

# Suporte da Rimini Street para PeopleSoft

## Linhas de produtos com suporte

HCM, FIN, CRM, EPM, SRM, SCM,  
Public Sector, Campus Solutions

## Versões com Suporte

7.x, 8.x e 9.x

## Suporte para Componentes Selecionados do Sistema

- Application Engine
- Application Workflow Engine
- Component Interface
- Crystal Reports
- Digital Certificates/SSL
- Integration Broker/  
Application Messaging
- PeopleCode
- PeopleSoft Directory Interface (PDI)  
e LDAP
- PeopleSoft Security Hierarchy
- PeopleTools
- Process Scheduler
- PS/nVision
- Real-time Event Notification (REN)
- SQR
- Tree Manager

## Ajude a Eliminar as Interrupções nos Negócios e Ampliar a Vida Útil de seu Sistema PeopleSoft

### Visão Geral do Suporte

A Rimini Street substituiu o suporte da Oracle para o PeopleSoft, proporcionando economias significativas, um mix de serviços de valor superior e a capacidade de evitar atualizações caras de produtos. Com uma equipe sênior de especialistas, a Rimini Street oferece serviços de suporte a uma ampla gama de produtos Oracle PeopleSoft, das versões 7.x e 8.x mais antigas às mais recentes versões 9.x.

### Desafios para o Negócio

Hoje em dia, os sistemas PeopleSoft são estáveis e confiáveis e exigem muito menos suporte do que as gerações anteriores do software corporativo. Nesse contexto, muitos licenciados se sentem frustrados com as atualizações forçadas do fabricante para manter o suporte total e níveis de serviço insatisfatórios. Muitos licenciados não acreditam mais que o alto custo do suporte anual da Oracle representa um bom negócio. Por preferirem ampliar a vida útil da versão atual do PeopleSoft, várias organizações estão buscando reduzir os custos ao migrar para o suporte independente.

### A Solução da Rimini Street

Ao adotar uma abordagem totalmente nova para o modelo de suporte do fabricante em várias camadas, a Rimini Street vai muito além do mero fornecimento de assistência padrão de reparo e manutenção. Todos os clientes recebem atendimento personalizado de um Engenheiro de Suporte Primário (PSE) altamente especializado. Dessa maneira, os clientes contam com acesso direto a um especialista logo na primeira ligação. Os PSEs estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano em qualquer lugar do mundo, com um SLA com garantia de resposta em 10 minutos para casos críticos. Os clientes têm à disposição correção de problemas e atualizações de software, suporte a código customizado e uma equipe de especialistas concentrados nos desafios de interoperabilidade, no planejamento de roadmaps e na segurança holística.

### Benefícios

- Amplie a vida útil e reduza o TCO de seu investimento
- Receba suporte ultrarresponsivo, inclusive para customizações, sem cobrança extra
- Elimine atualizações forçadas sem perder a flexibilidade para atualizar quando houver necessidade
- Financie a inovação em TI e invista no crescimento dos negócios com uma economia de até 90% no custo total de manutenção

"A Rimini Street oferece um serviço mais responsivo, mais de 50% de economia por ano com custos de suporte, além das atualizações fiscais, legais e regulatórias necessárias manter nosso sistema PeopleSoft atualizado e em conformidade."

**Gene Wittneben,**  
Diretor, Informativo Systems  
Condado de Brazoria, Texas

### Comparativo de programas de suporte

Recursos de Suporte	Rimini Street	Oracle Premier e Extended	Oracle Sustaining
<b>Serviços de Suporte</b>			
Correções de aplicações e documentação	■	■	Nenhuma nova correção
Suporte operacional e de configuração	■	■	
Suporte para instalação e atualização	■	■	Não haverá novos scripts de atualização
Comunicações de atualizações globais fiscais, legais e regulatórias	■	■	Nenhuma nova comunicação de atualização
Engenheiro de Suporte Primário regional designado com média de 15 anos de experiência	■		
Account management services	■		
SLA com garantia de resposta em 10 minutos para casos P1 críticos com comunicações de atualização a cada 2 horas	■		
Suporte total sem atualizações necessárias	■		
Suporte a customização	■		
Suporte para desempenho	■		
Suporte à interoperabilidade e integração	■		
Suporte total para a versão atual por pelo menos 15 anos a partir da data do contrato	■		
<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

#### Atualizações Fiscais, Legais e Regulatórias globais

A Rimini Street fornece as atualizações fiscais e regulatórias de que você precisa para garantir que suas aplicações PeopleSoft permaneçam atualizadas e em conformidade com as mais recentes mudanças fiscais e regulatórias. Oferecemos funcionalidades fiscais e regulatórias globais para aproximadamente 200 países e já disponibilizamos aos nossos clientes milhares de atualizações personalizadas.

#### Suporte para interoperabilidade

O suporte à interoperabilidade inclui orientação estratégica que prepara você para possíveis mudanças de infraestrutura, além de oferecer assistência para verificar a certificação de novas plataformas e solucionar conflitos de interoperabilidade.