

Descubre cómo las suscripciones empresariales de open source aportan valor comercial

Orientación, estabilidad y seguridad para las aplicaciones cruciales para el negocio

69%
de los líderes de TI dijo que el software open source desempeña una función estratégica en su empresa¹.

Introducción

Según un informe reciente de Red Hat, [El estado del open source empresarial](#), el 69% de los líderes de TI dijo que el software open source desempeña una función estratégica en su empresa¹. La mayoría está de acuerdo en que la innovación y la seguridad del open source empresarial son dos de las principales ventajas, además de los ahorros de costes¹. Sin embargo, muchos de los encuestados aún tienen preocupaciones sobre la seguridad del código open source no gestionado que se encuentra en la Web o que se introduce por medio de dependencias¹. Los líderes de TI necesitan un proveedor de software open source fiable con el fin de poder aprovechar la innovación del open source sin renunciar a la estabilidad ni a la fiabilidad del software empresarial.

Las suscripciones de Red Hat® permite satisfacer esa necesidad. Una suscripción de Red Hat ofrece código listo para producción, gestión del ciclo de vida, interoperabilidad de software y acceso a expertos que pueden ayudarte a gestionar tu negocio. Los clientes también pueden utilizar el Portal de clientes Red Hat para acceder a herramientas y recursos. Además, los grupos de TI pueden ampliar su experiencia a través de Red Hat Knowledgebase, que permite buscar recursos y documentación de productos y participar en la comunidad de open source. Una suscripción ofrece una relación continua con Red Hat que aporta valor empresarial y ayuda a que los clientes prosperen.

Características y ventajas de una suscripción de Red Hat

¿Por qué deberías comprar una suscripción de Red Hat? En este documento, se describen las características y las ventajas de una suscripción de Red Hat, incluidas las siguientes:

- Tecnología de open source estable, organizada y optimizada para uso empresarial.
- Seguridad y responsabilidad por parte de un asesor de confianza.
- Conocimiento de las comunidades de open source e influencia en ellas para lograr la innovación y el desarrollo.
- Acceso a soporte técnico, documentación y herramientas.
- Flexibilidad gracias a soluciones compatibles que no dependen de ningún proveedor y ciclos de vida más largos.
- Trabajo en conjunto con Red Hat, desde la prueba de conceptos (POC) hasta la implementación y mucho más.
- Amplio ecosistema de partners, por ejemplo, fabricantes de equipos originales (OEM) y partners del canal, de hardware, de software y con certificación de cloud (CCSP), entre muchos otros.

Tecnología de open source estable, organizada y optimizada para uso empresarial.

Red Hat te ayuda a estandarizar y optimizar tus recursos de software, de modo que puedas desarrollar y transformar tu empresa en lugar de invertir tiempo en la gestión de relaciones. Red Hat defiende tus necesidades tecnológicas frente a las comunidades y los partners para que puedas centrar los recursos y el presupuesto en los nuevos productos. Perfeccionamos la innovación del open source a fin de que tu tecnología sea estable para los entornos de producción.



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

es.redhat.com

¹ Red Hat, "El estado del open source empresarial", mayo de 2019.
<https://www.redhat.com/es/enterprise-open-source-report/2019>

Ventajas de una suscripción de Red Hat:

- Tecnología de open source estable, organizada y optimizada para uso empresarial
- Seguridad y responsabilidad por parte de un asesor de confianza
- Conocimiento de las comunidades de open source e influencia en ellas para lograr la innovación y el desarrollo
- Acceso a soporte técnico, documentación y herramientas
- Flexibilidad para tus planes gracias a soluciones compatibles que no dependen de ningún proveedor y ciclos de vida más largos
- Trabajo en conjunto con Red Hat, desde la prueba de conceptos (POC) hasta la implementación y mucho más
- Amplio ecosistema de partners, por ejemplo, OEM, CCSP y partners del canal, de hardware y de software, entre muchos otros.

