



## Supporto GNU/Linux

Servizi per rendere effettivi ed efficaci gli investimenti in tecnologie Open Source

L'adozione del sistema operativo GNU/Linux all'interno delle aziende è in continua crescita. Fino a 5 anni fa l'utilizzo era confinato a servizi di infrastruttura come DNS, DHCP, FTP, SMTP mentre negli ultimi 2 anni la crescita riguarda soprattutto il ruolo di sistema operativo per le applicazioni cruciali dell'azienda dalle "database machines" alle piattaforme di middleware passando per gli application server. Non vanno inoltre sottovalutati alcuni progetti di grandi dimensioni nell'ambito workstation.



### GNU/Linux: un sistema operativo, molte distribuzioni

A differenza dei sistemi operativi proprietari, GNU/Linux può essere acquisito da più fornitori: alcuni operano su base commerciale, altri operano su base volontaria.

La situazione attuale prevede due distributori commerciali principali (Novell SuSE Linux e Red Hat Enterprise Linux) e diversi fornitori non commerciali (fra cui Debian, Gentoo, Fedora, ecc...).

I distributori delle versioni commerciali hanno a listino servizi di assistenza basati su *help desk* e successiva *escalation* per rispondere ai Clienti solo sulla propria distribuzione. Questa situazione non sempre coincide con la reale situazione presso il Cliente che, per varie ragioni, può avere diversi tipi di sistema GNU/Linux in produzione.

PRIMEUR fornisce i propri servizi in modo trasversale ed indipendente dalla distribuzione usata: le conoscenze maturate dai tecnici nei progetti realizzati presso i Clienti permettono di dare supporto sulle più diffuse distribuzioni del sistema GNU/Linux.

### Help desk

I fornitori delle distribuzioni commerciali possiedono centri di supporto organizzati per rispondere a migliaia di Clienti sparsi in tutto il mondo, ma forniscono un servizio fortemente impersonale: i problemi vengono passati da un livello al successivo secondo una serie di regole rigidamente prestabilite; il contatto con tecnici realmente esperti richiede normalmente un certo numero di interazioni.



### Nuove tecnologie, vecchi problemi, nuove sfide

Il passaggio da tecnologie proprietarie a tecnologie *open source*, fra le quali GNU/Linux è probabilmente la più conosciuta, comporta a livello aziendale un adeguamento culturale e organizzativo nella gestione dei sistemi e dei problemi.

PRIMEUR fornisce un'offerta di servizi completa per aiutare i Clienti ad ottimizzare l'investimento nelle nuove tecnologie.



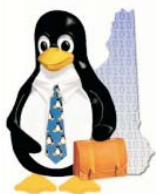
PRIMEUR fornisce un servizio **personalizzato** che fa del rapporto con il Cliente e della conoscenza dell'ambiente del Cliente i propri punti di forza. L'*help desk* ha solo il compito di registrare ed instradare la chiamata al tecnico che meglio può fornire il servizio in base a più fattori: disponibilità, conoscenza della problematica, conoscenza dell'ambiente del Cliente.



## Debugging e troubleshooting

Il supporto delle distribuzioni commerciali è strutturato secondo i canoni classici dei servizi forniti per i sistemi operativi proprietari: le fasi di *debugging* e *troubleshooting* avvengono attraverso un'interazione telefonica e via *e-mail* con l'invio e l'analisi di *log*, *dump*, *trace*, ecc...

PRIMEUR fornisce un servizio di *debugging* e *troubleshooting* remoto con accesso di tipo VPN o RAS: i tecnici, su richiesta del Cliente, possono collegarsi al sistema che presenta un malfunzionamento in modalità remota ed aiutare il personale del Cliente nelle fasi di individuazione, riproduzione ed eliminazione del problema.



## Interventi on-site

I servizi di supporto basati sul solo *contact center* permettono di risolvere un problema a patto che il Cliente disponga di personale con una preparazione idonea a seguire le indicazioni fornite via telefono e/o *e-mail* dal centro di supporto; il Cliente è perciò costretto ad allestire una struttura tecnica che permetta di allocare le risorse tenendo conto anche dei periodi di assenza prevista ed imprevista del personale con i relativi elevati costi di gestione.

PRIMEUR fornisce un servizio di intervento *on-site* con prezzi fissati in anticipo in funzione dell'urgenza dell'intervento e della tipologia di sistema sul quale viene fatta l'assistenza. È previsto anche l'intervento "*next work day*" per i problemi più gravi: questo permette di avere *on-site* un tecnico esperto in meno di 24 ore per dare garanzia di continuità alle applicazioni più critiche per l'azienda.

## Manutenzione programmata

Alcuni Clienti, per scelta o per necessità, non hanno sufficienti risorse per garantire una manutenzione programmata efficace dei sistemi in produzione e sono costretti a ricorrere all'installazione delle correzioni solo dopo che il problema si è manifestato.

PRIMEUR fornisce un servizio di manutenzione programmata secondo modalità e calendario stabilite di comune accordo con il Cliente, separando le correzioni in "normali" e "critiche" in base alla conoscenza dell'ambiente e delle applicazioni installate. Grazie ad un costante aggiornamento a livello di laboratorio, i tecnici PRIMEUR sono inoltre in grado di segnalare in modo proattivo eventuali possibili correzioni per interventi tempestivi in caso di *bug* relativi alla sicurezza.

## Oltre Linux

È in costante aumento l'utilizzo di soluzioni applicative *open source* da parte dei Clienti:

- portali e CMS (*content management systems*)
- *groupware* e *collaboration*
- *document management*
- CRM e *trouble ticketing*

e, più in generale, *web application* che forniscono servizi efficaci ed economici trovano diffusione sempre maggiore all'interno del mercato SMB.

In conseguenza dei grossi investimenti, suffragati anche dalla realizzazione e pubblicazione di soluzioni *open source*, sulle seguenti tecnologie:

- Apache + PHP / Perl / Python
- MySQL / PostgreSQL

PRIMEUR può valutare la presa in carico, previa analisi, di applicazioni *open source* non comprese nelle distribuzioni di GNU/Linux offrendo al Cliente i seguenti servizi:

- analisi del malfunzionamento
- ricerca e verifica di eventuali correzioni attraverso *forum* e *mailing list* del progetto
- segnalazione del *bug* al gruppo di sviluppo
- gestione del problema fino alla soluzione.

## Manutenzione straordinaria

La manutenzione straordinaria come la sostituzione dell'*hardware*, l'installazione e configurazione di nuovi sistemi, la migrazione di servizi e applicazioni da un sistema ad un altro, le configurazioni ad alta disponibilità/affidabilità (*clustering*) rappresentano un altro fattore importante per ottenere dai sistemi in produzione il miglior rapporto prezzo/prestazioni.

PRIMEUR fornisce il servizio di manutenzione straordinaria attraverso gli stessi tecnici che seguono il Cliente per il servizio di assistenza e per quello di manutenzione ordinaria.



## Riduzione della burocrazia

Anche l'acquisto, la configurazione e l'attivazione dei servizi di manutenzione (accesso ai server del fornitore per lo scarico delle correzioni e degli aggiornamenti) di una distribuzione Linux commerciale comportano un utilizzo indesiderato di risorse da parte del Cliente.

PRIMEUR, all'interno di un servizio di assistenza completo, si attiva per il Cliente nell'evitare i disagi ed i contrattempi tipici dell'ordine, della ricezione e dell'attivazione dei contratti di manutenzione.



PRIMEUR  
[www.primeur.com](http://www.primeur.com)



Per ulteriori informazioni contattare:

[sales@primeur.com](mailto:sales@primeur.com)