



# 中国信息技术服务运维工具名录 (2017版)

中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会

## 技术（工具）应用工作组使命

信息技术服务标准（ITSS）技术（工具）应用工作组（简称 TAG 组）于 2014 年 1 月 8 日成立，隶属于中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会（简称 ITSS 分会），主要职责包括动态研究分析信息技术服务关键支撑工具发展趋势，依据《信息技术服务分类与代码》（GB/T29264），建立工具产品目录；围绕咨询设计、集成实施、运行维护等领域的关键支撑工具的互联互通和互操作，研发信息技术服务关键支撑工具集成指南，组织开展标准符合性测评认定；指导和支持重点企业，探索依据标准建设信息技术服务关键支撑工具开源社区的模式和机制。

技术（工具）应用工作组下设工具实验室、工具评测组、工具应用推广组三个小组，主要职责如下：

### 工具实验室

工具实验室立足于信息技术服务领域的技术（工具）标准的研制和应用落地，将中国市场优秀的信息技术服务技术工具的研制和产业化进行结合，引进领域技术专家，打造开放式合作平台。

### 工具评测组

工具评测组负责对信息技术服务领域的工具进行评测，组织编写评测管理办法、评测流程和相关材料，并负责执行、改进和完善。

### 工具应用推广组

工具应用推广组负责将工具实验室的工作成果，在各省市、各行业进行推广。

## TAG 组组织结构

TAG 组组长	马洪杰	神州数码信息服务股份有限公司
TAG 组副组长	孙永杰	上海北塔软件股份有限公司
工具实验室组长		
TAG 组副组长	刘 闯	中国软件评测中心
工具评测组组长		
TAG 组副组长	王宪茂	成都勤智数码科技股份有限公司
工具应用推广组组长		
TAG 组秘书	易清齐	中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会

# 目录 CONTENTS

技术（工具）应用工作组使命 .....	I
TAG 组织结构 .....	II
目录 CONTENTS .....	I
引言 .....	1
1 编写目的 .....	1
2 编写背景 .....	1
3 内容结构 .....	4
4 列入名录条件 .....	4
上篇：IT 运维服务工具介绍 .....	5
1 IT 运维服务工具概述 .....	5
1.1 IT 运维服务工具产品整体框架 .....	5
2 核心业务工具介绍 .....	6
2.1 资源管理域 .....	6
2.1.1 资源管理域概述 .....	6
2.1.2 资源监控管理 .....	6
2.1.2.1 硬资源管理 .....	6
2.1.2.2 通用软资源管理 .....	7
2.1.2.3 资源虚拟化抽象管理 .....	8
2.1.3 资源监控管理功能划分 .....	8
2.1.3.1 事件管理 .....	9
2.1.3.2 性能管理 .....	9
2.1.3.3 视图管理 .....	10
2.1.3.4 告警管理 .....	11
2.1.3.5 日志管理 .....	12
2.1.3.6 统计分析 .....	12
2.1.4 IAAS 资源管理 .....	13
2.1.4.1 资源配置 .....	13
2.1.4.2 资源分配 .....	14
2.1.4.3 资源调度 .....	14
2.1.4.4 资源管理 .....	15
2.2 服务管理域 .....	15
2.2.1 服务管理域概述 .....	16
2.2.2 运营支撑管理类工具 .....	16
2.2.2.1 过程管理工具 .....	16
2.2.2.2 配置管理工具 .....	26
2.2.2.3 资产管理工具 .....	27
2.2.2.4 服务报告与 BI 工具 .....	27
2.2.2.5 服务能力管理工具 .....	28

2.2.2.6 服务自动化工具 .....	28
2.2.3 业务与应用管理类工具 .....	28
2.2.3.1 应用性能管理工具 .....	28
2.2.3.2 客户管理工具 .....	30
2.2.3.3 产品管理工具 .....	30
2.2.3.4 账务与计费工具 .....	30
2.3 用户管理域 .....	31
3 关键支撑工具介绍 .....	31
3.1 知识管理工具 .....	31
3.2 安全管理工具 .....	32
3.2.1 网络安全 .....	32
3.2.2 主机安全 .....	33
3.2.3 应用安全 .....	34
3.2.4 行为审计 .....	35
3.2.5 合规管理 .....	35
3.2.6 安全监测 .....	35
3.2.7 态势监测 .....	35
3.3 数据管理工具 .....	36
3.3.1 服务质量评价管理工具 .....	37
3.3.2 服务审计管理工具 .....	38
3.4 采集工具 .....	38
<b>下篇：IT 运维服务工具名录 .....</b>	<b>41</b>
1 通过 ITSS 产品注册认证产品 .....	42
信息技术服务管理-监控管理类软件 .....	42
北塔智慧运维平台软件 V2.0 .....	42
BTIM 北塔 IT 综合管理软件 V3.6 .....	45
久远银海防篡改安全产品 SafeGeneV1.1 .....	48
中软天弓 IT 综合监控软件 V4.0 .....	50
广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0 .....	52
勤智 OneCenter4 智能服务管理平台系统软件 V4.1 .....	54
RIIL IT 综合业务管理平台 V6.5 .....	57
APEX IT 综合管理软件 V6.0 .....	60
天翼云计算运行管理系统 V3.0 .....	63
网络系统监控软件 V1.5 .....	66
首创云锐数据库监控及瞬时性能诊断软件 V1.0 .....	69
首创云锐数据库审计与访问控制软件 V1.0 .....	71
云运维综合管理平台系统 V2.0 .....	73
IT 运维监控管理系统 V3.0 .....	77
PIGOSS BSM 监控管理系统 V4.0 .....	80
Crossflow NPM 网络应用性能监控系统 V3.0 .....	83
Crossflow BPC 业务交易性能监控系统 V3.0 .....	85
神州信息综合监控系统 ServiceJet-iMON V2.0 .....	87

综合监控系统 IT Monitor V1.0.....	90
信息技术服务管理-过程管理类软件 .....	92
BTSM 北塔服务管理软件 V3.0.....	92
中软天弓 IT 服务管理软件 V4.0 .....	95
广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0.....	97
锐行快捷 IT 服务运营管理系统 V1.0 .....	99
勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统软件 V1.0 .....	102
RIIL-RMC 运维流程管理系统 V8.0.....	104
易通麦尔 itom 平台 V1.0 .....	107
APEX 运维管理软件 V6.0 .....	109
云雀运维云平台 V2.0 .....	111
电子政务运维服务支撑平台 V1.3 .....	113
云运维综合管理平台系统 V2.0.....	115
易服运维管理系统 V1.0.....	119
东华 IT 服务综合管理系统 V2.0 .....	122
先特运维服务管理平台系统 V1.0 .....	123
IT 运维服务管理系统 V3.2 .....	126
北京慧铭 WiseIMS IT 运维流程管理软件 V3.0 .....	128
翰纬 IT 服务运维管理平台 V4.0 .....	131
神州信息 IT 服务流程管理系统 ServiceJet-iTSMV2.0 .....	133
云龙 IT 服务交互平台 V1.0.....	136
众信蓝华 IT 运维云服务平台 1.0 .....	138
信息技术服务管理-决策支撑类软件 .....	140
勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统质量管理版软件 V2.1 .....	140
东华 IT 服务综合管理系统 V2.0 .....	143
2 尚未经过 ITSS 产品注册认证产品 .....	144
NEO 自动化测试平台 V1.0 .....	144
东方数码 IT 运维管理系统 V2.0 .....	146
中平信通运维管理系统 V1.0 .....	149
大势 IT 运维管理系统.....	152
中科软生产数据运维平台系统 .....	155
服务流程管理软件 V6.0.....	156
集中监控管理软件 V6.0.....	158
配置管理数据库软件 V6.0 .....	160
应用性能监控系统 V6.0.....	162
华普惠诚运维管理系统 V1.0 .....	164
YTF-IT 运维管理信息系统 V1.0.....	167
北京慧铭 ITSMCloud 运维管理云平台 V2.0 .....	169
北京慧铭 WiseCMDB IT 运维流程管理软件 V2.0 .....	171
JYYH-数据维护系统 V1.1 .....	173
JYYH-运维工单管理系统 V1.1 .....	175
久远银海项目全过程系统质量检测平台软件 V1.0 .....	178
银海应用发布管理平台软件 V1.0 .....	180

银海运维服务管理平台软件.....	182
银海主数据管理系统 V1.2 .....	184
神州信息服务自动化系统 ServiceJet-iAUTOV2.0 .....	186
东华 IT 综合监控系统 V4.0.....	189
华胜天成摩卡 IT 运维管理系统 V7.6.0 .....	191
华胜天成摩卡业务服务管理系统 V8.1.0 .....	194
BrowseView OMM V3.0.....	196
金智 iMAN-IT 运维管理系统软件 V2.0.....	199
科大国创 IT 运维服务管理系统 V1.0 .....	202
联泰一体化运维管理平台软件 V1.0.....	204
用友 iSM 智能服务管理器系统 V1.2.....	207
中天运维管理平台 V1.0.....	209
中冉运维管理平台 V1.0.....	211
网强网络管理软件 V6.5.....	214
咨元 DNS 域名解析分析软件 .....	217
咨元网络配置合规审计系统.....	219
咨元 IP 地址管理软件.....	221
咨元 IT 运维门户软件.....	223
咨元 IT 运维智能管控软件.....	224
咨元 VPN 流量分析软件.....	226
咨元采集分析系统.....	228
咨元网络应用质量侦测软件.....	230
咨元无源光纤网络智能诊断软件 .....	232
咨元云资源管理平台软件 V1.0.....	234
云小兵可视化 IT 服务运维系统 V2.0 .....	235
石化盈科 IT 运行监控平台 .....	236
自动化巡检工具软件 .....	238
金税智能化 IT 运维管理软件 V1.0.....	241
蓝海讯通浏览器性能监控系统.....	243
蓝海讯通应用性能监控系统.....	244
蓝海讯通应用性能监控系统 V3.0 .....	245
蓝海讯通浏览器性能监控系统 V2.0.....	247
蓝海讯通 IT 云环境监控系统软件 V1.0.....	249
蓝海讯通云端压力性能测试软件 V1.0 .....	251
蓝海讯通云测试监控平台 V2.0.....	253
蓝海讯通移动应用性能监控系统 V2.3 .....	255
蓝海讯通网络性能管理软件 V2.0 .....	257
壹告警云告警平台软件 V4.1 .....	259
蓝海讯通 Web 应用防护系统 V1.0 .....	261
蓝海讯通基础组件监控系统 V2.6 .....	262
九洲运维管理系统 V3.6.....	264
海信智能交通运维云平台 V2.0.....	266
深蓝运维环境监控系统软件 V2.0 .....	268

智维流程管理系统 V1.0.....	271
智维 IT 综合监控管理系统 V1.0 .....	273
智圣 IT 综合运维服务管理系统 V1.0 .....	275
点易 DTSM 运维软件 V1.0.....	278
中讯多媒体教学运行维护管理系统 V1.0.....	281
北京拓唯 NITSM IT 服务管理系统.....	283
IStorM Cloud 云运维管理平台 .....	286
IStorM DR 容灾运维管理平台 .....	288
IStorM 智能存储运维管理平台 .....	290
用友 iSM 智能服务管理器系统 V2.0 .....	293
奇正运维项目管理软件 V3.0 .....	296
随方网络安全仿真管理平台 V3.0 .....	299
企业可视化管理平台 .....	301
云惠 ITSM v1.0.....	303
ITSM 服务支撑管理系统 .....	306
名录索引.....	307

# 引言

## 1 编写目的

《中国信息技术服务运维工具名录》(简称名录)是在中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会指导下,由技术(工具)应用工作组工具实验室主导完成,旨在实现信息技术服务标准(ITSS)的落地和应用,面向中国信息技术服务市场,提供信息技术服务领域的工具平台,并在用户如何选择与评价工具方面形成指南。

本名录描绘了一套信息技术服务管理工具的全景图,具体到工具分类的方法、主要特性功能、工具之间的关系、应用情况及特点等内容。同时帮助用户了解信息技术服务管理工具产业的发展状况,为用户自身信息技术服务整体规划工作和工具选择与评价提供参考。目前,仅考虑运维工具的细分市场,未来还会扩展到咨询设计、集成实施、云计算、大数据等领域。

本名录搭建了一个信息技术服务管理工具的展示平台,发布权威、系统、前沿的信息技术服务领域的工具名录,开辟一个信息技术服务管理工具领域的交流空间,融合政府、机构、用户、厂商等多领域专家,动态研究分析信息技术服务关键支撑工具发展趋势,共同推动中国信息技术服务管理工具产业可持续发展。

## 2 编写背景

谈到本名录的重点--运维工具不得不从 IT 运维开始谈起,对于 IT 运维的概念,从第一台 IT 设备投入运行之日起,就已经产生,IT 运维关系到每一台 IT 设备的使用和有效运行。然而,单台 IT 设备软硬件产品的支持服务(MA 服务即维保服务)并不能解决企业的信息化需求,企业更需要一个通过日常例行而又主动的 IT 系统状况运行监测、IT 资产配置变更、系统升级及优化、系统架构改良和问题改善、系统高可用性建设、容灾系统的切换保障等一系列主动性维护,以及基于对用户全 IT 基础架构甚至对用户业务的充分了解后的 IT 运营工作为用户打造一个稳定、可靠、安全而高效运行的 IT 基础架构,这类工作用户外包给第三方提供的服务即为 IT 运维外包。

此外,作为多台多类复杂 IT 环境的集成组合,IT 系统的维护和管理工作更加会超

出以上罗列的 IT 运维服务的概念，甚至偏向用户的业务割接、用户完整的 IT 资产、IT 架构的管理、用户的服务流程体系建设等非技术层面的规范化管理范畴，从而发展成 IT 管理服务（IT Managed Service）。

而中国市场，企业也逐步从 IT 产品的基础维保服务演变成为“卖人头儿”方式的 IT 运维外包服务基础需求，并且逐步提升为当前的 IT 管理外包的深度外包诉求，市场明确提出了对 IT 服务供应商（IT Service Provider, 通称 ITSP）的更高的非技术化的管理经验的需求，由此带来 IT 服务供应商的自我提升的压力，IT 服务供应商必须基于自身多年 IT 运维能力的积累和对行业的经验累计之后，形成一套规范化的 IT 运维体系（人员、流程、工具、平台），实现从原有的基于 IT 技术驱动的 IT 运维服务供应商（ITSP）提升为以技术及管理价值为核心价值的 IT 管理服务供应商（MSP）的转型，通过 IT 管理外包服务向企业输出技术+管理的运维理念和管理方式落地体现价值。

2009 年，在工业和信息化部软件服务业司的指导下，成立信息技术服务标准工作组，组织研制并推广了 ITSS 系列标准，ITSS 定义的 IT 服务生命周期由规范设计、部署实施、服务运营、持续改进和监督管理 5 个阶段组成，在服务管控专业标准集中第三部分提出了《信息服务管理-技术要求》这也成为了第一个针对工具要求的标准，这同样也是本名录作为收录测试的重要依据标准。

2014 年，为了更好的推广 ITSS 系列标准，ITSS 分会推出了运维服务标准的符合性评估工作，在运维能力符合性评估工作中，服务能力的鉴别和服务工具的使用也是息息相关的，运维工具是支撑和提升整个运维服务能力的重要手段。为此，在 2015 年颁布的符合性评估的成熟度评级中，在三级以上的成熟度中对运维工具提出了明确的要求。

而在目前这个市场中，无论是选择采购工具的甲方还是提供服务工具的乙方都对工具的分类边界不清晰。本名录针对此情况，从工具产业的分类、上下游关系和未来发展方向等维度对工具产业做了定义和举例，试图为读者提供一个清晰、明确了解工具产业的手册。

基于以上背景，TAG 组工具实验室组织用户单位和运维企业共同编制了本名录，由于编者水平和编写时间有限等原因，本名录可能存在有待改进的部分和内容，敬请广大读者提出宝贵意见，我们将在后续的版本中加以改进，谢谢！

联 系 人：易清齐

联系电话：010-68208772

电子邮件：tag@itss.cn

通信地址：北京市海淀区万寿路 27 号电子大厦东配楼 412 室(100846)

### 3 内容结构

本名录共由四个章节构成。其中内容分两大部分：

■ 第一部分：IT 运维服务工具介绍，共分 3 章

◆ 第一章：IT 运维服务工具概述

◆ 第二章：核心业务工具介绍

◆ 第三章：关键支撑工具介绍

■ 第二部分：IT 运维服务工具名录

全书主要编者有：徐国剑、魏玉雄、张军、朱凤涛、周翔、季忠、王伟、汪大海、王勇、孙佩、焦宏亮、李铁力、罗剑斌、霍天舒、马洪杰、孙永杰、刘闯、王宪茂、易清齐等。

全书由孙永杰、俞盈负责统稿。

### 4 列入名录条件

本名录本着为国家打造自主可控运维工具产品体系为基础，遵循公平、公正的原则。在我国境内注册企业研制的运维工具产品（软件和硬件均可），满足以下条件的均可申请列入《名录》：

- 一. 具有完全自主知识产权产品；
- 二. 具有一定市场占有率的产品；
- 三. 属于 IT 运维服务工具产品整体框架图范围内的运维工具产品。

# 上篇：IT 运维服务工具介绍

## 1 IT 运维服务工具概述

顾名思义，IT 运维服务工具主要是为广大 IT 信息环境的使用、维护者们提供的一组专门用于简化、优化运维工作的工具，以帮助我们提高运维管理的效率，进而提高运维管理的水平，它可以是软件产品，也可以是硬件产品。

### 1.1 IT 运维服务工具产品整体框架

在目前的市场中，还没有找到成熟的针对运维服务工具的分类方法或者标准，本名录尝试着依照国家信息技术标准（ITSS）中服务管控技术标准为基础，除此之外对业界一些其他可参考的标准体系，如 ITIL 和与 ITIL 同源但不同关注点的 ISO/IEC2000 IT 服务管理体系，侧重信息系统审计的 COBIT，并结合目前市场中比较主流的产品进行划分分类，最终在用户实际使用情况进行了对比印证，基本能覆盖到目前运维领域所有涵盖的工具种类。

本名录倾向于把运维服务工具产品划分为两个大类：核心业务工具和关键支撑工具，其中，核心业务工具又可分为三个管理域：资源管理域、服务管理域、用户管理域。

如图 1 所示：

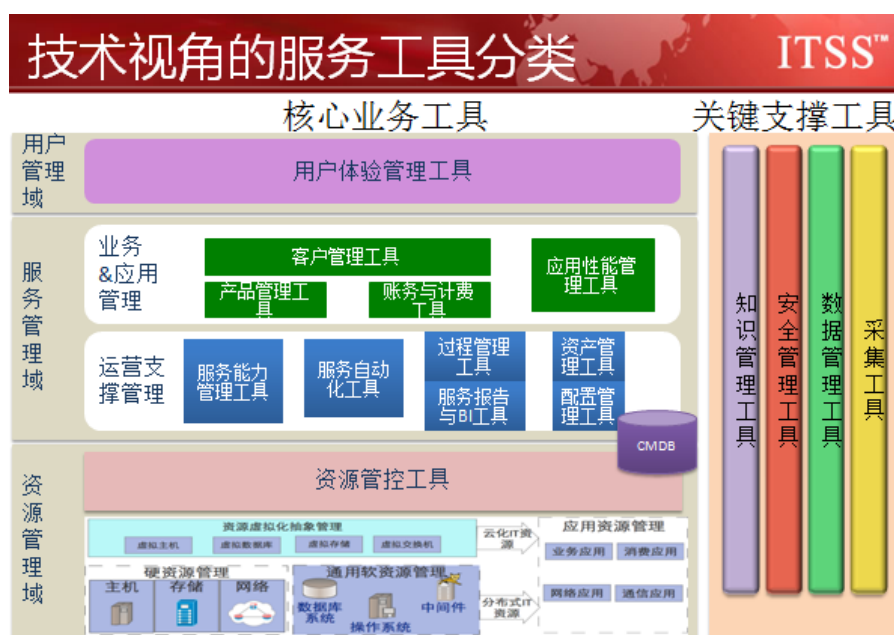


图 1 IT 运维服务工具产品整体框架图

本名录在分类收录过程中在用户体验管理域以及数据管理工具目前市场上相关厂商工具并不是非常齐全，在本版中将重点放在资源管理域和服务管理域上面，其他不足的部分将在后续版本补充。

## 2 核心业务工具介绍

从之前的 IT 运维服务工具产品整体框架图可以看出，核心业务工具主要涵盖了三个方面：资源管理、服务管理、用户管理，下面就从这三个方面逐一进行介绍。

### 2.1 资源管理域

资源管理域主要是对组成 IT 信息环境的各类基础资源对象进行管理，管理范围涵盖网络、系统、业务、应用等。

#### 2.1.1 资源管理域概述

资源管理域的管理对象主要有硬件资源管理、通用软件资源管理、应用资源管理。管理手段通常采用自动化监控工具来进行，监控工具目前基本分为两部分：一部分为传统的 IT 资源管理工具，另一部分为云化 IT 资源管理工具。

#### 2.1.2 资源监控管理

资源监控管理获得管理对象的状态数据，为过程管理提供数据支撑，在基于硬件、软件平台、虚拟化、业务、用户感知以及基础设施等这些监控对象的基础上实现了诸如事件管理、性能管理、视图管理、告警管理、统计分析、日志管理等功能。

##### 2.1.2.1 硬资源管理

###### ● 服务器设备

实现对服务器设备相关性能进行有效监控，及时发现故障。监控的范围包括服务器本身工作状态及其部件的工作状态和性能指标，如 CPU、磁盘、内存、网卡、硬件状况（如物理硬盘、物理内存、电源、风扇、温度）等。

###### ● 网络设备

实现对信息系统内部及与外部系统连接的设施、网络状态进行有效监控，保持正常运行。网络设备包括路由器、交换机、防火墙和负载均衡设备等。

###### ● 链路管理

网络链路作为连接网络中各硬件设备端口之间的物理通道，通过监控链路的状态，能使管理员很清楚的掌握整个网络的流量分布和负荷情况。链路所处的网络可能包括局域网、城域网、广域网及 VPN 专用网。

