

Éditeurs



3. Pas de différence entre libre et propriétaire

Aussi complet que sur des solutions propriétaires, le service dispensé autour du libre n'est valable que sur des offres packagées et maîtrisées.

EN RÉSUMÉ

► Aujourd'hui, les éditeurs ne font plus la différence entre logiciel libre et logiciel propriétaire, et proposent les mêmes niveaux et variétés de service.

► A condition, toutefois, que les entreprises ne s'aventurent pas dans des développements spécifiques, dont les éditeurs ne sont plus en mesure d'assurer le suivi et le support.

► Reste que la richesse fonctionnelle des solutions libres est souvent inférieure à celle de leurs concurrentes propriétaires. Les entreprises doivent alors assembler des briques, puis en assurer ou en sous-traiter la maintenance.

Au cours de ces dernières années, des éditeurs notoires, tels IBM Software, Oracle ou encore Novell, ont investi dans le libre. Certains se contentent d'adapter leur offre à Linux. D'autres embarquent des développements communautaires dans leur offre. Dans les deux cas, les entreprises bénéficient d'un service similaire à celui dispensé sur des logiciels « propriétaires ». A condition, toutefois, de ne pas profiter de l'accès au code source pour s'aventurer dans des développements spécifiques.

Si les éditeurs sont en mesure d'offrir les mêmes garanties de service sur l'open source, c'est précisément parce qu'ils se placent dans un contexte identique à celui du logiciel propriétaire. En d'autres termes, le support n'est fourni que sur des briques qu'ils maîtrisent ou des solutions délivrées par des éditeurs spécialisés dans l'open source.

« Le support autour de l'open source dépend plus du partenariat



MARC HILL, DSI de Core Products : « Nous pouvons affirmer qu'en termes de services et de tarifs, les deux mondes – open source et propriétaire – se rejoignent aujourd'hui. »

noué avec l'éditeur que du fait que ce soit de l'open source, souligne Frédéric Cluzeau, responsable technique d'Hermitage, distributeur exclusif en France de produits issus du libre, tels le serveur de messagerie Binary, le pare-feu Astaro, ou encore la solution de détection d'intrusions Packet Alarm. *Nous distribuons des produits "propriétaires" et open source, et nous rencontrons les mêmes problèmes – de réactivité, de communication, etc. – avec les deux catégories d'éditeurs. A partir du moment où les briques open source sont modifiées par les entreprises, les éditeurs ne sont plus capables de suivre les interactions, et ils n'assurent alors plus le service. »*

Un point d'entrée unique pour le client

En pratique, la plupart des éditeurs assurent le support de niveaux 1 et 2 pour Linux, mais ils redirigent leurs clients vers Red Hat ou Suse dès que le problème est de niveau 3 ou 4. Certains, comme HP, qui dispose d'une gamme de services très large autour du logiciel libre, privilégient le point d'entrée unique pour le client. Ils sous-traitent néanmoins la résolution du problème à l'éditeur de la distribution Linux. « Nous sommes aussi tributaires de Red Hat ou de Suse que de Microsoft ou de Sun pour l'obtention d'un correctif. A partir du moment où nous utilisons des distributions propriétaires, nous avons les mêmes contraintes qu'avec un éditeur traditionnel », souligne Benoît Debeuf, responsable marke-

ting et support d'HP. Approche similaire chez SAP, qui, comme pour n'importe quelle autre base acceptée par son PGI, préfère confier le support de MySQL à MySQL AB, tout en proposant d'être le point d'entrée unique pour le client.

IBM englobe Eclipse ou Apache dans le service sur Websphere

Comme la plupart des éditeurs, IBM établit une distinction très nette entre le support Linux et celui des briques open source embarquées dans ses logiciels : « Nous n'apportons pas de service sur Eclipse ou Apache, mais sur Websphere », précise Rémy Baranger, responsable marketing chez IBM Software. La distinction est d'autant plus nette que le service n'est pas fourni par les mêmes entités : pris en charge par la division logiciel pour les briques embarquées, le service autour de Linux est assuré par la division matériel. Même approche chez Novell, qui fournit des services autour des solutions Ximian acquises cet été, mais, dès que le problème ne concerne que la distribution, passe le relais à Suse – une société rachetée en novembre dernier, et dont les produits sont en cours d'intégration à ceux de l'éditeur.

En fait, seuls Red Hat, HP et IBM, qui disposent de ressources spécifiques, admettent l'idée que l'on puisse profiter de l'accès au code source pour l'adapter aux besoins de l'entreprise tout en bénéficiant d'un support. Lequel est alors facturé en conséquence...

