



## **Proactix Monitoring Service**

If you really want to know what's going on.

Proactix BV  
De Wel 11A  
Hoevelaken

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
2	Monitoren en bewaken van IT-netwerken .....	4
2.1	System Protector Framework .....	4
2.1.1	Monitoring-deel: Plugins .....	4
2.1.2	Communicatiedeel: Protocollen .....	5
2.1.3	Backend-deel: Framework .....	5
2.1.4	Presentatielaag .....	6
2.2	Datastromen .....	6
2.3	Probe .....	7
2.4	Platform .....	8
2.5	Bandbreedte .....	8
3	Overzicht van services/monitors .....	9
3.1.1	Core services .....	9
3.1.2	Extended services .....	9
3.1.3	Custom services .....	10
3.2	Alarmering .....	10
4	Ticketsysteem .....	11
4.1	Klantdeel .....	11
4.2	Partnerdeel .....	11
4.2.1	Helpdesk .....	11
4.2.2	Beheer .....	11
4.2.3	Management .....	11
4.3	Integratie met Proactix diensten .....	12

## 1 Inleiding

Wij danken u voor uw interesse in de Proactix Monitoring Service. Proactix heeft deze online monitoringdienst in de markt gezet als 'System Protector'. Deze brochure geeft u uitgebreide informatie over System Protector en laat zien hoe deze service uw onderneming kan verrijken. De brochure is geschreven voor een technische doelgroep, waarbij de verschillende facetten van de online monitoring service worden beschreven. Dit schrijven is **niet bedoeld als installatiehandleiding**. Als u na het lezen nog vragen heeft, zijn wij uiteraard altijd bereid deze te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Management team:  
Steven Loewy  
Norbert Heijke  
Pascal Koppenhagen

## 2 Monitoren en bewaken van IT-netwerken

Om een IT-infrastructuur op een gedegen manier te bewaken, moeten van iedere te monitoren server de kritische services worden geselecteerd en de juiste triggers worden geplaatst. Als er naast servers ook andere belangrijke componenten in het netwerk staan, zoals switches, dienen deze uiteraard ook te worden meegenomen in het bewakingsproces. Het System Protector Framework is zo opgezet dat u het uw eigen look and feel kunt meegeven.

### 2.1 System Protector Framework

Het System Protector Framework is een high end monitoring service voor zowel de MKB-markt als grote corporaties. De complete IT-infrastructuur kan gemonitord worden. Het systeem heeft een vierlagen structuur, bestaande uit:

- 1) Een monitoring-deel;
- 2) Een communicatiedeel;
- 3) Een back-end deel;
- 4) Een presentatielaag (de portal).

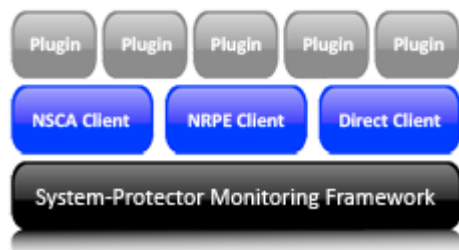
#### 2.1.1 Monitoring-deel: Plugins

##### SYSTEM-PROTECTOR MONITORING FRAMEWORK

Plugins verzamelen de ruwe monitoring-data welke via de clients doorgestuurd wordt naar het framework.

Plugins zijn kleine applicaties die specifieke zaken monitoren op basis van bijvoorbeeld snmp, wmi of op basis van door de leverancier van de hardware aangeleverde tools.

Een plugin is een zogenoemd check-commando, dat een specifieke service, een bepaalde component op een server of een ander hardwarecomponent in de gaten houdt. Voorbeelden voor plaatsing van plugins zijn: CPU-gebruik, memory-gebruik, up-time of specifieke services binnen bijvoorbeeld Microsoft Windows MMC. Plugins accepteren vooraf ingestelde parameters en drempelwaarden die worden aangepast aan de behoeften van de serveereigenaar.



## 2.1.2 Communicatiedeel: Protocollen

### SYSTEM-PROTECTOR MONITORING FRAMEWORK

Communicatie naar het framework wordt verzorgd door o.a. de NRPE- en de NSCA-client.



