès des acheteurs et les recommandations d'un comité d'examen composé d'experts d'IDC pour chaque marché. Les analystes d'IDC basent les résultats attribués à chaque fournisseur et, à la limite, la position qui lui est attribuée dans l'évaluation IDC MarketScape, sur des sondages détaillés et des entrevues avec les fournisseurs, l'information à caractère public qui est disponible et les expériences des utilisateurs, afin d'en arriver à une évaluation précise et uniforme des caractéristiques, comportements et capacités de chaque fournisseur.

Définition du marché

La présente évaluation IDC MarketScape porte sur les services d'exploitation et de gestion de centres de données, incluant la colocation, l'hébergement géré et l'infrastructure en tant que service. On peut retrouver les services de centre de données dans trois segments de la taxonomie d'IDC : les services d'infrastructure gérée, les services gérés (services de soutien) et les services d'impartition des TI et d'infonuagique (pour plus de détails, voir le document d'IDC intitulé *Worldwide Services Taxonomy, 2016 [Taxonomie des services offerts dans le monde, 2016]* – IDC n° US41098116, avril 2016).

Services d'infrastructure d'hébergement et IaaS

Les services d'infrastructure d'hébergement comprennent la gestion des serveurs, les services de réseautique et d'autres solutions d'infrastructure, le tout offert dans le centre de données d'un tiers fournisseur de services. Les services d'infrastructure d'hébergement englobent des activités associées à l'approvisionnement, la gestion et la maintenance de l'infrastructure sur laquelle reposent les applications des entreprises, incluant des activités liées au développement et au déploiement d'applications. Les capacités particulières exploitées dans cette catégorie générale de services comprennent le soutien des plateformes d'infrastructure d'applications connexes (comme les intergiciels, les bases de données et les serveurs d'applications), la gestion complète de l'infrastructure et l'administration des systèmes (par opposition à l'administration des serveurs) en appui à ces environnements d'applications. Les activités axées sur les logiciels (à savoir, intergiciels/systèmes d'exploitation [SE]/bases de données) sont souvent exécutées par des fournisseurs de services dans le cadre d'ententes de prestation de services d'infrastructure d'hébergement. Les services d'infrastructure d'hébergement incluent également tous les services d'hébergement fournis au moyen d'infrastructures virtualisées (communément appelées « nuages privés »), en plus des services pris en charge au moyen d'infrastructures physiques dédiées traditionnelles.

Les ententes de prestation de services d'infrastructure d'hébergement portent sur des solutions distinctes et autonomes qui sont souvent destinées à une fonction ou une application en particulier. Ainsi, on peut faire une distinction entre les services d'infrastructure d'hébergement et les services d'impartition des TI en fonction de la portée du service, de la nature des ententes de niveau de service, des responsabilités du client et de sa participation à la prestation du service, ainsi que des niveaux de risque et de contrôle opérationnel associés à ce service et qui sont transférés au fournisseur de services.

Compte tenu de la transition actuelle qui s'effectue vers les modèles infonuagiques et de l'émergence des solutions d'hébergement infonuagiques offertes par les fournisseurs de services, IDC a simplifié la segmentation de ce marché des services d'infrastructure d'hébergement en les séparant en services d'infrastructure d'hébergement « traditionnels » ou « non infonuagiques » et services d'infrastructure d'hébergement infonuagiques.

La segmentation du marché des services d'infrastructure d'hébergement se définit de la manière suivante :

