



# Managed Services:

## Monitor Networks and Applications

Στο βασικότερο δυνατό επίπεδο ο πάροχος απομακρυσμένης παρακολούθησης (RMS) ελέγχει και συντηρεί την IT υποδομή του πελάτη σε τακτά χρονικά διαστήματα κάθε ώρα χρεώνοντας ένα μηνιαίο ποσό για την υπηρεσία.

Το βασικό πλεονέκτημα του RMS είναι η ανεξάρτητη παρακολούθηση ώστε να αποφεύγεται η απροειδοποίητη διακοπή της υπηρεσίας.

Αυτό αυξάνει την διαθεσιμότητα και προφανώς την παραγωγικότητα και την κερδοφορία της επιχείρησης. Επιταχύνεται έτσι σημαντικά ο χρόνος ανίχνευσης και διάγνωσης της βλάβης συστημάτων ή δικτύων.

Ο πελάτης με αυτό τον τρόπο χρησιμοποιεί την ιδιαίτερη τεχνογνωσία των μηχανικών της Cosmos οι οποίοι και θα επιληφθούν της δυσλειτουργίας και πιθανώς να την προβλέψουν με βάση της σχετικές μετρήσεις του NMS. Εξαλείφεται έτσι η δυσάρεστη κατάσταση όπου ο διαχειριστής ενημερώνετε για την δυσλειτουργία από τον ίδιο τον χρήστη.

Οι μετρήσεις καλύπτουν τις παρακάτω γενικές κατηγορίες :

- ❖ Basic monitoring of Resources (CPU, Memory, etc)
- ❖ Network Monitoring & Flows
- ❖ Server, Applications & Services Monitoring
- ❖ Storage Measurements
- ❖ SNMP Based MIB monitoring

### MONITOR WHAT?

- Availability/Uptime
- Bandwidth/Traffic
- Speed/Performance
- CPU Usage
- Disk Usage
- Memory Usage
- Hardware Parameters
- Network Infrastructure
- Custom Sensors

### TARGET SYSTEM TYPE?

- Windows
- Linux/MacOS
- Virtualization OS
- Storage and File Server
- Email Server
- Database
- Cloud Services

### TECHNOLOGY USED?

- Ping
- SNMP
- WMI
- Performance Counters
- HTTP
- SSH
- Packet Sniffing
- NetFlow, sFlow, jFlow
- PowerShell
- Push Message Receiver
- PRTG Cloud

υπηρεσιών

παρακολούθησης  
υποδομής,

από εξειδικευμένους  
μηχανικούς συστημάτων  
και δικτύων.

Η Ενδεδειγμένη  
Λύση ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ!

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ NMS OUTSOURCING

Υπηρεσίες παρακολούθησης δικτύου κ συστημάτων (Hyper-V/VMWare virtualized είτε physical windows/linux)

Γενικά χαρακτηριστικά όπως CPU, RAM, Hard Disk usage, εκτός δικτύου, κλπ

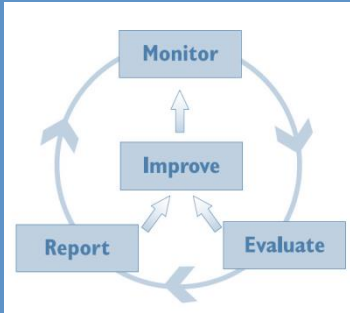
Υπηρεσίες μέτρησης ποιότητας & απόκρισης εξειδικευμένων εφαρμογών (SQL, Exchange, WEB, Citrix κλπ)

Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο συμβάντων κ δυσλειτουργιών μέσω email