链路监控的指标一般包括进出流量、丢包率、错包率，最小、峰值和平均带宽等。

- 智能终端

智能终端通常是指有独立数据分析和处理能力的终端设备，一般包括移动设备（手机、Pad、终端），智能摄像头，甚至智能家居设备。这些终端设备一般都提供了可供管理的接口或协议，通过这些协议和接口，监控系统可以将智能终端作为监控对象列入管理。

- 桌面设备

实现对常见的桌面设备的状态、性能等信息的监控，并对桌面设备的软件分发、补丁管理、资产管理、应用程序管理和远程控制等运行情况进行有效监控，桌面设备包括打印机、扫描仪、IP 电话等。

监控指标通常包括：进程监控、外设监控、日志审计等。

- 存储设备

实现对各类存储设备进行监测，包括有存储设备的磁盘使用情况、操作情况、作业情况、通道卡和 CACHE 等相关资源的监测，全面掌握存储设备的性能和工作状态信息。

监控指标通常包括：文件系统监控、性能监控、容量监控、负载监控、状态监控等。

### 2.1.2.2 通用软资源管理

- 操作系统

实现对主机及服务器搭载的操作系统进行有效监控，及时发现操作系统性能问题。操作系统监控通常包括 WINDOWS 系统、UNIX 系统、LINUX 系统、AIX、Solaris、麒麟操作系统等；支持对系统 CPU、内存、磁盘、网络接口流量、系统关键进程、系统状态等进行监控。

- 中间件

中间件是一类连接软件组件和应用的计算机软件，它包括一组服务。以便于运行在一台或多台机器上的多个软件通过网络进行交互。该技术所提供的互操作性，推动了一致分布式体系架构的演进，该架构通常用于支持并简化那些复杂的分布式应用程序，它

包括 web 服务器、事务监控器和消息队列软件等。

监控系统需要实现对各类中间件的性能、状态和故障进行监控，通常包括东方通中间件、神州数码 ESB、WebSphere、Weblogic、TOMCAT、JBOSS、IBM MQ、Tuxedo、Apache、Resin 等。

- 数据库

数据库作为 IT 业务的核心组件之一，是监控管理中需要密切关注的对象，数据库目前主要分为关系型和非关系型数据库(NOSQL)。关系型数据库主要包括达梦数据库、Oracle、Sysbase、SQL Server、Mysql、DB2 等；非关系型数据库包括 MongoDB、Oracle BDB、Cassandra、HBase 等。

监控系统需实现对各类数据库的性能、状态、进程数等主要指标进行有效监控。

- 应用服务

实现对 IT 环境内的各种应用服务的性能、状态等信息进行有效监控，应用服务包括 IIS、Web、FTP、标准邮件服务、DNS 服务等。

### 2.1.2.3 资源虚拟化抽象管理

虚拟化，是指通过虚拟化技术将一台计算机虚拟为多台逻辑计算机。虚拟化使用软件的方法重新定义划分 IT 资源，可以实现 IT 资源的动态分配、灵活调度、跨域共享，提高 IT 资源利用率，使 IT 资源能够真正成为社会基础设施，服务于各行各业中灵活多变的应用需求。

目前常见的虚拟化平台和技术有 Vmware、Hyper-V、Citrix、XenServer、KVM、OpenStack 等。

对虚拟化的监控通常包括：宿主机状态和性能、虚拟主机状态、P2V、V2P 以及存储资源，虚拟化平台中硬件资源之间的依赖关系（如存储单元和虚拟主机、虚拟主机和宿主机之间的关联关系）。

### 2.1.3 资源监控管理功能划分

资源监控管理从功能上可以划分为六个部分：事件管理、性能管理、视图管理、告警管理、日志管理、统计分析，下面就对这六部分逐一进行介绍。

### 2.1.3.1 事件管理

- 定义

事件管理,是指对工具所关注的系统底层相关实体的动作和行为所反映的数据进行管理,即指 IT 设备集中监控所返回的信息,为每次监控事件发生后形成的数据记录进行集中管理。

汇集的事件,经过事件关联分析及策略筛选,对系统运行具有重大影响的事件,可升级为事故进行应急处理。

- 应用目标和价值

- 1) 目标:对 IT 环境内关注的事件进行采集和格式化存储,以便于后期的分析和展示。
- 2) 价值:通过对事件的采集、分析和处理,有助于对事件间相互引起和被引起的关系进行实时的处理和分析,实现告警信息的快速和准确反映,辅助处理方案的及时提出。

- 关键功能特性建议

- 1) 事件收集:通过特定的事件访问接口对目标对象的事件进行收集整理。
- 2) 事件展示:把搜集到的事件通过可视化的方式进行展示。
- 3) 事件压缩:为节约磁盘空间,对搜集到的事件进行压缩处理。
- 4) 事件过滤:只对关注的事件进行搜集和分析,通过事件类型、事件源、关键字等手段来过滤和筛选事件。
- 5) 事件导出:支持对特定时间范围内的时间进行导出。
- 6) 事件关联分析:对采集到的事件进行关联性分析,建立事件之间的逻辑和从属关系。

### 2.1.3.2 性能管理

- 定义

性能管理实现对信息技术基础设施和应用系统的性能指标数据的采集、分析、处理和展现,向过程管理报告性能情况,为系统运行提供性能保障。

- 应用目标和价值

- 1) 目标

完成监控指标中性能相关数据的采集并根据管理对象的不同技术接口,提供多种性能数据收集方,如 SNMP、Telnet/SSH、JDBC、JMX、WMI、SMI-S 等;

应设置管理对象的采集策略,如设置采集时间间隔、选择可采指标;

应采取措施保证所采性能数据的准确性;

应在所采原始数据不能有效反映需要的性能指标时,通过组合、运算等方式形成管理所需指标;

应将性能数据提供给管理主体。

## 2) 价值

性能管理涵盖对硬件、软件及应用性能的监控,性能数据的采集分析可辅助实现监控对象性能问题的及时发现、信息系统的整体性能优化等。

### ● 关键功能特性建议

- 1) 支持多协议的性能数据采集方式,如 SNMP、Telnet/SSH、JDBC、JMX、WMI、SMI-S 等。
- 2) 支持指标阈值,支持对各类指标的阈值设置,阈值设置的类型应覆盖包括数值、百分比、布尔型。
- 3) 采集策略设置:支持对监控资源进行采集策略设置,如指标类型、采集周期、归并策略等。
- 4) 性能数据分析:对采集到的数据进行分析 and 处理,必要时产生告警(见告警管理)。
- 5) 性能数据展现等:对采集到的性能数据进行计算和整理,并以可视化的方式进行展示。

### 2.1.3.3 视图管理

#### ● 定义

视图管理就是以监控数据为基础,经过特定的组织形式,从不同的视角和维度展示给用户。

#### ● 应用目标和价值

##### 1) 目标

根据数据类型、逻辑关系建立多种视图,方便用户从不同的视角和维度进行观察和

分析。

## 2) 价值

通过不同维度的视图可以全方位观察监控数据和管理监控对象,使得数据展现和维护手段更加丰富,更加完整。

通过视图可以满足不同角色运维人员的需求,不同的视图对于不同角色的运维人员可以体现出不同的价值。

### ● 关键功能特性建议

常见的视图功能包括网络拓扑视图、资源管理视图、机房视图(2D/3D)、业务视图等。

#### 2.1.3.4 告警管理

### ● 定义

告警管理应发现信息技术基础设施和应用系统的运行时异常,实现告警信息的收集、处理和展现。

### ● 应用目标和价值

#### 1) 目标

应完成监控指标表中相关指标异常状况的采集。

应包括主动发现和被动接收两种异常数据采集方式,其中主动发现包括:远程登录、SNMP 轮询等,被动接收包括:系统日志接收、SNMP Trap 接收等。

应设置管理对象的告警策略,如定义指标的告警取值范围,定义告警的分类和分级等。

应包含足够信息于告警中,如:告警标题、告警来源、发生时间、告警描述、告警级别等。

应设置告警之间的关联性策略,如:时间关联性、资源关联性等。

应将告警信息通过短信、电子邮件、软件界面等多种方式通知管理主体。

应支持通过文件、电子邮件、软件系统消息传递机制等多种方式将告警信息传递到过程管理的相关流程中。

应支持告警信息的查询。

## 2) 价值

告警管理的价值在于能提前发现并解决问题，针对收集到的各类系统告警和应用告警进行压缩、关联、过滤等分析处理，并可统一进行展现。在告警发生时通过告警过滤、压缩等方式帮助管理人员准确定位故障，及时处理问题，提高工作效率。

- 关键功能特性建议

系统实现告警策略及级别定义，通过设置告警分类、告警阈值、告警规则、告警格式等形成告警策略定义。

自动过滤及处理告警风暴，提高告警处理的及时性及解决效率。

系统需支持多种告警通知方式，包括拓扑图图标颜色变化告警、异常列表告警、短信告警、邮件告警、语音告警、桌面告警等方式，用户可以自行灵活组合。

### 2.1.3.5 日志管理

- 定义

日志针对监控对象运行中所发生的事件或状态按照预定义策略执行的一种记录，可分为系统日志、服务器日志、设备日志等。某些情况下，事件也是作为日志记录的一种。

- 应用目标和价值

- 1) 目标

应对系统日志、服务器日志、设备日志，进行持续、有效的采集、归档和管理。

- 2) 价值

经过对日志的分析和关键字过滤等手段，可以得知系统运行的状态。另外，日志也可作为数据挖掘、大数据分析的基础信息之一。

- 关键功能特性建议

- 1) 支持日志过滤设置：如按关键字，日志类型等。

- 2) 支持日志采集策略设置：如按特定采集对象、周期或时间段进行采集。

- 3) 支持通过日志关键字、正则表达式等规则进行日志分析并触发事件或告警。

- 4) 支持日志的查询和展示：可根据制定时间段和分类、关键字等条件进行日志的查询。

### 2.1.3.6 统计分析

- 定义

统计分析应对告警、性能数据进行计算、汇总、比较、分析，获得管理对象的运行

情况、变化趋势。

- 应用目标和价值

- 1) 目标

对监控管理过程中采集到的数据进行加工、处理,以获得管理对象的总体运行情况,变化趋势等为目标,生成对用户有价值的数据。

- 2) 价值

根据统计分析的结果,不仅可以帮助运维人员或决策者对历史数据所反映出的运维水平进行评估,同时还能进行有效趋势判断和容量预测,并作为将来提升运维服务水平的重要依据。

- 关键功能特性建议

- 1) 支持以时间和管理对象两个维度对性能和告警指标数据进行统计分析。
  - 2) 支持按特定周期进行统计(如指定时间段:按天/周/月/季度/年等形式)。
  - 3) 支持按管理对象进行统计,如网络和网络设备统计,服务器及存储运行统计,系统软件运行统计,告警统计等。

#### 2.1.4 IAAS 资源管理

- 定义

IaaS 是指集中提供处理、存储、网络及其它基本计算资源,客户可以使用这些资源部署或运行他们自己的软件,如操作系统或应用程序。客户无法管理和控制底层云基础设施,但可以控制操作系统、存储、部署的应用程序,或有限的网络组件控制权。随着企业私有云的发展,IaaS 模式逐渐成为企业私有云常见选项,而 IaaS 资源管理也随之成为业务重心。

##### 2.1.4.1 资源配置

- 定义

资源配置是指根据业务需求对 IaaS 基础资源进行组织、配置、用户权限划分等。

- 应用目标和价值

资源配置的目的是使 CMDB 中的数据真实反映系统资源的使用情况,使得用户可以实时了解资源使用情况并作出相应决策。

- 关键功能特性建议

配置管理的核心组件和步骤：

- 1) 探测：在指定探测范围的情况下，发现当前环境中的配置数据。
- 2) 发现：将探测到底配置数据与 CMDB 进行比较，发现差异和变更。
- 3) 确认：对发现环节发现的配置差异和变更进行自动或手动确认。
- 4) 入库：将发现结果同步 CMDB。

#### 2.1.4.2 资源分配

- 定义

资源分配是将 IT 基础资源按业务所需进行有效调配，比如为用户创建虚拟主机，虚拟存储池，虚拟网络，虚拟应用等。

应用目标和价值：

统一对基础资源进行管理，提高资源利用率和人员工作效率，降低 IT 成本投入。

关键功能特性和建议：

- 自动资源分配

用户根据个人需要，向平台提交资源申请，平台根据用户权限及业务部门在符合的资源容量内进行自助资源调配，无需管理人员介入，提高资源调配效率。

- 手动资源分配

资源永远是有限的，为了提高资源利用率，在业务实践中往往需要对资源申请进行相关审批，当用户需要进行资源申请时，向平台提交资源分配申请，经过管理人员审批确认后最终由技术工程师进行资源分配并交付最终用户使用。

#### 2.1.4.3 资源调度

- 定义

在业务实践中，为了保障业务的稳定运行，需要制定相应资源调度策略。

- 应用目标和价值

通过制定资源的调度策略，提高业务扩展弹性，缩短业务维护周期，降低单点故障，保障业务的高可用运行。

- 资源迁移

在业务运行过程中，一旦基础架构资源出现问题时，需要对业务资源进行动态迁移，以保障业务正常运行，例如 VM（虚拟机）的动态迁移，虚拟化应用的动态迁移等。

### 1) 维护周期手动迁移

在数据中心维护周期时，需要将生产系统上的业务平滑迁移至冗余资源上，在维护结束后手动迁移恢复。

### 2) 资源扩容

业务在不断变化发展，一旦业务压力剧增需要实时增加基础资源，以满足业务所需，资源的动态扩容需求随之而来，例如存储扩容、计算能力扩容、网络扩容等。

### 3) 资源备份

为保证业务高效稳定运行，我们需要对重要节点资源进行备份和冗余，制定备份和荣誉调度策略，避免单点故障。

## 2.1.4.4 资源管理

### ● 定义

资源配置和调度是非常态的，在对基础资源进行配置，制定调度策略后，日常资源管理成为工作重心，需要实时监测基础资源的运行状态，并根据监测系统安排工程师进行相应干预。

### ● 应用目标和价值

基础资源永远是有限的，通过实时、有序的资源管理，充分的挖掘资源利用价值，最终获得高性价比的资源投入产出。

### ● 关键功能特性和建议

#### 1) 资源监控

在基础资源配置，调度完成后，我们需要对资源进行统一的日常监测管理，一旦出现异常情况，实时干预，例如监测服务器的软硬件组件工作状态，存储池工作状态，网络池使用情况等。

#### 2) 业务流程平台

IT 管理的核心是有序规范化，在资源管理中，需要制定相应的资源申请流程、资源配置流程、资源调度审批流程，便于工作可量化、可跟踪、可管理。

## 2.2 服务管理域

在对组成 IT 信息环境的基础资源进行监控管理之后，为了将运维管理工作做精、做好，通常都会考虑进行服务管理工作，服务管理主要包括运营支撑管理和业务应用管

理。

## 2.2.1 服务管理域概述

服务管理域主要分为运营支撑管理和业务与应用管理两大类工具，其中运营支撑管理工具可细分为过程管理工具、资产管理工具、配置管理工具、服务报告与 BI 工具、服务能力管理工具、服务自动化工具，这类工具目前在市场上比较成熟，也是目前市场上工具产品最集中的部分；业务与应用管理可细分为客户管理工具、产品管理工具、财务与计费工具、应用性能管理工具，市场应用范围相对狭窄。

## 2.2.2 运营支撑管理类工具

运营支撑管理工具主要包括六个部分：过程管理工具、配置管理工具、资产管理工具、服务报告与 BI 工具、服务能力管理工具、服务自动化工具。

### 2.2.2.1 过程管理工具

IT 服务过程管理（简称过程管理）实现了从技术管理到服务过程的流程化管理，解决了传统 IT 管理以技术管理为中心的问题。过程管理以“流程”为主线，以标准化为框架，以管理为核心，有机结合了流程、人员和技术三要素，为组织的业务战略落地提供了强有力的 IT 保障。IT 服务过程管理由服务支撑和服务交付两大子系统组成。

其中，为了确保 IT 部门的服务质量，符合 IT 服务级别协议（SLA）的要求，确保用户获得适当的服务，以支持组织的业务功能，服务支撑管理提供了面向最终用户的服务台及 IT 服务运营层次的流程，即事件（故障）管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理等常用功能。

#### 2.2.2.1.1 服务台

##### ● 定义

IT 部门在呼叫中心基础上设立服务台，为客户（用户）提供单一联系点，协调客户（用户）和 IT 部门之间的关系，为 IT 服务运作提供支持，从而提高客户的满意度。服务台关注运作层次的用户支持，不仅负责处理事件、问题和咨询，同时还为其它活动和流程提供接口，这些活动通常包括客户请求、维护合同、软件协议、服务级别管理、配置管理、可用性管理和连续性管理等，保证有关的呼叫请求能够到达 IT 部门，进行一些支持性活动（从不同的流程）来支持约定的服务供应。

- 管理目标和价值

为客户和用户提供单一联系点，协调 IT 用户（客户）和 IT 部门之间的关系，为 IT 服务运作提供支持，从而提高客户满意度，作为第一联系点，服务台通过截取不相关问题和容易回答的问题减轻了其他 IT 部门的工作量。

- 常见功能特性

- 1) 与客户进行交互，提供一线支持，使客户了解处理进展状态。
- 2) 记录设定优先级并跟踪突发事件。
- 3) 升级服务请求。
- 4) 协调二线/三线支持团队。
- 5) 向客户确认并关闭事件。
- 6) 生成服务报告，重点关注：发生的主要事件、问题、变更，已经与之相关的应急措施、客户不满意事件。

- 与其它模块的关系

服务台可以告知用户有权使用的产品和服务，服务台在用户请求时应该以服务级别协议作为双方协议的依据。服务台致力于在请求（事件）发生时尽可能快地回复约定的服务级别，服务台通常提供有关用户对服务级别管理流程质量的体验（用户满意度）方面的有价值信息，服务台协助降低服务中断（事件）所造成影响的响应时间和解决时间。服务台为变更管理和发布管理接收和传达相关的发布信息。当服务台记录有关事件和问题时，需要验证呼叫者以及相关的 IT 组件，这需要结合配置管理中的 CMDB 进行。

#### 2.2.2.1.2 服务请求管理

- 定义

服务请求管理定义了技术部门对外受理客户服务请求的基本流程，对服务请求从请求发生到结束的生命周期进行管理。服务请求一般处理的是非故障性请求，来源也有多种途径，如电话热线、邮件和自助终端等，服务请求的内容与服务目录匹配。

- 管理目标和价值

通过服务请求管理可以快速有效的提供标准的技术请求服务，支持 IT 服务需求得到快速实现，从而保证服务交付的质量和保证客户满意度。

- 常见功能特性

- 1) 受理人员可对服务请求按照类别、级别和优先级等进行快速分类，并判断是否为故障。
- 2) 支持与其他流程联动，例如服务请求经过初步判断如果是故障，则转为标准的故障流程来处理；如果是非故障，则按照常规请求流程处理。
- 3) 当出现无法处理的情况下，可以转交给其他专业技术人员协助处理。
- 4) 能够灵活设置任务的处理时限，并以颜色变化、短信、邮件通知方式告知处理人员是否接近处理时限。
- 5) 对超出时限的任务可通过短信等方式通知技术部门管理层。
- 6) 技术部门管理层可对处理中的任务进行人员改派。

- 与其他模块的关系

服务请求通常与知识管理、故障管理、问题管理、变更管理等模块有数据和业务交互。

### 2.2.2.1.3 事件（故障）管理

- 定义

事件（故障）管理是负责记录、归类事件（故障）信息，安排和跟踪运维人员处理事件（故障），并监督整个处理过程直至故障得到解决和终止的流程。事件（故障）管理是负责解决日常运维中的突发事件，尽可能快地帮助用户解决提出的问题。

- 管理目标 and 价值

在给用户和公司正常的业务活动带来最小影响的情况下，尽快的返回到 SLA 中定义的正常服务级别。

确保 IT 运维人员根据故障处理流程，快速规范地响应和解决 IT 用户的报障，最大化地减少事件对用户业务活动的影响，获得用户对服务的认可，提升用户的满意度。

- 常见功能特性

- 1) 提供对事件（故障）工单的常见操作，譬如生成工单、派单、转派、解决、关闭等操作，支持事件（故障）工单以短信和邮件方式的信息通知。
- 2) 当事件（故障）处理时限超限，提供对事件工单升级能力，便于管理人员及时安排资源应对。
- 3) 提供与其它系统（如 IT 监控系统）接口，自动或人工确认后生成事件（故障）

工单。

- 4) 保留事件（故障）工单原始记录和工单流转信息，提供面向运维人员的事件（故障）处理报告。

- 与其它模块的关系

在登记事件（故障）工单时，配置的详细信息也被链接到了故障记录，以提供更好的相关错误信息。

问题管理需要了解事件记录以便查出任何潜在错误。问题管理通过提供与特定问题相关的信息、已知错误、应急措施以及当前修补方法来给事件管理提供帮助。

变更管理为事件（故障）管理提供关于预定变更及其状态的信息，不正确的变更实施或者包含错误的变更可能会引发故障。事件（故障）管理也可为变更管理提供关于这类故障的信息。

在故障管理过程中，应当采用服务级别协议（SLA）与 IT 用户进行沟通。故障记录用来生成报告，判断是否真正地提供了规定级别的服务。

#### 2.2.2.1.4 问题管理

- 定义

问题管理是一个主动处理过程，对 IT 生产环境中的应用系统及基础设施发生的相关故障进行管理，归纳整理成同一问题，分析识别问题根本原因，提出解决方案，以采取主动性预防措施来减少事件发生次数和降低故障发生概率。

