

Mn Services fait confiance à IBM Consul InSight pour répondre aux exigences des contrôles informatiques SAS-70.

Présentation générale

■ L'enjeu pour Mn Services

Répondre aux exigences strictes des auditeurs en vue de respecter la norme SAS-70 (Statements on Auditing Standards)

■ Pourquoi IBM ?

Conseils spécialisés et novateurs, solution et services flexibles, succès éprouvés auprès d'autres institutions financières

■ La solution

Surveillance à l'échelle de l'entreprise des processus de contrôle informatique critiques

■ Les bénéfices

Obtention de la certification SAS-70 ; amélioration de la qualité des infrastructures informatiques ; mise en place du système en 3 mois



Mn Services a découvert dans la solution IBM Consul InSight Security Manager un outil optimal pour gérer les contrôles IT importants et répondre aux exigences client.

La société hollandaise Mn Services gère des prestations de retraite et d'assurance et aide les entreprises à administrer leur capital institutionnel. Forte de 650 employés, elle est chargée de l'administration des retraites de plus d'1,1 million de citoyens hollandais et gère 55 milliards \$ US (juillet 2007) pour des clients toujours plus nombreux.

Flexibilité, perspicacité et implication. Ces mots clés caractérisent les services de cette entreprise. Mn Services propose un large choix de services regroupant des systèmes de gestion des retraites, des prestations d'assurance, des avantages sociaux,

« *Nous avons opté pour IBM Consul en nous basant sur les conseils de notre auditeur informatique interne. Ce dernier a été impressionné par les fonctions d'investigation informatique de la solution. Les autres aspects appréciables en sont l'incroyable facilité d'utilisation et la transparence des données.* »

– Jorgen Batteram, gestionnaire de la sécurité informatique chez Mn Services

« L'avantage d'IBM Consul est qu'il s'agit d'un outil disposant de nombreuses capacités de réglage et de multiples options. Il lui faut en moyenne une demi-heure pour obtenir une vue d'ensemble de l'infrastructure. Je peux alors déterminer facilement si des failles de sécurité se sont produites et à quel endroit. »

– Piet Osefius, coordinateur sécurité informatique chez Mn Services

des outils d'aide à la direction et de gestion du parc informatique. Les clients peuvent faire appel à Mn Services pour obtenir un ensemble complet de services intégrés, ainsi que des offres de services individualisées.

Mn Services considère l'innovation comme essentielle et se focalise davantage sur le développement du personnel et des processus. Ainsi, les systèmes de gestion avancés permettent à l'entreprise de détenir les informations les plus récentes. Cela se révèle nettement avantageux pour les performances de l'entreprise et pour la valeur offerte aux clients. Mn Services place toujours les intérêts du client en priorité et vise à atteindre les meilleurs résultats.

Respect des exigences les plus strictes en matière de contrôles informatiques

Mn Services, située à Rijswijk, à proximité de La Haye aux Pays-Bas, a décidé l'an dernier de mettre en place la norme SAS-70. Pour cette entreprise, IBM Consul InSight Security Manager constituait l'outil idéal pour gérer les contrôles informatiques les plus essentiels et répondre aux exigences les plus strictes en matière d'audit. SAS-70 est l'acronyme de « Statements on Auditing Standards number 70 ». Ces réglementations ont trait aux processus internes d'une entreprise, notamment aux contrôles informatiques. Selon le type de processus ou de système surveillé, la certification n'intervient pas de manière automatique. Par conséquent, la qualification doit être attestée auprès d'auditeurs indépendants chaque année.

Préparation minutieuse

Pendant un certain temps, Mn Services était en quête d'un outil de contrôle et de surveillance de la sécurité des infrastructures informatiques. « Lorsque nous avons pris la décision l'an dernier de travailler dans le respect des directives de la norme SAS-70, nous avons déjà un point de départ. Nos importantes recherches préalables au cours de cette même année ont constitué une excellente base pour notre approche », déclare Jurgen Batteram, gestionnaire de la sécurité informatique chez Mn Services.

