

COMO AS SUBSCRIÇÕES DA RED HAT GERAM VALOR PARA OS NEGÓCIOS

Orientações, estabilidade e segurança para seus aplicativos de missão crítica

RESUMO EXECUTIVO

Organizações de todos os portes e setores querem reduzir os gastos com software e aumentar a interoperabilidade, flexibilidade, agilidade e segurança. Para que essas e outras vantagens possam ser alcançadas, as empresas estão migrando de softwares proprietários para versões open source (OSS). Um estudo recente do Gartner, uma empresa de pesquisas de TI, revelou que atualmente, 95% das organizações de TI de mainstream impulsionam o uso de software open source em seu portfólio de TI de missão crítica.

Conforme as organizações aumentam os investimentos em OSS, os grupos de TI precisam de fornecedores que os ajudem a gerar o máximo de retorno sobre esses investimentos. Os executivos corporativos procuram por um parceiro confiável e experiente que possa orientar suas equipes de TI no planejamento e implantação de soluções de OSS, além de garantir que elas se conectem aos recursos certos quando precisarem de ajuda.

As subscrições Red Hat® foram criadas para atender a essas necessidades. Com o modelo de subscrição da Red Hat, os clientes fazem o download e instalam soluções de OSS de nível corporativo, além de operá-las com eficiência e segurança. Os clientes também recebem suporte técnico contínuo da Red Hat em todas as etapas de sua jornada. A subscrição oferece aos clientes acesso ao [Portal do Cliente Red Hat](#). Um site intuitivo e cheio de informações, que oferece uma variedade de recursos destinados exclusivamente aos assinantes. Por meio da base de conhecimento da Red Hat, os grupos de TI podem se especializar ainda mais aproveitando todos recursos disponíveis como documentação técnica das soluções e participação na comunidade open source.

A Red Hat proporciona um nível de compromisso único e proativo, nunca antes oferecido na comunidade open source. O Red Hat Access Labs é o principal exemplo disso. Ele oferece aos clientes acesso a ferramentas profissionais desenvolvidas por nossos engenheiros, que servem para solucionar problemas, melhorar o desempenho, fornecer segurança e muito mais.

O fato é que a subscrição Red Hat vai além do suporte para fornecer aos clientes uma grande variedade de ativos. Assim, eles podem implementar soluções de software open source com confiança para atingir seus objetivos estratégicos. Pense na subscrição como um relacionamento contínuo entre a Red Hat e os clientes, que gera valor para os negócios e ajuda os clientes a alcançarem o sucesso.



facebook.com/redhatinc
@redhatnews
linkedin.com/company/red-hat

br.redhat.com

VANTAGENS DA RED HAT

Por que adquirir uma subscrição Red Hat? Este documento destaca em detalhes alguns dos principais recursos e vantagens de uma subscrição Red Hat, mas a grande razão por trás de uma subscrição é o foco que a Red Hat tem em proporcionar uma excepcional experiência aos seus clientes. Isso pode ser visto de diversas maneiras possíveis:

FEEDBACK CONTÍNUO DOS CLIENTES

Com mais de duas décadas oferecendo suporte aos clientes, a Red Hat sabe que um programa de subscrição eficaz deve proporcionar uma experiência única e consistente aos clientes, permitindo que eles alcancem o sucesso com o uso de nossas soluções. Para a Red Hat, cada feedback recebido, seja por chat, redes sociais ou outras fontes, é um assunto levado a sério. Um exemplo disso, foi o aumento do cache do banco de dados realizado após recebermos comentários sobre a lentidão no carregamento das páginas do Portal do Cliente Red Hat. Reduzimos o tempo de carregamento das páginas em até 75%.

CONTROLE SOBRE CASOS DE DIVERSOS FORNECEDORES

Os problemas mais complicados de resolver são aqueles que afetam soluções de dois ou mais fornecedores. Diferente de outros fornecedores, a Red Hat assume o controle de qualquer problema que envolva uma de nossas soluções. Usando o vasto conhecimento sobre soluções open source, além da relação com outros fornecedores e a comunidade open source, os engenheiros da Red Hat sempre encontram uma resolução que inclua todas as soluções relevantes envolvidas.

