

HaarmanB ICT

System Bewaking op Afstand

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Bewaking van servers.....	2
2.1	Try Before You Buy (TBYB)	2
2.2	Module S1: Dagelijkse Server Veiligheidscontrole.....	2
2.2.1	Wat wordt er gecontroleerd	3
2.3	Module S2: Dagelijkse Server Gezondheidscontrole	3
2.3.1	Wat wordt er gecontroleerd	3
2.4	Module S3a: Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Basis.....	4
2.4.1	Wat wordt er gecontroleerd	5
2.5	Module S3b: Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Uitgebreid.....	6
2.6	Module S4: Server & Netwerk Management.....	7
3	Bewaking van werkstations.....	7
3.1	Try Before You Buy (TBYB)	7
3.2	Facturering	7
3.3	Module W1 of M1: Dagelijkse Werkstation Gezondheidscontrole	8
3.3.1	Wat wordt er gecontroleerd	8
3.4	Module W2: Real-Time Werkstation Bewaking.....	9
3.4.1	Wat wordt er gecontroleerd	9
4	Aanvullende modules voor servers & werkstations	10
4.1	Module A1: Update Beheer.....	10
4.2	Module A2: Beheerde Antivirus	11
4.3	Module A3: semi-maatwerk (alleen werkstations).....	11
4.4	Module A4: Automatische taken (servers & werkstations).....	11
5	Begrippenlijst.....	14
6	Tarieven.....	17

1 Inleiding

De dienst "Systeem Bewaking op Afstand" (kortweg: SBoA) faciliteert het via het Internet proactief bewaken van computersystemen. Dat betekent *niet* dat er constant 'over de schouder' wordt meegekeken of vastgesteld kan worden waar het betreffende systeem voor gebruikt wordt of is geweest, maar betekent *wel* dat resultaten van controles welke door de klant belangrijk gevonden worden regelmatig worden doorgegeven aan een centrale database. Dit opdat HaarmanB ICT voortijdig kleine problemen kan signaleren voordat het grote problemen worden.

De dienst is modulair opgezet. Daarnaast wordt vanwege de aard en functionaliteit van besturingssystemen een onderscheid gemaakt in servers en werkstations (lees: PC's/notebooks).

De werking van deze dienst is gebaseerd op het op het systeem installeren van een zogenaamde 'agent'. Deze agent verstuurd op gezette tijden informatie over van tevoren afgesproken controles met betrekking tot status van processen, harde schijven, netwerkgebruik, performance, etc., etc. naar een centraal datacenter in Europa.

De agent kan geïnstalleerd worden op elke server met Microsoft Windows (NT, 2000, 2003, 2008) of Small Business Server, op werkstations met Microsoft Windows 2000 of hoger en op Linux systemen¹². Het effect van de agent op de performance van de server/werkstation is nihil.

Voordelen:

- altijd 4 weken op proef zonder verplichtingen³
- *géén* vaste looptijd
- *géén* onderhoudscontract
- *géén* investering in hard- en software
- *géén* 'gespioneer' op uw systeem
- volledig automatisch
- stoppen kan per 1^e van de volgende maand
- éénmaal dagelijks worden de controles uitgevoerd
- optionele dagelijkse en wekelijkse rapportages inbegrepen
- geschikt voor servers en werkstations

¹ ondersteuning Linux is in de 3^e beta fase, een volledige lijst van ondersteunde Linux distributies wordt op aanvraag verstrekt

² ondersteuning voor MacOS wordt 1e kwartaal 2013 verwacht

³ met uitzondering van kortingsacties

2 Bewaking van servers

Bij de meeste (kleine) bedrijven welke gebruik maken van één of meerdere Windows of Linux Servers is deze op de locatie zelf aanwezig, met daaraan via het lokale netwerk gekoppelde werkstations (meestal met Windows XP, Vista of 7 als besturingssysteem).

Bij grotere bedrijven komt het voor dat er sprake is van meerdere locaties over het land of zelfs over de wereld verspreid.

2.1 Try Before You Buy (TBYB)

Het unieke 'Try Before You Buy' concept geeft de mogelijkheid om zonder verplichtingen gedurende 4 weken uw server(s) op ons Bewaking Dashboard te laten plaatsen. Dagelijks vindt de bewaking plaats op basis van de S2-module (§2.3, blz. 3) bewaakt. Desgewenst worden de automatische gegenereerde rapportages dagelijks en/of wekelijks via e-mail verstuurd.