Leon Verschoor, responsable achat NTIC chez Mn Services, explique que les consultants externes ont conseillé l'entreprise quant aux éventuels fournisseurs, produits et structures d'assistance. « Lors de la phase préparatoire, nous avons également souhaité contrôler la qualité et le professionnalisme des ventes locales et de la structure d'assistance des futurs fournisseurs. Le professionnalisme des conseils, la flexibilité de la solution et des services, ainsi que des succès éprouvés auprès d'autres institutions financières nous ont convaincus à choisir IBM Consul. »

Solution adaptée aux auditeurs et appropriée à l'investigation informatique

« En outre, nous avons opté pour IBM Consul en nous basant sur les conseils de notre auditeur informatique interne », indique Batteram. « Ce dernier a été impressionné par les fonctions d'investigation informatique de la solution. Ses autres aspects appréciables sont sa facilité d'utilisation et la transparence des données. »

Mn Services est chargé de la collecte et du versement mensuel aux personnes retraitées de différents fonds de pension hollandais. « Ceci touche pas moins de 100 000 clients et concerne plusieurs millions d'Euros par mois. Il va de soi que pour nos clients et notre entreprise, cette opération doit être réalisée dans le respect de nos accords de niveau de service », affirme Verschoor. « Nos clients, notamment les grands organismes de fonds de pension et les sociétés d'investissement dont nous gérons le capital, souhaitent que nous apportions la preuve que nos systèmes sont mis en place de manière aussi sûre et performante que possible en vue de mener à bien la vente au détail en ligne (« E-tail Business »). L'obtention de la certification SAS-70 nécessite de définir et d'établir une approche démontrable, composée de processus principaux et de sous-processus. »

La confiance requiert des contrôles, gages de certitude

« L'utilisation de programmes avancés de gestion de la sécurité et des infrastructures informatiques nous permet de proposer des services d'un niveau de qualité optimal », conclut Verschoor. Piet Osefius, coordinateur sécurité informatique chez Mn Services, ajoute : « Au sein de cette structure, il est essentiel que les utilisateurs généraux de nos systèmes informatiques, internes et externes, tout comme nos gestionnaires et nos administrateurs, utilisent ces systèmes aussi prudemment que possible. Sur les 50 personnes impliquées dans ce processus, environ 20 disposent d'un degré élevé d'autorisation. Pour elles, il est important de disposer d'autorisations et de pouvoir travailler selon leurs compétences et leurs tâches. IBM Consul InSight Security Manager offre le type de protection qui nous permet, en cas de sinistre, de déterminer après coup ce qui s'est passé. Ces événements peuvent être surveillés précisément et sont observés chaque jour au sein du programme. »

Facilité d'utilisation et accès direct aux événements

« En ce qui concerne la séparation des fonctions, les administrateurs des opérations de guichet de Mn Services contrôlent les activités des administrateurs d'arrière-guichet. Si nous déterminons, via le tableau de bord pratique d'IBM Consul InSight Security Manager, que des activités non souhaitées ont eu lieu au sein du système, l'incident est automatiquement signalé au service des NTIC et de la gestion de la sécurité », explique Batteram.

Composants clés

Logiciel

- IBM Consul InSight Security Manager
-

« Grâce aux aperçus qu'offre IBM Consul InSight, la qualité de notre infrastructure s'est améliorée. Nous mesurons en permanence le fonctionnement de nos serveurs ; les informations que nous collectons nous permettent d'optimiser les paramètres. »

– Piet Osefius

« Après avoir opté pour IBM Consul, nous avons fait appel à des spécialistes de cette solution pour nous assister lors de la phase de mise en œuvre. Ainsi, nous avons pu installer et mettre en œuvre l'ensemble du système en trois mois et obtenir en outre un niveau de surveillance approprié. »

