



arumtec
www.arumtec.net



Missions d'assistance

Technique

Version. nov.09





Caractéristiques	Missions d'assistance Technique
Etape	Accompagner
Durée	De courte ou longue durée en fonction des impératifs projets de nos clients
Type d'engagement	Régie, régie-forfaitée
Compétences engagées	Chef de Projet, Architecte Technique, Expert Technique / Consultant en Système d'Information et Technicien d'exploitation.
Prestations associées	Support & Services managés
Outils associés	Méthodologie Arumtec, outils définis par Arumtec et/ou le client

Notre Plus-value

Expertise technologique

- Fort d'une équipe de 30 experts en virtualisation serveurs/stockage, nous pouvons assurer une veille technologique nous permettant de suivre précisément l'ensemble des évolutions liées à la virtualisation.
- Chacun de nos collaborateurs bénéficie d'un effet d'expérience cumulée, multi environnements, acquise tant en mode projet que dans le cadre de missions d'assistance technique.
- Nous animons des communautés technologiques autour de sujets spécifiques (sauvegarde, stockage, supervision...) permettant à l'ensemble de nos collaborateurs d'accéder, dans le cadre de leur mission, à des informations précises et actualisées.

Formation

- Tous nos collaborateurs suivent, par l'intermédiaire de notre centre de formation, des cursus techniques et/ou fonctionnels en vue d'assurer leur montée en compétences sur des horizons technologiques variés.
- Nos collaborateurs suivent par ailleurs des formations certifiantes auprès de nos principaux partenaires stratégiques (VMware, Dell, Microsoft, NetApp...). Nous recensons actuellement une vingtaine d'expert en virtualisation serveurs/stockage dont 6 certifiés VMware, 7 certifiés en stockage (NetApp et EqualLogic) ainsi que des experts certifiés Dell, Citrix, Microsoft, Xen, Sun ou bien encore Provision Networks (VAS VDI).

La présente offre de service présente un caractère général et informatif et n'est donnée qu'à titre indicatif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation et à son exactitude, cette offre ne peut pas constituer un document contractuel et ne saurait fonder une action en justice. Pour obtenir des informations précises et actualisées notamment sur les tarifs, contenu et modalités d'application de cette offre, nous vous recommandons de contacter notre service commercial. Arumtec mène une politique de développement permanent de ses offres et se réserve le droit de modifier sans préavis les informations, notamment celles relatives aux caractéristiques et des offres présentées, sans que cela puisse engager sa responsabilité.



Ressources humaines

- Chaque collaborateur bénéficie, dans le cadre de ses projets, d'un suivi par notre directeur de missions, notre DRH ainsi que par l'un de nos responsables commerciaux afin de lui fournir les meilleures conditions nécessaires à son évolutions et de garantir la satisfaction de nos clients.

Les problématiques adressées

Nos clients faisant appel à ce type de prestation doivent généralement répondre à différents types de problématiques :

- Faire administrer leur infrastructure virtuelle (serveurs, stockage et postes de travail) et gérer leur mise en production,
- Faire face à une montée en charge de travail,
- Constituer une équipe opérationnelle autour des technologies liées à la virtualisation,
- Bénéficier d'une expertise sur des problématiques spécifiques (sauvegarde, supervision, stockage ...),
- Etre conseillé au jour le jour dans le cadre d'un projet de virtualisation ;
- Suivre les évolutions de la virtualisation par rapport à l'évolution de leur SI (benchs, veille technologique ...)

Les objectifs de nos prestations :

L'assistance technique sur site permet de :

- Exploiter l'infrastructure virtuelle
- Exploiter un environnement de postes de travail virtuels (VDI, ACE etc.)
- Définir les architectures techniques,
- Participer à la définition et à la rédaction des documents d'exploitation,
- Garantir le support de niveau 2 et 3 auprès des équipes de production,
- Apporter une expertise sur l'ensemble des problématiques (virtualisation, sauvegarde, stockage, supervision),
- Proposer une veille technologique en phase avec les évolutions du SI

La présente offre de service présente un caractère général et informatif et n'est donnée qu'à titre indicatif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation et à son exactitude, cette offre ne peut pas constituer un document contractuel et ne saurait fonder une action en justice. Pour obtenir des informations précises et actualisées notamment sur les tarifs, contenu et modalités d'application de cette offre, nous vous recommandons de contacter notre service commercial. Arumtec mène une politique de développement permanent de ses offres et se réserve le droit de modifier sans préavis les informations, notamment celles relatives aux caractéristiques et des offres présentées, sans que cela puisse engager sa responsabilité.