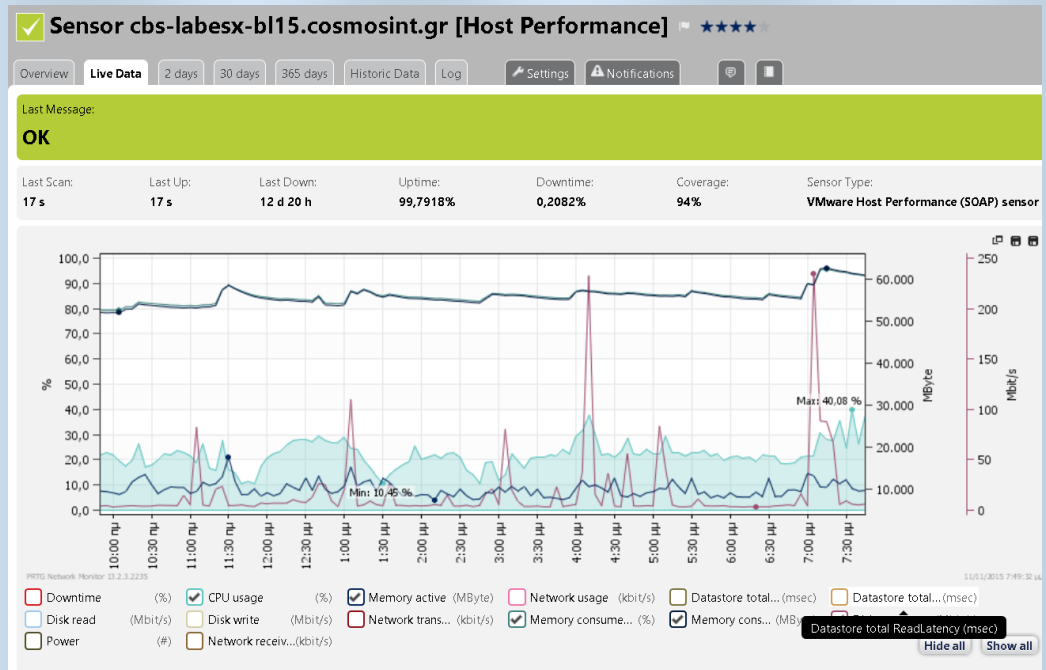
Επέμβαση μηχανικών για αμεσότερη επίλυση

Έλεγχος διαθεσιμότητας Internet Υπηρεσιών & συσκευών δικτύου.

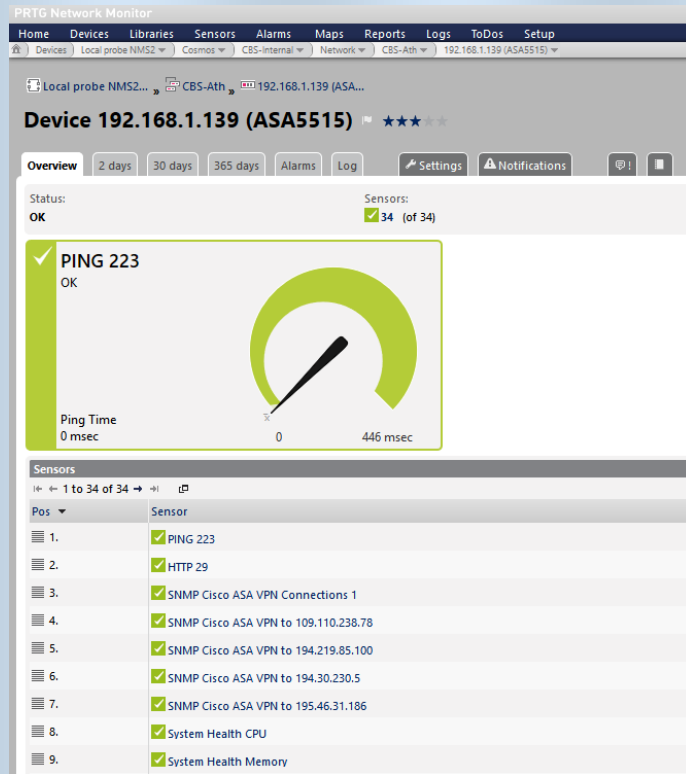
Παρουσίαση στατιστικών (reports)