Wordt binnen 4 weken na verschijnen van de server op ons Dashboard besloten niet door te gaan met deze dienst is simpelweg het doorgeven aan ons en/of het verwijderen van de toepassing 'Advanced Monitoring Agent' van de server voldoende.

Wordt besloten wel door te gaan met deze dienst vernemen we graag welke module afgenomen gaat worden. De eerste maand wordt dan alsnog naar rato van het gebruikte aantal dagen gefactureerd plus de éénmalige activatiekosten (zie Tarieven, blz. 17).

2.2 Module S1: Dagelijkse Server Veiligheidscontrole

Een server wordt in de praktijk gebruikt voor allerlei zaken, zoals bestandsopslag, centrale SQL-database, mailserver, etc., etc. Daarmee is een server tegelijkertijd ook bedrijfskritisch en een storing kan grote gevolgen hebben.

Twee van de meest cruciale server processen zijn:

- Backup
het regelmatig veiligstellen van bedrijfsdata is cruciaal, maar het is een feit dat meestal wordt nagelaten om te controleren of de backup succesvol is verlopen
- Antivirus/Malware
naast de (regelmatige) backup is antivirus-software cruciaal om te voorkomen dat bedrijfsdata besmet raakt met malware. Deze software wordt meestal op de server geïnstalleerd en zodanig ingesteld dat de server de updates ophaalt en distribueert naar via het lokale netwerk gekoppelde werkstations. Het is een feit dat de status en actualiteit van de antivirus updates niet of te weinig gecontroleerd wordt. Het risico van besmetting door een virus, Trojaans Paard of andere malware wordt daarmee levensgroot

2.2.1 Wat wordt er gecontroleerd

Wat valt onder de ‘Dagelijkse Server Veiligheidscontrole’:

- status controle op Backup en Antivirus wordt automatisch elke dag⁴ éénmaal uitgevoerd
- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{5,6}

Voordelen:

- automatisch
- éénmaal per dag worden de betreffende controles uitgevoerd
- neemt de dagelijkse zorg over twee cruciale server processen uit handen
- op een potentieel probleem kan *proactief* in plaats van *reactief* geacteerd worden
- goedkoop: minder dan €0,50 per dag per server
- installatie kan -na uw instemming- op afstand en neemt slechts 5 minuten in beslag

2.3 Module S2: Dagelijkse Server Gezondheidscontrole

Op een server zijn meerdere kritieke systeemplicessen (‘services’) actief welke ervoor zorgen dat gebruikers hun dagelijkse werkzaamheden normaal kunnen uitvoeren waarvoor de server op de achtergrond gebruikt wordt. Denk aan een centrale database, e-mail, etc.

2.3.1 Wat wordt er gecontroleerd

Onder de ‘Dagelijkse Server Gezondheidscontrole’ vallen in beginsel die aspecten^{7,8} welke een cruciale rol spelen bij het kunnen vaststellen van potentiële problemen:

- status controle op genoemde belangrijke systeemaspecten wordt automatisch elke dag⁹ éénmaal uitgevoerd:
 - alle controles welke vallen onder de module ‘Dagelijkse Server Veiligheidscontrole’
 - Event Logscontroleert de Windows Logboeken¹⁰ op door klant gewenste specifieke foutmeldingen, tekstreeksen, etc.

⁴ standaard om 06:00u, desgewenst aan te passen

⁵ Inbegrepen & optioneel

⁶ dagelijks en/of wekelijks

⁷ keuze welke in een specifieke situatie relevant zijn

⁸ zie Begrippenlijst, §5, blz. 11

⁹ standaard om 06:00u, desgewenst aan te passen

¹⁰ Toepassing, Beveiliging & Systeem

- Physical Disk Health
controleert de fysieke gezondheid van aangesloten harde schijven
- Drive Space Change
controleert de verandering in de beschikbare vrije ruimte van een harde schijf
- Network Devices
controleert mbv SNMP de status van bedrijfskritische netwerkapparatuur
- Exchange Store Size
controleert of de ingenomen opslagruimte binnen gestelde grenzen ligt
- Critical Events
stelt een lijst op van de 10 meest recente of meest voorkomende Kritieke Gebeurtenissen in de Windows Logboeken Toepassing, Beveiliging & Systeem
- File Size
controleert de grootte van een bestand of folder tegen de gestelde condities
- WSUS
controleert de actualiteit van de WSUS service
- Hacker Check
stelt het aantal ongeautoriseerde toegangspogingen vast. Dit is een indicatie van een mogelijke aanval door hackers
- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{11,12}

