

# Handboek



# Systeembeheer



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	04
<b>1. Planning</b>	06
> Voorbereiding	
> Inlezen	
> Overleg	
> Klantenmap	
<b>2. System Management</b>	07
> Eerst uitvoeren	
> Interview klant	
> Controles	
> Bespreking urenverantwoording	
<b>3. Security Management</b>	10
> Administrators	
> Wachtwoordpolicy	
> Oude gebruikersaccounts	
> Rechten	
> Inbellen	
> Internet	
> Mailrelaying	
> Fysiek	
<b>4. Availability Management</b>	12
> Back-up	
> Uitwijk	
> Antivirus	
> UPS	
> Software	
> Hardware	
<b>5. Configuration Management</b>	15
> Set-up	
> Aanschaf	
<b>6. Capacity Management</b>	16
> Wat staat erop?	
> Onderzoek	
> Opschonen	
> Archiveren	
> Prognose	
<b>7. Performance Management</b>	18
> Waarden	
> Trend	
> Onderzoek	
<b>8. Checklist Systeembeheer</b>	19
<b>9. Guardian Network Monitoring Tool</b>	20
> Back-up	
> Antivirus	
> Schijfruimte	
> E-mail / internet	
> Heartbeat	
> Rapportage	



## Inleiding

### > Standaardisatie systeembeheer

Dit handboek is gemaakt voor klanten en systeembeheerders van Squire Support Group B.V. en geeft duidelijk inzicht in de dagelijkse taken van de systeembeheerder. In combinatie met de "Checklist Systeembeheer" kan de beheerder zijn werkzaamheden bij de klant beter stroomlijnen. In deze uitgave wordt extra aandacht besteed aan actuele onderwerpen als DSL, mailrelaying, firewalls etc. Bij elk onderdeel is tevens een compacte lijst met taken te vinden, zodat niets over het hoofd gezien wordt.

In dit document worden uitsluitend de echte beheertaken beschreven. Daaronder verstaan wij de pro-actieve componenten van het beheer. Deze taken behoren het grootste deel van de werkzaamheden bij de klant uit te maken. Squire streeft ernaar, door een goede invulling te geven aan pro-actief systeembeheer, de hoeveelheid problemen die bij de klant optreden te minimaliseren. Mochten er onverhoopt toch bepaalde zaken fout gaan, dan is het van belang deze problemen structureel aan te pakken. Het implementeren van oplossingen valt eveneens onder de term systeembeheer.

### Leidraad voor systeembeheerders en klanten van Squire

Dit handboek is geschreven als leidraad voor systeembeheerders en klanten van Squire om een juiste indruk van de werkzaamheden te krijgen. Uiteraard hoeven niet alle taken dagelijks uitgevoerd te worden. Er is daarom een onderverdeling gemaakt in dagelijkse taken en periodiek terugkerende taken.

### > Kwaliteitsverbetering door jaarlijkse Squire IT Audit (SITA)

SITA staat voor Squire IT Audit. Dit initiatief zal de kwaliteit van het systeembeheer verder verhogen. Eenmaal per jaar zal door een klant-manager van Squire een audit plaatsvinden van de IT-infrastructuur van de klant. In samenwerking met de systeembeheerder zal de gehele IT-omgeving tegen het licht gehouden worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een checklist. Tevens worden, met behulp van speciale programmatuur, diverse cruciale onderdelen van de automatisering gecontroleerd op hun werking. Aan de hand van de uitkomsten wordt een plan opgesteld om de omgeving te optimaliseren. Op verzoek kan een kopie van de jaarlijkse controle verzonden worden aan de klant.