

CURVATURE

Les raisons qui poussent les entreprises intelligentes à migrer leurs contrats de maintenance

Introduction

Qu'il s'agisse d'une migration vers de nouvelles plates-formes, de l'intégration du cloud dans la gestion de datacenter, de consolidation de matériel ou de prise en charge de la prolifération des données et des dispositifs, les entreprises sont confrontées à des impératifs de stabilisation, voire de réduction des dépenses informatiques. Le problème est complexe : elles ont besoin d'améliorations de leur datacenter pour suivre l'évolution rapide des stratégies informatiques, mais la majorité des décideurs sont soumis à des pressions de réduction des coûts. Les entreprises ont donc un défi de taille à relever : obtenir un datacenter performant à moindre coût. Curvature a repéré deux mythes, extrêmement répandus sur le marché informatique, qui rendent cette équation encore plus difficile à résoudre :

1. **Le mythe des cinq ans :** « 79 % des décideurs informatiques renouvellent leur équipement tous les 3 à 5 ans », alors même que la durée de vie utile de la plupart des équipements réseau est de 7 à 10 ans².
2. **Le mythe des mises à jour IOS :** La plupart des gens estiment devoir posséder un contrat SMARTnet pour les mises à jour IOS alors qu'en fait, 40 à 60 % du réseau d'une entreprise n'a pas besoin de SMARTnet® pour ces mises à jour.

Le désir d'augmenter le chiffre d'affaires, l'innovation et les demandes des utilisateurs en matière de nouveaux services et applications vont contraindre les entreprises à équilibrer deux facteurs informatiques antagonistes : un datacenter performant et des coûts réduits. Selon Curvature, les entreprises peuvent atteindre cet équilibre en : 1) conservant leur infrastructure réseau et évitant les cycles de mise à niveau imposés par les fabricants ; 2) s'informant davantage sur les contrats de maintenance indépendants ; 3) étant plus attentives aux mises à jour logicielles gratuites (ainsi qu'en évitant les mises à jour inutiles ou non disponibles).

S'agissant des achats informatiques, la plupart des entreprises passent à côté de l'essentiel. Nombre d'entre elles passent trop

de temps à grappiller quelques pourcentages de coûts matériels alors qu'elles pourraient réaliser de véritables économies en recadrant leur stratégie sur les contrats de maintenance et cycles de renouvellement.

L'objectif de Curvature est de partager les conclusions de Gartner et Forrester Consulting sur les stratégies à la portée de n'importe quelle entreprise, mais aussi de détruire les mythes les plus répandus, préjudiciables aux réseaux informatiques comme aux dépenses d'investissement et d'exploitation.

« ...même si les budgets informatiques demeurent sous surveillance constante, les entreprises s'en sont remises à l'influence des fournisseurs, qui les empêchent de voir les avantages d'étendre les cycles de vie du matériel et d'utiliser des solutions de maintenance tierces. »

—Forrester Consulting

Alors qu'il est évident que les entreprises souhaitent réduire les dépenses informatiques pour allouer davantage de budget à l'innovation, nombre d'entre elles ne sont pas conscientes des options qui existent pour diminuer les coûts. Les stratégies de maintenance hybride fournissent une assistance abordable et cohérente, tout en évitant les mises à niveau forcées et en incluant des options spécifiquement adaptées aux besoins de chaque réseau. Avec la tierce-maintenance, les entreprises ont la possibilité de trouver facilement un équilibre entre l'innovation et la réduction des coûts dans leur datacenter.

La stratégie proposée par Curvature, appuyée par des études Gartner et Forrester, révèle que les entreprises ne perdent pas seulement sur la valeur du matériel en raison des cycles de rafraîchissement précipités, imposés par les fournisseurs, qui requièrent une mise à la retraite prématurée des équipements. Ils perdent également de l'argent en optant par défaut pour les contrats de maintenance des constructeurs pour le support de leurs nouveaux équipements.

Détruire les mythes répandus dans la communauté réseau

Comme expliqué plus haut, deux mythes sont très répandus dans la communauté réseautique : **le mythe des cinq ans et celui des mises à jour IOS.**

1. *Le mythe des cinq ans* : Dans le cadre d'une étude récente sur la durée de vie utile habituelle de l'équipement réseau, Gartner s'est penché plus particulièrement sur les plans d'amortissement. Dans la plupart des cas, ceux-ci duraient de 3 à 5 ans, alors que les équipements réseau ont généralement une durée de vie utile de 7 à 10 ans. Pourtant, les fiches produit Cisco contenant le temps moyen entre les défaillances (MTBF) de leurs produits de réseau indiquent que la plupart des équipements sont capables de fonctionner sans défaillance de 18 à 33 ans. Selon Forrester, 85 % des décideurs informatiques auraient gardé leur ancien équipement si Cisco avait continué d'en assurer le support plutôt que de les obliger à le renouveler.

