

Microsoft®



La gestion des actifs logiciels



Microsoft®
Conformité Licences



Microsoft®
Conformité Licences

Les risques en valent-ils la peine ?



SOMMAIRE

Introduction.....	2
Gestion des actifs logiciels : le contexte.....	3
Le logiciel : un actif comme un autre !	3
Mais un actif différent pourtant !	4
Gestion des actifs logiciels : une définition	4
Système d'Information et gestion des actifs logiciels	5
Les risques encourus	6
Les risques techniques et de sécurité	6
Les risques légaux et d'image.....	6
Les risques financiers	6
Le programme de gestion des actifs logiciels.....	7
La connaissance du parc logiciel.....	7
La stratégie de gestion des actifs logiciels.....	7
Le modèle d'optimisation SAM	8
Les partenaires Microsoft pour vous accompagner	10
L'apport des solutions Microsoft.....	11
Les solutions d'inventaire.....	11
Microsoft Software Inventory Analyzer (MSIA)	11
Microsoft System Center Configuration Manager 2007	11
Les solutions d'administration	12
Les solutions pour renforcer la sécurité.....	13
Les bénéfices d'une approche de gestion des actifs logiciels pour une organisation.....	14
Economie financière.....	14
Protection et sécurisation accrues des systèmes.....	14
Meilleure capacité de l'organisation à assurer le suivi des changements	15
Capacité à justifier les investissements.....	15
Conclusion	16
INDEX.....	17

INTRODUCTION

Les logiciels, achetés sur étagère ou développés spécifiquement, représentent aujourd'hui un poste de dépense important pour le système d'information d'une organisation. Le logiciel est partout, sur les postes de travail, les serveurs, mais aussi maintenant dans les téléphones, les Smartphones, les PDA, etc. De plus, il n'est pas rare de trouver plusieurs versions d'un même logiciel dans une entreprise.

Associée à la complexité des règles de licences des différents types de logiciels (voir l'encadré ci-contre sur les modes de licences Microsoft), cette prolifération conduit à une difficulté à appréhender les logiciels comme un véritable actif au sein de l'entreprise. A ce titre, les logiciels méritent une attention particulière de la part des responsables des organisations.

Face à cet environnement, la gestion des actifs logiciels (ou SAM : Software Asset Management) n'est pas toujours perçue comme une nécessité.

- D'où vient ce paradoxe ?
- N'y a-t-il donc aucun risque à traiter

les logiciels comme les ramettes de papier de l'imprimante ?

- N'y a-t-il, a contrario, aucun bénéfice à traiter cette question avec attention ?
- Mais justement, quelles sont, dans l'environnement Microsoft, les solutions disponibles pour mettre en place une gestion effective des actifs logiciels ?

Nous vous proposons de répondre à ces questions (et à quelques autres) dans ce document.

Les différents modes d'achat de licences

Microsoft

Une licence logicielle Microsoft est un droit d'usage d'un logiciel donné, non un droit de propriété sur le logiciel lui-même. Essentiellement 3 types de licences, dont seuls les 2 derniers concernent les entreprises :

1. Boîtes
2. OEM
3. En volume

Concernant les 2 derniers (qui représentent la quasi-totalité des cas d'acquisition en entreprise), ils offrent des différences notables :

- Une licence OEM n'est pas transférable sur un autre PC que celui de son installation initiale.
- Avec une licence OEM, il n'est pas possible d'installer une version antérieure.
- Il n'est pas possible de masteriser un poste avec des logiciels en licence OEM.

GESTION DES ACTIFS LOGICIELS : LE CONTEXTE

Le logiciel : un actif comme un autre !

Au même titre que n'importe quel actif, une entreprise doit aujourd'hui gérer l'ensemble des logiciels qu'elle utilise. Tout d'abord, parce qu'en tant qu'investissement souvent important pour l'entreprise, il faut pouvoir en justifier l'usage vis-à-vis des actionnaires et de leurs représentants (pour les entreprises privées) ou autorités de contrôle (pour les organisations publiques). D'autre part, les logiciels représentent des actifs stratégiques dont tout défaut de fonctionnement peut impacter directement de façon négative la bonne marche des organisations.

Cette nécessité transparaît notamment au travers de l'intérêt que lui portent des organismes internationaux de normalisation, comme l'ISO, ou de recensement de bonnes pratiques comme ITIL (voir l'encadré ci-dessous).

Ainsi l'ISO (International Organization for Standardization) a démarré une activité de normalisation de la gestion des actifs logiciels. Structurée en 2 livrables, le premier, ISO 19770-1, disponible depuis mars 2006 traite des processus relatifs au SAM (cette abréviation d'une expression anglo-saxonne sera utilisée indifféremment dans ce document pour signifier gestion des actifs logiciels). Quant à la seconde partie, elle traite de l'identification des produits concernés pour en simplifier la gestion. On notera qu'un certain nombre de sociétés spécialisées dans la vente de logiciels, matériels et services informatiques, ont développé des offres de services au-dessus d'ISO 19770-1, afin d'aider leurs clients à positionner leurs pratiques de SAM vis-à-vis des recommandations du standard.



ITIL

« ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est une collection de livres qui recense, synthétise et détaille les meilleures pratiques pour une direction informatique. L'objectif est d'être le fournisseur de Services basés sur l'informatique au sein de l'entreprise plutôt que le traditionnel fournisseur de ressources techniques informatiques. »*

En pratique, ITIL contient des recommandations concernant par exemple, la gestion des incidents, la gestion des changements, des configurations, ainsi que la gestion des actifs logiciels.

ITIL est le fruit du travail de l'Office of Government Commerce (OGC) britannique, et est aujourd'hui très largement reconnu par la communauté informatique, dont les solutions mettent en œuvre les recommandations des différentes composantes d'ITIL. Pour Microsoft, la prise en compte d'ITIL est faite dans les produits de la famille System Center d'administrations de systèmes d'information.

