

EyesServ - La piattaforma di monitoraggio per la tua sala server

Bet@com

Soluzioni Informatiche





Che cos'è EyesServ?

EyesServ è una nuova soluzione per il monitoraggio infrastrutturale IT.

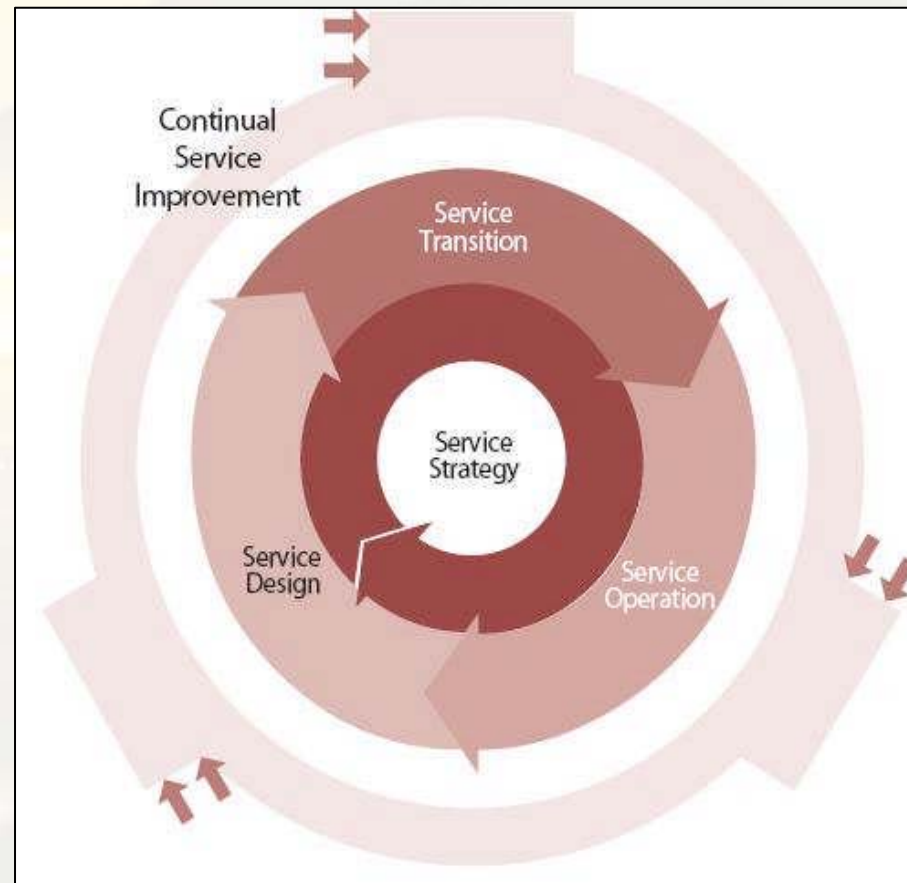
E' costituita da un pacchetto di servizi creati al fine di predisporre, personalizzare e gestire un **ambiente di monitoraggio attivo** di componenti hardware e software all'interno di una server farm.





Come si integra con ITIL?

ITIL è un insieme di linee guida ispirate dalla pratica nella gestione dei servizi IT (IT Service Management), consistente in una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni sull'erogazione di servizi IT di qualità e sui processi e mezzi necessari a supportarli.





