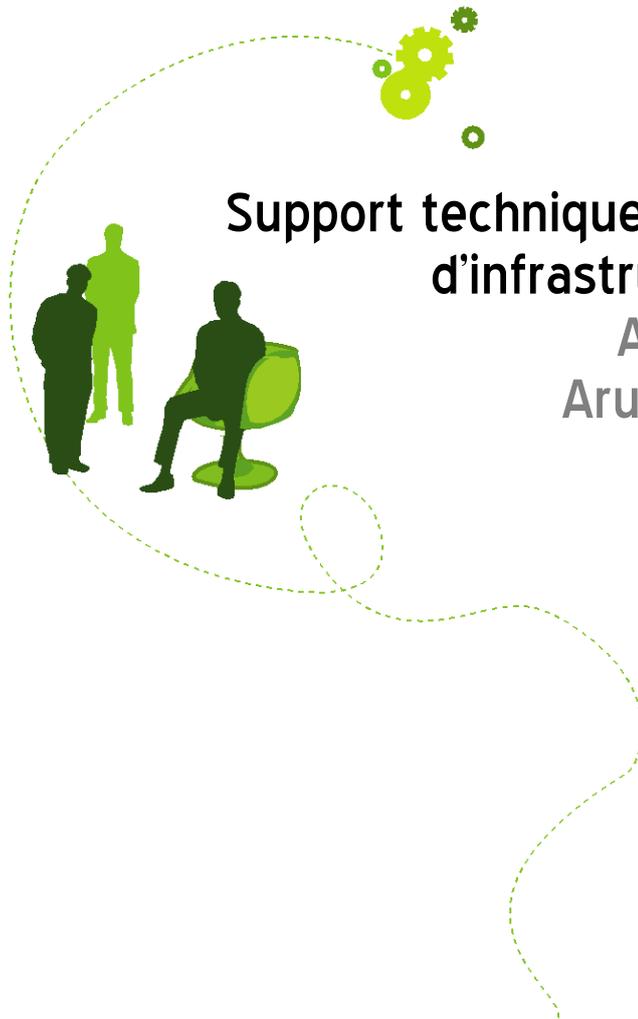




arumtec
www.arumtec.net



Support technique et supervision d'infrastructure virtuelle

Arum Monitor &
Arum Daily Report

2011-10-04



SOMMAIRE

1. Introduction.....	3
1.1. Besoins clients :	3
1.2. Pourquoi Arumtec a développé ses propres solutions de monitoring et de supervision.....	3
2. Arum Monitor.....	4
2.1. Bénéfices client.....	4
2.2. Fonctionnalités.....	4
2.3. Exemples de tableaux de bord « Arum Monitor » :	5
3. Arum Daily Report.....	8
3.1. Bénéfices client.....	8
3.2. Fonctionnalités :	8
3.3. Exemples de tableaux de reporting « Arum Daily Report » :	9
4. Offres de service liées aux outils de supervision et de monitoring Arumtec.....	11
4.1. Support technique standard.....	11
4.2. Support technique avancé	11
4.3. Contenu de l'assistance technique téléphonique :	11
4.4. Contenu de la prestation de support avancé et d'interventions sur site :	13

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.



Arumtec : 45, rue de Babylone - 75007 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 - Fax : 01 44 18 04 69.

Copyright © 2011 Arumtec® Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable. DDM : 04/10/2011



1. Introduction

1.1. Besoins clients :

Dans le cadre de la gestion d'une plateforme virtuelle, il est primordial de pouvoir bénéficier d'une solution assurant un suivi de celle-ci dans sa globalité - hyperviseurs, VMs, console d'administration, stockage, réseau. Or, il est complexe de devoir vérifier et suivre les évolutions, les dysfonctionnements ou les situations pouvant impliquer un risque sur la production.

Parmi les fonctionnalités souhaitables, il s'en distingue particulièrement deux :

- ➔ La capacité à surveiller les indicateurs vitaux,
- ➔ La capacité à définir des seuils d'alerte devant générer des rapports envoyés automatiquement.

