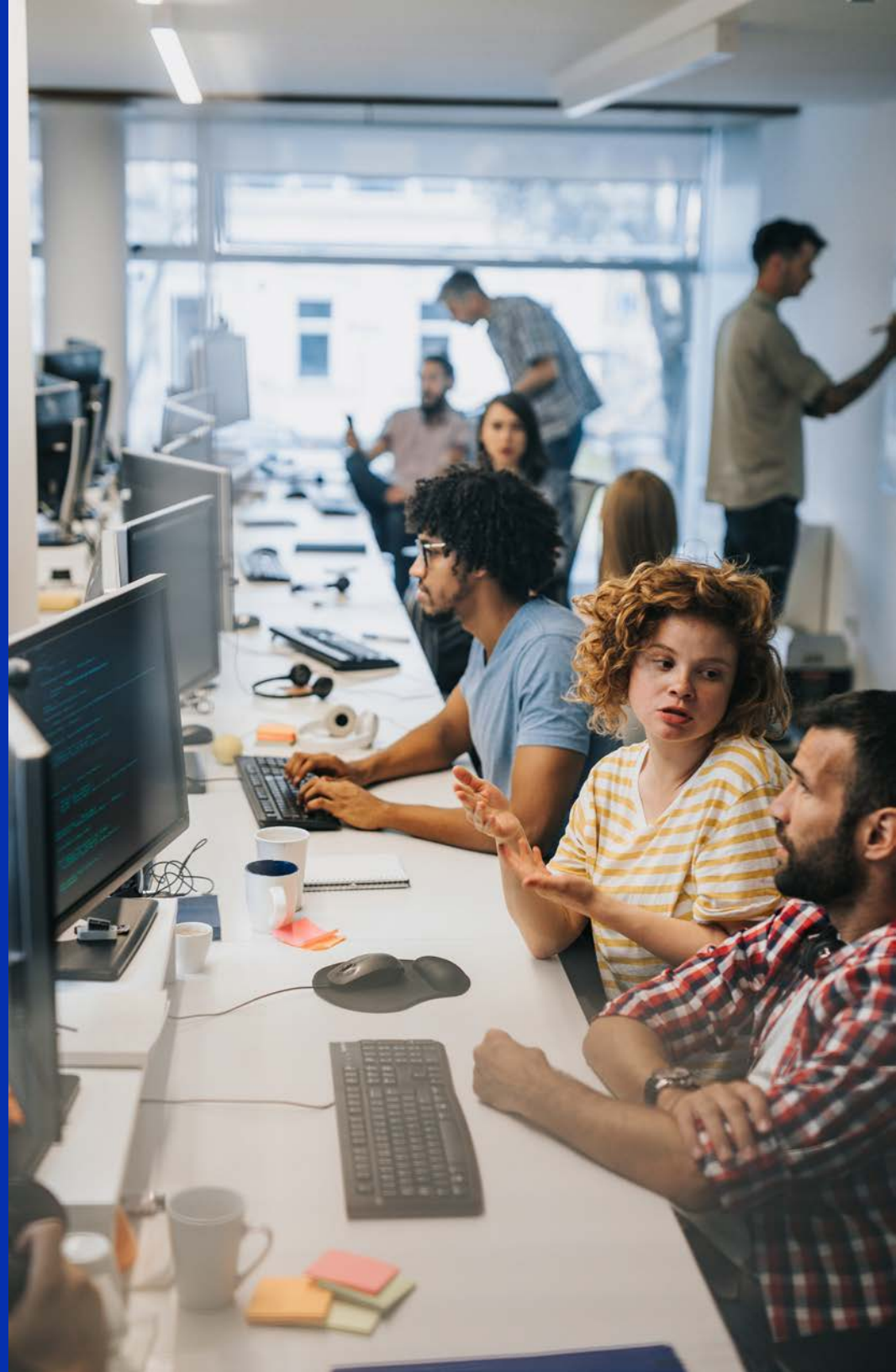


# IBM Services

## 面向开源软件环境的技术支持解决方案

寻找智慧之道，管理日益复杂的开源软件生态系统





# 目录

1. 引言
2. 创新日新月异，挑战层出不穷
3. 信心十足地在企业内部署开源技术
4. IBM 提供的开源软件支持服务
5. 实际案例中，IBM 开源软件支持的独到之处
6. 为何选择 IBM