* voir le site www.itilfrance.com

Mais un actif différent pourtant !

Pourtant le logiciel possède certaines caractéristiques qui le rendent différent des autres actifs gérés par les organisations.

Immatériel : le caractère immatériel du logiciel lui confère une nature parfois difficile à localiser, à identifier, à sauvegarder, voire à sécuriser en termes d'usages ou de modifications éventuelles. Les logiciels partagent cette caractéristique avec l'ensemble des biens et services liés à la propriété intellectuelle. Ils partagent donc avec eux la menace essentielle de violation de la propriété intellectuelle, pour laquelle une législation spécifique s'est développée. Néanmoins, les autres caractéristiques indiquées ci-dessous donnent au logiciel un aspect unique.

Possible vecteur de risque : depuis bientôt 10 ans, les menaces véhiculées par le logiciel sont malheureusement devenues des banalités. Virus, portes dérobées, et autres chevaux de Troie, sont autant de menaces directes pour le bon fonctionnement d'une organisation, voire même parfois des atteintes à son existence même. En effet, ces menaces sont porteuses, pour l'organisation, de risques de perte de données ou d'accès frauduleux à des données sensibles, touchant à l'essence même de l'entreprise. Cet aspect doit renforcer la nécessité de mettre en place une gestion des actifs logiciels.

Un actif de plus en plus répandu dans les organisations : il est difficile de cantonner a priori le logiciel dans une organisation à certaines fonctions ou certains postes de travail. Il s'agit d'un des actifs de l'entreprise qui se trouve le plus répandu au sein de l'organisation. La difficulté pour l'entreprise à inventorier cet actif est donc encore plus grande.

Un actif qui possède un caractère parfois très personnalisé pour les utilisateurs : en particulier pour les PC, qui sont aujourd'hui les postes de travail de centaines de millions de collaborateurs dans le monde. Cette proximité implique parfois une personnalisation du poste, avec des logiciels qui peuvent être étrangers à l'entreprise. Cette tendance est d'ailleurs renforcée par la *consommation* grandissante du marché de l'informatique personnelle (PC, Internet ..) qui modifie la perception et les attentes des utilisateurs en entreprises concernant leur poste de travail et les logiciels qui y sont installés. Le challenge pour l'organisation est donc de mettre en place une gestion efficace de cet actif, tout en conservant ce caractère « personnel » qui contribue à l'appropriation de l'outil par les utilisateurs.

Gestion des actifs logiciels : une définition

Tous les processus et infrastructures nécessaires pour piloter, contrôler et protéger efficacement les logiciels dans une organisation à tous les stades de leur cycle de vie (source : ITIL Best Practice guide Software Asset Management).

La gestion des actifs logiciels concerne tous les stades de leur cycle de vie dans l'organisation :

- L'acquisition.
- Le déploiement.
- Le support aux utilisateurs.

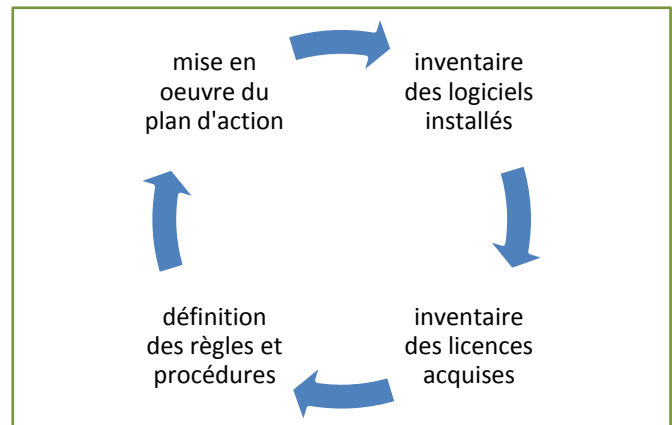
Les risques en valent-ils la peine ?

- L'administration.
- Le déploiement de correctifs et/ou nouvelles versions...

De façon très concrète, un projet SAM dans une organisation permet :

- De savoir ce qui est légalement installé.
- D'acquérir seulement ce dont on a besoin.
- D'utiliser au mieux les licences acquises (à toutes les étapes de leur cycle de vie).

Pour cela, le projet SAM est constitué d'un certain nombre d'activités qui seront régulièrement itérées afin d'être maîtrisées dans le temps. Nous reviendrons en détail sur ce cycle dans les chapitres suivants.



Cycle d'activités d'un plan de gestion des actifs logiciels

Système d'Information et gestion des actifs logiciels

La question de la gestion des actifs logiciels est par ailleurs liée à 2 autres grandes problématiques des directions informatiques :

La sécurité du SI : il n'existe pas de politique efficace de gestion des actifs logiciels sans sécurité du système d'information. En effet, si n'importe quel *hacker* peut pénétrer le système pour y agir à sa guise (par exemple en piratant la liste des clients de l'entreprise, subtilisant des informations confidentielles, pour des utilisations frauduleuses ultérieures) ou si n'importe quel virus peut infecter le patrimoine d'information de l'entreprise (par exemple en détruisant l'ensemble des informations clients, effaçant les données financières et comptables, ou s'attaquant aux données des utilisateurs sur leur système de messagerie électronique), c'est parfois l'existence même de l'entreprise qui peut s'en trouver menacée. La définition d'une stratégie de gestion des actifs logiciels doit donc s'appuyer sur un environnement sécurisé, à la périphérie (pare-feu, blocage de SPAM ...) comme au centre (antivirus).

