

# DESCUBRA CÓMO LAS SUSCRIPCIONES DE OPEN SOURCE APORTAN VALOR EMPRESARIAL

Orientación, estabilidad y seguridad para aplicaciones críticas

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones desean tener la capacidad para usar tecnología en más lugares y formas que nunca antes. Según una encuesta realizada por Gartner, una empresa de investigación de TI, el 91% de los profesionales de TI entienden muy bien el papel que desempeñan en la transformación digital de sus organizaciones.<sup>1</sup> Estos profesionales quieren aplicaciones modernas, conectividad y control, y buscan software de open source (OSS) para cumplir sus objetivos.

Si bien los líderes de TI anticipan que su sector será irrumpido por la tendencia digital, solo el 41% piensa que su organización de TI está preparada para el negocio digital de los próximos dos años.<sup>1</sup> Los grupos de TI necesitan que los proveedores los ayuden a adaptarse a este nuevo entorno competitivo. Los ejecutivos corporativos están buscando un partner confiable y experimentado que pueda proporcionar orientación al personal de TI para planificar e implementar productos de software de open source, y que les permita acceso a los recursos correctos cuando necesiten ayuda.

Las suscripciones Red Hat® están diseñadas para satisfacer esa necesidad. El modelo de suscripción Red Hat les brinda a los clientes la capacidad de descargar e instalar productos de software de open source a nivel empresarial, operarlos de manera eficiente y segura, y recibir soporte técnico continuo de Red Hat en cada etapa del camino. Con una suscripción Red Hat, los clientes usan la información intuitiva y útil del Portal de Clientes Red Hat para acceder a toda la variedad de recursos disponibles para el suscriptor. Los grupos de TI forman su experiencia a través de la base de conocimientos de Red Hat para buscar recursos y documentación de productos y participar en la comunidad de open source.

Red Hat ofrece un nivel de compromiso proactivo sin precedentes en la comunidad de open source. Un ejemplo destacado son las prácticas del Portal de Clientes Red Hat, que ofrecen a los clientes acceso a herramientas profesionales que nuestros ingenieros han desarrollado para resolver problemas, mejorar el rendimiento, la seguridad y otros usos.

El caso es que la suscripción Red Hat, más allá del soporte que brinda a sus clientes, les proporciona una completa variedad de recursos que los ayuda a orientar su transformación digital con tecnología de open source. Una suscripción puede pensarse como una relación continua entre Red Hat y el cliente que aporta valor empresarial y ayuda a que el cliente prospere.

El 91% de los profesionales de TI entienden muy bien el papel que desempeñan en la transformación digital de sus organizaciones.

Solo el 41% de los líderes de TI piensan que sus organizaciones están preparadas para el negocio digital de los próximos dos años.



facebook.com/redhatinc  
@RedHatIberia  
Red Hat EMEA

es.redhat.com

<sup>1</sup> Encuesta realizada a 948 clientes en 30 países. La encuesta de Gartner revela que dos quintas partes de los profesionales de TI piensan que sus organizaciones están preparadas para el negocio digital, Gartner Newsroom. Julio de 2016. <http://www.gartner.com/newsroom/id/3375817>

## LA VENTAJA DE RED HAT

¿Por qué debería comprar una suscripción de Red Hat? Este documento describe con algunos detalles las funciones y los beneficios de una suscripción Red Hat, pero el motivo principal es el enfoque de Red Hat en la experiencia del cliente, el cual se puede considerar de varias formas concretas:

### COMENTARIOS CONTINUOS DE LOS CLIENTES

Con más de dos décadas de soporte a 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. Así sea mediante sesiones de chat, redes sociales u otros recursos, Red Hat considera que los comentarios tienen un gran valor. Por ejemplo, los comentarios sobre la lentitud de las páginas en el Portal de Clientes Red Hat lograron que los ingenieros de Red Hat mejoraran las bases de datos en caché, lo que redujo los tiempos de carga de las páginas hasta en un 75%.