SEM NECESSIDADE DE REPRODUZIR PROBLEMAS

Às vezes, os clientes têm um problema que é difícil ou até mesmo impossível de reproduzir. Os engenheiros de suporte da Red Hat enfrentam esses desafios trabalhando junto ao cliente para compreender todas as circunstâncias e encontrar soluções baseadas em sua experiência e intuição.

SERVIÇOS AUTOMATIZADOS

Nossos clientes valorizam bastante os serviços automatizados da Red Hat, como a plataforma de recomendações e o Red Hat Access Plug-ins (que integra diagnósticos diretamente às soluções Red Hat específicas). Com o Red Hat Access Labs, os clientes acessam ferramentas personalizadas, desenvolvidas pelos engenheiros da Red Hat para solucionar problemas específicos. Leia mais informações detalhadas na seção “Serviços automatizados” em “Modelo de subscrição Red Hat”.

GARANTIA DE CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

Diferente de licenças de software proprietárias, as subscrições Red Hat não estão vinculadas a uma versão específica, mas abrangem todo o ciclo de vida da solução. Com uma subscrição Red Hat, os clientes podem realizar o upgrade para qualquer versão compatível do software Red Hat e implantá-los em servidores físicos, virtuais ou baseados em cloud. Uma subscrição Red Hat ativa garante aos clientes acesso a todas as versões que têm suporte nas formas binária e fonte, incluindo toda a documentação técnica de soluções corporativas, atualizações de segurança e correções de bugs.

Geralmente, as soluções Red Hat têm um ciclo de vida de três, cinco ou sete anos, com suporte prolongado disponível de até 10 anos. Com ciclos de vida maiores e dedicados, nossos clientes desfrutam de mais opções e flexibilidade, menos custos e riscos e maior facilidade de planejamento.

SEGURANÇA DO DATACENTER

Muitos clientes estão trabalhando intensamente para reforçar sua infraestrutura de segurança, e a Red Hat é parceiro deles nesse processo. Além de ter acesso a diversos recursos de segurança, os assinantes também podem interagir diretamente com a equipe do Red Hat Product Security. Leia a seção “Segurança em destaque” para saber mais.

MODELO DE SUBSCRIÇÃO RED HAT

O modelo de subscrição Red Hat foi desenvolvido há mais de duas décadas com base em uma ampla quantidade de feedbacks dos clientes. Com uma subscrição, os clientes podem fazer o download de softwares corporativos que são testados e certificados pela Red Hat. Além disso, eles têm acesso a orientações, estabilidade e segurança necessárias para implantar as soluções com confiança, mesmo em ambientes de missão crítica. Uma subscrição ativa oferece aos clientes acesso contínuo ao software Red Hat conforme ele é criado, testado e certificado pela Red Hat e seus parceiros.

Os principais recursos da subscrição incluem:

CONHECIMENTO APRIMORADO

Por conta de sua grande contribuição com inúmeros projetos open source, a Red Hat se estabeleceu como a empresa líder da comunidade open source. Não é por acaso que a Red Hat desenvolveu uma enorme especialidade interna em Linux®, Red Hat JBoss® Middleware e outros projetos open source. Como uma de suas principais vantagens, a subscrição Red Hat garante aos clientes acesso a todo esse valioso conhecimento, possibilitando uma especialização contínua nas soluções Red Hat e OSS em geral.

BASE DE CONHECIMENTO

Quando algo dá errado em um ambiente de produção de software, ter acesso às informações certas com rapidez é o que faz a grande diferença entre poder voltar rapidamente às operações normais ou ter uma cara interrupção. A Red Hat fornece aos assinantes uma variedade de informações relevantes e precisas que eles podem acessar com rapidez e eficiência por meio da base de conhecimento da Red Hat.