Voordelen:

- automatisch
- éénmaal per dag worden de betreffende controles uitgevoerd
- neemt de dagelijkse zorg over meerdere belangrijke systeemaspecten uit handen
- maximalisatie van 'up-time'
- op een potentieel probleem kan *proactief* in plaats van *reactief* geacteerd worden
- goedkoop: minder dan €1,00 per dag per server
- installatie kan -na uw instemming- op afstand en neemt slechts 10 minuten in beslag

2.4 Module S3a: Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Basis

Voor een organisatie zijn efficiëntie en continuïteit cruciaal. Daartoe is het noodzakelijk dat daarvoor gebruikte IT- en netwerkcomponenten zo optimaal mogelijk werken en inzetbaar zijn. Hierbij valt te denken aan servers, werkstations, netwerkapparaten (printers, faxen, scanners, etc.), website en Internettoegang. In het geval van een storing dienen dergelijke systemen zo snel

¹¹ Inbegrepen & optioneel

¹² dagelijks en/of wekelijks

mogelijk weer 'up-and-running' te zijn. Direct en/of indirecte bedrijfsschade (bv. gemiste orders, imagoschade) worden daardoor geminimaliseerd.

Teneinde korte hersteltijden te bewerkstelligen is het belangrijk snel op de hoogte te zijn van problemen. En accurate en/of gedetailleerde informatie te krijgen omtrent de aard van het probleem.

De module 'Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Basis' levert de benodigde informatie om problemen snel geïdentificeerd, geanalyseerd en efficiënt hersteld te krijgen door naast de éénmaal dagelijkse controles tevens elke 5 of 15 minuten informatie met betrekking tot afgesproken componenten te inventariseren (zgn. '24x7'¹³ controle).

2.4.1 Wat wordt er gecontroleerd

Wat valt er zoal onder de 'Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Basis'^{14,15}:

- **Bandwidth Monitoring**
controleert het netwerk bandbreedte gebruik van bv. switches, firewallsystemen en netwerkkaarten
- **Drive Space Change**
controleert de verandering in de beschikbare vrije ruimte van een harde schijf. Dit kan een indicatie zijn van meerdere onderliggende (verborgen!) problemen
- **Event Log**
controleert de Windows Logboeken¹⁶ op specifieke foutmeldingen, tekstreeksen, etc.
- **File Size**
controleert de grootte van een bestand of folder tegen de gestelde condities
- **Performance Monitoring**
controleert aspecten met betrekking tot de prestaties, zoals Processor Wachtrij, % Processor gebruik, geheugengebruik, etc.
- **PING**
controleert de bereikbaarheid van netwerkapparaten
- **SNMP**
controleert de status van SNMP-geschikte apparaten (bv. servertemperatuur, UPS, etc.)
- **TCP Services**
controleert de status van noodzakelijke en/of ongewenste netwerkservices, zoals SMTP, FTP en telnet

¹³ 24 uur, 7 dagen per week

¹⁴ keuze welke in een specifieke situatie relevant zijn

¹⁵ zie Begrippenlijst, §5, blz. 11

¹⁶ Toepassing, Beveiliging & Systeem

- Web Page
controleert of de bedrijfswebsite en/of Internettoepassingen beschikbaar zijn
- Windows Services
controleert of essentiële services, zoals Netlogon, print spooler, databases, etc., gestart zijn
- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{17,18}

Voordelen:

- automatisch
- éénmaal per dag worden de controles uitgevoerd
- extra: de controles vinden elke 5 of 15 minuten plaats
- neemt de dagelijkse zorg om IT- en netwerkcomponenten uit handen
- maximalisatie van 'up-time'
- op een potentieel probleem kan *proactief* in plaats van *reactief* geacteerd worden
- goedkoop: minder dan €1,00 per dag per server
- installatie kan -na uw instemming- op afstand en neemt slechts 10 à 15 minuten in beslag
- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{19,20}

2.5 Module S3b: Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Uitgebreid

De module 'Real-Time Server & Netwerk Bewaking - Uitgebreid' is een uitbreiding op module S3a door de daarin ontbrekende elementen van module S2 (zie §3) op te nemen.

