



# **Vivre les audits de logiciels sans stress**

Comment réduire les risques et les dépenses grâce à une bonne préparation

**1**

**Les audits de logiciels : Lucratif pour le fabricant, éprouvant pour les clients**

**2**

**Les trois aspects critiques des audits de logiciels**

**3**

**Les meilleures pratiques pour gérer les audits logiciels**

**4**

**Exigences d'une solution moderne de gestion des licences**

**5**

**Une préparation optimale avec une gestion des licences basée sur les processus**

1

# Les audits de logiciels : Lucratif pour le fabricant, éprouvant pour les clients

De nombreux responsables informatiques se voient annoncer par un fournisseur de logiciels un audit de licence imminent. Ils ne savent pas comment s'y prendre lorsqu'ils sont confrontés à un audit de conformité. Ce problème prend de l'importance : les fournisseurs de logiciels utilisent de plus en plus les audits logiciels de leur clientèle comme un outil pour augmenter leur chiffre d'affaires ; ils ciblent même de plus en plus souvent les petites et moyennes entreprises.

Les audits sont particulièrement lucratifs pour les fournisseurs, car les pénalités en cas de non-conformité des licences peuvent s'élever à des sommes considérables : En général, les fournisseurs de logiciels ne facturent pas seulement les licences manquantes (et ce, bien entendu, au prix fort), mais également les frais de maintenance non perçus. Ces coûts s'accumulent sur plusieurs années pour atteindre un montant substantiel - et celui-ci est dû immédiatement.

Les entreprises doivent alors comptabiliser ces dépenses supplémentaires non planifiées comme une perte inattendue à court terme. Les audits de licence

sont également pratiques pour le fournisseur : les principaux éditeurs de logiciels ont veillé à ce que le droit d'auditer le client fasse partie des conditions de vente des licences de leurs produits logiciels ; et alors qu'ils devaient au préalable rassembler eux-mêmes toutes les données d'audit pertinentes, ils attendent aujourd'hui de leurs clients qu'ils fournissent toutes les informations de conformité nécessaires.

Les directeurs informatiques doivent être préparés à de tels audits : ils doivent être au clair sur la conformité des logiciels et éviter le risque financier de pénalités, tout en maintenant le stock de licences inutilisées à un faible niveau afin d'éviter des coûts inutiles. Grâce à des processus efficaces et à une solution de gestion des licences intégrée et basée sur le workflow, la préparation et l'exécution d'un audit sont nettement moins risquées, moins laborieuses et moins chronophages.

Ce livre blanc explique les pièges les plus courants en matière de conformité des licences logicielles et décrit les meilleures pratiques pour réussir un audit logiciel avec le moins de risques et d'efforts possible.

# Les trois aspects critiques des audits de logiciels

Outre les risques financiers susmentionnés liés à une conformité insuffisante des licences, un audit de logiciel peut également entraîner une quantité considérable de difficultés chronophages pour une organisation informatique. Les aspects critiques d'un audit se regroupent autour de trois thèmes :

- Processus de gestion des licences
- Connaissance et
- Complexité des dispositions relatives aux licences.

## **Absence de processus de gestion des licences**

Dans un nombre considérable d'organisations - en particulier celles qui n'ont jamais été confrontées à un audit de licence logicielle - on constate un manque flagrant de processus de gestion des licences : Il n'y a pas de définition claire des rôles, des workflows et des routines d'escalade pour l'acquisition, la documentation, la gestion et le retrait des licences - un problème qui est encore aggravé par les environnements informatiques actuels en constante évolution. De plus, il n'existe pas de processus bien établis pour la vérification, la validation et le reporting de la conformité des licences - et bien

sûr, pas d'alertes automatisées en cas de violation des dispositions en matière de licences. Cette absence de processus de gestion des licences entraîne un manque de visibilité sur la conformité des licences. Ensemble, ces facteurs conduisent généralement à une approche totalement non structurée et purement réactive lorsque le service informatique est confronté à l'annonce d'un fournisseur de logiciels qu'un audit de licence est prévu.

## **Savoir, c'est pouvoir - surtout en ce qui concerne les audits de logiciels**

La plupart du temps, cette situation va de pair avec l'absence de connaissances centralisées et structurées sur les actifs logiciels, les modèles de licence et leurs variations, ainsi que sur l'utilisation réelle des logiciels. Bien entendu, il y a toujours quelqu'un dans l'entreprise qui est responsable de l'acquisition des licences, en général un collaborateur du service des achats. Cet acheteur a généralement une connaissance approfondie des licences achetées et renouvelées, mais d'un point de vue purement financier et commercial, et dans de nombreux cas, uniquement en ce qui concerne certains logiciels. Les contrats ne concernent que quelques produits logiciels spécifiques.



