



# Estrutura IBM de Suporte a Linux



Eli F. Martins  
IBM Global Service  
elifm@br.ibm.com



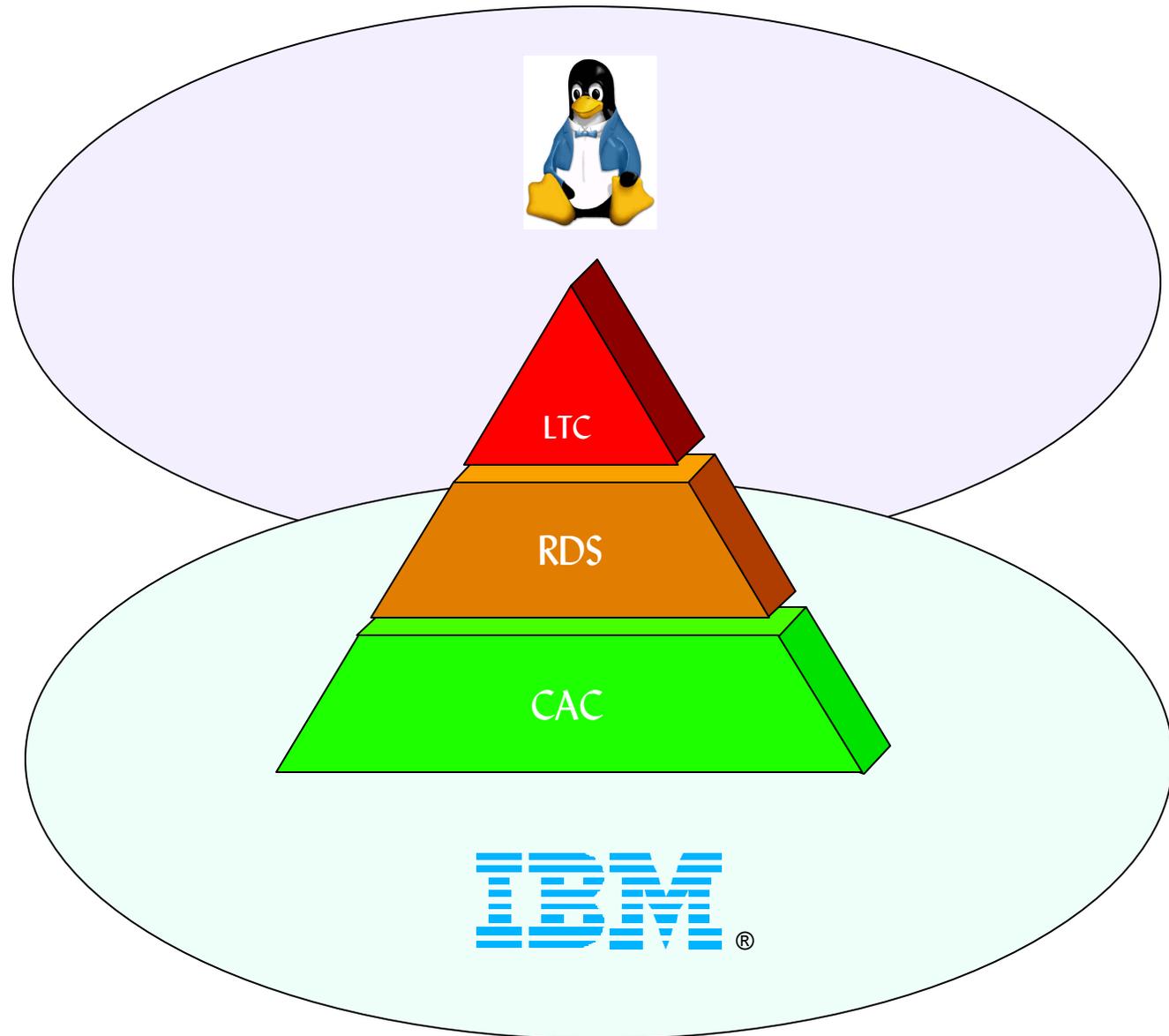
e-business



WWW.