Una suscripción de Red Hat incluye un conjunto de garantías que contribuyen a tu éxito, entre ellas:

- **Actualizaciones de productos:** a diferencia de las licencias propietarias de software, las suscripciones de Red Hat se aplican a todo el ciclo de vida del producto en todas sus versiones. Los clientes tienen derecho a un número ilimitado de actualizaciones, pero nunca se les obliga a actualizar. Este enfoque garantiza que los clientes puedan controlar en qué momento se realizan las actualizaciones.
- **Pruebas de calidad:** el equipo de control de calidad de Red Hat trabaja de forma conjunta con nuestros equipos de desarrollo de productos y proporciona la verificación final de ingeniería antes de lanzar los productos de open source de Red Hat a nuestros clientes y partners. El programa incluye aceptación, funcionalidad, regresión, integración y evaluación del rendimiento para alcanzar el alto nivel de calidad que caracteriza a los productos de Red Hat.
- **Protección legal:** el programa Open Source Assurance de Red Hat proporciona cierto nivel de cobertura legal a los clientes que llevan a cabo desarrollos e implementaciones de soluciones de open source. El programa incluye seguros para aquellos clientes que adquieran suscripciones a Red Hat Enterprise Linux®, Red Hat Middleware o cualquier otro producto de Red Hat sujeto a suscripción.

Seguridad y responsabilidad por parte de un asesor de confianza

Red Hat desarrolla software en colaboración con clientes de un amplio abanico de industrias, entre los que se incluyen servicios financieros y gubernamentales. Utilizamos esta valiosa experiencia para integrar protocolos de seguridad rigurosos en nuestro software. El exclusivo modelo de suscripción de Red Hat proporciona a los clientes acceso a un equipo de expertos específicos que ofrecen servicios de soporte en relación con nuestras tecnologías todos los días durante las 24 horas.

Seguridad de productos de Red Hat

El código estable de Red Hat cuenta con el soporte de un equipo exclusivo de ingenieros que controla, identifica y aborda los riesgos para proteger los datos de nuestros clientes frente a las preocupaciones importantes en materia de seguridad. Si se presenta una vulnerabilidad, los clientes pueden confiar en el asesoramiento claro, calmado y preciso de un equipo de seguridad de productos que les ayudará a evaluar rápidamente el riesgo de sus entornos y minimizar el impacto en sus empresas.

Seguridad de datos de Red Hat

Red Hat está comprometido con la protección de los datos y la privacidad de los clientes. En la [página Trust Red Hat](#), se reúne toda nuestra información de seguridad (que incluye la seguridad de productos, las regulaciones, las políticas y la privacidad) en un solo lugar.

Conocimiento de las comunidades de open source e influencia en ellas para lograr la innovación y el desarrollo

Como gran colaborador en numerosos proyectos de open source, Red Hat se ha establecido como líder en la comunidad de este tipo de tecnología. Una de las ventajas clave de una suscripción de Red Hat es que proporciona a los clientes acceso a los conocimientos internos de Red Hat sobre los proyectos de open source para que puedan comprender cada vez más los productos Red Hat y el software de open source.

Debido a la posición única de Red Hat en la comunidad de open source, nuestros suscriptores pueden participar e influenciar la tecnología y la innovación de la industria. Las opiniones y las solicitudes de mejoras de los clientes se dirigen directamente a la organización de ingenieros de Red Hat y se integran en los proyectos upstream según sea necesario.

La experiencia de la comunidad de Red Hat también ayuda a resolver los problemas de seguridad. Los ingenieros de Red Hat han desempeñado una función importante en distintas vulnerabilidades de alto perfil, al publicar artículos con información sobre la prevención y recomendaciones de actividades de resolución. Red Hat también ha aportado correcciones de seguridad para proyectos upstream que fueron adoptadas, en última instancia, por toda la comunidad de open source, incluidos los mismos desarrolladores upstream.

