



Deutsche Börse parvient à réduire le risque de panne de ses systèmes informatiques

Un contrat HPE Datacenter Care qui offre un support sur site

Objectif

Haute disponibilité des plateformes de trading et des autres systèmes essentiels

Approche

Contrat HPE Datacenter Care

Considérations informatiques

- Des processus et une gouvernance clairs permettent d'assurer le bon fonctionnement du partenariat de l'entreprise avec HPE.
- L'équipe informatique peut davantage se concentrer sur les activités commerciales de l'entreprise.
- L'équipe informatique a accès au support et aux développeurs de 3e niveau de HPE.

Considérations commerciales

- Le fonctionnement stable et hautement performant des systèmes de trading essentiels à l'entreprise
- Un contrat unique pour tous les services permet de réduire la charge de travail de l'équipe informatique et de l'équipe de comptabilité.
- Les services peuvent être ajoutés ou supprimés selon les besoins.



Le contrat Datacenter Care conclu il y a longtemps entre Deutsche Börse et Hewlett Packard Enterprise comprend des services à la fois proactifs et réactifs, garantissant que ses plateformes de trading essentielles restent performantes et toujours en service. Ces services couvrent à la fois les équipements et les logiciels, la plupart des interventions étant assurées par une équipe HPE sur site.

Le challenge

Un fonctionnement ininterrompu et performant

Le groupe Deutsche Börse est l'une des plus grandes entreprises boursières au monde. Elle exploite actuellement plus de 30 plateformes de trading à l'échelle mondiale pour les investisseurs qui placent des capitaux et les sociétés qui lèvent des capitaux. Deux d'entre elles, Xetra et la Bourse de Francfort, comptent parmi les plates-formes de trading les plus réputées au monde, où les prix sont déterminés à la bourse. Xetra est considérée comme l'une des infrastructures de trading les plus puissantes et les plus flexibles au monde, avec des participants dans 18 pays. Depuis 1999, Deutsche Börse a calculé tous ses indices boursiers sur la base des cours communiqués par Xetra. La plateforme de trading représente une part de marché d'environ 95 % des actions DAX négociées en Allemagne, avec une charge de pointe de 1,2 million de transactions par jour.

« Notre partenariat avec Hewlett Packard Enterprise signifie que nous avons toujours quelqu'un qui travaille en arrière-plan pour surveiller notre infrastructure, faire des recommandations et réagir rapidement pour prévenir les pannes. Le contrat d'assistance HPE Datacenter Care nous permet également de nous concentrer davantage sur les activités commerciales de l'entreprise ».

- Alexander Siklinski, département Infrastructure des systèmes (ISI), Deutsche Börse

Comme d'autres systèmes de trading, Xetra a été développée par Deutsche Börse, l'entité chargée de toute l'informatique au sein du groupe Deutsche Börse. Elle développe et exploite des systèmes de trading, de compensation et d'information utilisés sur les marchés au comptant et des dérivés, ainsi que dans le domaine de la compensation. Son portefeuille de produits comprend également des systèmes frontaux pour les participants au marché.

« L'informatique est notre cœur de métier - pour Deutsche Börse, l'informatique est la clé du succès sur les marchés financiers internationaux », déclare Alexander Siklinski du département Infrastructure de systèmes (ISI). C'est pourquoi Deutsche Börse est devenue un fournisseur complet, couvrant tous les domaines liés au développement et à l'exploitation de logiciels pour les bourses et les participants aux marchés boursiers. Les banques font également confiance à Deutsche Börse pour leurs systèmes, dont beaucoup sont hébergés dans ses datacenters.

« Les systèmes de nos datacenters doivent être totalement fiables, avec une disponibilité et des performances élevées, même en période de pointe », explique Peter Heck, responsable des opérations SAP et Windows® chez Deutsche Börse. La majorité des systèmes de trading doivent être disponibles tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24. Pour les autres systèmes, y compris ceux utilisés pour exploiter la Bourse européenne de l'énergie (EEX) et les banques hôtes, les exigences sont encore plus strictes. Ceux-ci doivent être opérationnels 24 heures sur 24, 365 jours par an.

« Toute défaillance causerait un énorme préjudice à notre réputation », poursuit M. Heck. « C'est pourquoi notre rôle premier est d'assurer que nos systèmes critiques ne tombent jamais en panne ou ne s'arrêtent jamais. »

La solution

Un contrat HPE Datacenter Care

C'est pourquoi Deutsche Börse a des systèmes redondants et achète des paquets de solutions pour protéger les systèmes hautement disponibles des pannes matérielles. Mais pour les responsables, ce n'est pas suffisant. « Ce n'est qu'en combinant des services réactifs et proactifs que nous pourrions réduire durablement le risque de pannes des systèmes », explique M. Siklinski. « Au fil des ans, nous avons donc établi une relation étroite avec Hewlett Packard Enterprise, la société qui assure pour nous le support des datacenters, que nous appelons la Maison des services. »

Ce qui rend ce partenariat unique est le fait qu'une équipe de HPE est basée en permanence dans les deux datacenters de la Deutsche Börse, travaillant par rotations tous les jours de la semaine de 7h à 20h. C'est pourquoi ils entretiennent des relations de travail très étroites avec les administrateurs et les responsables informatiques de la Deutsche Börse elle-même. « Cette étroite collaboration et cette prestation de services sur site nous permettent d'être absolument sûrs que Hewlett Packard Enterprise comprend nos processus et sait donc exactement à quel point certains serveurs sont essentiels », déclare M. Heck.



