

Výhody predplatného pre zákazníkov

Zhrnutie, čo získavajú zákazníci s Red Hat Subscription (predplatné)

Predplatné umožňuje zákazníkom ťažiť z toho, že majú prístup k inováciám v open source komunite bez toho, aby vystavovali svoje prostredia riziku a nestabilite spojenej s tým, že komunita je nestála a môže meniť daný projekt veľmi dynamicky. Red Hat preto vytvára z daného **komunitného projektu** tzv. **Red Hat produkt**. Keď si zákazníci zakúpia predplatné, získavajú čas, aby sa mohli plne sústrediť na svoje obchodné ciele namiesto údržby softvéru.

Aká je hodnota Red Hat Subscription?

Predplatné poskytuje zákazníkom nasledujúce možnosti.

Prístup k týmto oblastiam:

- Open source podnikový softvér
- Rozvíjajúce sa open source technológie
- SaaS riešenie na cloud.redhat.com umožňujúce integrovanú analýzu spolu s návrhom opráv a k tomu možnosť zapojiť podporu do správy a návrhu prípadnej automatizácie
- Podpora a flexibilita životného cyklu
- Podpora a odborné znalosti
- Proaktívny bezpečnostný tím

Obhajoba pre:

- Viditeľnosť a vplyv na plány produktov (roadmapy)
- Presadzovať potreby zákazníkov v open-source projektoch (zákazník môže žiadať implementáciu zmien a vylepšení, ktoré skutočne potrebuje)
- Partnerstvo s hardvér výrobcami, softvér spoločnosťami a cloudovými výrobcami (certifikácie a testovanie)
- Zabezpečenie celého riešenia

Čo tieto oblasti v skutočnosti znamenajú?

Zákazník má v rámci predplatného „zaistené“, že sa mu daný produkt nezmení pod rukami bez jeho vedomia. Vyššie uvedené oblasti zaistia bezproblémovú prevádzku zvoleného produktu v prostredí zákazníka.

Red Hat produkty sú postavené na **zdokumentovanom dodávateľskom reťazci**, ktorý zahŕňa nepretržité doručovanie opráv a upgradov bez ďalších nákladov.



Na rozdiel od proprietárnych softvérových licencií platí predplatné pre celý životný cyklus produktu vo všetkých jeho verziách. Zákazníci majú nárok na **neobmedzené upgrady** a majú flexibilitu upgradovať podľa svojho plánu.

Aby sa zaistilo, že produkt, ktorý ide k zákazníkovi, nemá kritické problémy, tím **Red Hat Quality Assurance** úzko spolupracuje s tímami pre vývoj produktov a zaisťuje záverečnú technickú kontrolu pred vydaním produktu pre zákazníkov a partnerov.

Keď sa zákazník rozhodne prevádzkovať komunitné riešenie, často pritom zabúda, že riskuje právne poškodenie, pretože do otvoreného kódu sa dá pridať aj kód, ktorý spadá pod patentovú ochranu iného vydavateľa. Program **Red Hat Open Source Assurance** poskytuje úroveň ochrany pred právnym poškodením zákazníkom, ktorí vyvíjajú a nasadzujú riešenie s otvoreným zdrojovým kódom.

Kľúčové pre zákazníkov je, že s predplatným získavajú **podporu a flexibilitu životného cyklu**. Predplatné nie je viazané na konkrétnu verziu a pokrýva celý životný cyklus produktu. Životné cykly produktov sú obvyčajne tri, päť, sedem alebo desať rokov. V priebehu tohto času majú zákazníci prístup ku všetkým podporovaným verziám v binárnej aj zdrojovej podobe vrátane všetkej dokumentácie produktu, aktualizácií zabezpečenia a opráv chýb. To znamená, že majú flexibilitu použiť verziu, ktorá najlepšie vyhovuje ich požiadavkám, a upgradovať podľa svojho plánu. Viac [životné cykly produktov Red Hat](#).

Pretože narastá dopyt po verejnom cloude, Red Hat v rámci predplatného ponúka tzv. **Red Hat Cloud Access**.