L'objectif de l'outillage proposé par Arumtec est de collecter et d'informer les équipes en charge de l'infrastructure de l'état non adéquat de certains des composants de la plateforme (Snapshots, Espaces disques, Création / suppression de VMs, VMtools, Services VMware, évènements DRS, service NTP, utilisation CPU, ...).

1.2. Pourquoi Arumtec a développé ses propres solutions de monitoring et de supervision

Arumtec, de par sa culture d'exploitation d'infrastructures de production et de ses contraintes, a depuis longtemps au sein de sa cellule R&D été sensibilisé à la nécessité de gérer de façon simple et pertinente les besoins d'exploitation de ses clients. Nos critères de simplicité de mise en place et d'utilisation des outils, de pertinence des indicateurs remontés, et de coûts, nous ont amené à combler par nos propres moyens les lacunes du marché dans la prise en compte de la spécificité des plateformes virtuelles.

Notre solution de supervision et de monitoring, « Arum Monitor » et « Arum Daily Report », est issue des réflexions et évolutions des architectures proposées à nos clients. L'ensemble des solutions Arumtec sont systématiquement remises en cause par nos soins afin de les compléter par nos retours d'expérience terrain.

L'ensemble des solutions développées par Arumtec vient en complément de nos offres de service en matière de support technique : service de hot-line technique avec accès par téléphone et site Web, visites régulières d'audit d'infrastructure préventif, interventions sur site ou tickets d'incidents.

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.



2. Arum Monitor



2.1. Bénéfices client

« Arum Monitor » permet aux équipes en charge de gérer une infrastructure en environnement VMware de pouvoir gérer de façon efficace et aisée leur infrastructure, non seulement les hyperviseurs et les serveurs qui les hébergent, mais aussi les switches réseau, la baie de stockage, ainsi que l'utilisation des ressources CPU, réseau, mémoire et IO.

Arum Monitor permet :

- ➔ de connaître à chaque instant l'état météorologique de chaque composant physique constituant la plateforme virtuelle, et pas seulement l'hyperviseur et le serveur sur lequel il est installé sur les dernières 24 heures
- ➔ de paramétrer des seuils d'alerte sur les fonctions vitales afin d'en simplifier la surveillance
- ➔ d'accéder aux informations recueillies à distance
- ➔ d'être alerté d'incidents ou d'anomalies automatiquement par e-mail

2.2. Fonctionnalités

Arum Monitor est livré sous la forme d'une VM linux hébergeant le logiciel libre Unnoc ainsi que les plugins adaptés à la plateforme à superviser.

- ➔ Surveillance des systèmes Linux/UNIX et Microsoft® Serveurs/Workstations :
 - Surveillance de Process
 - Charge et charge moyenne CPU
 - Mémoire
 - Espaces Disques
 - I/O Disk
 - Trafic au niveau des cartes réseaux
- ➔ Complètement intégré avec RRD pour tous les graphiques
- ➔ Configuration d'alerte Email pour tous les périphériques surveillés
- ➔ Plugin de surveillance du "Uptime", affichage des temps de "Uptimes" moyenne/min/max
- ➔ Plugin d'applications spécifiques :
 - VMware Virtual Infrastructure (ESX 3.5 et 4)
 - SPAM Firewalls Barracuda
 - Cisco Aironets
 - Apple Airports
 - APC Smart-UPSs
 - Network Appliance Filers
 - EM01 Websensor Environment Monitor
 - OpenLDAP
 - PostgreSQL
 - MySQL

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.





2.3. Exemples de tableaux de bord « Arum Monitor » :

The screenshot shows the Arumtec monitoring interface. At the top, there's a navigation bar with 'Echier', 'Edition', 'Affichage', 'Historique', 'Marque-pages', and 'Outils'. The address bar shows 'http://192.168.100.114/test'. The main content area features a large graphic with 'APP LIANCE' and 'PLUG & RUN' text. Below this, a blue banner reads 'Arumtec : Supervision de votre Appliance'. The 'Uptime' is displayed as '009:01:57:55'. The dashboard is organized into several sections: 'Switches' (Mon port Wifi, Mon switch Stockage, Mon routeur Internet, Mon routeur Inter Lan), 'Apc' (empty), 'NetApp' (Mon NetApp), 'Cisco' (empty), 'Servers' (Mon ESX1, Mon ESX2), and 'VMware' (Mon Virtual Center). A 'Evenements récent' section shows a log of events, including 'response received, back to normal on host' and 'no snmp response from 192.168.200.18'. A 'Légende' section is at the bottom.