- **Services d'infrastructure d'hébergement « traditionnels ».** Il s'agit de services d'infrastructure d'hébergement livrés selon une méthode ne faisant pas appel au nuage et, par conséquent, qui ne possèdent pas les attributs des services infonuagiques précisés par IDC. Les services d'infrastructure d'hébergement traditionnels comprennent les services suivants : hébergement partagé traditionnel/serveur privé virtuel (SPV), hébergement dédié et hébergement géré complexe. Les services d'infrastructure d'hébergement traditionnels possèdent habituellement des attributs couramment associés à une infrastructure d'hébergement infonuagique (à savoir, la capacité de louer plutôt que d'acheter des solutions intégrées et standardisées d'infrastructure de TI), mais pas aux autres types d'infrastructure (par ex., libre-service, tarification à l'utilisation et évolutivité élastique).
- **Services d'infrastructure d'hébergement infonuagiques.** Ces services combinent l'utilisation de ressources partagées, une intégration radicalement simplifiée, un approvisionnement de type libre-service, une évolutivité hautement élastique et granulaire, une tarification flexible (souvent basée sur le paiement à l'utilisation/paiement proportionnel) et une utilisation à grande échelle des technologies standard d'Internet afin de rendre les solutions considérablement plus simples, moins coûteuses et plus avantageuses à utiliser. Le segment « infonuagique » du marché des services d'infrastructure d'hébergement englobe les services offerts par des tiers fournisseurs comme les nuages privés/dédiés hébergés et les nuages publics gérés. La partie infonuagique des services d'infrastructure d'hébergement n'inclut pas les nuages privés gérés sur place ou les nuages publics/services IaaS ou nuages privés virtuels (NPV) non gérés pour lesquels IDC a établi des prévisions dans son document *Worldwide and Regional Public IT Cloud Services Forecast, 2015-2019 [Prévisions concernant les services d'infonuagique publique à l'échelle mondiale et régionale, 2015-2019]* – (IDC n° US40709515, décembre 2015).
- **Colocation.** Ce sous-segment englobe les services de colocation commerciaux/de détail en vertu desquels le fournisseur de services offre des services de colocation et l'accès aux systèmes de gestion de centre de données connexes. Les services de colocation se définissent comme étant l'utilisation par un client des installations de centre de données d'un tiers (à savoir, espace physique de plancher/de cage/de bâti, capacité de réseau et infrastructure de chauffage, ventilation, climatisation/d'alimentation électrique) dans lesquelles le client exploite ses propres serveurs/systèmes de stockage de données, équipements de réseaux et autres types d'infrastructure.

Les services d'infrastructure d'hébergement comprennent également des services qui vont au-delà de la fonctionnalité d'hébergement de base comme la location et la maintenance d'équipement ainsi que les services gérés intégrés pour des fonctions telles que le stockage de données, la sauvegarde/récupération des données, la sécurité et des fonctions de gestion plus générales incluant des services de surveillance et d'assistance qui peuvent être incorporés dans la solution de services d'infrastructure d'hébergement.

En conformité avec la méthodologie d'IDC axée sur la demande, les services d'infrastructure d'hébergement incluent uniquement des services consommés par des utilisateurs finals (y compris des fournisseurs de services lorsque ceux-ci sont des utilisateurs finals) et excluent de manière explicite les services d'infrastructure d'hébergement qui sont simplement revendus par des fournisseurs de services, des revendeurs de produits à valeur ajoutée ou d'autres entités.

Services de soutien gérés

Les services de soutien gérés désignent des services de soutien haut de gamme ou essentiels. En vertu des modalités d'une solution de services de soutien gérés, le fournisseur a la responsabilité d'avertir les clients de manière proactive au sujet d'événements ou de situations qui se produisent dans leur environnement ou qui touchent des ressources technologiques distinctes. Au titre d'une entente de services de soutien gérés, la responsabilité juridique du fournisseur se limite à transmettre une alerte au client. Une fois l'alerte envoyée, le fournisseur peut avoir d'autres responsabilités en vertu des dispositions d'une entente de services de soutien traditionnelle. À titre d'exemple, le fournisseur peut être tenu de respecter des délais de réponse ou de résolution décrits dans une entente de services de soutien. Voici quelques exemples de type d'alerte correspondant à certains événements :

- Panne d'un système ou d'un appareil (désignant un appareil qui ne fonctionne plus)
- Système ou appareil au fonctionnement inadéquat (désignant un appareil ou un environnement technologique qui ne fonctionne pas de manière optimale)
- Problème potentiel (désignant une alerte transmise à un client au sujet d'une situation qui pourrait entraîner la mise hors service d'un système)

Une fois que le fournisseur a averti le client, ce dernier peut décider de la marche à suivre en réponse à l'alerte. En général, le client prendra l'une des décisions suivantes :

- Trouver une solution en interne.
- Demander au fournisseur qui lui a transmis l'alerte de trouver une solution au problème en vertu des modalités d'une entente de services de soutien.
- Demander à un tiers (à savoir, un fournisseur autre que celui qui a transmis l'alerte) de trouver une solution au problème.
- Ne pas tenir compte de l'alerte.

