

Support Rimini Street pour Oracle Fusion Middleware



Couverture du support

- **Serveurs d'applications** : WebLogic, Tuxedo, Internet Application Server, Oracle Application Server
- **Analyse de marché** : Hyperion, Essbase, OBIEE, BI Discoverer
- **Gestion des processus métier** : BPM Suite, Aqualogic, BPEL Process Manager, Business Process Analysis Suite
- **Intégration des données** : Oracle Data Integrator, GoldenGate, Enterprise Data Profiling et Data Quality
- **Outils de développement** : JDeveloper, Designer, OAF, ADF, OAE, Forms, Reports, BI Publisher
- **Gestion d'entreprise** : Application Testing Suite, packs Oracle Enterprise Manager pour Middleware
- **Gestion des identités** : Identity and Access Management Suite, SSO, Access Manager, Adaptive Access Manager, Directory Services
- **Intégration des services** : SOA Suite, Application Integration Architecture
- **Expérience utilisateur** : Oracle WebCenter Portal, Oracle OAS Portal

Consolidez les services de support et maximisez la valeur de vos investissements IT

Présentation du support produit

Rimini Street propose des services de maintenance et un support pour le logiciel Oracle® Fusion Middleware, seul ou associé aux applications d'entreprise Oracle ou SAP® et au support pour Oracle Database. Les clients qui utilisent un support tiers combiné bénéficient d'une offre de services intégrée et de tous les avantages d'un support assuré par un seul et même interlocuteur.

Défis professionnels

Les logiciels Oracle Fusion Middleware actuels sont stables et fiables : ils nécessitent un support nettement inférieur aux générations précédentes. Dans ce contexte, de nombreux titulaires de licences sont frustrés par les mises à niveau imposées par l'éditeur et par le piètre niveau de service. Les entreprises qui tirent peu de valeur de leurs contrats de support annuels peuvent prolonger la durée de vie de leurs versions actuelles et réduire considérablement leurs dépenses en remplaçant le support Oracle par un support tiers indépendant.

La solution de Rimini Street

Rimini Street bouleverse le modèle de support éditeur multiniveaux et va bien au-delà de l'assistance standard de type panne/réparation. Chaque client reçoit un service personnalisé de la part d'un ingénieur support principal (PSE) de haut niveau. De cette manière, les clients ont directement accès à un expert dès leur premier appel. Les ingénieurs support principal sont disponibles 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an partout dans le monde, avec un temps de réponse moyen inférieur à 5 minutes pour les problèmes critiques. Les clients bénéficient de correctifs logiciels et de l'expertise d'une équipe spécialisée dans les questions d'interopérabilité, de planification de la feuille de route et de sécurité holistique.

Principaux avantages

- Pérennisez votre investissement IT et réduisez son TCO.
- Bénéficiez d'un support ultra-réactif 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
- Évitez les mises à niveau imposées par les éditeurs d'origine tout en conservant la possibilité d'effectuer une mise niveau lorsque le retour sur investissement associé le justifiera réellement.
- Financez l'innovation et favorisez le développement de votre entreprise en réalisant jusqu'à 90 % d'économies sur l'ensemble des coûts de maintenance.

Comparaison des programmes de support

| Caractéristiques du support | Rimini Street | Oracle Premier et Oracle Extended | Oracle Sustaining Support |
|---|---------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Services de support | | | |
| Correctifs des référentiels et de la documentation | ■ | ■ | Pas de nouveaux correctifs |
| Support des opérations et des configurations | ■ | ■ | |
| Support des installations et des mises à niveau | ■ | ■ | fin des scripts de mise à jour ; |
| Ingénieur support principal régional dédié à votre compte, possédant en moyenne 15 ans d'expérience | ■ | | |
| Services de gestion de compte | ■ | | |
| Délai de réponse de 10 minutes garanti par accord de niveau de service pour les problèmes critiques, et mises à jour communiquées toutes les 2 heures | ■ | | |
| Support complet sans mises à niveau obligatoires | ■ | | |
| Support des performances | ■ | | |
| Support de l'interopérabilité et de l'intégration | ■ | | |
| Support complet de la version actuelle pendant au moins 15 ans à compter de la date du contrat. | ■ | | |
| Services stratégiques | | | |
| Services de conseils relatifs à la feuille de route technique, fonctionnelle et applicative | ■ | | |
| Services de conseils relatifs au Cloud | ■ | | |
| Services de conseils en matière de licences | ■ | | |
| Services de conseils en sécurité | ■ | | |
| Services de conseils en matière d'interopérabilité et d'intégration | ■ | | |
| Services de conseils en matière de contrôle et surveillance | ■ | | |
| Impact sur les ressources | | | |
| Baisse significative des coûts d'exploitation (budget, personnel, temps) | ■ | | |
| Indépendance vis-à-vis de la feuille de route imposée par l'éditeur d'origine | ■ | | |

Détails du support

Support centralisé pour toutes les applications et bases de données Oracle : le programme de support et de maintenance de pointe, primé et certifié ISO, prend totalement en charge la maintenance de la famille de produits Oracle Fusion Middleware. Rimini Street assure le support de l'application et de ses intégrations aux systèmes Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards et SAP, en tirant parti de l'intégration des données préconçues et des métadonnées, jusqu'aux détails des transactions. Rimini Street offre un point de contact unique pour l'ensemble des besoins en support et en maintenance, une expertise éprouvée, des fonctions de support de pointe et un service personnalisé et ultra-réactif.

Support d'interopérabilité : le support d'interopérabilité de Rimini Street inclut des conseils stratégiques pour préparer le support logiciel tiers aux éventuelles modifications d'infrastructure, ainsi qu'une aide pour vérifier la certification des nouvelles plateformes et la résolution des conflits d'interopérabilité.

Rimini Street SAS

34 place de la Défense, La Défense 4, 92974 Paris La Défense, France | Tél. : +33-(0)-1-58-58-00-08
riministreet.com/fr | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | twitter.com/riministreet_fr

© 2020 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays ; Rimini Street, le logo de Rimini Street et leurs combinaisons, ainsi que d'autres marques revêtant la marque TM, appartiennent à Rimini Street, Inc. Toutes les autres marques restent la propriété de leurs propriétaires respectifs et, sauf indication contraire, Rimini Street ne revendique aucune affiliation, approbation ou association avec les détenteurs de ces marques ou les autres sociétés mentionnées dans le présent document. Ce document a été rédigé par Rimini Street, Inc. (« Rimini Street ») et n'est ni sponsorisé, ni approuvé, ni affilié à Oracle Corporation, SAP SE ou toute autre partie. Sauf mention contraire expressément indiquée par écrit, Rimini Street n'assume aucune responsabilité et décline toute garantie expresse, tacite ou juridique concernant les informations présentées dans le présent document, y compris, sans s'y limiter, la garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Rimini Street ne peut être tenu responsable des dommages directs, indirects, punitifs, spéciaux ou accessoires résultant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser ces informations. Rimini Street ne fournit aucune assurance ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tierces parties et se réserve le droit d'apporter sans préavis des changements aux informations, services, produits décrits dans le présent document.