De communicatie van de plugin naar de System Protector master servers wordt uitgevoerd met het NSCA- of NRPE-protocol. Op de te monitoren server wordt het protocol geïnstalleerd en geconfigureerd, zodat deze kan communiceren met de master servers van de System Protector. Op de master servers zijn zogenoemde 'listeners' geïnstalleerd voor beide protocollen, die de binnenkomende data vertalen en doorsturen naar de zogenoemde core.

## 2.1.3 Backend-deel: Framework

### SYSTEM-PROTECTOR MONITORING FRAMEWORK

In het framework wordt alle data verzameld en verwerkt tot interpreteerbare informatie. Tevens wordt hier in een database historische gegevens opgeslagen voor analyse.

Daarnaast worden vanuit het framework de vooraf ingestelde alerts verstuurd



Alle data die is ontvangen door de communicatie-protocols wordt geïnterpreteerd en opgeslagen in een SQL-database. De applicatie-logica aggregiert de data en transformeert deze in een vooraf gedefinieerde leesbare vorm om gepresenteerd te worden in een web-enabled front-end.

## 2.1.4 Presentatielaag

### SYSTEM-PROTECTOR MONITORING FRAMEWORK



In het Proactix Serviceweb worden de gemonitorde systemen en componenten zichtbaar gemaakt.

Naast real-time monitoring ook de mogelijkheid rapportages op te vragen van systeem-groepen of individuele servers of andere componenten.

Het Serviceweb is de One-Stop Portal voor alle informatie aangaande de Proactix Services.

De vierde laag binnen System Protector framework is de zogenoemde presentatielaag, die binnen de serviceweb-applicatie van Proactix is gebouwd. Binnen het serviceweb heeft u de mogelijkheid om alle events en situaties van uw klanten gecentraliseerd en in real-time te zien. Verder kunt u diverse rapporten genereren en downloaden, gebaseerd op de vooraf ingestelde parameters.



## 2.2 Datastromen

Er zijn twee soorten datastromen; leesbare en niet-leesbare. De systeemdata bevat gegevens die onleesbaar zijn voor een buitenstaander. De tweede stroom data is leesbare data die over een beveiligde (https) internetverbinding opgevraagd wordt door de klant/partner om deze van informatie te voorzien over de gedragingen van de gemonitorde infrastructuur. De gestreepte lijn in onderstaande figuur geeft aan hoe de dataflow loopt van de te monitoren server tot aan de Proactix Master servers. Hier kunt u zien dat systeemdata altijd via een zogenoemde probe loopt.



## **2.4 Platform**

De monitoring software ondersteunt platformen, zoals: Windows, Linux, Unix en Novell.

## **2.5 Bandbreedte**

Aangezien er alleen systeemdata over het netwerk wordt gestuurd, gaat het hier om relatief kleine hoeveelheden data. De impact die dit zal geven op het internetnetwerk en op de internetverbinding is te verwaarlozen.

### 3 Overzicht van services/monitors

Er wordt onderscheid gemaakt tussen services die standaard (core services) worden aangeboden door Proactix en services die als additionele services (extended services) worden aangeboden.

#### 3.1.1 Core services

DHCP Server Automatic Updates DNS Server Event Log Microsoft Connector for POP3 Mailboxes Microsoft Exchange Event Microsoft Exchange IMAP4 Microsoft Exchange Information Store Microsoft Exchange Management Microsoft Exchange MTA Stacks Microsoft Exchange POP3 Microsoft Exchange Routing Engine Microsoft Exchange Site Replication Service Microsoft Exchange System Attendant	MSSQL-SBSMONITORING MSSQLSERVER MSSQL-SHAREPOINT Net Logon Print Spooler SBCore Service Simple Mail Transfer Protocol SMTP SQLAgent-SBSMONITORING SQLAgent-SHAREPOINT SQLSERVERAGENT Terminal Services Windows Internet Name Service WINS World Wide Web Publishing Service
---	---

