

Coronavirus : quelles garanties chez les fournisseurs de Cloud ?

Dans le contexte actuel, quelles garanties les entreprises peuvent-elles attendre de la part des fournisseurs de cloud ? Si tous affichent le même objectif – assurer la continuité de leurs services, au niveau de performance habituel – ils utilisent des moyens différents. Ou tout du moins exprimés diversement... et plus ou moins ouvertement.

Certains n'ont pas donné suite à nos sollicitations, à l'image de Microsoft.

D'autres y ont répondu négativement, comme Google – qui affirme en tout et pour tout avoir [augmenté provisoirement](#) les capacités de Hangouts Meet pour certains de ses clients.

3DS Outscale : une démarche en trois temps

Chez la filiale de Dassault Systèmes, la réponse au coronavirus a induit la constitution d'une cellule de crise. Sécurité, infrastructure, support, RH et communication en sont les cinq piliers, avec chacun un représentant.

L'ensemble s'inscrit dans un plan de prévention des pandémies. Destiné à éviter qu'une grosse partie de l'effectif soit simultanément indisponible, il se compose de trois stades non symétriques à ceux de l'État.

Le premier stade est celui des recommandations. Au-delà des mesures d'hygiène, il implique l'identification des personnes et des zones « à risque » – ainsi classées entre autres parce qu'elles présentent une santé fragile – qui sont invitées à recourir au télétravail.

Concernant les zones à risque, le personnel qui en revient se voit conseiller une mise en « quatorzaine », avec travail à distance.

Coronavirus ou pas, l'organisation de 3DS Outscale est calquée par défaut sur le télétravail. Dans ce cadre, les managers ont à leur charge de surveiller la bonne animation des équipes (littéralement, qu'il y ait de quoi « substituer à la machine à café »).

Télétravail pour tous ?

Le déclenchement du stade 2 intervient uniquement si la force publique décide de clusteriser une zone et d'y restreindre l'accès.

3DS Outscale proscrit alors l'usage des transports en commun est proscrit. Les collaborateurs ont à leur disposition un fichier pour organiser des covoiturages... exclusivement entre eux.

Le stade 3 a fait l'objet d'un test début mars. Il entrera en vigueur en cas d'inaccessibilité des bureaux après une décision publique ou en cas de connaissance d'une infection au coronavirus en interne. Tout le monde devra alors télétravailler. À ce niveau, les exploitants de *datacenters* sur lesquels s'appuie 3DS Outscale proposent d'assurer la maintenance. Parmi eux figure Telehouse, qui

a instauré, la semaine passée, la gratuité des interventions sur les équipements informatiques.

Le plan de prévention repose sur un socle de certifications. [SecNumCloud](#) est l'une d'entre elles ([visa obtenu en décembre 2019](#)).

OVHcloud : l'international pour l'exemple

Chez OVHcloud, on ne met pas tant en avant les certifications (c'est en cours pour SecNumCloud) que l'implantation internationale. Et on la présente comme un « atout pour affiner les réactions localement ».

Le groupe basé en Roubaix fut en première ligne de l'épidémie, de par la présence d'équipes en Asie – notamment à Singapour.

La diversité de ses fournisseurs lui permet pour l'heure, assure-t-il, d'exclure tout problème d'approvisionnement.

OVHcloud n'a pas formalisé de plan de crise « spécial coronavirus ». Il s'appuie sur les plans de continuité d'activité en place pour chacune de ses verticales : industriel, *datacenter* et commercial/support.

Sur le volet *datacenter*, le rythme de travail s'adapte pour minimiser les risques de contamination. Aussi bien à travers la scission des équipes que la modulation de leurs plages horaires.

L'accompagnement des clients est centré sur la réponse aux surcharges d'activités. Mais il se fait aussi sur l'évolution de leur politique commerciale.

OVHcloud en veut pour preuve Systancia. À l'appel du gouvernement, l'entreprise française a mis gratuitement à disposition, pendant 3 mois, son service de virtualisation des postes de travail et des applications.

AWS : assurer la résilience

AWS n'a pas non plus de démarche spécifique au coronavirus. Les mesures que prend la branche cloud d'Amazon entrent dans le cadre de ses plans de continuité d'activité.

Les accroissements de capacité en font partie, avec deux usages ciblés dans le contexte actuel : VPN et postes de travail à distance.

La diversité des fournisseurs en est une autre brique. Non seulement pour les composants, mais aussi pour le réseau et l'électricité.

L'approche est mise en pratique à travers les zones de disponibilité qui composent chacune des régions AWS. Chaque zone est sur un profil de risque différent (connectivité, grid électrique, Seveso...) de sorte à minimiser les chances d'indisponibilité d'un *datacenter*.

Le groupe américain ne possède pas l'ensemble des *datacenters* qui constituent sa plaque française. Mais qu'importe le mode d'exploitation les niveaux de résilience et de sécurité sont les mêmes, garantit-il.

L'accompagnement des clients se fait préférentiellement à distance. Une pratique « déjà très ancrée, [mais qui] prend une nouvelle dimension » avec le coronavirus. Un déplacement est envisageable si absolument nécessaire.

Photo d'illustration © Everything possible – Shutterstock.com