



## Service Level Management (SLM)



## Savoir exactement ce qui se passe depuis le branchement de l'utilisateur jusqu'au cœur du serveur en tenant compte du réseau

### Pas de problème !!!

**Bien sure...** votre réseau est suffisamment performant et vous n'avez pas de problèmes (en êtes-vous vraiment sûr?).

**Et pourtant...** des utilisateurs se plaignent que votre réseau est lent.

**Bien sûr...** vos liens vers d'autres sites ne sont pas surchargés.

**Et pourtant...** des utilisateurs se plaignent que votre réseau est lent.

**Bien sûr...** la bande passante interne et en sortie de réseau a l'air en ordre.

**Et pourtant...** il y a peu de temps ça marchait mieux et sans savoir pourquoi....

**Bien sûr...** Votre parc informatique est moderne et les serveurs performants

**Et pourtant...** vos serveurs sont neufs et puissants mais la performance n'est pas atteinte.

**Bien sûr...** vos prestataires d'accès vous garantissent la bande passante et éventuellement les temps de réponses.

**Et pourtant...** vous doutez de les avoir au vues de la performance de vos connections. Mais comment les vérifier ?

**Bien sure.....**

**Si vous vous reconnaissez même partiellement dans les descriptions ci-dessus, il est encore temps de se rencontrer.**

### SLM: On manage les services car ce sont eux qui permettent à l'entreprise d'être productive !

Aujourd'hui, l'outil informatique est la clef du succès d'une entreprise. Sans elle, rien ne va plus et rien ne marche plus. De plus en plus, les interactions des différents éléments de l'entreprise sont vitales. Il ne suffit plus d'avoir la certitude que chaque élément fonctionne au mieux, il faut savoir si ils marchent ensemble. Ce qui est important de nos jours, c'est de savoir que les services qui sont mis à disposition fonctionnent normalement et à la performance exigée.

Ce sont tous les services mis à dispositions qui font que vos process ont la qualité exigée. Si un seul élément fonctionne mal, cela peut avoir des répercussions grave sur tout un ensemble de services. Cela va de l'application qui ne marche pas à cause d'un temps de réponses trop long sur un lien du WAN, à un process de vente de votre entreprise qui est mis en danger à cause du ralentissement du service de facturation, qui lui est dérangé par une CPU, qui elle est surchargée à cause d'un disque qui est plein.

Ce qui est vital aujourd'hui, c'est d'avoir le contrôle d'un bout à l'autre des différentes services/process et de prendre en considérations tout ce qui se trouve entre ainsi que toutes les dépendances d'autres systèmes qui influent directement ou indirectement sur son bon fonctionnement. Cela permet de connaître l'impacte d'une panne sur toute l'entreprise tout en localisant exactement et rapidement l'élément qui est en cause.

On vous garantie bien des SLA sur les divers éléments mais êtes vous en mesure de contrôler que vous les avez?

### Reconnaitre les déficiences des services

#### Apparition et cause

Notre expérience dans l'implémentation de SLM dans des environnements complexes, nous permet d'affirmer que la plus part des client ne mesurent pas les conséquences en amont ou en aval des déficiences qui surgissent dans une partie de l'infrastructure (Switch défectueux, Interface down, buffers pleins, etc...).

Les déficiences qui touchent le plus perniciousement les services ne sont pas les pannes franches, ce sont des dégradations latentes de certains éléments (des buffers qui se remplissent, des temps de réponses qui augmentent, etc...). C'est ce genre de problème qui donne des soubresauts sporadiques dans les réseaux et qui sont très dures à localiser. Il est d'autant plus important à ce moment là, d'avoir les outils de mesurent et les alarmes qui indiquent exactement où se trouve le problème car bien souvent les effets sont visible dans une toute autre partie du réseau. Généralement c'est du côté de l'utilisateur qui signale un problème qu'on cherche en priorité la panne, ce qui rallonge bien souvent le temps de localisation de la panne.