Voordelen:

- automatisch
- éénmaal per dag worden de controles uitgevoerd
- extra: de controles vinden elke 5 of 15 minuten plaats
- neemt de dagelijkse zorg om IT- en netwerkcomponenten uit handen
- maximalisatie van 'up-time'
- op een potentieel probleem kan *proactief* in plaats van *reactief* geacteerd worden
- goedkoop: minder dan €1,50 per dag per server
- installatie kan -na uw instemming- op afstand en neemt slechts 10 à 15 minuten in beslag

¹⁷ Inbegrepen & optioneel

¹⁸ dagelijks en/of wekelijks

¹⁹ Inbegrepen & optioneel

²⁰ dagelijks en/of wekelijks

- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{19,20}

2.6 Module S4: Server & Netwerk Management

In het geval van de module 'Server & Netwerk Management' is er feitelijk sprake van het geheel verzorgen van de IT-infrastructuur van een organisatie.

Bij de ICT dienstverlener wordt dan de verantwoordelijkheid gelegd met betrekking tot 24x7 bewaking, preventief onderhoud en gebruikers- & technische ondersteuning. Daarnaast neemt de ICT dienstverlener het voortouw om potentiële problemen en mogelijkheden tot verbetering kenbaar te maken.

Bij deze module worden er dan ook afspraken gemaakt over 'hoe, wat, waar en wanneer' in een Service Level Agreement (SLA).

Gezien de diversiteit van organisaties, IT-infrastructuur en wensen/eisen ten aanzien van responsetijden, etc. vindt prijsstelling plaats op basis van een audit.

3 Bewaking van werkstations

Gezien de verschillen in aard en functionaliteit van een server- versus een werkstationbesturingssystemen zijn de zaken waarop gecontroleerd kan worden niet op alle gebieden gelijk.

Ongeacht of het een bedrijfsmatige dan wel een particulier werkstation betreft, de gebruiker wenst maar één ding: 'na het aanzetten van mijn PC moet ik gewoon aan het werk kunnen'.

3.1 Try Before You Buy (TBYB)

Het unieke 'Try Before You Buy' concept geeft de mogelijkheid om zonder verplichtingen gedurende 4 weken maximaal drie werkstation op ons Dashboard te laten plaatsen. Dagelijks wordt het werkstation op basis van de W1-module (§3.4, blz. 9) bewaakt. Desgewenst worden de automatische gegenereerde rapportages dagelijks en/of wekelijks via e-mail verstuurd.

Wordt binnen 4 weken na verschijnen van het werkstation op ons Dashboard besloten niet door te willen gaan met deze dienst is simpelweg het doorgeven aan ons en/of het verwijderen van de toepassing 'Advanced Monitoring Agent' van het werkstation voldoende.

Wordt besloten wel door te gaan met deze dienst vernemen we graag welke module afgenomen gaat worden. Deze eerste maand is voor betreffend werkstation zonder kosten. En: in tegenstelling tot servers zijn er voor werkstations geen eenmalige activatiekosten.

3.2 Facturering

In verband met het lage maandbedrag per werkstation wordt begrip gevraagd voor het feit dat bij de facturering uitgegaan wordt van een minimaal factuurbedrag ad €14,95 netto. Dat houdt in dat er in sommige gevallen voor meerdere maanden vooruitbetaald wordt. Indien tussentijds alsnog

besloten wordt te stoppen met deze dienst worden de niet gebruikte maanden uiteraard gerestitueerd.

3.3 Module W1 of M1: Dagelijkse Werkstation Gezondheidscontrole

De module 'Dagelijkse Werkstation Gezondheidscontrole' voorziet in de bewaking van voor een werkstation belangrijke aspecten en te waarschuwen als daar iets mis dreigt te gaan. Deze module bevat o.a. sommige controles van de servermodules S1 en S2.

De module W1 betreft werkstations met Windows als besturingssysteem, module M1 betreft werkstations met OSX als besturingssysteem.

