

Services de conseil et de support aux technologies Microsoft



Conseil et support logiciel

Les composants du système d'information sont de plus en plus nombreux, hétérogènes et complexes. Leur support implique toujours plus de compétences et d'expertises. Pour répondre aux besoins des entreprises qui recherchent un service flexible et adapté à leur environnement Microsoft, tout en maîtrisant leur coût, Bull propose une offre industrielle et personnalisée de conseil, de service et de support logiciel.

Un centre dédié au support Microsoft

Le Centre de support Microsoft de Bull, Bull TéléService (BTS), fournit une gamme complète de services de support aux utilisateurs qui déploient des solutions Microsoft dans des environnements logiciels multiples.

Ses ingénieurs sont des spécialistes support en environnement multiéditeurs et certifiés Microsoft.

Bull délivre un large éventail de services accessibles 24h/24h et 7j/7 avec un accès web, des outils de diagnostic à distance, des plates-formes pour opérer des installations de reproduction d'anomalies et la mise en pratique de procédures industrielles de gestion des appels et des escalades.

L'offre de conseil et de support logiciel de Bull dans les environnements Microsoft permet aux équipes informatiques de

bénéficier :

- de l'expérience et des compétences reconnues de Bull dans le métier de conseil et de support ;
- de la relation technique avec Microsoft.

Bull, un partenaire unique de Microsoft

Bull coopère avec Microsoft depuis de nombreuses années.

Mise en œuvre chez le client, support, exploitation des infrastructures et des solutions informatiques : la présence de Bull au sein du centre de R&D de Microsoft à Redmond est une garantie de la qualité de nos produits et de nos services.

Bull est certifié Microsoft Gold Certified Partner et peut proposer des prestations d'assistance et d'accompagnement des clients, réalisées par des experts de Microsoft ainsi que l'accès au web Premier OnLine Microsoft (lien-partenaires privilégiés).

SUPPORT LOGICIEL

Une offre complète de services préventifs et curatifs en partenariat avec Microsoft

Pour plus d'informations

srv.btsinfo@bull.net

Support réactif

Ce service est réalisé sur la base d'un nombre de dossiers incidents ou d'un service illimité. Il comprend le support à la résolution des problèmes logiciels avec réassurance éventuelle auprès des équipes de support et R&D de Microsoft. Les incidents sont clos par les ingénieurs de Bull après l'accord du client.

Services d'accompagnement

Ils sont délivrés sous la forme de journées d'assistance qui viennent en complément des dossiers incidents. Ces services sont essentiels pour assister et conseiller le client dans l'utilisation, la mise en oeuvre et l'évolution de son système d'exploitation. Les prestations se composent de :

- conseil à l'installation des produits ;
- conseil à l'utilisation et à la mise en oeuvre des logiciels ;

- conseil et assistance à la migration et à l'évolution du S.I. ;
- conseil en interopérabilité des systèmes (AIX, Oracle, Informix, Business Objects, Informatica, Citrix, Novell, Tuxedo, e.Planet, Linux Red Hat, Mandriva, Suse, JBoss, JOnAS,...) ;
- assistance à la détermination de l'origine d'un problème entre matériel et logiciel ;
- services d'audit : baseline, bilans de santé.

Suivi personnalisé

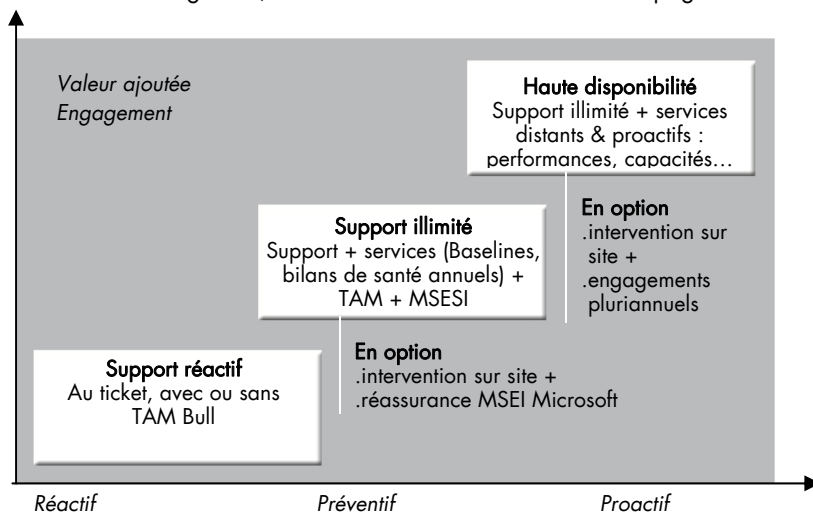
Un Responsable Technique de compte ou TAM (Technical Account Manager), Ingénieur Support certifié MCSE, est l'interlocuteur privilégié. Il travaille en étroite collaboration avec les ingénieurs support de Bull et de Microsoft. Il connaît ainsi précisément l'activité et les besoins de son client en support technique ainsi que ses attentes sur l'accompagnement.

Ses objectifs :

- comprendre ses exigences fonctionnelles et techniques afin de bâtir un véritable plan de services personnalisé ;
- orchestrer les services et les ressources de support intervenant auprès de ses équipes ;
- communiquer les informations les plus appropriées vers ses équipes ;
- garantir le meilleur traitement des incidents survenant dans ses environnements.

Les niveaux de service

- Les horaires des prestations de support seront établis en fonction du type de contrat choisi, les prestations pouvant être assurées jusqu'à 24h sur 24, 7 jours sur 7. En standard, la couverture est assurée de 8h à 18h, du lundi au vendredi hors jours fériés.
- Le délai de rappel est de 1 heure au maximum pendant les horaires d'ouverture du service.



Couverture Produits

Tous produits et outils Microsoft

- Windows Server
- Active Directory
- 2000/NT/Vista
- SQL Server
- Exchange
- Sharepoint

Compétences clés dans le support d'environnements hétérogènes

- Microsoft + VMWare
- Microsoft + OpenSource
- Microsoft + Oracle

Les logiciels supportés doivent obligatoirement comporter des licences acquises conformément aux conditions de Microsoft. La prestation de support de Bull est strictement conforme au cycle de support défini par l'éditeur. Elle est réalisée pour l'ensemble des logiciels, à l'exception des produits grand public, multimédia ou Business Solutions, dans leur phase principale et leur phase d'extension de support conformément aux conditions de Microsoft.

©Bull SAS – mai 2008 - 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