Forrester révèle également que, malgré l'énorme intérêt des alternatives de tierce-maintenance comme la solution NetSure® de Curvature, 80 % des acheteurs informatiques ne les connaissent pas.

2. *Le mythe des mises à jour IOS* : Curvature observe que la majorité des entreprises estiment devoir détenir un contrat SMARTnet en cours de validité pour accéder aux mises à jour IOS, alors qu'en fait, 40 à 60 % du réseau d'une société n'a pas besoin de SMARTnet pour ce type de mise à jour. Par ailleurs, Curvature constate que les entreprises payent des mises à jour IOS disponibles gratuitement, voire non disponibles. Nous reviendrons sur ce point plus tard.

L'équilibre à atteindre : un datacenter performant à moindre coût

De nombreuses études démontrent les avantages des stratégies de dépense alternatives pour les budgets informatiques. Ces stratégies permettront aux entreprises de concilier un datacenter performant robuste et de faibles coûts en réduisant les coûts de maintenance, en repoussant les dépenses d'investissement et d'exploitation et en retardant l'achat de nouvel équipement malgré la pression des mises à niveau forcées.

1. **Gardez ce qui fonctionne.** Selon Gartner, l'équipement

réseau dure plus longtemps que ce que pensent la plupart des gens. Certains appareils possèdent une durée de vie de 7 à 10 ans. Les fiches produit Cisco indiquent d'ailleurs un MTBF de 18 à 33 ans pour la majorité des produits.

2. **Étudiez les offres des fournisseurs de tierce-maintenance.** Malgré une croyance tenace, il existe des fournisseurs indépendants qui proposent des alternatives intelligentes aux contrats de maintenance des fabricants de matériel informatique. Le problème n'est pas tant un manque d'options qu'un défaut d'information. Quatre professionnels IT sur cinq se disent d'ailleurs prêts à investir dans une solution de tierce-maintenance si elle est plus abordable que leur contrat actuel³.
3. **Ne payez pas des mises à jour logicielles gratuites (ou non disponibles).** Les mises à jour logicielles, notamment celles concernant les modèles 4500 et les gammes inférieures (4500/E, 3850, 3750X, 3560E/X, 2960/S/X/XR/P), sont disponibles gratuitement auprès de Cisco. Malgré tout, les entreprises s'acquittent d'un forfait pour leur contrat SMARTnet, ce qui signifie qu'elles payent deux fois ce logiciel.

Outre des logiciels gratuits, les entreprises payent sans le savoir des logiciels non disponibles. Lorsqu'un constructeur annonce une date de « fin de publication des mises à jour » d'un logiciel, cela signifie que ce dernier n'est plus disponible. Pourtant, le prix forfaitaire d'un contrat SMARTnet inclut celui du logiciel. Les clients payent ainsi quelque chose qu'ils ne recevront jamais.

Alors qu'une large majorité (76 %) des décideurs informatiques se disent soumis à des pressions pour réduire les coûts, beaucoup ignorent encore qu'il existe des options alternatives aux contrats de maintenance⁴.

Une nouvelle voie avec Curvature

La position de Curvature, indépendante des politiques des fabricants de matériel, lui permet d'aider les entreprises à gérer leur réseau sans être bridées par les règles et contrats des constructeurs. Curvature leur propose en effet des stratégies et des choix pour les aider à optimiser leur

budget informatique tout en gérant plus efficacement leur infrastructure réseau.

Dans une enquête récente auprès de clients qui détenaient à la fois SMARTnet et NetSure, Curvature a devancé Cisco dans toutes les catégories, notamment la réactivité, le prix et les compétences techniques⁵.

1. **NetSure** : Curvature propose un contrat de maintenance basé sur la récupération du « gaspillage » – ou dépenses excessives – offrant les mêmes accords de niveaux de services et qualité de service que les contrats des fabricants de matériel, mais pour un prix bien inférieur. NetSure inclut le support technique des produits dont la période d'assistance est dépassée, ce qui permet aux entreprises de conserver les produits en place et de bénéficier d'une durée de vie prolongée.
2. **Qualité et fiabilité supérieures** : En permettant aux entreprises de continuer à utiliser des produits après l'expiration de la date d'assistance, Curvature leur permet d'accéder à un équipement réseau de qualité supérieure testée. Elles peuvent ainsi affirmer leur présence en utilisant un matériel éprouvé. Les systèmes de gestion de la qualité certifiés ISO 9001:2008 et TL 9000 et les protocoles d'essais à pleine charge réalisés dans le centre de tests Spirent® de Curvature permettent de vérifier que le matériel est bien conforme aux spécifications du fabricant et convient aux réseaux de production les plus pointus.
3. **Rapidité** : Alors que les fabricants de matériel informatique d'origine affichent souvent des retards de livraison, Curvature dispose d'équipement prêt à être expédié à partir de trois centres de distribution répartis aux quatre coins du globe : États-Unis, Pays-Bas et Singapour. Les entreprises reçoivent ainsi un équipement entièrement configuré et testé dans pratiquement n'importe quelle ville du monde en 24 heures.
4. **Faible coût** : Curvature permet aux entreprises de repousser l'achat de nouveau matériel sous l'influence des fabricants et de retarder ainsi les grosses dépenses

