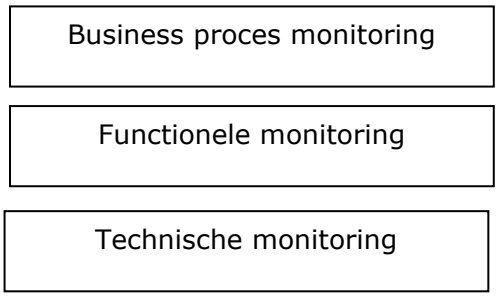
Raad voor Rechtsbijstand

Monitoring

Raad voor Rechtsbijstand

Inleiding

Er zijn verschillende methodes en technieken om monitoring op een applicatielandschap in te richten. Deze vallen onder te verdelen in de volgende 3 categorieën (in hiërarchische volgorde);



Technische monitoring
Technische monitoring ziet toe op de gezondheid van de onderliggende infrastructuur en middleware. Deze monitoring focust zich op de losstaande componenten in het IT-landschap zonder rekening te houden met de rol van een component in het geheel. Hierbij valt te denken aan het per server monitoren van het geheugengebruik, schijfruimte en de beschikbaarheid van de server.

Functionele monitoring
Functionele monitoring richt zich op de applicatie specifieke componenten en het gedrag van de applicatie. Het doel van functionele monitoring is het meten van de beschikbaarheid en performance van een applicatie.
Functionele monitoring kan ingericht worden door het monitoren van applicatie specifieke services maar ook door de inzet van robots welke gescripte use cases op de applicatie uitvoeren.

Business proces monitoring
Business proces monitoring ziet toe op het correct functioneren van het gehele business proces.

Infrastructuur
Voor de infrastructuur welke onder het beheer van CTAC valt (Ontwikkel en Test omgevingen in Azure en Acceptatie en Productie omgevingen on premise) is gesteld dat CTAC verantwoordelijk is voor de continuïteit van de overeengekomen dienstverlening en haar monitoring daarop heeft ingericht. CTAC voegt zich hierbij zoveel mogelijk naar de richtlijnen van de leveranciers van de betreffende servers, besturingssystemen en middle ware toepassingen hierop. Dit betekent onder andere dat voor de inrichting van monitoring van Windows servers gebruik gemaakt wordt van de SCOM Management Packs waarmee duizenden waarden gemonitord worden. Voor de Linux omgeving wordt Zabbix gebruikt.

Er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van Windows servers en daarbij worden onderstaande zaken bewaakt middels monitoring en alerting.

Name	**Type**	**Description**	**Default Threshold**
Availability	Check	Beschikbaarheid over netwerk	Ping lost -> Critical
System uptime	Metric	Meten beschikbaarheid	Terug te zien in de SLR
CPU	Metric	CPU	30 min boven 90% -> Critical
Memory	Metric	Memory	30 min boven 90% -> Critical
Disk space	Metric	Het meten van de gebruikte, nog beschikbaar en de totale disk spaces	Disk space > 90% - > warning 95% -> Critical
Disk IO	Metric	Disk write en read snelheid	IO vertraging boven de 15ms -> Warning
Network interfaces	Metric	Het meten van de snelheid, en errors op de netwerk adapters	
Windows services	Check	Test of de standaard automatisch gestarte services gestart zijn	Service stopped -> Critical

Dell Boomi
Dell Boomi wordt als iPaaS (Integration Platform as a Service) afgenomen van CTAC en betreft een shared platform.
Op dit shared platform vindt een veelvoud aan monitoringacties plaats voor meerdere klanten van CTAC.
CTAC zal nog inzage geven in welke acties en componenten gemonitord worden.

Het CTAC iPaaS team monitort momenteel enkel of de iPaaS up-and-running is. Dit betreft de Technische Monitoring van iPaaS.
Met Technische Monitoring wordt niet de berichtenuitwisseling op applicatief niveau gecontroleerd.
CTAC is verzocht een voorstel aan te leveren voor het inrichten van pro-actief beheer op de berichtenuitwisseling. Hierbij is het de bedoeling dat CTAC controleert op errors in de Process Reporting en Queues en in actie komt wanneer een bericht in error staat of een queue volloopt. Hierbij dient ook weer het incidentproces van de RvR gevolgd te worden.

Mendix

Nog niet alle Raadsportalen draaien momenteel op Mendix, maar dat gaat naar verwachting wel binnen afzienbare termijn gebeuren.

Mendix wordt afgenomen als PaaS (Platform as a Service) en draait in de public cloud. De technische monitoring van de onderliggende (virtuele) hardware ligt bij Mendix zelf en beschikbaarheid en het oplossen van incidenten op dit vlak, worden middels de SLA met Mendix opgepakt.
Binnen het product Mendix zelf zijn er daarnaast diverse health checks in te regelen (https://docs.mendix.com/howto/monitoring-troubleshooting/#1-introduction) waarbij

er op de alerts te abonneren valt (middels een mail).

Ontwikkelpartij Capgemini heeft de health checks en alerting op dit moment ingericht en eventuele alerts worden door hen ontvangen.
Na gunning van het perceel Mendix low-code platform en Microsoft technologieën in de aanbesteding Generieke ICT, dient de alerting vanuit Mendix aangesloten te worden op het incidentproces van de RvR.

Ymor en Ymonitoring
Met de Ymonitoringtool van Ymor wordt de gebruikerservaring gemonitord. Dit wordt gedaan door middel van synthetische monitoring; er worden gebruikers acties gesimuleerd welke in de applicatie (Dynamics CRM) een aantal stappen doorloopt. Uit de gemeten responsetijden wordt een Apdex-score gehangen welke de beleving van de gebruiker (Satisfied/Tolerated/Irritated) rapporteert.
Daarnaast signaleert Ymor ook afwijkingen in performance en beschikbaarheid van gemonitorde ketens. Deze signaleringen worden via het incidentproces opgepakt en belegd bij de beherende partij.

Onze websites worden op dezelfde manier gemonitord. Voor de portalen zijn er echter geen DigiD- of eHerkennigsmiddelen beschikbaar voor testdoeleinden op Productie. Ymor heeft daarvoor Dynatrace als oplossing voor ogen. Dit is een stukje software wat op de server(s) geïnstalleerd wordt en het gebruik en ervaring van het portaal volgt.