Le management du SI : nous l'avons vu auparavant, la notion de gestion des actifs logiciels est aujourd'hui intégrée aux stratégies de management des systèmes d'information, comme avec ITIL. Plus encore, gérer des actifs logiciels nécessite des principes, des processus et des outils qui peuvent être partagés avec les pratiques de gestion du SI au sens large. Parmi les éléments qu'on retrouvera dans la gestion du SI et des actifs logiciels, on peut citer l'inventaire, la remontée d'alertes, la capacité à intervenir sur un poste de travail ou un serveur (mise à jour, maintenance, support utilisateurs ...), la gestion des changements ...

LES RISQUES ENCOURUS

Une mauvaise gestion des actifs logiciels, voire l'absence de cette discipline, comporte de nombreux risques que l'on peut regrouper en 3 catégories :

1. Risques techniques et de sécurité,
2. Risques légaux et d'image,
3. Risques financiers.

Pourtant aujourd'hui encore, ces risques sont souvent méconnus dans les entreprises, comme en témoigne l'étude GFK (voir l'encadré ci-contre).

Alors quels sont ces risques ?

Les risques techniques et de sécurité

L'absence de gestion des actifs logiciels représente une porte ouverte à toutes les menaces extérieures véhiculées par le logiciel. En effet, une organisation qui ne maîtrise pas son parc logiciel n'aura pas les moyens de le protéger des menaces que représentent les différentes formes de logiciels malveillants, et se retrouvera face à une crise majeure, si d'aventure un problème d'infection apparaît, découvrant au fur et à mesure de celle-ci l'étendue des dégâts.

De même, toute tentative d'anticipation de problèmes, par la mise en place de procédures d'appel aux forces de support des éditeurs, avec gestion des mises à jour, ne sera pas non plus envisageable si le parc n'est pas maîtrisé.

Les risques légaux et d'image

La très grande diffusion des logiciels en entreprise, en particulier sur les postes de travail, et la frontière parfois floue entre usages personnels et usages professionnels, contribuent à créer les conditions d'une utilisation non maîtrisée du logiciel, avec les nombreux risques légaux qui en découlent. La législation est très claire concernant l'utilisation frauduleuse des logiciels dans une entreprise, et les risques encourus sont importants, en termes d'amendes mais aussi de peines de prison. La publicité donnée à ce type de sanctions peut bien sûr causer des dégâts très importants sur la réputation de l'organisation qui les subit.

Il est intéressant de noter sur ce point, que l'utilisation frauduleuse de logiciels par une entreprise, peut être assimilée à de la concurrence déloyale vis-à-vis de ses concurrents qui eux respecteraient la légalité.

Les risques financiers

Le premier risque est bien sûr l'application de décisions de justice. Néanmoins, il existe des problèmes techniques qui peuvent provoquer l'arrêt du système informatique ou la perte de données. Cette mauvaise gestion des actifs logiciels peut entraîner de lourdes conséquences financières dues à la cessation d'activité.

Une grande méconnaissance des risques

Selon une étude GFK réalisée pour le BSA (Business Software Alliance) pendant l'hiver 2006-2007 :

- 20% des entreprises européennes pensent qu'utiliser un logiciel sans licence ne comporte aucun risque.
- 56% des PME françaises pensent que tous les logiciels installés ne sont pas licites dans leur organisation.
- 71% des entreprises européennes pensent que le seul risque est judiciaire du fait de l'application des législations sur la propriété intellectuelle.
- 87% des entreprises ignorent que l'utilisation de logiciels illicites peut entraîner une plus grande vulnérabilité aux virus.

L'estimation des risques financiers

Le risque financier lié aux dommages et intérêts pouvant être réclamés par les éditeurs peut mettre l'entreprise en difficulté. Le montant réclamé atteint régulièrement 3 fois le préjudice commercial constaté !

Il ne faut pas négliger le risque financier dû à l'arrêt du système d'information ou à la perte de données qui peut représenter un coût de 5 à 10 fois supérieur aux dommages et intérêts réclamés par un tribunal (source BSA – étude réalisée en hiver 2006-2007).

LE PROGRAMME DE GESTION DES ACTIFS LOGICIELS

La mise en place d'une gestion des actifs logiciels performante est constituée de 2 phases principales :

1. **La connaissance de son parc de licences des logiciels.** Au travers d'un bilan de conformité, l'organisation s'assure de la correspondance entre licences acquises et licences utilisées.
2. **La promotion d'une stratégie de gestion des actifs logiciels.** Au travers de règles, procédures et outils adaptés. L'existence et la maîtrise de cette stratégie permettent de s'assurer que les investissements logiciels réalisés par l'organisation se font au meilleur coût et en ligne avec les besoins réels.

Même si la première phase est nécessaire, et a longtemps été perçue comme suffisante, la seconde s'impose aujourd'hui pour garantir une approche :

- Dynamique, et pas seulement basée sur un instantané d'inventaire.
- Gage d'investissements informatiques alignés avec les stratégies de l'organisation.

Cette approche en 2 phases n'est pas propre à un acteur du marché ou un autre. Elle est reconnue sur l'ensemble du secteur informatique et le travail réalisé autour de la norme ISO 19770 en est une illustration.

Microsoft s'inscrit donc naturellement dans la démarche, et propose avec ses partenaires des solutions (logiciels et services) pour répondre aux besoins des 2 phases évoquées au-dessus.

La connaissance du parc logiciel

L'objectif de cette phase est donc pour une organisation de disposer d'un bilan de conformité de son parc logiciel, à jour, fidèle à la réalité du terrain. L'inventaire est au cœur de ce bilan. En effet, sans identification précise des actifs logiciels possédés et/ou déployés par l'organisation, toute stratégie de gestion de ces mêmes actifs est vouée à l'échec. L'inventaire doit fournir les informations sur les logiciels effectivement déployés dans l'entreprise, ainsi que les licences acquises au travers des différents canaux (achat avec des PC ou des serveurs, programmes de licences spécifiques aux fournisseurs ...).