Page d'accueil de l'outil permettant une visualisation macroscopique de l'ensemble de l'infrastructure

The screenshot displays the 'Network Appliance 192.168.200.18' monitoring page. It includes the following sections:

- Global Status:** Non Critical. Message: Avoliscsi is full (using or reserving 100% of space and 0% of inodes, using 100% of reserve). Model: Simulator. Version: NetApp Release 7.2.4: Thu Nov 15 23:05:40 PST 2007. Network Status: 2 warnings (Latency: 53.21 ms). Uptime: 22:17:40. Protocols Licensed: CIFS NFS iSCSI.
- Number of CPUs:** 1. Current CPU Usage: 0%.
- Aggregates:**

Status	Path	Used	Avail	Use%
●	aggr0	161.1 MB	9.8 MB	94%
●	SAN	0 KB	4.2 GB	54%
●	NAS	9.0 GB	179.8 MB	98%
- LUNs:**

Online	Mapped	Qtree	Name	Size
●	●		iscsi_Avoliscsi01	0 KB
- Volumes:**

Status	Path	Used	Avail	Use%
●	Avolifs_CLONE/	1.0 GB	179.8 MB	97%
●	Avolifs/	1.0 GB	4.8 GB	18%
●	Avolvol0/	82.9 MB	77.8 MB	52%
●	Avoliscsi/	4.0 GB	0 KB	100%
●	Avolvol1/	189.9 MB	1.4 GB	12%
- Disk Statistics:** A line graph showing Read Bytes and Write Bytes over a 12-hour period. The Y-axis ranges from 0 to 60 M. There is a significant spike in activity around 18:00.
- CPU Statistics:** A bar chart showing CPU Usage over a 12-hour period. The Y-axis ranges from 0 to 60. There is a prominent peak in usage around 18:00.

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.



Arumtec : 45, rue de Babylone - 75007 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 - Fax : 01 44 18 04 69.

Copyright © 2011 Arumtec® Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable. DDM : 04/10/2011



Vue détaillée de la supervision de la baie de stockage

Statistics for esxs-dc1-b402.hosting.arumtec



Hosting Arumtec : Supervision de Notre Appliance

Number of VMs total: 34
 Number of VMs powered on: 32
 Number of VMs powered off: 2
 Number of VMs suspended: 0
 Number of VM templates: 0
 Total ESX Servers: 1

Last updated 2009-12-11 11:20:44

ESX Server Info:

Server	VMs	CPU Used	Mem Used	Console Stats
esxs-dc1-b402.hosting.arumtec	34	17.7 %	66.9 %	Host Statistics

Network Adapter	Send KBps	Receive KBps	Packets Sent	Packets Received
vmnic0	0	1	0	409
vmnic1	1	2	60	478
vmnic2	2273	110	16636	18585
vmnic3	0	0	0	36
vmnic4	4	3	236	424
vmnic5	23	30	763	1198

Storage Adapter	Write KBps	Read KBps	Number Writes	Number Reads
vmhba1:0:0	441	0	640	0
vmhba33:0:0	0	0	0	0
vmhba33:16:0	26	0	114	0
vmhba33:20:0	0	0	0	0
vmhba33:24:0	0	0	0	0
vmhba33:26:0	0	0	0	0
vmhba33:31:0	0	0	0	0
vmhba33:32:0	0	0	0	0
vmhba33:34:0	10	0	36	0
vmhba33:36:0	20	0	78	0
vmhba33:37:0	18	0	71	0
vmhba33:38:0	0	0	7	0
vmhba33:3:0	339	0	244	0
vmhba33:6:0	121	0	381	0

Vue détaillée de la supervision de l'infrastructure virtuelle

VM Info:

VM	CPU Mhz	Alloc CPU	Real CPU	Guest MB	Host MB	Guest Mem	Host Mem	ESX Server
▶	29	1%	0%	81	398	7%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	149	5%	1%	532	3821	12%	12%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	271	489	45%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	59	2%	0%	120	385	7%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	7	299	1%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	148	329	25%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	5	141	1%	0%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	10	162	2%	0%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	148	301	25%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	168	307	28%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	10	465	2%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	128	285	21%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	269	9%	1%	215	1080	7%	3%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	61	811	2%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	61	675	2%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	299	10%	1%	61	512	2%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	59	2%	0%	92	331	3%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	59	2%	0%	61	353	2%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	30	246	5%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	30	222	5%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	25	218	4%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	209	7%	1%	184	518	6%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	0	231	0%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	59	2%	0%	514	812	58%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	1	72	1%	0%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	353	511	57%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	29	1%	0%	245	529	40%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	107	525	17%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	0	-	-	30	561	3%	2%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	149	5%	1%	102	472	17%	1%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	179	6%	1%	204	1319	9%	4%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	299	5%	1%	409	3210	9%	10%	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	-	-	-	-	-	-	-	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec
▶	-	-	-	-	-	-	-	esxs-dc1-b402.hosting.arumtec

La présent apporté à action en de cette c permanent caractéristi

ut le soin onder une application loppement atives aux

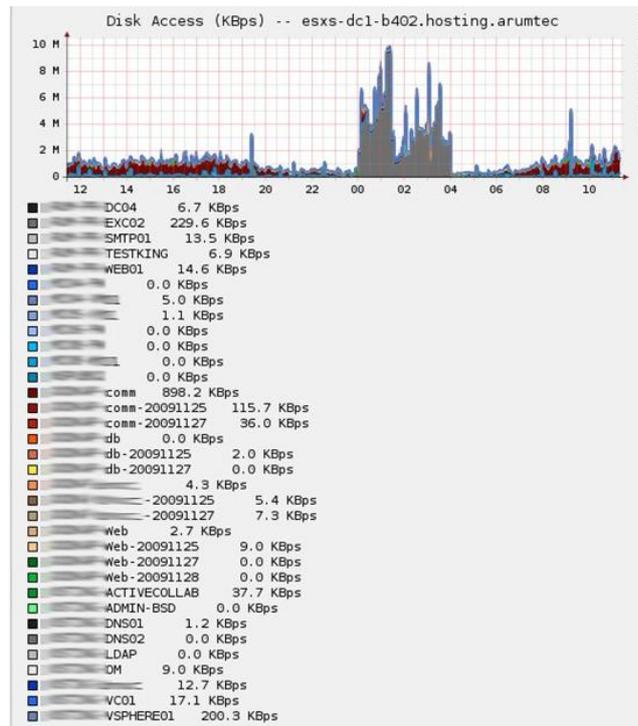
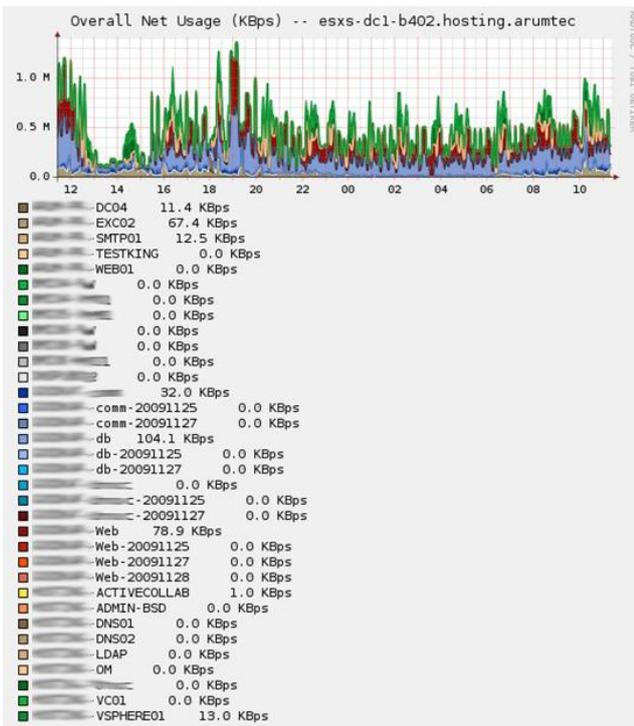
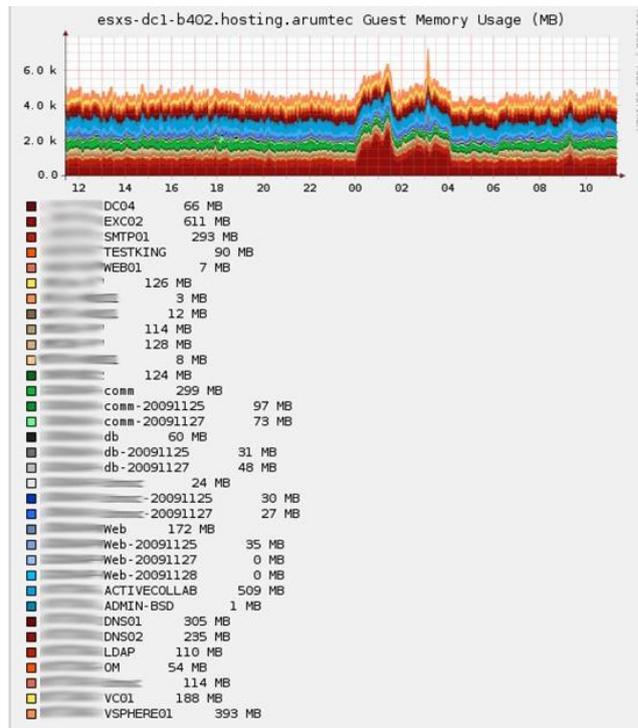
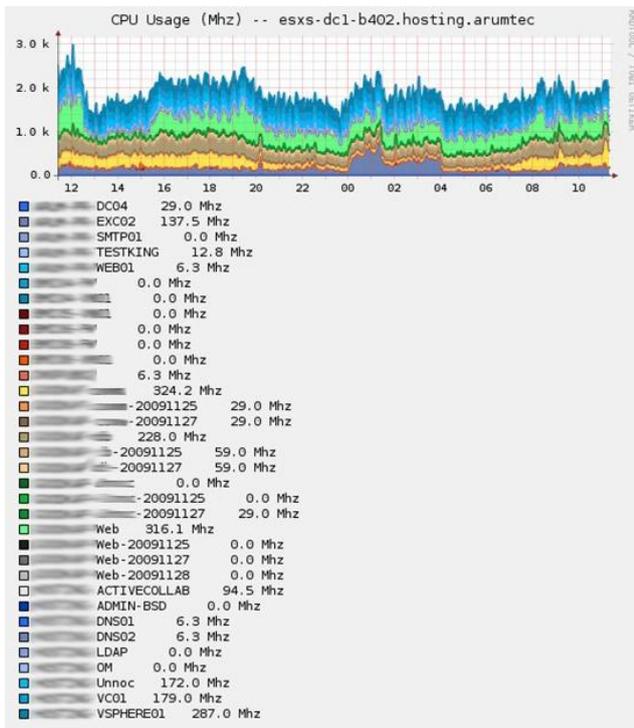
uniqué ou



Arumtec : Copyright© divulgué à



ESX HOSTS GRAPHS



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.



Arumtec : 45, rue de Babylone - 75007 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 - Fax : 01 44 18 04 69.

Copyright © 2011 Arumtec® Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable. DDM : 04/10/2011



3. Arum Daily Report



3.1. Bénéfices client

Arum Daily Report permet de recevoir quotidiennement par e-mail un rapport donnant la liste des composants posant souci ou susceptibles de provoquer des incidents, et seulement ceux qui posent problème, rendant ainsi la lecture facile par focalisation sur les informations pertinentes, et permettant une réactivité immédiate sur les points qui le nécessitent.

Les données remontées quotidiennement comprennent, entre autres, la liste des serveurs hôtes actifs, le nombre de VMs, de clusters et de datastores, l'état et l'âge des snapshots, le pourcentage d'occupation des datastores, la liste des nouvelles VMs et de celles qui ont été supprimées, ainsi que les services VMware actifs ou non, et les messages d'alerte vmkernel.

Ces différents indicateurs remontés sous forme de tableaux de bord permettent de faire un suivi quotidien de l'état de l'infrastructure en place et de pointer les dysfonctionnements éventuels efficacement.