- 管理目标 and 价值

问题管理通过分析历史的事件（故障）记录，识别和管理故障的根本原因，减少或避免 IT 服务再次中断或 IT 服务能力下降。

- 常见功能特性

- 1) 问题检测与识别：主动或被动识别问题，创建问题单以及对问题进行严重等级的判断。
- 2) 问题分派：问题经理将问题分派给支持部门（如主机部、网络部）的问题分析员，问题分析员将开始收集数据判断这个问题是否可能解决。
- 3) 问题调查与诊断：确定了问题信息的来源，对数据进行分析，找出问题的根本原因。

4) 问题解决：为“已知错误”的问题提供一个最终的解决方案，或者临时的变通方法，并进行实施。并且需要引入变更管理流程来完成解决方案的实施。

5) 问题关闭：本环节是验证问题解决结果，如有必要更新知识库，然后关闭问题。

- 与其它模块的关系

问题管理是要查明故障发生的潜在原因并找到解决此故障的方法或防止其再次发生的措施；故障管理是在故障发生后尽可能快地恢复客户服务，即使采取的是一些应急措施而不是永久性的解决方案；为了发现故障原因和防止故障再次发生，问题管理可能需要花费更多时间解决故障且可能推迟恢复服务。

### 2.2.2.1.5 变更管理

- 定义

变更管理是对变更进行控制的流程，它对变更请求进行记录、跟踪与管理，消除或减少 IT 变更对生产环境和系统的影响和风险，保证变更的平稳运行，目的是保证变更在受控方式下正确评估、批准和实施。

- 管理目标和价值

变更管理是保证变更在受控方式下正确评估、批准和实施，减少和杜绝非授权变更，降低变更风险和对业务的影响。

- 常见功能特性

- 1) 提供建立变更请求功能，可预定义变更模板，每个变更都应包含的任务单。
- 2) 提供变更请求分类、优先级设定的功能，能将变更请求分派到相应的人员，进行评估和审核等。
- 3) 处理变更包括规划、构建、测试和实施，变更主管制定变更计划，并分配任务给相关负责人实施处理，变更实施过程可发起多个变更任务。
- 4) 根据变更的类型，在变更单处理完后，可由变更主管、变更发起人、变更经理进行关闭。

- 与其它模块的关系

变更管理可与事件管理、问题管理关联，如由事件、问题发起变更等。

### 2.2.2.1.6 发布管理

- 定义

发布管理是指对经测试后导入实际应用的新增或修改后的配置项进行分发和宣传的管理流程。发布管理是负责对应用系统上线过程的全局管理和控制，管理范围涉及测试环境、预发布环境和生产环境等，旨在通过对发布单元的生命周期各个阶段的控制保证其安全稳妥的进入生产环境，而不引入新的缺陷或故障。

- 管理目标和价值

从全局着眼关注 IT 服务中的变更，确保发布相关的各个方面（技术和非技术）能够被考虑到，确保经过测试无误的软硬件版本发布到生产环境中，通过应用正规的工作流程及测试来保证生产环境和服务不被破坏。

- 常见功能特性

- 1) 创建发布：该步骤是发布管理流程的起点，包括创建发布单，创建与发布相关的变更单及实施计划。
- 2) 审批及启动发布：该步骤是判断是否进行发布。该步骤包括审批发布，启动发布实施。
- 3) 回顾及关闭发布：该步骤是实施发布。该步骤包括实施发布，及实施完成后对实施过程进行回顾，回顾完成后关闭发布。

- 与其它模块的关系

如果需要对系统进行变更，必须按照变更管理流程，提交变更请求（变更流程必须和发布流程建立关联），变更完成后，继续发布流程的处理。

#### 2.2.2.1.7 巡检管理

- 定义

巡检管理将现场生产设备的运行维护等相关日常巡检工作落到系统流程中，在巡检计划的指导下，辅助巡检人员完成巡检作业，从组织的生产现场收集信息，管理人员利用巡检数据进行统计分析。

- 管理目标和价值

能够确保巡检工作质量，提高巡检工作的效率，提高日常运维水平，减少设备突发故障的机会，减少设备维护和维修的成本，延长设备使用寿命。

- 常见功能特性

- 1) 依据 IT 日常运维内容，可以制定和管理不同类型的巡检模版。

- 2) 支持选择巡检对象和巡检模版，制定巡检计划，并分配给运维人员。
- 3) 支持运维人员依据巡检任务开展巡检工作，并把巡检结果填写到系统中。
- 4) 提供运维人员和巡检计划执行情况报告、巡检对象健康状况报告。

- 与其它模块的关系

引用配置管理的中配置信息，制定巡检计划，发现异常情况，申报事件（故障）工单。

### 2.2.2.1.8 服务目录管理

- 定义

服务目录定义了技术部门能够为业务部门提供什么样的服务，并能够按照业务目标 and 需求定义这些服务，如服务的时效性、质量等，并通过服务协议来进行约束，从而保证业务部门能够按照约定好的协议享受相关技术服务。

- 管理目标和价值

通过服务目录的定义和发布，能够让技术部门以业务化语言来集中化管理和调度其 IT 服务，并通过统一的定价和服务水平跟踪，提升服务过程的透明度、财务的洞察力，帮助技术部门向服务价值导向的目标转型。

- 常见功能特性

- 1) 支持服务目录的建立，服务目录可以灵活定义，能够按需建立、修改和删除，以满足管理需要。
- 2) 支持服务项的定义，包括服务项目名称、内容、所属服务目录、服务对象、服务性质、责任人、联系方式、服务标准、服务时间、费用、服务排序，用户也可以根据实际需要定义服务项目属性。
- 3) 服务项目之间支持关联，能够为某个服务项目关联一个或多个其他服务项目，实现服务项之间多对多的关联关系。
- 4) 支持服务申报，最终用户可以通过自主服务台查看服务目录或具体的服务项并进行申报。
- 5) 支持服务申告的查询，能够将历史申告服务项按列表形式展现，并支持按照申告时间进行排序。
- 6) 服务目录支持和服务流程的对接，服务的申告可以直接通过流程方式实现或其

他方式。

- 与其他分类模块的关系

服务目录可以与自助服务台、服务请求管理功能模块进行数据和业务交互。

### 2.2.2.1.9 服务水平管理

- 定义

服务水平管理流程提供 IT 部门和运维服务供应商之间关于运维服务的提供质量的约定、检查功能。

- 管理目标和价值

通过服务水平管理可以定义并评估 IT 服务交付的质量和效率，为信息部门识别和优化服务能力提供数据依据。

- 常见功能特性

- 1) 提供统一的创建、浏览、修改和删除 SLA 模板的功能。
- 2) 一旦发生 SLA 违例情况，系统应及时发送通知给运维服务的相关各方。
- 3) 记录和报告服务质量恢复和处理情况。
- 4) 支持服务质量报告自动生成功能，并支持将生成的报告自动推送给运维服务的相关各方。
- 5) 支持生成可定制的管理报表，对 SLA 的完成率等进行统计。
- 6) 支持与外包管理的集成。

- 与其它模块的关系

服务水平管理模块支持与服务支撑、服务交付各流程模块进行关联，提供服务水平定义数据；同时为服务报告管理提供统计分析数据。

### 2.2.2.1.10 能力（容量）管理

- 定义

能力（容量）管理致力于在恰当的时间以一种经济节约的方式为数据处理和存储提供所需的容量。容量管理包括：性能管理、负载管理、容量规划等。

- 管理目标和价值

容量管理的目的是确保信息技术部门以合理的成本及时地提供 IT 资源与 IT 服务，以满足用户当前及未来的业务需求。

- 常见功能特性

容量管理应包括了容量需求分析、容量评估与规划、容量度量与监控、容量回顾与改进等流程。

- 与其它模块的关系

容量管理计划制定过程中，应基于用户的业务需求、服务级别协议、风险评估、相关流程的管理报告，分析容量需求，评估容量差距，制定满足业务目标与服务级别协议的容量计划。

#### 2.2.2.1.11 可用性管理

- 定义

可用性管理的目的是为了规范管理信息技术部门所提供的 IT 资源和 IT 服务的可用性，通过对用户当前的业务需求、服务级别要求的分析，制订适合的可用性计划，确保在可接受的时间及成本范围内，为用户提供所需的 IT 资源和 IT 服务，以满足其业务目标和服务级别协议的要求。

可用性管理涵盖了可用性规划、可用性度量与监控、可用性回顾与改进等子流程。可用性管理流程主要是为了有效规范 IT 资源与 IT 服务的可用性，从而达到其业务目标和服务级别协议的要求。

- 管理目标和价值

通过可用性定义和测量，发现运营过程中可能存在的风险，并对风险进行规避，确保服务的持续运行，减少业务损失。

- 常见功能特性

- 1) 可用性管理需要包括可用性需求定义、可用性计划定义和可用性测量及分析报表。
- 2) 提供可用性测量结果与可用性需求定义的对比，必要时对可用性计划进行改进。

- 与其它模块的关系

在进行可用性计划制定过程中，应基于用户的服务级别协议、相关流程的管理报告，识别可用性需求，制定满足业务目标与服务级别协议的可用性计划。

#### 2.2.2.1.12 持续性管理

- 定义

服务持续性管理是为了确保重大灾害与意外事件发生时,信息技术部门能在既定的要求时间内恢复业务系统正常运行,以降低运营风险,减少业务损失,确保 IT 服务持续进行。

- 管理目标和价值

通过服务持续性定义和测量,发现运营过程中可能存在的风险,并对风险进行规避,确保服务的持续运行,减少业务损失。

- 常见功能特性

- 1) 服务持续性管理需要包括持续性需求定义、持续性计划定义和持续性测量及分析数据。
- 2) 提供服务持续性测量结果与持续性需求定义的对比,必要时对持续性计划进行改进。

- 与其它模块的关系

持续性管理计划若发生变更可以通过变更管理进行控制,持续性管理可为服务报告提供测量分析数据。

### 2.2.2.1.13 值班管理

- 定义

值班管理达成了无纸化和电子化的管理要求,全面管理运维人员的日常工作安排,实时监督运维工作的执行情况,及时掌握日常运维工作效率,及时掌握运维人员的值班情况。

- 管理目标和价值

值班管理是为了保证机房设备的正常运行,维护日常工作秩序,细化每一项工作任务和工作量,确保每一项工作落实到运维人员,确保每一个运维人员的工作安排合理,确保每一个运维人员的工作量适当饱和。

- 常见功能特性

- 1) 提供对机房、班次、人员和工作任务等要素的管理,创建和管理值班工作任务。
- 2) 管理员对值班人员和值班任务进行班次编排。
- 3) 值班人员依据排班记录完成值班工作,与其他人员开展交接班工作,记录值班和交接班中的重要事项。

### 2.2.2.2 配置管理工具

#### ● 定义

配置管理是 IT 服务管理的核心和基础,确保所有 IT 设备/系统及其配置信息得到有效完整的记录和维护,包括各 IT 设备/系统之间的物理和逻辑关系,从而为实现有效服务管理奠定基础,能够帮助员工可迅速正确判断故障,找出有效解决方案,从而确保系统的可用性。

#### ● 管理目标和价值

提供一个统一的流程来管理 IT 生产环境中的所有组成部份,以确保:

- 所有配置元素被识别和记录下来。
- 配置元素的当前和历史状态得到汇报。
- 配置元素记录的完整性得到维护和确认。
- 提高 IT 环境的稳定性。

#### ● 常见功能特性

- 1) 配置库建模:能够提供客户化定义配置库数据模型的功能,支持对配置组织树的定义、配置项信息的定义、配置管理界面的定义,并支持配置项关联关系的定义以及关系与配置的关联。
- 2) 配置识别:设定配置元素的唯一识别号;支持配置元素的层次化结构;支持不同配置元素之间的字段是不尽相同的,以满足对各种配置元素信息的记录,能够提供反映配置元素之间关系的功能。
- 3) 配置控制:能够在整个生命周期内跟踪配置项的状态,确保只有被认可的和被标识的配置元素及其配置信息才能输入 CMDB 或更新 CMDB;配置项属性变化,应被记录在历史库,可被浏览和审核。
- 4) 配置关联视图:依据配置关联关系,提供配置项之间的关联视图。
- 5) 配置状态报告:可产生配置元素的状态报告,并能反映配置元素的版本和变动历史。
- 6) 审计和确认:提供审计功能,能够自动或者手工审核全部或部分 CMDB 数据,确认和实际环境的一致性,从而确保配置信息的完整性。如发现物理信息和逻辑信息的不一致性,能够提交变更请求,通过变更管理流程进行调整。

7) 管理权限：支持管理员管理和查看所辖范围 CMDB，支持组织机构分级查看管理 CMDB。

- 与其它模块的关系

配置管理是 IT 服务管理的核心和基础，为其它模块提供配置属性信息和配置关联关系信息。

### 2.2.2.3 资产管理工具

- 定义

在配置管理的基础上，依据财务管理制度约定，为配置项增加资产属性和管理信息，将组织中的个人计算机（软件/硬件）、各种信息产品、工具和备品、租借品等 IT 资产的信息通过数据库进行一体化管理。

- 管理目标和价值

通过将 IT 资产信息与人、物、财、场地等资源的结合，实现资产在 IT 运维管理过程中生命周期管理，从而与组织机构中资产管理系统形成信息对接，使得高效率的资产管理和企业运营得以实现。

- 常见功能特性

- 1) 全生命周期信息管理：记录资产的购买、投运、维修和退运等全生命周期信息，便于管理人员实时掌握资产的运营状况。
- 2) 资产提醒：提供资产维保到期、备品备件不足等信息的预提醒。

- 与其它模块的关系

资产管理是以配置管理为基础，为 IT 资产增加资产管理的要素，以便其它模块参考引用，与组织内部的资产管理系统共享 IT 资产的管理属性信息。

### 2.2.2.4 服务报告与 BI 工具

服务报告与 BI 工具主要是通过对已经收集到的历史记录进行分析和挖掘，进而得出一些对 IT 运维管理工作有益的报告和报表。目前市面上的此类工具主要集中在服务报告这个层面，BI 工具相对较少。

#### 2.2.2.4.1 服务报告

- 定义

服务报告实现对服务交付、服务过程管理中各项服务信息的统计报告。

- 管理目标和价值

通过服务报告能够量化运维管理过程中的各项运行数据,为运维管理部门和领导评估运维质量和效率提供支撑数据。

- 常见功能特性

- 1) 相对于定义的服务目标(PKI 指标)的服务绩效。
- 2) 服务过程中突发事件的相关信息,如重大故障、新的服务部署等。
- 3) 服务工作量特性,如容量管理数据、负载的周期性变化趋势等。
- 4) 客户满意度测量分析数据、服务投诉信息等。
- 5) 报告的使用者能够按需定义报告所包含的数据范围和内容。

- 与其他分类模块的关系

服务报告是 IT 服务管理的阶段性综合报告,内容包括服务支撑、服务交付管理各流程的关键数据指标。

#### 2.2.2.4.2 BI 工具

本次名录暂未收录符合 BI 工具要求的工具。

#### 2.2.2.5 服务能力管理工具

本次名录暂未收录符合服务能力管理要求的工具。

#### 2.2.2.6 服务自动化工具

本次名录暂未收录符合服务自动化要求的工具。

### 2.2.3 业务与应用管理类工具

业务与应用管理类工具主要是通过对业务或应用的实时状态及历史趋势进行监测和分析,通过提醒、告警、报表等方式,帮助 IT 运维人员提高对业务和应用服务水平。

#### 2.2.3.1 应用性能管理工具

应用系统支撑业务系统,应用业务管理是以应用系统为中心,高度复杂交易为核心,实现面向用户、面向应用的端到端生命周期管理。应用管理会为企业 provide 统一的、集中的应用性能管理平台,实现了真实用户体验管理,并帮助用户迅速定位应用性能瓶颈。

应用业务管理主要涵盖五个方面，分别是：业务可用性监控、业务 KPI 监控、应用性能监控、用户体验监控、业务仿真。

- 业务可用性监控

实现对应用系统连通性、业务响应时间、错误率进行有效监控，及时发现应用异常、无法访问等情况，自动告警，降低业务受影响程度。

- 业务 KPI 监控

根据业务关键绩效指标(KPI)有针对性的对重要业务进行监控。根据预设阈值，KPI 不达标业务指标以告警形式展现，使管理者及时诊断业务运营中的问题并采取措施，并为管理者对员工 KPI 的考核提供数据支持。

- 应用性能监控

应用性能管理帮助您从业务角度去衡量 IT 服务质量，提供最终用户体验监控、运行时应用拓扑的发现和可视化、用户自定义业务分析、应用组件深度监控和 IT 运营分析。

监控指标通常包括：应用系统平均响应时间、应用系统中单个事务的平均响应时间、应用系统吞吐量、应用系统性能指数（用户满意度）、应用系统错误率、应用系统逻辑拓扑图、代码级别的性能诊断和故障定位、业务相关 SQL 语句的执行情况和用户根据业务需求，自定义关键事务，对每条事务进行自定义的性能剖析。

- 真实用户体验监控

真实用户感知通过真实用户体验性能数据进行描述，包括应用终端的基本信息、页面加载时间、应用响应时间和错误信息等。

监控指标通常包括：页面加载时间、页面流量、页面性能指数、受访页面详细分析、应用终端页面分析、页面平均加载时间、网页流量、以及 Traces 等。

- 业务仿真

对组织中的业务服务进行分析，找出组织中主要的业务过程，并对业务过程进行建模，根据业务建模中的相关描述，模拟真实的业务过程，设置虚拟数据对业务建模进行仿真测试。通过业务仿真验证业务过程中的角色权限、输入输出等要素的准确性，发现业务服务中存在的漏洞或不足。

### 2.2.3.2 客户管理工具

客户管理工具目前主要有业务关系管理工具，使用此类工具地目的主要是为了更好地了解客户需求，并对客户提出的需求和不满给予及时的跟踪反馈，更好的提供交付服务，保障服务的整体质量。

#### 2.2.3.2.1 业务关系管理

- 定义

业务管理管理流程是为了更好的了解客户需求，对客户提出的需求和不满给予及时的跟踪反馈，更好的提供交付服务，保障服务的整体质量。

- 管理目标和价值

业务关系管理的目的是有效管理用户对 IT 服务的期望，了解服务需求，提升服务水平，不断提高用户满意度。

- 常见功能特性

- 1) 信息技术部门应及时了解用户的业务需求和重大变更，以便快速响应用户的需求。
- 2) 开通投诉渠道，包括邮箱、电话、现场、网络交互平台等，规范投诉流程，接收用户投诉。
- 3) 定期进行用户满意度调查，统计并分析满意度调查结果，及时提出服务改进建议。

- 与其它模块的关系

业务关系管理可以采用自助服务台作为投诉的网络交互平台；业务关系管理的投诉事件可以在服务流程中处理并进行满意度调研；业务关系管理的统计分析数据可以在服务报告中体现。

### 2.2.3.3 产品管理工具

本次名录暂未收录符合产品管理工具要求的工具。

### 2.2.3.4 账务与计费工具

本次名录暂未收录符合账务与计费工具要求的工具。

## 2.3 用户管理域

本次名录暂未收录符合用户管理域要求的工具。

# 3 关键支撑工具介绍

关键支撑工具在本名录中主要列举了常见的几种运维服务关键支撑工具，例如：知识管理工具、安全管理工具、数据管理工具、采集管理工具等。这些工具的使用贯穿了各个管理域的活动当中，不是一个孤立的管理活动，所以我们在这把他们另列出来。

## 3.1 知识管理工具

### ● 定义

通过汇集各种知识来源，并经过分类加工和审核控制，最终将知识收录到知识库中并发布，并反馈给运维人员学习使用，达到知识共享目的，提供运维工作效率，降低运维技术难度。

### ● 管理目标和价值

对 IT 运维工作中运维案例、经验总结、技术文档、工作规范和制度流程等知识进行收集管理，为 IT 运维工作提供技术和管理方面的知识支撑。

### ● 常见功能特性

**创建知识：**可手工创建知识文档，由问题管理，事件管理生成知识文档；可保存草稿文档，提交知识文档以获得审批。

**评审知识：**可审批为内部知识文档、外部知识文档；对知识文档进行反馈并修改知识文档；停用、恢复知识文档。

**发布知识：**对批准通过的知识文档进行发布，以正式使用。发布后的知识可以知识搜索中搜索出来。

**知识引用：**提供自助服务知识搜索功能，与其他流程结合，提供流程过程中实时知识查询和应用的功能。

### ● 与其它模块的关联

知识管理为事件（故障）管理、服务请求和服务台等功能模块提供技术和管理方面的知识支撑。

## 3.2 安全管理工具

在运维工作过程中如何快速安全的接入企业内部 IT 业务系统而不用担心数据安全、信息安全的问题。如何集中安全认证授权运维人员账号，并审计运维人员的操作，是系统设计者和运维人员共同关注的问题。IT 运维管理系统的设计和实现主要的目的提高服务质量，在有限资源的情况下能最大化的实现信息安全和 IT 运营绩效，首先要建立一套完善的信息安全管理体系，并以这个体系为基础构建出一个安全、高效 IT 运维支撑平台。

### 3.2.1 网络安全

网络基础设施是信息时代应用保障的基础性关键支撑要素。通过事前检查工具、事中监控工具和事后分析工具，最终实现对网络安全的监控和运维。目前业内主流的安全运维管理平台，已经具备了网络管理、安全管理、系统管理、知识库和基于 ITIL 的运维流程管理等功能模块。

通过部署防火墙、VPN、入侵检测设备、入侵防御设备、WAF 等设备，建立网络安全的“深层防御”体系。提高网络冗余性能，保障整体业务连续性。

**防火墙或一体化安全网关**，应用于总部和分支机构网络 Internet 出口或内部服务器区，可以全面抵御来自互联网的病毒和攻击威胁，除了实现状态检测防火墙功能，还同时支持 VPN、抗拒绝服务攻击（Anti-DoS）、内容过滤等多种安全技术，同时全面支持 QoS、高可用性（HA）、日志审计等功能，为网络边界提供了全面实时的安全防护。