3.3.1 Wat wordt er gecontroleerd

Wat valt onder de 'Dagelijkse Werkstation Gezondheidscontrole':

- status controle op genoemde belangrijke systeemaspecten wordt automatisch elke dag^{21,22} uitgevoerd:
 - Antivirus
controleert of de geïnstalleerde virusbeveiliging is bijgewerkt. Daarbij wordt uitgegaan van de via het Internet beschikbare updates en dat wordt vergeleken met wat de virusbeveiliging terugmeldt
 - Hacker Check
stelt het aantal ongeautoriseerde toegangspogingen vast. Dit is een indicatie van een mogelijke aanval
 - Drive Space Change
controleert de *verandering* in de beschikbare vrije ruimte van een harde schijf. Dit kan een indicatie zijn van meerdere onderliggende (verborgen!) problemen
 - Physical Disk Health
controleert de SMART status van aangesloten fysieke harde schijven
 - Critical Events
stelt een lijst op van de 10 meest recente of meest voorkomende Kritieke Gebeurtenissen in de Windows Logboeken Toepassing, Beveiliging & Systeem
- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{23,24}

Voordelen:

²¹ standaard om 06:00u, desgewenst aan te passen

²² zie Begrippenlijst, §5, blz. 11

²³ Inbegrepen & optioneel

²⁴ dagelijks en/of wekelijks

- automatisch
- éénmaal per dag worden de betreffende controles uitgevoerd
- neemt de dagelijkse zorg over de correcte werking van een werkstation uit handen
- op een potentieel probleem kan *proactief* in plaats van *reactief* geacteerd worden
- zeer goedkoop: minder dan €0,13 per dag per werkstation
- installatie kan -na uw instemming- op afstand en neemt slechts 5 minuten in beslag

3.4 Module W2: Real-Time Werkstation Bewaking

De module 'Real-Time Werkstation Bewaking' is een uitbreiding van de module W1 door naast de éénmaal dagelijkse controles tevens elke 30 of 60 minuten informatie met betrekking tot veranderingen in vrije schijfruimte en meerdere Windows Services te inventariseren (zgn. '24x7'²⁵ controle).

3.4.1 Wat wordt er gecontroleerd

Wat valt onder de 'Real-Time Werkstation Bewaking':

- status controle op genoemde belangrijke systeemaspecten wordt automatisch elke dag^{26,27} uitgevoerd:
 - alle controles van de module 'Dagelijkse Werkstation Gezondheidscontrole'
 - Windows Services
controleert of een aantal specifieke en voor een juiste werking van Windows benodigde services gestart zijn
Het betreft in volgende services:
 - Automatic Updates
 - DCOM Server Process Launcher
 - DNS Client
 - Event Log
 - Print Spooler
 - Remote Procedure Call (RPC)
 - Server
 - System Event Notification
 - Task Scheduler
 - TCP/IP NetBIOS Helper
 - Windows Management Instrumentation
 - Windows Time

²⁵ 24 uur, 7 dagen per week

²⁶ standaard om 06:00u, desgewenst aan te passen

²⁷ zie Begrippenlijst, §5, blz. 11

- Workstation
- het resultaat kan in de vorm van een kleine grafische rapportage via e-mail naar de contactpersoon verstuurd worden^{28,29}

Voordelen:

- automatisch
- éénmaal per dag worden de betreffende controles uitgevoerd
- extra: de controles vinden elke 30 of 60 minuten plaats
- neemt de dagelijkse zorg over de correcte werking van een werkstation uit handen
- op een potentieel probleem kan *proactief* in plaats van *reactief* geacteerd worden
- zeer goedkoop: minder dan €0,16 per dag per werkstation
- installatie kan -na uw instemming- op afstand en neemt slechts 5 à 10 minuten in beslag

4 Aanvullende modules voor servers & werkstations

Los van de eerder genoemde modules zijn er een paar aanvullende modules mogelijk.

4.1 Module A1: Update Beheer

Bij activering van de module Update Beheer bent u verzekerd van een dagelijkse controle op het wel of niet ontbreken van beveiligings- en essentiële updates. Niet alleen die van Microsoft Windows en Office, maar tevens van Adobe Reader, Adobe Flash Player, Adobe Acrobat, Adobe Shockwave, Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, Java, Opera, Skype, QuickTime, etc.

Update Beheer voorziet in de basis in het detecteren van ontbrekende beveiligings- en essentiële updates. Inbegrepen bij deze aanvulling is het desgewenst door HaarmanB ICT laten doorvoeren van de installatie van ontbrekende updates. Standaard wordt ingesteld dat dit dagelijks om 09:00u gebeurt. Uiteraard kan dat in overleg anders worden afgestemd. Evenals afspraken over het eventueel benodigd herstarten van het betreffende systeem.