Acceso a soporte técnico, documentación y herramientas

El soporte técnico es un aspecto clave de la filosofía de fidelización de los clientes de Red Hat. El Portal de clientes Red Hat es un lugar centralizado para el soporte técnico, que proporciona acceso a recursos relacionados con las suscripciones de Red Hat y ofrece una manera conveniente de gestionar y renovar las suscripciones.

Con una suscripción Premium de Red Hat, los clientes tienen acceso ilimitado durante las 24 horas a nuestra red mundial de ingenieros de soporte técnico experimentados, motivados y capacitados, tanto por teléfono como por medio del Portal de clientes. A los clientes de Red Hat no se les pide que reproduzcan ni justifiquen un problema para poder recibir soporte técnico de un ingeniero. Además, no es necesario que hayan identificado un problema para recibir los beneficios de la suscripción de Red Hat. El objetivo es evitar los problemas al orientar a los clientes en las etapas de planificación, implementación y utilización. Asimismo, una suscripción de Red Hat incluye acuerdos de nivel de servicio con tiempos de respuesta que varían entre dos días laborales y una hora.

Base de conocimiento

Cuando las cosas salen mal en un entorno de software productivo, la capacidad de acceder a la información correcta de forma rápida puede ser la diferencia entre un rápido retorno al funcionamiento normal y una costosa interrupción de las actividades. Red Hat proporciona a sus suscriptores una variedad de conocimientos precisos y relevantes a los que se puede acceder rápidamente y de forma eficiente mediante Red Hat Knowledgebase.

Red Hat Knowledgebase es un recurso orgánico que crece a medida que Red Hat desarrolla contenidos en respuesta a las solicitudes específicas de los clientes. Los clientes pueden encontrar con rapidez documentación sobre productos, soluciones y artículos relevantes para su problema. Los arquitectos del sistema pueden buscar estudios de casos técnicos que los ingenieros de Red Hat han diseñado, comprobado y evaluado.

Motor de soluciones

El motor de soluciones del Portal de clientes Red Hat permite conectar a los clientes con la información adecuada. Para ello, utiliza una combinación de búsqueda de palabras clave, evaluación de expertos y automatización para identificar las soluciones correctas en nuestra Knowledgebase según los problemas que describen los clientes. El resultado es una lista sumamente relevante de artículos y soluciones, documentación de productos y laboratorios. La herramienta de autoservicio ayuda a los clientes a resolver por sí mismos los problemas de forma rápida y eficiente, lo que reduce la necesidad de abrir un caso de soporte.

Laboratorios del Portal de clientes Red Hat

Mientras resuelven problemas, los ingenieros de Red Hat suelen desarrollar herramientas personalizadas para diagnosticar errores e identificar problemas de seguridad. Red Hat proporciona acceso a muchas de estas herramientas en los laboratorios del Portal de clientes Red Hat. Las herramientas abordan una amplia variedad de necesidades, por ejemplo, de configuración, implementación, resolución de problemas, seguridad y muchas otras.

Gestión de casos

Los clientes pueden abrir casos de soporte de diversas maneras: desde el Portal de clientes Red Hat, directamente en los productos de Red Hat con Red Hat Access o por teléfono a través del centro de soporte local. Una vez que se abre un caso, este se asigna a un equipo especializado de expertos técnicos en productos específicos. Los equipos de soporte de Red Hat trabajan en colaboración con equipos de ingeniería y seguridad de productos. Si se conoce el problema, se dirige a los clientes al contenido adecuado que se encuentra en Red Hat Knowledgebase, dentro del portal. De lo contrario, Red Hat identifica una solución, la documenta, añade la información a Knowledgebase y la comparte con la comunidad de Red Hat.

El Portal de clientes Red Hat proporciona una manera conveniente de hacer un seguimiento de la actividad de los casos abiertos y volver a revisar los casos cerrados cuando es necesario.