Un contrat unique pour environ 3 000 systèmes

L'autre facteur qui rend ce partenariat particulièrement unique est la structure du contrat conclu pour la Maison des services il y a environ sept ans. « À l'époque, environ 200 systèmes étaient pris en charge dans le cadre d'un contrat HPE Datacenter Care. Nous recevions pour chaque système une facture que nous devons signer et envoyer à un centre de coûts », se souvient Siklinski. « Au fil des ans, cela prenait de plus en plus de temps, non seulement pour nous, mais aussi pour les services de comptabilité et de contrôle de gestion. »

Pour résoudre ce problème, Deutsche Börse et HPE ont conclu un contrat unique, simple et transparent couvrant tous les services individuels - la Maison des services - et que les entreprises réévaluent et révisent tous les six mois après avoir établi quels services ont été ajoutés à la Maison des services et quels services ne sont plus nécessaires suite à l'introduction d'un nouvel équipement. « Nous avons un dialogue très ouvert et efficace avec HPE », se félicite M. Siklinski. « Si nous leur disons que nous venons de mettre en service un nouveau système critique, HPE est flexible et l'adopte rapidement dans la Maison des services sans attendre la prochaine réunion. »

Le grand avantage de ce contrat est que Deutsche Börse reçoit désormais une seule facture, deux fois par an, pour toute la Maison des services. « La structure contractuelle de la Maison des services a vraiment contribué à réduire, depuis sa création il y a sept ans, la charge de travail de notre département et de l'équipe de comptabilité. Aujourd'hui, c'est d'autant plus précieux que le nombre de systèmes que nous considérons comme très critiques et qui doivent être couverts par la Maison des services a considérablement augmenté au fil des ans. »

Il y a actuellement 3 000 systèmes HPE dans la Maison des services et ce nombre ne cesse de croître. Il y a notamment des serveurs HPE ProLiant x86 ainsi que des serveurs Itanium exécutant le système d'exploitation OpenVMS. Dans ce dernier cas, l'équipe de HPE assure également le support du système d'exploitation et des logiciels supplémentaires de fournisseurs tiers, tels que les bases de données. Le contrat concerne également des solutions de stockage de HPE.

Dans le cadre de la Maison des services, HPE fournit des services réactifs sous la forme de réparations d'équipements, ainsi qu'une gamme de services proactifs. Il s'agit d'effectuer des analyses régulières des systèmes pour faire un contrôle d'intégrité du matériel et des logiciels. Ce processus permet aux experts de HPE de résoudre les problèmes potentiels de manière préventive. Les sources des erreurs font l'objet d'investigations rapides pour éviter la survenue de défaillances ou que ne soient affectées les performances. HPE crée également des rapports réguliers sur les correctifs des systèmes contenant toutes les informations pertinentes et toutes les mises à jour en matière de sécurité nécessaires.

Le client en quelques mots

Services HPE

- Contrat HPE Datacenter Care avec des services réactifs et proactifs comprenant le support sur site

À propos de Deutsche Börse

Le siège social de Deutsche Börse se situe à Francfort, capitale financière. L'entreprise emploie environ 5300 personnes au Luxembourg, à Prague, Londres, Zurich, Moscou, New York, Chicago, Hong Kong, Singapour et Tokyo, assurant ainsi une ouverture globale pour sa clientèle à travers le monde.

« Hewlett Packard Enterprise comprend nos processus et sait à quel point certains serveurs sont essentiels. »

- Peter Heck, responsable de la gestion des serveurs, Deutsche Börse

Avantages

Fonctionnement stable des systèmes hautement critiques

Tous les services sont appuyés par des accords de niveau de service, et les partenaires ont également travaillé ensemble pour convenir de processus cohérents et de structures de gouvernance pour leur fonctionnement. « De cette façon, toutes les personnes concernées savent ce qu'il faut faire en cas d'incident », explique M. Heck. « De temps en temps, nous avons des situations qui nécessitent des interventions spécialisées. Mais même dans ce cas, les experts de HPE font tout ce qu'ils peuvent pour résoudre les problèmes. »

M. Siklinski le confirme : « Les systèmes que nous avons dans la Maison des services fonctionnent de manière très stable grâce au service complet fourni par HPE. C'est l'une des raisons pour lesquelles Deutsche Börse a une si bonne réputation dans le monde de la finance. »

Si une demande d'assistance doit être générée, le processus de gestion de l'escalade élargi dans le contrat HPE Datacenter Care garantit à Deutsche Börse une priorité absolue et l'accès aux équipes de développement du département support de 3e niveau de HPE.

« Cet accès au support de 3e niveau chez HPE et aux développeurs est très précieux pour nous, et c'est quelque chose que nous n'aurions pas dans un contrat avec un autre fournisseur. Aux États-Unis, les experts réajustent même notre environnement pour détecter les erreurs », explique M. Heck.

« Notre partenariat avec HPE signifie que nous avons toujours quelqu'un qui travaille en arrière-plan pour surveiller notre infrastructure, faire des recommandations et réagir rapidement pour prévenir les pannes. Le contrat d'assistance HPE Datacenter Care nous permet également de nous concentrer davantage sur les activités commerciales de l'entreprise », explique M. Siklinski.

Pour en savoir plus
hpe.com/services

✉ Partagez maintenant

🖥 Mises à jour