

Wsparcie dla Open Source – modele i zakres usługi

Wspieranie OSS

Używanie oprogramowania tworzonego w modelu „Open Source Software” (OSS) łączy się równocześnie z korzystaniem z jego zalet, które są już powszechnie uznane i docenione. Chodzi oczywiście o niższe (całkowite) koszty stworzenia i utrzymania systemów (ang. Total Cost of Ownership – TCO).

JANUSZ ŚLĘZAK

Oprócz wysokiej jakości, potwierdzonej przez tysiące instalacji na całym świecie oraz rzesze użytkowników, Open Source to szybki wzrost funkcjonalności związany z zaangażowaniem setek tysięcy programistów uczestniczących w otwartych projektach programistycznych. Open Source to również zagwarantowany dostęp do kodu źródłowego, umożliwiający poprawianie aplikacji i ich modyfikacje zgodnie z własnymi potrzebami.

Jednak rozpowszechnianie produktów opartych o OSS napotyka na oczywiste bariery, takie jak niechęć do zmian w systemach, które już działają w innym środowisku. Są to przeszkody, które dotyczą w zasadzie wszystkich nowych produktów.

Szczególnym problemem, z którym musi się zmierzyć każdy dział IT używający produktów OSS, jest potrzeba wsparcia dla tego rodzaju produktów. Tradycyjnie projekty OSS tworzone są przez wolontariuszy, pracujących nad oprogramowaniem w różnych miejscach na świecie – bez wspólnego



zwierzchnictwa. Jakkolwiek projekty te prowadzone są zwykle z zachowaniem najlepszych zasad inżynierii oprogramowania (ze znanymi cyklami produkcyjnymi, informacjami o zmianach, wersjami beta, rygorystycznym testowaniem, bazami danych błędów, itp.), to nie gwarantują jednak, że końcowy produkt będzie funkcjonował w pełni prawidłowo. Zapewnienie niezawodnego działania systemów opartych o rozwiązania Open Source staje się kluczowym zagadnieniem, szczególnie dla tych firm, których aplikacje krytyczne i produkcyjne pracują w tym środowisku.

Problem z OSS

Zwykle informacja o produktach OSS jest szeroko dostępna: istnieją listy dyskusyjne, popularne problemy są komentowane i omawiane, publikowane są nowe sposoby zastosowania produktów, nie ma jednak gwarancji, że konkretny problem, napotkany w szczególnej konfiguracji sprzętu i oprogramowania, zostanie rozwiązany i to jeszcze w zadowalającym terminie. Ponieważ kod źródłowy jest zawsze dostępny, to rozwiązanie problemu wydaje się być właściwie wyciągnięcie ręki – jednak nikt nie bierze odpowiedzialności za jego rozwiązanie. Sama informacja to jednak zdecy-

dowanie za mało. Także próby samodzielnego rozwiązania problemu lub zatrudnienie do tego celu przypadkowych osób zwykle powodują jeszcze większe przerwy w pracy systemu lub aplikacji i narażają firmę na duże koszty dodatkowe.

Wykorzystanie usług wsparcia dostarczanych przez wyspecjalizowaną firmę zewnętrzną ogranicza w istotny sposób koszty i daje gwarancję odpowiedniego czasu reakcji i rozwiązania powstających problemów. Jakość świadczonych usług, ze względu na posiadane certyfikaty, bezpośredni kontakt z producentem oraz znajomość rozwiązań OSS, pozostaje na najwyższym poziomie. Alternatywnym do tego rozwiązaniem jest utworzenie własnych zasobów wspierających użytkowane produkty OSS. Zwykle wymaga to jednak zgromadzenia ludzi o dużym doświadczeniu, znających administrację systemami IT, a także umiejących poprawiać błędy w cudzym oprogramowaniu, generować łatki, RPM, itp. A nie jest to ani łatwe, ani tanie rozwiązanie. Firmy używające Linuksa (niezależnie od dystrybucji) mogą również korzystać z oferty wsparcia producenta, która najczęściej jest realizowana w ramach opłaty subskrybencyjnej. Uzyskuje się dostęp telefoniczny, przez e-mail i WWW do konsultantów, którym można zgłosić problem. Rozwią-