3.2. Fonctionnalités :

Arum Daily Report est livré sous forme de scripts (PowerCLI) permettant de générer quotidiennement une page Web transmise par e-mail présentant l'état de l'infrastructure virtuelle pour les composants défectueux parmi la liste suivante :

- ➔ Nombre de serveurs hôtes
- ➔ Nombre de VMs actives et inactives
- ➔ Nombre de clusters VMware
- ➔ Liste des serveurs déconnectés
- ➔ Snapshots ouverts depuis un nombre de jours spécifiés par l'administrateur (Nom de la VM, Age du snapshot, créateur, description)
- ➔ Datastores ayant atteint un seuil d'utilisation critique défini par l'utilisateur (Nom du datastore, type, capacité totale, capacité libre, % d'espace libre)
- ➔ Liste des VMs n'ayant pas les VMtools
- ➔ Liste des services VMware et leur status respectif
- ➔ Validation de l'accès au serveur NTP et vérification du service d'horloge des autres serveurs
- ➔ Liste des messages d'alerte vmkernel pour chaque serveur hôte
- ➔ Nombre de datastores et localisation de chaque VM sur les datastores ou sur disques locaux
- ➔ Liste des dernières VMs créées, avec la date et le nom du créateur
- ➔ Liste des dernières VMs supprimées, avec la date et le nom de l'utilisateur
- ➔ Logs du vCenter
- ➔ Liste de tous les événements Windows émanant du serveur VCenter liés à VMware
- ➔ Liste de toutes les VMs ayant un lecteur CD ou de disquette attaché
- ➔ Liste des serveurs hôtes en mode maintenance
- ➔ Liste des migrations DRS

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.





→ Taux d'utilisation de chaque processeur de chaque serveur hôte par chacune des VMs

3.3. Exemples de tableaux de reporting « Arum Daily Report » :

Résumé de quelques informations critiques : Nombre de serveurs hôtes, nombre de VMs, nombre de clusters et de datastores actifs :

TESTVC01 Daily Report

Generated on SCHDSRV01
Report created on 07/11/2009 08:01:20

TESTVC01

General Details

Number of Hosts:	78
Number of VMs:	608
Number of Clusters:	8
Number of DataDataStores:	251

Récapitulatif des Snapshots : Age maximum des snapshots tolérés sur votre infrastructure, et tout snapshot ayant atteint ce nombre de jours maximum toléré sera signalé, en présentant son nom, le nom de la VM, son propriétaire, le nombre de jours du snapshot, et la date de création de la VM. Un e-mail est généré au propriétaire lui demandant s'il a toujours besoin du snapshot.

Snapshots (Over 14 Days Old)

VM	Name	DaysOld	Creator	Created	Description
TESTVM01	Office 2003 Update	30	Renouf, Alan	10/06/2009 16:34:50	Installing Office 2003 SP2
TESTVM02	Service Pack 2 Install	22	Renouf, Alan	18/06/2009 15:16:21	All Service packs and updates
TESTVM03	Installing WSS3 SP2	14	Testing, Bob	26/06/2009 08:31:26	Machine and memory state before installing EX2003 SP2

Taux d'utilisation des Datastores : liste de tous les datastores disposant de moins de X% d'espace libre.

DataDataStores (Less than 5% Free)

Name	Type	CapacityMB	FreeSpaceMB	PercFreeSpace
DataStore22	VMFS	101120	1136	1
DataStore18	VMFS	102144	1225	1
DataStore41	VMFS	30464	324	1
DataStore37	VMFS	102144	2249	2
Datastore3	VMFS	20224	369	2
DataStore25	VMFS	101120	1630	2
DataStore34	VMFS	101120	2167	2

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.



Arumtec : 45, rue de Babylone - 75007 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 - Fax : 01 44 18 04 69.

Copyright © 2011 Arumtec® Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable. DDM : 04/10/2011



Détail des VMs créées, clonées, supprimées : liste toutes les machines virtuelles qui ont été créées ou clonées au cours des X derniers jours et quels utilisateurs les ont créées.