Quelques exemples de missions :

Supervision de l'infrastructure virtuelle

Ce type de mission consiste à :

- Contrôler les serveurs de production,
- Contrôler les machines virtuelles,
- Gérer les alertes et anticiper les manques de ressources et les pannes matérielles.
- Administrer les patchs correctifs
- Mettre en œuvre les mises à jour

Exploitation de l'infrastructure virtuelle

Ce type de mission consiste à :

- Installer des serveurs physiques dans un environnement SAN ou NAS,
- Administrer et optimiser le système d'exploitation VMware ESX,
- Gérer les sauvegardes et les scripts associés,
- Reconfigurer les serveurs : mise à jour des serveurs et des logiciels (upgrades ESX 2.5 vers VI 3 par exemple),
- Créer des machines virtuelles,
- Créer des templates pour les machines virtuelles,
- Cloner des machines virtuelles,
- Synchroniser des disques des machines virtuelles,
- Archiver des machines virtuelles,
- Créer des switchs virtuels et du teaming réseau,
- Gérer des adresses IP du V-LAN dédié à l'environnement virtuel,
- Migrer l'adressage IP des machines virtuelles

Conseil et pilotage du projet de virtualisation

Ce type de mission consiste à :

- Piloter les projets autour des domaines VMware,
- Conseiller et assister les équipes de production dans les activités de masterisation et de packaging des images virtuelles,
- Gérer le référentiel des normes, recommandations méthodologiques et techniques du domaine VMware,
- Elaborer et maintenir les dossiers d'exploitation et les modes opératoires,
- Proposer des axes d'amélioration et d'optimisation au niveau des infrastructures aussi bien sur les paramètres de configuration des socles techniques que sur les méthodes d'exploitation,
- Gérer les changements d'infrastructures : recette, planification, mise en production.

La présente offre de service présente un caractère général et informatif et n'est donnée qu'à titre indicatif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation et à son exactitude, cette offre ne peut pas constituer un document contractuel et ne saurait fonder une action en justice. Pour obtenir des informations précises et actualisées notamment sur les tarifs, contenu et modalités d'application de cette offre, nous vous recommandons de contacter notre service commercial. Arumtec mène une politique de développement permanent de ses offres et se réserve le droit de modifier sans préavis les informations, notamment celles relatives aux caractéristiques et des offres présentées, sans que cela puisse engager sa responsabilité.

Notre référentiel de postes :

Chez Arumtec, nous proposons et distinguons 4 grands types de profils :

Chef de Projet :

Missions couvertes

- Il participe aux comités de pilotage ainsi qu'aux comités de projet,
- Il valide les livrables et en garantit le niveau de qualité,
- Il garantit le respect des délais et des charges de chacune des composantes et leur synchronisation,
- Il gère l'affectation des ressources nécessaires au projet et organise la constitution des équipes,
- Il réalise les travaux de conduite et suivi de projet opérationnel (responsable de la planification, du suivi du projet, de la gestion des risques, gestion de la relation client dans le cadre des travaux opérationnels),
- Il assure l'encadrement direct des équipes de consultants, l'ordonnancement des activités et le suivi de l'avancement,
- Il est responsable de l'application des processus qualité,
- Il élabore le processus de développement et le macro planning.

Compétences

- Plus de 3 ans d'expérience dans le domaine de la virtualisation et de son déploiement et plus de 6 ans dans la gestion technique de projets,
- Grandes compétences techniques et managériales

Architecte technique :

Missions couvertes

- Il constitue le document d'architecture technique,
- Il participe à la communication avec les équipes client (réseau, stockage, sécurité) afin d'arrêter les choix d'architecture,
- Il alimente les choix techniques en exposant les options à disposition du client, leur impact et les risques associés,
- Il pilote la construction du projet, organise les tests, la phase de réception et le niveau ad'hoc de granularité des documentations selon le formalisme défini.