Propiedad de casos de múltiples proveedores

Los problemas más difíciles de resolver son los que afectan los productos de dos o más proveedores. A diferencia de otros proveedores, Red Hat se responsabiliza por cualquier problema que involucre uno de sus productos. Los ingenieros de Red Hat se basan en sus amplios conocimientos de productos open source y en las relaciones con otros proveedores y la comunidad de open source para encontrar una solución que abarque todos los productos relevantes.

Flexibilidad gracias a soluciones compatibles que no dependen de ningún proveedor y ciclos de vida más largos

Los clientes de Red Hat disfrutan del ecosistema más extenso de partners comerciales de soluciones certificadas de terceros con soporte completo en Red Hat Enterprise Linux. La designación "Certified by Red Hat" identifica los productos y los servicios que son compatibles con las tecnologías de Red Hat y cuyo funcionamiento con ellas se ha probado y certificado.

Como parte de nuestro programa de certificación, mantenemos una lista sólida de interfaces de programación de aplicaciones (API) certificadas. El software cambia rápidamente, lo que dificulta la tarea de los desarrolladores de implementar aplicaciones en diferentes versiones de software. Red Hat garantiza que las aplicaciones desarrolladas previamente sean compatibles con las versiones actuales y las futuras. Red Hat certifica el software para reducir los problemas de compatibilidad. Red Hat ofrece tres tipos de certificación:

- **El hardware certificado** garantiza que las soluciones Red Hat funcionen en un hardware probado, verificado y compatible.
- **El software certificado** identifica soluciones de software de terceros probadas específicamente en la plataforma de Red Hat.
- **Los proveedores de cloud certificados** ofrecen clouds de confianza en las que los clientes pueden ejecutar aplicaciones en las tecnologías de Red Hat.

A diferencia de las licencias propietarias de software, las suscripciones de Red Hat no están atadas a una versión específica, pero cubren todo el ciclo de vida del producto. Con una suscripción a Red Hat, los clientes pueden actualizar el sistema instalando cualquier versión compatible del software de Red Hat e implementar el software en servidores físicos, virtuales o basados en la cloud. Al mantener activas las suscripciones de Red Hat, los clientes tienen acceso a todas las versiones compatibles en formato binario y fuente, incluida toda la documentación de los productos para empresas, las actualizaciones de seguridad y las correcciones de errores.

Los ciclos de vida de los productos de Red Hat suelen ser de tres, cinco o siete años, con la posibilidad de extender el soporte hasta 10 años. Los ciclos de vida más largos y estables implican más flexibilidad y opciones, menos costes y riesgos, y planificación más sencilla.

Trabajo en conjunto con Red Hat, desde la prueba de conceptos (POC) hasta la implementación y mucho más

Tienes un partner para todo el proceso de implementación del open source. Trabajaremos contigo para comprender tus necesidades y te ayudaremos a sacar el máximo partido a la tecnología de Red Hat para alcanzar tus objetivos empresariales. Tendrás acceso a expertos en la materia, recursos de formación y herramientas útiles que te ofrecerán apoyo en cada paso del camino, desde la adopción de nuevas soluciones hasta la gestión de la infraestructura.

Con más de dos décadas de experiencia en el soporte para los clientes, Red Hat sabe que un programa de suscripción efectivo debe proporcionar una experiencia uniforme y excelente para que los clientes tengan éxito con nuestros productos. Consideramos que los comentarios que recibimos tienen un gran valor, tanto si provienen de sesiones de chat o redes sociales como de otros recursos. Por ejemplo, recibimos la solicitud de varios clientes para que se permita enviar comentarios directamente en la documentación sobre los productos. En respuesta a dicha solicitud, desarrollamos una herramienta que permite a los clientes insertar comentarios contextuales en la documentación. Red Hat publica las mejoras realizadas en función de los comentarios de los clientes en la [página You Asked, We Acted](#), de modo que los clientes puedan ver cómo sus comentarios mejoran la experiencia con Red Hat.

