

Bull, des offres de support de classe éditeur, personnalisées.



## Le Support Logiciel

La qualité du support éditeur, la disponibilité des compétences de haut niveau, la réduction des coûts de maintenance logicielle, l'interopérabilité des logiciels et de matériels sont des préoccupations quotidiennes de toute direction informatique. Bull vous propose un support personnalisé qui vous garantira une disponibilité totale de votre système d'information.

Le Support Logiciel Bull s'appuie sur une équipe d'experts joignables 24h/24 et 7j/7 maîtrisant parfaitement les infrastructures et les solutions logicielles Editeurs et Open Source. En collaboration étroite avec le monde éditeurs et les communautés Open Source, Bull supporte aujourd'hui la majorité des technologies logicielles du marché et assure un suivi personnalisé de ses dossiers Client par le biais d'un support téléphonique et web en français.

### Que faisons-nous ?

Nous intervenons principalement à distance dans l'heure, pour répondre efficacement à l'ensemble des besoins client.

Que ce soit pour du conseil à l'installation, à la configuration ou également du support en cas d'incident, le Support Logiciel Bull (BTS) résout essentiellement des problématiques liées à des logiciels en production.

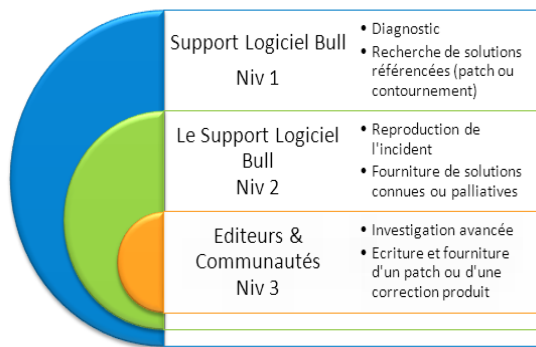
Nos principaux interlocuteurs Client sont des cellules de support à l'exploitation, des ingénieurs système ou base de données, des experts en production et ingénierie.

### La vente de licences

La gestion des licences et des contrats de maintenance associés requiert une expertise pointue et variée. Les éditeurs développent des modèles complexes qui évoluent sans cesse.

De par ses relations privilégiées avec les éditeurs, le Support Logiciel Bull possède les compétences permettant de maîtriser ces modèles et d'optimiser les solutions clients.

### Niveau de support Bull



### Nos engagements

- Prise d'appel 24/7,
- Dépôt de dossiers via Internet,
- Conseil & support téléphonique en Français,
- Rappel dans l'heure,
- Point d'entrée unique pour l'ensemble des demandes,
- Suivi personnalisé des dossiers,
- Conseil & Support en interopérabilité des logiciels,
- Offre de support pouvant s'étendre à des prestations de conseil, du suivi préventif, de l'audit, de refonte d'architectures et de surveillance à distance.

Le Support Logiciel Bull



Architect of an Open World™

# Bull, un support adapté et innovant

## Support Logiciel Editeurs

« Le Support Logiciel Bull, centre de support agréé des éditeurs, assure conseil et support en interopérabilité des logiciels avec un suivi global des dossiers et escalades éditeurs. »

### **SAP/Business Objects, ORACLE, INFORMATICA, IBM / Informix :**

Les experts BTS apportent une haute expertise en matière de gestion de données :

- Support de proximité en liaison avec les équipes services de Bull.
- Grande réactivité dans l'expertise (Rappel dans l'heure).
- Conseil & Support téléphonique en Français.
- Support adapté au contexte client en intégrant l'interopérabilité des logiciels.

### **RED HAT :**

Le Support Logiciel Bull est certifié Premier Business Partner.

### **MICROSOFT :**

Certifié Gold Partner, Bull est 1 des 2 seuls partenaires de Microsoft en France pour le support apportant ainsi une coopération support importante et réactive avec accès aux équipes de support R&D Microsoft.

### **VMware :**

Bull fournit une gamme de services à valeur ajoutée en complément du support et de la maintenance VMware. En effet, le client peut bénéficier d'un point d'entrée unique, d'un accueil personnalisé, d'une intégration VMware et une interopérabilité avec les OS.

## L'Open Source

« Nos compétences propres, notre R&D, notre proximité avec les communautés et nos contrats de partenariat nous permettent de vous garantir, d'une manière transparente, un support industriel Open Source de classe éditeur en guichet unique »

Le Support Logiciel Bull supporte un nombre important de logiciels Open Source (Red Hat, SuSE, Debian, CentOS, Ubuntu, Virtualisation, Nagios, JOnAS, JBoss, eXo, Bonita, PostgreSQL, MySQL...)

### Les principales caractéristiques :

- Conseil et Support industriels et sécurisés de composants Open Source.
- Intégration et mise en œuvre des logiciels dans l'environnement du client.
- Ingénierie (création/qualification/maintenance de piles logicielles).
- Partenariat R&D avec la communauté Open Source .
- Interopérabilité des logiciels Libres.

## Services Logiciels Multi-Editeurs

« Diminuez vos coûts de maintenance logicielle tout en améliorant le support de vos équipes informatiques »

L'offre SLME est une offre de services logiciels multi-éditeurs complète et personnalisée. Bull, vous assiste dans l'optimisation de vos contrats de maintenance : rationalisation des licences, définition des besoins clients, négociation avec les éditeurs. SLME inclut la mise à disposition d'un guichet unique pour l'ensemble des logiciels (et matériels) du SI Client.

### Les principales caractéristiques :

- Gestion des contrats logiciels
- Rationalisation du parc en maintenance
- Suivi des engagements qualités du client
- Partenaires des principaux éditeurs du marché
- Maîtrise et réduction des coûts de possession logiciel



©Bull SAS – Septembre 2011 - RCS Versailles B 642 058 739 - Toutes les marques citées dans ce document sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Bull se réserve le droit de modifier ce document à tout moment et sans préavis. Certaines offres ou composants d'offres décrits dans ce document peuvent ne pas être disponibles localement. Veuillez prendre contact avec votre correspondant Bull local pour prendre connaissance des offres disponibles dans votre pays. Ce document ne saurait faire l'objet d'un engagement contractuel.

Bull – Rue Jean Jaurès - 78340 Les Clayes sous Bois – France

Ce flyer est imprimé sur papier composé de 40 % de fibres éco-certifiées issues d'une gestion forestière durable et de 60 % de fibres recyclées, en application des règles environnementales (ISO 14001)