

POURQUOI VOS CLIENTS DOIVENT-ILS S'ÉQUIPER D'UNE SOLUTION EDR? Télécharger le livre blanc >



Home > Channel > Interview exclusive de Nicolas Leroy Fleuriot - Un client doit vérifier le...

Interview exclusive de Nicolas Leroy Fleuriot - Un client doit vérifier le dispositif de sauvegarde et les SLA de son hébergeur, même « low cost »

1 avril 2021



L'incendie du datacentre d'OVH a montré que beaucoup de clients ne connaissent toujours pas les différences entre un opérateur cloud, un hébergeur et un gestionnaire de datacentres !

Olivier Bellin, magazine Solutions Numériques : Un hébergeur est-il tenu d'assurer la sauvegarde des données des sites ou applications qu'il héberge, même si ses clients n'ont pas acheté cette prestation ?

Nicolas Leroy Fleuriot, fondateur et PDG de Cheops Technology, un intégrateur IT, opérateur cloud et infogéneur national :

Il n'existe pas d'obligations légales, à ma connaissance, obligeant un hébergeur de sites web ou d'applications à assurer la sauvegarde des données de ses clients.

Vos clients connaissent-ils les différences entre hébergeur, opérateur cloud et datacenter en matière de sauvegarde des données hébergées par un tiers ?

Non. L'incendie chez OVH a non seulement créé un vent de panique chez les clients sur tous les sujets liés au cloud et à l'hébergement.

Un fournisseur de services Cloud et intégrateur comme Cheops Technology propose-t-il des prestations de sauvegarde des données très différentes de celles d'un pur hébergeur ?

Cheops Technology gère les systèmes d'information des clients avec des niveaux de services contractuels (SLA) impliquant une responsabilité forte, notamment en ce qui concerne la sauvegarde des données, qui est placée sous notre responsabilité.

La sauvegarde des données chez un hébergeur sont-elles toutes effectuées avec un PRA et sur un second datacenter distant en option ?

En ce qui nous concerne, la sauvegarde des données est systématiquement répliquée sur un datacenter distant et une externalisation sur bandes sur un troisième site est faite quotidiennement.

Plutôt haut de gamme et coûteux, ce type de sauvegarde redondée des données sur un second datacenter est-il réservé aux entreprises les plus fortunées ?

Bien évidemment, cette prestation a un coût, mais chez Cheops Technology, l'option Plan de Reprise d'Activité (PRA) est très accessible financièrement car la réplication à distance des données s'effectue également sur un deuxième datacenter, mais avec un redémarrage manuel des installations dont le temps varie en fonction de la taille des applications.

Par contre, tous les clients de notre offre de Cloud privé mutualisé iCod disposent bien de sauvegardes sécurisées dans un autre datacenter. Mais ceux qui n'ont pas souscrit de PCA ou de PRA ne peuvent bien évidemment pas bénéficier d'un délai contractuel de remise en route car une telle opération peut prendre plusieurs jours dans certains cas complexes.

En cas de sous-traitance à un tiers de l'hébergement des données ou des sites par un éditeur de logiciels ou un opérateur cloud, qui porte la responsabilité de la perte des données en cas de sinistre ?

Celui qui a signé le contrat avec le client final porte la responsabilité en cas de sinistre et de perte de données. Cheops Technology a souscrit des engagements clairs en matière de PRA ou PCA vis-à-vis des éditeurs de logiciels avec lesquels nous travaillons.

Comment s'y retrouver dans l'échelle des responsabilités en cas de sous-traitance multiple alors ?

Nous avons tous un devoir de conseil vis-à-vis du client en tant que prestataire de services IT. Chez Cheops Technology, notre métier est de les accompagner pour les aider à « Mettre la bonne application dans le bon cloud au bon prix ».

Un client peut-il exiger de l'hébergeur de l'aider à récupérer ses données s'il change de prestataire ?

Oui, selon moi, cette clause de réversibilité doit être contractuelle et doit figurer dans tous les contrats de cloud et d'hébergement. Chez Cheops Technology, nos équipes aident le client à migrer ses données dans un autre datacenter lorsque c'est nécessaire.

Un client peut-il demander à son hébergeur de vérifier son dispositif de sauvegarde et ses SLA ?

Absolument ! C'est une obligation légale. D'ailleurs, les clients de Cheops Technology réalisent régulièrement des audits sur nos installations. Ce qui n'est pas forcément le cas sur de l'hébergement « low cost ».

Des conseils à donner aux clients désireux d'externaliser leurs sites web et leurs applications sans se faire piéger ?

En tant que client, je vérifierais avant de signer le contrat quelles sont mes garanties. Est-ce que mes données sont toutes obligatoirement sauvegardées ? Est-ce qu'elles sont hébergées en miroir sur un second site en cas de catastrophe ? Est-ce qu'il y a des SLA ? Quel est le niveau de pénalité en cas de non-respect des engagements de services ?

Olivier Bellin



À LIRE ÉGALEMENT

Interview exclusive Meiteanu - Pourquoi trop de clients pratiquent la politique de l'autruche en matière d'hébergement et de sauvegarde ?

Incendie OVH - Le point complet sur la sauvegarde des données externalisées, un poste trop négligé !

Cyllene rachète Odiso, un hébergeur e-commerce filiale de M6

01/04/2021 EN VOIR PLUS

À LIRE ÉGALEMENT

Le futur de la fibre optique au sein des réseaux de datacenters

Les trois principes fondamentaux d'une infrastructure de Data Center

02/10/2020 05/09/2020 EN VOIR PLUS

LEAVE A REPLY

Commentaire avec champs Name, Email, Website et bouton Post Comment

Magazine Solutions Numériques - Découvrez la version numérique... Abonnez-vous

LES PROMOS DU CHANNEL - Serveurs dédiés, Acronis Cyber Backup, Cloud App Security

abbakan F-Secure POURQUOI VOS CLIENTS DOIVENT-ILS S'ÉQUIPER D'UNE SOLUTION EDR? Télécharger le livre blanc

AGENDA CLOUDWEEK PARIS 2021 by EuroCloud

abbakan F-Secure POURQUOI VOS CLIENTS DOIVENT-ILS S'ÉQUIPER D'UNE SOLUTION EDR? Télécharger le livre blanc

abbakan F-Secure POURQUOI VOS CLIENTS DOIVENT-ILS S'ÉQUIPER D'UNE SOLUTION EDR? Télécharger le livre blanc

LIVRE BLANC inVision répond aux besoins de gestion réseau à distance liés à la pandémie