Amplio ecosistema de partners: fabricantes de equipos originales (OEM) y partners del canal, de hardware, de software y con certificación de cloud (CCSP), entre muchos otros

Puesto que cada vez son más las organizaciones que confían en el software open source para las aplicaciones cruciales, la demanda de plataformas industriales y de integradores con experiencia y un profundo conocimiento de estas tecnologías está en aumento. Como parte del ecosistema de Red Hat, los clientes de Red Hat están conectados

“Nuestro éxito refuerza el valor del enfoque integral con el que Red Hat aborda la implementación: una solución completa que incluye la tecnología empresarial, el soporte profesional y la capacitación por parte de expertos”.

Mathew Doughty
Ex gerente general
de Tecnología Corporativa,
Australian Securities Exchange²

con otros clientes, con nuestros partners y con la comunidad de open source. Con frecuencia, los clientes requieren soluciones que vayan más allá de las capacidades de un solo proveedor y se basen en cada una de las fortalezas de los proveedores para minimizar los costes, maximizar la eficiencia y evitar la dependencia de un único proveedor.

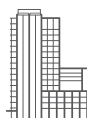
Red Hat trabaja con un ecosistema global de partners para garantizar que nuestros clientes en común tengan acceso a soluciones innovadoras y rentables que aporten valor y respondan a sus necesidades empresariales. Nuestros partners abarcan desde empresas de la lista Fortune 100 hasta proveedores de software independientes. Las sólidas relaciones que Red Hat tiene con sus partners facilitan la comunicación abierta y la colaboración, lo que da como resultado lanzamientos de productos Red Hat basados en una combinación de requisitos de los clientes y de los partners. Estos productos son evaluados de forma rigurosa por Red Hat y nuestros partners, y se incluyen en versiones beta de alta sensibilidad para clientes que requieren una fuerte integración de las funciones del sistema operativo y el hardware.

Información detallada sobre las suscripciones

Los clientes adquieren las suscripciones de Red Hat directamente de Red Hat o de un partner empresarial de Red Hat autorizado. Red Hat también trabaja con miles de integradores de sistemas y proveedores de software y hardware independientes para crear, optimizar, vender y ofrecer soluciones completas a nuestros clientes. Algunos de estos partners, entre ellos, los fabricantes de equipos originales (OEM) que están autorizados, también pueden proporcionar soporte de primera línea.

Los productos de Red Hat se distribuyen bajo suscripción por instancia o por instalación, lo que permite a los clientes acceder a todas las ventajas de la suscripción durante su periodo de vigencia. Para calcular el valor total de las suscripciones de los clientes, Red Hat cuenta la cantidad de instancias o instalaciones del software de Red Hat que utilizan. Los clientes deben tener una suscripción activa por cada instancia o instalación del software de Red Hat que utilicen en su entorno.

² Estudio de caso de cliente de Red Hat, “ASX moderniza la plataforma de TI para acelerar la entrega de aplicaciones con Red Hat”. <https://www.redhat.com/es/resources/australian-securities-exchange-asx-case-study>



ACERCA DE RED HAT

Red Hat es el proveedor líder de soluciones de software de open source para empresas, que adopta un enfoque basado en la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a los clientes a integrar aplicaciones de TI nuevas y existentes, desarrollar aplicaciones nativas de la nube, estandarizar en nuestro sistema operativo líder del sector y automatizar, proteger y gestionar entornos complejos. Sus servicios galardonados de soporte, capacitación y consultoría convierten a Red Hat en un asesor de confianza para las empresas de Fortune 500. Como partner estratégico de proveedores de nube, integradores de sistemas, proveedores de aplicaciones, clientes y comunidades de open source, Red Hat puede ayudar a las organizaciones a prepararse para el futuro digital.



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

es.redhat.com
#F18133_0719

ESPAÑA
+34 914 148 800

CHILE
+562 2597 7000

COLOMBIA
+571 508 8631
+52 55 8851 6400

MÉXICO
+52 55 8851 6400

ARGENTINA
+54 11 4329 7300