



## Cadé Provider Monitoring

### Verteilte Überwachung

Die Überwachungsdienste von Cade Support Team sind mit einem verteilten System realisiert. Das heißt, es existieren verschiedene Messpunkte, von denen aus die Prüfung der Dienste erfolgt. Diese Messpunkte sind von Ihrem Standort und der Provideranbindung so gewählt, dass eine fehlerfreie Überwachung sichergestellt ist, auch wenn es Verbindungsausfälle auf einzelnen Strecken im Internet bzw. bei einzelnen Providern geben sollte.



Land	Stadt	Adresse
Mess-Region Europa		
Deutschland	<a href="#">Nürnberg</a>	213.133.109.71
Deutschland	<a href="#">Berlin</a>	81.169.152.104
Deutschland	<a href="#">Hamburg</a>	212.72.183.125
Deutschland	<a href="#">Frankfurt</a>	217.20.116.60
Deutschland	<a href="#">München</a>	193.164.132.46
Deutschland	<a href="#">Düsseldorf</a>	62.75.152.240
Mess-Region Amerika		
USA	<a href="#">New York</a>	66.199.224.254
USA	<a href="#">Dallas</a>	206.123.75.177
USA	<a href="#">Atlanta</a>	65.254.53.199
USA	<a href="#">San Diego</a>	206.225.93.134

### Vorteile

Diese Vorgehensweise verbessert die Qualität der Überwachungsergebnisse gegenüber einer nicht-verteilten Lösung erheblich. Fehlalarme können so gut wie ausgeschlossen werden, da die Meldung eines Ausfalls durch 3 unabhängige Systeme diagnostiziert wird.

Weiterhin erhöht sich durch die verteilte Messung die Verfügbarkeit des Gesamtsystems, da ein möglicher Ausfall eines Messpunktes durch das System erkannt und über die anderen verfügbaren Messpunkte ausgeglichen wird. Daher ist die Verfügbarkeit eines Messpunktes nicht ausschlaggebend für die Verfügbarkeit der Dienste von Cade Support Team.

Nicht zuletzt ermöglicht dieses modulare System, eine gleichbleibend hohe Überwachungsqualität, egal wie viele Server überwacht werden.

## Funktionsweise

Grundsätzlich wird die Verteilung der einzelnen Prüfungen über alle Messpunkte anhand der Auslastung der Messpunkte vom System vorgenommen. Vor jedem Check wird die Erreichbarkeit des Messpunktes verifiziert.

Nachdem die Überprüfung eines Dienstes kein OK-Ergebnis geliefert hat, wird dieser Dienst zur Wiederholungsprüfung vorgemerkt. Im Rahmen der Wiederholungsprüfung wird berücksichtigt, welcher Messpunkt das 1. Ergebnis ermittelt hat und die erneute Prüfung einem anderen Messpunkt zugeordnet. Gleiches gilt für die sich anschließende 2. Wiederholungsprüfung. Sollte eines der 3 Messergebnisse einen OK-Status geliefert haben, ist die Messung beendet und wird entsprechend dem Checkintervall neu vorgesehen.

Erst nachdem alle 3 Messungen zum gleichen Ergebnis geführt haben, wird der Statuswechsel im System vorgenommen und die entsprechende Benachrichtigung ausgelöst.

## Verfügbare Dienste

Nachfolgend sehen Sie eine Auswahl der Dienste, für die wir Ihnen eine Verfügbarkeitsüberwachung anbieten.

### Webserver

<a href="#">HTTP</a>	Basisüberwachung Webserver
<a href="#">HTTP Pro</a>	Webserver-Überwachung mit vielen weiteren Optionen (virtuelle Hosts, Anmeldung, Content-Check, Scripts)
<a href="#">HTTPS Pro</a>	Secure Webserver-Überwachung mit vielen weiteren Optionen (virtuelle Hosts, Anmeldung, Content-Check, Scripts)
<a href="#">HTTP TransAct</a>	Überwachung von HTTP-Transaktionen
<a href="#">HTTP/S Perf</a>	Performance Überwachung einer URL

### Mailserver

<a href="#">SMTP</a>	Überwachung des Mailversand über SMTP
<a href="#">POP3</a>	Überwachung des Mailempfangs über POP3
<a href="#">IMAP</a>	Überwachung des Mailempfang über IMAP

### Datenbanken

<a href="#">MYSQL</a>	Status-Check des MySQL-Dienstes
<a href="#">PostgreSQL</a>	Status-Check des PostgreSQL-Dienstes
<a href="#">MS SQL</a>	Status-Check des MS SQL-Dienstes

### Server

<a href="#">PING</a>	Alive-Check per ICMP
<a href="#">SSH</a>	Monitoring des Admin-Zugriffs auf den Server per Secure Shell
<a href="#">FTP</a>	Überwachung des FTP-Dienstes
<a href="#">TCP</a>	allg. Überprüfung eines TCP-Ports
<a href="#">DNS</a>	Überprüfung eines DNS-Service
<a href="#">Local Check Web</a>	Monitoring lokaler Parameter (Speicher, Festplatte, Load usw.) über HTTP-Protokoll
<a href="#">Local Check</a>	Monitoring lokaler Parameter (Speicher, Festplatte, Load usw.) über Daemon, der lokal installiert ist

# Glossar

## Öffentliche Reports

Diese Funktion ermöglicht es, individuell für jeden Dienst und den gewünschten Zeitraum einen Link zu generieren, mit welchem dieser Report ohne Authentisierung abgerufen werden kann. Damit können Sie beispielsweise Partnern oder Kunden einen Zugriff auf ausgewählte Reports ermöglichen.