#### 3.1.2 Extended services

Application Experience Lookup Service Alerter Application Layer Gateway Service Application Management Background Intelligent Transfer Service Certificate Services ClipBook COM+ Event System COM+ System Application Computer Browser Cryptographic Services DCOM Server Process Launcher Distributed File System Distributed Link Tracking Client Distributed Link Tracking Server Distributed Transaction Coordinator DNS Client Error Reporting Service Fax File Replication Service FTP Publishing Service Help and Support	Performance Logs and Alerts Plug and Play Portable Media Serial Number Service Protected Storage Remote Access Auto Connection Manager Remote Access Connection Manager Remote Desktop Help Session Manager Remote Procedure Call RPC Remote Procedure Call RPC Locator Remote Registry Removable Storage Resultant Set of Policy Provider Routing and Remote Access Secondary Logon Security Accounts Manager Server SharePoint Timer Service Shell Hardware Detection Smart Card SNMP Service SNMP Trap Service Special Administration Console Helper
--	--

De informatie opgenomen in dit document is persoonlijk eigendom en vertrouwelijk tot Proactix B.V.

HTTP SSL Human Interface Device Access IIS Admin Service IMAPI CD-Burning COM Service Indexing Service InstallDriver Table Manager Intersite Messaging IPSEC Services Kerberos Key Distribution Center License Logging Logical Disk Manager Logical Disk Manager Administrative Service Machine Debug Manager Messenger Microsoft Search Microsoft Software Shadow Copy Provider Net.Tcp Port Sharing Service NetMeeting Remote Desktop Sharing Network Connections Network DDE Network DDE DSDM Network Location Awareness NLA Network News Transfer Protocol NNTP Network Provisioning Service NT LM Security Support Provider Office Source Engine	System Event Notification Task Scheduler TCP/IP NetBIOS Helper Telephony Telnet Terminal Services Session Directory Themes Uninterruptible Power Supply Virtual Disk Service Volume Shadow Copy WebClient Windows Audio Windows CardSpace Windows Firewall/Internet Connection Sharing ICS Windows Image Acquisition WIA Windows Installer Windows Management Instrumentation Windows Management Instrumentation Driver Extensions Windows Time Windows User Mode Driver Framework WinHTTP Web Proxy Auto-Discovery Service Wireless Configuration WMI Performance Adapter Workstation
--	--

### 3.1.3 Custom services

Proactix geeft de mogelijkheid om buiten de bovenvermelde services ook specifieke - op de klant gerichte – monitoring services te bouwen. Deze zullen op case-to-case basis worden aangeboden.

Bijna elke hardwarecomponent is tegenwoordig door de leverancier voorzien van geïntegreerde monitoring-mogelijkheden, waarbij gebruik gemaakt wordt van SNMP, het Simple Network Management Protocol. Met dit protocol zijn zogenoemde performancecounters uit te lezen en te vertalen naar een monitoring-service. Dit kan gebruikt worden voor het monitoren van onder andere switches en routers, maar kan ook worden ingezet voor specifieke hardware-oplossingen voor spam en antivirus.

Als bovenstaande monitoring-mogelijkheden gecombineerd worden met de standaardfunctionaliteit die het System Protector framework biedt, zijn bijvoorbeeld ook webserveromgevingen te monitoren, waarbij de database, de applicatie-server en de webserver in de gaten gehouden kunnen worden.

## 3.2 Alarmering

Het is van belang dat de servers, websites, switches, et cetera van uw klanten continue bewaakt worden. Het is echter kostbaar om de monitors 24/7 in de gaten te houden. Daarom kan er per te monitoren service een aantal triggers of drempelwaarden worden ingesteld waarbij bij overschrijding uw klant gewaarschuwd wordt. Zo zijn er bepaalde situaties te bedenken waarbij er zelfs midden in de nacht een alarm kan uitgaan. Of dit nu via SMS gaat, of direct wordt aangemeld in ons online ticketsysteem of in uw eigen ticketsysteem, deze dienst geeft uw klanten de mogelijkheid rustig te slapen, maar toch alert te zijn.