AUTOR

Janusz Ślęzak – pełni funkcję Business Development Manager w Centrum Wspierania Technologii Open Source Altkom Akademia S.A.

zanie, najczęściej w postaci łatki, dostarczane jest na adres zgłaszającego. Można również skorzystać z repozytorium już rozwiązanych problemów (np. Bugzilla, WWW), co znacznie przyspiesza czas rozwiązania powstałego problemu. Rozwiązanie to, na pozór wygodne i funkcjonalne, ma jednak zasadnicze wady. Są nimi: bariera językowa (serwis jest najczęściej wyłącznie anglojęzyczny) oraz nieprzewidywalny (często zbyt długi) czas uzyskania rozwiązania przy zgłaszaniu bardziej skomplikowanych problemów. W przypadku konieczności zapewnienia stałego dostępu do usług i aplikacji działających w OSS, powyższe rozwiązanie wydaje się być z oczywistych powodów niewystarczające.

Model pomocy

Wsparcie produktów Open Source Software można podzielić na kilka kategorii, w których różna znajomość środowiska klienta pozwala na dotrzymanie coraz wyższego poziomu gwarantowanej bezawaryjności i gwarantowanego czasu reakcji potrzebnego do rozwiązania potencjalnego problemu.

Istotnym elementem gwarancji poprawnego działania jest też interakcja pomiędzy różnymi produktami OSS, komercyjnym oprogramowaniem oraz sprzętem komputerowym i sieciowym. Określany jest czas reakcji i godziny zgłoszeń incydentów i pytań w modelu 5/8 i 24/7.

Istnieje kilka dostępnych modeli udzielania wsparcia. Usługa ta zwykle dzielona jest na kategorie związane z zakresem dostępu. Można się zdecydować na model obejmujący tylko wybrane, najpopularniejsze oprogramowanie OSS. Zwykle w takim przypadku czas dostępu do serwisu ogranicza się do dni roboczych. Zamawiający na ogół wykupuje abonament obejmujący określoną liczbę zgłoszeń. Propozycja ta skierowana jest do użytkowników pracujących na oprogramowaniu OSS w ograniczonym lub podstawowym zakresie. Jeżeli firma korzysta z OSS w szerszym zakresie funkcjonalnym, a pakiet wykorzystywanego oprogramowania zawiera programy komercyjne, należy skorzystać z propozycji wsparcia poprzedzonego audytem i sporządzeniem dokumentacji dotyczącej systemu objętego opieką. Korzystnym wyjściem jest możliwość rozwiązywania w jednym miejscu problemów związanych zarówno ze sprzętem, jak i z oprogramowaniem. Wybór usługodawcy musi w takim przypadku uwzględniać nie tylko kompetencje i zasoby w zakresie OSS, ale również jego związki z producentami. Wsparcie w tym modelu po-

winno obejmować 24 godziny i 7 dni w tygodniu. Na tym jednak nie kończy się stopień zaawansowania opisywanej usługi.

Na całość, czyli SLA

Kolejnym etapem jest oddanie usługodawcy w opiekę całego systemu opartego na OSS. Stanowi to rozszerzenie poprzednio opisanego modelu, a jego głównym celem jest zagwarantowanie czasu potrzebnego na przywrócenie systemu do podstawowej funkcjonalności w przypadku dowolnych awarii. Opieka nad systemem oznacza, że komponenty OSS są pod stałym monitoringiem a wszelkie dokonywane zmiany muszą być zgodne z opisanymi procedurami lub są indywidualnie zatwierdzane. Jeśli zdecydujemy się na ten sposób pracy możliwe jest uzyskanie gwarancji na czas potrzebny do przywrócenia systemu do pełnej funkcjonalności. Finalnym etapem zaawansowanego wsparcia produktów OSS jest outsourcing. Następuje przejście przez usługodawcę pełnej odpowiedzialności za system IT zlokalizowany w siedzibie klienta i poza nią. Dostępność systemu przy zadanej funkcjonalności gwarantowana jest umową – Service Level Agreement (SLA).

