



## AVIS D'EXPERT

### REAPPRENDRE A « ECOUTER » SON INFRASTRUCTURE POUR SOUTENIR LES APPLICATIONS CRITIQUES

**Par Michel JEANJEAN, Directeur Technique de la BU Infrastructure Continuity Services**  
**15 novembre 2015**

L'avènement du cloud computing et des solutions « as-a-service » a laissé s'installer l'idée selon laquelle l'infrastructure technique était une commodité et que seule la couche applicative importait. Or, malgré les multiples systèmes de redondance des couches basses de l'infrastructure IT, la haute disponibilité des applications supportant les business critiques des entreprises reste une préoccupation majeure et une source d'inquiétude des DSI, garants de la qualité des services délivrés aux métiers.

À l'heure où l'attention des dirigeants est focalisée sur la transformation digitale, la défaillance d'un système critique pour un métier de l'entreprise (site web, finance, production,...) risque de leur rappeler à quel point la bonne santé du datacenter reste un élément essentiel de toute stratégie. Sans le savoir, certaines entreprises vivent dangereusement, pensant leur système d'information, et donc leur business, sous surveillance rapprochée quand celle-ci n'est en réalité que très partielle. Une défaillance matérielle, comme la perte d'un disque dur ou d'une carte réseau, n'est pas dangereuse en soi. C'est la combinaison de plusieurs incidents, dans un laps de temps réduit qui met en danger le service rendu aux applications.

À l'image du pilote d'un avion en vol, le responsable de production se doit de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires au rétablissement de chaque défaillance dès leur apparition unitaire, pour prévenir une panne généralisée de son système.

#### **Monitoring applicatif : l'arbre qui cache la forêt**

La vigilance doit donc impérativement descendre sous la couche applicative. Problème, aucune solution de surveillance ne permet à l'heure actuelle de couvrir l'ensemble de l'infrastructure informatique d'une société.

Hétérogène et en perpétuelle évolution, cette dernière est composée d'une multitude de technologies et de fournisseurs différents, chacun disposant d'un outil dédié, fourni par le fabricant et pas toujours disposé à s'interfacer avec une solution tierce. Et si les API sont en théorie censées répondre à cette problématique en permettant à une multiplicité d'outils de communiquer entre eux, la surveillance peut rapidement se transformer en véritable usine à gaz et s'avérer très complexe à gérer. D'autant que si l'infrastructure est hétérogène, les équipes chargées de la maintenir en bon état de marche sont tout autant divisées. Serveur, stockage ou réseau

# econocom

ne dépendent pas des mêmes experts et des mêmes processus, amplifiant encore le manque de visibilité quant à la condition réelle de la plateforme.

Quelle stratégie adopter dans ce cas ? Reprendre les bases, se remettre à l'écoute de son matériel et surtout automatiser la réponse à incident. La clé de la sérénité est là. Ni supervision système, ni monitoring logiciel, la meilleure approche consiste à commencer par le commencement et à surveiller les messages et alertes lancés par l'infrastructure elle-même. Pour ce faire, Econocom s'appuie sur une solution simple, baptisée Smart Event Box et ayant déjà fait ses preuves chez de nombreux clients. Le principe est le suivant : installée sur un serveur physique ou virtuel, ou même hébergée en mode SaaS, la console S.E.Box centralise les indications émises par l'infrastructure et enclenche un processus d'alerte en cas de problème.

## **Agnostique, automatique et sécurisée**

Plusieurs intérêts à cela. Tout d'abord, le boîtier est complètement agnostique et saura comprendre n'importe quel composant physique, quel que soit le constructeur. Plus besoin de faire appel à un spécialiste ou de former un technicien pour chaque environnement. En interprétant les codes d'erreur, autostatus ou logs qui fournissent des indications sur l'état d'une machine, la S.E.Box est capable d'identifier tous les événements matériels requérant une intervention. Et lorsque le cas se présente, une notification est automatiquement envoyée vers le centre de services. Sans qu'aucune interaction humaine ne soit nécessaire, les équipes support reçoivent une description précise du problème et un diagnostic déjà établi. Une réponse adaptée peut donc être immédiatement amorcée.

Autre avantage de cette approche, qui plaira sans nul doute aux DSI et RSSI, la solution est non intrusive. Aucun agent n'est déployé dans le datacenter et aucun flux entrant n'est créé. La technologie ne nécessite que l'utilisation du serveur SMTP du site pour faire remonter les informations récoltées par le boîtier. Non seulement la fiabilité est garantie par une stratégie de veille proactive mais sa sécurité reste en plus pleinement maîtrisée par l'entreprise.

Avec la Smart Event Box, l'infrastructure tient enfin son gardien, et le business, ses fondations.

## **Michel JEANJEAN**

*Michel JEANJEAN possède plus de 30 ans d'expérience dans le monde des services aux infrastructures serveurs et stockage. Il crée sa société de services en 2002 qu'il cède à Osiatis en 2011, elle-même rachetée par Econocom en septembre 2013. Aujourd'hui, il assure la Direction Technique de la BU « Infrastructure Continuity Services » dans l'entité Services du groupe ECONOCOM. Cette BU, centrée sur le datacenter des clients, est en charge du support aux opérations, mais aussi et surtout du développement et de la production de prestations de service à valeur ajoutée « accompagnement du changement » quelle que soit son importance, sa nature et la technologie cible.*

Contact : [michel.x.jeanjean@econocom.com](mailto:michel.x.jeanjean@econocom.com)