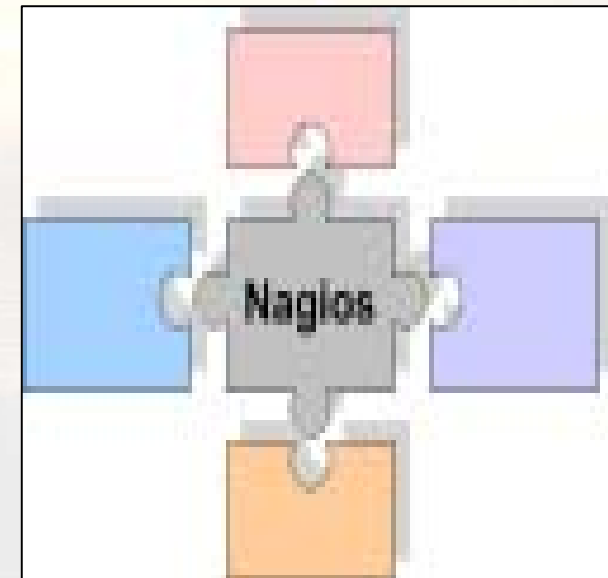
Come si integra con ITIL?





Su cosa si basa?

Questa soluzione si basa sulla piattaforma **Nagios**, sviluppata secondo i canoni del software libero e conosciuta come il principale “competitor” dei noti prodotti di monitoring proprietari.





I numeri di Nagios

- **250,000** utenti a livello globale
- **10 anni** di sviluppo

Referenze





Caratteristiche tecniche



Monitoring di funzionalità

- Trasferimento file, mail server, web server, application server, db server
 - FTP, SMTP, POP3, IMAP, HTTP, SNMP, ...;

Passaggio di informazioni

- In locale e/o remoto attraverso canali sicuri utilizzando protocolli standard:
 - SSH, NRPE, SNMP, WMI, ...;



Caratteristiche tecniche



Controllo delle performance HW e infrastrutturale

- utilizzo CPU, gestione RAM, occupazione dischi, swap area, carico di rete (colli di bottiglia, perdita di dati, ecc.)...;

Controllo delle risorse di sistema e applicative

- carico del processore, uso dell'hard disk, log di sistema...
 - attraverso VPN, SSH o SSL encrypted tunnels;