# 1.引言

为了让 IT 环境实现现代化，企业纷纷利用商用和社区开源软件，但这也使得软件组合日趋复杂。包括 Red Hat、SUSE、Ubuntu 在内的众多 Linux 分发版日益受到用户青睐，因为它们不但经济实惠，有助于加快产品面市速度，还能够成为企业值得信赖的基础，帮助他们实现业务目标。

基于社区的开源软件方法尽管具有不容辩驳的优势，但也会加重企业 IT 搜索和评估支持信息的负担。例如，支持社区不能保证响应时间。有些情况下，您可以快速找到答案，而在另一些情况下，长时间的等待可能会让您无法忍受。



很显然，每项新技术自身都会带来一系列挑战。为克服这些挑战，IBM 的开源软件支持解决方案可以为超过 150 个社区版本的开源软件以及众多商用开源产品提供简便而即时的支持。为帮助简化流程，降低复杂性，我们还采用单一联络人负责制，为客户的底层硬件基础架构提供支持。

企业纷纷采用基于开源技术的企业 IT 解决方案，因为他们希望加入充满活力、赋予技术新意义的开源社区。尽管创新技术具有无可辩驳的优势，但也会带来无法预测的复杂性。



[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源软件支持服务如何为您提供帮助](#)

[阅读有关障碍的更多信息](#)

## 2. 创新日新月异，挑战层出不穷

各行各业的企业纷纷开始采用开源技术，以求实现数据中心现代化，迁移到基于云的环境，或摆脱老化的硬件和软件。但是这个新环境让事情变得更为复杂，即使对部署前沿技术的前瞻性组织来说，也可能颇具挑战。

### 提供的支持非常有限

由于可获得的支持非常有限，企业常常在想，他们如何知道所使用的软件包是否稳定，或是否可以得到积极的支持。依赖开源社区获得具体问题的答案会引发更多的问题：

- 解决问题需要多长时间？
- 能否获得所需的答案？
- 由谁回答问题，他们是否真正了解您的环境？

维持内部资源或聘用顾问都是提高开源软件支持可用性的选择，但是这两种方法都很复杂，耗时耗力。

### 需要支持的产品种类繁多

企业需要应对不断变化的软件产品和源代码。这包括混合开源环境中的商用和非商用软件。在这种环境中，支持解决方案变得越来越复杂，越来越难以管理。此外，由于这种支持链中的参与方为数众多，因此在遇到中断事件时，会不可避免地造成代价高昂的延迟，从而影响投资回报率。

### 互操作性问题和专业人员的缺乏

互操作性是开源的主要问题之一，因为在 IT 环境中部署时，很难预测不同软件包之间如何进行交互。环境中的其他难题可能来自于软件包以外，或者是因为开源软件具有一定的学习难度，通常需要进行内部训练，所以员工会从核心业务需求分心，从而导致成本增加。

### 对于永续运行的需求

本世纪新技术层出不穷，互联互通程度日益提高，这都重新定义了各行各业中企业的标准。鉴于现在的客户长期在线，因此希望能够跟上客户步伐的企业面临的挑战在于，必须使 IT 基础架构保持永续可用。

为克服这些难题，IBM 开发了灵活敏捷、易于管理的解决方案，提供全面的一站式支持和前瞻性方法，而且成本更低。

[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源软件支持服务如何为您提供帮助](#)

[探索解决方案](#)