# Estrutura de Suporte a Linux na IBM

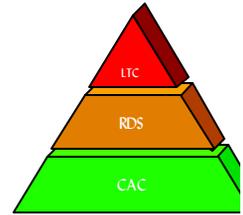




e-business



## Estrutura de Suporte a Linux na IBM



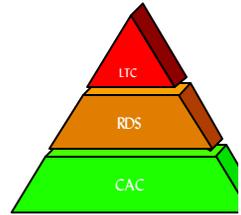
- ✓ **Existem 3 Níveis de Suporte a Linux :**
  - **Nível 1 :** CAC fornece, no Brasil, suporte através de profissionais treinados nos vários flavors de Linux.
  - **Nível 2 :** RDS (Remotely Delivered Services) suporta CAC - IBM BR.
  - **Nível 3 :** LTC (Linux Technology Center) age como laboratório de Linux, suportando RDS, desenvolvendo fixes e fazendo interface com a comunidade Linux e seus distribuidores.



e-business



# Estrutura de Suporte a Linux na IBM



## Nível 1

- **CAC - Centro de Apoio ao Cliente**
  - ▶ Fornece suporte remoto ao cliente
  - ▶ Utiliza RETAIN como ferramenta única de reporte e acompanhamento de chamados
  - ▶ Orienta PD/PSI
  - ▶ Pesquisa documentação (logs, dumps, etc..) e consulta DBs de APARs
  - ▶ Encaminha o chamado ao LAB (RDS) via RETAIN e faz acompanhamento da solução.



e-business

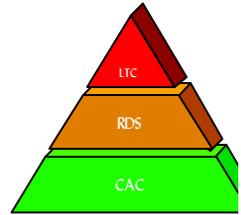


WWW.



IBM

# Estrutura de Suporte a Linux na IBM



## Nível 2

### ■ RDS - Remotely Delivered Services

- ▶ Suporta o CAC via RETAIN
- ▶ Faz link/interface com OEM Linux Vendors
- ▶ Skill de uso, how-to e PD em Linux
- ▶ Orienta e assiste para obtenção de material adicional para solução do problema
- ▶ Analisa DUMPS, TRACES e ERROR LOGS
- ▶ Recria problema em laboratório próprio, quando necessário
- ▶ Escala problemas não resolvidos para o vendor ou para o Change Team (LTC - IBM)
- ▶ Documenta em PMR no RETAIN toda a informação obtida da análise



e-business

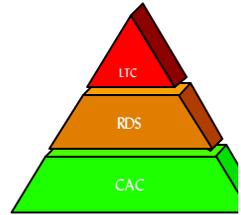


www.ibm.com



IBM

## Estrutura de Suporte a Linux na IBM



# Nível 3

- **LTC - Linux Technology Center**
  - ▶ L3 / Change team para Linux
  - ▶ Suporta o RDS
  - ▶ Faz debug e fornece resolução para os BUGs
  - ▶ Trabalha junto à comunidade de *Open Source* para que o fix seja aceito pelos distribuidores de Linux
  - ▶ Se necessário o LTC trabalhará junto ao distribuidor Linux para desenvolver o fix
  - ▶ Mantém o banco de dados BUGZILLA que contém o status e o reporte de todos os problemas encaminhados ao LTC

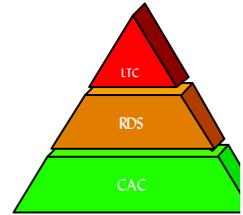


e-business



IBM

## Estrutura de Suporte a Linux na IBM



### ■ Bugzilla - BUG tracking system

- ▶ Usado para reportar problemas das seguintes distribuições de Linux:
  - Red Hat
  - Turbo Linux
  - SuSE
  - Conectiva
  - Caldera
- ▶ Repositório mundial na IBM sobre bugs de Linux
- ▶ Ferramenta baseada em browser com capacidade de pesquisa por assunto, distribuição, versão, owner, etc...
- ▶ Faz interface com as ferramentas usadas pelo RDS (RETAIN, CMVC)
- ▶ Plano de integração com sistemas de *BUG*



e-business

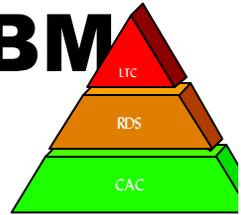


WWW.



IBM

# Estrutura de Suporte a Linux na IBM



## Contrato de Telesuporte LINUX

- Telefone 0800 para atendimento a chamado
- Ponto único de contato
- Profissionais especializados
- Coberturas:
  - Horário comercial
  - 24 x 7 opcional