## Überwachungsintervall

Damit ist der Zeitraum zwischen zwei Prüfvorgängen des entsprechenden Dienstes gemeint. Gleichzeitig stellt dieser Zeitraum auch die größtmögliche Dauer dar, die ein Ausfall unbemerkt bleibt.

## Basic Authentication

Dabei handelt es sich um eine Form der Authentifizierung gegenüber einem Webserver für geschützte Bereiche einer Website. Dieser Vorgang wird vom Webserver vorgenommen und ist erkennbar an einem Pop-up Fenster in dem Benutzernamen und Password eingegeben werden müssen.

## Benachrichtigung

Als Benachrichtigung bezeichnet man die Information eines Kontaktes über eine Statusänderung eines Dienstes. Es gibt zwei Arten der Benachrichtigung: per E-Mail und per SMS.

## Daemon

Im Unix-Umfeld wird unter einem Daemon eine Applikation verstanden, die im Hintergrund auf einem Server abläuft und Dienste bereitstellt bzw. festgelegte Aufgaben bearbeitet. In der Windows-Welt wird hierfür der Begriff "Dienst" verwendet.

## Dienst

Unter einem Dienst ist eine von Cade Support Team angebotene Überwachungsoption zu verstehen, mit der man auf Servern ausgeführte Services bzw. Applikationen überwachen kann. Aus diesem Grund verfügt jeder Dienst über entsprechende Parameter, die zur Konfiguration der Überwachung dienen.

## Fehlalarm

Darunter versteht man die Auslösung eines Alarms nach einer fehlerhaften Prüfung eines Dienstes, obwohl der Dienst nicht ausgefallen ist. Gründe hierfür könnten beispielsweise Netzwerkschwankungen oder Überlastung sein, so dass ein Timeout auftrat. Damit dieser Zustand nicht eintritt, verwendet Cade Support Team Wiederholungsprüfungen.

## Geografische Messregion

Die Überwachung der jeweiligen Dienste wird von verschiedenen Messpunkten aus durchgeführt. Dabei werden diese Messpunkte geografischen Regionen zugeordnet. Diese Option ist pro Dienst konfigurierbar. So kann festgelegt werden, von welcher Region aus dieser Dienst geprüft werden soll. Damit ist sichergestellt, dass die Überwachungsergebnisse genau aus der Region ermittelt werden, aus der auch die Nutzer eines Dienstes zugreifen.

## HTTP Push

HTTP Push ist eine Methode zur Benachrichtigung, bei der ein beliebiges Script hinterlegt werden kann, welches im Falle einer Benachrichtigung von ServerGuard24 aufgerufen wird. Bei diesem Aufruf werden Informationen zur Benachrichtigung per POST Variablen an das Script übergeben.

## HTTP Transaktion

Eine HTTP Transaktion bezeichnet eine sequentielle Abfolge einzelner Aktionen, die ein Benutzer auf einer Website typischerweise im Browser vornimmt, um einen bestimmten Vorgang/Funktion auszuführen. Beispiele hierfür wären das Anmelden im Kundenbereich oder Suchen eines Artikels in einem Shop.

## Kontakt

Ein Kontakt ist eine Person, welche bei Ausfällen oder Gutmeldungen benachrichtigt wird. Kontakte sind Diensten zugeordnet, über deren Statusänderungen diese Kontakte informiert werden.

## Messpunkt

Im Rahmen der verteilten Überwachung setzt Cade Support Team verschiedene Messpunkte ein. Ein Messpunkt bezeichnet dabei einen Server, von dem aus die eigentliche Überprüfung des Zielsystems vorgenommen wird. Dabei sind Standort und Provideranbindung des Messpunktes wichtige Eigenschaften, die für das System der verteilten Überwachung von Bedeutung sind.

## Performance Auswertung

Zusätzlich zur Verfügbarkeit gibt es die Möglichkeit, Performance-Parameter in die Auswertung aufzunehmen. Die Response-Zeit für die jeweils ausgeführte Prüfung ist bei jedem Dienst für die Performance Auswertung verfügbar. Die Parameter, welche zusätzlich ausgewertet werden können, finden Sie in der Detailbeschreibung des jeweiligen Dienstes.