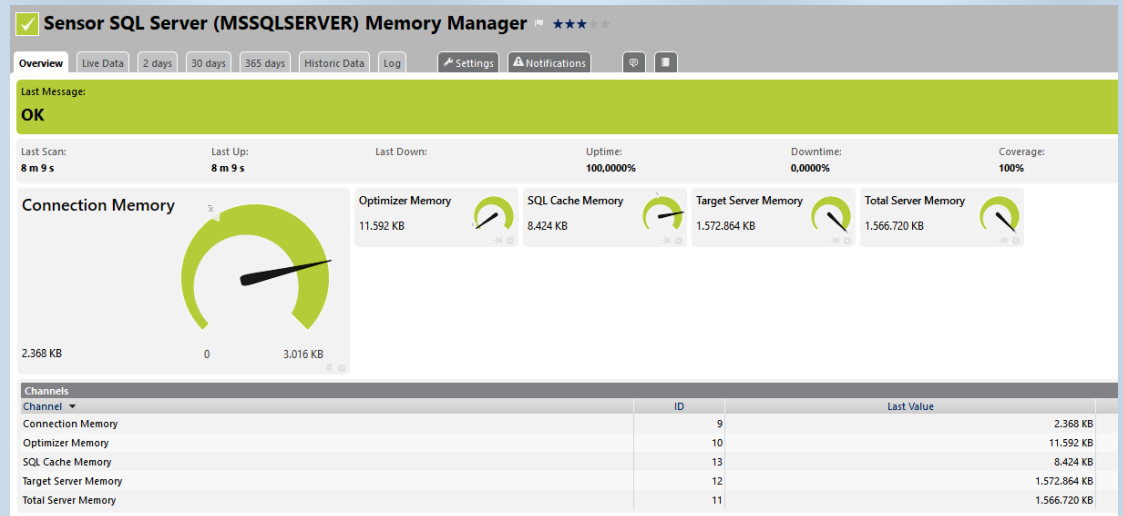
# Μετρήσεις & Στατιστικά



**Managed Services: Παρακολούθηση (και ιστορικά δεδομένα) σε πραγματικό χρόνο για ένα VmWare Host**



## Συνδέσεις VPN σε Cisco ASA Firewall



## Στατιστικά σε SQL Server

10.	✓ MExchangeIS Mailbox: Average Delivery Time Mailbox Database VEX2 B
11.	✓ MExchangeIS Mailbox: Logon Operations/sec Mailbox Database VEX2 B
12.	✓ MExchangeIS Mailbox: Messages Delivered/sec Mailbox Database VEX2 B
13.	✓ MExchangeIS Mailbox: Messages Queued For Submission Mailbox Database VEX2 B
14.	✓ MExchangeIS Mailbox: Messages Sent/sec Mailbox Database VEX2 B
15.	✓ MExchangeIS Mailbox: Messages Submitted/sec Mailbox Database VEX2 B
16.	✓ MExchangeIS Public: Average Delivery Time Total
17.	✓ MExchangeIS Public: Logon Operations/sec Total
18.	✓ MExchangeIS Public: Messages Delivered/sec Total
19.	✓ MExchangeIS Public: Messages Queued For Submission Total
20.	✓ MExchangeIS Public: Messages Sent/sec Total
21.	✓ MExchangeIS Public: Messages Submitted/sec Total
22.	✓ MExchangeIS: Active Anonymous User Count
23.	✓ MExchangeIS: Active User Count
24.	✓ Active Mailbox Delivery Queue Length total
25.	✓ Active Non-Smtp Delivery Queue Length total
26.	✓ Active Remote Delivery Queue Length total
27.	✓ Items Completed Delivery Per Second total
28.	✓ Items Queued for Delivery Per Second total
29.	✓ Largest Delivery Queue Length total
30.	✓ Messages Completed Delivery Per Second total
31.	✓ Messages Queued for Delivery Per Second total
32.	✓ Messages Submitted Per Second total
33.	✓ Unreachable Queue Length total
34.	✓ Windows System Uptime 14
35.	✓ Service: Backup Exec Error Recording Service
36.	✓ Service: Backup Exec Remote Agent for Windows Systems
37.	✓ Service: Microsoft Exchange Active Directory Topology
38.	✓ Service: Microsoft Exchange Anti-spam Update

### Στατιστικά σε Exchange server

CPU usage
Datastore total ReadLatency
Datastore total WriteLatency
Disk read
Disk usage
Disk write
Memory active
Memory consumed
Memory consumed (Percent)
Network received
Network transmitted
Network usage
Power

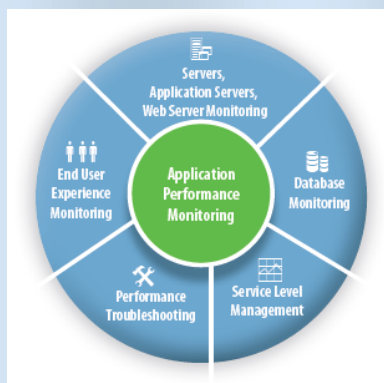
Alert States
Normal States
Warning States

