

# IBM podpora komunitného Open Source Software (OSS)

IBM poskytuje profesionálne služby podpory pre viac ako 245 open source balíkov, od vzdialenej podpory až po poradenstvo na mieste (on-site). IBM umožňuje klientovi prevádzkovať podnikové aplikácie na bezplatnom open source a zmiernuje riziko ich používania. K dispozícii je služba technickej podpory (balíky) pre operačný systém, databázu, middle ware, ako aj pre aplikácie. Vďaka ponuke služieb IBM získa klient prístup k softvérovým architektom až do úrovne 4, ktorí poskytujú nielen riešenia a opravy, ale navrhujú aj spôsob riešenia najzložitejších problémov v obchodnom procese klienta v súvislosti s Open Source Softvérom.

## IBM Podpora komunitného Open Source Software (OSS)

Účelom softvérových služieb Multivendor (MVS) je poskytovať klientom odbornú podporu pre softvérové riešenia, ktoré sú od iného výrobcu ako IBM. Ponuka služieb IBM podpory pre Open Source je najnovší a kľúčový produkt v portfóliu IBM Technology Support Services (IBM TSS).

Softvér s otvoreným zdrojovým kódom sa v dnešnej dobe rozrástol ďaleko za hranice Linuxu a je kľúčovou hnacou silou inovácií, vzhľadom na nízke náklady je čoraz častejším riešením. Je základom pre najmodernejšie podnikové aplikácie, ako sú cloudové riešenia Big Data, Analytics(IaaS-/PaaS) a micro services. Open Source Software vyvinutý komunitami má nasledujúce funkcie:

- 1.) licencia je poskytovaná bezplatne,
- 2.) zdrojový kód môže ovládať a upravovať ktokoľvek a
- 3.) môže byť voľne distribuovaný.

OSS už prenikol medzi spoločnosti v rebríčku Fortune 500, napríklad vo forme tieňového IT, ako súčasť riešení podnikových aplikácií, alebo ako strategické odlišenie spoločnosti.

Vzhľadom na svoje vlastnosti je jasné, že softvér s otvoreným zdrojovým kódom môže takmer okamžite sprístupniť komerčné a technické informácie, čo umožňuje klientom modernizovať obchodné operácie a aplikácie s výrazne nižšími investíciami v porovnaní s proprietárnym softvérom. Avšak, s touto priekopníckou technológiou, klienti čelia rizikám a nákladom spojeným so spustením Open Source Software, ktoré je potrebné zmierniť.

IBM podpora OSS od TSS zmierňuje riziko a znižuje úsilie klienta poskytovaním profesionálnej podpory pre OSS s vopred dohodnutou zmluvou o úrovni služieb (SLA). Táto služba je komplexná ponuka služieb od break/ fix, cez "how-to" až po architektonické riadenie klienta a školenia. V súčasnosti sa ponuka týka viac ako 245 balíkov pre infraštruktúru, middleware a aplikácie.

## Ponuka podpory IBM s otvoreným zdrojovým kódom - OSS

- IBM SLA pre viac ako 245 Open Source balíčkov:
  - Linka podpory (9x5 a 24x7 pre prípady s prioritou 1)
  - Rozšírená technická podpora pre Linux (24x7 s garantovaným časom odozvy) \*  
\* v závislosti od krajiny doručenia
- Distribútor L3 / Služby L3
  - Služba L3 (prostredníctvom nášho partnera)

## Prehľad trhu

Open source softvér sa začal objavovať a čoskoro sa stal akceptovanou alternatívou ku komerčnému softvéru vo všetkých oblastiach IT, t. j. operačný systém, distribuované aplikácie (middleware) a vývoj aplikácií. Podľa renomovaných štúdií, open source je základom novej generácie technológií, ako je Internet vecí (IoT), Big Data a Cloud Computing.

Open Source sa začal integrovať na trhy, na ktorých doteraz dominovali komerční (vlastní) poskytovatelia softvéru (SW), ktorí profitovali z licenčných poplatkov, údržby SW a SW služieb.

Free and Open Source Software (FOSS) prichádza s bezplatnou licenčnou zmluvou, ktorá je prevádzkovaná komunitou jednotlivcov, ktorí vyvíjajú, testujú a udržiavajú softvér. Okrem toho možno zdrojový kód zmeniť a prispôbiť špecifickým požiadavkám a distribuovať napríklad ako nové riešenie umožňujúce rýchlejšie uvedenie na trh a urýchlenie inovácií na oveľa vyššej úrovni. Neexistuje však žiadna záruka, že nahlásené problémy alebo dotazy budú vyriešené, t. j. komunita neposkytuje žiadnu úroveň služieb.

