



## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ NMS OUTSOURCING (NOC As a Service – NOCaaS)

Στο πιο βασικό επίπεδο η CBS ως πάροχος απομακρυσμένης υποστήριξης (RMS) παρακολουθεί την υποδομή του πελάτη σε σταθερή καθημερινή βάση.

Στόχος της υπηρεσίας είναι να μειωθούν τα απρόβλεπτα συμβάντα διακοπής αυξάνοντας την διαθεσιμότητα συστημάτων και δικτύων. Με αυτή την υπηρεσία οι τυχόν διαγνώσεις γίνονται πιο ακριβείς και άμεσες είτε σε λάθη είτε σε δυσλειτουργίες της υποδομής.

Το άμεσο όφελος του πελάτη είναι η χρήση υποδομής και τεχνογνωσίας μηχανικών της CBS ώστε να προβλέπονται βλάβες πριν αυτές γίνουν αντιληπτές από τον τελικό χρήστη και μειώσουν την παραγωγικότητα του, ή προκαλέσουν δυσλειτουργία και διακοπή της λειτουργίας των συστημάτων.

Σε περίπτωση που η υπηρεσία απομακρυσμένης παρακολούθησης (monitoring) συνδυάζεται με κάποιο συμβόλαιο on site υποστήριξης, ο μηχανικός της CBS μπορεί να επέμβει απομακρυσμένα ή on-site για να επιλύσει το πρόβλημα.

Με την καθημερινή (outsource) παρακολούθηση της υποδομής του πελάτη επιτυγχάνουμε:

- Μείωση κόστους ομάδας IT
- Απελευθέρωση πόρων για ενασχόληση με άλλες παραγωγικότερες διαδικασίες
- Πρόσβαση σε περισσότερη πληροφορία και νέες τεχνολογίες
- Βελτίωση ασφάλειας μέσω της βελτίωσης διαθεσιμότητας
- Πλήρες reporting και analytics για την ορθή λειτουργία των συστημάτων

Η υπηρεσία μπορεί να δοθεί είτε με την εγκατάσταση VPN LAN2LAN μεταξύ της υποδομής της Cosmos και του πελάτη είτε μέσω εγκατάστασης ενός agent που θα είναι υπεύθυνος για όλη την υποδομή (το λογισμικό που χρησιμοποιούμε είναι το PRTG).



Η τεχνική μας ομάδα (πιστοποιημένη κατά ISO20000-1) θα καταγράψει την δυσλειτουργία στο σύστημα ticketing ώστε να υπάρχει η σωστή παρακολούθηση των επόμενων βημάτων. Με τον τρόπο αυτό ο IT administrator θα έχει την βεβαιότητα ότι η έμπειρη ομάδα της CBS παρακολουθεί αξιόπιστα τις υπηρεσίες και εφαρμογές.