**VPN 系统**，应用于在各分支机构与总部之间使用，保证相互间通信的保密性。**SSL VPN** 是 VPN 的主流技术之一，即指采用 SSL（Security Socket Layer）协议来实现远程接入的一种新型 VPN 技术。SSL 协议是基于 WEB 应用的安全协议，它包括：服务器认证、客户认证、SSL 链路上的数据完整性和 SSL 链路上的数据保密性。对于内、外部应用来说，使用 SSL 可保证信息的真实性、完整性和保密性。目前 SSL 协议被广泛应用于各种浏览器应用，也可以应用于 Outlook 等使用 TCP 协议传输数据的 C/S 应用。正因为 SSL 协议被内置于 IE 等浏览器中，使用 SSL 协议进行认证和数据加密的 SSL VPN 就可以免于安装客户端。

**入侵检测系统**，可灵活应用于在网络核心、网络边界、分支机构等不同的位置，以检测网络上发生的各种入侵行为，综合运用智能识别、环境感知和行为分析技术，可以

精确识别传统的木马后门、间谍软件、DDoS 攻击等恶意流量，对于新型的应用威胁（如隐藏在 HTTP 等基础协议之上的应用层攻击）、Web2.0 安全威胁，也能够给予及时报警，在各类攻击对系统产生危害前主动响应。

**上网行为管理**，应用于对员工上网行为的管理和审计，提供强大的网页过滤功能，屏蔽员工对非法网站的访问；提供基于时间、用户、应用的精细管理控制策略，控制员工在上班时间玩网络游戏、炒股、观看在线视频，以及无节制地网络聊天，从而保障工作效率；提供对通过电子邮件、即时通讯、论坛发帖等途径的外发信息进行监控审计，避免企业机密信息泄露；此外，还提供应用层的带宽管理功能，有效阻止、限制 P2P 等严重消耗带宽的应用，确保核心业务带宽得以保障。

**入侵防御系统**，应用于企业 Internet 出口或内部服务器区，能够全面抵御来自互联网的攻击威胁。能够准确监测网络异常流量，自动应对各层面安全隐患，第一时间将安全威胁阻隔在企业网络外部。这类产品弥补了防火墙、入侵检测等产品的不足，提供动态的、深度的、主动的安全防御。为应对新型攻击带来的威胁，从智能识别、环境感知、行为分析三方面加强了对应用协议、异常行为、恶意文件的检测和防护，为企业提供了一个看得见、检得出、防得住的全新入侵防护解决方案。

**Web 应用防火墙(WAF)**，应用于 Web 安全防护与应用交付，针对 Web 服务器进行 HTTP/HTTPS 流量分析，防护以 Web 应用程序漏洞为目标的攻击，并针对 Web 应用访问各方面进行优化，以提高 Web 或网络协议应用的可用性、性能和安全性，确保 Web 业务应用能够快速、安全、可靠地交付。

**抗 DDoS 系统**，应用于集中抵抗 DoS 攻击和 DDoS 攻击的网络节点，实时分析各网络节点的流量，发现异常流量并进行清洗。

**网络准入控制 (NAC)**，应用于管控内外网用户接入企业网络所带来的安全隐患，通过设置安全策略，解决员工从内网、外网以各种网络接入方式接入企业网络的准入控制问题。

### 3.2.2 主机安全

通过监控网络设备的接口通断、丢包率、CPU / 内存占用、温度等情况，逐渐也实现了对操作系统、数据库、中间件、机房动环的监控，同时部分高端网络运维管理平台，还增加了基于 ITIL 的运维流程管理，使监控、告警与流程处理相结合，达到了基

本的 IT 运维平台的搭建。

**防病毒 (AV)**，为笔记本、台式机和服务器的提供病毒和安全威胁防御。

**漏洞扫描产品**，能够发现网络资产，识别资产属性、根据漏洞库扫描安全漏洞，定性安全风险，给出修复建议和预防措施。

**桌面管理**，提供计算机设备管理手段，监控企业内 IT 环境的变化，保障计算机设备正常运行，提供详尽的统计报表输出，综合反映软硬件信息变动、当前配置等。

**补丁管理系统**，于政府或企业内网发现终端设备的系统漏洞并自动分发补丁。

### 3.2.3 应用安全

通过采用各种技术和管理措施，使系统正常运行，从而确保数据的可用性、完整性和保密性。数据安全包含数据本身安全和数据防护的安全。数据安全工具功能可以考虑防篡改、防泄漏、终端文档防护、业务系统文档下载防护、文档分级管理、文档安全传输、文档外发防护等。

**网页防篡改系统**，是通过文件底层驱动技术对 Web 站点目录提供全方位的保护，防止黑客、病毒等对目录中的网页、电子文档、图片、数据库等任何类型的文件进行非法篡改和破坏。

**集中身份认证与授权平台 (CA)**，通过集中认证平台实现对各应用访问的集中认证和访问授权。认证平台基于访问用户的宏观属性（用户识别符、目标应用系统名称、认证所采用信任度）和访问策略实现对各应用访问的集中认证和应用的入口级的访问授权。并提供了多应用系统的单点登录的功能。

**数据防泄漏 (DLP) 系统**，查找组织内部存储与传播的机密数据，监控机密数据的使用情况，强制实施安全策略，防止机密数据从组织内部非授权泄露，在统一管理的平台内定义企业的整体安全策略。

**文档加密系统**，采用透明加解密技术保护企业和员工的电子文档，防止企业机密数据主动和被动泄密。

**数据库加密**，基于数据库字段级透明加解密技术，采用授权访问控制而设计的面向服务的数据库安全管理体系。覆盖数据库安全加固、数据泄露防护、用户授权访问、敏感数据保护、对应用透明的计算机数据库层面安全防护。

### 3.2.4 行为审计

**日志审计**，应用于企业内部的日志集中存储、审计和分析服务。能够集中采集各类系统中的安全事件、用户访问记录、系统运行日志、系统运行状态、网络存取日志等各类信息，经过规范化、过滤、归并和告警分析等处理后，以统一格式的日志形式进行集中存储和管理。

**堡垒机**，应用于企业内网服务器进行统一管理和审计。它综合运用身份鉴别、访问控制、操作审计技术，对 IT 运维进行帐户管理、身份认证、访问控制、授权管理、操作审计，实现安全管理与合规审计要求。主要用于对服务器的操作过程进行统一的监控与安全防护，解决服务器系统级别的安全问题、安全威胁，为企业级内网服务器系统的正常运行提供可靠的安全保障。此外，还可对数据库、网络/安全设备等各种 IT 服务系统的操作行为进行安全管理。

### 3.2.5 合规管理

**配置核查系统**，应用于安全设备配置加固，通过该知识库可以全面的指导 IT 信息系统的配置及加固工作。特别是通过该产品能够采用机器语言，自动化的进行安全配置检查，从而节省传统的手动单点安全配置检查的时间，并避免传统人工检查方式所带来的失误风险，同时能够出具详细的检测报告。它可以大大提高您检查结果的准确性和合规性，节省您的时间成本，让检查工作变得简单，是您身边专业的“安全配置专家”。

### 3.2.6 安全监测

**Web 攻击溯源系统**，应用于 Web 服务器的攻击溯源，结合专家团队、大数据溯源中心的支撑，实现了威胁分析、攻击溯源、策略改进三方面的持续闭环防护，并在防护过程中实现指纹积累和溯源数据的积累，以不断增加威胁分析和攻击溯源的准确性，能够在传统安全设备的防护基础上，明显改进 Web 防护的效果。

### 3.2.7 态势监测

**SOC 运营中心**，应用于企业建立信息安全中枢的支撑平台，其在企业安全策略引领下，通过内置综合分析、集中监控、集中运维、统一管理功能将技术、流程、人进行有机的结合，实现企业全面、综合的信息安全管理。

### 3.3 数据管理工具

在运维的工作当中，数据管理工具最直接的表现就是通过数据分析辅助决策支撑，决策分析数据包括：

- 1) 质量数据；
- 2) 合规性数据；
- 3) 运营水平数据；
- 4) 运营要素数据。

基于这些数据分析，决策管理提供了服务运营规划、服务质量管理、服务审计管理、服务运营分析的闭环管理逻辑。其中服务质量数据与合规性数据来自于服务对象的各类状态管理系统（如 IT 资源管理系统）、服务主体的服务流程、工单与记录管理系统（如 ITSM 服务管理系统），以及服务相关方的主观评定。

运营水平数据包括：

- 1) 服务满意度数据；
- 2) 服务运营成本数据；
- 3) 服务运营效率数据；
- 4) 服务运营能力数据；
- 5) 服务运营风险数据。

运营要素数据包括：

- 1) 人员要素分析数据；
- 2) 过程要素分析数据；
- 3) 技术要素分析数据；
- 4) 资源要素分析数据。

决策管理框架如图图 1 决策管理框架所示。

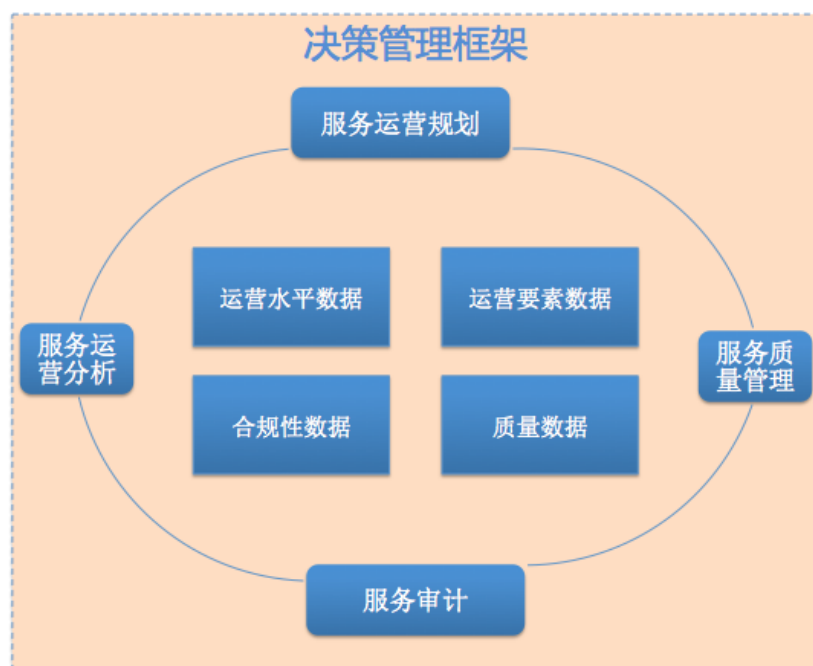


图1 决策管理框架图

在此管理框架下，运营规划往往并没有通过管理工具推进工作，所以决策管理相关工具至少包括：

- 1) 服务质量评价管理工具；
- 2) 服务审计管理工具；
- 3) 服务运营分析管理工具。

基于市场情况，目前通用型的决策管理工具市场可见服务质量评价管理工具和服务审计管理工具；服务运营分析管理工具更多的是基于数据分析工具，根据用户实际业务情况进行较大量二次开发形成，往往不具有通用性。本名录在决策管理工具领域重点介绍前两类工具。

### 3.3.1 服务质量评价管理工具

服务质量评价管理类工具在某些行业也被称为指标管理平台。这类工具通常都会依据某类质量标准，对相关质量指标进行分析，形成决策管理的依据。在信息技术服务领域可以依据的标准通常为 ISO 9001、《信息技术服务 质量评价指标体系》，以及各个行业或企业的自有标准。这其中，《信息技术服务 质量评价指标体系》是国家 ITSS 组织牵头制定的信息技术服务质量管理标准，并以此为基础在国际上形成了 ISO/IEC 25011 草案，特别适合作为信息技术服务质量管理的标准依据。

服务质量管理类工具通常的功能技术架构包括如下几个方面：

- **质量数据的采集管理**，通常质量相关的原始数据会来自于信息技术系统的监控管理平台和服务过程管理平台，采集管理会提供与监控管理平台、服务过程管理平台之间的数据接口，以保证获取到准确的客观性质量管理数据，同时采集管理还会提供主观性数据的获取通路；
- **质量数据的处理服务**，从采集管理获得的原始质量数据在这个功能模块中被处理，通常提供一些处理策略的管理能力，由确定的策略对原始数据进行提取，获得对决策有价值的信息；
- **服务质量的评价服务**，将数据处理服务形成的质量相关信息以某种恰当的方式呈现出来，完成对于服务商或服务产品的质量评价，为决策管理提供支撑。

### 3.3.2 服务审计管理工具

服务审计管理类工具用于记录服务人员的操作行为，并对其违规操作进行告警和报表分析。这类工具通常会与身份认证、授权系统集成在一起，确保所有的服务操作都能够被审计系统记录下来，所有的服务操作都有明确的责任人和责任时间记录。这些操作记录根据审计管理的目标可以在操作时被控制，也可以在操作后被审计。

服务审计管理类工具可以被分为两类：

- 1) **完全的事后审计工具**，这类工具通常仅仅是一套管理信息系统，系统内嵌审计指标集和审计规则，通过人工填写指标值、审计人员抽检等方式完成审计工作。这类工具的特点是适用范围广，几乎能够应对任何类型的审计工作。
- 2) **具有阻断违规操作能力的审计工具**，这类工具本身带有技术支撑和监控能力，同样内嵌审计指标集和审计规则集，同时服务人员对信息技术系统的所有操作均通过这种工具提供的技术手段完成，通过统一认证、授权和记录系统能够将所有的系统操作与自然人映射到一起，提供了不可抵赖性和具体到人的责任归属管理能力。这类工具的特点是通常与安全运维挂钩，但是能够通过一些简单的服务流程和报表管理为决策管理提供支撑性数据。

## 3.4 采集工具

- **定义**

采集工具通过各种采集方式（包括标准采集协议、仿真、日志收集等）、以一定的

采集间隔从被管对象处获取原始数据，并经过分类、加工和审核控制，最终将数据存储起来，以供其他工具使用。

- 管理目标和价值

采集工具的主要管理目标就是从被管对象上获取基础管理数据，进行分类、存储之后供其他工具调用；其主要价值在于为其他工具提供数据处理、分析的基础，由此，采集工具能否提供准确、及时、充足的基础数据就成为评价其优劣的一个重要标准。

- 功能特性

- 1) 支持的采集协议种类

采集工具支持的采集协议种类越丰富，其能够覆盖的被管对象就越全面，也就能够为其他工具提供更全面的数据支撑。

- 2) 对分布式采集的支持

随着 IT 建设的深入，IT 环境涉及的被管对象种类越来越多，管理范围越来越大，由此，采集工具应该具备通过前置采集器进行分布式数据采集的能力，并且采集工具对多个前置采集器应该具备调度机制，以增加工具的健壮性。

在分布式采集的场景中，采集工具的前置采集器应支持在窄带情况下（比如：跨广域分布采集，或者经过安全隔离系统，链路变窄）对被管对象保持匀速数据采集，并根据带宽情况，动态管理数据分批汇总上传到采集工具，避免直接跨窄带无法保持连续、匀速采集的弊端。

- 3) 数据归并及原始数据保存

为了提高采集工具的性能，可以在设定的时间之后对采集到的数据进行归并和压缩；但是，采集工具必须具备提供一段较长时间（比如：两年）内原始采集数据的能力。

- 4) 安全性要求

采集工具在采集数据时，通常会对被管对象带来一定的影响和负担，为了保证采集动作不会影响到业务的运行，采集工具应具备自动辨识、隔离有管理缺陷设备的机制和能力，应避免对被管对象的过度数据采集（以免被管对象崩溃影响业务运行）。

另外，采集工具应具备同时为多个其他工具提供数据的能力，且在提供数据的过程中，其他工具不会相互干扰。

- 与其它模块的关联（接口）

数据采集是 IT 运维服务的基础，采集工具则为所有其他工具提供基础数据支撑。为此，采集工具必须支持标准的、开放式的数据接口（包括 API 接口）。

## 下篇：IT 运维服务工具名录

本篇分为“通过 ITSS 产品注册认证产品”和“尚未经过 ITSS 产品注册认证产品”两卷对工具进行收录。

“通过 ITSS 产品注册认证产品”卷内按照“信息技术服务管理-监控管理类软件”、“信息技术服务管理-过程管理类软件”、“信息技术服务管理-决策支撑类软件”三大类进行分类。

分类内各产品排序规则为：

- 1、对于“通过 ITSS 产品注册认证产品”，以 ITSS 分会注册证书号码顺序做为排序依据。
- 2、对于“尚未经过 ITSS 产品注册认证产品”，以申请受理的时间顺序作为排序依据。

# 1 通过 ITSS 产品注册认证产品

信息技术服务管理-监控管理类软件

北塔智慧运维平台软件 V2.0

产品名称	北塔智慧运维平台软件 V2.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015A00001
工具产品介绍		
<p>北塔智慧运维平台软件是北塔公司最新一代的运维管理软件，秉承北塔多年管理经验，并结合平台化开发方式，在满足用户对于被管对象基本状态和性能无人值守及实时展示的基本运维需求的同时，智能抓取关键性能数据，根据预置策略进行数据分析和联动处置，同时提供强大的平台能力和后台开发能力，能将用户个性化的分析方式和处置方式快速实现策略化，以期实现用户管理效率的最大化提升。</p> <p>北塔智慧运维平台软件的主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 拓朴管理 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 网络拓扑管理</li> <li>2) 主机拓扑管理</li> <li>3) 虚拟拓扑管理</li> </ol> </li> <li>2. 专项运维 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 主机管理</li> <li>2) 数据库管理</li> <li>3) 中间件管理</li> <li>4) Oracle 集群管理</li> <li>5) 标准应用管理</li> <li>6) 设备性能分析</li> <li>7) 线路性能分析</li> <li>8) 网络配置管理</li> <li>9) IP 信息查询</li> </ol> </li> </ol>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>10) 标准主机日志管理</li> <li>11) 虚拟化容量管理</li> <li>12) 虚拟机性能分析</li> <li>3. 智能运维管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 运用等级概念实现差异化管理</li> <li>2) 自主学习基线实现业务异常监控</li> <li>3) 定期智能巡检实现无人值守</li> <li>4) 智能策略实现管理实例落地</li> </ul> </li> <li>4. 日常管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 每日运维工作交接</li> <li>2) 每周智维隐患分析</li> <li>3) 日常运维操作审计</li> <li>4) 停机检修处理</li> </ul> </li> <li>5. 故障管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 及时有效捕获故障</li> <li>2) 分析故障历史提高运维成效</li> <li>3) 处置知识管理</li> </ul> </li> <li>6. 报表与分析                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 预置报表</li> <li>2) 定制报表</li> <li>3) 数据快照分析</li> </ul> </li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
北塔智慧运维平台软件 V2.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 甘肃省发展和改革委员会</li> <li>2. 吉林省人民检察院</li> <li>3. 中国电力工程顾问集团西南电力设计院有限公司</li> </ul>

4. 云南电网有限责任公司			
5. 鞍钢集团财务有限责任公司			
所属单位	上海北塔软件股份有限公司	成立年份	2001 年
通讯地址	上海市宜山路 700 号科创动力 3 号楼 3 层		
邮政编码	200233	电子邮件	support@betasoft.com.cn
联系电话	400-820-7719	网址	www.betasoft.com.cn

**BTIM 北塔 IT 综合管理软件 V3.6**

产品名称	BTIM 北塔 IT 综合管理软件 V3.6		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00002	
工具产品介绍			
<p>BTIM 北塔 IT 综合管理软件是以业务价值管理为核心,强调企业对 IT 的全方位管理,并集北塔软件多年 IT 管理实践精髓于一体的综合管理统。BTIM 产品设计从企业 IT 业务服务管理角度出发,切合行业的最新技术发展,将业务管理与 IT 管理进行有效融合。通过直观的事前管理呈现、先进的根源因定位和智能联动分析,为用户 IT 管理提供全面综合管理解决方案。</p> <p>BTIM 北塔 IT 综合管理软件的主要功能如下:</p> <p>1. 拓扑管理</p> <p>1) 网络拓扑管理</p> <p>2) 虚拟拓扑管理</p> <p>3) 业务拓扑管理</p> <p>2. 实时性能检测管理</p> <p>1) 主机管理 (含主机硬件管理)</p> <p>2) 数据库管理</p> <p>3) 中间件管理</p> <p>4) 虚拟化管理</p> <p>5) 存储管理</p> <p>6) 网络设备管理</p> <p>7) 标准应用管理</p> <p>8) PE 设备管理</p> <p>9) 资产管理</p> <p>10) 3D 机房综合管理</p> <p>11) 机柜管理</p>			

<p>12) 机房温湿度探头管理</p> <p>13) 机房 UPS 设备管理</p> <p>3. 运维管理</p> <p>1) IP 地址定位管理</p> <p>2) IP 地址规划管理</p> <p>3) 数据流分析管理</p> <p>4) 自动巡检管理</p> <p>5) 配置管理</p> <p>6) 高级配置管理</p> <p>7) SYSLOG 日志管理</p> <p>4. 业务管理</p> <p>1) 业务结构图管理</p> <p>2) 业务运行管理</p> <p>3) 业务使用分析</p> <p>4) 业务模拟仿真</p> <p>5. 故障管理</p> <p>1) 及时有效捕获故障</p> <p>2) 批量告警配置</p> <p>3) 复合告警</p> <p>4) 抑制告警</p> <p>6. 报表与分析</p> <p>1) 预置报表</p> <p>2) 定制报表</p>
ITSS 符合性和产品注册情况
BTIM 北塔 IT 综合管理软件 V3.6 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
1. 国家税务总局项目

2. 中国机械进出口总公司 3. 华北电网有限公司 4. 国家新闻出版总署 5. 银联国际有限(责任)公司			
所属单位	上海北塔软件股份有限公司	成立年份	2001 年
通讯地址	上海市宜山路 700 号科创动力 3 号楼 3 层		
邮政编码	200233	电子邮件	support@betasoft.com.cn
联系电话	400-820-7719	网址	www.betasoft.com.cn

