

# La maîtrise de l'exploitation SAP



## Infogérance SAP

Pour aider les organisations qui ont fait le choix de SAP à pérenniser leur projet et à maîtriser l'exploitation de leur système d'information, Bull s'engage sur des solutions flexibles et sécurisées d'hébergement, d'administration, d'exploitation et de support, avec la garantie de forts niveaux de service.

### Des environnements complexes, critiques et évolutifs

L'exploitation SAP implique pour les DSI :

- le recours à des savoir-faire techniques pointus pour maîtriser les performances et la complexité (architecture, dimensionnement...);
- le besoin de compétences nombreuses souvent spécifiques à l'environnement SAP (hardware, SGBD, réseau, outils SAP...);
- la nécessité de maîtriser un contexte fortement évolutif, avec l'ajout de nouveaux modules, la mise en œuvre de nouvelles versions et des projets de renouvellement des infrastructures.

### L'infogérance SAP

Bull prend en charge les tâches d'exploitation et de support afin de permettre à ses clients de se recentrer sur leurs problématiques métier. Pour cela, Bull met à disposition les ressources, outils, processus, méthodologies et moyens industriels nécessaires à l'exploitation des systèmes SAP. Son expertise globale sur SAP et son savoir-faire d'industriel du service et de l'infogérance lui permettent de proposer des solutions adaptées à chaque besoin client.

### Une approche industrielle des services

Bull s'appuie sur son data center principal certifié « SAP Hosting Partner » :

- hautement sécurisé, conçu en « dual building », spécialisé dans l'hébergement et l'exploitation de systèmes d'information critiques ;
- près de 3 500 m<sup>2</sup> de salles informatiques ;
- des services 24h/24 7j/7 ;
- des processus et outils industriels ;
- des services de stockage innovants ;
- des sauvegardes virtualisées très haut débit ;
- un centre de support ;
- une approche globale de la sécurité.

### Bull, partenaire SAP

Bull est intégrateur fonctionnel, bâtisseur et hébergeur d'infrastructures SAP®. Bull dispose de centres de compétences en France, en Pologne et au siège de SAP à Walldorf. Bull est « SAP Hosting Partner » France, « SAP Global Technology Partner », « SAP Service Provider » et « SAP Channel Partner ». Bull est ainsi partenaire DVA de l'offre « SAP All In One » pour la région EEE & Maghreb et du support associé pour le secteur public.

INFOGERANCE

# Optimiser la performance, la disponibilité et les coûts

## Une approche structurée des services

- contrat à engagements de résultats (SLA) mesurés par des indicateurs (disponibilité, temps de réponse, délais d'exécution des travaux,...) ;
- processus industrialisés ;
- plans de progrès (réduction de coûts, productivité, qualité) ;
- plan qualité et plan de sécurité ;
- mesure de la satisfaction ;
- pilotage de la relation ;
- reporting journalier ;
- ressources et expertises : architectes, administrateurs bases de données (Oracle, MS SQL, Informix...), administrateurs SAP (de SAP R/3 à ECC 06), spécialistes réseaux, spécialistes systèmes (Unix, Windows, Linux).

## Une approche complète de la gestion de l'infrastructure et des applications

- service desk centralisé, avec accueil multilingue ;
- gestion des incidents et problèmes ;
- gestion des mises en production ;
- interventions sur site ;
- gestion des configurations ;
- administration et gestion des infrastructures et applications ;
- gestion des bases de données ;
- tuning ;
- déploiement des patches ;
- gestion des sauvegardes ;
- surveillance 24h/24 7j/7 ;
- hébergement des plates-formes.

## Des services d'accompagnement flexibles

- télé administration ;
- mise à disposition et hébergement d'environnements temporaires ;
- supervision des infrastructures et des applications ;
- service continu «nuits et week-end» ;
- assistance et support fonctionnel et technique ponctuel (projets) ;
- déploiement ;
- secours ;
- archivage ;
- définition, dimensionnement et déploiement de l'infrastructure technique.

## La maîtrise du cycle de vie SAP

	Nouvelle installation	Montée de version SAP (projet)	Renouvellement des infrastructures
<b>Enjeux clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise fonctionnelle</li> <li>• Dimensionnement de l'infrastructure technique</li> <li>• Exploitabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio coût/avantages</li> <li>• Maîtrise technique et fonctionnelle du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimisation de l'interruption de la production lors du basculement</li> <li>• Maîtrise du TCO</li> <li>• Augmentation des niveaux de service (SLA)</li> </ul>
<b>Approche Bull</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hébergement de la plate-forme de développement</li> <li>• Implication dans la définition de l'infrastructure technique et dans l'ensemble du projet SAP</li> <li>• Mise en production</li> <li>• Exploitation</li> <li>• Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du projet technique de migration (infrastructures, exploitation)</li> <li>• Rafraîchissement rapide des plates-formes de tests</li> <li>• Garanties de performances</li> <li>• Partenariat fort avec l'intégrateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensionnement privilégiant l'évolutivité, la consolidation, la virtualisation et l'amélioration des niveaux de services</li> <li>• Upgrade de l'OS et de la base de données</li> <li>• Installation SAP, tests et mise en œuvre</li> <li>• Exploitation</li> <li>• Support</li> </ul>