– Piet Osefius

« L'avantage d'IBM Consul est qu'il s'agit d'un outil disposant de nombreuses capacités de réglage et de multiples options. A l'aide de signaux de couleur, nous pouvons détecter immédiatement à quel endroit et à quel moment se sont produits des événements exceptionnels », précise Osefius. « Cela nous permet de déterminer en quelques clics si nous avons affaire à une erreur humaine ou à un comportement intentionnel. Le système est très convivial et convient donc parfaitement à une utilisation quotidienne. Il lui faut en moyenne une demi-heure pour obtenir une vue d'ensemble de l'infrastructure. Je peux alors déterminer facilement si des failles de sécurité se sont produites et à quel endroit. »

Double infrastructure pour une sécurité renforcée

Mn Services possède une structure informatique résistant aux sinistres, son infrastructure mise en miroir reposant en deux endroits différents. En cas de sinistre sur l'un de ces sites, les activités de l'entreprise continuent sans interruption à partir de l'autre site. Cette infrastructure informatique se compose de serveurs Microsoft® Windows® 2000 et 2003 Network Server, d'IBM AIX® 5.3, des bases de données Oracle 10g et des systèmes IBM System i™. Actuellement, l'entreprise surveille environ 100 serveurs et des bases de données d'entreprise principales, dont un grand nombre d'applications développées en interne. « IBM Consul offre l'avantage de proposer un aperçu à un haut niveau d'agrégation des événements se produisant au sein de notre système », révèle Osefius. « En outre, si un incident se produit, nous pouvons en connaître précisément les détails à l'aide de journaux et en déterminer ainsi l'origine. Ces informations nous permettent de lancer des investigations informatiques et de réunir des preuves. L'aspect positif d'IBM Consul est que nous pouvons à tout moment examiner de quelle manière le système a été installé et visualiser également les paramètres de référence, ceux liés à l'audit ainsi que d'autres mesures de sécurité. Grâce aux aperçus qu'offre IBM Consul InSight, la qualité de notre infrastructure s'est améliorée. Nous mesurons en permanence le fonctionnement de nos serveurs ; les informations que nous collectons nous permettent d'en optimiser les paramètres. »

Mise en œuvre rapide grâce à un support approprié

« Après avoir opté pour IBM Consul, nous avons fait appel à des spécialistes de cette solution pour nous assister lors de la phase de mise en œuvre », indique Osefius. « Ainsi, nous avons pu installer et mettre en œuvre l'ensemble du système en trois mois et obtenir en outre un niveau de surveillance approprié. Trouver rapidement le juste équilibre nécessite un maximum de savoir-faire et d'expérience. Tenez compte de tous les éléments impliqués, par exemple, dans les paramètres de référence de sécurité au cours de l'installation du serveur et du réglage des paramètres d'audit. Notez également que si les règles de l'entreprise vous obligent à adopter un système de mise à disposition d'informations trop détaillées, vous risquez d'inonder votre infrastructure en raison de l'énorme quantité d'informations générées. Les

capacités d'IBM Consul InSight Security Manager nous ont permis d'obtenir en très peu de temps de surprenants bons résultats. Suite à cette première phase, nous ajustons à présent davantage le système en vue de répondre à nos besoins spécifiques. »

IBM Consul facilite la gestion de la sécurité informatique

« Quoi de mieux que d'arriver au bureau le matin et de découvrir immédiatement sur son écran les incidents de sécurité s'étant produits sur les serveurs au cours des dernières 24 heures ?! », s'enthousiasme Osefius. « Nos experts en maintenance disposant d'un accès 24 heures/24 et 7 jours/7 au système peuvent visualiser immédiatement les incidents s'étant produits pendant ou en dehors des heures de travail », précise Batteram.

L'ensemble de l'entreprise Mn Services, y compris les unités commerciales, était concerné par la mise en œuvre de la règle de sécurité informatique. Une personne était impliquée au sein de chaque unité commerciale. En outre, l'introduction du nouveau système a fait l'objet d'une vaste campagne de communication au sein de toute l'entreprise. Au départ, cela a inspiré une certaine défiance, mais la mise en œuvre du système a finalement contribué à protéger l'intégrité de l'ensemble des employés.

