

# Monitoring

---



---

**SolidBE B.V.**  
**Maarten Schoutenstraat 19**  
**2741SV Waddinxveen**

# Inhoudsopgave

Monitoring .....	3
Introductie .....	3
Netwerkcomponenten.....	4
Back-up.....	4
Discovery .....	4
Poller .....	5
SNMP-traps.....	5
Maintenance.....	5
Afhankelijkheid.....	6
Network Operations Center (NOC).....	7
Meldingen .....	7
Locaties.....	7
Berichten .....	7
Maintenance.....	7
Monitoring portaal .....	8
SLA (Service Level Agreement).....	9
Demo aanvragen .....	10

# Monitoring

## Introductie

Met monitoring van SolidBE heeft u altijd en overal inzicht in de huidige status van uw ICT-infrastructuur. Afhankelijk van het gekozen serviceniveau, monitoren wij actieve netwerkcomponenten, verzamelen wij statistische gegevens en alarmeren wij via e-mail, sms en of door een engineer vanuit ons NOC (Network Operations Center). Daarnaast heeft u toegang tot uw eigen online portaal die op desktop, tablet en telefoon een real-time status aanbiedt. Ook voor historische informatie kunt u het portaal raadplegen. Wij presenteren de metingen, alarmen en beschikbaarheid van uw netwerk door middel van grafieken en tabellen.

# Netwerkcomponenten

**Ons monitoringsysteem is in huis ontwikkelt en past binnen iedere organisatie. Het is schaalbaar, snel en veilig. Het is een continu groeiend systeem waarbij vernieuwing of veranderingen snel worden geïmplementeerd. Alles wat is verbonden met uw netwerk kunnen wij monitoren. Mocht u hele specifieke wensen hebben kunnen wij zelfs maatoplossingen aanbieden.**

We hebben momenteel een breed portfolio opgebouwd van onder andere Access Points, Firewalls, Routers, (core) Switches, Optics, VMWare, Controllers, (Web) Servers etc. Bij elk van deze verschillende componenten worden er verschillende controles uitgevoerd. Het varieert van een ping controle tot aan hoeveel gebruikers er op een specifieke radio zitten. Iedere omgeving is uniek en iedere organisatie wil andere alarmering. Ons monitoring biedt hier een passende oplossing voor.

Naast de alarmering biedt ons monitoringsysteem nog andere functionaliteiten zoals het maken van een back-up, een controle op nieuwe eigenschappen van netwerkcomponenten, het uitlezen & opslaan van statistische gegevens, het onderscheppen van SNMP-traps en maintenance.

## Back-up

Ons monitoringsysteem maakt dagelijks een back-up van de configuratie van uw verschillende netwerkcomponenten. Op basis van het merk en type is er een back-up script gemaakt die de laatste configuratie opslaat. Mocht het zo zijn dat ons systeem nog geen bestaand script heeft voor bijvoorbeeld een nieuwe serie, dan maken wij deze kosteloos voor u aan. Tevens is de retentie en frequentie aan te passen naar uw wens.

## Discovery

Discovery is een extra controle waarbij netwerkcomponenten worden onderzocht op veranderingen van hardware, instellingen of software. Een goed voorbeeld zou kunnen zijn dat er een bepaalde interface is die niet geconfigureerd is. Wanneer dit niet

geconfigureerd is, zullen wij hem ook niet uitlezen want hier gaat geen verkeer doorheen. Wanneer u besluit de interface te configureren en in gebruik te nemen zal Discovery dit opmerken en deze toevoegen als eigenschap van het betreffende apparaat. Hiervan krijgen wij via ons Network Operations Center een melding en zullen deze, wanneer gewenst, aan de actieve monitoring toevoegen.

## Poller

Poller is één van de belangrijkste processen die netwerk componenten uitleest door middel van SNMP (Simple Network Management Protocol). De resultaten hiervan worden opgeslagen en gepresenteerd in uw eigen portaal. De Poller leest meerdere statistische gegevens uit zoals CPU-verbruik, RAM-verbruik en interface verkeer, maar bijvoorbeeld ook gebruikers op een specifieke radio.