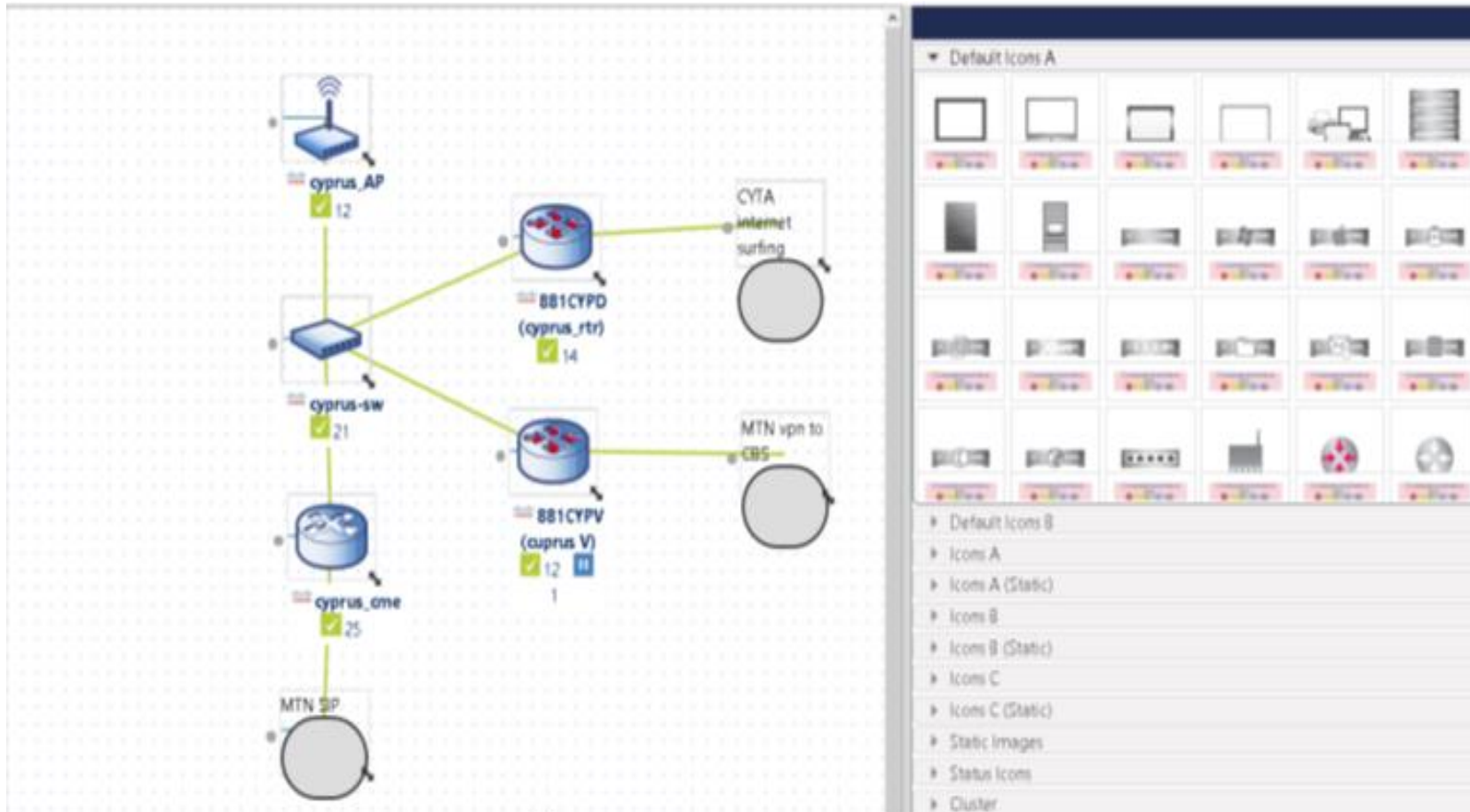
Η λύση είναι ανεξάρτητη της υποδομής και του κατασκευαστή, με Historic Reports διαθέσιμα και χωρίς καμία επιπλέον επένδυση σε IT υποδομή (δηλαδή fully outsourced). Το Troubleshooting μπορεί να γίνει από κοινού με τους εξειδικευμένους μηχανικούς μας.

Οι RMS υπηρεσίες χωρίζονται στις παρακάτω μεγάλες ενότητες:

- ❖ Basic monitoring of Resources (γενικά χαρακτηριστικά όπως CPU, RAM, Hard Disk usage, εκτός δικτύου, κλπ)
- ❖ Network Monitoring & Flows (Έλεγχος διαθεσιμότητας Internet Υπηρεσιών & συσκευών δικτύου) και παρουσίαση μηνιαίων στατιστικών (reports)
- ❖ Desktop Management, Server, Applications, Storage & Services Management
- ❖ 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 (contract based).
- ❖ υπηρεσίες παρακολούθησης Hypervised συστημάτων (Hyper-V/VMWare)

## ΟΠΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ!

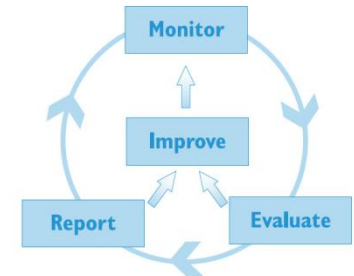
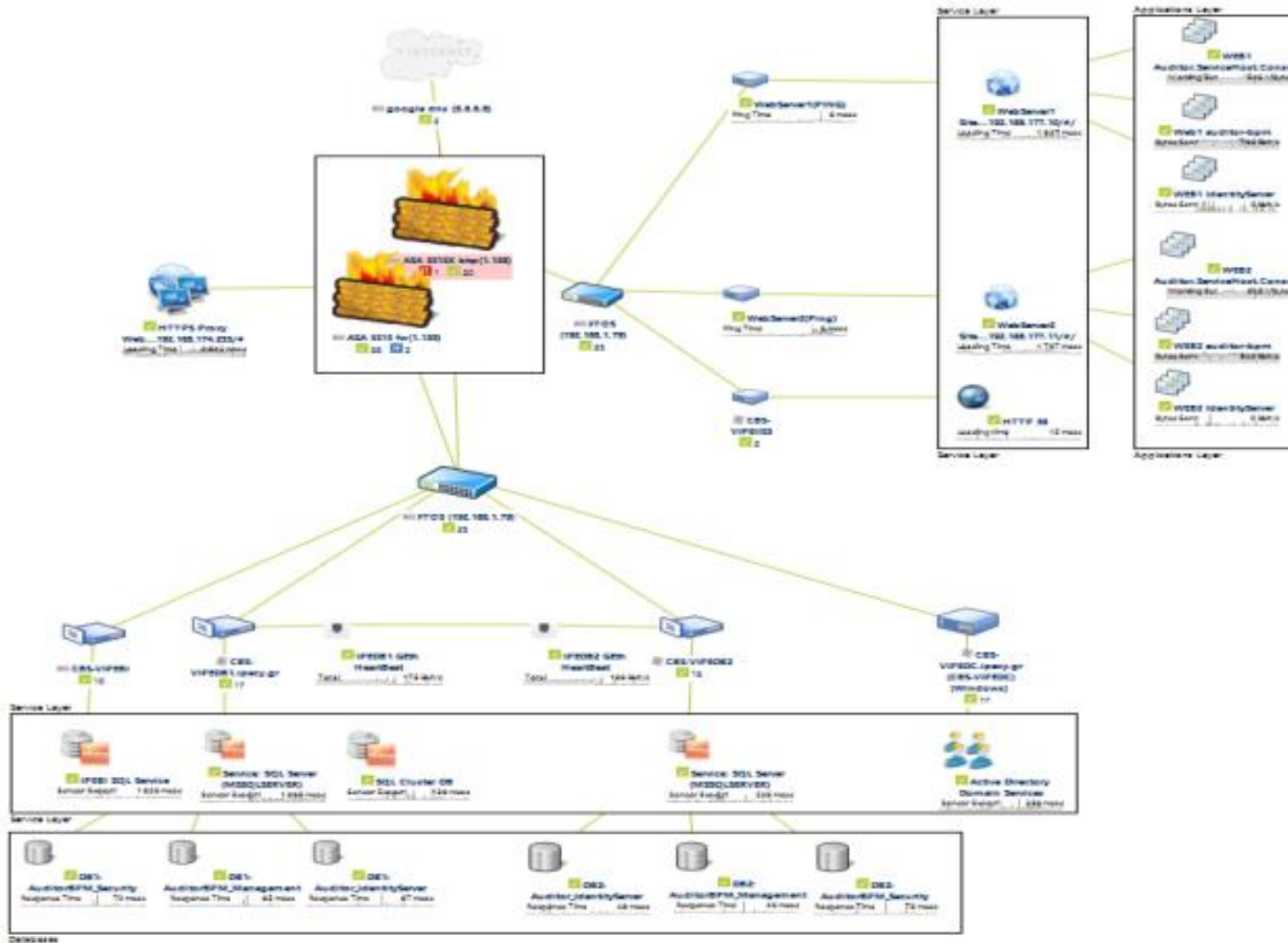
Οι απλοί χάρτες διασύνδεσης συστημάτων έχουν ξεπεραστεί. Η οπτικοποίηση εφαρμογών και υπηρεσιών πέρα και πάνω από την απλή διασύνδεση, ορίζουν το επόμενο επίπεδο παρακολούθησης και επέμβασης. Ενδεικτικό παράδειγμα παρακάτω σε live network topology map:



