

Описание подписки на сервисную поддержку Red Hat

Один экземпляр подписки на техническую поддержку продукта Red Hat покрывает два сокета физического сервера архитектуры x86 и включает в себя:

- Обновления безопасности, техническую поддержку и доступ к знаниям и опыту администраторов и разработчиков продуктов Red Hat, включенных в подписку
- Бесплатный доступ к любым поддерживаемым (включая новые) версиям ПО Red Hat, включенным в подписку. Отсутствие скрытых расходов на обновление.
- Регулярные обновления. Сертификация новых платформ, предоставление программных исправлений и обновление безопасности.
- многолетний жизненный цикл с политикой обновления, гарантирующей стабильность платформ Red Hat и совместимость приложений на уровне API-интерфейсов .
- Обеспечение технической поддержки без ограничения по числу обращений
- SLA-соглашение услуг технической поддержки уровней Standard или Premium (см. Таблицу ниже)
- Предоставление доступа к клиентскому порталу Red Hat Customer Portal, которое включает: инструменты управления подписками, дистрибутивы ПО, программные обновления, предупреждения о критических ошибках, базу знаний, доступ в сообщество экспертов и средства для работы со службой технической поддержки.
- Программа Red Hat Open Source Assurance, которая предоставляет юридическую защиту заказчикам, которые ведут разработку и развертывание решений open source.
- Консультации (посредством открытия заявки/кейса заказчиком, с описанием задачи, и ожидаемого результата) на любом этапе

планирования, тестирования, развертывания, сопровождения или обновления инфраструктуры заказчика. Данной заявке присваивается Серьезность 4 согласно уровню обслуживания SLA Red Hat

Уровень обслуживания Standard

Тип подписки Red Hat	STANDARD
Режим предоставления услуги	Рабочие часы
Канал поддержки	WEB, по телефону
Количество обращений	Без ограничений
Время ответа	Первоначальный ответ
Серьезность 1	1 час (в течение рабочего времени)
Серьезность 2	4 часа (в течение рабочего времени)
Серьезность 3	1 рабочий день
Серьезность 4	2 рабочих дня

Уровень обслуживания Premium

Тип подписки Red Hat	PREMIUM	
Режим предоставления услуги	Рабочие часы для всех уровней серьезности и 24x7 для уровней серьезности 1 и 2	
Канал поддержки	WEB, по телефону	
Количество обращений	Без ограничений	
Время ответа	Первоначальный ответ	Ответ
Серьезность 1	1 час	1 час или по договоренности
Серьезность 2	2 часа	4 часа или по договоренности
Серьезность 3	4 часа (в течение рабочего времени)	8 часов (в течении рабочего времени) или по договоренности
Серьезность 4	8 часов (в течение рабочего времени)	2 рабочих дня или по договоренности

Система классификации проблем:

- **Серьезность 1 (СРОЧНО)**

Проблема серьезно влияет на возможность использования ПО в производственной среде (например, ведет к потере рабочих данных, неработоспособности рабочих систем). Возникшая проблема влечет за собой приостановку операционной деятельности организации и не имеет процедурного обходного решения.

- **Серьезность 2 (ВЫСОКАЯ)**

Проблема, при которой ПО сохраняет работоспособность, но возможность использовать его в производственной среде существенно снижается. Проблема приводит к серьезному частичному нарушению операционной деятельности организации и не имеет обходного решения.

- **Серьезность 3 (СРЕДНЯЯ)**

Проблема приводит к частичной и некритической утрате возможности использовать ПО в производственной среде или в среде разработки. Применительно к производственным средам проблема имеет низкое или среднее влияние на операционную деятельность, но не лишает организацию возможности продолжать работу (возможно с использованием процедурного обходного решения). Применительно к средам разработки проблема препятствует дальнейшей работе над проектом или миграции в рабочую среду.

- **Серьезность 4 (НИЗКАЯ)**

Общие вопросы по использованию ПО, сообщения об ошибках в документации или пожелания по доработке и улучшению продуктов. Применительно к производственным средам проблема имеет низкое или нулевое влияние на операционную деятельность, производительность или работу систем. Применительно к средам разработки проблема имеет низкое или среднее влияние на операционную деятельность, но не лишает организацию возможности продолжать работу (возможно с использованием процедурного обходного решения).