**Auteur:**

Vermont 24/7

**Versie:**

1.0

**Datum:**

11/18/2013



**Service Rapport Oktober 2013**





Inhoudsopgave

1 Vermont Service Rapport 3

2 Samenvatting 5

2.1 Opmerkingen-overzicht 5

2.2 Aktiepunten 5

3 MIOS monitoring 7

3.1 Beschikbaarheid business services 7

3.1.1 Web-check 7

3.2 Beschikbaarheid business componenten 7

3.2.1 Apache check 8

3.2.2 Domain1 HIS check 8

3.2.3 Domain2 EDI/Batch check 8

3.2.4 Check - dbconsole 8

3.2.5 Check - listener 8

3.2.6 Check - Oracle pmon 8

3.2.7 OpenVPN check 9

3.2.8 Postfix check 9

3.2.9 Maintenance-overzicht 9

3.2.10 Opmerkingen 9

3.3 Basic performance counters 9

3.3.1 promappprod 10

3.3.2 promdbprod 11

3.3.3 prommxprod 12

3.3.4 Opmerkingen 13

3.4 Trending 14

3.4.1 promappprod 14

3.4.2 promdbprod 16

3.4.3 prommxprod 18

3.4.4 Opmerkingen 19

3.5 Advanced performance counters 19

3.6 Backup overzicht 19

3.6.1 Overzicht 20

3.6.2 Opmerkingen 21

4 Ticket-overzicht 22

5 Aktiepunten 23

6 Definities/afkortingen 25

7 Omgevingsoverzicht 26

# Vermont Service Rapport

Het Vermont Service Rapport wordt maandelijks verstrekt om inzicht te geven in het presteren van de business services, de staat van de infrastructuur, en de door Vermont 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.

**MIOS monitoring**

Grafische weergaves van de belangrijkste KPI’s geëxtraheerd uit de Vermont monitoring systemen (MIOS), 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 Vermont 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.