Le client peut déterminer à l'avance la marche à suivre en réaction à une alerte. À titre d'exemple, un client peut demander au fournisseur de résoudre tous les problèmes concernant une panne d'un système ou d'un appareil, conformément aux modalités de l'entente de services de soutien.

Impartition des TI

Les services d'impartition des TI concernent des ententes contractuelles à long terme en vertu desquelles un fournisseur de services prend en charge et assume la responsabilité de la gestion d'une

partie ou de la totalité de l'infrastructure (incluant le centre de données) et des opérations informatiques d'un client, conformément aux dispositions d'une entente de niveau de service. Habituellement, les ententes d'impartition des TI impliquent des contrats aux termes desquels la gestion d'une large portion de l'environnement SI est confiée à des tiers, en général pour une période de cinq à dix ans, bien que la durée de ces ententes puisse être beaucoup plus brève.

Un contrat d'impartition des SI/services de centre de données vise principalement le transfert à un tiers de la gestion des opérations quotidiennes d'un centre de données et de son infrastructure de systèmes (du type ordinateur central ou parc de serveurs) qui sert au soutien de l'environnement d'applications d'affaires d'une entreprise (par ex., planification des ressources de l'entreprise, gestion de la chaîne logistique, gestion de la clientèle et messagerie).

Au minimum, ces ententes portent sur la gestion continue de l'infrastructure de systèmes, ce qui peut inclure uniquement la prestation de services de gestion à distance de l'infrastructure, mais qui, habituellement, comprend également la prestation de services complets de gestion continue (24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

Les contrats d'impartition des TI peuvent aussi inclure des activités connexes de services de conseils, de développement, de mise à l'essai et d'intégration des systèmes. Cela peut de plus comprendre la conception et la construction d'un centre de données « dédié » pour le client, qu'il soit implanté dans les installations du client ou dans les installations d'hébergement du fournisseur de services. En plus des activités exécutées par les employés de l'impartiteur, un contrat d'impartition des TI peut inclure (mais pas toujours) les dépenses en immobilisations courantes pour l'achat de nouvel équipement et la mise à niveau des installations.

Critères relatifs aux stratégies et aux capacités

IDC a pris en considération les solutions, stratégies et approches en matière de services infonuagiques hybrides des fournisseurs participants pour l'attribution des cotes dans le cadre de son évaluation IDC MarketScape. Les tableaux 1 et 2 contiennent une explication et une pondération pour chacun de ces éléments.

TABLEAU 1

Indicateurs clés pour mesurer le succès de la stratégie : fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens

Critères d'évaluation de la stratégie	Critères de succès	Pondération des sous-critères
Stratégie relative à la solution		
Feuille de route de la fonctionnalité ou de l'offre	Évolution projetée du portefeuille de services de centre de données, incluant l'expansion des services de colocation, les options d'hébergement géré, la connectivité, les services à valeur ajoutée et l'infonuagique.	2,50
Modèle de prestation	Évaluation des capacités au plan commercial, de la gestion et des services à valeur ajoutée et capacité de prendre en charge une transition vers un modèle livré et facturé « en tant que service ».	3,00

TABLEAU 1

Indicateurs clés pour mesurer le succès de la stratégie : fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens

Critères d'évaluation de la stratégie	Critères de succès	Pondération des sous-critères
Stratégies de gestion des coûts	Analyse de la capacité constante à maintenir des services de vente, d'intégration et d'exploitation rentables.	1,50
Stratégie relative au portefeuille de services	Vision et capacité de faire correspondre les services aux tendances du marché, incluant les services infonuagiques, l'informatique hybride et les services à valeur ajoutée, afin de permettre aux clients d'optimiser leur portefeuille de services de centre de données.	2,00
Autres critères	Services additionnels incluant les services de conseils et les services d'intégration, le développement d'applications ainsi que la gestion et le soutien de l'infrastructure pour les systèmes traditionnels.	1,00
Total partiel pour la stratégie relative à la solution		10,00
Stratégie de mise en marché		
Modèle de tarification	Données d'enquête d'IDC concernant la perception actuelle des acheteurs à l'égard de la tarification; évaluation de l'évolution du modèle de tarification du fournisseur de services et de la façon dont il regroupera les services connexes sous un même forfait.	2,50
Stratégie relative aux ventes/à la distribution	Améliorations prévues dans les réseaux de distribution directe et de distribution par des partenaires et évaluation de l'impact de la stratégie sur le marché ciblé.	2,50
Stratégie de marketing	Évolution des capacités du fournisseur à promouvoir et commercialiser ses services de centre de données et évaluation visant à déterminer si cette évolution répondra aux besoins du marché.	2,00
Stratégie relative au service à la clientèle	Évolution des capacités au plan commercial, incluant le recours à l'automatisation dans la gestion des centres de données, et état futur projeté des processus de gestion et de gouvernance des comptes clients.	1,50
Autres stratégies de mise en marché	Données d'enquêtes d'IDC concernant la perception des acheteurs à propos de la feuille de route du fournisseur de services en ce qui a trait à la colocation, à l'hébergement géré et aux services infonuagiques.	1,50
Total partiel pour la stratégie de mise en marché		10,00