d'investissement et d'exploitation. Dans la mesure où le contrat de maintenance de Curvature repose sur le support d'équipement n'exigeant pas d'accès à des logiciels, elles peuvent réduire considérablement le coût des contrats SMARTnet, en général jusqu'à 50 %.

Le prix des contrats de maintenance Curvature repose sur la valeur amortie de l'actif, qui diminue au fil du temps. Contrairement aux options de maintenance des fabricants de matériel, le prix de la solution Curvature baisse donc progressivement.

Conclusion : l'impact des nouvelles stratégies

Curvature propose un exemple basé sur une étude réalisée par Forrester Consulting, qui quantifie l'impact du déploiement des stratégies détaillées ci-dessus. Ces résultats, compilés à partir d'une étude intitulée Impact économique global, identifient les effets liés à l'adoption de ces stratégies sur l'acquisition de matériel et la réduction des prix du contrat SMARTnet.

Quel est l'impact du déploiement de ces stratégies ?

Curvature a évalué les économies réalisables en repoussant l'achat d'équipement et en évitant les perturbations potentielles et l'indisponibilité du réseau.

Une entreprise employant 10 000 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel s'élève à trois milliards de dollars a observé les avantages suivants :

- Remise moyenne de 65 % accordée sur le matériel par rapport à Cisco
- 65 % de réduction des contrats de maintenance SMARTnet
- 3 années d'économies grâce à l'élimination des indisponibilités de réseau, soit un chiffre de 788 000 dollars

Déployer les stratégies de dépense identifiées par Forrester et Gartner peut avoir un impact considérable sur la facture informatique totale d'une société. Si les entreprises sont confrontées à des difficultés de maintien et de réduction des budgets, les analystes proposent des stratégies qui montrent aux entreprises comment concilier un datacenter performant

et de faibles coûts. Les services informatiques devraient envisager très sérieusement de changer de stratégie d'achat, sachant notamment que 40 % de leurs budgets sont dédiés à l'infrastructure⁶.

Sur la foi de rapports d'analystes, Curvature encourage les entreprises à garder ce qui fonctionne et à adopter une approche pragmatique de leur infrastructure, en évaluant précisément le niveau d'assistance dont elles ont réellement besoin et l'équipement indispensable à leur réseau. Il est essentiel de cesser de consacrer des budgets informatiques à des mises à jour logicielles inexistantes ou disponibles gratuitement. Curvature conseille aux entreprises de remettre en question les contrats de maintenance des fabricants de matériel et de les soumettre à la concurrence en examinant non seulement les offres des autres revendeurs, mais aussi les options tierces. Pour finir, au moment de décider d'acheter ou non un nouvel équipement, tenez compte de la valeur, de la qualité et de la longévité plutôt que des consignes des constructeurs, qui entraînent généralement des mises à niveau prématurées.

¹⁻⁴ *Remise en question du statu quo sur les contrats de maintenance et les cycles de renouvellement, Forrester Consulting, Mai 2013*

⁵ Enquête de satisfaction auprès des clients Curvature, Septembre 2013

⁶ Étude Forrsights Hardware Survey, Q3 2012, Forrester Research, Inc..

Know When It's Time to Replace Network Equipment, Gartner, Août 2012

Siège Social

Amérique du Nord

6500 Hollister Avenue
Santa Barbara, CA 93117
États-Unis

T +1.805.964.9975
+1.800.301.0282

F +1.805.964.9405

Siège Social

Europe

Merchants Court - Amsterdam
Singaporestraat 66
1175 RA Lijnden
Pays-Bas

T +31 (0) 20 449 6910

Depuis le R.-U., l'Allemagne et la France : 0800 6565 6464

F +31 (0) 20 449 6923

Siège Social

Asie-Pacifique

1 Changi Business Park Crescent
#02-04 / 07 Plaza 8
Singapour 486025

T +65 6411 7388

Depuis l'Australie : +1 800 225 564

F +65 6411 7399

curvature.com/fr