

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 escalações?
- ☐ 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 vendendo 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:**

www.oracle.com/br/support/trusted-support.html Participe das nossas comunidades      