VMs Created or Cloned (Last 5 Day(s))		
createdTime	User	fullFormattedMessage
10/07/2009 14:58:04	Renouf, Alan	Created virtual machine D801 on tstesx22.mydomain.local in TESTDC
08/07/2009 09:30:17	Renouf, Alan	Created virtual machine DMZSRV01 on tstesx33.mydomain.local in TESTDC
07/07/2009 15:26:13	Pig, Peppa	Cloning MSDNPR01-2008 on host tstesx22.mydomain.local in TESTDC to FILEPRINT13 on host tstesx24.mydomain.local
07/07/2009 15:00:09	Pig, Peppa	Cloning FILEPRINT04-2008 on host tstesx25.mydomain.local in TESTDC to FILEPRINT12 on host tstesx24.mydomain.local
07/07/2009 14:26:26	Pig, Peppa	Cloning FILEPRINT04-2008 on host tstesx25.mydomain.local in TESTDC to FILEPRINT11 on host tstesx25.mydomain.local
07/07/2009 13:47:12	Pig, Peppa	Cloning FILEPRINT04-2008 on host tstesx25.mydomain.local in TESTDC to FILEPRINT11 on host tstesx25.mydomain.local

VMs Removed (Last 5 Day(s))		
createdTime	User	fullFormattedMessage
09/07/2009 15:06:04	Pig, Peppa	Removed FILEPRINT01-2000 on tstesx22.mydomain.local from TESTDC
07/07/2009 14:07:38	Pig, Peppa	Removed FILEPRINT11 on tstesx25.mydomain.local from TESTDC

Liste les VMs n'ayant pas les VMtools installés.

No VMTools
<ul style="list-style-type: none"> * TESTVM09 PRINT99 TSTSRV2k3 MSDN07

Liste de l'état de tous les services VMware.

TESTVC01 Service Details			
Name	State	StartMode	Health
VMware Virtual Machine Importer 2 Service	Stopped	Disabled	OK
VMware License Server	Running	Auto	OK
VMware Converter Enterprise Service	Running	Auto	OK
VMware vCenter Converter Agent	Running	Auto	OK
VMware vCenter Converter Server	Running	Auto	OK
VMware Update Manager Service	Running	Auto	OK
VMware VirtualCenter Server	Running	Auto	OK
VMware Infrastructure Web Access	Running	Auto	OK
VMware Capacity Planner Service	Running	Auto	OK

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.





4. Offres de service liées aux outils de supervision et de monitoring Arumtec

Nos outils « Arum Monitor » et « Arum Daily Report » sont disponibles au sein d'une offre de support incluant les prestations suivantes :

4.1. Support technique standard

- l'installation et le paramétrage de la machine virtuelle hébergeant Arum Monitor
- un transfert de compétences portant sur l'utilisation de l'outil et l'interprétation des messages d'alerte remontés
- la documentation associée
- l'assistance technique téléphonique 5j/7 heures ouvrées disponible en cas de défaillance de l'infrastructure

4.2. Support technique avancé

En plus du support technique décrit ci-dessus, il comprend :

- l'installation et le paramétrage de la machine virtuelle hébergeant Arum Daily Report
- un transfert de compétences portant sur l'utilisation de l'outil et l'interprétation des messages d'alerte envoyés
- la documentation associée
- le suivi quotidien des logs remontés et leur archivage
- un forfait de journées d'intervention sur site d'un technicien pour effectuer une vérification de l'infrastructure virtuelle et procéder aux corrections nécessaires

4.3. Tickets d'incidents

L'assistance technique peut être obtenue en achetant un carnet de tickets d'incidents, pour un nombre d'incidents prédéfini et pour une durée maximum d'un an.

Cette prestation comprend :

- la création d'un compte permettant de créer un ticket de support et de suivre son évolution et sa résolution, et donnant accès à une base documentaire privative
- l'assistance technique téléphonique 5j/7 heures ouvrées disponible en cas de défaillance de l'infrastructure – jusqu'à épuisement du nombre de tickets de support achetés ou jusqu'au terme de la durée de support

4.4. Contenu de l'assistance technique téléphonique :

Arumtec s'engage à vous apporter son assistance téléphonique dans la recherche d'une solution définitive en cas d'incident sur votre plateforme virtuelle.