Le chapitre « L'apport des solutions Microsoft » propose un aperçu des solutions Microsoft pour l'étape 1, dans le domaine de l'inventaire logiciel.

La stratégie de gestion des actifs logiciels

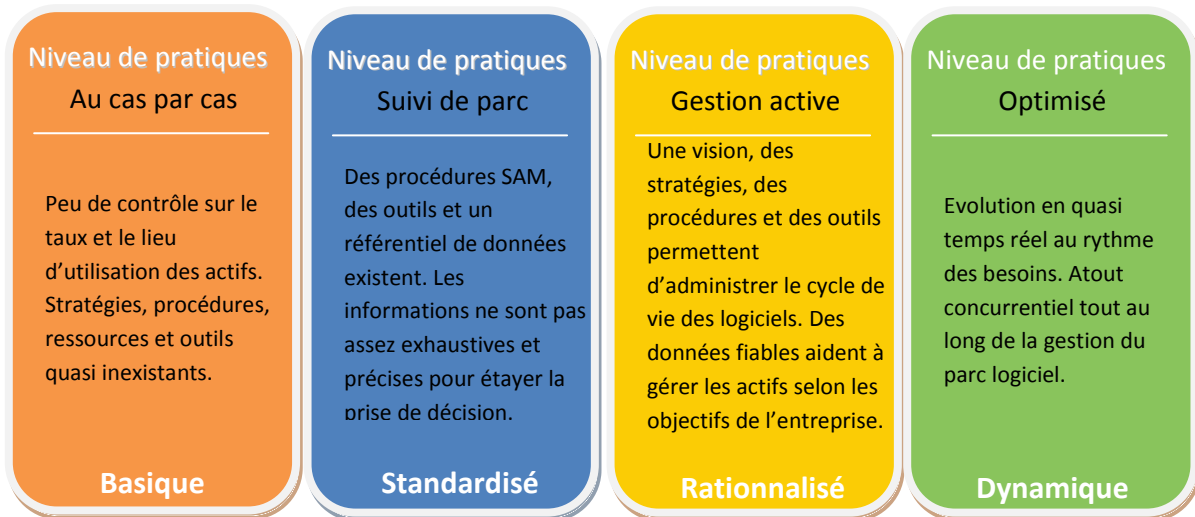
Une fois la connaissance de son parc logiciel acquise, comment mettre en place cette stratégie de gestion des actifs logiciels ? Sur quels domaines l'organisation doit elle faire porter ses efforts d'amélioration en particulier ? Comment identifier les processus qui présentent des défauts ?

Les risques en valent-ils la peine ?

Pour vous aider à répondre à toutes ces questions, Microsoft propose aujourd'hui une méthodologie, qui s'articule avec la norme ISO 19770-1, et qui va guider la réflexion et l'action.

Le modèle d'optimisation SAM

Au cœur de la méthodologie proposée par Microsoft figure le **modèle d'optimisation SAM**. Celui-ci identifie 4 niveaux de pratiques de gestion des actifs logiciels, du plus sommaire (Basique) au plus complet (Dynamique).



Ce modèle d'optimisation SAM est basé sur le modèle d'optimisation de l'infrastructure (OI) introduit par Microsoft pour évaluer l'infrastructure informatique d'une entreprise, dans le but de la rendre plus sécurisée, plus simple à administrer, et au final de s'assurer de son alignement avec les stratégies de l'organisation. L'optimisation de la gestion des actifs logiciels est donc alignée avec le modèle d'optimisation de l'infrastructure informatique, modèle aujourd'hui connu et mis en œuvre par de nombreux clients et partenaires.

Le principe de la méthodologie proposée est :

1. D'identifier comment se situent les pratiques de l'organisation en termes de SAM : pour cela, l'organisation doit évaluer ses pratiques, dans **10 domaines d'expertise**.
2. Proposer des éléments d'amélioration pour progresser vers le niveau supérieur.

Les domaines d'expertise de l'optimisation SAM

En s'appuyant sur la norme ISO 19770-1 et ses catégories d'activité de gestion des actifs logiciels (ex : gestion de l'entreprise, processus d'inventaire, processus de vérification, interfaces avec les processus du cycle de vie ...), la méthodologie d'optimisation SAM définit **10 domaines d'expertise** au travers desquels l'organisation doit évaluer ses pratiques SAM.

Le tableau ci-après présente les domaines d'expertise et la catégorie ISO associée :

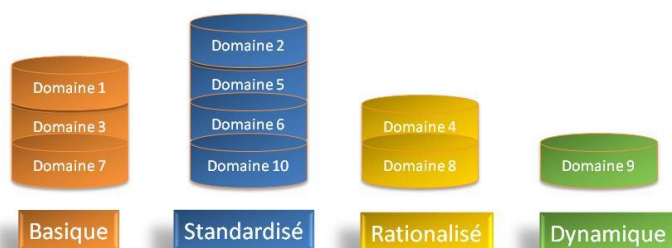
Les risques en valent-ils la peine ?