Quando economizar tempo é essencial, os clientes podem usar o campo de busca do Portal do Cliente Red Hat para encontrar artigos, resumos técnicos e documentações técnicas de soluções que são mais relevantes para o problema em questão. Os arquitetos de sistema podem consultar estudos de caso técnicos detalhados que foram desenvolvidos, testados e analisados por engenheiros da Red Hat. É possível assistir a vídeos nos quais especialistas da Red Hat explicam conceitos técnicos e o uso de soluções, além de participar de comunidades open source.

ATUALIZAÇÕES DE CONHECIMENTO CONTÍNUAS

Por conta da posição privilegiada que a Red Hat ocupa na comunidade open source, nossos assinantes podem participar e ter influência em processos de inovações tecnológicas e industriais. O feedback dos clientes e as solicitações de melhorias são encaminhados diretamente para a organização de engenharia da Red Hat. Nós assumimos uma posição de liderança na comunidade open source para integrar o feedback dos clientes a projetos upstream, conforme necessário.

A base de conhecimento da Red Hat é um recurso orgânico, que continua se desenvolvendo conforme a Red Hat cria conteúdo em resposta a solicitações específicas dos clientes. Por exemplo, um cliente queria migrar do Red Hat Enterprise Linux versão 5 diretamente para a versão 7. Ao perceber que outros clientes poderiam se interessar pelo mesmo processo, a equipe Red Hat trabalhou em uma solução, criou uma nota técnica sobre ela e a compartilhou na base de conhecimento Red Hat.

No caso de problemas de segurança, as vantagens vão ainda mais longe. Os engenheiros da Red Hat desempenham um papel fundamental no reparo de diversas vulnerabilidades importantes, publicando artigos com informações sobre falhas e recomendações de resoluções. A Red Hat também contribui com correções de segurança para projetos upstream. Elas são completamente adotadas por toda a comunidade open source, incluindo os próprios desenvolvedores upstream.

PÁGINAS DE SOLUÇÕES

Quando os clientes precisam encontrar informações rapidamente, eles podem contar com as páginas das soluções Red Hat no Portal do Cliente. Cada solução possui diversas páginas web contendo informações de suporte, como o Red Hat Enterprise Linux ou Red Hat JBoss Middleware. As páginas de soluções Red Hat são a fonte de conhecimento e suporte definitiva para essas soluções.

SERVIÇOS AUTOMATIZADOS

A maioria dos clientes preferem acessar as informações por conta própria, principalmente quando estas informações são localizadas com rapidez e atendem às suas necessidades de maneira eficaz. O programa Red Hat Access inclui ferramentas, recomendações específicas e diagnósticos incorporados para que os clientes tirem suas dúvidas. Isso muitas vezes acaba com a necessidade de abrir um caso de suporte formal. O programa também fornece acesso a uma vasta biblioteca de aplicativos web, além de permitir que os clientes entrem em contato com o suporte por meio de suas soluções Red Hat.

RED HAT ACCESS LABS

Durante a resolução de problemas, os engenheiros da Red Hat, com frequência, desenvolvem ferramentas personalizadas para diagnóstico, identificação de problemas de segurança e muito mais. A maioria dessas ferramentas fica disponível no Red Hat Access Labs. As ferramentas atendem a diversos tipos de necessidade, como configuração, implantação, solução de problemas, segurança e muito mais.

Seguindo o espírito open source da comunidade, incentivamos os clientes a fornecer feedback sobre as ferramentas no Red Hat Access Labs. Os comentários são analisados com frequência e quase sempre resultam em melhorias e aprimoramentos. A Red Hat também acompanha o uso das ferramentas para avaliar a eficácia delas na hora de atender às necessidades dos clientes. Essas informações são usadas para realizar melhorias nas ferramentas.

PLATAFORMA DE RECOMENDAÇÕES

Para simplificar ainda mais o acesso a informações, o Portal do Cliente Red Hat inclui uma plataforma de recomendações do Red Hat Access. Essa plataforma usa as palavras-chave, frases e declarações dos clientes para encontrar correspondências no repositório de conhecimento. O resultado é uma lista altamente relevante de artigos, documentação de soluções e outros recursos da base de conhecimento. Em muitos casos, os clientes tiram suas dúvidas em apenas alguns minutos, sem precisar abrir um caso de suporte.