## Un aperçu de ce qu'il est possible de mesurer

- **Les mesures réseaux**  
Ping, URL, UCN, Trace, RAS, SMTP, POP3, NTP, SNTP, IMAP, DNS, LDAP, Radius, http
- **Les mesures physiques des serveurs**  
Place libre sur disque/répertoire, Taille répertoire/fichier, nombre de fichier, répertoire/fichier accessible, intégrité de fichier, comparaison de fichier
- **Les mesures du système d'exploitation**  
Process test, service test, NT Event test, CPU usage, performance
- **Les mesures de banques de données**  
Interbase, MS SQL, MYSQL, Oracle, PostgreSQL, Sybase, ODBC
- **Divers paramétrables**  
SNMP avec les MIB 1+2, Scripts personnels avec contrôle de résultat, test externe par démarrage d'un programme.

Tous ces tests sont paramétrables sur un état, une valeur, un range, un délais etc...

Contrôle d'accès utilisateur pour les tests qui le demande en envoyant tous les paramètres requis et pour peaufiner les tests au plus près de l'utilisation réelle des services.

Les tests sont configurable pour s'exécuter à intervalles réguliers ou à un moment précis de la journée et chacun peut déclencher sa/ses propre(s) action(s) (26 actions dont : Mail, Signal sonore, PopUp, Log, SMS ou démarrage d'application etc...).

Sur demande nous intégrons des résultats des tests et logs en graphique sur votre serveur Intranet de façon à les mettre à disposition de vos utilisateurs.

## Les conditions suivantes doivent être remplies

### Minimum requis

- Un PC avec Windows 95 (OSR2), 98, ME, NT 4.0, Windows 2000, or XP
- Internet Explorer 4.0 ou plus
- 3 Mb d'espace disque libre
- Résolution d'écran minimum: 800 x 600
- Un plan du réseau ou une personne le connaissant

### Recommandé

- Internet Explorer 5+
- Résolution d'écran: 1024 x 768 ou plus

## Déroulement de la mise en place du Pack-SLM

- Discussion pour décider quelles sont les mesures à effectuer d'après vos besoins
- Analyse et recherche des informations (Adresse réseau, Login Serveur ou DB etc..)
- Installation du/des programme(s)
- Configuration et transfert de connaissances à la personne responsable
- Discussion de fin de journée pour voir ce qui a été réalisé

## Qualité = temps de réponses

La qualité des services n'est pas seulement leurs mise à disposition permanente mais surtout leur temps de réponse régulier. Ces temps de réponses sont configurables en de nombreux endroits dans tout le flux des données. Toute la qualité du service est mise ne danger si un seul endroit ne respecte pas les temps de réponses.

Notre SLM permet de mesurer précisément tous ces endroits et de les mettre en dépendances les uns des autres de façon à avoir une vue d'ensemble de tout le service.

Des programmes complémentaires peuvent également donner des indications graphiques de la qualité pour documenter votre performance.

## Qualité =! Prix

La qualité des services n'est pas toujours en relation avec le prix à payer pour garantir la qualité. Il suffit peut-être de réguler en conséquence le trafic au bon endroit pour obtenir les effets désirés.

La plus part de nos applications sont basées sur des Sharewares disponibles sur le marché depuis des années. C'est donc à un prix abordables tout en conservant leur qualité issue d'année d'améliorations que vous aurez votre SLM.

## Les bénéfices

- Repérage des divers problèmes
- Minimiser les risques de dégradation
- Minimiser les dépenses en d'inutiles investissements dans la bande passante
- Minimiser les dépenses en d'inutiles extensions de serveur
- Suivi du changement de l' environnement et visualisation des conséquences.
- Localisation exacte de responsabilité en cas de litige sur l'origine des problèmes
- Documentation l'état et des modifications
- Documentation soutenant les demandes de budgets

**Appelez nous!**

NewNet Technology

++33 (0)3 89 40 34 35  
djordan@newnet-fr.com