In alle andere gevallen wordt de contactpersoon op de hoogte gesteld van de vastgestelde ontbrekende patches.

Indien gewenst wordt er ten aanzien van gedetecteerde kwetsbare plekken in uw server/werkstation een nadere analyse gemaakt en een Plan van Aanpak opgesteld om benodigde correcties door te (laten) voeren. De besteedde tijd wordt tegen het actuele uurtarief of door middel van onze PC Strippenkaart verrekend.

Voordelen:

²⁸ Inbegrepen & optioneel

²⁹ dagelijks en/of wekelijks

- zowel voor servers als werkstations
- geen zorgen meer over 'achterlopen' ten aanzien van beveiligings- en essentiële updates
- zeer goedkoop: minder dan €0,14 (server) of €0,04 (werkstation) per dag per systeem

4.2 Module A2: Beheerde Antivirus

Het komt tegenwoordig niet zo vaak voor, maar er zijn mensen die geen antivirus op hun server en/of werkstation hebben geïnstalleerd. Het daarmee gepaarde risico van besmetting met een virus, Trojaans Paard of rootkit is levensgroot. De impact van bijvoorbeeld een virusbesmetting op een server wordt vaak onderschat.

Binnen de dienst 'Systeem Bewaking op Afstand' kan er gebruik gemaakt worden van een beheerde antivirus oplossing gebaseerd op het antivirus product VIPRE. Onbekend in Europa, maar in de Verenigde Staten beslist een topper.

- zowel voor servers als werkstations
- er is geen omkijken naar én de server/werkstation is goed beveiligd tegen bekende en onbekende virussen
- zeer goedkoop: minder dan €0,08 per dag per systeem
- voordelen tov een 'losse' antivirusoplossing:
 - automatisch altijd de actuele versie van het antivirusprogramma geïnstalleerd
 - beheerd: dus bij detectie van malware wordt door HaarmanB ICT actie ondernomen
 - beheer: dus indien nodig wordt door HaarmanB ICT de benodigde scans op malware geïnitieerd, scanschema's aangepast en aangetroffen malware opgeruimd
 - rapportages over aangetroffen/verwijderde malware en ondernomen acties zijn inbegrepen
 - in beginsel merkt de gebruiker helemaal niets van, maar ondertussen wordt het werkstation gevrijwaard van malware!

4.3 Module A3: semi-maatwerk (alleen werkstations)

In sommige gevallen is het wenselijk één of meer buiten de standaard controles om vallende zaken te controleren, éénmaal of meerdere keren per dag

Voorbeeld: voor gebruikers met een via HaarmanB ICT betrokken geldige licentie op Outpost (Antivirus, Firewall of Security) wordt standaard de '24x7' controle op het correct gestart zijn van de onderliggende service gecontroleerd. In het geval van een werkstation wordt daarmee elk uur gecontroleerd of de beveiliging correct functioneert. En bewaakt.

De eerste 5 (extra) controles zijn gratis, daarna wordt per elke extra set van 5 controles een klein bedrag berekend.

4.4 Module A4: Automatische taken (servers & werkstations)

In sommige gevallen zal het wenselijk zijn om regelmatig terugkerende (handmatige) acties automatisch te laten plaatsvinden. Of om na het vaststellen van een foutconditie op een controle

een specifieke actie te ondernemen. In dat geval is daarvoor vaak een automatische taak beschikbaar.

Aan een automatische taak wordt een schema gekoppeld (dagelijks, wekelijks, maandelijks + tijdstip) waarop de taak gestart wordt. In sommige gevallen is het mogelijk het starten van een taak te koppelen aan een gebeurtenis.

