



Mocha Business Service Management 政府领域解决方案白皮书

公 司：摩卡软件有限公司(Mocha Software Co., Ltd.)

地 址：北京市西城区宣武门西大街 127 号大成大厦 15 层

全国咨询热线：400-611-5522

Email: Marketing@mochasoft.com.cn

目 录

1	行业背景	1
2	行业应用特征	1
3	方案功能	1
3.1	网络拓扑管理.....	1
3.2	主机管理.....	1
3.3	应用管理.....	1
3.4	报表管理.....	2
3.5	服务水平管理.....	2
3.6	事件管理.....	2
4	方案亮点	2
4.1	完全的中文支持.....	2
4.2	分布式架构.....	2
4.3	可视化监控.....	3
4.4	标准化的接口.....	3
5	系统运行环境	3
5.1	服务器.....	3
5.2	客户端.....	3
6	Mocha BSM 4+1 介绍	4
6.1	三位一体的产品定位.....	4
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多.....	4
7	系统运行环境	5
7.1	服务器.....	5
7.2	数据库.....	5
7.3	客户端.....	5
8	联系我们	5

1 行业背景

随着电子政务的发展,越来越多的 IT 软硬件系统在政府领域应用。加之近年来政府信息化程度加快"政务公开、推进电子政务、加快政府信息化建设"是电子政务的重要发展方向。电子政务系统正逐渐的成为政府和民众交流的窗口。由于电子政务的大力发展,系统管理人员的工作压力越来越大,如何确保电子政务系统的正常运行,提高对民众的服务水平和效率也是政府所面临的一大问题。

2 行业应用特征

鉴于上述的政府领域背景决定了在政府领域的行业应用特征如下

- n 网络庞大包含各级政府机关且分散
- n 有多套系统组成包括大型数据库管理系统、信息传输平台、权限管理平台、文件形成和审批上传系统、新闻发布系统、服务管理系统、政策法规发布系统、用户服务和管理系统、人事及档案管理系统
- n 有多套网络一般分为内部局域网、外部互联网、通信系统和专用线路
- n 电子政务系统中每天都要传输大量的保密数据,是政务信息化中效益最高的。因此对网络的可靠性、稳定性都提出了较高质量的服务要求。
- n "互联互通、信息共享、协同办公"相关接口标准化成为了政务的又一特征。

3 方案功能

3.1 网络拓扑管理

可以动态实施的展现全局的网络拓扑图反应整体网络的现状。也可以分地域分类自定义的展现网络拓扑图简单直观,当有设备出现故障的时候可以用不同的颜色展示故障设备。可以点击详细信息查看具体故障信息,可以快速的定位问题。网络拓扑提供常用的网管工具方便管理员使用。

3.2 主机管理

对主机系统、CPU、内存、硬盘、进程、用户数等系统信息进行全面监控,管理和分析这些系统的可用性和性能等关键指标,帮助管理员从繁杂的、重复的日常维护工作中解脱出来,更从容的应对各种突发事件,预防事故发生,降低对业务的影响。

3.3 应用管理

对应用服务器、Web 服务器、数据库等应用进行全面监控,管理和分析这些应用的可用性和性能等关键指标,让管理者实时了解目前 IT 应用服务现状,保证应用正常进行。摩卡业务服务管理(Mocha BSM)的应用,使应用管理员直观的看到应用情况、了解底层基础设施的影响力,并在问题影响客户或收益前,对问题根本原因进行快速定位与解决。

3.4 报表管理

可以对管理员关心的资源订阅报表，对该资源的历史数据进行汇总分析生成年报、月报、周报、日报，也可以对未来一段时间的趋势进行分析，展现方式有饼图、柱图、折线图、点图的多种风格，也可以图和表的方式进行组合展示。提供快捷的浏览方式最近 4 小时，最近 7 天，最近 30 天以及本年的浏览方式。方便用户进行对比分析，对决分析策提供支持。

3.5 服务水平管理

让 IT 部门的表现与业务需求相关联，业务部门通过 SLA 规定的各项服务承诺进行对照，从而了解 IT 服务的质量以及 SLA 的满足情况，IT 部门的工作范畴也有了量化的目标，并向着 SLA 所制定的方向迈进。

SLA (Service Level Agreement) 即服务级别协议，是服务提供商和用户之间经过磋商的一个正式合同，用来陈述服务质量、优先级和责权。SLA 不止是一个合同书，更主要是“SLA 过程”，即指通过 SLA 管理，来保障在 SLA 合同书中对客户承诺的服务质量。

摩卡业务服务管理 (Mocha BSM) 将根据服务级别协议 (SLA)，实现对各服务保障和交付流程的全程跟踪，通过具体的数字来量化地评价服务响应速度、故障修复时间等 IT 服务水平。并且可以与各种支持响应流程相结合，进行提前预警、提醒、催办和升级处理。