## SNMP-traps

De SNMP-traps van netwerkcomponenten worden ook in de gaten gehouden door ons monitoringsysteem. Door middel van ons eigen ontwikkelde filter systeem voor traps kunnen we alleen de belangrijke traps onderscheppen, presenteren en melden. Ook deze module is geheel naar uw wensen aan te passen zodat u alleen ontvangt wat ertoe doet.

## Maintenance

Het netwerk is een levend orgaan binnen iedere organisatie. Daarom is onderhoud dus iets wat met regelmaat kan voorkomen. Ons monitoringsysteem kan hier heel specifiek rekening mee houden. Of het nu gaat om het uitsluiten van een enkele controle, het uitsluiten van een afdeling of het uitsluiten van een gehele locatie. Met het monitoringsysteem van SolidBE is er tijdens onderhoud volledige controle over meldingen en berichtgeving.

## Afhankelijkheid

Om ervoor te zorgen dat er geen onnodige alarmen worden verstuurd heeft ons monitoringsysteem de mogelijkheid om afhankelijkheden te definiëren. Dus, wanneer wij voorbeeld apparaat “*b*” monitoren via apparaat “*a*” en apparaat “*a*” verandert naar de status “*niet bereikbaar*” is het logisch dat apparaat “*b*” voor ons systeem ook de status “*niet bereikbaar*” krijgt. Via afhankelijkheden kunnen we vooraf definiëren of we hier wel of niet alarmering van willen ontvangen.

# Network Operations Center (NOC)

Ons NOC bestaat uit meerdere tv-schermen die actief in de gaten worden gehouden door gecertificeerde engineers. De schermen staan centraal in onze werkruimte waarbij gegevens worden gepresenteerd zoals de meldingen, de locatie van de melding, actuele berichtgeving (e-mail of sms) en maintenance.

## Meldingen

Op basis van uw netwerk en wensen stellen we een alarm schema op. Wanneer, waarvan en hoe meldingen worden afgehandeld. Op het meldingen scherm zullen de calamiteiten worden gepresenteerd door middel van informatie en geluiden. Op basis van uw gekozen SLA (Service Level Agreement) nemen gecertificeerde engineers contact op met uw interne contactpersonen.

## Locaties

Naast de bovenstaande meldingen hebben wij ook een scherm met de locaties van de meldingen. Echter heeft dit alleen meerwaarde wanneer uw netwerk in verbinding staat met andere vestigingen. Hierdoor kunnen we sneller en preciezer contact opnemen met uw desbetreffende contactpersonen.

## Berichten

De afhandeling van berichten presenteren wij ook op een scherm. Zo kunnen wij te allen tijde precies zien welke meldingen doorgestuurd zijn naar onze engineers en/of uw desbetreffende contactpersonen. Tot nu toe versturen we berichtgeving via e-mail of sms, tijdens kantooruren of 24x7.