### 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 de open source y en las relaciones con otros proveedores y la comunidad de open source para encontrar una solución que incluya todos los productos relevantes.

### SIN REQUERIMIENTOS PARA REPRODUCIR LOS PROBLEMAS

En ocasiones, los clientes tienen un problema que es muy difícil o incluso imposible de reproducir. Los ingenieros de soporte de Red Hat superan estos desafíos mediante el trabajo conjunto con el cliente para comprender las circunstancias en detalle y buscar soluciones basadas en la experiencia y la intuición.

### SERVICIOS AUTOMATIZADOS

Nuestros clientes atribuyen un gran valor a los servicios automatizados de Red Hat, como el motor de recomendaciones que integra directamente el diagnóstico en los productos específicos de Red Hat. Las prácticas del Portal de Clientes Red Hat proporcionan a los clientes acceso a herramientas personalizadas desarrolladas por los ingenieros de Red Hat para resolver problemas específicos. Obtenga más información en la sección "Servicios automatizados", en "Modelo de suscripción Red Hat".

### GARANTÍA DEL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

A diferencia de las licencias propietarias de software, las suscripciones 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 y utilizarla fácilmente en servidores físicos, virtuales o basados en la nube. Al mantener activa una suscripción a 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 Red Hat suelen ser de tres, cinco y siete años, con la posibilidad de extender el soporte por hasta 10 años. Los ciclos de vida más largos y estables implican más flexibilidad y opciones, menos costos y riesgos, y mayor facilidad de planificación.

### SEGURIDAD DEL CENTRO DE DATOS

Red Hat desarrolla software en colaboración con clientes de un amplio abanico de sectores, entre los que se incluyen servicios financieros y gubernamentales. Utiliza esta valiosa experiencia para integrar rigurosos protocolos de seguridad en nuestro software. Nuestro exclusivo modelo de suscripción proporciona a los clientes acceso a un equipo de expertos dedicados que brindan soporte a nuestras tecnologías las 24 horas del día. Para obtener más información, lea la sección de seguridad.

Nuestro exclusivo modelo de suscripción proporciona a los clientes acceso a un equipo de expertos dedicados que brindan soporte a nuestras tecnologías las 24 horas del día.

## EL MODELO DE SUSCRIPCIÓN DE RED HAT

El modelo de suscripción de Red Hat cuenta con más de dos décadas de desarrollo y ha sido ampliamente influenciado por los comentarios de los clientes. Una suscripción a Red Hat permite que los clientes descarguen software de Red Hat para empresas, certificado y comprobado, y proporciona acceso a la asesoría, estabilidad y seguridad que necesitan para implementar estos productos con confianza, incluso en los entornos más críticos. Una suscripción activa a Red Hat brinda al cliente acceso continuo al software de Red Hat creado, probado y certificado por Red Hat y sus partners.

Las características clave del modelo de suscripción de Red Hat incluyen las siguientes:

### CREACIÓN DE EXPERIENCIA

Como gran colaborador en numerosos proyectos de open source, Red Hat se ha establecido como líder en la comunidad de open source. No es sorprendente que Red Hat haya formado una sólida experiencia interna en Linux®, Red Hat JBoss® Middleware y otros proyectos de open source. Uno de los beneficios clave de una suscripción Red Hat es que proporciona a los clientes acceso a estos valiosos conocimientos para que puedan comprender cada vez más los productos Red Hat y el software de open source.

### 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 la base de conocimientos de Red Hat.

Cuando el tiempo apremia, el campo de búsqueda en el Portal de Clientes Red Hat ayuda a los clientes a localizar artículos, informes técnicos y documentación de los productos más relevantes para el problema en cuestión. Los arquitectos del sistema pueden buscar estudios de casos técnicos que los ingenieros de Red Hat han diseñado, comprobado y evaluado. Pueden ver videos en los que los expertos de Red Hat explican conceptos técnicos y el uso del producto, y participar en comunidades open source.