Le service informatique, quant à lui, est généralement très au courant des aspects techniques lorsqu'il s'agit de faire fonctionner un logiciel sans problème. En revanche, les dispositions relatives aux licences sont souvent considérées comme étant formulées dans un "jargon juridique" - ce qui peut finalement signifier : "Je ne suis pas responsable de cela". Ainsi, l'absence de processus de gestion des licences et d'un rôle clairement défini du responsable de la conformité des licences entraîne un manque de connaissances : Certaines personnes de l'organisation connaissent très bien les questions contractuelles spécifiques, d'autres sont des experts des exigences techniques - mais il n'y a guère d'intersection.

Cela crée un énorme problème de conformité - d'autant plus que les dispositions actuelles en matière de licences contiennent généralement des directives détaillées concernant les conditions d'installation des logiciels. Par exemple, le service informatique pourrait demander une nouvelle licence pour un produit logiciel. X pour une utilisation dans une machine virtuelle, et le service des achats la commande comme il se doit - mais il ne sait rien de l'utilisation prévue dans une VM. Il peut également ne pas savoir si l'utilisation dans un environnement

VM est conforme ou non aux conditions de licence de l'éditeur du logiciel. Ainsi, le service informatique ne sait pratiquement jamais s'il dispose de licences suffisantes pour un produit logiciel donné ; ou bien, dans un cas de figure Il peut même se retrouver avec un surplus coûteux de licences inutilisées, mais néanmoins onéreuses.

#### **Complexité des conditions de licence**

Cet exemple met en lumière le troisième aspect : la complexité et l'hétérogénéité des licences. Il existe non seulement des produits logiciels dont les licences sont attribuées par certaines licences couvrent plusieurs appareils par utilisateur, tandis que d'autres exigent des utilisateurs nommés ou des utilisateurs simultanés (Named Users, Concurrent Users). Ce sont des défis du côté client, et les organisations informatiques les maîtrisent généralement très bien. Les défis beaucoup plus complexes - et donc ceux qui comportent les plus grands risques financiers en cas de non-conformité - concernent les installations côté serveur dans le centre informatique. Le centre de calcul est responsable d'environ 70% de de tous les problèmes de conformité des licences et donc pour l'essentiel des risques financiers en cas de non-conformité.

# 3

## Les meilleures pratiques pour gérer les audits logiciels

La gestion des licences est une question complexe qui implique plusieurs départements au sein d'une organisation : l'exploitation informatique, la gestion des services informatiques (ITSM), les achats et le contrôle financier. C'est pourquoi la gestion des licences est avant tout un défi organisationnel.

Il est généralement considéré comme une bonne pratique de choisir soit le cadre ITIL bien établi, soit la norme ISO/ EIC 19770-1 pour la gestion des actifs logiciels comme base de son propre processus de gestion des licences. Cependant, le conseil en processus autour de l'ITIL et des normes ISO a la réputation d'entraîner des coûts considérables, alors que les progrès ne sont que sur le papier. Il est important de s'en souvenir : Dans la gestion des licences - comme dans tout projet ITSM - il s'agit de faire fonctionner l'entreprise et non d'un projet de recherche scientifique. Il faut commencer petit en identifiant les besoins prioritaires, puis mettre en place des processus de manière pragmatique, obtenir des gains rapides ("quick wins") et faire évoluer le projet de manière prudente à partir de cette base afin d'éviter un "surplus de définition de processus".

Avec le principe de Pareto en tête, il est préférable d'atteindre rapidement un taux de réussite de 80% plutôt que de s'enliser dans une tentative désespérée de couvrir 100% de tous les détails possibles. d'atteindre les détails. L'approche de la "couverture à 100%" est de toute façon vouée à l'échec, car, selon toute vraisemblance, l'environnement informatique n'évolue pas pendant le projet de gestion des licences restera immobile, mais continuera à évoluer. C'est pourquoi une approche pragmatique et itérative de la gestion des licences est la seule voie possible.



Une mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gestion des licences peut idéalement se faire en cinq étapes :



#### Étape 1

##### **Définition de la vision, des objectifs et des étapes**

Comme toujours dans l'ITSM, il est ici essentiel de susciter l'engagement de la direction dans ce projet.



#### Étape 2

##### **Définition et mise en place des processus pertinents**

Dans le cas de la gestion des licences, cette étape comprend la saisie complète de l'inventaire des licences. La définition du processus de gestion des licences et l'intégration dans le processus de gestion du changement.



#### Étape 3

##### **Mise en œuvre de l'outil de gestion des licences**

Cette phase du projet comprend l'établissement de connexions avec toutes les bases de données pertinentes ainsi que la mise en place de mécanismes pour garantir la qualité des données.



#### Étape 4

##### **Gestion des licences au moyen du bilan d'ouverture.**

Cette étape comprend l'évaluation des contrats et des conditions de licence existants, ainsi que la création de processus de mise en place de workflows logiciels pour la comparaison automatique et la réconciliation des licences avec un produit ou un fournisseur spécifique.