Caratteristiche tecniche

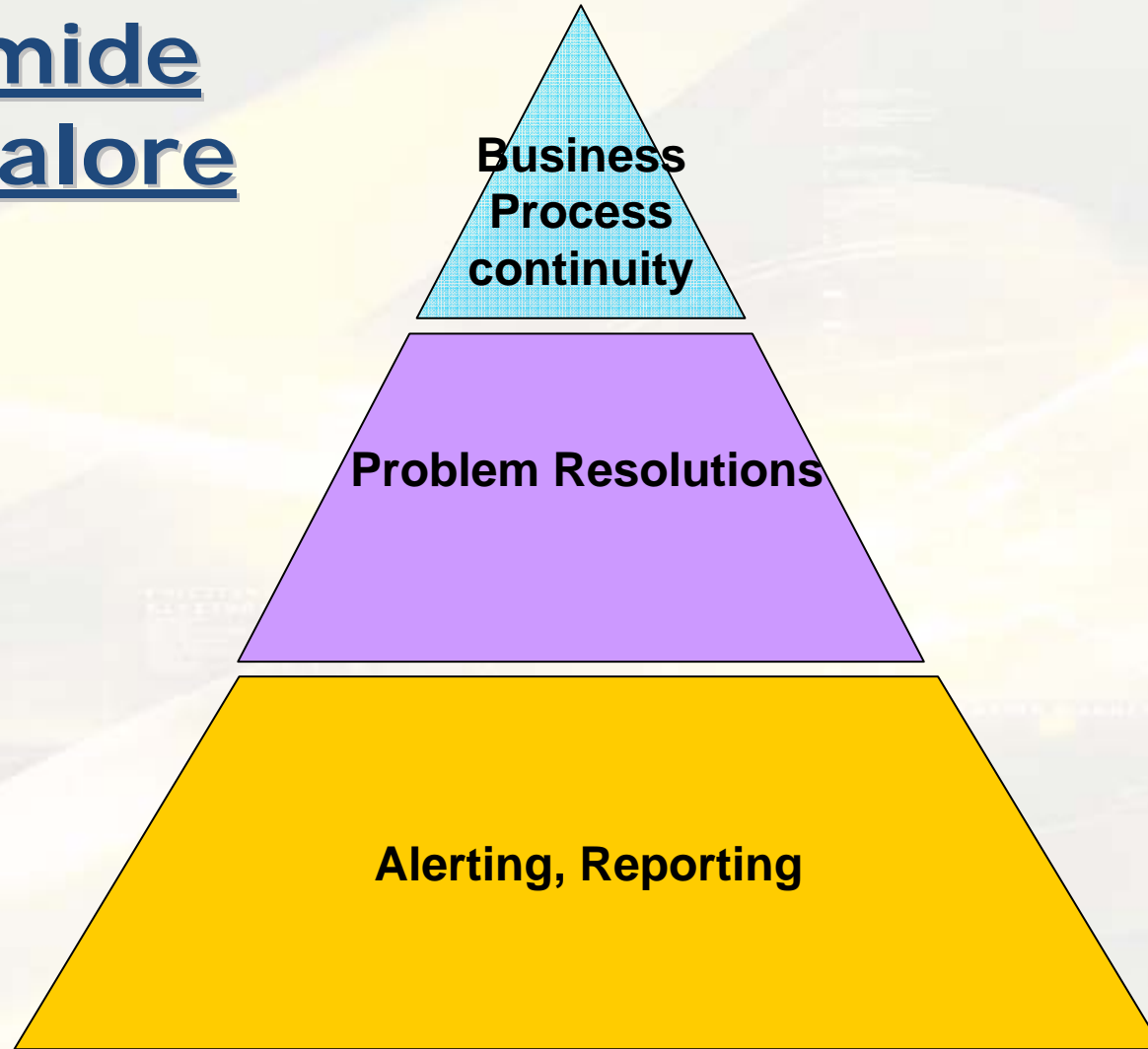


Monitoring applicativo

- creazione di sonde che simulano il comportamento di un applicativo per testarne le performance.
 - si può simulare l'apertura della home page, l'autenticazione, le query al DB ed altre operazioni al suo interno.



Piramide del valore





Alerting



- **Alerting** in caso di problemi o a fronte di risoluzione dei medesimi e notifiche via e-mail, SMS, altri canali, ...;
- **Escalation gerarchica** delle notifiche con possibilità di acknowledgment;



Reporting



Reportistica

- raggiungibilità SLA
- alert e notifiche
- reportistica tendenze attraverso la integrazione con add-on (per es. Cacti)

Interfaccia web e mobile per visualizzazione dello status, notifiche, storico delle criticità riscontrate, file di log, etc.