### ACTUALIZACIONES CONTINUAS DE LOS CONOCIMIENTOS

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 del sector. Las opiniones y solicitudes de mejoras de los clientes son dirigidas directamente a la organización de ingenieros de Red Hat. La posición líder de Red Hat en la comunidad de open source permite integrar la opinión del cliente en proyectos upstream según sea necesario.

La base de conocimientos de Red Hat es un recurso orgánico que crece a medida que Red Hat desarrolla contenidos en respuesta a los requerimientos específicos de los clientes. Para dar un ejemplo, un cliente deseaba migrar directamente desde la versión 5 de Red Hat Enterprise Linux a la versión 7. Al ver que otros deseaban hacer lo mismo, el equipo de Red Hat trabajó en la solución, la registró en una nota técnica y la compartió en la base de conocimientos de Red Hat.

En cuanto a los problemas de seguridad, los beneficios pueden tener un gran alcance. 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 recomendación de actividades de resolución. Red Hat también ha contribuido a correcciones de seguridad para proyectos upstream que fueron adoptados, en última instancia, por toda la comunidad de open source, incluidos los mismos desarrolladores de upstream.

### PÁGINAS DE PRODUCTOS

Cuando los clientes necesitan localizar información rápidamente, pueden buscar en las páginas de productos de Red Hat en el Portal de Clientes Red Hat. Cada página de producto añade múltiples páginas web de información de soporte para un solo producto, por ejemplo, para Red Hat Enterprise Linux o Red Hat JBoss Middleware. Las páginas de productos Red Hat funcionan como el recurso definitivo de conocimientos y soporte para ese producto.

## SEGURIDAD

### SEGURIDAD DE PRODUCTOS RED HAT

El código estable de Red Hat cuenta con el soporte de un equipo dedicado de ingenieros que controla, identifica y aborda los riesgos para proteger los datos de nuestros clientes de preocupaciones importantes en materia de seguridad. Si ocurre una vulnerabilidad, los clientes pueden confiar en el asesoramiento claro, calmado y preciso de un equipo de seguridad de productos que los 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. La página [Confíe en Red Hat](#) del Portal de Clientes Red Hat consolida toda nuestra información de seguridad (que incluye seguridad del producto, regulaciones, políticas y privacidad) en un solo lugar.

## SERVICIOS AUTOMATIZADOS

La mayoría de los clientes prefieren acceder a la información ellos mismos si dicha información se puede ubicar rápidamente y sirve para satisfacer sus necesidades. El programa Red Hat Access incluye herramientas, recomendaciones dirigidas y diagnósticos integrados para ayudar a los clientes a encontrar respuestas y elimina con frecuencia la necesidad de enviar un caso de soporte formal. El programa también proporciona acceso a una gran biblioteca de aplicaciones web y permite a los clientes contratar soporte mediante sus productos Red Hat.

### PRÁCTICAS DEL PORTAL DE CLIENTES RED HAT

Mientras resuelven problemas, los ingenieros de Red Hat suelen desarrollar herramientas de diagnóstico personalizadas, identificar problemas de seguridad y mucho más. Red Hat proporciona acceso a muchas de estas herramientas en las prácticas del Portal de Clientes Red Hat. Las herramientas cubren una amplia variedad de necesidades, como configuración, implementación, resolución de problemas, seguridad y muchas otras.

Siendo fieles al espíritu de la comunidad de open source, alentamos a nuestros clientes a que proporcionen sus comentarios sobre las herramientas en las prácticas del Portal de Clientes Red Hat. Los comentarios se revisan periódicamente y, con frecuencia, impulsan las mejoras. Red Hat también hace un seguimiento del uso de las herramientas para medir la efectividad de la resolución de las necesidades de los clientes y utiliza esta información para mejorar las herramientas.