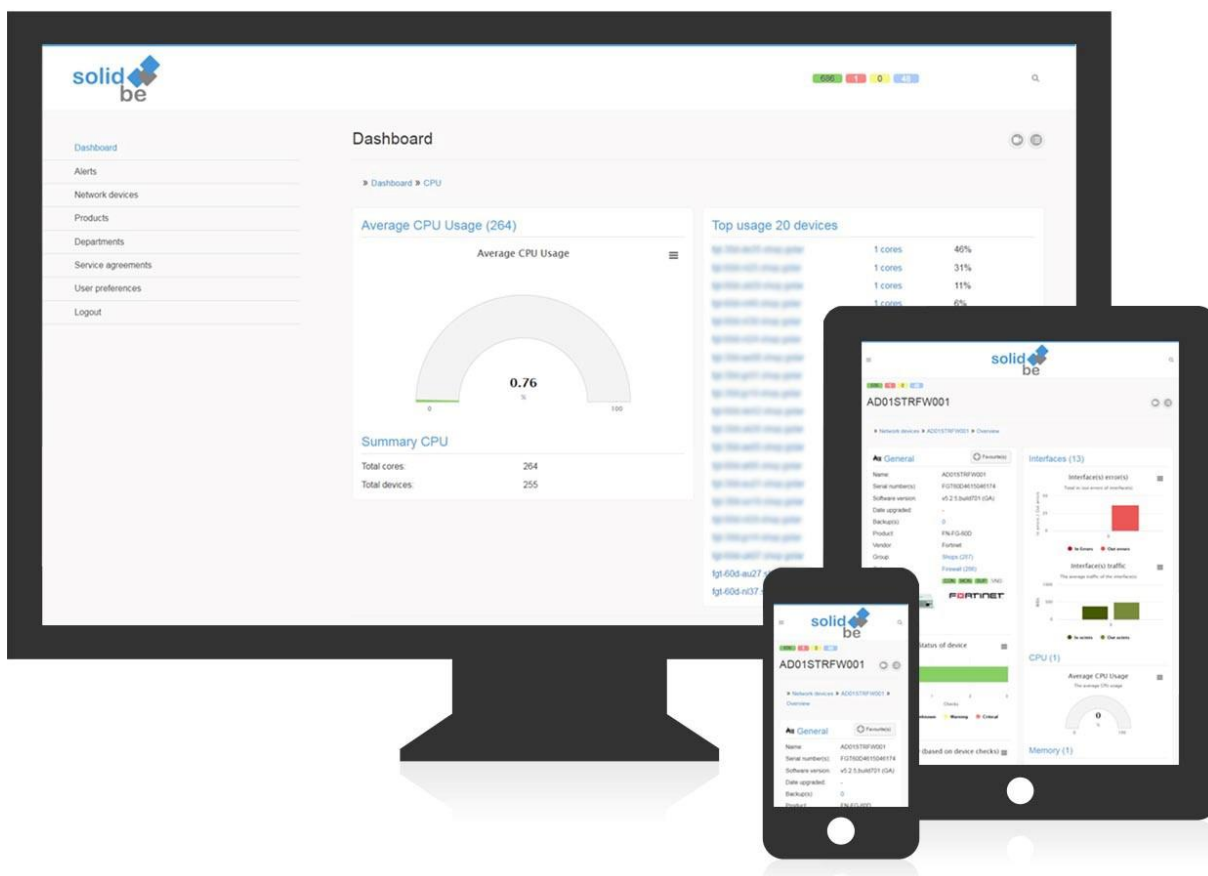
## Maintenance

Als meldingen verklaarbaar zijn, zoals door gepland onderhoud of erkenning na een contact moment willen we hier ook continu zicht op hebben. Zo blijft gepland onderhoud of erkenning alleen van kracht wanneer het ook daadwerkelijk nodig is.

# Monitoring portaal

Het portaal is een webapplicatie die op mobiel, tablet en desktop binnen uw domein toegankelijk is. Het portaal biedt onder andere inzicht in actuele status, historische statistische gegevens, back-up van netwerkcomponenten en algemene informatie over uw netwerkcomponenten.

Het portaal voeden wij vanuit ons centrale systeem en draait als een onafhankelijke applicatie binnen uw domein. Ook wanneer de verbindingen met ons centrale systeem komen te vervallen zal het portaal zelfstandig blijven monitoren en alarmeren.





# SLA (Service Level Agreement)

Op basis van onze SLA (Service Level Agreement) kunt u kiezen uit monitoring brons, zilver of goud. Hieronder een overzicht van de verschillende overeenkomsten.

	Brons	Zilver	Goud
<i>Het monitoren van actieve netwerkcomponenten en verzamelen van statistische gegevens en storingsmeldingen</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Het correleren en analyseren van deze informatie</i>	Nee	Nee	Ja
<i>Bij storingen tijdens kantoortijden een melding vanuit de SolidBE Servicedesk</i>	Nee	Ja	Ja
<i>Bij storingen 24 uur per dag, 7 dagen per week een melding vanuit de SolidBE Servicedesk</i>	Nee	Nee	Ja
<i>Toegang tot het monitoring portaal van SolidBE</i>	Ja	Ja	Ja

---

# Demo aanvragen

Mocht u interesse hebben in een demo van ons monitoringsysteem of een kijkje willen nemen in één van onze actuele omgevingen neem dan gerust contact op via [info@solidbe.nl](mailto:info@solidbe.nl) of bel naar 088 88 99 000 en vraag naar de mogelijkheden. Bij vragen kunt natuurlijk ook te allen tijde contact opnemen.