Op dit moment zijn de volgende automatische taken beschikbaar:

- Active Directory
 - query op gebruikers
- Antivirus
 - Malwarebytes: definities bijwerken en/of scannen op malware
 - Sophos: definities bijwerken
- Toepassing Controle
 - actief proces: controleren of een specifiek proces is gestart, zonodig herstart forceren
 - SQL Query: controleren op een specifieke MySQL ingang
- Defragmenteren bestandstelsysteem
- Opschonen tijdelijke bestanden
 - alles of een selectie uit
 - gebruiker specifiek
 - tijdelijke bestanden
 - cookies
 - recent geopende bestanden
 - recent bezochte sites
 - tijdelijke Internet bestanden
 - Java cache
 - Flash cache
 - Terminal Server cache
 - systeem
 - tijdelijke bestanden
 - log-bestanden
 - IIS logbestanden
- Opschonen Gebeurtenislogboeken
 - alles of een selectie uit
 - Toepassing logboek
 - Systeem logboek
 - Beveiligingslogboek
- Exchange Store Control (Exchange 2003, 2007 of later)
 - Mount Mailstore
 - Dismount Mailstore
 - Check Mailstore is mounted

- Virtualisatie
 - VMware ESXi Virtual Machine Control (maatwerk)
- Windows
 - herstarten van systeem (met instelbare vertraging en boodschap)
 - Service Controle (starten, stoppen, herstarten)
- Extra
 - opschonen oude Java versies
 - Beheerde Antivirus - bijwerken forceren
 - verwijderen Advanced Monitoring Agent (N.B.: dit is het programma nodig voor de dienst "Systeem Bewaking op Afstand")

De eerste 5 (extra) controles zijn gratis, daarna wordt per elke extra set van 5 controles een klein bedrag berekend.

5 Begrippenlijst

Engels term	Nederlandse term	Omschrijving
Bandwidth Monitoring	Bandbreedte Bewaking	de snelheid van een netwerk wordt uitgedrukt in bandbreedte. Voldoende beschikbare bandbreedte is cruciaal voor het goed presteren van een netwerk
Critical Events	Kritieke Gebeurtenissen	het betreft hier gebeurtenissen welke mogelijk invloed hebben op bereikbaarheid van gegevens, netwerk, etc.
Drive Space Change	Verandering Vrije schijfruimte	afhankelijk van het gebruik kan een plotselinge (grote) afname van de beschikbare schijfruimte een indicatie zijn van meerdere onderliggende (verborgen!) problemen
Event Log	Windows Logboek	Windows houdt continue zogenaamde logboeken bij (basis: Toepassing Logboek, Beveiliging Logboek en Systeem Logboek). Daarin komen zowel informatieve items, statusmeldingen als foutmeldingen te staan
Exchange Store Size	Exchange Opslaggebied	Exchange is een Outlook e-mail omgeving waarbij berichten, kalenders, taken, etc. gedeeld en benaderd kunnen worden door meerdere personen tegelijkertijd
File Size	Bestands- of Foldergrootte	het kan in voorkomende gevallen nuttig zijn de groei (of afname) van bestanden of folders te bewaken
Hacker Check	Mislukte Toegangspogingen	een groot aantal mislukte aanmeldpogingen is een indicatie van een mogelijke hacker aanval
Network Devices	Netwerk Apparaten	SNMP is een mechanisme waarmee de status van aangesloten apparaten kan worden uitgelezen (bv. UPS, RAID, temperatuur, etc.)
Patch Management	Update Beheer	voor de stabiele en veilige werking van een systeem is het noodzakelijk om de laatste beveiligings- en essentiële updates geïnstalleerd te hebben. Niet alleen van Microsoft, maar denk ook aan Adobe Flash Player, Java Runtime, etc.

Engels term	Nederlandse term	Omschrijving
Performance Monitoring	Prestatie Bewaking	er zijn meerdere factoren welke de prestatie van een systeem beïnvloeden. Denk aan processor (snelheid, aantal), harde schijf, etc.
Physical Disk Health	Fysieke Gezondheid Harde Schijf	moderne harde schijven hebben een ingebouwde techniek genaamd S.M.A.R.T. waarmee de gezondheid van een harde schijf in de gaten kan worden gehouden. Afhankelijk van merk en type kunnen wel zo'n 30 parameters vastgelegd worden
PING	PING	PING is een simpele manier om vast te stellen of een via het netwerk aangesloten apparaat bereikbaar is
SNMP	SNMP	Simple Network Management Protocol. Kan op vele manieren worden ingezet om informatie uit een daarvoor geschikt apparaat te halen, denk aan server temperatuur, spanningstatus van een UPS, etc.
WSUS	Windows Server Update Services	het betreft hier een Windows mechanisme waarmee via het lokale netwerk gekoppelde werkstations automatisch van de meest recente Windows Updates worden voorzien zonder dat werkstations dat ieder voor zich via het Internet moet controleren. Levert een lager Internet bandbreedte gebruik op
Windows Service - Automatic Updates	<niet vertaald>	Hiermee wordt de mogelijkheid om updates voor Windows te downloaden en installeren ingeschakeld
Windows Service - DCOM Server Process Launcher	<niet vertaald>	Hiermee wordt de opstartfunctionaliteit voor DCOM-services geboden. Distributed Component Object Model is mechanisme waarmee processen informatie-aanvragen aan andere processen kunnen doorvoeren
Windows Service - DNS Client	<niet vertaald>	Hiermee worden de DNS-namen voor het betreffende systeem omgezet en gebufferd. Dit voorkomt het elke keer opnieuw via Internet opvragen van informatie

