



Dienstbeschrijving SURFopzichter

Auteur(s): Teun Fransen, Henny Bekker

Versie: 2.0

Datum: November 2016

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Afkortingen en terminologie	4
3	Beschrijving SURFopzichter	5
3.1	Achtergrond.....	5
3.2	Functionele beschrijving van de dienst.....	5
3.3	Technische beschrijving van de dienst	6
3.4	Dienstspecificaties en handleiding.....	7
3.5	SLS en karakteristieken	7
3.6	Aanvraag, wijziging, storing en tarieven	7



1 Inleiding

Deze dienstbeschrijving beschrijft de dienst SURFopzichter. Dit document is bedoeld voor de Instellings Contactpersoon (ICP), de Instellings Coordinator (ICO) en eventueel andere personen binnen de instelling die betrokken zijn bij het leveren van ICT dienstverlening.

In dit document komen achtereenvolgens aan de orde:

- De opzet van de dienst;
- De functionaliteit;
- Service levels;
- Informatie over aanvraag, wijziging, storingsprocedures en tarieven.

2 Afkortingen en terminologie

In onderstaande tabel zijn afkortingen met hun betekenis opgenomen die in dit document worden gebruikt.

Tabel 2.1 Afkortingen met betekenis

Afkorting/term	Betekenis
ICP	Instellingscontactpersoon is namens de instelling het eerste aanspreekpunt voor afname van diensten van SURFnet en wijzigingen daarin. De ICP is het reguliere aanspreekpunt voor de adviseurs van SURFnet.
Kwaliteit van een dienst	Indicatoren waarmee de kwaliteit van een dienst wordt bepaald, zoals beschikbaarheid, prestatie, enzovoort
Real-time	Op hetzelfde moment, actueel

3 Beschrijving SURFopzichter

3.1 Achtergrond

SURFnet heeft van oudsher veel contact met de ICT-afdelingen binnen onderwijs en onderzoek, die een groeiend aantal diensten leveren aan de eigen organisatie en soms zelfs daarbuiten. Het gaat daarbij voornamelijk om diensten die worden ontsloten via het internet: email, onlineleersystemen, webservices (in de breedste zin), databanken, enzovoort. Soms worden de diensten zelf ontwikkeld en beheerd, soms ingekocht van derden maar gehost binnen de eigen instelling en soms (steeds vaker) worden diensten als extern gehoste en beheerde service ingekocht (cloud service).

Was het enige jaren geleden gebruikelijk dat de ICT-afdelingen op basis van best effort dienstverlening kunnen aanbieden, tegenwoordig is dat ondenkbaar. Bestuurders, maar ook medewerkers en studenten eisen nu een maximale uptime van de dienstverlening, en een minimale hersteltijd bij storingen. Er heerst vaak onbegrip als een internetdienst niet beschikbaar is. De verwachtingen richting de beheerders liggen hoog.

Om aan al deze verwachtingen te kunnen blijven voldoen, dient de beheerorganisatie binnen de instelling een steeds groter en complexer wordende groep aan diensten te bewaken. Hiervoor zijn diverse softwareoplossingen, maar deze zijn vaak complex in beheer en onderhoud, duur in aanschaf, niet afgestemd op de wensen van de organisatie en draaien lokaal op de eigen LAN infrastructuur, wat een vertekend beeld kan geven.

SURFnet heeft SURFopzichter ontwikkeld om de hierboven geschetste uitdaging voor instellingen aan te gaan. Door centraal een real-time bewakingsplatform in te richten worden instellingen ontlast om eigen tools aan te schaffen en te onderhouden, en ook worden door schaalvoordeel kosten en resources bespaard. Door innovatie zullen bewakingsmechanismes worden ontwikkeld waarbij niet de onderdelen van systemen, maar de ervaring van afnemers van de dienst centraal staat.

3.2 Functionele beschrijving van de dienst

SURFopzichter is een dienst waarmee beheerders bij instellingen op eenvoudige wijze in staat worden gesteld om zowel afgenomen als zelf te leveren internetdiensten, real-time te bewaken op de kwaliteit. Onder kwaliteit wordt in dit verband de parameters van de betreffende dienst bedoeld, zoals beschikbaarheid en prestatie, waarbij de ervaring van de gebruiker van de dienst centraal staat.

Op dit moment (november 2016) zijn er 16 checks beschikbaar:

Check	Beschrijving
Cluster Check	Deze check controleert de laatst gemeten status van alle checks in een op te geven cluster en zal zijn eigen status daarop aanpassen.
DNS	Deze check controleert of uw domeinnamen netjes verwijzen naar een ipadres op het internet.
DNSSEC	Controleert of uw domeinnaam DNSSEC gevalideerd kan worden.

