



# Podpora odprtokodnih rešitev

**Uroš Slak univ.dipl.inž.el.  
RHCE, LPIC-2, LPIC-1,  
CCSA/CCSE, Tivoli CSS  
uros.slak@astec.si  
*Astec d.o.o.***



# Spored

- Naloge vodij IT
- Zakaj linux in odprtokodne rešitve
- Predstavitev težav odprtokodnih rešitev
- Specifičnost odprtokodnih rešitev
- Specifičnost podpore odprtokodnih rešitev
- Izbira ustreznega partnerja za izvedbo odprtokodnih rešitev
- Predstavitev ključnih elementov podpore



# Naloge vodij IT

- Uvajanje nenehnih izboljšav
- Zmanjševanje stroškov in skupnih stroškov lastništva
- Izkazovanje upravičenosti izrabe sredstev in donosnost investicij
- Izboljšanje uspešnosti dobave projektov
- Uporaba notranjega ali zunanjega izvajanja
- Zmanjševanje TCO in povečevanja pogostosti, zapletenosti in obsežnosti sprememb IT



# Zakaj Linux in odprta koda?

- "Free software"
- Kakovostne rešitve
- Niso "okna"
- Možnost izbire
  - Produkt
  - Partner
  - Podpora
- Odprtost in prilagodljivost





# Težave odprtokodnih rešitev v produkcijskih okoljih

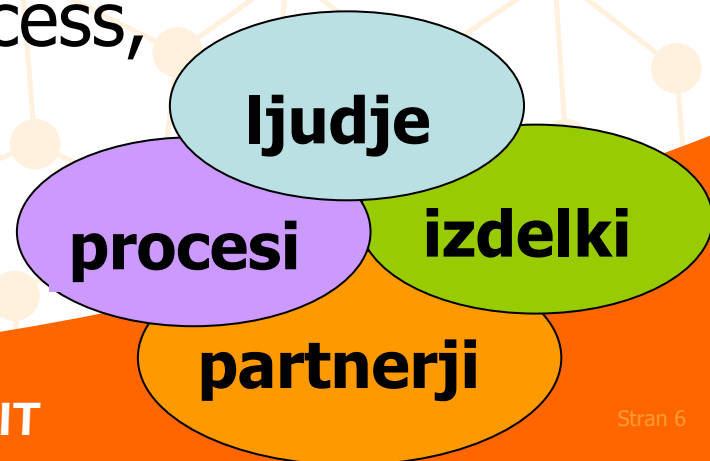
- Nepričakovani/nepredvideni stroški
- Neprimerna izbira produktov
- Zamujanje projektnih rokov
- Neizpolnjevanje ciljev projektov
- Stabilnost delovanja
- Težave z upravljanjem
- Neustrezna podpora





# Vzroki za neuspešnost projektov

- Neupoštevanje projektne pristopa
- Nepoznavanje zahtev in ciljev projekta
- Neupoštevanje stroškov celotnega cikla projektov
- Neprimeren partner s pomanjkanjem izkušenj na področju odprtokodnih rešitev
- Neuporaba 4xP (People, Process, Product, Partner) modela





# Specifičnost odprtokodnih rešitev

- Rešitve in njihova zrelost
  - Produkt
  - Podpora
  - Dokumentacija
  - Izobraževanje
  - Integracija produktov v celoto
  - Zunanji partnerji/svetovalci/izvajalci



# Produkt in podpora

- **Produkt**
  - Funkcionalnost
  - Kakovost
  - Kako dolgo produkt že obstaja
  - Kakovost razvojne ekipe
- **Podpora**
  - Internetna skupnost
  - Plačljiva podpora
  - Lastno znanje in izkušnje





# Specifičnost storitev podpore odprtokodnih rešitev

- Upravljanje incidentov – širok nabor orodij za analizo
- Upravljanje problemov - uporaba izvorne kode, popoln nadzor nad konfiguracijami
- Upravljanje sprememb – veliko konfiguracijskih datotek
- Upravljanje verzij - "release early and often."
- Upravljanje konfiguracij – statistike, poročila,
- Upravljanje varnosti – nadzor, revizije