Engels term	Nederlandse term	Omschrijving
Windows Service – Event Log	<niet vertaald>	Hiermee kunnen gebeurtenisberichten welke door toepassingen en processen worden gegenereerd worden weergegeven in de Windows Logboeken
Windows Service – Print Spooler	<niet vertaald>	Hiermee worden afdrukbestanden in het geheugen geladen om later te worden afgedrukt
Windows Service - Remote Procedure Call (RPC)	<niet vertaald>	Hiermee worden zhn. Endpoint-toewijzingen en andere RPC-services geboden. RPC is een protocol waarmee een toepassing een informatie-aanvraag aan een ander systeem in het netwerk kan doorgeven
Windows Service - Server	<niet vertaald>	Hiermee wordt ondersteuning geboden voor het via het netwerk delen van bestanden, printers en zgn. 'named pipes'
Windows Service – System Event Notification	<niet vertaald>	Hiermee worden systeemgebeurtenissen (bv. Windows-aanmelding, netwerk- en energiegebeurtenissen) getraceerd
Windows Service - Task Scheduler	<niet vertaald>	Hiermee kunnen geautomatiseerde taken ingepland worden om eenmalig of regelmatig uitgevoerd te worden
Windows Service – TCP/IP NetBIOS Helper	<niet vertaald>	Hiermee wordt ondersteuning geboden voor NetBIOS via het protocol TCP/IP (NetBT) en het inschakelen van NetBIOS-naamomzetting
Windows Service - Windows Management Instrumentation	<niet vertaald>	Het betreft hier een gemeenschappelijke interface en objectmodel voor toegang tot beheergegevens over besturingssystemen, apparaten, toepassingen en services
Windows Service - Windows Time	<niet vertaald>	Hiermee wordt datum- en tijdsynchronisatie van alle werkstations en servers in het netwerk mogelijk gemaakt
Windows Service - Workstation	<niet vertaald>	Hiermee worden netwerkverbindingen van werkstations naar externe servers tot stand gebracht en in stand gehouden

6 Tarieven

De bij deze abonnementsdienst behorende tarieven worden in een separaat document vermeld "Systeem Bewaking op Afstand – Tarieventabel" en zijn op aanvraag beschikbaar danwel via de website op te halen,

Aangezien module S4 per definitie maatwerk is wordt deze niet weergegeven.

Zoals eerder vermeld geldt voor de éérste 4 weken een 'Try-before-you-buy' programma:

- indien binnen 4 weken ná de eerste automatische controle besloten wordt niet verder te gaan met deze dienst is simpelweg het doorgeven aan ons en/of het verwijderen van de toepassing 'Advanced Monitoring Agent' van het systeem voldoende
- server: wordt er besloten verder te gaan met deze dienst worden voor de eerste maand de éénmalige activatiekosten en de naar rato van het gebruikte aantal dagen * maandkosten op basis van module S1 in rekening gebracht
- werkstation: wordt er besloten verder te gaan met deze dienst worden voor de eerste maand geen kosten in rekening gebracht

Er is geen opzegtermijn aangezien er altijd per 1e van de volgende maand moment gestopt kan worden met het gebruik van deze dienst. Er wordt dan over de lopende maand nog wel een eindfactuur opgesteld.

In verband met de lage maandkosten geldt voor werkstations een extra clause waar begrip voor gevraagd wordt:

- bij de facturering wordt uitgegaan van een minimaal factuurbedrag ad €14,95 netto. Dat houdt in dat er in sommige gevallen voor meerdere maanden vooruitbetaald wordt
- indien tussentijds alsnog besloten wordt te stoppen met deze dienst worden de niet gebruikte maanden uiteraard gerestitueerd