### MOTOR DE SOLUCIONES

El [motor de soluciones](#) del Portal de Clientes Red Hat permite a los clientes acceder a la información correcta mediante palabras clave, frases y declaraciones del cliente que coinciden con el repositorio de conocimientos. El resultado es una lista sumamente relevante de artículos, documentación de productos y otros recursos de la base de conocimientos. 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.

## SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico es un aspecto clave de la filosofía de fidelización del cliente de Red Hat. El centro de operaciones de soporte técnico es el Portal de Clientes Red Hat. El [Portal de Clientes Red Hat](#) proporciona acceso a una amplia variedad de recursos incluidos en una suscripción Red Hat y ofrece una manera conveniente de administrar y renovar las suscripciones en un solo lugar.

Con una suscripción Red Hat, los clientes tienen acceso en todo momento a nuestra red global de soporte técnico con ingenieros experimentados, motivados y dotados con mayor conocimiento, todo esto a través de nuestro galardonado portal.<sup>2</sup> El Portal de Clientes Red Hat ayuda a resolver problemas más rápido y de forma más inteligente.

A los clientes de Red Hat no se les pide que reproduzcan ni justifiquen un problema para poder recibir soporte técnico de un ingeniero. Los clientes no tienen que tener un problema identificado para recibir los beneficios de la suscripción Red Hat. El objetivo es evitar los problemas antes que nada. Sin limitación en el número de incidencias y acceso las 24 horas del día a la incomparable experiencia técnica de nuestros ingenieros, Red Hat asesora a sus clientes en la planificación, implementación y operación de sus sistemas. Además, una suscripción Red Hat incluye acuerdos a nivel de servicio con tiempos de respuesta que varían entre dos días laborales y una hora.

## CHAT Y SOPORTE REMOTOS

Los clientes pueden acceder directamente al soporte de Red Hat mediante una sesión de chat con los ingenieros disponibles. Cuando los ingenieros determinan la necesidad de soporte práctico, pueden iniciar una sesión remota para ver y acceder a la computadora del cliente. Con frecuencia, el ingeniero que responde puede resolver el problema, pero en los casos en que se necesita ayuda adicional, el ingeniero puede trabajar con otros expertos de Red Hat durante la sesión remota.

## 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, los clientes son dirigidos al contenido adecuado que se encuentra en la base de conocimientos de Red Hat, en el portal. En caso contrario, Red Hat identifica una solución, la documenta, añade la información a la base de conocimientos y la comparte con la comunidad Red Hat.

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

---

<sup>2</sup> Premios y reconocimiento, Portal de Clientes Red Hat. <https://access.redhat.com/recognition/>

## CARACTERÍSTICAS VALIOSAS ADICIONALES

Más allá de las áreas de valor clave ya descritas, una suscripción Red Hat también incluye un número de certificaciones y garantías importantes.

### CERTIFICACIONES

Desde hace más de 10 años, los clientes de Red Hat han disfrutado 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 servicios que son comprobados, compatibles y certificados para operar con las tecnologías de Red Hat.

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 implementación de aplicaciones a lo largo de una variedad de versiones. Red Hat garantiza que las aplicaciones desarrolladas previamente sean compatibles con versiones actuales y futuras. Red Hat certifica el software con el fin de reducir la probabilidad de que se generen 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 nube certificados ofrecen nubes de confianza en las que los clientes pueden ejecutar aplicaciones en las tecnologías de Red Hat.

La sólida relación que Red Hat ha establecido con sus partners facilita la comunicación abierta y la colaboración, lo que da como resultado lanzamientos de productos Red Hat basados en una combinación de requerimientos del cliente y el partner. 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 características del hardware y el sistema operativo.