Program Cloud Access umožňuje zákazníkovi prevádzkovať predplatné produktov u certifikovaných verejných poskytovateľov cloudov.

Vďaka tomu je ich **predplatné prenosné**, takže si môžu vybrať najlepšiu architektúru a infraštruktúru pre svoje potreby – v dátovom centre alebo vo verejných cloudoch.

Ako už bolo povedané, v rámci predplatného získa zákazník **podporu a expertízu**, čiže má prístup k odborným znalostiam.

Existujú úrovne podpory, ktoré zodpovedajú potrebám zákazníkov, a to úrovne Standard a Premium.

Vďaka podpore majú tímy zákazníka prístup k Red Hat riešeniu uverejnenom v znalostnej databáze, ktorú vytvorili inžinieri podpory priamo zo zákazníckych prípadov, ktoré riešia. V rámci Premium úrovne predplatného majú zákazníci 24x7 neobmedzený prístup ku globálnej sieti skúsených technikov technickej podpory.

Keď zákazníci volajú podporu, hovoria priamo s odborníkom na svoj produkt namiesto toho, aby absolvovali stupňovitý model podpory, kde musia opakovane vysvetľovať problém, ako prechádzajú procesom eskalácie. Red Hat tím podpory spolupracuje so zákazníkmi na riešení problému a v rámci Red Hat pracuje naprieč funkciami, aby zaistil vyriešenie problémov. Príkladom je zabezpečenie odborníkov na produkty, ktorí pomôžu s prípadom, alebo privedenie zákazníckeho tímu, aby sa získali ďalšie informácie o prostredí zákazníka.

Odvetvie finančných služieb (Financial services industry = FSI) a model SLA

Mnoho zákazníkov FSI prechádza z prostredia, ktoré si spravovali sami, na predplatené modely. Konkrétne poisťovacie spoločnosti začínajú presúvať svoje základné systémy do cloudov a hľadajú modely predplatného alebo také modely spotreby, aby si ušetrili náklady. Často to robia preto, lebo nadobudnú istotu, že Red Hat s nimi bude úzko spolupracovať, zaistí im napr. aj prechod do verejného cloudu a vytvorí pre FSI priestor, aby sa mohli efektívne venovať svojmu biznisu.

Pre odvetvie FSI ako celok sú dôležité dohody o zabezpečení a úrovni služieb (service level agreements = SLA).

Red Hat na svojom portáli definuje úrovne závažnosti, kde potom hovorí, ako bude Red Hat v danom prípade u zákazníka postupovať. Pozri https://access.redhat.com/sites/default/files/pages/attachments/redhatsupport_severityleveldefinitions.pdf

Pokiaľ zákazník otvorí Support Case online, uľahčí tak zdieľanie technických údajov, chybových správ a systémových informácií so zástupcami podpory Red Hat. Sledovanie online alebo pomocou telefonického rozhovoru môže skrátiť čas odozvy aj potenciálne chyby pri zachytení informácií.

Red Hat Global Support Services používa na klasifikáciu problémov nasledujúce definície:

Závažnosť 1 (naliehavá)

Problém, ktorý vážne ovplyvní používanie softvéru v produkčnom prostredí (napríklad strata produkčných dát alebo nefunkčnosť vašich produkčných systémov). Situácia zastaví obchodné operácie a neexistuje žiadne procedurálne riešenie.

Závažnosť 2 (vysoká)

Problém, keď softvér funguje, ale použitie v produkčnom prostredí je výrazne obmedzené. Situácia má veľký vplyv na časti obchodných operácií a neexistuje žiadne procedurálne riešenie.

Závažnosť 3 (stredná)

Problém, ktorý zahŕňa čiastočnú, nekritickú stratu používania softvéru v produkčnom prostredí alebo vo vývojovom prostredí. Pre produkčné prostredie to znamená stredne veľký až nízky dosah na podnikanie, ale podnikanie funguje aj naďalej vrátane použitia procedurálneho riešenia. Vo vývojovom prostredí situácia spôsobuje, že projekt už nebude pokračovať alebo migruje do výroby.