## Referenz Dienst

Der Referenz-Dienst ist ein pro Server festgelegter Dienst, der als Referenz für den Benachrichtigungsversand dient. In Abhängigkeit des Status dieses Dienstes erfolgt der Versand von Benachrichtigungen anderer Dienste. Ist der als Referenz-Dienst definierte Dienst nicht im OK-Status, werden für alle weiteren Dienste des gleichen Servers keine Benachrichtigungen versandt. Ein Beispiel für einen möglichen Referenz-Dienst wäre der PING-Dienst.

## Reportversand

Diese Funktion erlaubt es, Auswertungen von überwachten Diensten per E-Mail zu versenden. Es können dabei beliebig viele Versandaufträge definiert werden. Die Versandaufträge sind in Abhängigkeit der Server/Dienste, des Zeitraums (täglich, wöchentlich, monatlich, quartalsweise, jährlich) und den Kontakten der Empfänger individuell konfigurierbar.

## Schnittstellen

Die API bietet die Möglichkeit, mit Web-Applikationen auf Überwachungsdaten der Server und Dienste zuzugreifen. Hierzu wird ein parametrisierter Request an ein Skript auf unserem Server gesendet, welches die angeforderten Informationen zurückgibt. Die Schnittstellen werden bei Bedarf erweitert und sind mit einem Schlüssel vor fremdem Zugriff geschützt.

Verfügbare Funktionen:

- Aktueller Status: Statusinformationen überwachter Dienste und Server

## Server

Mit Server bezeichnet man Computer, auf denen Services bzw. Applikationen ausgeführt werden. Sobald diese Computer mit dem Internet verbunden sind, können sie von Cade Support Team überwacht werden.

## SSL (Secure Socket Layer)

Die wichtigste Eigenschaft von SSL ist die verschlüsselte Übertragung von Daten. Dabei können verschiedene Verschlüsselungsstärken eingesetzt werden. Das SSL-Protokoll setzt auf das TCP/IP-Protokoll auf und ist daher anwendungsunabhängig.

Die wohl gebräuchlichste Anwendung ist im Zusammenhang mit dem HTTP-Protokoll zu sehen und auch als HTTPS bekannt. Diese Kombination ermöglicht es Ihnen, sämtliche Daten zwischen dem Client des Besuchers und dem Webserver Ihrer Website verschlüsselt zu übertragen.

## URL

Die URL (Uniform Resource Locator) ist die exakte Adresse einer jeden Webseite. Beispiel: "http://www.meineseite.de/"

## Verteilte Überwachung

Cade Support Team benutzt ein verteiltes System, mit welchem die Prüfungen der einzelnen Dienste von mehreren verteilten Messpunkten aus erfolgt. Hierzu betreiben wir verschiedene Messpunkte, die von Ihrem Standort aus so gewählt sind, dass wir eine fehlerfreie Überwachung sicherstellen können, auch wenn es Verbindungsausfälle auf einzelnen Strecken im Internet geben sollte.

Des Weiteren wird damit die Qualität des Überwachungsergebnisses signifikant verbessert, da in jedem Fall ein Ausfall von 3 verschiedenen Punkten aus verifiziert wird.

## Wartungsintervall

Damit wird der Zeitraum bezeichnet in dem sich ein Server/Dienst in Wartung befindet. Während dieser Zeit werden typischerweise Arbeiten (Reboot, Update usw.) am Server/Dienst vorgenommen, die seine Funktion ganz oder teilweise ausser Betrieb setzen. Daher ist es hilfreich diese Intervalle im Rahmen der Überwachung einzutragen, damit eine fehlerhafte Überprüfung nicht zur Benachrichtigung führt.

## Wiederholungsbenachrichtigung

Ist ein Dienst länger als 2 Stunden (Standardkonfiguration) nicht erreichbar oder fehlerhaft, so werden erneut Benachrichtigungen an die entsprechenden Kontakte versandt. Ziel ist es, über die weiterhin andauernde Fehlfunktion zu informieren. Der Versand erfolgt jedoch nur, sofern Sie eine Benachrichtigung für die Option "Wiederholung" für den jeweiligen Dienst aktiviert haben. Das Zeitintervall für die Wiederholungsbenachrichtigung kann im Advanced- und Premium-Paket individuell konfiguriert werden.

## Wiederholungsprüfung

Nachdem ein Dienst als fehlerhaft oder ausgefallen erkannt wird, nimmt Cade Support Team 2 weitere Überprüfungen vor, um sicherzustellen, dass kein Fehlalarm vorliegt. Der zeitliche Abstand dieser Wiederholungsprüfung liegt je nach Paket zwischen 30 und 120 Sekunden. Als Nutzer des Advanced- und Premium-Paketes haben Sie die Möglichkeit mit der Option "Alarm nach Ausfall von" das Intervall der Wiederholungsprüfung selbst festzulegen. Insgesamt ist somit sichergestellt, dass erst nach 3 erfolglosen Tests eine Benachrichtigung ausgelöst wird.

Cadé Provider  
Gerlindweg 29  
22559 Hamburg

Tel.: 040 - 819 903 16

Fax: 040 - 81 2999

Web: [www.cadeprovider.de](http://www.cadeprovider.de)

Mail: [support@cadeprovider.de](mailto:support@cadeprovider.de)