3.6 事件管理

当被监控的主机、网络、应用等发生超过预定义的阈值的时候就会产生相应的事件，根据不同级别的事件会以不同方式的报警方式通知管理员。报警方式有语音、短信、邮件、桌面客户端等报警方式，可以满足不同级别的事件报警。当事件超过一定的时间未恢复会自动升级到相应的上级管理员或者 B 角色，保证不会因为某个角色管理员的疏忽而造成更大的影响。

4 方案亮点

4.1 完全的中文支持

系统完全的中文支持，采用 B/S 结构通过 WEB 界面进行展示，避免了非本土软件的汉化不完全给使用上带来的不便，符合国情。

4.2 分布式架构

系统采用分布式的架构以满足管理全国范围内不同政府机关单位的信息系统。远程监控服务器 (DMS) 系统把收集到的信息暂时存放在本地数据库，通知支持 HA 提高了系统的安全性。重要的数据以及相关策略的数据及时传送给中央监控服务器 (CMS) 进行入库，保证数据不丢失。通过多个远程监控服务器 (DMS) 来解决性能瓶颈，通过一个统一的展现平台和统一的数据库来保证数据的完整性。通过集中式的权限分配来保证安全性。

4.3 可视化监控

对系统资源进行实时性能监控，图形化地展示监控数据，并提供可视化动态展现功能，满足您持续性的 IT 运营管理需求，帮助降低维护成本、改善工作效率。

政府的应用系统、硬件、网络等 IT 资源越来越复杂，IT 管理员必须通过各种命令语句，来管理和关注这些复杂的 IT 资源。IT 资源的显现度低，无法直观、及时的管理和控制。

可视化管理 (Visualized Management)，简称：VM，帮助政府克服 IT 盲视，通过图形化的方式，展示实时动态的监控性能指标。当数据发生变化时，系统能够自动进行图形闪烁、红色指示、自动获取和告警，管理者用眼睛便可获得直接的洞察。

管理者通过可视化管理这种更直接的方式，实现高效的衡量、监控和管理。可视化的管理极大的提高了工作效率，减少了管理者不必要的工作量。当仪表盘上那些离散的、复杂的应用、网络、硬件等元素连接起来，形成更深层次的信息智能时，我们便打开了管理性能的突破之门。

4.4 标准化的接口

被监控的节点无需安装或者简单安装标准化的接口

符合了标准化的要求就可以实现对数据的采集，同时支持其他第三方标准化数据采集接口供系统使用。系统本身提供第三方调用接口方便把采集到的数据拿到别的系统进行分析展现。

5 系统运行环境

5.1 服务器

n 服务器:

PC 英特尔 Pentium III 以上服务器

UNIX 服务器

n 内存: 512MB 以上

n 磁盘空间: 10GB 以上

n 操作系统支持:

微软 Windows 2000、2003

Linux – CentOS 4.x

Sun Solaris 8、9

IBM AIX 5.x

5.2 客户端

n PC 英特尔 Pentium III 以上计算机，128MB 内存

n 浏览器 – 微软 Internet Explorer 5.5 或更高版本

6 Mocha BSM 4+1 介绍

6.1 三位一体的产品定位

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 Operation 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。



三位一体的解决方案

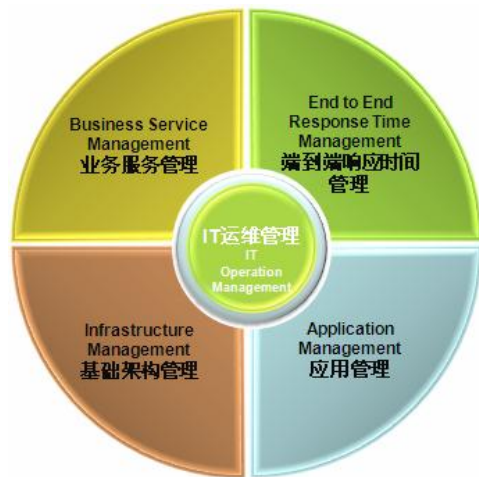
6.2 Mocha BSM 4+1 做得更多

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

整个套装包括了：

- 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)**

7 系统运行环境

7.1 服务器

- n 服务器:PC Intel PIII600 以上服务器
- n 内存:1GB 以上
- n 磁盘空间:10GB 以上
- n 操作系统支持:
 - n Windows 2000\2003\NT4.0
 - n Sun Solaris V8\9
 - n IBM AIX 5.0 以上版本, iSeries 模式
 - n Linux (Redhat AS3\4)
 - n HP-UX 11i

7.2 数据库

- n Oracle, Versions 8i, 9i, 9i Release 2 and 10g
- n Mysql 4, 5

7.3 客户端

- n PIII 以上计算机, 128MB 内存
- n IE 5.5 或更高版本

8 联系我们

摩卡软件有限公司

地址: 北京西城区宣武门西大街 127 号大成大厦 15 层

联系电话: 400-611-5522

传真: (8622)87341661

网址: <http://www.mochabsm.com>

电子邮件: Marketing@mochasoft.com.cn