IBM TSS umožňuje klientom spúšťať stratégiu obchodných procesov založených na OSS a pomáha im zabezpečiť ich dostupnosť a bezpečnosť so zníženým úsilím. Softvér s otvoreným zdrojovým kódom sprístupnený na internete, ktorý bude klient používať, bude podporovaný IBM TSS ako jediné kontaktné miesto pre klienta. **Táto podpora sa poskytuje prostredníctvom odborníkov využívajúcich globálnu podpornú štruktúru 24x7.**

Trh s otvoreným zdrojovým kódom je roztrieštený, čo znamená, že existuje mnoho malých spoločností poskytujúcich podporu softvéru s otvoreným zdrojovým kódom a služieb, ktoré konkurujú veľkým komerčne dostupným poskytovateľom softvéru s otvoreným zdrojovým kódom, alebo dokonca menším novým spoločnostiam, ktoré boli zriadené len kvôli určitým konkrétnym projektom. Ale všetci majú jedno spoločné: majú obmedzený dosah a rozsah.

V dôsledku toho budú musieť klienti čeliť týmto výzvam na trhu a preto je tu IBM TSS, ktoré im ponúka riešenia s profesionálnymi službami.

# IBM Podpora komunitného Open Source Software (OSS)

## Prečo IBM podpora komunitného Open Source Software

### Kľúčové obchodné otázky

- Nejasná zodpovednosť za problémy týkajúce sa viacerých podnikových aplikácií (distribučovaná štruktúra podpory)
- Viazané interné technické zdroje
- Rastúce ceny za používanie existujúceho softvéru
- Veľké úsilie pri riadení rôznych poskytovateľov služieb
- Tlak na náklady a tlak na inovácie
- Riziko prevádzkovania softvéru s otvoreným zdrojovým kódom v spoločnosti
- Obavy o bezpečnosť pri práci s komunitou
- Inovácia prostredníctvom produktov OSS
- Vysoké náklady na licencie a predplatné komerčného softvéru

### Riešenie

- Jedna zmluva pre všetky Open Source a Linux produkty
- Jednotné kontaktné miesto (SPOC) pre všetky produkty Open Source a Linux - poskytujúce profesionálnu podporu
- Interakcie medzi viacerými štruktúrami podpory na skrátenie času riešenia problémov

### Výhody

- Jednotný vstupný bod pre všetky problémy SW na všetkých platformách
- Skrátený čas riešenia problémov pre produkty Open Source a Linux
- 90 % všetkých nahlásených problémov rieši IBM
- Zníženie cien až o 30 % prostredníctvom optimalizovaného cenového modelu (softvérová podpora a úroveň služieb)

### Prečo IBM?

- Podpora všetkých problémov prostredníctvom integrovaných podporných tímov IBM pre produkty komunity Open Source
- Pokročilé "how to" podporované skúsenými architektmi veľkých podnikových systémov
- Optimalizované úrovne služieb a ďalšie doplnkové služby
- Široké skúsenosti s Linuxom, s Middleware produktmi a aplikáciami na všetkých platformách x86, Systém Power a Systém Z (Mainframe).

## Podporované produkty

<https://www-03.ibm.com/services/supline/products/policy.html>

[https://www-03.ibm.com/services/supline/products/OSS\\_Europe.html](https://www-03.ibm.com/services/supline/products/OSS_Europe.html)

### Komerčná podpora pre 245+ komunitných verzií open source softvéru

|                           |                            |                 |                       |
|---------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------------|
| ActiveMQ<br>(Akt-ovne MQ) | Kubernetes<br>(Kubernetes) | Kafka<br>Java   | Postgresql<br>Bábkové |
| Cassandra                 | Nginx                      | Openjdk         | Hlavy                 |
| Couchdb                   | Wordpress                  | Jenkins         | RabbitMQ              |
| Iskra                     | Sugarcrm                   | MariaDB<br>(Au) | (Králik)              |
| Tomcat                    | Docker                     | Maven           | Opakujte<br>Sugarcrm  |
| Apigility<br>(Apigility)  | Kubernetes<br>(Kubernetes) | MongoDB         | Jar                   |
| Ceph (Af.)                | Elastický návar            | (MongoDB)       | Zookeeper             |
| Gluster                   | Logstash<br>(Logstash)     | Nginx           | (Zoológ)              |
|                           |                            | Node.js         |                       |

Ak sa chcete dozvedieť viac o Službách technickej podpory IBM, obráťte sa na zástupcu IBM alebo obchodného partnera IBM alebo navštívte nasledujúcu webovú lokalitu: [ibm.biz/TSS4OpenSource](http://ibm.biz/TSS4OpenSource)

## IBM Services

