|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
|  | | |
| Afbeeldingsresultaat voor Eneco Groep | | |
| Service rapport | |
| Performance en trending rapportage | | |
|  | | |
| Conclusion Mission Critical | | |
|  | | |
|  |  | |
| Auteur: Conclusion  Versie: 0.1  Datum: 17-09-2018 |

[1 Conclusion Service Rapport 3](#_Toc525216562)

# Conclusion Service Rapport

Het Conclusion Service Rapport wordt maandelijks verstrekt om inzicht te geven in het presteren van de business services, de staat van de infrastructuur, en de door Conclusion geleverde services. Achtereenvolgens worden de volgende onderdelen in het rapport besproken:

**Samenvatting**

Een overzicht in tabel-vorm van de belangrijkste opmerkingen/bevindingen die in het rapport worden aangehaald.

**Monitoring**

Grafische weergaves van de belangrijkste KPI’s geëxtraheerd uit de Conclusion monitoring systemen, over een periode van een maand, top/down opgesplitst naar:

* Beschikbaarheid business services

De services die van primair belang zijn (als ondersteuning) voor de belangrijkste business processen. Aangezien business services vaak een applicatief karakter hebben moet het mogelijk zijn de beschikbaarheid zowel technisch als functioneel te kunnen meten;

* Beschikbaarheid business componenten

De componenten waaruit business services bestaan zoals databases, applicatie-servers, mail-services, etc. op verschillende lagen in de infrastructuur, eventueel redundant uitgevoerd, opgesplitst naar business service;

* Basic performance counters

Metingen van performance en beschikbaarheid van infrastructuur-componenten, zoals servers (CPU/memory), disk-systemen (latency/IOPS), netwerk (througput), en dergelijke, onderliggend aan de business componenten;

* Trending

De meeste belangrijke basic performance counters gerapporteerd over een langere periode ( > 6 maanden);

* Advanced performance counters

Advanced performance counters worden alleen weergegeven als de “basic performance counters” reden geven tot een hogere detail-graad, of als er na inspectie van de monitoring attributen een technische reden is om bepaalde counters te bespreken

* Backup overzicht

Een overzicht van backups en de statussen. Eventuele (automatische) recovery-tests worden ook in dit overzicht opgenomen;

**Ticket overzicht**

Een ticket-overzicht zal worden verstrekt wanneer het Conclusion ticketing systeem wordt gebruikt. Met behulp van een overzichtsmatrix wordt inzicht verstrekt in oplostijden en openstaande tickets. Eventuele bijzonderheden voor een service management overleg zullen in tabel-vorm worden gepresenteerd.