### 3.信心十足地在企业内部署开源技术

在一个充满挑战的环境中，企业希望找到经济实惠、灵活可扩展的软件管理解决方案，以求满足“业务永续”需求。但最重要的是，企业希望找到可持续的方法，以避免在发生事故时“互相推卸责任”。IBM 设计的服务可帮助您为开源生态系统构建全面的支持解决方案，在整个 IT 基础架构中提供一站式的支持。

#### IBM 开源软件支持服务可帮助您的企业获得：

**面向整个开源生态系统的世界级企业支持：**IBM 的解决方案不仅支持[超过 150 个社区开源支持软件包](#)，还支持来自 RedHat 和 SUSE 等软件行业领军企业的升级。

**降低复杂性，整合面向任何 IT 基础架构的支持：**IBM 通过单一联系点提供经验丰富、持续不断的远程软件支持，随时随地满足您的需求。

**获得行业专家的帮助：**IBM 提供咨询服务，在全球范围提供高度专业化的咨询建议，涉及广泛的使用和操作问题，比如互操作性问题、短期开源支持指导、安装和配置、资源、社区参与等等，以整体方法支持完整的解决方案组合。

**公认的深厚专业知识：**近二十年来，IBM 一直为开源产品提供支持，在 Linux 操作系统以及商用和社区开源软件支持方面积累了丰富的经验。



[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源软件支持服务如何为您提供帮助](#)

[了解有关开源软件支持服务的更多信息](#)

## 4. IBM 提供的开源软件支持服务

随着企业对开源支持的采用率不断增加，底层支持结构的复杂性也日益凸显。在应对多个硬件、软件、应用供应商和开源社区时，可能导致无休止的责任推诿，要理清头绪既耗时又费钱。IBM 在 Linux 和其他开源技术方面具备公认的专业知识和多年的丰富经验，有能力简化面向整个 OSS 生态系统的支持，无论是社区版本、商用产品、单个软件包还是复杂的软件组合，都能轻松应对。

### Linux 操作系统

IBM 为 Linux 的所有主要分发版（包括 Red Hat、SUSE 和 Ubuntu）提供升级与支持服务，为 CentOS 提供增强支持。近二十年来，IBM 一直提供开源支持，问题修复率高达 99%，我们高技能的团队在 IBM Z<sup>®</sup>、IBM Power<sup>®</sup> 和 OEM Intel 领域无人能及。

### 商用开源软件

IBM 为 Red Hat 和 SUSE 组合中大多数产品提供升级与支持解决方案。

### 社区开源软件

IBM 为百余个社区版本的开源软件提供企业级支持，此外还提供专业化的建议，说明哪些开源支持软件包可进行优化，或者哪些最适合特定项目。我们的支持解决方案独一无二，提供行业专家的指导以及几乎不受限制的帮助，能够解答各种各样的操作和使用问题。

### 受支持的软件包包括：

Kubernetes	Kafka	PostgreSQL
Docker	Tomcat	MariaDB
OpenJDK	Jenkins	MySQL
Elasticsearch	Spring	Node.js
ActiveMQ	Chef	Puppet
Zookeeper	Logstash	Kibana
Couchbase	MongoDB	Spark