Outsourcing υπηρεσιών παρακολούθησης υποδομής, από εξειδικευμένους μηχανικούς συστημάτων και δικτύων.

Η Ενδεδειγμένη λύση **ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ!**

Χάρτες μπορούν να υπάρξουν και για την οπτική απεικόνιση εφαρμογών και όχι μόνο συσκευών :



**24/7** MONITORING REPORTING

Μεγάλος αριθμός ελέγχων σε κάθε επίπεδο δικτύων, συστημάτων κ εφαρμογών:

### 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

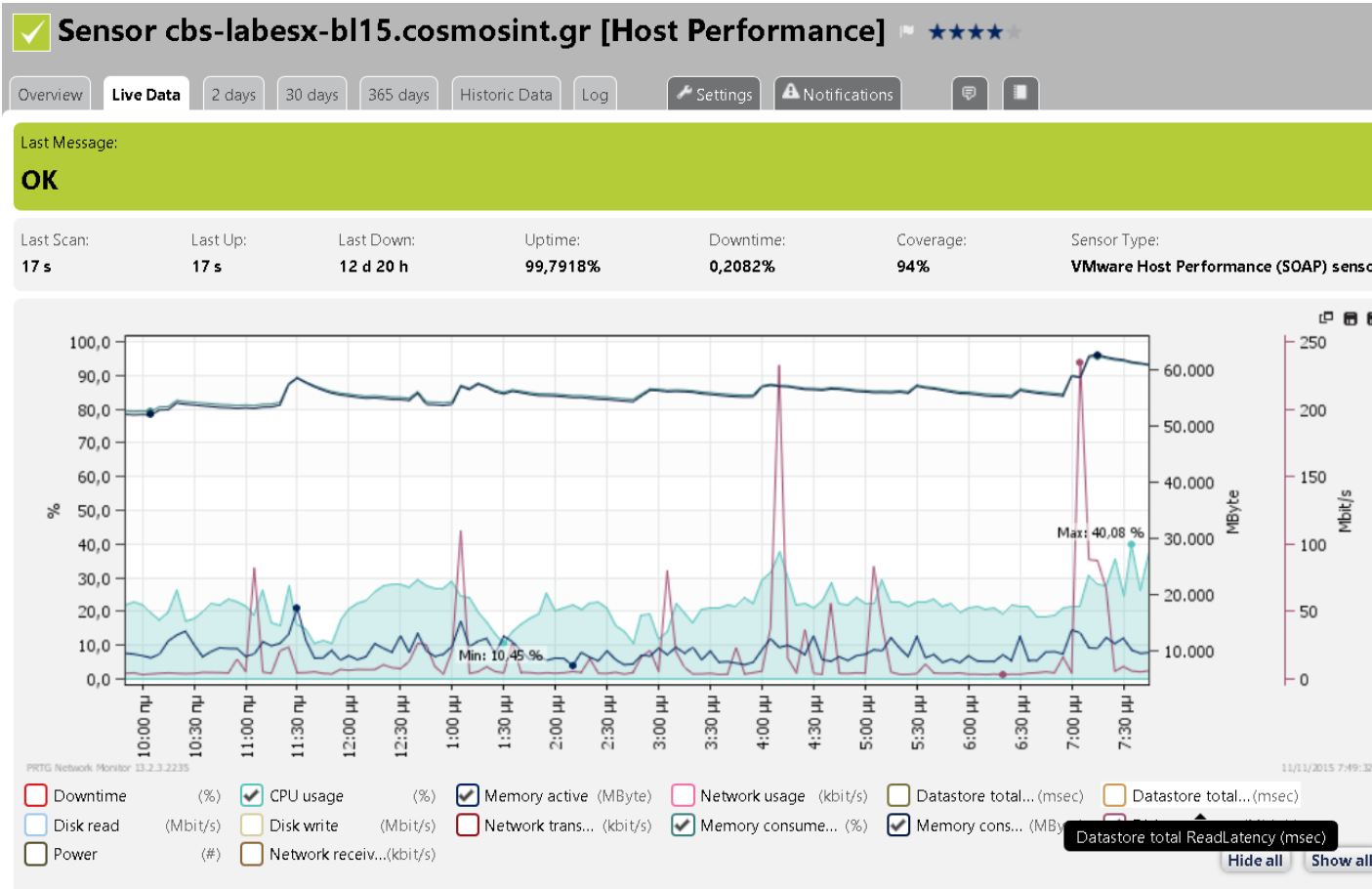
### TECHNOLOGY USED?