#### Étape 5

##### **Fonctionnement en cours**

Ce stade final du projet servira de point de départ à l'amélioration continue des services, comme le recommande le cadre ITIL, ainsi qu'à l'extension du nouveau processus et des nouveaux flux de travail à d'autres produits logiciels et fournisseurs de logiciels.

# Exigences d'une solution moderne de gestion des licences

Lors de la sélection d'une solution logicielle qui vous aide à vous préparer aux audits de conformité des licences, il est important de connaître les caractéristiques suivantes afin d'être parfaitement préparée à un audit logiciel :

## **Inventaire complet et scanning des actifs informatiques**

Cela commence par des composants permettant de gérer et d'inventorier automatiquement toutes les plateformes pertinentes - des clients et des serveurs aux appareils mobiles et aux logiciels en tant que service. De cette manière, il est possible de couvrir efficacement tous les "mondes" dans lesquels les logiciels sont présents et d'en extraire des données valides. L'obtention de données à partir d'environnements techniques, en particulier, est un défi qui peut être relevé aussi bien avec des agents que sans agent et, en outre, avec un accès à distance. Il convient également de souligner la mesure de l'utilisation sur les serveurs de terminaux et les bureaux virtuels, qui identifie non seulement l'utilisateur, mais aussi l'appareil auquel il accède. Cela est extrêmement précieux pour les gestionnaires de licences, en particulier pour les appareils non gérés.

## **Gestion standardisée du cycle de vie des logiciels**

La solution doit couvrir tous les processus, du traitement des demandes (en libre-service) aux workflows d'approbation, en passant par l'installation du logiciel, le suivi de

déploiement, l'intégration dans la gestion des modifications, la consolidation des licences et le reporting des licences jusqu'à l'allocation des centres de coûts. De cette manière, le provisionnement des logiciels est lié aux processus de gestion des licences.

## **Services d'information sur les licences entièrement automatisés**

Ceux-ci doivent inclure un catalogue complet d'éléments de licence (y compris les suites, les options de mise à niveau, etc...) ainsi qu'une variété de signatures d'application pour l'inventaire et la comptabilité automatisés, et un catalogue SKU détaillé pour la collecte automatisée des licences.

## **Gestion des actifs et des contrats**

Cette fonctionnalité doit inclure des fonctions telles que le suivi de la fin de vie, l'attribution des actifs au sein de l'organisation, la gestion de l'état des actifs et une API pour les achats.

## **Prise en charge d'un large éventail d'options de déploiement de logiciels**

La solution de gestion des licences doit couvrir les installations physiques et virtuelles locales ainsi que les postes de travail virtuels hébergés, les applications pour appareils mobiles et les abonnements SaaS.

5

# Une préparation optimale avec une gestion des licences basée sur les processus

Les directeurs informatiques sont aujourd'hui confrontés à une complexité croissante en matière de licences, à des changements de plus en plus dynamiques dans les centres de données et à une fréquence accrue des audits de conformité des licences par les éditeurs de logiciels. Face aux efforts chronophages pour rassembler toutes les informations sur les licences et aux risques financiers élevés en cas de non-conformité, les organisations ont besoin de processus solides de gestion des licences, soutenues par une solution de gestion des licences orientée processus. Cela les aide à parcourir le chemin difficile de la préparation et de l'exécution des audits.

La solution de gestion des licences doit être étroitement intégrée aux processus de gestion des changements, de gestion des demandes en libre-service, d'achat et d'affectation des coûts. Elle doit également couvrir l'ensemble des méthodes de déploiement de logiciels. Les solutions de gestion des logiciels doivent couvrir toutes les méthodes de gestion des logiciels utilisées aujourd'hui, du bureau ou de l'appareil mobile, du centre de données ou en cloud.

Mais même la meilleure solution de gestion des licences disponible aujourd'hui sur le marché ne peut pas décharger le gestionnaire de licences de tous les problèmes de gestion des licences. CIO ne peut pas se débarrasser de tous les soucis liés aux licences - il faut se méfier des fournisseurs de solutions de gestion des licences qui promettent le contraire : Les détails des licences de Microsoft, Oracle et autres sont tout simplement trop complexes pour pouvoir être couverts par la seule automatisation. Le besoin d'experts compétents en matière de licences subsiste, tout comme le besoin d'un contrôle humain prudent du processus de gestion des licences.

Mais ce qu'une solution complète de gestion des licences orientée processus peut faire, c'est vous donner un système de navigation qui vous guide en toute sécurité sur le terrain difficile des audits de licences logicielles d'aujourd'hui. Une telle solution vous permettra d'y voir plus clair. Vous aurez une vision claire de la route à suivre, vous serez averti de tous les obstacles et vous serez littéralement aux commandes.

# MATRIX42

## Simplifier et sécuriser l'environnement digital

### À propos de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser l'espace de travail de leurs employés et à le rendre plus sûr. Le logiciel Digital Workspace Experience gère les appareils, les applications, les processus et les services de manière simple, sûre et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et cloud dans les infrastructures existantes.

[www.matrix42.com](http://www.matrix42.com)

Follow us