

## Suporte da Rimini Street para Oracle Fusion Middleware



### Sistemas Suportados

- **Servidores de Aplicações:** WebLogic, Tuxedo, Internet Application Server, Oracle Application Server
- **Business Intelligence:** Hyperion, Essbase, OBIEE, BI Discoverer
- **Gestão de Processos Comerciais:** BPM Suite, Aqualogic, BPEL Process Manager, Business Process Analysis Suite
- **Integração de Dados:** Oracle Data Integrator, GoldenGate, Enterprise Data Profiling e Data Quality
- **Ferramentas de Desenvolvimento:** JDeveloper, Designer, OAF, ADF, OAE, Forms, Reports, BI Publisher
- **Gestão Corporativa:** Application Testing Suite, Oracle Enterprise Manager Packs for Middleware
- **Gestão de Identidade:** Identity and Access Management Suite, SSO, Access Manager, Adaptive Access Manager, Directory Services
- **Integração de Serviços:** SOA Suite, Application Integration Architecture
- **Envolvimento do Usuário:** Oracle WebCenter Portal, Oracle OAS Portal

Consolide os serviços de suporte e maximize o valor de seu investimento em TI

### Visão Geral do Suporte

A Rimini Street oferece serviços de manutenção e suporte para o Oracle® Fusion Middleware, sozinho ou em combinação com o suporte para aplicações corporativas Oracle ou SAP® e para Oracle Database. Os clientes que usam o suporte independente combinado recebem uma oferta de serviço integrada com todas as vantagens do suporte de um único fornecedor.

### Desafios para o Negócio

Os sistemas de software Oracle Fusion Middleware são estáveis e confiáveis, exigindo muito menos suporte do que as gerações anteriores. Nesse contexto, muitos licenciados se sentem frustrados com as atualizações forçadas do fabricante e os baixos níveis de serviço. Licenciados que obtêm baixo valor agregado com seus contratos de suporte anuais estão optando por prolongar a vida útil de suas versões em uso e reduzir drasticamente os custos, substituindo o suporte da Oracle pelo suporte independente.

### A Solução da Rimini Street

A Rimini Street revolucionou o modelo de suporte independente dos fabricantes, indo muito além da assistência padrão para correção de problemas. Todos os clientes têm acesso direto a um especialista logo na primeira chamada, recebendo atendimento personalizado de um Engenheiro de Suporte Primário (PSE) de nível sênior. Os PSEs estão disponíveis 24 horas por dia, todos os dias, em qualquer lugar do mundo, com tempo médio de resposta de menos de 5 minutos para problemas críticos. Os clientes se beneficiam de correções de software e de uma equipe de especialistas de suporte voltada para soluções de interoperabilidade, planejamento de roadmap e segurança holística.

**Benefícios**

- Amplie a vida útil e reduza o TCO de seu investimento
- Suporte ultrarresponsivo 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Elimine atualizações forçadas sem perder a flexibilidade para atualizar quando tiver certeza que o ROI compensa
- Financie a inovação em TI e invista no crescimento dos negócios com uma economia de até 90% no custo total de manutenção

**Comparativo de programas de suporte**

Recursos de Suporte	Rimini Street	Oracle Premier e Extended	Oracle Sustaining
<b>Serviços de Suporte</b>			
Correções de repositório e documentação	■	■	Nenhuma nova correção
Operational and Suporte para configuração	■	■	
Suporte para instalação e atualização	■	■	Não haverá novos scripts de atualização
Engenheiro de Suporte Primário regional designado com uma média de 15 anos de experiência	■		
Account management services	■		
SLA de resposta garantida de 10 minutos para casos críticos com comunicações de atualização em 2 horas	■		
Suporte total sem atualizações necessárias	■		
Suporte para desempenho	■		
Suporte à interoperabilidade e integração	■		
Suporte total para a versão atual por pelo menos 15 anos from contract date	■		
<b>Serviços Estratégicos</b>			
Serviços de consultoria para roadmap técnico, funcional e de aplicações	■		
Cloud Advisory Services	■		
License Advisory Services	■		
Security Advisory Services	■		
Serviços de consultoria em interoperabilidade e integração	■		
Monitorar e verificar serviços de consultoria	■		
<b>Impacto nos Recursos</b>			
Redução significativa nos custos operacionais (orçamento, pessoal, tempo)	■		
Independência do roadmap imposto pelo fabricante	■		

**Detalhes do Suporte**

*Suporte Centralizado para Aplicações e Bancos de Dados Oracle:* o premiado programa de suporte e manutenção premium com certificação ISO cuidará dos aspectos técnicos da manutenção da família de produtos Oracle Fusion Middleware. A Rimini Street fornecerá suporte para a aplicação e suas integrações com os sistemas Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards e SAP, aproveitando a integração de dados e metadados incorporada e o detalhamento de transações. A Rimini Street oferece um ponto de contato único para todas as necessidades de suporte e manutenção de software empresarial, com experiência comprovada, recursos de suporte premium e serviço personalizado e ultrarresponsivo.

*Suporte para Interoperabilidade:* o suporte para interoperabilidade da Rimini Street fornece orientações estratégicas para preparar o suporte a software corporativo para possíveis alterações na infraestrutura, oferecendo também assistência na verificação da certificação em novas plataformas e na resolução de conflitos de interoperabilidade.