CPU usage
Datastore total ReadLatency
Datastore total WriteLatency
Disk read
Disk usage
Disk write
Memory active
Memory consumed
Memory consumed (Percent)
Network received
Network transmitted
Network usage

### Παράμετροι που παρακολουθούνται σε ESX Hosts & VM machine

Το σύστημα διαχείρισης NMS θα αποκτήσει πρόσβαση στην υποδομή του πελάτη μέσω του σχετικού probe το οποίο κ θα κάνει την συλλογή των δεδομένων παρακολούθησης 24x7. Δεν απαιτείται επιπλέον Lan2Lan VPN σύνδεση.

Η υπηρεσία υποστήριξης είναι σχεδιασμένη για να αντιδρά αυτόματα με μηνύματα email, traps κλπ, αναγνωρίζοντας προβλήματα πιθανά πριν δημιουργήσουν πραγματικό πρόβλημα στην λειτουργικότητα των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

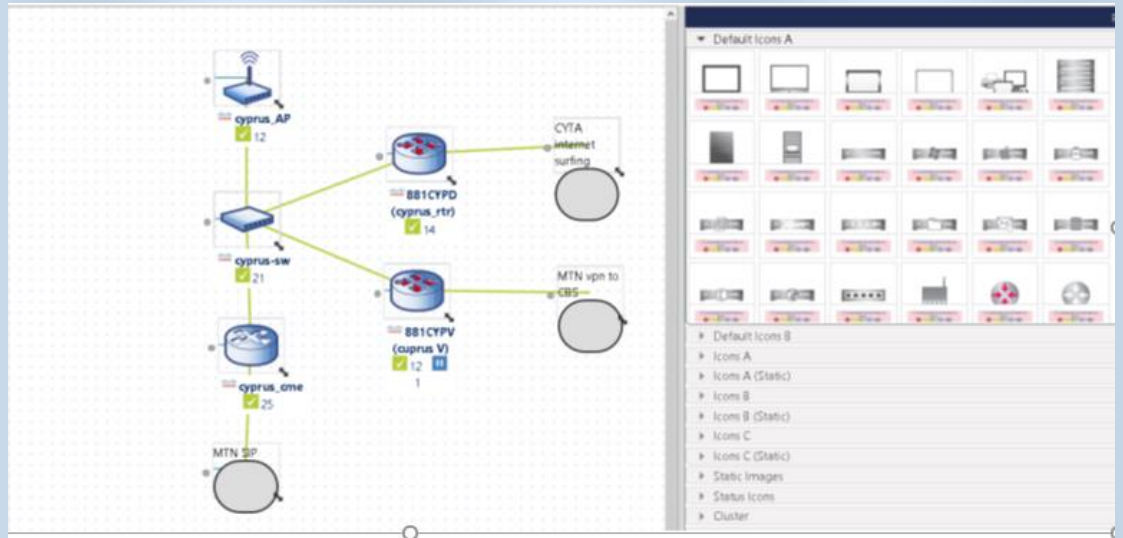


VISUALIZE IT!  
SIMPLIFY IT!