RED HAT ACCESS PLUG-INS

O Red Hat Access Plug-ins integra os serviços e diagnósticos da subscrição Red Hat diretamente às soluções Red Hat escolhidas. Assim, os clientes podem abrir e atualizar casos de suporte dentro da solução e acessar informações de diagnóstico. O Red Hat Access Plug-ins fornece notificações proativas e resolução mais rápida de problemas, com acesso simples aos serviços de assistência, análise e diagnóstico avançado.

SEGURANÇA EM DESTAQUE

A segurança em datacenters corporativos está ficando cada vez mais complexa devido ao aumento de ameaças, virtualização, cloud computing e outros. Para superar esse novo desafio, a Red Hat desenvolveu uma estratégia abrangente para proteger toda a infraestrutura da TI corporativa. Além disso, há uma equipe dedicada à segurança das soluções Red Hat trabalhando diretamente com clientes, parceiros e a comunidade global open source para identificar e solucionar vulnerabilidades de segurança.

A estratégia de segurança da Red Hat é baseada em toda a distribuição, o que pode incluir milhares de soluções de software discretas. A Red Hat procura por vulnerabilidades de software conhecidas em cada pacote, identifica as correções necessárias e, em muitos casos, fornece assistência técnica aos desenvolvedores upstream que estão criando as correções.

No Portal do Cliente Red Hat, é possível interagir com a equipe do Red Hat Product Security, acessar atualizações de segurança e garantir que os ambientes não estejam expostos a vulnerabilidades de segurança conhecidas. Lá, os clientes também podem conferir insights de segurança compartilhados no Red Hat Security Blog.

Para saber mais sobre a estratégia da Red Hat para segurança de datacenters, leia o whitepaper “Securing the cloud-enabled datacenter” (“Como proteger datacenters habilitados para cloud”) em www.redhat.com/pt-br.

SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico é um aspecto fundamental da filosofia de envolvimento com clientes Red Hat. Para suporte técnico, o principal local é o Portal do Cliente Red Hat (<https://access.redhat.com/home>). Ele fornece acesso a todos os recursos incluídos na subscrição Red Hat e proporciona uma maneira simples e rápida de gerenciar e renovar as subscrições em um único local.

Com uma subscrição Red Hat, os clientes têm acesso ininterrupto a nossa rede global de engenheiros de suporte técnico. O contato com essa equipe experiente, motivada e capacitada é feito por meio do nosso portal premiado. O Portal do Cliente Red Hat ajuda a resolver problemas de maneira mais rápida e inteligente.

Não é necessário que os clientes Red Hat reproduzam ou justifiquem um problema para receber suporte técnico de um de nossos engenheiros. Eles não precisam ter um problema já identificado para aproveitar as vantagens de uma subscrição Red Hat. Na verdade, o nosso objetivo é garantir que os problemas não aconteçam e ajudar no que for preciso. Com incidentes ilimitados e acesso ininterrupto ao conhecimento técnico incomparável de nossos engenheiros, nós orientamos os clientes durante as etapas de planejamento, implantação e operação. Além disso, incluímos acordos de nível de serviço com tempo de resposta de dois dias úteis a uma hora.

CHAT E SUPORTE REMOTOS

Os clientes podem entrar em contato diretamente com um engenheiro de suporte da Red Hat disponível usando o chat. Se os engenheiros perceberem a necessidade de suporte hands-on, eles iniciarão uma sessão remota para ver e acessar o computador do cliente. Na maioria das vezes, o engenheiro responsável pelo caso consegue resolver o problema sozinho. No entanto, nos casos em que mais ajuda é necessária, é realizado um trabalho colaborativo com outros especialistas da Red Hat durante a sessão remota para solução do problema.