---

De informatie opgenomen in dit document is persoonlijk eigendom en vertrouwelijk tot Proactix B.V.

## 4 Ticketsysteem

Met dit online ticketsysteem heeft u de mogelijkheid om alle incidenten centraal te bewaken en af te handelen. Het ticketsysteem kunt u tevens koppelen aan uw financieel pakket. Het ticketsysteem biedt de volgende invoermogelijkheden:

- Uw medewerkers kunnen een incident aanmelden en doorzetten naar andere medewerkers of naar een klant;
- Uw klanten kunnen tickets aanmaken via de klanten webinterface, welke u kunt integreren met uw eigen website;
- De monitoring- en online back-up dienst kunnen automatisch een ticket aanmaken indien er door deze diensten een incident wordt gesignaleerd.

### 4.1 Klantdeel

Voor uw klanten biedt Proactix een webservice welke geïntegreerd kan worden met de partner website. Op deze website kunnen de klanten zichzelf aanmelden en hebben hier de mogelijkheid om nieuwe tickets aan te maken, bestaande tickets te bekijken en lijsten op te vragen van afgesloten tickets.

### 4.2 Partnerdeel

U kunt binnen de portal verschillende medewerkers toevoegen en hier bepaalde rollen aan toekennen. Afhankelijk van de rol die een medewerker heeft, heeft deze toegang tot de tabjes "helpdesk", "beheer" en "management".

#### 4.2.1 Helpdesk

Binnen dit deel kunnen uw helpdesk medewerkers:

- Nieuwe tickets aanmaken
- Deze tickets toewijzen aan medewerkers binnen uw organisatie
- Tickets opvragen welke bij zichzelf in behandeling zijn
- Tickets aanpassen
- Klantgegevens opvragen

#### 4.2.2 Beheer

Teamleiders kunnen hier de volgende zaken:

- Alle openstaande tickets bekijken
- Nog niet toegewezen tickets opvragen en toewijzen
- Klantgegevens opvragen en bewerken
- Gegevens opvragen van de helpdeskmedewerkers en deze gegevens wijzigen
- Gegevens over de tickets opvragen per klant

#### 4.2.3 Management

Het management kan binnen dit deel van de portal:

- Een overzicht opvragen van de gesloten tickets welke nog gefactureerd moeten worden

- Tickets opvragen welke over de gestelde tijdspanne vallen
- Per medewerker de afgehandelde en gesloten tickets opvragen. Op deze manier kunt u de productiviteit van iedere medewerker bekijken
- Overzicht opvragen van alle klanten
- Overzicht opvragen van alle medewerkers
- Diverse rapportages opvragen per klant

### **4.3 Integratie met Proactix diensten**

Op de home pagina van de portal kunt u alle actuele incidenten zien, maar bepaalde incidenten kunnen zichzelf oplossen. Als zo'n incident zich echter herhaalt wilt u toch dat hiernaar gekeken wordt. Daarom is het van belang dat indien een dienst een incident meldt, dat deze ook wordt vastgelegd in een ticket. Het is dan aan u om te bepalen of dit ticket verder onderzoek behoeft of dat het gesloten wordt. In alle gevallen heeft u in ieder geval een juiste logging van het incident en kunt u dit gedrag van uw klant omgeving laten zien binnen de uitgebreide rapportage mogelijkheden.

**Meer informatie of een vrijblijvend gesprek?**

Voor meer informatie over de vele diensten en producten van Proactix, kunt u altijd contact met ons opnemen. Wij voorzien u van alle gewenste informatie of komen bij u langs voor een vrijblijvend adviesgesprek. Wij horen graag van u!

**Proactix B.V.****De Wel 11A****3871 MT Hoevelaken****Tel: +31 (0)33 4550847****Fax: +31 (0)33 4559037****E-mail: [info@proactix.nl](mailto:info@proactix.nl)****[www.proactix.nl](http://www.proactix.nl)**

---

De informatie opgenomen in dit document is persoonlijk eigendom en vertrouwelijk tot Proactix B.V.