Mn Services est très satisfait de la charge système obtenue suite à la mise en place du produit de gestion de la sécurité IBM Consul InSight. A l'origine, l'entreprise a craint que les systèmes ne ralentissent énormément une fois lancé l'audit. En réalité, cela ne s'est pas produit et aucun retard n'a été constaté. Lors de la mise en place d'IBM Consul, l'entreprise a d'ailleurs également décidé de mettre à niveau son infrastructure informatique avec des outils de pointe.

Infrastructure informatique 100 % sûre

« IBM Consul nous permet de constater que notre infrastructure est correctement sécurisée », indique Osefius. « Grâce à l'application de la norme SAS-70, nous pouvons désormais nous appuyer sur la sécurité de notre infrastructure informatique. » A présent que l'entreprise utilise IBM Consul InSight Security Manager depuis plusieurs mois, d'autres effets apparaissent. « Les avantages liés à la configuration des systèmes deviennent évidents », précise Batteram. « Notre travail est désormais facilité puisque nous savons exactement ce qui se passe au sein de notre infrastructure informatique. Le fait que nos utilisateurs disposant de droits d'accès (utilisateurs expérimentés, gestionnaires système, administrateurs) savent que nous les protégeons d'éventuelles erreurs constitue un avantage supplémentaire. »

« Grâce à l'introduction rapide de ce nouveau système, nous avons pu mener brillamment cet audit. Désormais, la certification SAS-70 va de soi », se réjouit Verschoor. « Cela s'applique aussi bien à nos unités commerciales qu'à l'entreprise. IBM Consul InSight nous a permis d'obtenir une certification SAS-70 de type 2. »

« Grâce à l'introduction rapide de ce nouveau système, nous avons pu mener brillamment cet audit. Désormais, la certification SAS-70 va de soi. »

–Leon Verschoor, responsable achat NTIC chez Mn Services

Batteram ajoute quelques points :

- *Grâce à IBM Consul, Mn Services collecte de nombreuses informations supplémentaires, ce qui garantit un meilleur contrôle en matière de « travail dans le respect des règles . »*
- *La sécurité informatique au sein de Mn Services n'est pas l'affaire d'une seule personne mais constitue véritablement un thème essentiel, traité par de nombreuses personnes au sein de l'entreprise.*
- *Grâce à cette approche, Mn Services a pu mettre en place des processus d'apprentissage en interne, s'appuyant sur des contrôles et une documentation appropriés.*
- *Lorsque le tableau de bord est utilisé régulièrement, les membres du personnel affecté à la sécurité se familiarisent avec l'outil de contrôle et en découvrent plus amplement les fonctionnalités.*

« Sur le court terme, nous n'aurions pas su configurer les fonctions de collecte et de gestion des journaux si nous n'avions pas eu en mains IBM Consul InSight Security Manager », conclut Osefius. « En augmentant fortement notre gérabilité, nous espérons affirmer davantage Mn Services en tant qu'entreprise exemplaire au sein de notre département. L'uniformité des rapports est très simple à interpréter, pour les personnes expérimentées tout comme pour celles qui ne le sont pas. Les rapports sont cohérents, indépendamment de la plateforme à partir de laquelle ils sont générés. Nous nous attendons ainsi à recevoir des félicitations de la part des auditeurs. »

Pour plus d'informations

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/tivoli

Pour en savoir plus sur le logiciel Tivoli®, rejoignez les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante :

www.tivoli-ug.org

Pour en savoir plus sur Mn Services, consultez le site Web suivant :

www.mn-services.nl

© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France
10-07
Tous droits réservés

AIX, IBM, le logo IBM, System i et Tivoli sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. L'obtention de résultats comparables n'est pas garantie.

Les références faites dans cette publication aux produits ou services IBM n'impliquent pas qu'IBM a l'intention de les commercialiser dans tous les pays où IBM est présent.