



SUPPORT TECHNIQUE.

L'offre de services réinventée avec l'open source

- Ces solutions ont fait naître une nouvelle génération de prestataires techniques, les sociétés de service en logiciels libres (SSLL).
- Audacieuses auprès des PME et se substituant aux éditeurs pour les grands comptes, les SSLL exercent des missions différentes de celles des SSII.

Pour Fabien Vallon, responsable du pôle infrastructure chez Uperto, s'il ne devait y avoir qu'une différence entre les solutions open source et propriétaires, ce serait celle-ci : « Avec les logiciels libres, le budget dévolu à la licence passe dans les services d'un prestataire. » Et d'expliquer que les entreprises qui ont choisi l'open source n'ont pas forcément dépensé moins d'argent, mais l'ont dépensé autrement. Voire que des PME en ont profité pour faire appel pour la première fois à des prestataires. Selon lui, « les sociétés de service en logiciels libres (SSLL) se sont ainsi créées en 2004 pour atténuer le flou que représente aux yeux d'un professionnel la communauté des développeurs indépendants, seule capable d'assurer jusque-là le support. Elles ont rempli le rôle de l'éditeur, une fonction que les SSII conventionnelles ne savent pas – et ne doivent pas – remplir ».

Un vivier de créativité et d'innovations

Maximes Desbrosses a créé sa SSLL, Utopsys, pour réinventer le métier de la SSII sur des technologies neuves et pratiquer une démarche beaucoup plus axée sur la proximité : « Mes clients s'intéressent à Linux parce qu'ils ont compris avant tout qu'ils s'agissait d'un vivier de créativité et d'innovations. Mais ils sont néophytes face à une panoplie d'outils dont l'envergure prête à confusion. » Fait marquant, les petites entreprises qui font appel à des SSLL ont plus foi dans l'expertise de leur prestataire que dans la maturité éprouvée des solutions disponibles. « J'ai ainsi la liberté de proposer

à mes clients le PGI Dolibarr, un logiciel très peu répandu et quasiment inconnu, mais que je considère plus adapté que les autres aux petites entreprises », illustre Maxime Desbrosses. Pour lui, cette dynamique tient plus à la catégorie des entreprises visées qu'à Linux lui-même.

Une maturité acquise récemment

« Rapidement, les SSLL sont devenues des prestataires ultraspecialisés », raconte Fabien Vallon. Certaines SSII, lorsqu'elles ambitionnent de proposer du service autour des logiciels open source aux grandes entreprises, choisissent de le faire sous une nouvelle marque. Citons l'apparition d'Uperto chez Devoteam ou de Sogeti chez Capgemini. Fabien Vallon concède qu'Uperto a signé des contrats de support auprès de professionnels qui n'étaient pas clients chez Devoteam alors qu'ils en avaient les moyens. « Les deux entités ont une mission différente. Il s'agit notamment pour la SSLL de prouver sa légitimité en reversant à la communauté les adaptations techniques qu'elle a pu apporter à un projet pour satisfaire les besoins de son client. »

Entre en jeu la nécessité de prouver sa compétence, dans un contexte où les entreprises peuvent facilement changer de prestataire pour obtenir du support sur des produits disponibles chez tout le monde; un point que l'écosystème Linux a, ici aussi, plus en commun avec Windows qu'avec Unix. En revanche, les SSLL ont dû acquiescer la maturité des SSII pour séduire des entreprises habituées à un certain niveau

2 QUESTIONS À...



Christophe Therrey,
directeur de Novell France

Les sociétés de service sont-elles compétentes pour assurer le support de solutions open source ?

« Ça dépend. Même si elles peuvent toutes modifier le code d'un produit pour les besoins de leurs clients, elles doivent aussi s'engager à intégrer les futurs correctifs dans le code qu'elles ont modifié et à gérer les éventuels effets de bord d'une application avec le reste de la solution. Il n'est pas acceptable que certains prestataires nient ces problématiques. »

Quel est le profil du prestataire idéal ?

« C'est un prestataire qui fournit un support de proximité mais s'appuie sur un éditeur pour prendre des engagements réalistes et honnêtes. Il faut faire attention à celui qui se substitue à l'éditeur d'un projet en mettant en avant un rôle de contributeur. Il faut savoir qu'un contributeur est bien moins impliqué qu'un « mainteneur », lequel a été coopté par le reste de la communauté et qui est reconnu pour son travail. »

de prestation. « Le marché n'est prêt que depuis un an, juge Fabien Vallon, c'est-à-dire depuis que nous pouvons rassurer nos clients en leur disant que leurs concurrents utilisent les mêmes produits open source. » Les communautés des développeurs ont également appris à faire évoluer les logiciels libres au même rythme que les solutions propriétaires. « Avant, les mises à jour étaient anarchiques, tantôt noyant l'utilisateur sous une pluie de nouveautés au devenir incertain, tantôt laissant planer le doute quant à l'implémentation d'une nouvelle fonction », témoigne Fabien Vallon.

D'un point de vue purement technique, les sociétés de service disposent surtout depuis un an de Nagios. Cette application, dont l'usage s'est standardisé, permet d'assurer à distance l'administration d'une solution open source installée en clientèle, aussi bien que peuvent le faire les outils disponibles avec Windows ou pour les différents Unix. ■