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

<p><b>ADO SQL v2</b> ?</p> <p>Monitors any data source that is available via OLE DB or ODBC</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>Microsoft SQL v2</b> ?</p> <p>Monitors a database on a Microsoft SQL Server (MSSQL)</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>MySQL v2</b> ?</p> <p>Monitors a database on a MySQL Server</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>Oracle SQL v2</b> ?</p> <p>Monitors a database on an Oracle server</p> <p> Add This ▶</p>
<p><b>PostgreSQL</b> ?</p> <p>Monitors a database on a PostgreSQL Server</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>WMI Microsoft SQL Server 2005</b> ?</p> <p>Monitors the performance of an instance of Microsoft SQL Server 2005. Might not work with the latest version of SQL Server 2005</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>WMI Microsoft SQL Server 2008</b> ?</p> <p>Monitors the performance of an instance of Microsoft SQL Server 2008</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>WMI Microsoft SQL Server 2012</b> ?</p> <p>Monitors the performance of an instance of Microsoft SQL Server 2012</p> <p> Add This ▶</p>
<p><b>WMI Microsoft SQL Server 2014</b> ?</p> <p>Monitors the performance of an instance of Microsoft SQL Server 2014</p> <p> Add This ▶</p>	<p><b>WMI Microsoft SQL Server 2016</b> ?</p> <p>Monitors the performance of an instance of Microsoft SQL Server 2016</p> <p> Add This ▶</p>		

# Παραδείγματα μεθόδου παρακολούθησης κρίσιμων παραμέτρων

*Παράδειγμα παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο (με ιστορικά στοιχεία) για ένα VmWare Host:*



**Παράδειγμα παρακολούθησης Cisco ASA Firewall VPN Connections:**

PRTG Network Monitor

Home Devices Libraries Sensors Alarms Maps Reports Logs ToDos Setup

Local probe NMS2... CBS-Ath 192.168.1.139 (ASA5515)

