

サードパーティ・サポートを評価するときは、重要ニーズに全て対応できるか確認して下さい。



十分な注意を払いましょう。これらについて確認しましょう。

ソフトウェア投資をリスクにさらさないようにしましょう。

オラクルが提供する保護手段を適用し、信頼と安全の総合的なサポートを活用して下さい。

重要なソフトウェア更新やコンプライアンスとガバナンス、深い専門知識は完全なサービスを提供するために不可欠です。決断を下す前に、回答を求め、ビジネスを守りましょう。

セキュリティ



要対策：
サイバー攻撃と潜在的な脆弱性を最小限に抑えましょう。

検討中のサードパーティ・サポートプロバイダーに重要な詳細を確認してください：

- 定期的なセキュリティパッチやアップグレードのプランは？
- どんなセキュリティが提供されるか詳しく教えてください。
- ソフトウェアの直接監視を行っていますか？ 緊急セキュリティパッチは提供されますか？
- 他の顧客をサイバー攻撃からどうやって守りましたか？ 事例はありますか？
- データのプライバシーはどうやって管理していますか？ 守秘義務ポリシーと研修はどのような内容ですか？
- カスタムコードを入手した後、私たちと顧客の データはどうやって保護されますか？

コンプライアンスとガバナンス



要対策：
ブランドと顧客の信頼がかかっています。

検討中のサードパーティ・サポートプロバイダーに、コンプライアンスとガバナンスの証明を求めてください：

- 私たちのガバナンス指針にどう従うかを説明してください。 どのようにコンプライアンスを遵守するのですか？
- 私たちのブランドと顧客の信頼を保護するとともに、セキュリティとコンプライアンス規定を満たすための監査証跡を提供できますか？
- ソフトウェアベンダーの知的財産をどう取り扱いますか？ 契約に詳細が明記されていますか？
- ベンダーの知的財産を利用するための法的権利の証拠を持っていますか？ ソフトウェアベンダーの知財に関する訴訟を起こされたときは、誰が責任を負うか明確ですか？

ソフトウェア・サポートの特長と機能



要対策：
私たちの顧客が影響を受ける前に問題を解決できますか？

検討中のサードパーティ・サポートプロバイダーに、業界向け新機能をどのように検討・テストして開発を進めていくのか質問してください：

- 先進的なサポートツールに投資していますか？ 顧客が影響を受ける前に問題を検出、隔離、診断し解決する事はできますか？
- サポートポータルは提供されますか？ 深い知識ベースは？ 専門知識ガイダンスは？ 顧客へのアップグレードサポートは？
- ソースコードを持っていない場合、どうやってソフトウェアの完全なエンタープライズサポートを提供するのですか？
- 業界のベストプラクティスはコードに組み込まれていますか？
- 革新的な特性と機能の開発に取り組んでいる要員は何パーセントくらいですか？

総合的なITの専門知識とサポート



要対策：
信頼性あるガイダンスで問題やエラーを最小限に。

検討中のサードパーティ・サポートプロバイダーのソフトウェアサポートサービスの資質を確認してください：

- 具体的なソフトウェア・アプリケーションについて、どんな経験がありますか？
- エスカレーションの対処法や問題解決プランの詳細を教えてください。
- 技術的な面で、なぜサードパーティ・プロバイダーのITサポートが優れているとお考えですか？
- 分析等の先進技術において、どのような具体的なガイダンスや専門知識がありますか？
- 私たちの既存環境を今まで管理された経験はありますか？ 自信を証明する例をあげてください。

年間サポートコスト



要対策：
最小コストがいつもあなたの投資を守る最高の手段とは限りません。

検討中のサードパーティ・サポートプロバイダーは、ビジネスを守るために不可欠な項目に対し、サポートの価値をどのように評価するのでしょうか？：

- サードパーティ・サポートモデルに関する潜在的なリスクや法的責任について、内部の利害関係者が知っておくべきことを教えてください。
- ソフトウェアベンダーからパッチや更新版をダウンロードしたり保存あるいは入手したりする必要がありますか？
- セキュリティ違反のリスクをどのように軽減してくれますか？
- 私たちの長期的なテクノロジー戦略や変革イニシアチブにどのような価値がもたらされますか？ それともサポートサービスだけを提供しているのですか？
- 年間サポートコストにはソフトウェア・アプリケーションのセキュリティ保護も含まれていますか？

対策を要求し、ビジネスを守るために必要なサポートを手に入れましょう。

ビジネスの存続がかかっているなら、信頼と安心の総合サポートに代わるものではありません。 **詳細はこちら：**