Check	Beschrijving
FTP	Deze check controleert of een ftp-connectie is op te zetten naar een ftp server via opgegeven port (default 21). Er wordt niet ingelogd.
HTTP time	Controleer of the HTTP time goed staat
HTTP(S)	Controleert of een http server normaal reageert. Het is mogelijk om een stuk uit de responsebody op te geven of een reguliere expresie waar de response body aan moet voldoen. Zo kan dus een foutpagina onderscheiden worden van een normale response.
HTTP(S) status	Controleert welke status een http server op een bepaald adres terug geeft. Het is bijv mogelijk om te controleren http-authenticatie nog aan staat. De server hoort dan op een verzoek een 404 unauthorized terug te geven. Ook kan met deze check herkend worden of een pagina redirect of niet.
ICMP	De check controleert of een IP-connectie is op te zetten met een op te geven host. Hiermee kan gekeken worden of een host überhaupt reageert. Dit is identiek aan wat het commando "ping" doet.
IMAP	Deze check controleert of een IMAP-connectie is op te zetten naar een mail server via opgegeven port (default 143).
POP	Deze check controleert of een pop-connectie is op te zetten naar een mail-server via opgegeven port (default 110).
SMTP	Controleert of een SMTP-connectie is op te zetten naar een mail server via opgegeven port (default 25).
NTP	Controleert de NTP van de hos up to date is.
SIP	Controleert of een SIP server werkt of niet en of de response tijd voldoende is. Een eventueel noodzakelijke gebruikersnaam moeten in de uri worden meegegeven volgens het format "sip:john@sipserver.nl"
SSH	Deze check controleert of een SSH verbinding kan worden gelegd met de server op opgegeven port (default 22).
SSL	De check waarschuwt of een SSL certificaat van een op te geven host op opgegeven port is verlopen of gaat binnen een opgegeven termijn zal verlopen.
TCP	Controleert of een host op opgegeven port via TCP bereikbaar is.

3.3 Technische beschrijving van de dienst

SURFopzichter bestaat uit de volgende onderdelen:

- Authenticatie via SURFconext en autorisatie via SAB. Daarnaast tweetrapsverificatie via SMS.
- Een webinterface waarmee:

- De status en geschiedenis van de kwaliteit van diensten kan worden bekeken
- De bewaking van de kwaliteit van diensten kan worden geconfigureerd
- Notificatie kan worden geconfigureerd
- Het bewakingsplatform (gebouwd met de open-source tool Nagios, <https://www.nagios.org/>) staat op een centrale plek in het SURFnet netwerk. Metingen worden dus altijd gedaan centraal vanuit het SURFnet netwerk.
- Platform ten behoeve van email en SMS notificatie

De webinterface is geschikt voor gangbare browsers. Iedere instelling krijgt zijn eigen instantie. Dat houdt in dat er voor verschillende afdelingen of faculteiten binnen de instelling één SURFopzichter-omgeving is.

3.4 Dienstspecificaties en handleiding

Specifieke gebruikershandleidingen zijn te vinden de website van de dienst, <https://www.surf.nl/surfopzichter>.

3.5 SLS en karakteristieken

De karakteristieken van deze dienst worden gepubliceerd via de SURFnet Service Level Specificatie. De meest recente versie van de SLS is te vinden op het adres: surf.nl/surfnet-sls. Rapportages over de karakteristieken van deze dienst worden gepubliceerd op SURFdashboard Rapportage.

3.6 Aanvraag, wijziging, storing en tarieven

SURFopzichter is exclusief beschikbaar voor SURFnet aangesloten instellingen.

De meest recente tariefinformatie is terug te vinden in de jaarlijkse tarievenbrief, of via de website, <https://www.surf.nl/surfopzichter>.

- Voor de **aanvraag of wijziging** van de dienst kan een instelling terecht op het self-service portaal SURFdashboard, de eigen SURFnet adviseur, of klantsupport. Gebruik van SURFdashboard heeft hierbij de voorkeur.
- Bij een **storing** dient de daarvoor bevoegde persoon binnen de instelling zich te melden bij de SURFnet helpdesk.

In de volgende tabel staan de contactgegevens:

Wanneer?	Door wie?	Contact	Tijden
Bij een aanvraag of wijziging	Instellings Contact Persoon (ICP)	https://dashboard.surfnet.nl/ (bij voorkeur) SURFnet Klant Support Tel. +31 (0) 88 78 73 000 E-mail: klantsupport@surfnet.nl	Kantoor
Storing	Geregistreerde helpdeskbellers	SURFnet Helpdesk Tel. 088 - SURFNET (088 - 7873 638)	24 x 7

Wanneer?	Door wie?	Contact	Tijden
		E-mail: helpdesk@surfnet.nl http://www.surf.nl/over-surf/contact/24-uurs-helpdesk/index.html	