Arumtec peut être amené à ouvrir des incidents auprès de VMware et des constructeurs de matériels en votre nom, et à coordonner les interventions des différents constructeurs et éditeurs.

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.



L'assistance technique est accessible sans limitation du nombre d'appels par téléphone 5 jours sur 7 – hors jours fériés – de 9h à 18h :

- ➔ disponibilité d'un numéro d'appel unique pour signaler un problème ou un dysfonctionnement et d'un système de gestion de ticket accessible depuis Internet
- ➔ prise en compte immédiate de l'appel
- ➔ rappel dans un délai maximum de 60 minutes par un Technicien Support, création d'un ticket d'incident, premier diagnostic, et détermination du niveau de priorité (de 1 à 3) en fonction de l'impact opérationnel de l'incident sur le bon déroulement de vos activités
- ➔ consignation des éléments pour traçabilité
- ➔ en cas de non résolution immédiate, délai maximal de résolution à compter du diagnostic (hors bugs VMware, équipements de stockage/réseau pour lesquels un patch de l'éditeur ou du constructeur serait nécessaire ou défaillance matérielle) :
 - Priorité 1 : 4 heures
 - Priorité 2 : 2 jours ouvrables
 - Priorité 3 : 5 jours ouvrables

Définition des priorités :

Niveaux de Priorité	Statut	Caractéristiques
Priorité 1	Incident critique bloquant	Environnement de virtualisation indisponible, performances très dégradées
Priorité 2	Incident gênant non bloquant	Fonctionnalités mineures ou impactant peu d'utilisateurs, performances diminuées, instabilité de la plateforme – interruptions de service intermittentes
Priorité 3	Incident mineur	Incident conduisant à une gêne dans le service fourni, sans cause / solution identifiée, ou absence d'interruption de service

L'Assistance technique Arumtec peut être jointe par téléphone, e-mail ou via notre site Web dédié afin de créer des tickets de support, de suivre la progression de leur status de résolution avec historisation. Notre outil de gestion des tickets de support permet d'accéder à un espace privé où sont regroupées les documentations propres à l'infrastructure de chaque client (configurations, résultats d'audits, ...).

Sont exclus du périmètre la maintenance et le support des matériels – par exemple changements de pièces, réinstallation, paramétrage.

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.



Les interventions sur site ne sont pas incluses dans la présente offre de prestation, cependant un forfait de jours d'intervention sur site peut être ajouté en plus du présent contrat de support annuel.

4.5. Contenu de la prestation de support avancé et d'interventions sur site :

A compter de la mise en production, vous disposez d'un expert technique chargé de suivre les évolutions de votre infrastructure.

Cette prestation se décompose en deux volets :

- ➔ suivi à distance via notre outil « Arum Daily Report » de la bonne santé de votre infrastructure, suggestions et conseils d'évolutions ou de mesures correctives, éventuelle prise en main à distance par notre support technique
- ➔ forfait de journées d'intervention sur site permettant de compléter la surveillance quotidienne à distance fournie par les outils mis en place, et d'assurer la maintenance préventive régulière ou les correctifs nécessaires.

Les interventions sur site portent sur :

- ➔ la plate-forme complète afin d'en assurer la fiabilité, l'intégrité, la sécurité et les performances
- ➔ chaque machine virtuelle prise individuellement

Les tâches effectuées lors des interventions sur site portent sur la maintenance préventive de la plateforme ou sur les correctifs à appliquer.

Elles peuvent inclure par exemple :

- ➔ Synthèse du suivi dans le temps de la configuration et des journaux d'incidents associés afin de préconiser les mises à jour nécessaires pour assurer l'intégrité de la plateforme (patches de sécurité et de mises à jour par exemple)
- ➔ Vérification du bon fonctionnement, de la sauvegarde/restauration des machines virtuelles
- ➔ Bascule d'une machine virtuelle sur un autre nœud ESX
- ➔ Mise à jour de la documentation de configuration si nécessaire
- ➔ Information sur les mises à jour logicielles et proposition d'adaptation / d'optimisation de la configuration
- ➔ Bilan annuel et perspectives d'évolution de l'infrastructure

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.