Catégories ISO 19770-1	Domaines d'expertise SAM
Gestion de l'entreprise	Gestion du parc logiciel dans l'ensemble de l'organisation Plan d'amélioration SAM
Processus d'inventaire SAM	Inventaire des équipements et des logiciels Exactitude de l'inventaire
Processus de vérification SAM	Informations sur les droits des licences Evaluation périodique
Gestion de l'exploitation et interfaces	Interfaces avec l'exploitation
Interfaces avec les processus du cycle de vie	Processus d'acquisition Processus de déploiement Processus de mise au rebut

Pour permettre cette évaluation domaine par domaine, des questions associées à chaque domaine d'expertise sont posées, et en fonction des réponses apportées, le niveau (basique, standardisé, rationalisé, dynamique) est défini. Le tableau ci-dessous indique à titre d'exemple, pour quelques domaines d'expertise, l'état correspondant à chaque niveau :

Domaine d'expertise	Basique	Standardisé	Rationalisé	Dynamique
Gestion du parc logiciel dans l'ensemble de l'organisation	Le chef de projet est affecté, mais les rôles et les responsabilités sont à définir.	Les responsabilités directes de SAM sont identifiées dans l'ensemble de l'organisation.	Chaque groupe fonctionnel prend activement en charge la gestion des actifs logiciels.	Les responsabilités SAM sont précisées dans les définitions des postes de toute l'entreprise.
Inventaire des équipements et des logiciels	Aucun inventaire centralisé ou moins de 68 % des actifs recensés dans l'inventaire.	Entre 68 et 95 % des actifs recensés dans l'inventaire.	Entre 96 et 99 % des actifs recensés dans l'inventaire.	Plus de 99 % des actifs recensés dans l'inventaire.
Exactitude de l'inventaire	Inventaire manuel : aucun outil d'identification.	Rapprochement annuel des sources d'inventaire.	Rapprochement trimestriel des sources d'inventaire.	Outils d'identification dynamiques permettant de suivre les déploiements quasiment en temps réel.
Processus de déploiement	Les actifs sont déployés par les utilisateurs dans des environnements distribués. Aucun processus centralisé.	Seuls les logiciels approuvés sont déployés.	Des rapports sur le déploiement des logiciels sont à la disposition des parties concernées.	Les logiciels sont mis à la disposition des utilisateurs à la demande.

A l'issue de cette phase d'analyse, l'organisation obtient une vue de ses pratiques SAM avec un



positionnement de niveau, domaine par domaine (voir un exemple ci-contre). Elle pourra ensuite déterminer ses propres priorités d'amélioration, sur une base formalisée et qui lorsqu'elle est maintenue dans le temps, offre une perspective d'analyse des évolutions ainsi obtenues.

Les partenaires Microsoft pour vous accompagner

Pour accompagner leurs clients dans cette démarche de gestion des actifs logiciels, des partenaires Microsoft ont développé des compétences et des offres spécifiques autour du SAM, à la fois au travers d'offres de services et de catalogues d'outils dédiés. Ces compétences permettent de vous accompagner tout au long du cycle de vie de votre projet SAM, notamment au travers de la mise en œuvre de la méthodologie d'optimisation SAM décrite au-dessus. Quant aux offres de ces partenaires, elles dépassent le strict inventaire, pour permettre notamment les actions de réconciliation entre les licences acquises et celles déployées, ou l'automatisation des déploiements. A noter également que ces partenaires ne se limitent pas au suivi des licences Microsoft, mais vous permettent une gestion multi éditeurs. Parmi les partenaires les plus actifs en la matière, on peut citer :

- **Dell | ASAP Software** propose une démarche innovante de gestion d'actifs informatiques conçue autour des enjeux d'optimisation et de réduction des risques informatiques. Au cœur de cette démarche, la composante eSMART™, solution d'inventaire de parc, permet d'identifier avec précision vos applications, mesurer et contrôler l'utilisation des logiciels et maîtriser la conformité de votre parc.
- Dans le cadre de son offre globale de gestion d'actifs logiciels, **Insight** intervient à chaque étape d'un projet SAM : de l'inventaire des achats et des consommations à la réconciliation des actifs logiciels. **Insight** a ainsi développé un ensemble de rapports de conformité incluant analyses et préconisations. La démarche complète s'appuie sur les meilleures pratiques SAM préconisées par ITIL et structurées dans la norme ISO 19779-1
- **PS'Soft**, spécialiste de la gestion des actifs et des services informatiques, propose avec sa suite logicielle PS'Soft IT Asset & Service Management des solutions innovantes conformes à ITIL® permettant de gérer le cycle de vie complet des infrastructures et services des entreprises. La conception modulaire de la suite permet une mise en œuvre progressive des principaux processus ITIL® incluant : gestion de parc et de configurations (CMDB), conformité des logiciels, Service Desk, automatisation des processus de gestion de cycle de vie des actifs et des services, ou encore gestion des contrats de services.
- **SCC** développe, autour du modèle d'optimisation de la gestion des actifs logiciels, une offre de services très large, de l'analyse de l'existant et des processus SAM dans l'organisation à la distribution automatique de patchs logiciels. Disponibles sous forme de packages modulaires, ces services permettent à une organisation de s'assurer de la conformité de son parc logiciel, puis de mettre en œuvre les processus et les outils de SAM, et enfin de maximiser les bénéfices SAM au travers de stratégies de rationalisation et de consolidation.

L'APPORT DES SOLUTIONS MICROSOFT

Microsoft dispose aujourd'hui d'un ensemble de solutions qui vont :

- Soit directement contribuer à la gestion des actifs logiciels des organisations (les solutions d'inventaire et de réconciliation des licences acquises par rapport à celles déployées).
- Soit indirectement permettre la mise en place de bonnes pratiques de gestion du système d'information (solution d'administration du SI), ou le renforcement de la sécurité (solutions de sécurité).

Les solutions d'inventaire

Qu'il s'agisse de l'inventaire initial (lors de la prise de décision d'établir une action SAM), mais aussi de l'inventaire régulier (effectué tout au long de la vie des logiciels), plusieurs solutions sont proposées par Microsoft (ou les sociétés partenaires) afin de réussir au mieux cette étape vitale qu'est l'inventaire.

Microsoft Software Inventory Analyzer (MSIA)

Software Inventory Analyzer est un outil qui aide les petites et moyennes entreprises à obtenir un aperçu de leurs logiciels Microsoft installés. Ce programme est entièrement gratuit, il est facile à utiliser et peut tourner aussi bien sur un ordinateur autonome que dans un réseau.