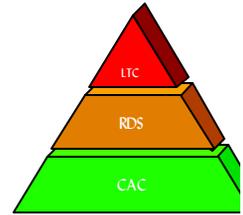


e-business



# de Infra-estrutura e-business em Linux

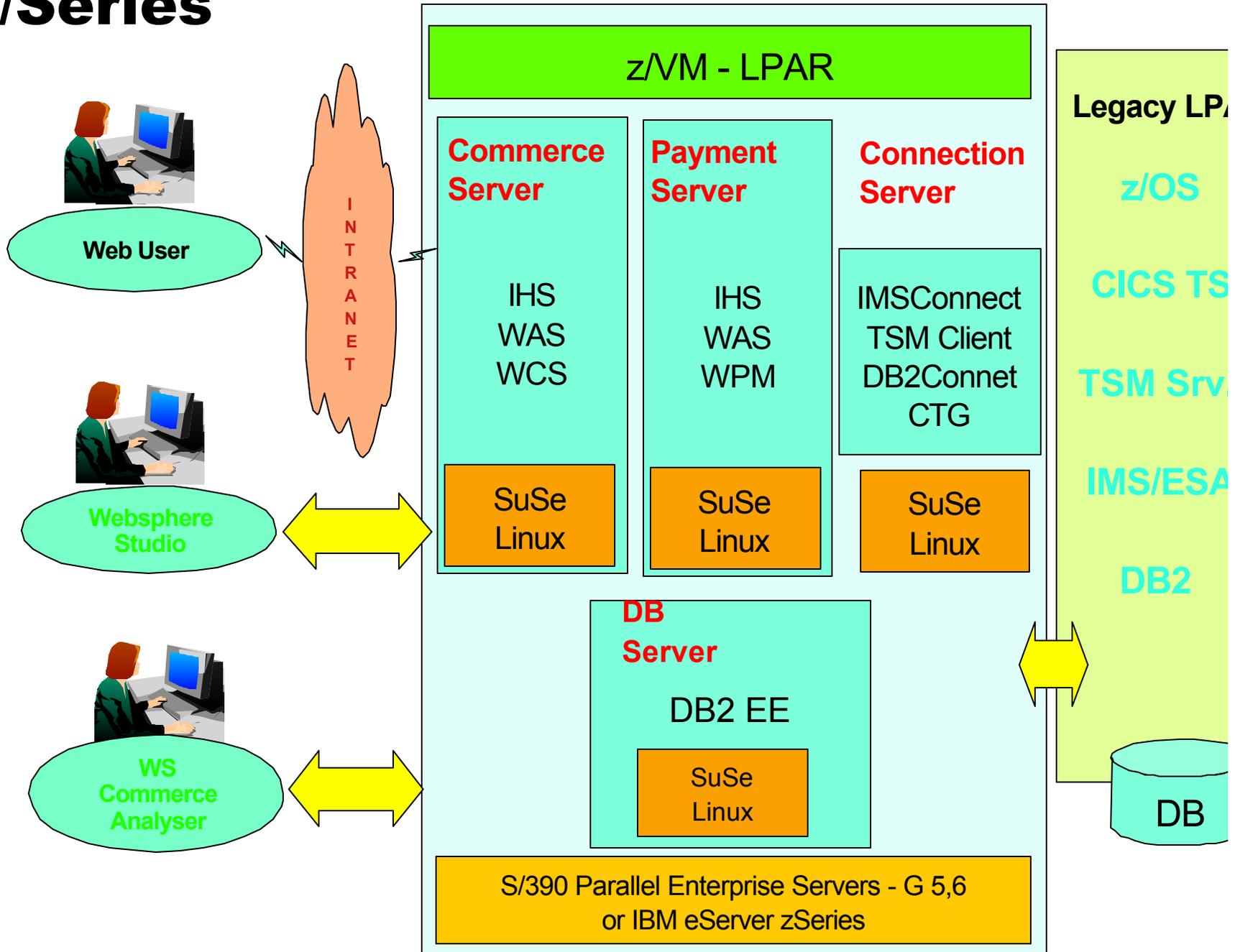
- **Consultoria Técnica**
  - ▶ Desenho de Arquitetura
- **Capacitação**
  - ▶ Treinamento formal e on-the-job
- **Implementação Modular**
  - ▶ z/VM
  - ▶ Linux OS
    - Conectiva, SuSe, RedHat...)
  - ▶ Open Source SW Services
    - FTP Services
    - Mail Services
    - Security Services (FW, IDS...)
    - File Server
    - DNS Server
    - Outros...
  - ▶ IBM SW Services
    - IBM HTTP Server
    - DB2 UDB
    - Websphere (Appl. Server, Portal Server, Commerce Suite...)
    - Legacy Integration (CTG, IMS Connect, DB2 Connect, TSM Client, MQSeries...)
- **Suporte Local Pós-instalação**





e-business

# Putting It all Together in Linux for zSeries





e-business



WWW.

## **Contato para serviços Linux:**

**[elifm@br.ibm.com](mailto:elifm@br.ibm.com)**

**[flaviocb@br.ibm.com](mailto:flaviocb@br.ibm.com)**

**[vanessap@br.ibm.com](mailto:vanessap@br.ibm.com)**



**IBM**