

# Solicite Respostas Ao Avaliar O Suporte De Software Terceirizado

Faça Sua Diligência. Faça Estas Perguntas.

Não coloque seu investimento em software em risco. Obtenha a proteção de que você precisa com a Oracle e aproveite segurança confiável e repleta de recursos, e suporte abrangente.

Atualizações críticas de software, conformidade e governança, além de profundo domínio de conhecimento, são componentes essenciais de uma oferta completa. Antes de tomar uma decisão, solicite respostas e proteja seus negócios.

## Segurança



### Solicite Respostas

Minimize a ameaça de ataques cibernéticos e vulnerabilidades potenciais.

Pergunte ao potencial provedor de suporte terceirizado detalhes importantes:

- Qual é o seu plano para patches e atualizações regulares de segurança?
- Poderia listar as ofertas de segurança específicas que você fornece?
- Você tem supervisão direta do software? Você oferece patches de segurança de resposta rápida?
- Como você protegeu outros clientes contra ataques cibernéticos? Quais são os exemplos?
- Como você gerencia a privacidade de dados? Quais políticas de confidencialidade e treinamento estão em vigor?
- Depois de acessar meu código personalizado, como meus dados e os dados dos meus clientes são protegidos?

## Conformidade e Governança



### Solicite Respostas

A reputação de sua marca e a confiança dos clientes depende disso.

Pergunte como o potencial provedor de suporte terceirizado demonstrará conformidade e governança:

- Descreva como você vai aderir às minhas diretrizes de governança. Como sua empresa e suas operações de TI demonstram conformidade?
- Você pode fornecer trilhas de auditoria para atender aos meus requisitos de segurança e conformidade e, ao mesmo tempo, proteger minha marca e a confiança dos clientes?
- Como você lidará com o IP de um fornecedor de software? Há uma linguagem detalhada sobre isso em seu contrato?
- Você pode comprovar direitos legais para acessar o IP do fornecedor? No caso de algum possível litígio envolvendo IP do fornecedor de software, quem será o responsável?

## Recursos E Funcionalidade De Suporte De Software



### Solicite Respostas

Resolva os problemas antes que seus usuários finais sejam afetados.

Pergunte ao potencial provedor de suporte terceirizado como as novas funcionalidades do setor são examinadas, testadas e desenvolvidas no software:

- Quais são seus investimentos em ferramentas avançadas de suporte? Você pode detectar, isolar, diagnosticar e resolver problemas antes que eles afetem os usuários finais?
- Você oferece um portal de suporte? Uma base de conhecimento profunda? Orientação especializada? Atualiza o portal de assistência aos clientes?
- Se você não possui o código-fonte, como pode fornecer suporte empresarial completo para o software?
- As práticas recomendadas do setor estão incorporadas ao seu código?
- Qual porcentagem da sua equipe é dedicada à criação de recursos e funcionalidades inovadoras?

## Especialidade e Suporte Geral Em Ti



### Solicite Respostas

Obtenha orientação confiável que ajudará a minimizar problemas e erros.

Pergunte ao potencial provedor de suporte terceirizado quais credenciais eles têm em serviços de suporte de software:

- Que experiência você tem em aplicativos de software específicos?
- Você pode compartilhar um plano detalhado sobre como pretende resolver problemas e lidar com escalas?
- De uma perspectiva técnica, por que você acredita que o suporte de TI é melhor com um provedor terceirizado?
- Que orientação e conhecimento específico você tem sobre tecnologia avançada, incluindo inteligência artificial, Internet das coisas (IoT), big data e analytics?
- Você tem algum histórico ou experiência no gerenciamento do meu ambiente atual? Você está confiante disso e pode fornecer exemplos?

## Custo Anual De Suporte



### Peça Respostas

O menor custo nem sempre é o melhor quando se trata de proteger seu investimento.

Pergunte ao potencial provedor de suporte terceirizado como ele mede o valor do suporte em relação ao essencial necessário para proteger sua empresa:

- O que meus stakeholders internos precisam entender sobre os riscos e as responsabilidades potenciais associados aos modelos de suporte de terceiros?
- Tenho que baixar, armazenar e/ou manter acesso a patches e atualizações do fornecedor do software? Serão cobradas taxas por essas atividades ou atividades relacionadas?
- Como você ajudará na mitigação de riscos no caso de uma violação de segurança?
- Como você vai agregar valor à minha estratégia de tecnologia de longo prazo e iniciativas de transformação? Ou você está simplesmente cobrando serviços de suporte?
- O custo de suporte anual cobre a proteção de segurança para meus aplicativos de software?

## Solicite Respostas E Obtenha O Suporte Necessário Para Proteger Sua Empresa.

Quando sua empresa está em risco, não há nada melhor do que um suporte confiável, seguro e abrangente. Saiba mais em:

[Learn more](#)