W przypadku skorzystania z usługi outsourcingu klient nie potrzebuje już wsparcia dla takiego systemu, gdyż wspomniana umowa (i ewentualne kary za jej niedotrzymanie) gwarantuje poprawne jego działanie. W tym wypadku wszystkie komponenty systemu – sprzętowe i programowe – są objęte umową. W ramach umowy outsourcingowej mogą być zawarte wszystkie inne czynności administracyjne wokół systemu, od codziennych (jak dodawanie użytkowników) po okresowe, jak np. upgrade systemu. Część z nich może być wykonywana przez klienta, zgodnie z opisanymi procedurami, a inne przez usługodawcę.

Usługa wsparcia opiera się o konkretnie opisane zasady. Wszystkie zgłoszenia są przyjmowane pocztą elektroniczną, poprzez witrynę internetową i telefonicznie. Każde z nich jest obsługiwane najpierw na tzw. pierwszym poziomie wsparcia (przyjęcie zgłoszenia, konsultacje administracyjne, odpowiedź na znane problemy), ewentualnie przenieszone do poziomu następnego, jeżeli problem nie może być wcześniej rozwiązany.

Firmy zwykle proponują kilka poziomów wsparcia, w zależności od stopnia wymagalności ciągłości pracy systemów. Należy zwrócić uwagę, by jednym z głównych założeń usługi była koncentracja na działaniach zapobiegających wystąpieniu awarii; w tym

funkcje optymalizacji gwarantujące stabilność systemu, bezproblemowe wprowadzanie zmian technologicznych i maksymalne wykorzystanie inwestycji w środowisko informatyczne. W ramach tych działań osoby odpowiedzialne zapoznają się z potrzebami firmy klienta, użytkownikami systemu, konfiguracją serwera i infrastrukturą sieci. Konsultanci oferują wsparcie i porady techniczne, a także niezwłocznie informują o ewentualnych problemach oraz o ich rozwiązaniu, zanim jeszcze mają one wpływ na działanie systemu.

Pierwszy poziom wsparcia najczęściej obejmuje: przyjęcie zgłoszenia, weryfikację klienta, zebranie informacji o incydencie, konsultacje w typowych czynnościach administracyjnych i odpowiedź na znane problemy (własne repozytorium, bazy danych błędów projektów OSS, inne zasoby internetowe i własne).

Przy poziomie drugim uzyskuje się dodatkowo aktywne poszukiwanie powodu błędu – do kodu źródłowego komponentu OSS włącznie, interakcję z producentami sprzętu i oprogramowania komercyjnego, (jeżeli jest to objęte umową), ewentualnie nawet reprodukcję problemu w środowisku testowym.

Kolejnym elementem wsparcia jest wizyta konsultanta. Zwykle odbywa się w godzinach 9-17 od poniedziałku do piątku, jeżeli taka usługa jest objęta umową. Niezależnie od wsparcia „na odległość”, opisanego powyżej, umowy dotyczące zaawansowanego wsparcia mogą zakładać okresowe wizyty konsultantów w siedzibie klienta, planowane z wyprzedzeniem w określonej częstotliwości (np. 1 x w miesiącu, 1 x w tygodniu, itp.).

W przypadku awarii i nagłej potrzeby interwencji stosowane są wizyty konsultanta na życzenie. Ale należy pamiętać, że tego rodzaju usługi mogą odpowiedzialnie dostarczyć jedynie te firmy, które posiadają certyfikowane i wystarczające zasoby. Nie bez znaczenia jest zakres doświadczenia, rodzaj partnerstwa z producentem i rodzaje certyfikatów, jakimi legitymują się dedykowani do tej usługi konsultanci. Ma to bezpośrednie przełożenie na jakość, czas uzyskania i w konsekwencji koszty serwisu. Zwrócenie uwagi na powyżej opisane czynniki powinno zagwarantować satysfakcję z wykonanej usługi oraz ciągłość i niezawodność działania naszego systemu. Eliminacja przypadkowości we wsparciu, zarówno w stosunku do osób (kwalifikacje!) jak i firm je wykonujących, powinna być podstawowa dewiza, którą należy się kierować przy wyborze tego rodzaju usługi. ■