

# 基础架构管理

## 一IT 服务合同管理

Mocha ITAM 帮助企业摆脱混乱的服务合同管理情况，提供统一的管理入口和及时的到期提醒。

### 业务需求与挑战

#### 手工维护和合同跟踪难度大

随着企业中大型设备数量的增多，那么企业签定的 IT 服务合同的数量也会随之增多。手工维护、纸质记录这些服务合同维护难度越来越大。如果保存不当，就会将合同丢失。

#### 服务合同到期，不能及时响应

虽然这些服务为大型设备的维护提供了优质的保障，但是一旦服务合同到期，管理员没有做到及时的续签工作，那么当设备出现故障时，将会影响企业网络的正常运行，甚至影响到企业工作的正常运转。

### 我们给客户带来什么

Mocha ITAM 帮助企业摆脱混乱的服务合同管理情况，带来了以下的价值：

简单易用的统一合同管理入口，提高工作效率

随着设备的增长，企业的服务合同也不断递增，合同的维护和跟踪工作量增加了，但是人手没有增加。为此，Mocha ITAM

为客户提供了简单易用的统一合同管理入口，将管理员从重复繁重的劳动中脱离出来，能够简单快速地维护大量 IT 服务合同，掌握各个 IT 服务合同的相关情况。

#### 提醒服务合同到期，避免问题

系统主动提醒管理员国语合同到期的情况，及时准确的对服务合同进行维护管理，避免问题。

#### 提高 IT 部门响应时间，提高客户满意度

当设备发生故障时，能够快速找出相对应的服务提供商，并让他们第一时间现场服务，提高业务部门对 IT 部门的满意度。用户再也不需要翻看大量的纸质文档了，耽误了系统恢复的时间。

### 关键功能与亮点

通过 Portal 展现，对服务合同做统一管理：

提供对服务合同进行创建、修改、删除的功能。对服务提供商、服务联系电话、服务合同金额等信息进行维护，也对服务合同中的各个设备的服务级别及服务时间进行维护，通过上述操作可以对服务合同进行全方位的维护。

服务合同管理

### 服务合同与 IT 资产管理的关联

服务合同为许多大型设备签定了服务的起至日期，从服务合同中可以浏览到这些设备的信息；反之，在资产管理的方面，也可以浏览到服务合同的相关信息。

### 服务合同视图

管理员可以根据服务合同的创建日期、服务合同将要到期时间等条件进行查询，并将查询的条件进行保存。

### 服务合同搜索

可以对服务合同进行搜索，系统通过“按合同号或合同名称”、“按合同维护人员”、“按服务提供商”、“设备将要到期时间”、“按设备编号或设备名称”、“已到期服务合同”进行查询。并可以对查询到的服务合同做相应的维护。

### 服务合同到期提醒

通过设置服务合同将要到期的时间，来设置服务合同提醒。提供了邮件和短信提醒的功能方式。一旦服务合同将要到期，相关管理人员会第一时间收到邮件漏。

The screenshot displays the 'Service Contract Management' interface. It includes sections for 'Contract Details' (contract name, contact info, status), 'Contract Information' (contract type, manufacturer, status), and 'Contract Tools' (contract ID, name, manufacturer, maintenance person). Below these is a 'Regular Information' section with a search box for 'Service Contract View Name'. A 'Search Method' section contains filters for 'Service Provider', 'Signing Date', and 'Device Remaining Service Time'. At the bottom, there is a 'Please select contract maintenance personnel' section with 'Candidate' and 'Selected' lists and navigation buttons.

服务合同视图定义

The screenshot shows a search dropdown menu titled 'Service Contract Search'. The 'Select' dropdown is open, showing options: '按合同号或合同名称' (selected), '按合同维护人员', '按服务联系厂家', '按未到期设备最小剩余时间', and '按设备编号或设备名称'.

合同搜索

The screenshot shows the 'Reminder Settings' configuration page. It includes fields for 'Service Contract Advance Reminder Time' (in days), 'Reminder Method' (Email checked, SMS unchecked), 'Reminder Cycle' (Weekly selected, Monthly and One-time unselected), and 'Send Time' (00:00). A note at the bottom states: '\*每周五00:00发送上一周报告至您的邮箱'.

合同到期提醒设置

## Mocha BSM 4+1 介绍

### n 三位一体的产品定位



三位一体的解决方案

摩卡软件是亚太区率先推出三位一体产品定位的软件提供商之一，三个定位包括了：

#### n 网络管理

( Network Management System )

— 传统意义上的网络、系统、应用监控，满足了成长中企业的需要；

#### n IT 运维管理

( IT Operations Management )

— 把监控上升至管理的层面，帮助企业规划、运维和改进 IT 系统。通过端到端的监控，帮助中大型企业管理 IT 系统；

#### n IT 服务管理

( IT Service Management )

— 基于 ITIL 流程框架，带领企业进入流程化，规范化和自动化的时代。

### n Mocha BSM 4+1 做得更多

为了满足三位一体的定位，摩卡软件推出了 Mocha BSM 4+1 产品套装。

Mocha BSM 4+1 涵盖了以

下几方面：

#### ☉：基础架构管理

— 网络拓扑、主机、流量分析、IT 资产；

#### ☉：应用管理

— 应用服务器、数据库、Web 服务器等；

#### ☉：端到端响应时间管理

— 应用响应时间管理，端到端监控；

#### ☉：业务服务管理

— 以业务视角看待 IT；

#### ☉：IT 运维管理

— 基于 ITIL 流程框架，满足对事故管理、问题管理、性能管理、变更管理、配置管理发布管理、知识库等需求。



Mocha BSM 解决企业 4+1 方面的问题

### n Mocha BSM 4+1 套装包括

n 以服务的视角看待 IT，提供以服务为导向的监控

— 摩卡业务服务管理

Mocha BSM ( Business Service Management )

n 完整的 IT 资产生命周期

— 摩卡 IT 资产管理

Mocha ITAM ( IT Asset Management )

n 帮助企业找出网络带宽的瓶颈

— 摩卡流量分析

Mocha NTA (Network Traffic Analyzer)

n 基于 ITIL 流程框架，以服务台为中心，提供流程式管理

— 摩卡 IT 运维管理

Mocha ITOM (IT Operations Management )

n 提供端到端监控

— 摩卡端到端监控管理 Mocha E2E (End To End ) Monitoring)