MSIA permet d'obtenir un « instantané » des logiciels Microsoft installés sur les ordinateurs de l'entreprise. Pour analyser la présence de logiciels non Microsoft, il est nécessaire d'utiliser d'autres outils, tels que Microsoft System Center Configuration Manager 2007 (voir section suivante) ou des outils fournis par d'autres éditeurs.

Microsoft System Center Configuration Manager 2007

Destiné aux entreprises de plus grande taille, System Center Configuration Manager 2007, évolution de Systems Management Server (SMS) 2003, est une solution d'administration (changements et configurations) de parc informatique fournissant des fonctions de gestion de parc (matériel et logiciel), de télédistribution des applications et des mises à jour de sécurité et de support à distance des postes et serveurs.

Concernant plus particulièrement la gestion de parc, Configuration Manager 2007 offre les fonctions suivantes :

- Inventaire logiciel et matériel détaillé (avec intégration des technologies issues du rachat de la société AssetMetrix, apportant une base de plus de 400 000 applications référencées et classées par catégories).



La société AssetMetrix, basée à Ottawa, acquise par Microsoft en avril 2006, a développé à l'attention des moyennes et grandes organisations, une bibliothèque de signatures de plus de 400 000 logiciels (incluant des versions différentes d'un même logiciel, les versions OEM, en boîte) et de plus de 200 rapports à destination des responsables de gestion des actifs logiciels.

La technologie d'AssetMetrix est maintenant intégrée à System Configuration Manager.

Les risques en valent-ils la peine ?

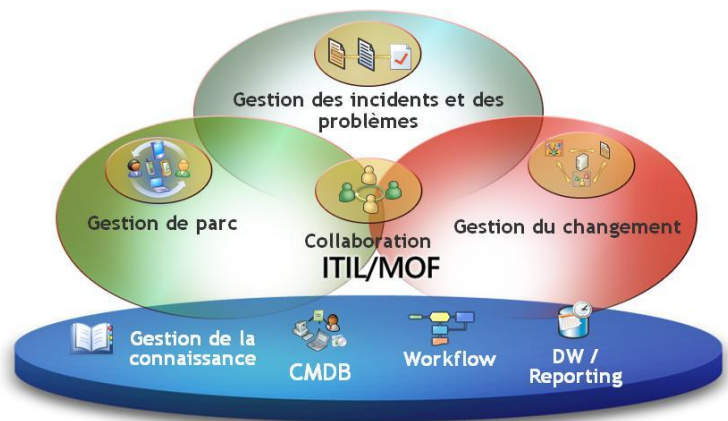
- Surveillance de l'utilisation des applications (avec prise en charge des services de terminaux).
- Plus de 120 rapports prédéfinis sont proposés, couvrant l'inventaire matériel et logiciel ainsi que l'état des ordinateurs et la progression du déploiement des logiciels.

Les solutions d'administration

L'administration de systèmes est un terme qui recouvre en fait beaucoup de disciplines différentes, comme par exemple : la gestion des opérations, la gestion des configurations, la sauvegarde et la restauration, la gestion des changements, la planification des capacités... Les solutions d'administration concernent donc aussi bien les différents composants matériels du système d'information, que l'ensemble des actifs logiciels.

La stratégie de Microsoft concernant son offre d'outils d'administration est basée sur :

- L'intégration dans la plate-forme système Windows de technologies de base (annuaire, gestion des configurations, sauvegarde, clichés instantanés, console d'administration),
- La fourniture d'un modèle objet permettant d'administrer de façon programmatique les systèmes d'exploitation et applications avec WMI (Windows Management Instrumentation),
- Une rationalisation des technologies de déploiement (OS client ou serveur, applications, correctifs),
- Une offre de produits d'administration, la gamme System Center, qui intègre des pratiques ITIL et des processus de gestion (autour de MOF-Microsoft Operation Framework) et qui couvre les disciplines suivantes :
 - La gestion des configurations : System Center Configuration Manager 2007, évoqué dans les paragraphes précédents.
 - La supervision des systèmes et applications : System Center Operations Manager 2007.
 - La sauvegarde en continu des données pour les serveurs de fichiers et applications (Exchange, SharePoint, SQL Server, Virtual Server) et postes de travail : System Center Data Protection Manager 2007.
 - La planification de capacité : System Center Capacity Planner 2006.
 - La consolidation de données pour la génération de rapports facilitant l'administration : System Center Reporting Manager 2006.
 - L'administration d'un environnement virtualisé : System Center Virtual Machine Manager 2007.
 - Le support aux utilisateurs : System Center Service Manager.
 - Le déploiement de correctifs : Windows Server Update Services 3.0.
 - Et une offre d'administration intégrée (supervision, inventaire, résolution de problèmes, déploiement) pour les organisations de moins de 500 PC : System Center Essentials 2007.



Les solutions pour renforcer la sécurité

Même si elle n'est pas une composante intrinsèque du SAM, la sécurité est une brique essentielle de tout système d'information, concourant grandement à la réussite d'une politique de SAM, qu'il s'agisse de la sécurité périphérique (pare-feu ...) ou de la sécurité sur les différents éléments internes du système d'information.

Microsoft a posé, dès 2006, les bases de sa stratégie en termes d'application de sécurité :

- Proposer à moindre coût ou gratuitement des outils et services permettant aux particuliers de protéger leurs ordinateurs (Windows Defender pour les logiciels espions, Windows Live OneCare pour les virus, Malicious Software Removal Tool, Safety Center),
- Développer une offre de sécurité pour les entreprises basée sur le filtrage antivirus (des applications serveurs et des postes de travail) et la protection des points d'accès au réseau :
 - Les services de sécurité hébergés pour le trafic de messagerie et messagerie instantanée (filtrage antivirus / antispam, chiffrement, archivage, continuité de service) avec Exchange Hosted Services.
 - Les offres Antigen (protection des serveurs Exchange, SharePoint et de la messagerie instantanée), Forefront Server Security (protection des nouvelles versions – 2007 – des offres de messagerie, et portail).
 - Forefront Client Security (antivirus pour les postes de travail).
 - ISA Server 2006 (pare-feu applicatif) et Intelligent Access Gateway 2007 (publication sécurisée d'applications ou pour faire simple, VPN SSL).