久远银海防篡改安全产品 **SafeGeneV1.1**

产品名称	久远银海防篡改安全产品 SafeGeneV1.1		
工具分类	关键支撑工具→安全管理工具		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00004	
工具产品介绍			
<p>久远银海防篡改安全产品(SafeGene)V1.1 [简称 SafeGene], SafeGene 安全基因, 顾名思义: 能像基因一样植入应用系统中, 通过技术手段, 对应用系统传入传出参数进行监控和过滤, 并且把非法、违规数据、访问请求等拒之门外, 以达到监控拦截非法篡改、恶意攻击等行为。</p> <p>久远银海防篡改安全产品的主要功能如下:</p> <p>1. 控制台</p> <p>1) 安全监控</p> <p>2) 插件管理配置</p> <p>3) 防篡改配置</p> <p>4) SQL 防注入配置</p> <p>5) XSS 防注入配置</p> <p>2. 安全核心功能</p> <p>1) 针对养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、人力资源、劳动就业、医疗卫生、民政和住房公积金等领域应用, 监控并拦截应用回传数据篡改、SQL 注入、客户端开发调试工具篡改数据、代理模式下的篡改、监听捕获会话、利用第三方开源框架漏洞提权, 伪造受信任数据、跨站请求伪造攻击、绕过登录等</p> <p>2) 监控并拦截攻击者对网站的劫持、恶意内容篡改、非法链接挂载、盗取用户的基本信息等</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
<p>久远银海防篡改安全产品 SafeGeneV1.1 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》, 并已通过 ITSS 产品注册测试。</p>			

典型案例			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 四川省医疗保险管理中心</li><li>2. 成都市人力资源和社会保障局</li><li>3. 德阳市人力资源和社会保障局</li><li>4. 巴中市人力资源和社会保障局</li><li>5. 云南省人力资源和社会保障局</li></ol>			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司		成立年份 1992 年
通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## 中软天弓 IT 综合监控软件 V4.0

产品名称	中软天弓 IT 综合监控软件 V4.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00005	
工具产品介绍			
<p>系统适用于企业、事业单位、政府部门、科教文卫等信息化水平较高的组织，尤其是已建成大量业务系统，网络结构复杂，缺乏统一监视、全面分析和集中管理，信息化工作量大，维护难度大，故障隐患发现慢，故障根原因定位困难的组织。</p> <p>系统对 IT 基础资源（网络安全设备、主机服务器、数据库系统、中间件系统和存储系统）、虚拟资源（虚拟机、虚拟中心、数据中心、物理机和虚拟存储等）、云资源（站点、云主机、云数据库、高速缓存、CDN、负载均衡等）及业务系统进行监控管理，实现对配置、性能、告警和日志等信息进行采集、标准化、归并压制、过滤等预处理工作。</p> <p>系统以实时消息队列接收告警、配置及性能数据，采用规则引擎加载预定义的告警规则，依据告警规则定义实时产生告警、消除告警、告警次数判重计重、告警自动确认、告警自动派单、告警自动通知和告警自动关闭，并依据网络拓扑信息、配置关联关系及性能数据进行告警关联分析。</p> <p>系统借助中软自主知识产权的大数据产品，分析处理海量的性能数据及复杂多样的日志文件，利用大数据并行计算能力进行实时分析，实时全面评测业务系统的健康状况，轻松实现配置变更分析、实时性能超限及突变分析、历史趋势及预测分析、资源裕度分析和拓扑变更分析。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
中软天弓 IT 综合监控软件 V4.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 广东电网有限责任公司			
2. 南方电网有限责任公司			

3. 广州市电子政务中心 4. 深圳市地方税务局 5. 粤电集团红海湾电厂			
所属单位	广州中软信息技术有限公司	成立年份	1996 年
通讯地址	广州市天河区科韵路 16 号 8 楼		
邮政编码	510665	电子邮件	marketing_admin@gzcass.net
联系电话	400-882-3999	网址	www.gzcass.net

## 广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0

产品名称	广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域 核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015A00007
工具产品介绍		
<p>广通软件是国内领先的 IT 运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 CMDB 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。客户案例覆盖国家部委、金融、政府等二十多个高端行业，用户规模超过 4000 家。市场方面公司与二十多家知名企业拥有战略合作。</p> <p>广通 IT 运维管理平台软件主要包括以下功能：</p> <p>1、集中监控管理</p> <p>提供面向网络、服务器、数据库、存储、中间件、应用、视频、虚拟化等各类专业监控管理工具，并提供集中的监控告警管理及统一监控可视化展示。并提供开放接口与第三方系统集成。</p> <p>2、资产配置管理（CMDB）</p> <p>建立统一的 IT 基础设施台帐，通过自动发现、业务建模、联邦调和、变更控制等手段，保证配置项数据的完整性和精准性，并为资源管理、资源操作、运维服务流程等模块提供数据支撑，同时支持资产的全生命周期管理。</p> <p>3、服务流程管理</p> <p>围绕服务台建立事件管理、问题管理、变更管理、服务请求管理、服务目录、知识库等 ITIL 流程，系统还提供了值班管理与作业管理功能。同时能够根据用户需求进行灵活的流程扩展建设。</p> <p>4、运维管理门户</p> <p>提供统一服务门户管理、自助服务台、统计分析报表、权限管理等。</p>		
ITSS 符合性和产品注册情况		

广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。

典型案例

- 1.海关总署
- 2.浙商银行
- 3.浙江农信
- 4.中国航信
- 5.安邦保险

所属单位	北京广通信达软件股份有限公司		成立年份	2003 年
通讯地址	北京市海淀区紫竹院路 69 号中国兵器大厦 10 层			
邮政编码	100089	电子邮件	ts@broada.com	
联系电话	400-810-6677 010-59798977	网址	www.broada.com	

## 勤智 OneCenter4 智能服务管理平台系统软件 V4.1

产品名称	勤智 OneCenter4 智能服务管理平台系统软件 V4.1		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00010	
工具产品介绍			
<p>勤智 OneCenter4 智能服务管理平台系统软件监控系统主要完成对用户基础 IT 资源（网络设备、服务器、存储设备、中间件、数据库、操作系统、虚拟化等软硬件）的监控和管理。可以自动发现并监控支撑用户业务的所有 IT 资源，从而为 IT 运维管理人员提供运维管理数据，满足日常运维管理需要！</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1. 资源管理</p> <p>1) 网络设备管理</p> <p>2) 服务器管理</p> <p>3) 存储管理</p> <p>4) 数据库管理</p> <p>5) 中间件管理</p> <p>6) 操作系统管理</p> <p>7) 虚拟化管理</p> <p>8) 日志管理</p> <p>9) 配置管理</p> <p>2. 拓扑管理</p> <p>1) 动态拓扑</p> <p>2) 分层拓扑管理</p> <p>3) 分级拓扑管理</p> <p>4) IP-Mac-Port 管理</p> <p>5) 自动发现拓扑</p> <p>6) 自定义拓扑</p>			

7) 流量分析

3. 业务管理

1) 业务资源建模

2) 业务支撑视图

4. 告警管理

1) 自定义分级告警

2) 动态基线告警

3) 告警方式自定义

4) 自动创建工单

5) 告警抖动

6) 故障快照

7) 知识关联

5. 巡检管理

1) 自动巡检

2) 巡检报告处理

6. 报表管理

1) 多种报表形式 (TOPN 报表、趋势报表、分析报表、性能报表、可用性报表、综合报表、告警统计)

2) 报表多种格式导出

7. 智能极简模式

1) 管理者模式

2) 工程师模式

8. 机房管理

1) 3D 机房建模

2) 设备连线展示

3) 空间管理

4) 能耗管理

5) 环境 (温湿度、烟感、水浸、UPS、空调等) 监控

<p>9. 运维大数据分析</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 完全运维数据存储</li> <li>2) 巨量数据快速检索</li> <li>3) 指标阈值分析</li> <li>4) 指标异常根源分析</li> <li>5) 资源健康分析</li> </ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
勤智 OneCenter4 智能服务管理平台系统软件 V4.1 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 国家海事局</li> <li>2. 成都电子政务外网</li> <li>3. 国家质检总局</li> <li>4. 保监会</li> <li>5. 中国移动</li> </ol>			
所属单位	成都勤智数码科技股份有限公司		成立年份 2005 年
通讯地址	成都市高新区天华 2 路 219 号天府软件园 C 区 10 号楼 20 层		
邮政编码	610041	电子邮件	support@chinawiserv.com
联系电话	400-887-8834	网址	http://www.chinawiserv.com

**RIIL IT 综合业务管理平台 V6.5**

产品名称	RIIL IT 综合业务管理平台 V6.5		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00013	
工具产品介绍			
<p>RIIL（Real-time Intelligence Infrastructure Library）是一个基于业务视角对 IT 资源进行监控管理的综合 IT 业务管理平台。它可将 IT 部门的工作价值直观、形象地通过业务建模表现出来。主要完成对不同厂商的网络设备、服务器、操作系统、中间件、无线设备、虚拟化设备等 IT 基础架构的监控功能，也可以实现对机房环境信息的监控管理，并对各项资源进行数据采集，建模分析实现业务视角 IT 管理，为 CIO 提供信息化管理决策依据。另外还配有知识库、自动巡检、流量分析等功能方便运维人员的日常工作。</p> <p>RIIL IT 综合业务管理平台主要功能如下：</p> <p>1. 业务管理</p> <p>    1)    业务服务概览</p> <p>    2)    业务应用分析</p> <p>    3)    IT 健康指数</p> <p>2. 资源管理</p> <p>    1)    资源监控(有线/无线网络设备、安全、服务器、数据库、中间件、虚拟化、存储、机房系统、应用系统等多厂商、多种类的资源监控)</p> <p>    2)    拓扑管理（网络、虚拟化、存储）</p> <p>    3)    无线管理（无线热图、无线星光图）</p> <p>    4)    虚拟化管理</p> <p>    5)    存储管理</p> <p>3. 智能工具</p> <p>    1)    配置管理</p> <p>    2)    IP 地址管理</p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>3) 自动巡检</li> <li>4) 实时数据分析</li> <li>5) 脚本检测</li> <li>6) 日志监控</li> </ul> <p>4. 流量分析管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 流量拓扑</li> <li>2) 应用流量分析</li> <li>3) 会话流量分析</li> <li>4) 设备接口分析</li> </ul> <p>5. 机房管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 机房监控</li> <li>2) 可视化机房</li> <li>3) 自定义机房配置</li> </ul> <p>6. 告警管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 告警压缩</li> <li>2) 告警诊断与关联性分析</li> <li>3) 告警与知识库关联</li> </ul> <p>7. CMDB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) CMDB 建模</li> <li>2) 配置库发现</li> <li>3) 配置项审计</li> </ul> <p>8. 统计报表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 内置报表模板，多维度报表视图展现</li> <li>2) 自定义报表设计工具</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
RIIL IT 综合业务管理平台 V6.5 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 国家信息中心</li> <li>2. 国家农业部</li> <li>3. 武警边防总队</li> <li>4. 上海华山医院</li> <li>5. 武汉科技大学</li> </ol>			
所属单位	北京星网锐捷网络技术有限公司		成立年份 2000 年
通讯地址	北京市海淀区复兴路 29 号中意鹏奥大厦东塔 A 座 11 层		
邮政编码	100036	电子邮件	service@ruijie.com.cn
联系电话	4008-111-000	网址	<a href="http://www.ruijie.com.cn/cp/riil/">http://www.ruijie.com.cn/cp/riil/</a>

**APEX IT 综合管理软件 V6.0**

产品名称	APEX IT 综合管理软件 V6.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015A00017
工具产品介绍		
<p>荣之联（002642.sz）是国内领先的信息技术服务提供商，致力于融合云计算、大数据技术，推动企业信息资源创新应用。</p> <p>荣之联现有业务由 IT 服务和云计算、大数据和物联网、生物云三大板块组成，客户主要来自能源、电信、金融、制造、政府和生物六个行业。</p> <p><b>APEX IM</b> 是荣之联自有知识产权软件，以业务价值为核心，从业务视角出发，对网络设备、服务器、数据库、中间件等 IT 基础资源进行全面监控管理。<b>APEX IM</b> 可对来自 IT 基础资源的故障、性能、配置信息进行统一分析，迅速准确获取 IT 基础资源的状态和告警，加快故障定位，提高 IT 运维效率，保障业务系统稳定的运行。<b>APEX IM</b> 以网络、业务系统、机房等多角度展示 IT 资源运行情况、性能状况等，使管理人员、技术人员能迅速掌握 IT 系统运行状态。</p> <p><b>APEX IM</b> 的主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基础资源监控管理 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 网络及安全设备管理</li> <li>2) 主机管理</li> <li>3) 数据库管理</li> <li>4) 中间件管理</li> <li>5) 虚拟化管理</li> <li>6) 存储管理</li> <li>7) 应用系统管理</li> <li>8) IP 地址管理</li> <li>9) 日志管理</li> <li>10) URL 管理</li> </ol> </li> </ol>		

<p>2. 告警与通知</p> <p>1) 阈值管理</p> <p>2) 告警级别管理</p> <p>3) 统一告警管理</p> <p>4) 告警屏蔽</p> <p>5) 多种告警通知方式</p> <p>3. 展现方式</p> <p>1) 统一门户</p> <p>2) 大屏展示</p> <p>3) 物理拓扑图</p> <p>4) 业务拓扑图</p> <p>5) 3D 机房视图</p> <p>6) 移动客户端</p> <p>4. 统计与分析</p> <p>1) 性能统计报表</p> <p>2) 性能对比报表</p> <p>3) 趋势报表</p> <p>4) TopN 报表</p> <p>5) 可用性报表</p> <p>6) 资源统计报表</p> <p>7) 自定义报表</p> <p>5. 容量管理</p> <p>6. 自动巡检</p> <p>7. 自身监控管理</p>	
ITSS 符合性和产品注册情况	
APEX IT 综合管理软件 V6.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。	
典型案例	

<div>1. 教育部考试中心</div> <div>2. 新疆维吾尔自治区公安厅</div> <div>3. 上海市政府公众信息网管理中心</div> <div>4. 东兴证券股份有限公司</div> <div>5. 一汽丰田汽车销售有限公司</div>			
所属单位	北京荣之联科技股份有限公司	成立年份	2001 年
通讯地址	北京市海淀区北四环西路 56 号辉煌时代大厦 11 层		
邮政编码	100080	电子邮件	apex@ronglian.com
联系电话	010-62602000	网址	www.ronglian.com

## 天翼云计算运行管理系统 V3.0

产品名称	天翼云计算运行管理系统 V3.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域 核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00018	
工具产品介绍			
<p>TyCloud 是河北天翼公司在累积 10 年来公安、金融、政府等行业的应用开发与运维经验的基础上,按照 GB/T 28827.1-2012、ISO20000 标准相关要求自主研发的企业级 IT 资源运维产品。它针对政府和企业的 IT 支持与管理部门,整合了传统监控、虚拟资源、IT 服务、CMDB 管理等功能,采用可视化和自动化等技术手段,帮助用户解决 IT 监控与服务支持的难题,为用户提供具有较高效率的运维服务解决方案。</p> <p>天翼云计算运行管理系统(TyCloud)的主要功能如下:</p> <p>1. 虚拟资源管理</p> <p>1) 异构虚拟化资源统一管理,包括 VMware、Citrix、KVM</p> <p>2) 生命周期管理,包括虚拟机创建、回收、迁移等</p> <p>3) 统计分析、容量分析、趋势分析功能</p> <p>4) 统一监控、可视化展示</p> <p>5) 统一事件管理</p> <p>2. 监控管理</p> <p>1) 虚拟化架构及虚拟服务器资源</p> <p>2) 网络设备(需 SNMP)</p> <p>3) 服务器设备(需 IPMI2)</p> <p>4) 操作系统(AIX、HP-UX、Linux、Windows)</p> <p>5) 数据库系统(Oracle、Mysql、MSSql)</p> <p>6) 中间件(J2EE 规范中间件)</p> <p>7) 应用系统</p> <p>8) IP 地址</p>			

<p>9) 自定义脚本</p> <p>10) 灵活的监控指标及阈值设置</p> <p>11) 灵活的报警策略设置</p> <p>3. ITSM 运维管理</p> <p>1) 服务台管理</p> <p>2) 事件管理</p> <p>3) 问题管理</p> <p>4) 变更/发布管理</p> <p>5) 服务级别管理</p> <p>6) 合同管理</p> <p>7) 知识库管理</p> <p>4. CMDB 管理</p> <p>1) 机房/机柜设备可视化配置管理</p> <p>2) IT 资产生命周期管理</p> <p>3) 虚拟资源管理</p> <p>4) 配置项关联关系管理</p> <p>5) 关联 ITSM 管理</p> <p>6) 关联监控管理</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
天翼云计算运行管理系统 V3.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1.河北省公安厅</p> <p>2.河北省地税局</p> <p>3.河北省高速管理局</p> <p>4.河北省国和投资集团有限公司</p> <p>5.承德市公安局</p>			
所属单位	河北天翼科贸发展有限公司	成立年份	1996 年

通讯地址	河北省石家庄市槐安东路 90 号国富大厦 13 层		
邮政编码	050000	电子邮件	support@itianyi.com
联系电话	400-612-8880	网址	www.itianyi.com.com

## 网络系统监控软件 V1.5

产品名称	网络系统监控软件 V1.5		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00020	
工具产品介绍			
<p>华宇信息针对传统 IT 运维模式的瓶颈、充分利用信息化技术和多年运维经验，推出高质高效的网络监控解决方案——网络监控系统，通过设备自动监测、IT 网络/设备状态实时展示、即时风险预警及故障报警、智能故障原因定位等功能，大幅度提高 IT 运维工作的效率、减少运维工作量、降低 IT 故障损失。</p> <p>华宇网络系统监控软件支持对专网、局域网内各种符合标准协议的设备及主流网络设备、操作系统、数据库、中间件等软硬件设备的监测。本软件主要功能模块如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 首页<ul style="list-style-type: none"><li>1) 前台个人门户</li><li>2) 后台维护页面</li></ul></li><li>2. 设备监控<ul style="list-style-type: none"><li>1) 监测设备信息维护</li><li>2) 数据采集</li><li>3) 自动发现</li><li>4) 设备控制</li><li>5) 故障追踪</li></ul></li><li>3. 视图展示<ul style="list-style-type: none"><li>1) 整体视图</li><li>2) 物理视图</li><li>3) 逻辑视图</li><li>4) 拓扑视图</li><li>5) 其它视图</li></ul></li><li>4. 大屏展示</li></ul>			

<p>5. 事件报警</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 屏幕图形界面报警显示</li> <li>2) 声音提示</li> <li>3) 给相关人员发送报警邮件</li> <li>4) 给相关人员发送手机短信</li> <li>5) 给相关人员发送 CoCall 消息 (CoCall—华宇 IM 产品)</li> <li>6) 自动推送报警信息到华宇电子政务运维服务支撑平台事件工单 (华宇电子政务运维服务支撑平台—华宇运维流程管理产品)</li> <li>7) Webservice 报警, 方便与第三方系统整合挂接提供更多报警方式</li> </ul> <p>6. 统计分析</p> <p>7. 数据汇聚</p> <p>8. 多站点管理</p> <p>9. 系统设置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 账户及权限维护</li> <li>2) 系统备份与恢复</li> <li>3) 数据归档</li> <li>4) 系统操作日志设置及管理</li> <li>5) 计划任务设置</li> <li>6) 系统显示设置</li> <li>7) 数据清理设置</li> <li>8) 自动发现设备设置</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
网络系统监控软件 V1.5 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》, 并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 北京市高级人民法院</li> <li>2. 贵州省人民检察院</li> <li>3. 青海省人民检察院</li> </ul>

4. 吉林省人民检察院			
所属单位	北京华宇信息技术有限公司		成立年份 2009 年
通讯地址	北京市海淀区中关村东路 1 号院清华科技园科技大厦 C 座 23 层		
邮政编码	100084	电子邮件	service@thunisoft.com
联系电话	800-810-1866 400-810-1866	网址	www.thunisoft.com

## 首创云锐数据库监控及瞬时性能诊断软件 V1.0

产品名称	首创云锐数据库监控及瞬时性能诊断软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→监控管理类		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00022	
工具产品介绍			
<p>该产品是基于 <b>WEB</b> 界面的提供分布式系统监视以及数据库监视功能的一款企业级产品。软件本身是集成在 <b>linux</b> 系统中，保证了软件和系统的兼容性和统一性，同时简化软件的安装过程方便客户进行安装。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1、监报告警</p> <p>1) 主流操作系统的监控</p> <p>2) 主流数据库的监控</p> <p>3) 内部邮件告警</p> <p>4) 外部邮件告警</p> <p>5) 短信猫进行短信告警</p> <p>6) 强大的预警、预测能力</p> <p>2、性能诊断</p> <p>1) 瞬时故障诊断</p> <p>2) 瞬时性能诊断</p> <p>3) 独创的深入追溯技术</p> <p>4) 个性经验导入</p> <p>3、自动化运维</p> <p>1) 一键式数据库巡检</p> <p>2) 预制巡检报告</p> <p>3) 定制化巡检项</p> <p>4、操作便捷</p> <p>1) 界面人性化</p>			

2) 操作性强			
ITSS 符合性和产品注册情况			
首创云锐数据库监控及瞬时性能诊断软件 V1.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1、中国联合网络通信有限公司上海市分公司 2、中国金融期货交易所 3、中国太平保险集团有限责任公司 4、上海医药集团股份有限公司			
所属单位	上海首创信息科技有限公司		成立年份 2010 年
通讯地址	上海市闵行区宜山路 1698 号		
邮政编码	200233	电子邮件	support@szsckj.com
联系电话	021-64966810	网址	http://www.szsckj.com/