GERENCIAMENTO DE CASO

Os clientes podem abrir casos de suporte de diversas maneiras. Isso inclui o Portal do Cliente Red Hat, diretamente nas soluções Red Hat com Red Hat Access ou por ligação telefônica para a central de suporte local. Depois que um caso é aberto, ele é atribuído a uma equipe técnica capacitada e especializada em uma solução específica. As equipes de suporte da Red Hat trabalham em colaboração com diferentes setores, como o de engenharia e segurança de soluções. Se o problema é conhecido, direcionamos os clientes para o conteúdo adequado da base de conhecimento da Red Hat disponível no portal. Caso contrário, a Red Hat identifica e documenta uma resolução, inclui a informação na base de conhecimento e compartilha com a comunidade da Red Hat.

No Portal do Cliente Red Hat, é fácil acompanhar a atividade de casos abertos e conferir o registro dos que já foram fechados, sempre que necessário.

OUTROS RECURSOS VALIOSOS

Além dos principais recursos descritos, a subscrição Red Hat também inclui uma variedade de certificações e garantias importantes.

CERTIFICAÇÕES

Por mais de 10 anos, os clientes da Red Hat têm aproveitado o maior ecossistema de parceiros comerciais com soluções certificadas de terceiros que são totalmente compatíveis com o Red Hat Enterprise Linux. O título “Certificado pela Red Hat” identifica as soluções e os serviços que são testados, suportados e certificados para trabalhar com tecnologias Red Hat.

Como parte do programa de certificação, mantemos uma extensa lista de interfaces de programação de aplicativos (APIs) certificadas. Os softwares estão em constante mudanças, o que torna a implantação de diversas versões um desafio para os desenvolvedores de aplicativos. A Red Hat garante que os aplicativos já desenvolvidos sejam compatíveis com versões atuais e futuras. Os softwares são certificados para garantir que os problemas de compatibilidade sejam evitados. A Red Hat oferece três tipos de certificação:

- Certificação de hardware: garante que as soluções Red Hat sejam executadas em hardwares testados, verificados e compatíveis.
- Certificação de software: identifica soluções de software de terceiros testadas especificamente na plataforma Red Hat.
- Certificação de fornecedores de cloud: oferece clouds de confiança nas quais os clientes podem executar aplicativos nas tecnologias Red Hat.

As relações sólidas que a Red Hat estabelece com seus parceiros facilitam a livre comunicação e colaboração. Isso resulta em versões de soluções Red Hat desenvolvidas com base em uma combinação de requerimentos de clientes e parceiros. Essas soluções são rigorosamente testadas durante o ciclo de desenvolvimento de 30 meses da Red Hat e de nossos parceiros. Elas são incluídas em versões beta de alto envolvimento com os clientes que exigem a melhor integração possível do hardware e dos recursos de sistema operacional.

GARANTIAS

A subscrição Red Hat inclui um conjunto de garantias que contribui com o sucesso dos clientes. Elas fornecem upgrades do ciclo de vida da solução, testes de qualidade para garantir o desempenho e a utilização, além de proteção contra danos legais ao usar OSS:

- **Upgrades de soluções:** diferente de licenças de software proprietárias, as subscrições Red Hat se aplicam a todo o ciclo de vida da solução e em todas suas versões. Os clientes podem realizar inúmeros upgrades, mas isso não é obrigatório. Isso garante aos clientes controle total na hora de escolher quando é o melhor momento para realizar os upgrades.
- **Testes de qualidade:** a equipe do Red Hat Quality Assurance trabalha juntamente com nossas equipes de desenvolvimento de soluções. Ela faz a última verificação de engenharia das soluções open source Red Hat antes do seu lançamento para nossos clientes e parceiros. O programa inclui testes de aceitação, funcionalidade, regressão, integração e desempenho voltados para garantir a alta qualidade que caracteriza as soluções Red Hat.
- **Proteção legal:** o programa Red Hat Open Source Assurance fornece um nível de proteção contra danos legais aos clientes que desenvolvem e implantam soluções open source. O programa inclui garantias para os clientes que adquirem subscrições do Red Hat Enterprise Linux, Red Hat JBoss Middleware e outras soluções de subscrição com a marca Red Hat.