### GARANTÍAS

Una suscripción a Red Hat incluye un conjunto de garantías que contribuyen al éxito de nuestros clientes mediante la provisión de actualizaciones del ciclo de vida del producto, pruebas de calidad para garantizar el rendimiento y la utilidad del producto, y cobertura legal al usar software de open source:

- **Actualizaciones del producto:** a diferencia de las licencias propietarias de software, las suscripciones 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 principio garantiza que los clientes tengan el control de los tiempos de actualización.
- **Pruebas de calidad:** el equipo de control de calidad de Red Hat trabaja de forma conjunta con nuestros equipos de desarrollo de producto 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 orientadas a 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 JBoss Middleware o cualquier otro producto de Red Hat sujeto a suscripción.

**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO** Descubra cómo las suscripciones de open source aportan valor empresarial

## ECOSISTEMA DE PARTNERS

Puesto que cada vez son más las organizaciones que confían en el software de open source, la demanda de plataformas industriales y de integradores con experiencia y un profundo conocimiento de estas tecnologías está en aumento. Los clientes de Red Hat usan software de open source para superar los desafíos. Y como parte del ecosistema de Red Hat, tienen la ventaja adicional de estar conectados con otros clientes, los partners de Red Hat y la comunidad de open source. Con frecuencia, los clientes requieren soluciones que van más allá de las capacidades de un solo proveedor y se basan en cada una de las fortalezas de los proveedores para minimizar los costos, maximizar la eficiencia y evitar la dependencia de un único proveedor.

Red Hat trabaja con un ecosistema global de partners para garantizar que, en el cambiante entorno económico actual, 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 Fortune 100 hasta proveedores de software independientes. Red Hat certifica las ofertas de sus partners, como hardware, software y tecnologías de nube, con nuestras plataformas y tecnologías líderes del sector.

## LA LETRA PEQUEÑA

Los clientes adquieren las suscripciones Red Hat directamente de Red Hat o de un partner empresarial de Red Hat autorizado. Red Hat también trabaja con cientos 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, como los **fabricantes de equipos originales autorizados (OEM)**, también pueden proporcionar soporte técnico.

Los productos 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. Red Hat calcula el valor total de las suscripciones de los clientes contando el número de instancias o instalaciones del software de Red Hat que utilizan. Los clientes deben contar con una suscripción activa por cada instancia o instalación del software de Red Hat que utilicen en su entorno.

*"El soporte de Red Hat resultó ejemplar. Siempre que hemos necesitado algo, han respondido. Red Hat se ha convertido en nuestra columna vertebral. Nuestro negocio no funciona sin Red Hat".*

ASHISHKUMAR CHAUHAN  
DIRECTOR EJECUTIVO, BSE

## ACERCA DE RED HAT, INC.

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones open source empresarial, con un enfoque impulsado por la comunidad para la obtención de tecnologías cloud, Linux, middleware, almacenamiento y virtualización de alta fiabilidad y rendimiento. Red Hat también ofrece servicios de soporte, formación y consultoría. Como eje central de una red global de empresas, partners y comunidades open source, Red Hat ayuda a crear tecnologías competentes e innovadoras que liberan recursos para el crecimiento y preparación de los consumidores para el futuro de las TI. Conozca más en <http://es.redhat.com>.

### ARGENTINA

Ingeniero Butty 240, 14º piso  
Ciudad de Buenos Aires  
Argentina  
+54 11 4329 7300

### CHILE

Avda. Apoquindo N° 2827  
oficina 701, Piso 7  
Los Condes, Santiago, Chile  
+562 2597 7000

### COLOMBIA

Red Hat Colombia S.A.S  
Cra 9 No. 115-06 Piso 19 Of 1906  
Edificio Tierra Firme Bogota, Colombia  
+571 5088631  
+52 55 8851 6400

### MÉXICO

Calle Río Lerma 232  
Cauhtémoc  
06500 Ciudad de México  
Mexico  
+52 55 8851 6400

### ESPAÑA

Torre de Cristal  
Paseo de la Castellana 259C  
Piso 17 Norte  
28046 Madrid  
+34 914148800



[facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
[@RedHatIberia](https://twitter.com/RedHatIberia)  
Red Hat EMEA

[es.redhat.com](http://es.redhat.com)  
#f8978\_1217