TABLEAU 1

Indicateurs clés pour mesurer le succès de la stratégie : fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens

Critères d'évaluation de la stratégie	Critères de succès	Pondération des sous-critères
Stratégie d'affaires		
Stratégie relative à la croissance	Objectifs de croissance; expansion des installations. Quels sont les pressions concurrentielles et les obstacles avec lesquels le fournisseur devra composer? Quelles mesures seront adoptées par le fournisseur pour relever ces défis?	2,00
Innovation/cadence des activités de recherche et de développement et productivité	Comment le fournisseur de services améliorera-t-il ses capacités pour aider ses clients à transférer leurs activités vers des centres de données exploités par un tiers, et quels sont les outils et les technologies dans lesquels il investit pour faire évoluer ses services?	1,00
Modèle financier et de financement	Comment le fournisseur financera-t-il ses investissements dans les centres de données? Quels sont les risques potentiels liés à ce modèle? Comment le coût du capital se compare-t-il à celui des concurrents? Modèle de coûts d'exploitation.	3,00
Stratégie relative aux employés	Capacité d'embaucher et de maintenir en poste des personnes de talent dans les domaines des ventes, des réseaux de vente, du marketing des produits et de l'exploitation.	2,00
Autres stratégies d'affaires	Données recueillies par IDC sur la perception à l'égard des facteurs les plus importants pour les décisions concernant les centres de données : qualité, emplacements des centres de données, sécurité et certification.	2,00
Total partiel pour la stratégie d'affaires		10,00

Source : IDC, 2016

TABLEAU 2

Indicateurs clés pour mesurer le succès en ce qui a trait à la capacité : fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens

Critères d'évaluation de la capacité	Critères de succès	Pondération des sous-critères
Capacités relatives à l'offre		
Fonctionnalité/solution livrée	Évaluation des offres de services de centre de données incluant la colocation, l'hébergement géré et les services infonuagiques axés sur l'infrastructure.	2,00
Modèle de prestation	Évaluation des capacités en matière d'exploitation et de prestation des services.	3,00
Compétitivité des coûts	Examen de la tarification reçue durant la recherche et sondages d'IDC sur la perception des acheteurs à l'égard de la tarification des fournisseurs pour les services de colocation, d'hébergement géré et d'IaaS publique.	1,50
Avantages procurés par le portefeuille de services	Prise en compte des solutions de connectivité, de l'étendue des capacités en matière d'infrastructure, de la qualité du service et des services de sécurité.	2,50
Autres capacités relatives à l'offre	Services professionnels comme les services de conseils et les services d'intégration, les services de transition, les offres à valeur ajoutée, les services applicatifs et le soutien des environnements traditionnels.	1,00
Total partiel pour les capacités relatives à l'offre		10,00
Capacités relatives à la mise en marché		
Options et alignement du modèle de tarification	Évaluation des modèles de tarification fournis durant la recherche et prise en compte des données obtenues par IDC concernant la perception des acheteurs à l'égard de la tarification et des modèles de tarification du fournisseur de services.	3,00
Structure et capacités relatives aux ventes et à la distribution	Choix entre le recours au libre-service et l'utilisation de réseaux de distribution ou d'équipe de ventes; soutien prévente pour les ventes techniques.	2,50
Marketing	Niveau de priorité accordé au marketing des services de centre de données dans le contexte global des activités de marketing; financement et capacité de cibler la clientèle appropriée.	1,50
Service à la clientèle	Processus de gestion et de gouvernance des comptes clients, outils de gestion libre-service, et souplesse et capacités en matière de soutien de premier et de second niveau.	1,00