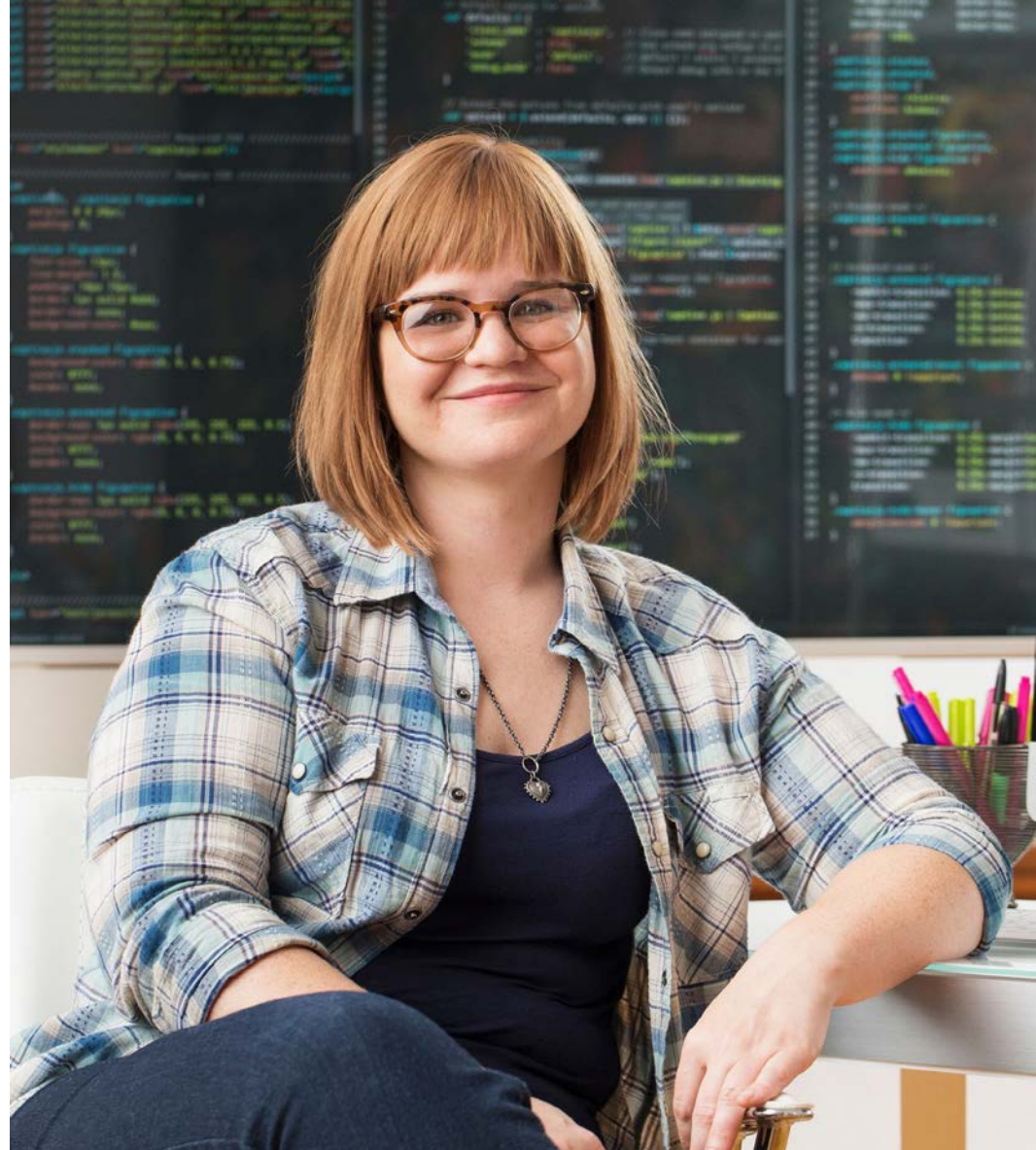
[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源支持服务如何为您提供帮助](#)

[了解我们是否支持您的堆栈](#)

## IBM 提供:

Red Hat	<p>为大多数 Red Hat 产品提供升级与支持解决方案, 包括:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Red Hat Enterprise Linux (RHEL)</li><li>- Red Hat Enterprise Virtualization (RHEV)</li><li>- Red Hat Ceph Storage 和 Red Hat Gluster Storage</li><li>- Red Hat JBoss</li><li>- Red Hat OpenShift</li><li>- Red Hat OpenStack</li><li>- Red Hat Ansible</li><li>- RHEL for SAP Solutions</li></ul>
SUSE	<p>为 SUSE 中许多最受欢迎的产品提供升级与支持解决方案, 包括:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- SUSE Linux Enterprise Server (SLES)</li><li>- SUSE Manager</li><li>- SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications</li><li>- Live Patching</li><li>- SUSE Enterprise Storage</li><li>- SUSE CaaS Platform</li><li>- SUSE OpenStack Cloud</li><li>- Live Patching</li></ul>
IBM Cloud 开源支持	<ul style="list-style-type: none"><li>- 支持超过 150 个社区版本的开源软件</li><li>- 远程交付的全球服务</li><li>- 为在云端或在 x86、IBM Power 和 IBM z Systems 上运行的常见 OSS 提供的一站式企业级支持</li><li>- 全天候保障选项</li></ul>