Marie Varandat

Marc Hill, DSI de Core Products « Un minimum de compétences en interne est à prévoir »

Core Products, leader européen du marché des pièces d'étanchéité et d'insonorisation pour l'industrie automobile, a retenu HP Services en juin 2001. Et cela pour la mise en œuvre de SAP combiné à la base de données Oracle, l'ensemble fonctionnant sur des serveurs HP LH 6000 équipés de la distribution Linux 6.2 de Red Hat. Plutôt que de recourir aux services de l'éditeur allemand, qui propose pourtant un point d'entrée unique pour le support, l'équipementier a préféré en confier l'intégralité à HP. « Nous avons retenu sa formule "Critical System Support", qui nous garantit un support de la globalité de la plate-forme sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, avec des journées d'intervention et un ingénieur dédié au suivi. HP Services nous a en outre accompagnés tout au long du projet. Et, de manière générale, nous n'avons pas rencontré une réactivité et une compréhension équivalentes de nos besoins chez d'autres éditeurs, qui auraient pu nous fournir cette approche globale. Nous disposons d'un historique important en open source, mais aussi en logiciels propriétaires. Et nous pouvons affirmer qu'en termes de services et de tarifs, les deux mondes se rejoignent aujourd'hui. Reste que, de manière générale, dès que l'on opte pour l'open source, il faut toujours prévoir un minimum de compétences en interne et ne pas s'en remettre uniquement au service des éditeurs ou des prestataires. »

POINT DE VUE

« Attention aux coûts cachés ! »

MATHIEU POUJOL, consultant chez Pierre Audoin Consultants (PAC)

« L'absence de certains utilitaires reste l'un des gros problèmes de l'open source. D'une manière générale, les solutions libres sont, d'un point de vue fonctionnel, moins riches que leurs concurrentes « propriétaires ». Si les entreprises sont obligées d'assembler des briques, elles ne bénéficient plus forcément du support des éditeurs sur ces développements spécifiques. Elles sont donc obligées d'assurer la maintenance et les évolutions en interne, ou de recourir à des prestataires. Ces investissements, tant en termes de développement et de ressources humaines internes que de prestations de services externes, viennent s'ajouter au coût global de la solution. Concrètement, en tenant compte de ces coûts supplémentaires, il n'est pas certain que l'open source soit forcément l'option la moins chère sur le long terme. »

LES PRESTATIONS DE SERVICES DE CINQ ÉDITEURS IMPLIQUÉS DANS LE LIBRE

Editeur/Produit au catalogue ou supporté	Prestations et tarifs
JBoss Group/ JBoss + Tomcat et Hibernate	Support production 2 (temps de réponse maximum de deux heures, support JBoss illimité + vingt heures de support pour les autres applicatifs) : 40 000 € par an. Support production 12 (temps de réponse maximum de douze heures, support JBoss illimité + cinq heures de support pour les autres applicatifs) : 25 000 € par an. Support trial (temps de réponse maximum de vingt-quatre heures + cinq heures de support pour les autres applicatifs) : 8 000 € par an.
MySQL AB/ MySQL	Support Premium (sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre) : 48 000 € par an. Formation : utilisation et gestion de MySQL (cinq jours) : 2 450 €. Certification Pro : 135 €. Conseil MySQL Deployment Planning : 5 900 €.
Novell/ - Netware 6.5 (intègre Apache, MySQL, Perl, PHP et Tomcat) - Novell Nterprise Linux Services 1.0 bêta - XimianRed Carpet Enterprise 2	La tarification du support est applicable de la même manière quel que soit le produit. Il existe différents niveaux de support, dont la tarification varie entre 8 100 et 132 000 € par an. Exemple : support Premium 1000 (intervention en huit heures, résolution de dix incidents par an) : 8 100 € par an. Support Pentium 4000 (intervention en une heure, support sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, un ingénieur de support dédié à 33 % de son temps, une entrée pour l'événement Brainshare aux Etats-Unis ou en Europe, une formation technique avancée) : 132 000 € par an.
Oracle/ Red Hat Linux et United Linux	Support ; client unique ; tarif identique par OS.
Red Hat/ Linux	Formations intra et interentreprises : de 2 000 à 3 000 € par session. Support et maintenance : de 799 € ht par an et par serveur (machine 2 CPU-32 bits) à 15 000 € ht par an (mainframe IBM zSeries), en passant par 2 992 € ht par an et par serveur (machine 64 bits multiprocesseur en support 24 x 7). Conseil, assistance et mastérisation : à partir de 1 160 € ht.