

---

# SERVICE MONITOR

---

## L'UTENTE VIRTUALE AL SERVIZIO DELL'EFFICIENZA

### RISPETTARE IL CONTRATTO AZIENDA-CLIENTE

Le aziende che offrono servizi internet ai loro clienti sottoscrivono con questi un contratto con l'impegno, implicito o esplicito, che il servizio funzioni e lo faccia sempre. Questo vuol dire controllare ogni singolo tassello dell'interazione utente-servizio per identificare immediatamente i moduli del servizio che non funzionano o che non seguono le metriche predefinite. Service Monitor è un servizio INRETE che verifica in ogni momento l'operatività dei servizi erogati dalla rete aziendale, permettendo così una rapida diagnostica delle funzionalità e un immediato intervento di ripristino. È uno strumento fondamentale per capire non solo il corretto funzionamento del servizio, ma anche l'effettiva applicazione degli accordi di SLA (Service Level Agreement) tra tutti gli interlocutori coinvolti nell'erogazione del servizio.

### UN TECNICO VIRTUALE AL VOSTRO SERVIZIO

Service Monitor riproduce l'esperienza dal lato utente e simula le azioni di un sistemista particolarmente competente che usa le funzionalità specifiche (ping, dns, http, ecc...) per controllare che tutti i componenti dei servizi stiano operando regolarmente. Service Monitor non si limita a riscontrare e segnalare malfunzionamenti inviando segnali di allarme ripetitivi, ma è dotato di un'intelligenza specifica nella gestione delle situazioni problematiche:

- evita l'overload di allarmi ed il problema dei cosiddetti "falsi positivi" effettuando diversi controlli temporali sul sistema al verificarsi del malfunzionamento ed inviando l'allarme solo se realmente necessario
- permette un approfondito back tracking sugli alberi di dipendenza del sistema per capire esattamente dove è localizzato il problema e individuarne facilmente la radice
- grazie ad una serie di parametri (frequenza dei controlli, invio di allarmi) fornisce un servizio totalmente personalizzabile.

Il sistema comunica le situazioni di allarme (o della sua cessazione) attraverso e-mail, sms o telefonate dirette in voce sintetica per una pronta analisi diagnostica e una risoluzione rapida del problema.

### UN SERVIZIO DISCRETO E INTELLIGENTE

Per l'utilizzo di Service Monitor non viene richiesta l'installazione di software particolari sui server in esercizio, in quanto tutti i controlli vengono eseguiti da sonde esterne che simulano l'operatività di un utente. Service Monitor è quindi un servizio non intrusivo che può funzionare sia presso la Server Farm di INRETE sia, qualora il cliente ne abbia necessità, su server dedicati (installati direttamente presso il cliente).

Service Monitor evita inoltre il sovraccarico di informazioni qualora tutti i sistemi operino correttamente. Infatti, nonostante tutti i dati vengano analizzati e memorizzati in un database dedicato, in caso di allarme, il sistema fornisce solo le informazioni salienti per un pronto intervento diagnostico, rendendo la comprensione del problema ancora più semplice e immediata.

### SEMPLICITÀ E USABILITÀ

L'elevata semplicità ed usabilità sono solo alcune delle caratteristiche di Service Monitor, che garantisce:

- report sulla disponibilità dei servizi semplici ed efficaci che includono solo le rilevazioni necessarie alla comprensione del problema
- rappresentazione dei risultati di monitoraggio tramite grafici semplici e leggibili e consultazione immediata del database e dei messaggi di allarme, direttamente attraverso interfaccia web
- elevata configurabilità che consente di adattarsi facilmente a tutte le architetture di rete presenti.