La présente offre de service présente un caractère général et informatif et n'est donnée qu'à titre indicatif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation et à son exactitude, cette offre ne peut pas constituer un document contractuel et ne saurait fonder une action en justice. Pour obtenir des informations précises et actualisées notamment sur les tarifs, contenu et modalités d'application de cette offre, nous vous recommandons de contacter notre service commercial. Arumtec mène une politique de développement permanent de ses offres et se réserve le droit de modifier sans préavis les informations, notamment celles relatives aux caractéristiques et des offres présentées, sans que cela puisse engager sa responsabilité.



Compétences

- Plus de 3 ans d'expérience dans le domaine de la virtualisation et plus de 6 ans dans le domaine de l'infrastructure informatique,
- Parfaite maîtrise des domaines impactés par la virtualisation (serveur, stockage, réseau, sauvegarde, sécurité, supervision),
- Capacités à anticiper les contraintes que la virtualisation va imposer au client final,
- Connaissance en matière d'intégration d'applications (Exchange, Citrix, Oracle, SAP etc.),
- Compétences managériales et relationnelles.

Certifications

- Certifications VCP (VMware Certified Professional)
- Certification MCP (Microsoft Certified Professional)
- Autres certifications constructeurs

Expert technique / Consultant en SI

Missions couvertes

- Il évalue la faisabilité technique du projet et assure la cohérence de la solution,
- Il intervient lors de la phase de conception technique,
- Il intervient au niveau de l'optimisation des logiciels et dans leur mode d'implémentation
- Il gère la mise en place pratique des opérations de migration et gère au quotidien les ressources techniques internes Arumtec et les éventuelles ressources additionnelles tels que les sous-traitants intervenant en infogérance.

Compétences

- Au moins 2 ans d'expérience dans le domaine de la virtualisation de serveurs en environnements variés,
- Maîtrise globale de toutes les solutions de virtualisation disponibles sur le marché ainsi que des solutions de migration, de sauvegarde, d'industrialisation / automatisation et de supervision d'une infrastructure virtuelle (VMware ou Microsoft),
- Développement et maîtrise des solutions complémentaires issues du pôle R&D d'Arumtec,
- Formateurs spécialisés (Formations aux solutions VMware, Microsoft, Bladelogic etc. - Workshops techniques Sauvegarde, PRA etc.).

Certifications

- Certifications VCP (VMware Certified Professional)
- Certifications MCP (Microsoft Certified Professional)
- Autres certifications

La présente offre de service présente un caractère général et informatif et n'est donnée qu'à titre indicatif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation et à son exactitude, cette offre ne peut pas constituer un document contractuel et ne saurait fonder une action en justice. Pour obtenir des informations précises et actualisées notamment sur les tarifs, contenu et modalités d'application de cette offre, nous vous recommandons de contacter notre service commercial. Arumtec mène une politique de développement permanent de ses offres et se réserve le droit de modifier sans préavis les informations, notamment celles relatives aux caractéristiques et des offres présentées, sans que cela puisse engager sa responsabilité.





Technicien d'exploitation

Missions couvertes

- Il administre les infrastructures virtuelles en environnement de production,
- Il installe et configure les outils de sauvegarde, de supervision, d'analyse de performance,
- Il définit et surveille les indicateurs de performances et de capacités,
- Il met en œuvre les processus de sauvegarde/restauration et participe aux « tests de simulation »,
- Il rédige et maintient les procédures d'exploitation,
- Il garantit le niveau de sécurité et de fonctionnalité de l'infrastructure virtuelle (Gestion de Patches et de Configuration),
- Il analyse et résout les problèmes de l'infrastructure virtuelle.

Compétences

- Au moins 1 an d'expérience dans le domaine de la virtualisation en environnement de production,
- Maîtrise d'un ou plusieurs outils de sauvegarde du marché,
- Maîtrise d'un ou plusieurs outils de supervision du marché,
- Bonne maîtrise des systèmes d'exploitation virtualisés (Windows, Linux),
- Sens de l'analyse et du service.

La présente offre de service présente un caractère général et informatif et n'est donnée qu'à titre indicatif. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation et à son exactitude, cette offre ne peut pas constituer un document contractuel et ne saurait fonder une action en justice. Pour obtenir des informations précises et actualisées notamment sur les tarifs, contenu et modalités d'application de cette offre, nous vous recommandons de contacter notre service commercial. Arumtec mène une politique de développement permanent de ses offres et se réserve le droit de modifier sans préavis les informations, notamment celles relatives aux caractéristiques et des offres présentées, sans que cela puisse engager sa responsabilité.



www.arumtec.net