LES BÉNÉFICES D'UNE APPROCHE DE GESTION DES ACTIFS LOGICIELS POUR UNE ORGANISATION

Au-delà de la maîtrise des risques évoqués précédemment, une gestion des actifs logiciels permet de dégager un certain nombre de bénéfices pour l'organisation. Nous vous les présentons, ainsi que quelques exemples concrets de clients qui les illustrent.

Parole de

Le Hervey City Bay Council est la collectivité territoriale en charge de la ville de Hervey Bay sur la côte Nord Est de l'Australie (état du Queensland), qui emploie 350 collaborateurs. Elle a engagé une démarche de gestion de ses actifs logiciels, avec l'aide d'un partenaire (Data*3). Selon Adam Shaw, responsable SAM chez Data*3, « Aujourd'hui plutôt que nécessairement acheter une nouvelle licence quand un utilisateur a un besoin, nous pouvons utiliser une des licences non encore utilisées dont dispose le Conseil. En effet, contrairement à ce que pensait le Conseil précédemment (faible surplus de licences), nous avons constaté un surplus de licences acquises mais non utilisées de 6 000. On s'attend à ce que cet ensemble de licences permette à l'organisation d'économiser de façon significative sur ses dépenses logicielles annuelles. »

Protection et sécurisation accrues des systèmes

Comme nous l'évoquons plus haut, la gestion des actifs logiciels implique la mise en place de procédures et d'outils pour s'assurer de la bonne application. C'est en particulier, les moyens pour limiter les installations « sauvages » de logiciels sur les postes de travail, ainsi que les outils pour s'assurer du déploiement sur tous les postes des correctifs de sécurité, (garantissant ainsi une meilleure protection de vos systèmes et de vos données). Par ailleurs, la garantie d'un parc logiciel maîtrisé et homogène permet d'optimiser la mise en place de solution de support aux utilisateurs.

Economie financière

Le travail d'inventaire nécessaire pour la mise en place d'une approche SAM, permet de connaître précisément les logiciels installés, les besoins ; et d'estimer d'éventuels redéploiements de logiciels en fonction des règles d'application. De plus, la connaissance précise et partagée des logiciels déployés, de leurs usages, permettent de rendre chaque utilisateur plus conscient des règles, des coûts, et de les sensibiliser à l'optimisation de l'utilisation des logiciels de l'organisation.

Parole de

L'Athénée Royal d'Alleur en Belgique, établissement d'enseignement secondaire de 750 élèves, sait que même lorsque les licences sont en ordre, rien ne garantit, dans un environnement ouvert tel celui d'une école, que les utilisateurs ne prennent pas l'initiative d'installer des logiciels, légaux ou illégaux. A moins, bien entendu, de prendre les précautions techniques nécessaires. L'établissement a donc pris des mesures. "Les PC en réseau destinés aux élèves ne disposent d'aucun lecteur de disquette ou de CD. Ils sont en outre configurés de telle sorte à rendre impossible toute installation de logiciel. En principe, les nouveaux logiciels destinés à ces ordinateurs ne peuvent être installés que par l'administrateur local du Centre Cyber-Média. En gérant les PC de manière centrale- ce qui est d'ailleurs généralement le cas avec des ordinateurs du réseau Cyber-Média-, il est par ailleurs possible de mieux contrôler l'usage qui est fait des systèmes", explique le responsable informatique de l'établissement.

Meilleure capacité de l'organisation à assurer le suivi des changements

La connaissance précise de son parc logiciel au travers d'un inventaire exhaustif permet de pouvoir toujours mettre à disposition des utilisateurs les correctifs nécessaires, les mises à jour validées par la direction informatique, sans risque d'incompatibilité ou de rejet au moment de l'installation pour des problèmes de prérequis absent sur les postes.

Capacité à justifier les investissements

Parole de

Ampacet est une société basée à Tarrytown, New-York, leader dans la production de teintures pour le monde industriel, présente dans plus de 25 implantations dans le monde, et comptant plus de 1 500 collaborateurs. En préambule d'un projet majeur de refonte et mise à jour de l'ensemble de son parc logiciel au niveau mondial, Ampacet a mis en place une véritable gestion de ses actifs logiciels. Selon Bon Woods, directeur informatique d'Ampacet, cette démarche « a permis de réaliser le projet d'évolution de 25 à 30% plus rapidement, car Ampacet était préparé ».

Parole de

Eumédica, société pharmaceutique, sait combien il est important de protéger la propriété intellectuelle. Le secteur pharmaceutique vit en effet de recherche et développement et des brevets déposés sur les médicaments.

La volonté d'Eumédica d'adhésion aux valeurs éthiques entre autres, celle de la propriété intellectuelle, a favorisé le dégagement des ressources nécessaires à l'exécution de l'inventaire. « Cette tâche était une étape incontournable. La mise en place d'une politique structurée de gestion des licences software constitue, par ailleurs, la base d'une gestion flexible et évolutive du parc informatique. A présent, nous pouvons non seulement mieux contrôler notre infrastructure actuelle, mais également mieux anticiper nos investissements informatiques futurs et démontrer leur rentabilité. Cette situation a également un impact positif sur tous les utilisateurs et la direction qui peuvent complètement se focaliser sur leur travail respectif. Mais ceci est un processus récurrent et continu » conclut Annick Delhaute, responsable informatique chez Eumédica.

