

IT nation

LE MAGAZINE DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATIQUE



Luxembourg comme centre d'expertise

GRAND ENTRETIEN | Christophe Pierron, CIO de Caceis

LE GUIDE SPÉCIAL INFRASTRUCTURE



ACTUAL IT
ebrc
obtient l'ISO 20000

PAGE 18



ACTUAL IT
**Siemens
Enterprise
Communications**
s'installe à Contern

PAGE 30



IT EVENTS
Computacenter
fête ses dix ans

PAGE 47

GOLDEN-I AWARDS ET GALA 2011 LE 19 MAI PROCHAIN

EN KIOSQUE - LUXEMBOURG Eur 4.50



5 453003 085102

ebrc obtient la certification ISO 20000

Après avoir récemment fêté ses dix ans d'activités au Luxembourg, ebrc vient d'obtenir la certification ISO/IEC 20000. Cette norme internationale définit les exigences qualité en matière de fourniture de services informatiques entre un prestataire d'infogérance et ses clients.

Alors qu'ITIL certifie les personnes, ISO/IEC 20000 certifie les organisations et plus particulièrement les processus liés à l'IT Service Management.

Active dans la continuité d'affaires, le stockage de données et l'outsourcing ICT, ebrc avait déjà préalablement obtenu la certification ISO 27001 dans le domaine de la sécurité de l'information.

Compilation de bonnes pratiques et fruit du travail de milliers d'experts, la norme ISO/IEC 20000, élaborée en 2005, apporte de nombreux avantages aux entreprises qui la remportent. Norme de gestion informatique de haut niveau, elle permet avant tout de mieux répondre aux exigences de performance du ratio qualité versus les coûts des services informatiques outsourcés. Du point de vue des clients, cette certification ISO 20000 est un gage de confiance car elle atteste que l'entreprise audité a mis en place un système strict de management des services d'infogérance rendus.

UN CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Composée de deux volets, la norme ISO/IEC 20000 définit les exigences quant au système de gestion des services informatiques, articulés autour de 13 processus, ainsi que des bonnes pratiques et recommandations. Elle couvre l'ensemble du cycle de vie des services: Plan, Do, Check and Act, selon les principes de la roue de Deming. Ainsi, l'entreprise planifie, exécute, contrôle les actions et recherche toutes les possibilités

d'amélioration. «Cette certification reflète une véritable culture d'entreprise chez ebrc et ce, depuis nos débuts. C'est également un moyen de reconnaissance sur le plan international. Notre ambition est de proposer davantage notre expertise hors des frontières luxembourgeoises, afin de contribuer à développer le Grand-Duché de Luxembourg comme centre européen de compétences ICT», précise André Ottavino, Business Performance Manager. La prochaine étape, dans les mois à venir, sera de préparer l'ISO 14001, une certification dédiée à la gestion de l'environnement, qui est une suite logique au label «Entreprise Socialement Responsable» obtenu en septembre 2010.

UNE CERTIFICATION OFFICIELLE TIER IV

Outre les certifications ISO 27001 et 20000, ebrc se distingue également par l'obtention de la certification Tier IV-Design pour son Data Centre «West» de Windhof qui rejoint ainsi le cercle très fermé des 13 autres Data Centres à l'avoir obtenue à ce jour dans le monde. «Cette certification identifie les centres de données particulièrement performants de par leur haute disponibilité. «Nous sommes la seule entreprise luxembourgeoise à détenir cette certification. Il faut aller en Angleterre pour trouver un niveau de qualité similaire. Ce type d'effort implique toute l'entreprise et s'inscrit sur le long terme. Tout comme

pour les certifications ISO, nous avons mis en place des processus d'amélioration continue et nous sommes pour cela audités chaque année», explique Mark Geisler, Manager «Risk and Resilience Advisory» pour ebrc. Avec des Data Centres à Luxembourg, à Windhof, à Kayl et bientôt à Betzdorf dans l'est du pays, ebrc est à même de couvrir géographiquement tout le territoire luxembourgeois. L'objectif à long terme sera d'étendre la certification Tier IV à tous les Data centres d'ebrc. «Notre ambition désormais est d'être la première entreprise mondiale certifiée Tier IV sur plusieurs sites», termine André Ottavino.



André Ottavino, Business Performance Manager et Mark Geisler, Risk and Resilience Advisory chez ebrc