## 首创云锐数据库审计与访问控制软件 V1.0

产品名称	首创云锐数据库审计与访问控制软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→监控管理类		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00023	
工具产品介绍			
<p>首创云锐数据库审计与访问控制软件是一种通过数据库访问控制来保护数据库和存放在数据库内的企业信息资产的产品。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1、实时监测功能</p> <p>    1) 实时监测视图</p> <p>    2) SQL 会话监测</p> <p>    3) 服务器会话监测</p> <p>    4) SQL 监测</p> <p>    5) 告警监测</p> <p>2、实时防护和告警功能</p> <p>    1) 告警策略</p> <p>    2) 实时防护</p> <p>3、日志记录功能</p> <p>    1) 日志记录范围</p> <p>    2) 日志存储管理</p> <p>4、查询功能</p> <p>5、报告呈现和其他功能</p> <p>    1) 提供报表生成器，可以建立超过 20 个种类的报告，并将结果导出为多种格式</p> <p>    2) DB 报告</p> <p>    3) SQL 报告</p> <p>    4) DB 会话报告</p>			

5) 服务器报告 6) 告警报告 7) 对象使用 8) 日志文件备份 6、敏感数据遮盖功能			
ITSS 符合性和产品注册情况			
首创云锐数据库审计与访问控制软件 V1.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1、中国联合网络通信有限公司上海市分公司 2、中国金融期货交易所 3、中国太平保险集团有限责任公司 4、上海医药集团股份有限公司			
所属单位	上海首创信息科技有限公司		成立年份
通讯地址	上海市闵行区宜山路 1698 号		
邮政编码	200233	电子邮件	support@szsckj.com
联系电话	021-64966810	网址	http://www.szsckj.com/

## 云运维综合管理平台系统 V2.0

产品名称	云运维综合管理平台系统 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域 核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00024	
工具产品介绍			
<p>云运维综合管理平台软件是未来国际根据 IT 信息化发展的现状，结合自身多年的运维经验推出的一套集监控、运维治理为一体的 IT 运维工具。软件遵循 ITIL、ITSS 等标准规范。核心业务主要由监控管理和运维服务管理两大子系统组成。</p> <p>云运维综合管理平台软件的主要功能如下：</p> <p>1. 告警管理</p> <p>    1)    告警台</p> <p>    2)    告警归并</p> <p>    3)    告警转工单</p> <p>2. 拓扑管理</p> <p>    1)    拓扑配置</p> <p>    2)    网络拓扑展现</p> <p>    3)    业务拓扑展现</p> <p>3. 资源监测</p> <p>    1)    主机监测</p> <p>    2)    数据库监测</p> <p>    3)    中间件监测</p> <p>    4)    网络设备监测</p> <p>    5)    链路监测</p> <p>    6)    流量监测</p> <p>    7)    Web 应用监测</p> <p>    8)    虚拟化资源监测</p>			

4. 性能管理

- 1) 采集模板定义
- 2) 性能数据展现

5. 统计分析

- 1) 自定义报表
- 2) 可用性分析
- 3) 告警分析

6. 服务台

- 1) 服务请求登记
- 2) 服务请求转事件
- 3) 服务请求转变更
- 4) 知识库关键字查询

7. 事件管理

- 1) 事件登记
- 2) 事件定级
- 3) 事件分配
- 4) 事件受理
- 5) 事件关闭
- 6) 事件转派
- 7) 事件转知识

8. 问题管理

- 1) 问题新建
- 2) 问题处理
- 3) 问题转派
- 4) 问题搁置
- 5) 问题关闭

9. 变更管理

- 1) 新建变更

<ul style="list-style-type: none"> <li>2) 变更审核</li> <li>3) 变更实施</li> <li>4) 变更关闭</li> </ul> <p>10. 配置管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 新建配置</li> <li>2) 配置类型管理</li> <li>3) 配置查询</li> <li>4) 配置修改</li> <li>5) 配置模板导出</li> <li>6) 配置数据导入与导出</li> </ul> <p>11. 知识库</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 知识新建</li> <li>2) 知识审核</li> <li>3) 知识关联查询</li> </ul> <p>12. 值班管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 岗位管理</li> <li>2) 工作组管理</li> <li>3) 班次管理</li> <li>4) 排班管理</li> <li>5) 交接班管理</li> <li>6) 值班查询</li> <li>7) 值班统计分析</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
云运维综合管理平台系统 V2.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<p>1.国家林业局</p> <p>2.中国供销总社电商公司</p>

3.陕西省信息化中心 4.内蒙古自治区经信委 5.延安市政府电子政务办公室			
所属单位	西安未来国际信息股份有限公司		成立年份 1997 年
通讯地址	西安市高新区茶张路 1 号		
邮政编码	710075	电子邮件	marketing@ourfuture.cn
联系电话	400-998-5662	网址	www.ourfuture.cn

## IT 运维监控管理系统 V3.0

产品名称	IT 运维监控管理系统 V3.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00031	
工具产品介绍			
<p>华资 IT 监控管理系统，融合了公司多年来在行业软件方面的成就。系统运维管理与运行监控相整合，突出应用和业务监控特色，并集成网络层和软件层的监控管理功能，通过统一的运维监控管理，构建贯穿整个 IT 系统的“应用系统运行维护综合运维监控管理系统”，为用户提供一体化的运维监控管理平台。系统实现对主机、数据库、中间件、网络设备、存储设备、安全设备、应用系统等 IT 基础设施进行全方位的集中监控，同时提供面向应用环境和业务系统的通用监控服务和个性化监控支持，并提供丰富的 API 和系统集成服务，支持与第三方监控平台进行快速集成和统一展示。</p> <p>华资 IT 监控管理系统的主要功能如下：</p> <p>1. 基础配置</p> <p>    1) 监控模型定义</p> <p>    2) 监控指标维护</p> <p>    3) 监控任务管理</p> <p>    4) 告警基础配置</p> <p>2. 资源管理</p> <p>    1) 监控对象管理</p> <p>    2) 业务系统管理</p> <p>3. 性能监控</p> <p>    1) 网络设备监控</p> <p>    2) 主机设备监控</p> <p>    3) 数据库监控</p> <p>    4) 中间件监控</p> <p>    5) 应用服务监控</p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>6) 存储设备监控</li> <li>7) 虚拟主机监控</li> <li>8) 数据传输监控</li> <li>9) 数据接口监控</li> </ul> <p>4. 告警管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 实时告警管理</li> <li>2) 历史告警管理</li> <li>3) 告警策略管理</li> </ul> <p>5. 业务管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 业务卡片管理</li> <li>2) 业务拓扑管理</li> <li>3) 业务健康度管理</li> </ul> <p>6. 报表管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 报表定义</li> <li>2) 预置报表</li> <li>3) 定制报表</li> </ul>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
IT 运维监控管理系统 V3.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 广东省公安厅出入境管理局</li> <li>2. 广东省地方税务局</li> <li>3. 广州市住房公积金管理中心</li> <li>4. 中国联通（香港）运营有限公司</li> <li>5. 佛山市地方税务局</li> </ul>			
所属单位	广州华资软件技术有限公司	成立年份	1997 年
通讯地址	广州市天河区中山大道西高新工业区建中路 12 号		

邮政编码	510665	电子邮件	lixuying@sinobest.cn
联系电话	4008-855-749	网址	www.sinobest.cn

**PIGOSS BSM 监控管理系统 V4.0**

产品名称	PIGOSS BSM 监控管理系统 V4.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015A00032	
工具产品介绍			
<p>PIGOSS BSM 监控管理系统是网利友联功能最强大的一款运维监控管理产品。网利友联是国家高新企业、国家软件企业。PIGOSS BSM 全面覆盖 IT 基础架构各环节的专业监控指标，同时依靠多年实践经验预制大量默认阈值和监控策略，其中的告警管理模块提供多种误报压制机制，最大程度提升监控告警的准确度。该产品还提供软硬件一体的交付形式，最大限度将监控平台建设化繁为简。</p> <p>PIGOSS BSM 在全方位监控的基础上提供“业务关联拓扑视图”，用于梳理和展现 IT 资源与业务的逻辑关联，让运维更好的为业务服务。</p> <p>PIGOSSBSM 监控管理系统的主要功能如下：</p> <p>1. 资源监控</p> <p>1) 网络监控</p> <p>2) 主机硬件监控</p> <p>3) 主机系统监控</p> <p>4) 虚拟化系统监控</p> <p>5) 数据库监控</p> <p>6) 中间件监控</p> <p>7) Web 发布监控</p> <p>8) 标准企业应用监控</p> <p>9) 存储及容灾备份监控</p> <p>10) 自定义监控指标</p> <p>2. 展现管理</p> <p>1) 网络拓扑</p> <p>2) 自定义拓扑</p>			

- 3) 业务拓扑
- 4) 自定义 Portal
- 5) 大屏展现管理
- 6) 手机客户端展现

### 3. 告警管理

- 1) 未处理告警管理
- 2) 已处理告警管理
- 3) 告警分类管理
- 4) 告警通知规则管理
- 5) 告警压制规则管理
- 6) Syslog 及 Trap 接收管理

### 4. 集成及扩展

- 1) 与 ITIL 流程集成接口
- 2) 与动环监控集成接口
- 3) 与短信平台集成接口
- 4) 分布式部署方案

### 5. 日常管理

- 1) 自动发现
- 2) 采集时间表管理
- 3) 常用诊断工具
- 4) 自身数据维护
- 5) 自身日志维护

### 6. 报表与分析

- 1) 趋势分析
- 2) 运维报告导出
- 3) 统计报表

ITSS 符合性和产品注册情况

PIGOSS BSM 监控管理系统 V4.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品

测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。

典型案例

1. 中国铁路总公司 12306 网络监控管理系统
2. 国金通用基金
3. 建信人寿保险
4. 张家港智慧城市云计算中心
5. 浙江省电子口岸

所属单位	网利友联科技（北京）有限公司		成立年份	2009 年
通讯地址	北京市海淀区上地信息路 30 号上地大厦 6017			
邮政编码	100085	电子邮件	tech@netistate.com info@netistate.com	
联系电话	400-015-1698	网址	www.netistate.com	

**Crossflow NPM 网络应用性能监控系统 V3.0**

产品名称	Crossflow NPM 网络应用性能监控系统 V3.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015A00034
工具产品介绍		
<p>上海天旦网络科技有限公司是国内领先的性能管理领域供应商，针对关键业务保障、交易分析等方面提供专业的产品与解决方案。</p> <p>天旦 Crossflow NPM 产品主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采集多种数据源 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 网络数据包：原始网络数据，还原真实场景。</li> <li>2) IPFIX 流数据：1:1 网络流量统计，支持 ART 指标。</li> </ol> </li> <li>2. 中央仪表台 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 分层仪表台针对不同场景。</li> <li>2) 全局状态概览。链路、设备、服务路径。</li> <li>3) 实时刷新流量统计，即时告警，告警关联到视图。</li> </ol> </li> <li>3. 视图 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 重要链路、关键设备、核心服务路径专有视图。</li> <li>2) 网状化服务路径图，端到端用户体验测量。</li> <li>3) 统计数据回溯分析，最高 1 秒颗粒度。</li> <li>4) 15 秒刷新实时数据统计。</li> </ol> </li> <li>4. 发现 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 自动发现知名应用、私有应用，提高流量可视化覆盖率。</li> <li>2) 自动发现服务组件访问及依赖关系，支持快照、对比，发现运行中、变更前后访问关系。</li> </ol> </li> <li>5. 告警 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 告警模拟：模拟调优参数，设定有效基线和告警。</li> <li>2) 图形化告警记录，标识告警点及持续范围。</li> </ol> </li> </ol>		

<p>3) 服务路径自动诊断故障，区别网络、应用问题，定位根源位置。</p> <p>6. 报表</p> <p>1) 即时报表，分析过程生成简报，可添加注释。</p> <p>2) 周期报表，自定内容、周期，定时生成，线上浏览，从报表 Drilldown 到对应视图。</p> <p>7. 数据存储取证</p> <p>1) 原始数据全量、按需存储，指定应用数据包裁切。</p> <p>2) 视图任意位置数据接口，数据取证所见即所得。</p> <p>8. 架构与部署</p> <p>1) 数据捕获、解码、存储、中央管理平台相互独立，一对多管理。</p> <p>2) 多数据中心分布式部署，集中呈现，集中管理。</p> <p>3) 灵活部署，数据中心边界采集路由器 IPFIX 流数据，局域网内部采集网络数据包。</p> <p>4) 易于扩展，多数据中心部署、数据中心与分支联合部署。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
Crossflow NPM 网络应用性能监控系统 V3.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1. 中国银联</p> <p>2. 招商银行</p> <p>3. 民生银行</p> <p>4. 国泰君安</p> <p>5. 广东移动</p>			
所属单位	上海天旦网络科技有限公司		成立年份 2005 年
通讯地址	上海市浦东新区浦建路 76 号由由国际广场 23 层		
邮政编码	200127	电子邮件	support@netis.com.cn
联系电话	400-820-6509	网址	www.netis.com.cn

**Crossflow BPC 业务交易性能监控系统 V3.0**

产品名称	Crossflow BPC 业务交易性能监控系统 V3.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015A00035
工具产品介绍		
<p>上海天旦网络科技有限公司，是国内领先的性能管理领域供应商，针对关键业务保障、交易分析等方面提供专业的产品与解决方案。</p> <p>天旦 Crossflow BPC 产品主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 即刻上线 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 旁路监控，图形化服务路径图定义，对现有生产系统无影响。</li> <li>2) 服务路径发现：自动呈现 IP 连接性，快速梳理业务应用组件间逻辑关系。</li> <li>3) 支持百种金融、运营商及企业业务应用协议。</li> <li>4) Smart Decoder 智能解码器：自动检测协议类型、解码配置。</li> </ol> </li> <li>2. 灵活易用 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 以服务路径图为中心，展现服务组件间业务逻辑、依赖关系、关键指标。</li> <li>2) 多层次化多级仪表台。</li> <li>3) 从关键指标统计，到多维指标视图，再到交易追踪，多级关联、逐层深入的 Drilldown 引导式操作，分析简单快捷。</li> <li>4) 自定义报表，灵活组织数据源和排版，同比、环比等数据统计，日报、周报、月报。</li> </ol> </li> <li>3. 精准告警 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 自动故障定位：智能判断告警根源组件及原因。</li> <li>2) 告警模拟：利用历史数据模拟告警结果，及时调整阈值。</li> <li>3) 复合指标告警：多指标复合告警条件，适用不同业务模型。</li> <li>4) 告警排期：为同一业务组件多时段设置不同告警阈值。</li> </ol> </li> <li>4. 深入分析</li> </ol>		

<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 端到端交易追踪，单笔业务在各应用组件中的路径、耗时、处理结果，每段原始交易记录，深层解析交易流程，定位问题根源。</li> <li>2) 查询条件：交易类型、交易渠道、服务器 IP、客户端 IP，以及流水号、用户号等自选扩展字段。</li> <li>3) 适用于主流业务架构：SOA、双活、双向交易。</li> </ol>			
5. 开放平台			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) RESTful API，通用标准，易于集成。实时提供数据给风控、BI、大数据平台。</li> <li>2) 四类资源：统计数据、基线数据、交易记录、告警记录。</li> <li>3) 可定制的 Syslog，提供告警信息集成。</li> </ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
Crossflow BPC 业务交易性能监控系统 V3.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国银联</li> <li>2. 招商银行</li> <li>3. 民生银行</li> <li>4. 国泰君安</li> <li>5. 广东移动</li> </ol>			
所属单位	上海天旦网络科技有限公司		成立年份 2005 年
通讯地址	上海市浦东新区浦建路 76 号由由国际广场 23 层		
邮政编码	200127	电子邮件	support@netis.com.cn
联系电话	400-820-6509	网址	www.netis.com.cn

## 神州信息综合监控系统 ServiceJet-iMON V2.0

产品名称	神州信息综合监控系统 ServiceJet-iMON V2.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015A00037
工具产品介绍		
<p>神州信息 ServiceJet-iMON 是神州数码为企业实现 IT 运营管理中心“监、管、控”中的集中监控而精心打造的一款监控产品。以基础设施和业务服务可用性为核心，以运行状态监控、故障管理、性能管理、统计和分析报表管理为手段，帮助企业实现 IT 基础架构“无死角”、核心业务可视化监控。从而提高企业信息系统运行效率，提高服务质量，降低运营的成本，为实现企业的战略目标提供坚实的基础支撑。</p> <p>神州信息 ServiceJet-iMON 的主要功能如下：</p> <p>1. 业务视图管理</p> <p>1) 业务拓扑管理</p> <p>2) 关键 KPI 视图管理</p> <p>3) KPI 趋势图管理</p> <p>4) 资源监控视图管理</p> <p>5) 告警控制台管理</p> <p>2. 监控采集管理</p> <p>1) 采集策略管理</p> <p>2) 采集器配置</p> <p>3) 主机管理</p> <p>4) 数据库管理</p> <p>5) 中间件管理</p> <p>6) 存储管理</p> <p>7) 网络设备管理</p> <p>8) 业务系统管理</p> <p>3. 监控资源管理</p>		

- 1) 资源分类管理
- 2) 监控资源管理
- 3) 指标视图管理
- 4) 自动巡检管理
4. 告警管理
  - 1) 告警控制台
  - 2) 告警配置
  - 3) 声音告警
  - 4) 短信邮件告警
  - 5) 告警升级
  - 6) 告警自动关闭
  - 7) 转发流程事件工单
5. 统一门户管理
  - 1) 业务监控视图
  - 2) 关键指标实时趋势图
  - 3) 实时告警
6. 运维分析与报表
  - 1) 预置报表
  - 2) 定制报表
  - 3) 巡检报告
7. 根源分析
  - 1) 物理拓扑图
  - 2) 事件依赖关系定义
  - 3) 故障根源定位
8. 监控集成
  - 1) 第三方系统数据集成

ITSS 符合性和产品注册情况

神州信息综合监控系统 ServiceJet-iMON V2.0 符合《信息技术服务管理-监控管理

类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。

典型案例

1. 华泰证券
2. 兴业证券
3. 长江证券
4. 建设银行广东分行
5. 天翼电信

所属单位	神州数码系统集成服务有限公司	成立年份	2001 年
通讯地址	北京市海淀区苏州街 16 号神州数码大厦 6 楼		
邮政编码	100080	电子邮件	software@dcits.com
联系电话	400-076-2660	网址	www.dcits.com

## 综合监控系统 IT Monitor V1.0

产品名称	综合监控系统 IT Monitor V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2016A00041	
工具产品介绍			
<p>综合监控系统为新一代监控运维平台，不依赖于具体底层监控工具，自身包含数据采集层、数据汇聚层、数据分析层及数据展现层，从系统中可查看 IT 运行情况、网络拓扑、设备性能及分析、告警、日志、报表和系统自身的配置管理功能等，并提供监控管理工具的优化操作。客户案例覆盖十多个省市城商行和农商行。</p> <p>综合监控系统软件主要包括以下功能：</p> <p>1、集中监控管理</p> <p>a. 总览：IT 监控总览、IT 运维情况总览；</p> <p>b. 监控性能展示：服务器、数据库、网络、虚拟化、存储、中间件、AIX 逻辑分区；</p> <p>c. 事件：告警事件查询；</p> <p>d. 分析：TOP N 分析、基线分析、时间序列分析、容量分析、指标分析；</p> <p>e. 报表：主机、网络、虚拟化、存储、历史事件</p> <p>f. 管理：计划停机、进展监控、告警阈值、网络设备配置、自动发现、主机组维护、拓扑配置、采集配置、操作日志；</p> <p>g. 采集管理：性能采集任务管理、资源采集任务管理、基线计算任务管理、容量预测任务管理、资源告警同步；</p> <p>2、资产配置管理（CMDB）</p> <p>a. 资源管理：资源配置；</p> <p>3、运维管理门户</p> <p>a. 用户管理：用户配置、角色配置、权限配置、部门配置；</p> <p>软件主要包括以下功能：</p> <p>1、集中监控管理</p>			

2、资产配置管理（CMDB）			
3、服务流程管理			
4、运维管理门户			
ITSS 符合性和产品注册情况			
综合监控系统 IT Monitor V1.0 符合《信息技术服务管理-监控管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
无			
所属单位	北京天港惠达科技有限公司		成立年份
通讯地址	北京市海淀区丹棱街 16 号海兴大厦 C 座 1106 室		
邮政编码	100080	电子邮件	suntj@tg-hd.com
联系电话	010-51663636	网址	www.tg-hd.com

## 信息技术服务管理-过程管理类软件

## BTSM 北塔服务管理软件 V3.0

产品名称	BTSM 北塔服务管理软件 V3.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00003	
工具产品介绍			
<p>BTSM 北塔服务管理软件是基于 ITIL 最佳实践和 ISO20000 国际标准理论框架，融合北塔软件多年的 IT 服务管理成功经验，完全针对 IT 服务管理职能部门设计研发的专业 IT 服务管理系统。产品内置标准流程、分析报表、服务台、配置项管理等一整套专业的服务台运营模型，实现 IT 服务管理的规范化、标准化、管理信息化、流程自动化，快速提升企业 IT 服务管理能力，提升客户满意度。本产品定位：专业、易用的 IT 服务管理软件。</p> <p>BTSM 北塔业务服务管理软件的主要功能如下：</p> <p>1. 服务台：</p> <p>    1)    自助上报事件</p> <p>    2)    填写故障申诉和服务申请记录</p> <p>    3)    提供知识库关键字查询</p> <p>2. 事件管理：</p> <p>    1)    事件登记</p> <p>    2)    事件分配</p> <p>    3)    事件处理</p> <p>    4)    事件关闭</p> <p>    5)    事件监控</p> <p>3. 问题管理：</p> <p>    1)    问题来源</p> <p>    2)    问题新建</p> <p>    3)    问题处理</p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>4) 问题关联</li> <li>5) 问题关闭</li> <li>6) 关联问题 SLA</li> </ul> <p>4. 变更管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 新建变更单</li> <li>2) 变更处理与发布</li> </ul> <p>5. 发布管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 发布的基本信息</li> <li>2) 发布处理</li> </ul> <p>6. 配置管理 (资产管理):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 识别和确认系统的配置项</li> <li>2) 记录和报告配置项状态和变更请求</li> <li>3) 检验配置项的正确性、完整性</li> <li>4) 提供 IT 基础构架的逻辑模型, 支持其他服务管理流程的运作</li> </ul> <p>7. 知识库管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 知识新建</li> <li>2) 知识审核</li> <li>3) 知识关联查询</li> </ul> <p>8. 服务级别管理, 用来设置请求服务响应时间和完成时间, 用于统计出 IT 部门处理请求的 SLA 响应、完成的达标率。</p> <p>9. 报表管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 预置报表</li> <li>2) 自定义报表</li> <li>3) 自定义指标统计分析</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
BTSM 北塔服务管理软件 V3.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》, 并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 河南省机场集团有限公司</li> <li>2. 山西杏花村汾酒集团有限责任公司</li> <li>3. 深圳市思乐数据技术有限公司</li> <li>4. 泸州市商业银行 IT 运维项目</li> <li>5. 厦门市海沧区教育局平安校园运维一体化管理项目</li> </ol>			
所属单位	上海北塔软件股份有限公司	成立年份	2001 年
通讯地址	上海市宜山路 700 号科创动力 3 号楼 3 层		
邮政编码	200233	电子邮件	support@betasoft.com.cn
联系电话	400-820-7719	网址	www.betasoft.com.cn

