

# Monitorización de un servidor Remedy con Patrol Express.

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Autor</b>
1.0	25/08/05	Luis Aparicio

Supongo que sabéis que Remedy proporciona un agente SNMP (el AR System SNMP Agent) y que SNMP son las siglas de Simple Network Management Protocol, es decir, es un protocolo de gestión de red.

¿Y que podemos hacer con esto? Pues podemos monitorizar diversas variables del servidor Remedy con alguna herramienta de gestión.

SNMP trabaja con variables MIB (Management Information Block) y para poner la información de estas variables un poco presentable, mejor utilizar una herramienta.

El producto estrella de BMC (<http://www.bmc.com>), la empresa que compró Remedy, es la suite de monitorización Patrol. A grandes rasgos, Patrol necesita que instalemos un agente en cada máquina que queremos monitorizar.

Patrol es muy potente, ya que el agente es capaz de interpretar un lenguaje propio de scripts llamado PSL, pero esta característica hace que el agente pueda "zamparse" a veces demasiada CPU de las máquinas que monitoriza.

Para entornos en los que no podamos o no queramos instalar un agente en las máquinas, BMC proporciona Patrol Express, que tiene la capacidad de "entender" SNMP y presentar la información recolectada de las MIBs en una consola Patrol. Claro que, la información que pueda proporcionar Patrol Express será menor que la que pueda recoger un agente Patrol "grande", y estará limitada a lo que el adaptador SNMP nos pueda proporcionar.

Si tenemos tanto Remedy como Patrol podemos "ver" el servidor Remedy desde Patrol utilizando Patrol Express. Para hacer esto seguiremos unos sencillos pasos:

1. Instalar y activar el AR System SNMP Agent (por supuesto).
2. Instalar la Remedy MIB en Patrol Express.
3. Seleccionar en Patrol Express los elementos de Remedy que nos interesa monitorizar.
4. Mostrar los resultados utilizando el Patrol Express Web Interface.

Y que nos ofrece la Remedy MIB. Pues lo siguiente:

- arsState - el estado del AR System Server (1 running, 2 down)
- arsServerStat-Since-Start - tiempo desde que se arrancó el AR System Server la última vez
- arsServerStat-Current-Users - Número de usuarios que están actualmente en el sistema
- arsServerStat-API-Requests - Número de peticiones a la API recibidas
- arsServerStat-CPU - Cantidad de CPU utilizada por el servidor desde el arranque

Ya estamos listos para recolectar toda esta información que nos puede proporcionar unas bonitas estadísticas y alarmas si algo va mal. Por supuesto, nos interesa saber si el AR System Server se ha caído, para llamar a la "caballería". Y conocer la distribución de las conexiones de usuario a lo largo del día, para ver si podemos "arañar" alguna licencia.

Está claro que la utilización de la Remedy MIB está al alcance de cualquier aplicación de gestión de red como los archiconocidos Tivoli Netview ( <http://www-306.ibm.com/software/tivoli> ) o el HP Openview ( <http://www.managementsoftware.hp.com> )

Si queréis profundizar en la integración entre el AR System SNMP Agent y Patrol Express, os recomiendo el tip & trick [http://www.remedy.com/customers/dht/archive/08-02-2004\\_B.htm](http://www.remedy.com/customers/dht/archive/08-02-2004_B.htm), en perfecto inglés.