Pianificazione proattiva

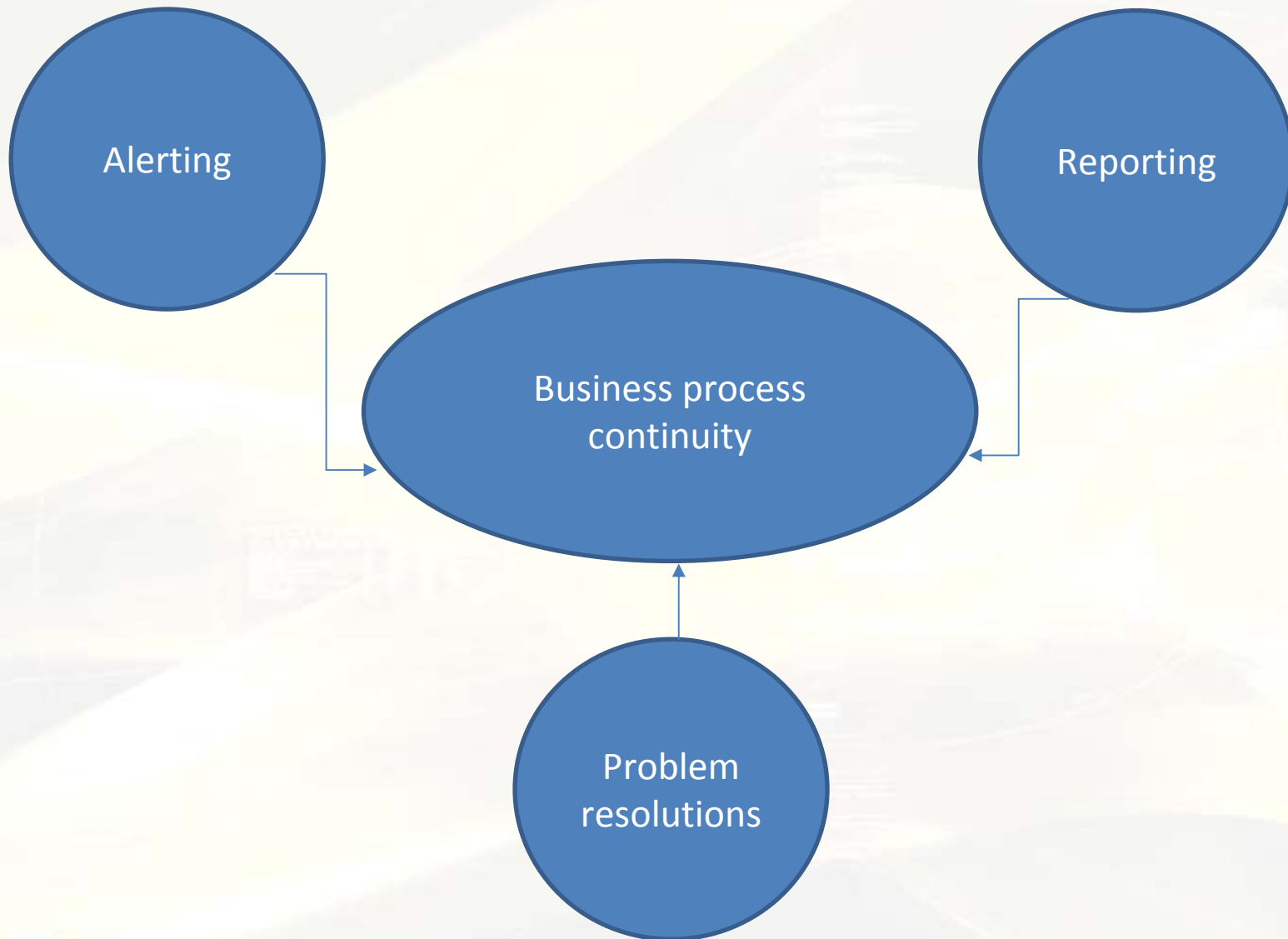
Pianificazioni anticipate dei fermo macchina per gli aggiornamenti di host, servizi e networking



Problem resolution



- **Event Handlers**: azioni automatiche che vengono attivate all'apparire o alla risoluzione di una criticità;





Vantaggi

Nessun costo di licenza

- solo il costo di un servizio, strutturato per garantire un'efficiente risposta alle esigenze del Cliente;

Altamente personalizzabile e scalabile in tempi contenuti ed indipendentemente dallo sviluppo di Nagios;

Riduzione degli interventi on site in caso di guasti o anomalie.



Vantaggi

Stabilità della soluzione

- Affidabilità storica (10 anni di sviluppo)
- Risoluzione di eventuali problemi (buchi, sicurezza) attraverso il contributo di Betacom e della comunità Open Source;

Sicurezza

- Controllo delle porte di comunicazione
- Verifiche periodiche su MAC address e nomi di dominio
- Possibilità di report periodici delle vulnerabilità mediante integrazione con i più noti security scanner Open Source



Offerta

- **Consulenza:** per la integrazione di EyesServ nel Sistema informativo del Cliente e per la realizzazione di soluzioni personalizzate a fronte di specifiche esigenze;
- **Monitoring on-site e/o remoto:** nel primo caso con la presenza di un nostro tecnico presso la sede del Cliente; nel secondo attraverso l'attivazione di un collegamento in teleassistenza.