Les procédures et outils de gestion utilisés remontent une image fidèle des besoins et des usages Il est donc plus facile d'identifier les besoins éventuels d'acquisition supplémentaires, et de les justifier. Sur ces bases, il est plus aisé de mettre en place une politique d'acquisition optimisée : type de contrat, choix des logiciels, stratégie de migration Le dégagement d'un consensus au sein de l'organisation sur les choix à faire, et les négociations avec les fournisseurs s'en trouvent également facilités.

De l'automatisation de l'inventaire à l'anticipation des besoins

En 2005, un important projet de standardisation des postes bureautiques avec Microsoft Office, négocié pour l'ensemble des sociétés du groupe ITW (Illinois Tool Works) a conduit à la signature d'un Accord Entreprise Microsoft. « L'objectif étant d'offrir à l'ensemble des utilisateurs un environnement collaboratif, bureautique et serveur composé d'outils homogènes et standard » déclare Jacques Mouton, IT Manager chez ITW Group France. Avec ses 5 000 postes de travail et ses 200 serveurs, la filiale française met en évidence l'importance de disposer d'une infrastructure de gestion du parc performante, pour simplifier la phase d'inventaire initial, le suivi des engagements contractuels et l'atteinte des obligations de conformité. « Notre cahier des charges est simple : trouver une solution rapide à déployer et facile à utiliser car nous ne possédons pas de ressources informatiques. »

Après la réalisation d'une étude comparative, le choix de la solution hébergée ASAP eSMART de Dell s'est imposé pour simplifier les contraintes d'administration. « Cette solution est complémentaire aux outils de gestion Microsoft Systems Management Server (SMS 2003) qui permettent d'administrer un parc informatique, et de réaliser l'inventaire des applications. Notre démarche est de proposer un service en ligne qui dresse automatiquement l'état du parc informatique », explique Jean-Christophe Marcellin, chef de marché et responsable des actifs logiciels chez Dell.

Mais au-delà des inventaires et de la mise en conformité, c'est aussi l'occasion pour ITW group France de réduire ses coûts de licence. « La connaissance de notre parc nous permet de mieux optimiser nos achats de licences logicielles. Nous avons signé un contrat Select avec Microsoft, qui repose sur la prévision d'un volume d'achat de licences logicielles pour une période de trois années. Cette approche nous fait bénéficier des tarifs avantageux à partir d'un certain volume d'achat et un niveau de prix garanti », conclut Jacques Mouton

CONCLUSION

La gestion des actifs logiciels ne se résume pas à la seule question de l'utilisation de logiciels piratés. Elle concerne en effet, plus largement, la question de la protection d'un actif important pour l'organisation, parfois même vital, qu'il est donc important de pouvoir gérer au même titre que les autres actifs.

Pour vous y aider, Microsoft intègre cette dimension dans l'ensemble de sa stratégie Entreprise, au travers de solutions pour faciliter les opérations de gestion, comme présenté dans le chapitre précédent. Microsoft travaille également aujourd'hui avec des partenaires sur la gestion des actifs logiciels, afin de fournir un environnement global qui, à toutes les étapes du cycle de vie des logiciels vous garantisse une protection maximum vis-à-vis des risques, et de bénéficier de la manière la plus large des avantages associés.

De façon concrète Microsoft continue d'investir sur le domaine SAM au travers de nombreuses initiatives, parmi lesquels les plus importantes :

1. **Le modèle d'optimisation SAM** : disponible depuis juillet 2008, cette démarche permet, à partir d'un questionnaire, de déterminer le niveau de maturité de l'organisation sur la gestion des actifs logiciels. Ce modèle est directement issu des travaux de l'ISO sur la norme 19770-1 et du modèle d'optimisation de l'infrastructure Microsoft. A partir des résultats du questionnaire, le niveau de maturité de l'entreprise est identifié et un certain nombre de recommandations seront fournies pour passer au niveau de maturité supérieur.
2. **La formation de ses partenaires à ce nouveau modèle** : afin de permettre une mise en application rapide et efficace du modèle d'optimisation SAM, Microsoft a formé un certain nombre de ses partenaires sur le sujet.
3. **Une série d'évènements conjoints** : qui permettront de sensibiliser les organisations à la question du SAM, et de leur présenter la démarche SAM proposée.



INDEX

A

Antigen, 12
AssetMetrix, 11

E

Exchange Hosted Services, 12

F

Forefront Client Security, 12
Forefront Server Security, 12

I

Intelligent Access Gateway, 12
Intelligent Access Gateway 2007, 12
ISA Server, 12
ISO, 3, 15
ITIL, 3, 4, 5, 11

M

Malicious Software Removal Tool, 12
Microsoft Operation Framework, 11
Microsoft Software Inventory Analyzer, 10

O

OneCare, 12

S

Safety Center, 12
SharePoint, 11, 12
SQL Server, 11
System Center, 10, 11, 12
System Center Capacity Planner, 11
System Center Configuration Manager, 10, 11
System Center Data Protection Manager, 11
System Center Essentials, 12
System Center Operations Manager, 11
System Center Reporting Manager, 11
System Center Service Manager, 12
System Center Virtual Machine Manager, 12

V

Virtual Server, 11
VPN, 12

W

Windows Defender, 12
Windows Live, 12
Windows Live OneCare, 12
Windows Server, 12
Windows Server Update Services, 12
WMI, 11

Pour en savoir plus

Rendez-vous sur www.microsoft.com/france/acheter/conformite

Contactez :

- Votre revendeur ou partenaire certifié.
- Un conseiller « conformité Licences » Microsoft France en appelant le 0 825 827 829 code 88 (0,15 €/min).



Microsoft®
Conformité Licences