**Device 192.168.1.139 (ASA5515)** ★★☆☆

Overview 2 days 30 days 365 days Alarms Log Settings Notifications

Status: **OK** Sensors: **34 (of 34)**

✓ **PING 223**  
OK

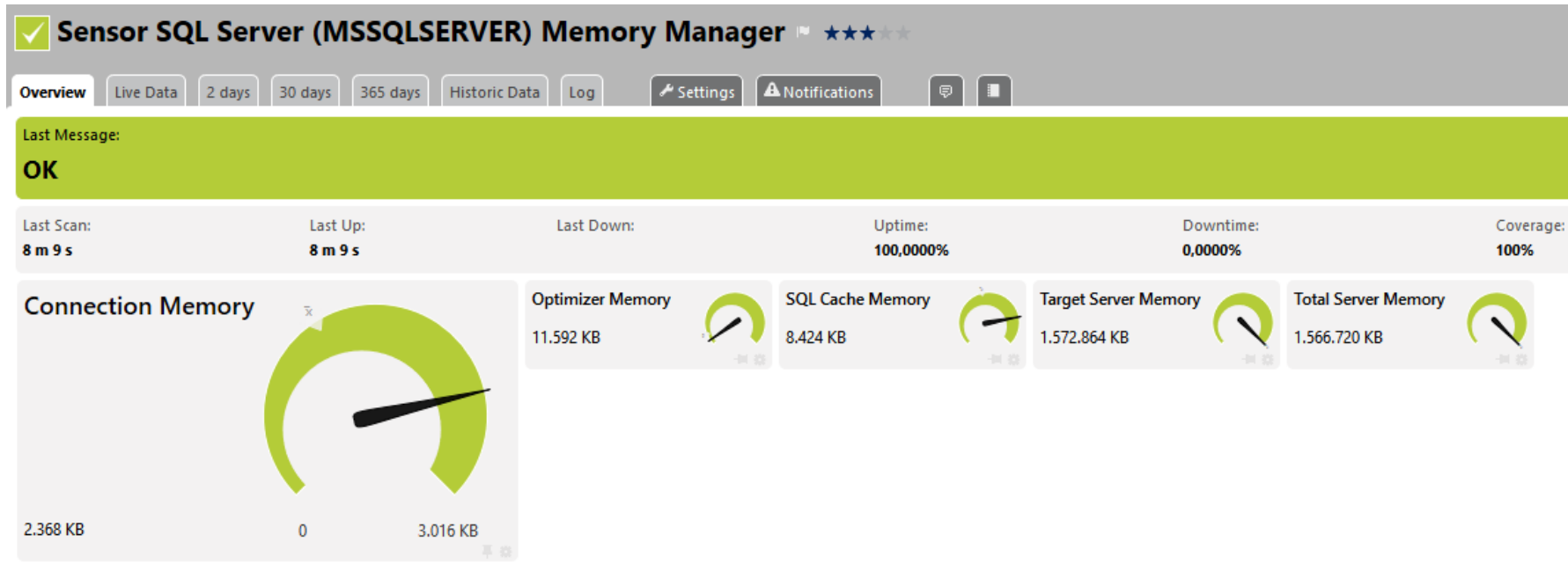
Ping Time  
0 msec

0 446 msec

Sensors

Pos	Sensor
1.	✓ PING 223
2.	✓ HTTP 29
3.	✓ SNMP Cisco ASA VPN Connections 1
4.	✓ SNMP Cisco ASA VPN to 109.110.238.78
5.	✓ SNMP Cisco ASA VPN to 194.219.85.100
6.	✓ SNMP Cisco ASA VPN to 194.30.230.5
7.	✓ SNMP Cisco ASA VPN to 195.46.31.186
8.	✓ System Health CPU
9.	✓ System Health Memory

**Example of SQL Server Memory Statistics:**





***Ενδεικτικό παράδειγμα παραμέτρων σε Exchange mail 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

***Real Time Accessibility via mobile Applications:***



Τρόποι επικοινωνίας με τον χρήστη σε περίπτωση ενός Alert:

Send Email

Add Entry to Event Log

Send SMS/Pager Message

Execute HTTP Action

Execute Program

Send Syslog Message

Send SNMP Trap

Send Amazon Simple Notification Service Message

Assign Ticket

Send Push Notification

Send Microsoft Teams Message

Send Slack Message

Send MQTT Publish Notification

Επικοινωνήστε με έναν εξειδικευμένο σύμβουλο της [Cosmos Business Systems](https://www.cosmosbusiness.com) για να αναλύσετε μαζί τις ανάγκες σας.

Άρης Χατζηπαπάς, MSc., BSc., CISA

Τηλ: 210 6492800

Cyber & ICT Security Consultant

Fax: 210 6464069

[hatjipapasa@cbs.gr](mailto:hatjipapasa@cbs.gr)

[www.cbs.gr](https://www.cbs.gr)