## 中软天弓 IT 服务管理软件 V4.0

产品名称	中软天弓 IT 服务管理软件 V4.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00006	
工具产品介绍			
<p>适用于企业、政府部门、事业单位等 IT 组织，尤其是对信息化系统和服务的依赖日益增强，IT 部门要管理的业务系统、应用系统和 IT 设备越来越多，IT 服务质量要求越来越严格，急需优化 IT 服务流程，降低 IT 服务成本，提高 IT 服务效率的组织。</p> <p>以 ITSS 及 ITIL 为指导思想，以中软自主知识产权的成熟稳定的流程平台为支撑，以提高信息部门 IT 服务质量和服务效率为目标，吸收国内外先进产品的设计要素，结合广州中软在电力、税务、金融等大型组织多年的项目实施经验，满足各类组织实际的 IT 业务需求，实现 IT 运维工作的规范化和流程化。系统建设将达成以下目标：</p> <p>1、建立全面的 IT 服务体系和规范的 IT 服务流程，实现运维服务模式由被动管理向主动管理转变。</p> <p>2、建立组织内 IT 服务中心，提高 IT 服务响应速度和维护工作效率；</p> <p>3、建立统一的 IT 资产管理平台，对 IT 资产全生命周期进行管理跟踪；</p> <p>4、建立共享的 IT 知识库，提升 IT 运维人员的故障判断与排除能力。</p> <p>中软自定义流程开发管理平台是对 IT 业务环节的操作控制进行集中管理，轻松实现 IT 业务流程的动态变更、资源共享和自动化，在开发管理界面定义用户界面和业务流程，使业务流程的创建、修改、执行、监控、分析、统计和优化变得简单，从而快速匹配最新的业务需求。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
<p>中软天弓 IT 服务管理软件 V4.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。</p>			
典型案例			
<p>1. 广东电网有限责任公司</p> <p>2. 广州市电子政务中心</p>			

3. 深圳市地方税务局 4. 中国广核集团有限公司 5. 南方电网有限责任公司			
所属单位	广州中软信息技术有限公司	成立年份	1996 年
通讯地址	广州市天河区科韵路 16 号 8 楼		
邮政编码	510665	电子邮件	marketing_admin@gzcass.net
联系电话	400-882-3999	网址	www.gzcass.net

## 广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0

产品名称	广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域 核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00008	
工具产品介绍			
<p>广通软件是国内领先的 IT 运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 <b>CMDB</b> 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。客户案例覆盖国家部委、金融、政府等二十多个高端行业，用户规模超过 <b>4000</b> 家。市场方面公司与二十多家知名企业拥有战略合作。</p> <p>广通 IT 运维管理平台软件主要包括以下功能：</p> <p><b>1、集中监控管理</b></p> <p>提供面向网络、服务器、数据库、存储、中间件、应用、视频、虚拟化等各类专业监控管理工具，并提供集中的监控告警管理及统一监控可视化展示。并提供开放接口与第三方系统集成。</p> <p><b>2、资产配置管理（CMDB）</b></p> <p>建立统一的 IT 基础设施台帐，通过自动发现、业务建模、联邦调和、变更控制等手段，保证配置项数据的完整性和精准性，并为资源管理、资源操作、运维服务流程等模块提供数据支撑，同时支持资产的全生命周期管理。</p> <p><b>3、服务流程管理</b></p> <p>围绕服务台建立事件管理、问题管理、变更管理、服务请求管理、服务目录、知识库等 ITIL 流程，系统还提供了值班管理与作业管理功能。同时能够根据用户需求进行灵活的流程扩展建设。</p> <p><b>4、运维管理门户</b></p> <p>提供统一服务门户管理、自助服务台、统计分析报表、权限管理等。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			

广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。

## 典型案例

- 1.海关总署
- 2.浙商银行
- 3.浙江农信
- 4.中国航信
- 5.安邦保险

所属单位	北京广通信达软件股份有限公司	成立年份	2003 年
通讯地址	北京市海淀区紫竹院路 69 号中国兵器大厦 10 层		
邮政编码	100089	电子邮件	ts@broada.com
联系电话	400-810-6677 010-59798977	网址	www.broada.com

## 锐行快捷 IT 服务运营管理系统 V1.0

产品名称	锐行快捷 IT 服务运营管理系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00009	
工具产品介绍			
<p>锐行快捷 IT 服务运营管理系统是运用业界标准 ITIL V2/V3 最佳实践指导，结合神州数码自身多年实践总结出来符合中国企业特色的产品，可帮助客户根据企业的商业目标建立服务支持体系，同时提升服务级别、管理企业资产减低投入成本等。通过整合、梳理信息技术服务与业务组织，提高信息管理部门的信息技术支持服务的能力及其水平。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1. 服务台：</p> <p>    1)    新增事件</p> <p>    2)    监报告警</p> <p>    3)    查询功能</p> <p>2. 运维管理：</p> <p>    1)    事件管理</p> <p>    2)    问题管理</p> <p>    3)    变更管理</p> <p>    4)    发布管理</p> <p>    5)    任务管理</p> <p>    6)    SLA 告警信息</p> <p>    7)    满意度调查</p> <p>3. 备件库管理：</p> <p>    1)    库房管理</p> <p>    2)    出/入库管理</p> <p>    3)    库存查询</p>			

- 4) 设备归还管理
- 4. 项目管理:
  - 1) 项目管理
  - 2) 项目审批
  - 3) 告警查询
- 5. 服务管理:
  - 1) 服务产品管理
  - 2) SLA 管理信息
  - 3) SLA 告警策略
  - 4) 技术领域设置
  - 5) 人员调度管理
  - 6) 服务时间管理
- 6. 客户关系管理:
  - 1) 合作伙伴管理
  - 2) 客户管理
  - 3) 服务合同管理
  - 4) 采购合同管理
- 7. 配置信息管理:
  - 1) CI 管理
  - 2) 型号管理
  - 3) 分类设置
  - 4) 过保提醒
- 8. 知识库管理:
  - 1) 知识库搜索
  - 2) FAQ 搜索
  - 3) 知识分类管理
  - 4) FAQ 管理
- 9. 报表管理:

<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 综合报表</li> <li>2) 运维报表</li> <li>3) 备件库报表</li> <li>4) 项目报表</li> <li>5) 配置信息管理报表</li> <li>6) 知识报表</li> </ol> <p>10. 客户 Portal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 首页</li> <li>2) 我的事件</li> <li>3) 我的合同</li> <li>4) 我的报表</li> </ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
锐行快捷 IT 服务运营管理系统 V1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.海南百源高科技有限公司</li> <li>2.南京保旺达科技有限公司</li> <li>3.湖北泰信科技信息发展有限责任公司</li> <li>4.北京久其软件股份有限公司</li> <li>5.海南恒信电讯工程有限公司</li> </ol>			
所属单位	北京神州数码锐行快捷信息技术服务有限公司		成立年份 2012 年
通讯地址	北京市海淀区上地东路九街九号数码科技广场		
邮政编码	100085	电子邮件	service-rxkj@dcits.com
联系电话	400-610-6661	网址	www.dcits.com

## 勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统软件 V1.0

产品名称	勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00011	
工具产品介绍			
<p>勤智数码 ICTCenter ITSM 服务流程管理系统主要完成对服务运维体系的建设, 包括: 组织建设、体系建设、服务内容建设和服务团队建设, 其中: 服务内容建设——组织将提供什么服务, 服务产品、服务目录是什么, 相关的服务流程是什么 (Process); 服务团队建设——上述服务内容将由谁来完成管理和交付 (People)。通过与服务支撑系统的配合联动, 最终实现 PPTR (ITSS 标准四要素: 人员、流程、技术、资源) 的统一管理, 从而更好的支撑 IT 运营目标!</p> <p>主要功能如下:</p> <p>1. 资产配置管理</p> <p>1) 自定义资产配置信息</p> <p>2) 分类管理</p> <p>3) 资产动向查询</p> <p>4) 资产生命周期跟踪</p> <p>5) 资产配置关系管理</p> <p>2. 运维服务流程管理</p> <p>1) 流程图形化配置 (事件管理流程、问题管理流程、变更流程、发布管理流程、服务级别管理流程)</p> <p>2) 流程处理引擎</p> <p>3) 多样流程判断条件设计</p> <p>3. 高级服务管理</p> <p>1) 量化绩效管理</p> <p>2) 服务产品管理</p> <p>3) 值班管理</p>			

<p>4) 自动化巡检管理</p> <p>5) 运维服务任务管理</p> <p>4. 移动运维</p> <p>1) 运维 APP</p> <p>2) 二维码运维</p> <p>3) 运维知识查询</p> <p>4) 流程处理</p> <p>5. 服务质量管理</p> <p>1) 五维优先级算法</p> <p>2) 满意度调查</p> <p>3) 服务报表自定义</p> <p>4) 报表多种格式导出</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统软件 V1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1. 国家海事局</p> <p>2. 无锡电子政务外网</p> <p>3. 内蒙广电</p> <p>4. 湖北联通</p> <p>5. 浪潮集团</p>			
所属单位	成都勤智数码科技股份有限公司		成立年份 2005 年
通讯地址	成都市高新区天华 2 路 219 号天府软件园 C 区 10 号楼 20 层		
邮政编码	610041	电子邮件	support@chinawiserv.com
联系电话	400-887-8834	网址	http://www.chinawiserv.com

**RIIL-RMC 运维流程管理系统 V8.0**

产品名称	RIIL-RMC 运维流程管理系统 V8.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00014	
工具产品介绍			
<p>RIIL 运维流程管理系统是锐捷网络推出的一款遵循 ITIL 最佳实践的 IT 运维流程产品,是面向客户 IT 服务及日常工作的管理平台,将 IT 运维管理工作流程化、电子化、规范化,可以帮助 IT 部门实现 IT 服务管理可视化,可以对日常运维工作进行全面记录、跟踪、分析回顾,可以帮助客户实现高效运维,有效提升运维质量和用户满意度水平。</p> <p>RIIL 运维流程管理系统要功能如下:</p> <p>1. 自动服务台</p> <p>1) 服务请求与进度跟踪</p> <p>2) 自助服务与知识库</p> <p>3) 通知与发布公告</p> <p>4) 统计与调查</p> <p>2. 事件管理</p> <p>1) 事件的接收与记录</p> <p>2) 事件的跟踪、监督与升级</p> <p>3) 事件解决</p> <p>4) 事件关闭</p> <p>5) 事件的统计与审计</p> <p>6) 与其他流程关联</p> <p>3. 问题管理</p> <p>1) 问题的识别、记录与分类</p> <p>2) 问题的评审</p> <p>3) 问题的分析</p> <p>4) 问题的跟踪与监督</p>			

- 5) 问题的解决与关闭
- 6) 问题的统计与审计
- 7) 与其他流程关联
- 4. 变更管理
  - 1) 变更的识别、记录与分类
  - 2) 变更的评估与审批
  - 3) 变更的计划与排程
  - 4) 变更的实施与发布
  - 5) 变更的关闭
- 5. 配置管理
  - 1) 配置项的关键属性
  - 2) 配置项的控制
  - 3) 配置项的关系
  - 4) 配置项的审计和验证
- 6. 服务级别管理
- 7. 知识库管理
  - 1) 知识查询与提交
  - 2) 知识发布和废止
  - 3) 知识维护
  - 4) 知识统计与分析
- 8. 计划任务管理
  - 1) 任务创建
  - 2) 任务与值班排程
  - 3) 任务的跟踪与监督
  - 4) 任务关闭
  - 5) 任务统计与审计
- 9. 项目管理
- 10. 统计报表管理

1) 报表设计 2) 报表呈现 3) 报表输出			
ITSS 符合性和产品注册情况			
RIIL-RMC 运维流程管理系统 V8.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 清华大学 2. 广东省信息中心 3. 北京大学第三医院 4. 中国南车 5. 青岛啤酒股份有限公司			
所属单位	北京星网锐捷网络技术有限公司		成立年份 2000 年
通讯地址	北京市海淀区复兴路 29 号中意鹏奥大厦东塔 A 座 11 层		
邮政编码	100036	电子邮件	service@ruijie.com.cn
联系电话	4008-111-000	网址	http://www.ruijie.com.cn/cp/riil/

## 易通麦尔 itom 平台 V1.0

产品名称	易通麦尔 itom 平台 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00015	
工具产品介绍			
<p>易用是易通麦尔 itom 的主要特点。易通麦尔 itom 的理念和优势在于将专业复杂的 IT 运营管理要求转化为易执行的 IT 运营管理实践, 在管理精度和管理效率中找到平衡, 并提供基于最佳实践的标准流程。易通麦尔 itom 易落地、易执行、易操作, 可快速将 IT 运营范畴内的人员、流程、技术、设备等资源进行有效整合并规范管理, 从而提升整体运维服务水准。本产品定位: 易用的 IT 运营管理软件。</p> <p>易通麦尔 itom 的主要功能如下:</p> <p>服务级别管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、巡检管理、知识库、服务评估与报告、统计分析、系统设置、企业个性化需求（如机房管理）等多个功能模块。产品可为不同类型用户提供其需要的操作和最关心的信息, 并以直观视图展现, 系统设置灵活, 可满足各类型 IT 运营管理需求。产品注重用户体验, 界面美观规范, 操作简洁易用。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
<p>易通麦尔 itom 平台 V1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》, 并已通过 ITSS 产品注册测试。</p>			
典型案例			
<div><div>1、</div><div>哈尔滨汽轮机厂有限责任公司</div></div> <div><div>2、</div><div>大庆石化工程有限公司</div></div> <div><div>3、</div><div>北京天地超云科技有限公司</div></div> <div><div>4、</div><div>黑龙江省财政厅</div></div>			
所属单位	北京易通麦尔信息技术有限公司	成立年份	2015 年
通讯地址	北京市海淀区西四环中路 19 号 1 号楼 5 层 515 号		
邮政编码	100039	电子邮件	tanyouji@itomer.com

联系电话	400-650-7656	网址	<a href="http://www.itomer.com">www.itomer.com</a>
------	--------------	----	--

**APEX 运维管理软件 V6.0**

产品名称	APEX 运维管理软件 V6.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00016	
工具产品介绍			
<p>荣之联（002642.sz）是国内领先的信息技术服务提供商，致力于融合云计算、大数据技术，推动企业信息资源创新应用。</p> <p>荣之联现有业务由 IT 服务和云计算、大数据和物联网、生物云三大板块组成，客户主要来自能源、电信、金融、制造、政府和生物六个行业。</p> <p>荣之联 APEX OSS 基与 ITIL/ISO20000/ITSS 等国内外标准、众多用户需求研发而成，它秉承以客户为中心、流程为导向的理念，完美整合了人员、技术、流程等要素。</p> <p><b>APEX OSS 的主要功能如下：</b></p> <p><b>1. 服务台（含自助服务台）</b></p> <p>客户通过自助提交服务请求、申报故障、查看处理进度。</p> <p>服务台人员创建工单、查看工单进度、进行满意度调查。</p> <p><b>2. 事件管理</b></p> <p>事件的创建、分派、处理、挂起、完成、关闭。</p> <p><b>3. 问题管理</b></p> <p>问题的创建、评估、分派、处理、完成、关闭。</p> <p><b>4. 变更管理</b></p> <p>变更的创建、评估、审批、处理、完成、关闭。</p> <p><b>5. 发布管理</b></p> <p>发布的创建、评估、审批、处理、完成、关闭。</p> <p><b>6. 服务级别管理</b></p> <p>SLA 管理、服务级别监控。</p> <p><b>7. 配置管理</b></p> <p>建立配置管理数据库、配置审计。</p>			

8. 资产管理
资产的全生命周期管理。
9. 值班管理
班次的划分、排班、查询、填写值班日志。
10. 知识库管理
知识的提交、审核、关联查询。
11. 作业计划管理
作业计划任务的创建、启动、停止、处理、关闭。
12. 自定义流程
图形化流程自定义。
13. 移动运维
通过移动客户端进行工单的处理、审批。
14. 运维报表

ITSS 符合性和产品注册情况			
APEX 运维管理软件 V6.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			

典型案例			
1. 教育部考试中心			
2. 新疆维吾尔自治区公安厅			
3. 中国联合网络通信股份有限公司上海分公司			
4. 北京汽车股份有限公司			
5. 沧州银行股份有限公司			

所属单位	北京荣之联科技股份有限公司		成立年份	2001 年
通讯地址	北京市海淀区北四环西路 56 号辉煌时代大厦 11 层			
邮政编码	100080	电子邮件	apex@ronglian.com	
联系电话	010-62602000	网址	www.ronglian.com	

## 云雀运维云平台 V2.0

产品名称	云雀运维云平台 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00019	
工具产品介绍			
<p>云雀运维云平台是在“互联网+”背景下，以 ITIL、ITSS 为指导思想，凭借公司多年 IT 运维实战经验，在完美处理当前的传统网络设备、服务器、存储设备、数据库、安全设备等软硬件的运维基础上,结合云计算、大数据、移动互联网等先进技术打造的综合性一体化智慧运维云平台。通过互联网+智慧运维的模式,将线上运维工具与线下指挥调度完美融合，整合配置库、知识库、问题库、专家库、备品备件库等核心运维资源，依托标准化、规范化运维服务流程并在完善的监管体系下，实现一站式、一键化的云运维服务。</p> <p>平台共分为用户平台、运维商平台、综合管理平台、用户微门户、工程师微门户五大子平台，包括：</p> <p>1、资产配置管理：配置分类管理、配置采集管理、巡检项管理</p> <p>2、服务目录与等级协议管理：服务目录维护、等级协议配置</p> <p>3、服务台：公司、客户、项目、驻场四级服务台</p> <p>4、事件管理</p> <p>5、驻场运维</p> <p>6、问题管理</p> <p>7、预防性维护管理：日常巡检管理、例行维护管理、健康检查管理</p> <p>8、变更管理：简单变更、一般变更、重大变更</p> <p>9、发布管理</p> <p>10、满意度管理：响应支持类调查、预防性维护调查、驻场服务调查、客服经理拜访</p> <p>11、知识管理：公司知识库、客户知识库、项目知识库、个人知识库、知识全文检索</p>			

<p>12、监控中心</p> <p>13、备品备件库</p> <p>14、统计分析：预制报表、定制报表</p> <p>15、移动运维：用户、工程师微信端及手机 APP 支持</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
<p>云雀运维云平台 V2.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，                      并通过 ITSS 产品注册测试。</p>			
典型案例			
<p>1. 山东鲁能软件技术有限公司</p> <p>2. 鹤壁市财政局</p> <p>3. 郑州市烟草局</p> <p>4. 许昌市财政局</p> <p>5. 中色科技公共技术服务平台</p>			
所属单位	河南金明源信息技术有限公司		成立年份 2006 年
通讯地址	郑州高新区西三环路 289 号科技园（东区）5 号楼 B 座		
邮政编码	450001	电子邮件	Yangkai@k-source.cn
联系电话	400-633-7959	网址	www.larks.com.cn

## 电子政务运维服务支撑平台 V1.3

产品名称	电子政务运维服务支撑平台 V1.3		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00021	
工具产品介绍			
<p>华宇信息电子政务运维服务支撑平台软件是依据 ITSS、ITIL、ISO20000 等标准设计，融合华宇信息在运维服务管理方面累积的丰富实践经验，自主开发的电子政务运维服务支撑系统，旨在帮助客户进一步实现运维服务和管理工作的科学化、规范化。本产品对运维过程中的事件、问题、变更、配置、发布等流程和活动进行管理和控制，可以快速、灵活的实现流程定制，满足不同客户运维管理体系的落地要求；通过整合资产、资源、数据、应用、安全、外包管理等方面的管理和服务，实现客户视角运维管理工作的“可视化”。</p> <p>华宇信息电子政务运维服务支撑平台软件包括三个层次的功能：运维服务交互、运维服务管理和运维监控管理。主要功能模块如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 我的桌面</li><li>2. 流程管理<ul style="list-style-type: none"><li>1) 事件管理</li><li>2) 变更管理</li><li>3) 发布管理</li><li>4) 问题管理</li><li>5) 配置管理</li><li>6) 外包管理</li><li>7) 服务级别管理</li></ul></li><li>3. 辅助流程<ul style="list-style-type: none"><li>1) 公告管理</li><li>2) 消息管理</li><li>3) 供应商管理</li></ul></li></ul>			

4) 值班巡检 5) 排班管理 6) 运维费用 7) 作业计划管理 8) 应急预案管理  4. 知识管理 5. 统计分析 6. 资产管理 7. 管理维护			
ITSS 符合性和产品注册情况			
电子政务运维服务支撑平台 V1.3 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 北京市人民检察院 2. 贵州省国税局 3. 北京市财政局			
所属单位	北京华宇信息技术有限公司		成立年份 2009 年
通讯地址	北京市海淀区中关村东路 1 号院清华科技园科技大厦 C 座 23 层		
邮政编码	100084	电子邮件	service@thunisoft.com
联系电话	800-810-1866 400-810-1866	网址	www.thunisoft.com