Závažnosť 4 (nízka)

Všeobecná otázka na použitie, hlásenie chyby v dokumentácii alebo odporúčenie na budúce vylepšenie alebo modifikáciu produktu. Pre produkčné prostredie má nízky až žiadny dosah na podnikanie, výkon alebo funkčnosť systémov. Pre vývojové prostredie má stredne veľký až nízky vplyv na podnikanie, ale podnikanie funguje aj naďalej vrátane použitia procedurálneho riešenia.

Podľa stanovení závažnosti sa potom odvíja aj reakčný čas pracovníka podpory.

Príklady reakčných časov:

	Standard subscription	Enhanced Solution Support
Response times	Initial response	Initial response
Severity 1	1 business hour	15 minutes
Severity 2	4 business hours	15 minutes
Severity 3	1 business day	4 business hours

Podrobný popis je uvedený v dokumente [Red Hat Enhanced Solution Support: 24x7 engineering support](#)

Ako funguje backporting?

S každou verziou softvéru prichádzajú novinky. Niekedy sú menej dramatické, niekedy viac. Niektoré novinky sú dokonca pre daný softvér kriticky významné, pretože napríklad riešia novoobjavený bezpečnostný problém.

Ďalej softvér obsahuje chyby. Pohybujú sa v rôznych medziach závažnosti, rozsahu a využiteľnosti.

Zákazník požaduje od softvéru nové funkcie alebo opravy. Implementácia týchto novinek, chýb a požiadaviek sa prejaví aj v aktualizovaných verziách balíčkov, ktoré sa poskytujú ako súčasť distribúcie daného softvéru.

Aby sme rozlíšili, k akému softvéru opravu priradiť, potrebujeme u daného softvéru viesť **verzie**. Presný spôsob číslovania verzie produktu je uvedený pri každom z nich.

Napríklad ak sa pozrieme na Red Hat Enterprise Linux a verziu softvéru BASH, verzie pri ňom vyzerajú nasledovne:

Name	Version	Extra vers	Arch
bash	-4.2.46	-31.el7	x86_64

Meno uvádza názov softvéru, verzia uvádza verziu projektu open source použitú na vytvorenie tohto balíčka, extra verzia potom verziu, ktorá je v tomto balíčku špecifická pre Red Hat, a nakoniec Arch, čo je typ CPU, pre ktorý sú kompilované binárne súbory obsiahnuté v tomto balíčku.

To, čo je v rámci predplatného pre zákazníka dôležité, je, že keď sa tvorí nová verzia softvéru, Red Hat vytvára tzv. **backporting**. Doslova berie kód z novej verzie a integruje ho naspäť do staršej verzie softvéru. To je jedna z veľkých výhod.

Napríklad sa v open source objavujú zmeny, ktoré opravujú chyby alebo riešia chyby zabezpečenia, a v tejto chvíli môžu inžinieri Red Hat prevziať zmeny z upstream a integrovať ich tak, aby aktualizovali verziu dodávanú pre daný softvér u zákazníka.

Nie všetky zmeny sú, samozrejme, backportované. V Red Hat sa dôrazne snažia riešiť chyby a problémy so zabezpečením namiesto toho, aby sa snažili priviesť nové funkcie do starších verzií.



Je niekde krátky prehľad, čo predplatné obsahuje?

Na [Red Hat portáli popisujúcom model predplatného](#) je uvedený zoznam, čo je v predplatnom obsiahnuté, uvedené sú tu aj odpovede na časté otázky zákazníkov. Kľúčové body predplatného boli zmienené, celý zoznam obsahuje nasledovné:

Ongoing delivery

- Patches
- Bug fixes
- Updates
- Upgrades

Technical support

- 24/7 availability – Premium, 8/5 – Standard
- Unlimited incidents
- Specialty-based routing
- Multi-vendor case ownership
- Multi-Channel

Industry Ecosystem

- Hardware certifications
- Software certifications
- Cloud Provider certifications
- Software assurance

Expertise

- Red Hat Product Security
- Red Hat Customer Portal
- Knowledge Base
- Customer Portal Labs