TABLEAU 2

Indicateurs clés pour mesurer le succès en ce qui a trait à la capacité : fournisseurs de services d'exploitation et de gestion de centres de données canadiens

Critères d'évaluation de la capacité	Critères de succès	Pondération des sous-critères
Autres capacités relatives à la mise en marché	Références fournies et données d'enquêtes d'IDC concernant le niveau de sensibilisation et d'estime des acheteurs potentiels à l'égard du fournisseur.	2,00
Total partiel pour les capacités relatives à la mise en marché		10,00
Capacités au plan commercial		
Exécution de la stratégie de croissance	Évaluation des récentes constructions et des récents investissements et ajouts concernant les installations et services de centre de données; récent rendement financier et risque concurrentiel perçu auquel le fournisseur est exposé.	1,50
Innovation/cadence des activités de recherche et de développement et productivité	Conception des installations, outils, recours à l'automatisation et utilisation des technologies des partenaires.	1,50
Gestion financière	La nécessité et la capacité de se procurer des capitaux ainsi que le coût du financement.	3,00
Gestion des employés	Capacité d'embaucher et de maintenir en poste des personnes de talent dans les domaines des ventes, des réseaux de vente, de l'exploitation et du développement de produits.	2,00
Autres capacités au plan commercial	Données recueillies par IDC sur la perception à l'égard des facteurs les plus importants pour les décisions concernant les centres de données : qualité, emplacements des centres de données, sécurité et certification.	2,00
Total partiel pour les capacités au plan commercial		10,00

Source : IDC, 2016

POUR PLUS D'INFORMATION

Recherche connexe

- The State of the Canadian Data Centres, 2016 [Situation actuelle concernant les centres de données canadiens, 2016] – (IDC n° CA40622316, août 2016)
- Canadian Infrastructure Outsourcing Forecast, 2016-2020 [Prévisions concernant l'impartition des services d'infrastructure au Canada, 2016-2020] – (IDC n° CA40624616, mai 2016)

- Buyers Guide: Canadian Datacenter Services [Guide des acheteurs : services de centre de données canadiens] – (IDC n° CA40624215, décembre 2015)
- IDC MarketScape: Canadian Hybrid Cloud Services 2015 Vendor Assessment [IDC MarketScape : Évaluation des fournisseurs de services d'infonuagique hybrides canadiens pour 2015] – (IDC n° CA10SSC15, novembre 2015)

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le principal fournisseur mondial en matière d'information commerciale, de services de conseils et d'événements sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. IDC aide les professionnels des TI, les chefs d'entreprise et les membres de la communauté financière à prendre des décisions basées sur des données factuelles pour leurs achats de produits et services technologiques et leurs stratégies d'affaires. Plus de 1 100 analystes d'IDC partagent leur expertise mondiale, régionale et locale au sujet de la technologie, des possibilités et des tendances de l'industrie dans plus de 110 pays. Depuis 50 ans, IDC formule des conseils stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs principaux objectifs opérationnels. IDC est une filiale d'IDG, chef de file mondial du marché de l'information, de la recherche et de l'organisation d'événements consacrés aux technologies de l'information.

IDC Canada

33 Yonge St., Suite 420
Toronto, Ontario Canada, M5E 1G4
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Avis de droit d'auteur et sur les marques de commerce

Ce document de recherche IDC a été publié dans le cadre d'un service de renseignements continus IDC, offrant de la recherche écrite, des entretiens avec des analystes, des téléconférences d'information et des conférences. Consultez le site www.idc.com pour plus d'information au sujet des abonnements et des services-conseils offerts par IDC. Pour voir une liste des bureaux IDC à l'échelle mondiale, visitez www.idc.com/offices. Veuillez contacter la ligne d'assistance au 800-343-4952, poste 7988 (ou +1-508-988-7988) ou par courriel à sales@idc.com pour des renseignements sur l'application du prix de ce document pour l'achat d'un service IDC ou pour des renseignements sur des reproductions ou des droits de diffusion sur Internet.

Copyright 2016 IDC. Toute reproduction sans autorisation est interdite. Tous droits réservés.