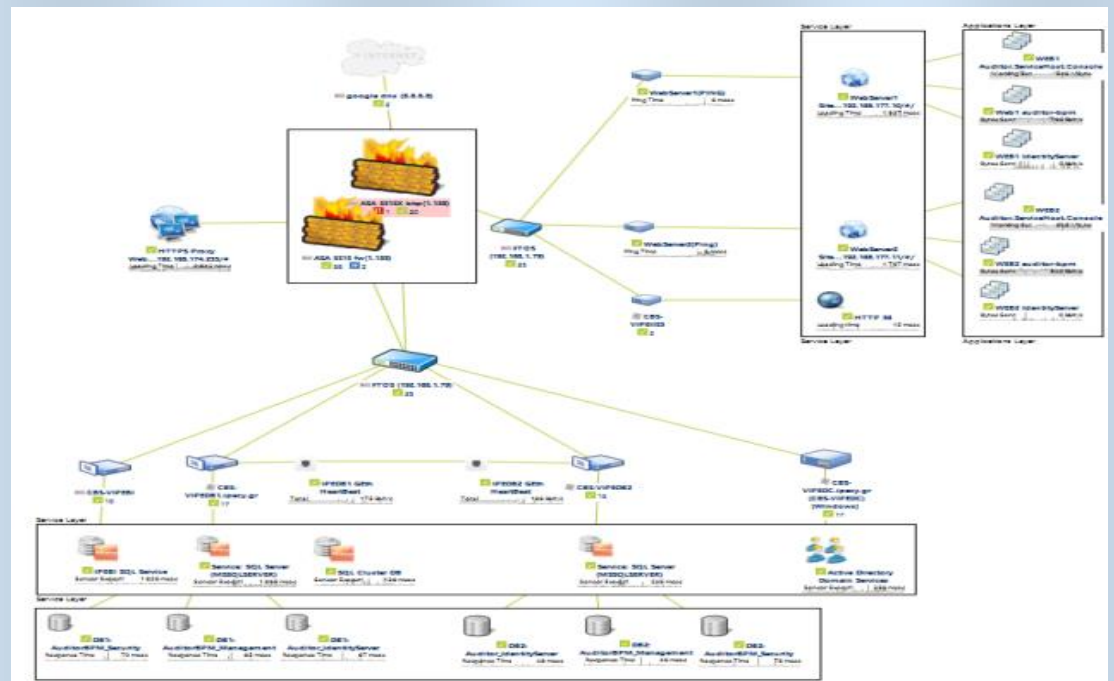
## ΟΠΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ!

Οι απλοί χάρτες διασύνδεσης συστημάτων έχουν ξεπεραστεί.

Η οπτικοποίηση εφαρμογών και υπηρεσιών πέρα και πάνω από την απλή διασύνδεση, ορίζουν το επόμενο επίπεδο παρακολούθησης και επέμβασης.



### Χάρτες του NMS με ενεργά στοιχεία





## Χάρτης σύνθετου παραδείγματος με συστήματα, εφαρμογές κ δίκτυα



### Πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο από SmartPhone

Η απομακρυσμένη παρακολούθηση είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να παρέχει την τεχνογνωσία των έμπειρων μηχανικών μας και συμπεριλαμβάνει την αντιμετώπιση συμβάντων και εκτός ωρών γραφείου για διαχείριση και αναβάθμιση συστημάτων σε εργάσιμες ημέρες κ ώρες και παρακολούθηση 24x7.

Σε όποια περίπτωση δεν είναι δυνατή η επίλυση του συμβάντος από το 1<sup>st</sup> level support, αυτό θα μεταφερθεί στο 2<sup>nd</sup> level support στελεχωμένο με πιστοποιημένους μηχανικούς Cisco & Microsoft, Vmware κλπ. Υπάρχει έτσι η διαβεβαίωση προς τον πελάτη πως σε κάθε δυσλειτουργία θα επιληφθούμε σχετικά με το σύνολο των έμπειρων μηχανικών μας ώστε να δοθεί άμεσα λύση.

Το σύνολο των συμβάντων καταγράφεται σε εξειδικευμένο Ticketing σύστημα το οποίο αξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα από την τεχνική διοίκηση έτσι ώστε να γίνει δυνατή η πιθανή πρόληψη παρόμοιων σχετικών δυσλειτουργιών, μειώνοντας έτσι το σχετικό ρίσκο.

Επιπρόσθετα, μέσα από την εμπειρία που συγκεντρώνεται πάνω στην υποδομή, ο πελάτης μπορεί να συμβουλευτεί την τεχνική μας ομάδα για κάθε νέο σχεδιασμό ή ανάγκη μέσα από τις σχετικές προτάσεις μας.

## Οικονομικές Εκτιμήσεις

Η εξοικονόμηση χρημάτων είναι βασικός λόγος χρήσης υπηρεσιών απομακρυσμένης παρακολούθησης, σύμφωνα κ με την αναφορά ComPTIA's 2011, "Trends in Managed Services".

Οι επόμενοι 3 λόγοι θα μπορούσαν να είναι :

- Η απελευθέρωση μηχανικών προς άλλες δραστηριότητες πιο επικερδείς από την παρακολούθηση της υποδομής
- Απόκτηση πρόσβασης σε νέες τεχνολογίες μέσα από την εκπαίδευση της τεχνικής μας ομάδας
- Αποφυγή συνεχούς εκπαίδευσης των μηχανικών του πελάτη, μία διαδικασία ιδιαίτερα δαπανηρή