[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源软件支持服务如何为您提供帮助](#)

[查看实际成果](#)

## 5.实际案例中，IBM 开源软件支持的独到之处

IBM 帮助一家跨国电信企业整合并简化了面向开源生态系统的支持。该客户希望找到一家供应商，提供涵盖多种开源技术的标准化企业级支持体验。我们的解决方案为客户提供了一站式支持、定义明确的 SLA，还支持客户访问丰富的咨询服务来帮助他们推进开源战略。

行业：  
电信

主要软件包：  
Docker  
Spring  
Kubernetes  
MySQL  
Tomcat  
CouchDB  
Zookeeper  
Kafka

通过签订 IBM 技术支持服务合同，该客户现在拥有了面向开源环境的支持结构。此外，这种合作关系通过咨询服务继续保持下去。

### 客户解决方案

- 全球模式
- 明确的 SLA
- 极具吸引力的定价模式
- 咨询服务，包含短期指导和建议

[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源软件支持服务如何为您提供帮助](#)

[为何选择 IBM](#)



## 6.为何选择 IBM

软件基础架构越复杂，为 IT 环境保持高水平的支持就显得愈发重要。

IBM 为在云端、混合云、多云或本地部署的系统上运行的社区和商用开源软件提供一站式支持。这些服务旨在应对相互依赖的动态基础架构中出现的复杂支持挑战，而且很有可能做到防患于未然。IBM 开源软件支持服务依赖于我们二十年来成功开发开源软件支持解决方案的丰富经验。

凭借 62,000 位获得开源认证的工程师以及在开发方面将近 10 亿美元的投资，IBM 相信所有企业都能从健康的开源生态系统中获益。这就是我们为何能够通过诊断支持（包括根本原因分析）切中问题要害的原因 – 对于几乎任何严重程度的问题，我们都能很快地做出响应，从而节省企业的时间和资源。不仅如此：我们的专家社区还提供洞察和指导，帮助客户提高开发工作的速度和效率。

IBM 具有几乎无人能及的技能和基础架构，因此我们响应问题和解决问题的速度在业界是首屈一指的。IBM 的支持服务包括面向不同行业中 30,000 多种 IBM 和非 IBM 硬件与软件产品的主动远程 IT 支持。我们的业务范围遍及全球，因此能够汇集 130 多个国家或地区总使用超过 127 种语言的客户和专家。因此，与 IBM 具有开源软件支持关系的组织可以坚定信心、放心安心，我们作为领先的服务提供商和技术创新公司会为他们的 IT 基础架构保驾护航。

请信任 IBM 在开源软件生态系统方面的公认经验和专业知识以及我们的开源软件支持服务。

[联系您的 IBM 代表](#)

[了解开源软件支持服务如何为您提供帮助](#)

[下载白皮书](#)



资料来源:

<sup>1</sup>Germain, Jack M. (2017).报告: Commercial Software Riddled With Open Source Code Flaws, Linuxinsider, 网址: [linuxinsider.com/story/84469.html](http://linuxinsider.com/story/84469.html) [访问日期: 2018-12-14]。

© IBM Corporation 2019

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Watson 是 International Business Machines Corp. 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。下列 Web 站点上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表:  
[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类(无论是明示的还是默示的)保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。评估和验证任何其他产品或程序与 IBM 产品和程序一起运行的情况, 则由用户自行负责。

客户应遵守适用的法律法规。IBM 不提供法律建议或表述或保证其服务或产品会确保客户符合法律法规的规定。此处讨论的性能数据系在特定操作环境下得出。实际结果可能有所差异。

77023577CNZH-00