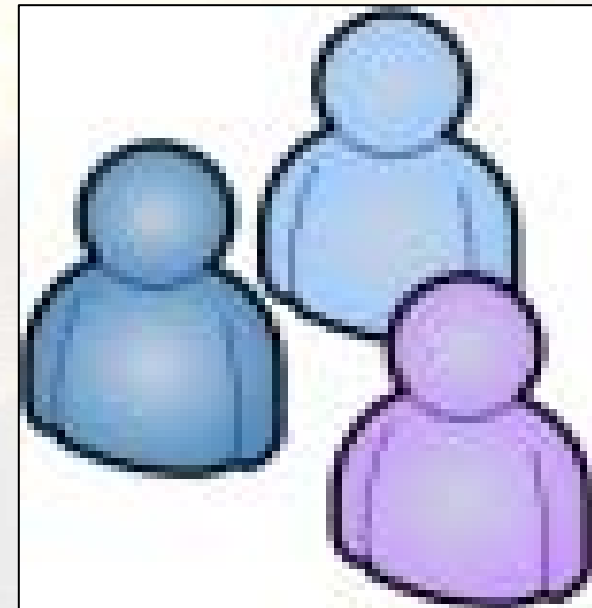




Offerta

- **Patching ed update:** al fine di garantire aggiornamenti e nuove release del software realizzato.

Tutto questo grazie ad un gruppo di tecnici qualificati, con esperienza e competenza pluriennali.





Alcuni casi di successo

Settore bancario

Primario gruppo bancario a livello nazionale:

Monitoraggio dell'infrastruttura a supporto del servizio di home banking e del servizio di call center per un totale di 20 macchine.

L'architettura comprende server applicativi, db, gateway VoIP e TTS (Text to Speech). Gli utenti diretti sono i circa 60 operatori Call Center, gli utenti potenziali sono tutti i clienti del gruppo bancario, stimati in circa 1,5 milioni.

Il gruppo conta 600 filiali sparse sul territorio, 7000 dipendenti e € 18 miliardi di asset.

Fornitore di servizi informatici a gruppi bancari e finanziari: Monitoraggio dell'infrastruttura a supporto di soluzioni verticali sviluppate ad hoc per business process outsourcing per un totale di 60 server.

Le soluzioni sono realizzate sia su ambienti Linux, sia su ambiente Windows. Dal punto di vista tecnico, la particolarità di questa installazione è che il server di monitoring è ridondato su due macchine, con un event handler che attiva in automatico i processi sulla macchina secondaria qualora la master non funzioni correttamente o smetta di funzionare.

L'azienda annovera oltre 100 clienti, dei quali 70 istituti bancari in full outsourcing. Le sue applicazioni servono un totale di oltre 2700 sportelli e 31,5 milioni di transazioni giornaliere, con un data center al vertice del panorama italiano.



Alcuni casi di successo

Settore editoriale

Monitoraggio dell'infrastruttura applicativa a supporto del servizio di help desk ai clienti del gruppo, con un carico di lavoro di circa 700 ticket/giorno. Gli operatori, in totale 45 divisi su due turni, si collegano da remoto alla server farm di un provider da 4 sedi diverse.

Il servizio monitora le core-application del cliente, quali:

- Ricezione delle mail sulle caselle di posta per la creazione automatica di ticket
- Salvataggio di ticket history ed informazioni su DB Oracle e MS Sql Server
- Invio mail con la comunicazione al cliente finale

Il cliente è una multinazionale italiana leader nella creazione di contenuti, prodotti e servizi. Essa opera in diversi ambiti del settore editoriale, con pubblicazioni in più paesi e in più di 10 lingue, con ricavi netti che, nell'anno 2006, superavano il miliardo e mezzo di euro.