



Produktblatt

eSupport Apache/Tomcat

Stand der Dinge Open-Source-Software hat sich international als Plattform für die Mehrheit der angebotenen web-based Services etabliert. Etwa 50% aller Webserver weltweit sind Apache-Webserver¹. Mit Tomcat existiert dazu ein frei verfügbarer J2EE-Webcontainer, der Bestandteil der offiziellen JSP- und Java-Servlet-Referenzimplementierung ist. Ob ‚middle-sized‘ oder ‚mission-critical‘ – Open-Source-Anwendungen haben ihren festen Platz in allen IT-Bereichen.

Betrieb & Maintenance In der Regel erfolgt die Administration und Betreuung von unternehmenseigenen Anwendungen durch das eigene, qualifizierte Fachpersonal. Hersteller-Support gewährleistet zusätzliche Betriebssicherheit, wenn Störungen nicht mehr mit den eigenen Kenntnissen behoben werden können oder Eingriffe auf Code-Ebene notwendig sind.

Open-Source-Software ist ein Sonderfall: der Code ist offen gelegt, und es gibt keinen Hersteller, der in die Pflicht genommen werden kann, wenn Debugging oder sogar Code-Rewriting erforderlich ist. Fazit: der Support von Open-Source-Anwendungen muss anders organisiert sein, aber auch den üblichen, professionellen Anforderungen genügen.

Supportpartner kippdata Der kippdata eSupport für Apache/Tomcat ist hier die Lösung. Wir stellen tiefgehendes Know-how im Bereich Code-Review und -Entwicklung zur Verfügung. Wir liefern Updates und entwickeln eigene Patches, die nach definierten Verfahren von dem administrativen Personal des Kunden implementiert werden. Oder die systemnahe Integration wird nach Absprache von unseren Technikern durchgeführt.

Ihr Apache/Tomcat stellt Webservices zur Verfügung? Die exponierte Situation solcher Installationen wird natürlich berücksichtigt: auftretende oder bekannt gemachte Sicherheitslücken in der Anwendung werden evaluiert und behoben.

Wir sind dazu in der besonderen Situation, durch unseren Geschäftsführer Rainer Jung unmittelbar an den Projekten Apache Webserver und Apache Tomcat beteiligt zu sein. Als Committer in beiden Projekten arbeitet er aktiv an der Entwicklung mit und stellt sicher, dass unsere eSupport-Patches auch Bestandteil der allgemeinen Distribution werden. Er ist darüber hinaus Mitglied der Apache Software Foundation und so strategisch in der Open Source-Welt verankert.

Hinter den Kulissen Im Testlabor der kippdata werden die unter Support stehenden Software-Versionen vorgehalten. Darüber hinaus beherbergt ein eigenes Code-Repository die relevanten Codelinien von Apache/Tomcat. Code-Review und Patch-Design wird von qualifizierten Spezialisten durchgeführt, die in engem Kontakt mit den Projekt-Entwicklern stehen, meist sogar unmittelbare Mitglieder der Open-Source-Projekte sind.

¹ Die genauen Zahlen veröffentlicht Netcraft Ltd. jeden Monat unter news.netcraft.com

- Produkte und Plattformen** Zu den supporteten Produkten gehören:
- Apache Webserver der Versionen 2.4, 2.2, 2.0 und 1.3
 - Apache Tomcat Webcontainer der Versionen 8, 7, 6 und 5.5.
 - Verbindungsmodul mod_jk Version 1.2 und isapi_redirector für Microsoft IIS
 - Zusätzliche Scripting-Module PHP (5.6, 5.5, 5.4, 5.3, 5.2), mod_perl und python
 - Weitere nicht-Standard Apache-Module wie etwa mod_security und FastCGI-Module

Wir unterstützen die Plattformen Linux (verschiedene Distributionen), Windows ab Windows Server 2003 / XP, sowie Solaris SPARC und x86.

- Leistungen** Die kippdata eSupport für Apache/Tomcat umfasst in der Grundausstattung bereits:
- Betreuung durch ein festes Supportteam mit definierten SLAs
 - Problembehandlung über passende Supportwege (Web, E-Mail, Telefon)
 - Lieferung neuer Versionen und Patches
 - Einpflegen unserer Patches in die offiziellen Produktlinien
 - Schnelle Bereitstellung von Sicherheitshinweisen
 - Kontinuierliches Vorhalten von Testsystemen mit den supporteten Produktversionen auf den jeweiligen Plattformen
 - Beobachtung und Auswertung relevanter Informationsquellen wie Newlists und Diskussionslisten

- modular & flexibel** Die Support-Services von kippdata skalieren mit den Anforderungen unserer Kunden: unabhängig davon, ob lediglich weitere Produkte oder Systeme einem bestehenden Vertrag hinzugefügt werden sollen, oder ob das Leistungsspektrum erweitert werden muss. Das Leistungsportfolio ist flexibel:

- Anpassung der Reaktions- und Leistungszeiten
- Fernüberwachung supporteter Systeme
- Regelmäßige Healthchecks der Installationen
- Berücksichtigung individueller Kundenanforderungen, etwa bei der Paketierung
- Erstellung kundenspezifischer Code-Anpassungen
- Beratung und Hilfestellung bei Fragen der Systemkonfiguration

- Fazit** Alle Supportleistungen können abgedeckt werden, die Verantwortlichkeiten sind klar geregelt.

- Sicher in die Zukunft** An IT-Strukturen werden höhere Anforderungen gestellt und die zum Einsatz kommenden Anwendungen werden komplexer. Komplettes System- und Betriebswissen kann dann nur noch mit extrem hohem Personal- und Mittel-Einsatz realisiert werden.

Auf adäquate Unterstützung kann und will deshalb niemand mehr verzichten. Mit der Entscheidung für den eSupport Apache/Tomcat machen unsere Kunden ihre IT-Zukunft planbar. Der finanziell und technisch attraktive Einsatz von Open-Source-Software wird so problemlos in die existierenden Strukturen eingebunden.

(Stand: Januar 2015)

kippdata informationstechnologie gmbh
Bornheimer Str. 33a
D-53111 Bonn
Telefon 0228 / 98549 – 0
Fax 0228 / 98549 – 50
workshops@kippdata.de
www.kippdata.de