# Dokumentacija in izobraževanje

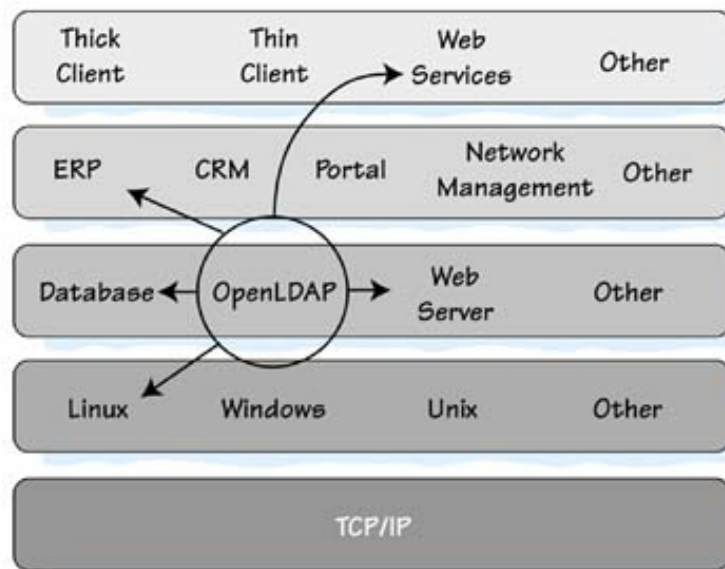
- Dokumentacija
  - Opis produkta
  - Uporabniška navodila
  - Napredna uporabniška navodila
- Izobraževanje
  - HOW-TO
  - Navodila korak-po-korak
  - Izobraževalni tečaji



**Linux  
Training**

# Integracija produktov v obstoječi IS

- Potreba po integraciji
- Možnost lastnega razvoja
- Plačljiva rešitev integracije





# Specifičnost odprtokodnih rešitev

**zrelost produkta**

**podpora**

**integracija**

**izobraževanje**

**dokumentacija**

**zunanji partner/svetovalec/izvajalec**



# Zahteve do partnerjev

- Obvladovanje projektne pristopa
- Podporni center
  - Obvladovanje incidentov
  - Obvladovanje sprememb
  - Opravljanje verzij
  - Upravljanje varnosti
- Znanje, izkušnje, število kadrov
- Izkušnje iz velikih produkcijskih okolij
- Izpolnjevanje SLA zahtev



# Kaj zna/ima dober partner

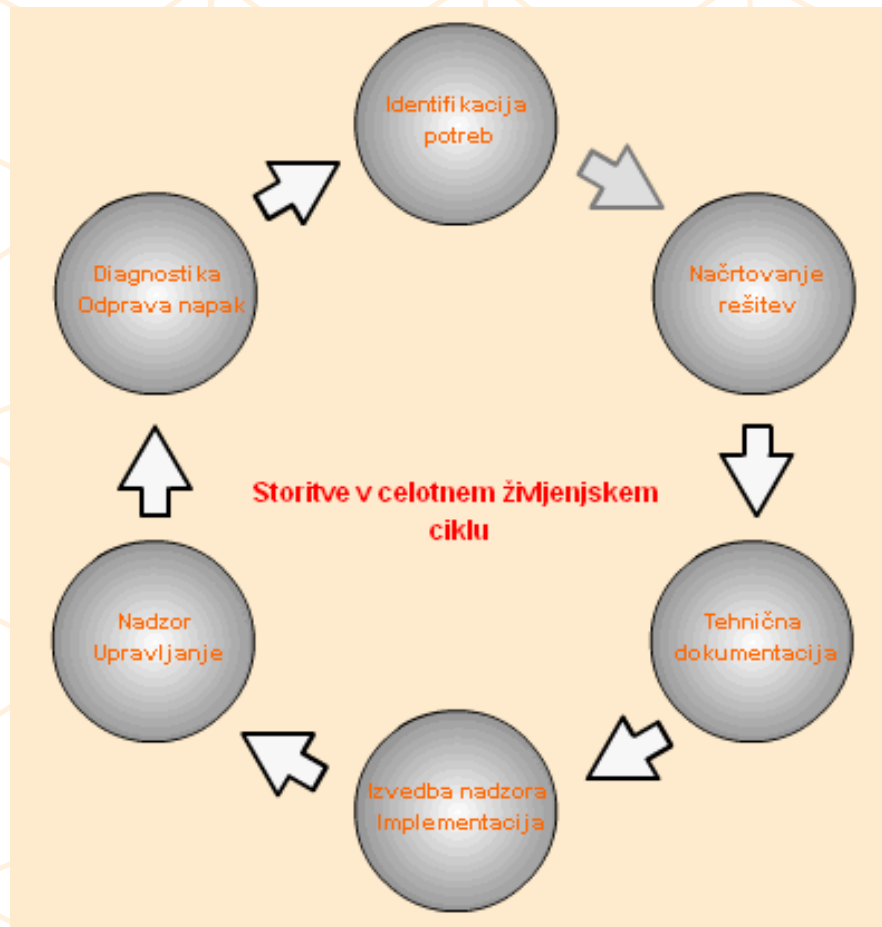
- ITIL organiziran podporni center
- Izpolnjuje SLA zahteve
- Projektni pristop
- Redna komunikacija
- Poslovno razumevanje zahtev
- Celovit pristop
- Odlične kadre



