

サードパーティのソフトウェア・サポートを評価する際に回答を求めましょう

以下の質問をして、入念な調査を行って下さい。

ソフトウェアへの投資をリスクにさらさないようにしましょう。Oracleで必要な保護を受け、信頼できる、完全な機能を備えたセキュリティと包括的なサポートをご利用ください。

重要なソフトウェアのアップデート、コンプライアンスとガバナンス、そして詳細な専門知識は、完全なサポート提供を構成する重要な要素です。決断する前に、答えを求め、あなたのビジネスを守りましょう。

セキュリティ

回答を求めましょう
サイバー攻撃や潜在的な脆弱性の脅威を最小限に抑えます。

サードパーティ・サポートプロバイダ候補に、重要な詳細について尋ねてください：

- 定期的なセキュリティパッチやアップデートについてどのような計画を持っていますか？
- 提供されるセキュリティ関連のオファリング内容をリストしてください。
- ソフトウェアを直接監視しますか？ 迅速なセキュリティパッチの提供はできますか？
- 他のお客様をサイバー攻撃からどのように保護しましたか？ 事例を紹介してください。
- データ・プライバシーをどのように管理しますか？ どのような機密保持ポリシーとトレーニングを実施されていますか？
- 弊社のカスタム・コードにアクセスした後、弊社のデータと顧客のデータはどのように保護されますか？

コンプライアンスとガバナンス

回答を求めましょう
お客様のブランドの評判とお客様からの信頼はコンプライアンスとガバナンスに依存します。

サードパーティ・サポートプロバイダ候補がコンプライアンスとガバナンスを遵守していることを示しているかを尋ねてください：

- 顧客のガバナンス・ガイドラインをどのように遵守するのかを記述してください。あなたの会社とITオペレーションは、どのようにコンプライアンスを遵守しますか？
- ブランドと顧客の信頼を守りながら、セキュリティとコンプライアンスの要件を満たす監査記録を提供できますか？
- ソフトウェアベンダーのIPをどう扱いますか？ また、契約書にこれに関する詳細な文言がありますか？
- ベンダーのIPにアクセスするための法的権利の証明を示すことができますか？ ソフトウェアに関わる訴訟が発生した場合、責任を負うのは誰でしょうか？

ソフトウェアサポートの特徴と機能

回答を求めましょう
エンドユーザーに影響が及ぶ前に問題を解決します。

サードパーティ・サポートプロバイダ候補に、ソフトウェアに業界の新機能がどのように検証され、テストされ、開発されるかを尋ねてください：

- 先進的なサポートツールへの投資は怎么样了か？ エンドユーザーに影響を与える前に、問題を検出し、分離し、診断し、解決することができますか？
- 詳しい知識情報、専門家によるガイダンス、顧客へのアップグレードアシスタンスを含むサポートポータルを提供していますか？
- ソースコードを所有していないのであれば、どのようにし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ことができるのでしょうか？
- 業界のベストプラクティスをコードに組み込んでいますか？
- チームの何パーセントが、革新的な機能や特徴の構築に専念していますか？

全体的なITの専門知識とサポート

回答を求めましょう
問題やエラーを最小限に抑えるために信頼できるガイダンスが必要です。

サードパーティ・サポートプロバイダ候補に、ソフトウェア・サポートサービスの資格について尋ねてください：

- 特定のソフトウェア・アプリケーションにはどのような経験がありますか？
- 問題を解決し、エスカレーションを処理する方法に関する詳細な計画を共有できますか？
- 技術的な観点から、なぜサードパーティ・サポートプロバイダよりもITサポートの方が優れているとお考えですか？
- 人工知能(AI)、IoT(Internet of Things)、ビッグデータ、Analyticsなどの先端技術について、具体的にどのようなガイダンスやノウハウを持っていますか？
- 弊社の既存の環境を管理した履歴や経験はありますか？ それに自信がありますか？ 例を挙げてください。

年間サポート費用

回答を求めましょう
お客様の投資を保護するためには、低コストが常にベストとは限りません。

サードパーティ・サポートプロバイダ候補に、ビジネスを保護するために必要な要素に対するサポートの価値をどのように評価しているのかを尋ねてください：

- 社内ステークホルダーはサードパーティ・サポートモデルに関連する潜在的なリスクや法的責任について何を理解する必要がありますか？
- ソフトウェアベンダーからパッチやアップデートをダウンロードし、保管し、アクセスできるようにする必要がありますか？ これらの活動や関連する活動に対して料金を請求されますか？
- セキュリティ侵害が発生した場合のリスク軽減にどのように支援してくれますか？
- 弊社の長期的な技術戦略や変革の取り組みに、どのように価値をもたらしますか？ それとも、単に保守サービスの販売をしているだけでしょうか？
- 年間サポート料金は、(ソフトウェア)アプリケーションのセキュリティ保護は含まれていますか？

回答を求め、お客様のビジネスを保護するために必要なサポートを選択しましょう

お客様のビジネスが危機に直面するとき、信頼でき、安全で包括的なサポートに代わるものではありません。

詳細