ECOSSISTEMA DE PARCEIROS

À medida que mais organizações dependem de OSS para aplicativos críticos, a demanda aumenta para plataformas de força industrial e integradores experientes com um conhecimento sólido dessas tecnologias. Os clientes da Red Hat usam OSS todos os dias para superar desafios. E como parte do ecossistema da Red Hat, eles também ficam conectados a outros clientes, aos nossos parceiros e à comunidade open source. Muitas vezes, os clientes exigem soluções que oferecem muito mais do que os recursos de um único fornecedor. Eles contam com os pontos positivos oferecidos de cada fornecedor para diminuir os custos, aumentar a eficiência e evitar a dependência de soluções proprietárias.

A Red Hat trabalha com um ecossistema global de parceiros para garantir aos nossos clientes em comum, que enfrentam as rápidas mudanças econômicas, tenham acesso às soluções mais inovadoras, econômicas e que atendam às necessidades dos seus negócios. Os nossos parceiros incluem empresas da Fortune 500 e fornecedores de software independentes. A Red Hat certifica as ofertas de parceiros, incluindo hardware, software e tecnologias em cloud, com nossas plataformas e tecnologias líderes da indústria.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Os clientes podem adquirir uma subscrição Red Hat diretamente com a Red Hat ou por meio de um parceiro de negócios autorizado. A Red Hat também trabalha com milhares de parceiros integradores de sistema, fornecedores independentes de software e fornecedores independentes de hardware para criar, otimizar, vender e oferecer soluções completas aos nossos clientes. Alguns desses parceiros, incluindo **fabricantes de equipamentos originais (OEMs) autorizados**, também estão autorizados a prestar suporte na linha de frente.

As soluções Red Hat são fornecidas em base de subscrição por ocorrência ou por instalação, o que dá aos clientes acesso a todas as vantagens da subscrição durante o período em vigor. A Red Hat avalia o valor total das subscrições contando o número de instâncias e instalações de softwares Red Hat usadas pelo cliente. É necessário ter uma subscrição ativa para cada instância ou instalação do software Red Hat usado no ambiente do cliente.

CONCLUSÃO

Com uma subscrição Red Hat, os clientes têm uma variedade de recursos para planejar e implantar soluções open source, solucionar problemas com rapidez e eficiência e manter as infraestruturas funcionando com máximo de desempenho. O compromisso da Red Hat com uma ótima experiência do cliente é demonstrado por meio da nossa filosofia de assumir o controle de todos os problemas dos clientes, mesmo aqueles não relacionados a soluções Red Hat. Há diversas maneiras para os clientes acessarem os recursos que precisam, além de interagirem com os principais grupos da Red Hat quando necessário. O valor total da subscrição Red Hat vai além dos serviços individuais. É constituído por um verdadeiro trabalho de parceria e colaboração com a Red Hat, o que é um ativo valioso para qualquer organização que usa software open source em sua infraestrutura de missão crítica.

Para saber mais sobre o valor de uma subscrição Red Hat, acesse <http://www.redhat.com/pt-br/about/value-of-subscription>.

SOBRE A RED HAT

A Red Hat é líder mundial no desenvolvimento e fornecimento de soluções de software open source, utilizando uma abordagem impulsionada pela comunidade para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho em nuvem, virtualização, armazenamento, Linux e middleware. A Red Hat também oferece serviços renomados de suporte, treinamento e consultoria. Como o principal conector de uma rede global de empresas, parceiros e a comunidade open source, a Red Hat contribui na criação de tecnologias relevantes e inovadoras, as quais oferecem os recursos necessários para o crescimento e a preparação de seus clientes para o futuro da TI.

PORTFÓLIO DA RED HAT Saiba mais em redhat.com/pt-br



facebook.com/redhatinc
[@redhatnews](https://twitter.com/redhatnews)
linkedin.com/company/red-hat

br.redhat.com
INC0341635_v3_0116

AMÉRICA LATINA
+54 11 4329 7300
latammktg@redhat.com

BRASIL
+55 11 3629 6000
marketing-br@redhat.com