# Astec – podporni center

- Podporni center po ITIL priporočilih
- tehnična pomoč in odprava napak v vseh režimih (8/5, 10/6, 24/7)
- Široko področje implementiranih odprtokodnih rešitev v velikih produkcijskih okoljih
- 2 inženirja z RHCE certifikatom
- 7 inženirjev z LPIC-2 in LPIC-1 certifikati
- Linux izobraževalni center

# ASTECC celovit pristop

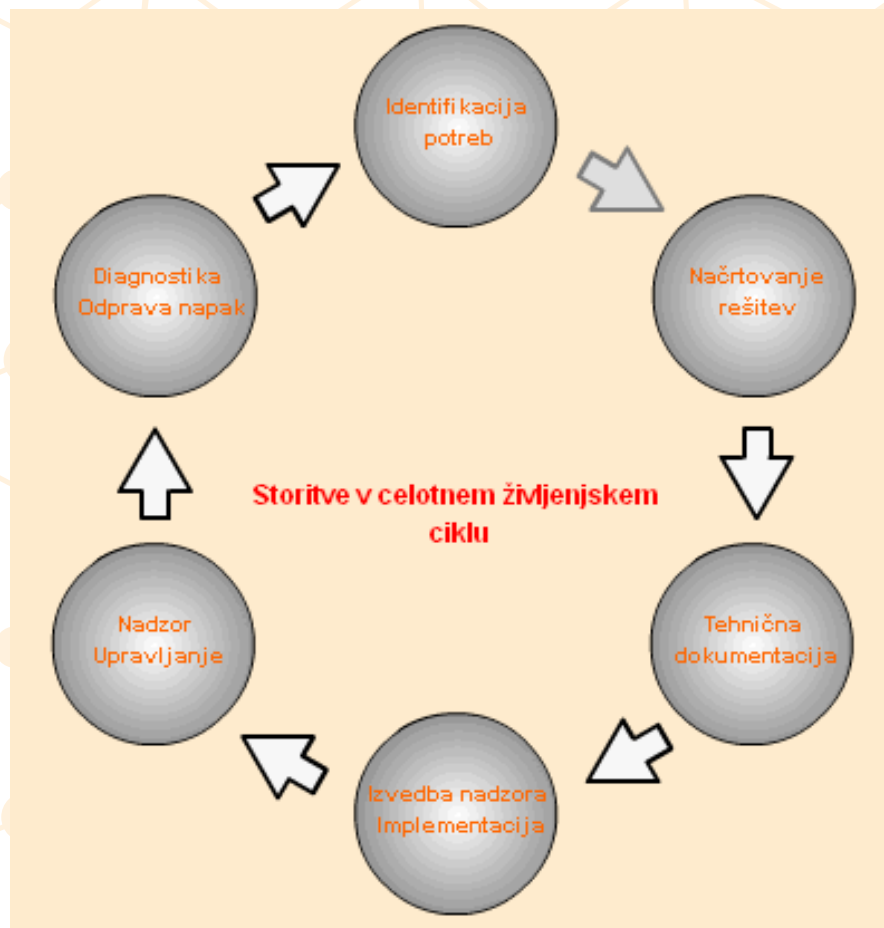


- **Identifikacija potreb:** upoštevanje poslovnih potreb in zahtev;
- **Načrtovanje:** uporaba zrelih odprtokodnih rešitev
- **Tehnična dokumentacija:** priprava TD v vseh fazah (IR, PZI, PZR, PID)
- **Izvedba/Implementacija:** celovit projektni pristop



# Prednosti celovitega pristopa

- **Nadzor in upravljanje:** spremljanje delovanja, podporni center po ITIL priporočilih
- **Diagnosticiranje problemov in odprava napak:** ponudimo širok pogled in ozko specialistično usmerjenost naših strokovnjakov na odprtokodnih projektih





# Tehnična podpora

Evidenčni podatki za leto 2004:

• letno rešenih IM/CM/PM primerov	4.200
• razvojnih projektov	45
• vzdr. strežniških virov	450
• vzdr. komunikacijskih virov	1.200
• vzdr. ID/IPS	37
• priprave/implementacije VP	4
• varnostnih pregledov	12
• forenzičnih analiz in ekspertiz	25
• opravljenih delovnih ur	48.000



Odprtokodne rešitve imajo svoje specifične zahteve

**Ključ do poslovnega uspeha je izbira ustreznega partnerja**

**Astec zagotavlja celovit pristop in podporni center organiziran po ITIL priporočilih**



**astec**®

Podporna ekipa za Vaš IT