## 云运维综合管理平台系统 V2.0

产品名称	云运维综合管理平台系统 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域 核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00025	
工具产品介绍			
<p>云运维综合管理平台软件是未来国际根据 IT 信息化发展的现状，结合自身多年的运维经验推出的一套集监控、运维治理为一体的 IT 运维工具。软件遵循 ITIL、ITSS 等标准规范。核心业务主要由监控管理和运维服务管理两大子系统组成。</p> <p>云运维综合管理平台软件的主要功能如下：</p> <p>1. 告警管理</p> <p>    1)    告警台</p> <p>    2)    告警归并</p> <p>    3)    告警转工单</p> <p>2. 拓扑管理</p> <p>    1)    拓扑配置</p> <p>    2)    网络拓扑展现</p> <p>    3)    业务拓扑展现</p> <p>3. 资源监测</p> <p>    1)    主机监测</p> <p>    2)    数据库监测</p> <p>    3)    中间件监测</p> <p>    4)    网络设备监测</p> <p>    5)    链路监测</p> <p>    6)    流量监测</p> <p>    7)    Web 应用监测</p> <p>    8)    虚拟化资源监测</p> <p>4. 性能管理</p>			

1) 采集模板定义

2) 性能数据展现

5. 统计分析

1) 自定义报表

2) 可用性分析

3) 告警分析

6. 服务台

1) 服务请求登记

2) 服务请求转事件

3) 服务请求转变更

4) 知识库关键字查询

7. 事件管理

1) 事件登记

2) 事件定级

3) 事件分配

4) 事件受理

5) 事件关闭

6) 事件转派

7) 事件转知识

8. 问题管理

1) 问题新建

2) 问题处理

3) 问题转派

4) 问题搁置

5) 问题关闭

9. 变更管理

1) 新建变更

2) 变更审核

<ul style="list-style-type: none"> <li>3) 变更实施</li> <li>4) 变更关闭</li> </ul> <p>10. 配置管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 新建配置</li> <li>2) 配置类型管理</li> <li>3) 配置查询</li> <li>4) 配置修改</li> <li>5) 配置模板导出</li> <li>6) 配置数据导入与导出</li> </ul> <p>11. 知识库</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 知识新建</li> <li>2) 知识审核</li> <li>3) 知识关联查询</li> </ul> <p>12. 值班管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 岗位管理</li> <li>2) 工作组管理</li> <li>3) 班次管理</li> <li>4) 排班管理</li> <li>5) 交接班管理</li> <li>6) 值班查询</li> <li>7) 值班统计分析</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
云运维综合管理平台系统 V2.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1.国家林业局</li> <li>2.中国供销总社电商公司</li> <li>3.陕西省信息化中心</li> </ul>

4. 内蒙古自治区经信委			
5. 延安市政府电子政务办公室			
所属单位	西安未来国际信息股份有限公司	成立年份	1997 年
通讯地址	西安市高新区茶张路 1 号		
邮政编码	710075	电子邮件	marketing@ourfuture.cn
联系电话	400-998-5662	网址	www.ourfuture.cn

## 易服运维管理系统 V1.0

产品名称	易服运维管理系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00026	
工具产品介绍			
<p>华瞻科技前身是长沙思科技术公司，后发展成无锡华瞻科技有限公司与深圳市华瞻科技有限公司，是企业信息化管理系统开发服务企业,华瞻运维管理平台软件面向 IT 运维服务企业，依据《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》《信息技术 服务管理 第 1 部分》及 ITIL V3 等要求。</p> <p>华瞻运维管理平台软件主要功能如下：</p> <p>1. 配置项管理</p> <p>1) 配置项信息的录入</p> <p>2) 记录配置项变更信息，关联配置项的变更请求、事件、问题及用户请求等</p> <p>3) 配置项供应商服务支持信息管理</p> <p>4) 信息检索 导出 导入</p> <p>2. 配置管理</p> <p>1) 组织架构创建</p> <p>2) 联系人信息创建</p> <p>3) 外来文档管理</p> <p>4) 物理场所位置信息登记</p> <p>5) 配置项管理</p> <p>6) 信息检索 导出 导入</p> <p>3. 事件管理</p> <p>1) 事件登记、指派、处理、升级、关闭及统计分析</p> <p>2) 事件关联</p> <p>3) 指标监控及客户满意度管理</p>			

<p>4) 信息检索 导出 导入</p> <p>4. 问题管理</p> <p>1) 问题登记、处理、指派、关闭及关联</p> <p>2) 知识库建设</p> <p>3) 信息检索 导出 导入</p> <p>5. 服务管理</p> <p>1) 客户合同管理</p> <p>2) 供应商合同管理</p> <p>3) 服务目录管理</p> <p>4) 服务级别协议管理</p> <p>5) 服务级别目标管理</p> <p>6) 信息检索 导出 导入</p> <p>6. 变更管理</p> <p>1) 变更类别管理</p> <p>2) 变更申请、处置、发布及关联</p> <p>3) 信息检索 导出 导入</p> <p>7. 服务台管理</p> <p>1) 服务请求创建、受理、分配、统计分析</p> <p>2) 服务请求关联</p> <p>3) 指标监控及客户满意度管理</p> <p>4) 信息检索 导出 导入</p>
ITSS 符合性和产品注册情况
<p>易服运维管理系统 V1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。</p>
典型案例
<p>1. 江苏长电科技股份有限公司</p> <p>2. 南京国电南思自动化有限公司</p> <p>3. 深圳市视飞科技有限公司</p>

4. 深圳市航安网络科技有限公司			
所属单位	无锡华瞻科技有限公司		成立年份 2006 年
通讯地址	无锡青莲路红山半岛 49 号 202		
邮政编码	214000	电子邮件	huazhanchina@126.com
联系电话	0510-85119395	网址	www.hzh-china.com

## 东华 IT 服务综合管理系统 V2.0

产品名称	东华 IT 服务综合管理系统 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00027	
工具产品介绍			
<p>东华 IT 服务综合管理系统依据 ITILV3 方法论和 ITSS 标准，密切结合本土特点和实践，总结国内用户实际应用需求和管理模式研发，能够方便，灵活，全面地实施 IT 服务管理。系统提供图形化的动态流程和表单设计工具，用户可以定制各种业务流程，包括流程基本属性、业务处理对象、业务属性、处理权限、触发动作、业务流向等。</p> <p>系统提供服务资产与配置管理、配置项管理、业务系统管理、库存管理、作业计划管理、供应商管理、合同管理，服务台、自服务台、请求实现管理，事件管理，问题管理、变更管理、发布与部署管理，服务级别管理、服务目录管理，投诉管理、咨询管理、消息管理、知识库管理、值班管理、绩效管理，组织机构管理、权限管理等功能。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
<p>东华 IT 服务综合管理系统 V2.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。</p>			
典型案例			
<p>1、国家水利部</p> <p>2、内蒙农信</p> <p>3、中国移动</p> <p>4、大唐电力</p> <p>5、广安门医院</p>			
所属单位	东华软件股份公司		成立年份 2001 年
通讯地址	北京市海淀区中关村紫金数码园 3 号楼东华合创大厦 16 层		
邮政编码	100190	电子邮件	shiying@dhcc.com.cn
联系电话	021-62662206	网址	www.dhcc.com.cn

## 先特运维服务管理平台系统 V1.0

产品名称	先特运维服务管理平台系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00029	
工具产品介绍			
<p>“先特运维服务管理平台”的创建目的是为了满足使用本平台的使用者的实际业务需求，为公司的运维服务业务提供全方位的支持和解决方案。</p> <p>“先特运维服务管理平台”以业务客户为运维起点，经过事件的接收、分配、解决的主要业务流程，将运维服务的全过程进行分类、优先级判断、解决方案的提供、实际解决工作的记录，以及客户满意度的记录和反馈为主线，为客户和公司提供一个完整的记录，以及可记录、监控的系统。使运维工作能够达到标准化和可受控的运维过程。</p> <p>本平台不仅为解决客户的实际问题提供解决方案，而且对整个事件及工作进行监控和监督。包括事件的完成情况，提出问题的变更和解决情况都在本系统的监督监控范围内。以实现对实际业务的标准化及工作的要求。并且对问题的提出、知识库的建立和完善都有实际的支持和帮助。</p> <p>先特运维服务管理平台的主要功能：</p> <p>1、服务台</p> <p>1) 服务台</p> <p>2) 领单及处理</p> <p>3) 服务台事件查看</p> <p>4) 回访</p> <p>5) 投诉</p> <p>6) 维修</p> <p>7) 通知公告</p> <p>2、事件</p> <p>1) 事件列表</p> <p>2) 事件处理</p>			

### 3、问题

- 1) 问题列表
- 2) 问题审核

### 4、变更

- 1) 变更列表
- 2) 变更审核
- 3) 变更发布

### 5、知识

- 1) 知识列表
- 2) 知识点审核
- 3) 知识点复审

### 6、配置

- 1) 配置列表
- 2) 配置复审

### 7、服务报告

- 1) 报告上传
- 2) 报告列表
- 3) 报告模板
- 4) 模板下载

### 8、平台管理

- 1) 服务目录管理
- 2) 服务合同数据项管理
- 3) 服务合同
- 4) 用户管理
- 5) 组管理
- 6) 角色管理
- 7) 代码管理

### 9、统计分析

1) 事件分析 2) 知识统计 3) 问题分析			
ITSS 符合性和产品注册情况			
先特运维服务管理平台系统 V1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 河西区政府 2. 自来水集团 3. 中医药物研究院 4. 社会科学院 5. 天津市国际生物医药联合研究院			
所属单位	天津开发区先特网络系统有限公司	成立年份	1996 年
通讯地址	天津市南开区大学道 199 号天铁科贸大厦 2 层		
邮政编码	300192	电子邮件	zhongli.liu@esint.com.cn
联系电话	022-58595599	网址	www.esint.com.cn

## IT 运维服务管理系统 V3.2

产品名称	IT 运维服务管理系统 V3.2		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00030	
工具产品介绍			
<p>华资 IT 运维服务管理系统是由公司自主研发的一款功能强大、操作简便、高度集成、稳定易用的 IT 服务管理平台。产品遵循 ITIL 标准，融合了公司在政府、企业多年以来的运维管理和运维服务经验研发而成。该平台符合国内政府、企事业单位 IT 架构和管理模式，从用户最迫切需求出发，对 IT 系统规划、研发、实施和运营进行有效管理。系统通过灵活的平台配置和业务流程设计，用户可循序渐进、按需选择模块化的产品功能，搭建符合其实际应用环境的 IT 服务平台。系统支持移动运维和 SaaS 模式，并可提供强大的定制功能开发，满足个性化需求。</p> <p>产品主要功能模块包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 事件管理</li><li>2. 问题管理</li><li>3. 变更管理</li><li>4. 知识库管理</li><li>5. 巡检管理</li><li>6. 值班管理</li><li>7. 资产管理</li><li>8. 配置管理</li><li>9. 服务水平管理</li><li>10. 服务级别管理</li><li>11. 报表管理</li><li>12. 系统管理</li></ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
IT 运维服务管理系统 V3.2 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要			

求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。

#### 典型案例

1. 广东省公安厅出入境管理局
2. 广东省地方税务局
3. 深圳市人力资源与社会保障局
4. 广州市公安局交警支队
5. 东莞市社会保障局

所属单位	广州华资软件技术有限公司		成立年份	1997 年
通讯地址	广州市天河区中山大道西高新工业区建中路 12 号			
邮政编码	510665	电子邮件	lixuying@sinobest.cn	
联系电话	4008-855-749	网址	www.sinobest.cn	

## 北京慧铭 WiseIMS IT 运维流程管理软件 V3.0

产品名称	北京慧铭 WiselMS IT 运维流程管理软件 V3.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00033	
工具产品介绍			
<p>北京慧铭 WiselMS IT 运维流程管理软件基于 ITIL/ISO20000 设计，满足 ITSS 标准的要求，提炼公司常年从事 IT 服务项目的实施经验。主要用于企业或组织内的信息技术管理部门在信息系统运行维护过程中，对人员和 workflow 进行控制和管理。以 IT 运维流程（服务支持、服务交付）为 IT 运维管理的线索，为 IT 管理提供决策支持信息。</p> <p>产品特点：遵循行业标准设计，规范日常工作多维度多层次数据分析，提供准确的决策支持依据高效构建业务系统，快速响应业务需求变化。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1. 个人门户</p> <p>1) 工单信息</p> <p>2) 快速创建</p> <p>3) 快速入口</p> <p>4) 系统公告</p> <p>5) 统计图表</p> <p>6) 信息汇总</p> <p>2. 移动终端</p> <p>1) 工单查看</p> <p>2) 工单处理</p> <p>3) 消息通知</p> <p>4) 知识检索</p> <p>3. 决策支持</p> <p>1) 管理驾驶舱</p> <p>2) 统计报表</p>			

<p>3) 流程监控</p> <p>4. 服务支持</p> <p>1) 服务请求流程</p> <p>2) 事件管理流程</p> <p>3) 告警信息管理</p> <p>4) 问题管理流程</p> <p>5) 知识管理流程/知识库</p> <p>6) 变更管理流程</p> <p>7) 发布管理流程</p> <p>5. 服务交付</p> <p>1) 服务目录与服务级别管理</p> <p>2) 容量管理流程</p> <p>3) 可用性管理</p> <p>4) 服务连续性管理流程</p> <p>6. 系统管理</p> <p>1) 人员权限管理</p> <p>2) 文档管理</p> <p>3) 字典管理</p> <p>4) 消息模板</p> <p>5) 工作日历</p> <p>7. 系统工具</p> <p>1) 流程设计工具</p> <p>2) 统计报表工具</p>
ITSS 符合性和产品注册情况
北京慧铭 WiseIMS IT 运维流程管理软件 V3.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
1. 中国长城资产管理公司信息技术管理系统

2. 城市商业银行清算中心 ITSM 系统平台 3. 海峡银行运维管理平台 4. 东大智能运维管理系统 5. 盛科维 IT 运维管理产品升级项目			
所属单位	北京慧铭软件有限公司		成立年份 2014 年
通讯地址	北京市海淀区北三环西路 48 号院北京科技会展中心 1 号楼 B 座 8 层 G		
邮政编码	100080	电子邮件	support@wisesignsoft.com
联系电话	010-51626498	网址	http://www.wisesignsoft.com

## 翰纬 IT 服务运维管理平台 V4.0

产品名称	翰纬 IT 服务运维管理平台 V4.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2015B00036
工具产品介绍		
<p>上海翰纬信息科技有限公司创建于上海，是 ITIL 在中国最早的推行者之一。总部公司位于上海，分别在北京、广州和武汉设有分公司。主要服务于金融、电信、政府、央企和 IT 服务商。</p> <p>翰纬 S3 ITSM 软件是上海翰纬凭借 ITSM 领域十几年积累，整合 ITSM 培训、咨询、工具实施能力形成的符合国内用户使用习惯的 IT 服务管理软件。</p> <p>翰纬 S3 ITSM 软件结合自身在金融数据中心领域的多年经验，参照国家 ITSS 数据中心标准，重点对数据中心日常操作提供统一、周期性排班值班、任务调度、机房巡检以及机房操作管理，确保日常操作可跟踪、可审计。</p> <p>具体功能：</p> <p>管控中心从统一管控角度，为 IT 管理者提供综合管理决策信息，包括决策分析、服务监管和报表统计。</p> <p>服务中心以服务对象为中心提供 IT 支持服务，包括服务台，需求管理，请求管理，事件管理，服务组合管理，服务目录管理，服务级别管理，客户管理。</p> <p>运营中心支持 IT 服务部门内部运营管理，包括项目管理，工时管理，巡检管理，外包管理，人员管理，合同管理，值班管理，供应商管理，成本管理。</p> <p>配置中心以资产和配置管理为中心，为其他中心提供支持，包括变更管理，发布管理，配置管理，资产监控，资产管理，备品备件管理。</p> <p>知识中心以知识库为核心提供解决方案的支持，包括：问题管理，知识管理；</p>		
ITSS 符合性和产品注册情况		
翰纬 IT 服务运维管理平台 V4.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。		
典型案例		

1. 国电南瑞科技股份有限公司 2. 北京中科金财科技股份有限公司 3. 兴业银行数据中心 4. 华信永道（北京）科技有限公司 5. 中海网络科技股份有限公司			
所属单位	上海翰纬信息科技有限公司		成立年份 2004 年
通讯地址	上海市浦东新区亮秀路 112 号 Y1 座 3 层		
邮政编码	201203	电子邮件	info@hanweis.com
联系电话	4008217078	网址	http://www.hanweis.com/

## 神州信息 IT 服务流程管理系统 ServiceJet-iTSMV2.0

产品名称	神州信息 IT 服务流程管理系统 ServiceJet-iTSMV2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015B00038	
工具产品介绍			
<p>神州信息 ServiceJet-iTSM 是神州数码自主研发的 IT 运维管理平台产品。以业界最先进的 ITIL V3 为蓝图参考，结合当前中国 IT 自身现状，基于 V3 服务支持的标准流程，扩展到了规划、建设、运营和业务管理阶段，用 IT 服务管理流程为企业 IT 系统构建通畅的神经系统，打通从最终用户到 IT 资源操作的“神经末梢”，帮助企业实现全流程的 IT 服务管理，提高服务质量和水平，增加 IT 核心竞争力。</p> <p>神州信息 ServiceJet-iTSM 的主要功能如下：</p> <p>1. 服务台：</p> <p>1) 自助上报事件</p> <p>2) 填写故障申诉和服务申请记录</p> <p>3) 提供知识库关键字查询</p> <p>2. 事件管理：</p> <p>1) 事件登记、分配、处理、关闭</p> <p>2) 关联 SLA 监控</p> <p>3) 事件合并和根源事件分析</p> <p>4) 关联 CMDB</p> <p>3. 问题管理：</p> <p>1) 问题新建、处理、关联、关闭</p> <p>2) 关联 SLA 监控</p> <p>3) 关联 CMDB</p> <p>4. 变更管理：</p> <p>1) 变更请求、分类、授权、计划、实施、评价和终止</p> <p>2) 多种审批方式</p>			

- 3) **CMDB 关联**
5. 发布管理：
  - 1) 发布申请、审批、计划、上线、实施和关闭
  - 2) **CMDB 关联**
  - 3) 发布日历
6. 配置管理：
  - 1) 记录和报告配置项状态
  - 2) 配置项自动审核
  - 3) 对服务流程的支持
7. 资产管理
  - 1) 资产全生命周期管理
  - 2) 备品备件管理
  - 3) 资产和配置关联
8. 服务请求管理
  - 1) 请求创建、分类、审批、办理等流程
  - 2) 与服务目录关联
9. 知识库管理：
  - 1) 知识新建、审核和评价
  - 2) 文档管理
  - 3) 知识关联查询
10. 服务级别管理
  - 1) 服务级别方案定制
  - 2) **SLA 监控、告警和统计**
11. 计划作业管理
  - 1) 作业模板和执行周期定制
  - 2) 自动派发和执行跟踪
12. 巡检管理
  - 1) 巡检模板定制

2) 自动巡检执行 3) 巡检参数跟踪和对比 13. IT 运营管理 1) 预算管理 2) 供应商管理 3) 合同管理 4) 值班管理 5) 办公设施管理 6) 满意度调查 14. 报表管理: 1) 预置报表 2) 自定义报表			
ITSS 符合性和产品注册情况			
神州信息 IT 服务流程管理系统 ServiceJet-iTSMV2.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1.上海农商银行 2.福建农信 3.中国核工业集团 4.中国有色集团 5.新浪乐居			
所属单位	神州数码系统集成服务有限公司		成立年份 2001 年
通讯地址	北京市海淀区苏州街 16 号神州数码大厦 6 楼		
邮政编码	100080	电子邮件	software@dcits.com
联系电话	400-076-2660	网址	www.dcits.com

## 云龙 IT 服务交互平台 V1.0

产品名称	云龙 IT 服务交互平台 V1.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2016B00039
工具产品介绍		
<p>软件用途：</p> <p>IT 服务供需双方全过程透明化交互协同</p> <p>技术特点：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供 APP、WEB 两个版本、支持语音、视频、图像，为快速故障定位提供支持；</li> <li>2. IT 管理更加轻松便捷、系统易用，报表智能，回顾分析一目了然；</li> <li>3. 继承 IT 服务历史，岗位变动后 IT 管理不再重头再来；</li> <li>4. 跨企业实现 IT 服务交互与监控，服务过程全透明；</li> <li>5. IT 资产生命周期管理更智能，直观展示变化过程。</li> </ol> <p>主要功能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基于 IT 服务需方与供方、合同确定服务目录、服务对象、SLA 指标的综合化事件管理；</li> <li>2. 服务对象全生命周期、与流程互动的备件管理；</li> <li>3. 与配置库、流程联动的变更管理；</li> <li>4. 分类、属性、层级关系快捷自定义的配置管理；</li> <li>5. 快捷查找 IT 服务需方与供方、一键发起服务请求；</li> <li>6. 基于授权模式进行动态化实时数据同步，使服务各方信息一致。</li> </ol>		
ITSS 符合性及产品注册情况		
云龙 IT 服务交互平台 V1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。		
典型案例		
1. 台州市黄岩地方税务局		

2. 万向钱潮股份有限公司			
3. 浙江新昌农村商业银行股份有限公司			
所属单位	浙江联泰信息系统有限公司		成立年份 2007 年
通讯地址	浙江省杭州市文三路 569 号康新大厦 C21		
邮政编码	310012	电子邮件	xw@zjlts.com
联系电话	0571-87353777 4000818518	网址	www.zjlts.cn

## 众信蓝华 IT 运维云服务平台 1.0

产品名称	众信蓝华 IT 运维云服务平台 1.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号		2016B00040
工具产品介绍		
<p>IT 运维云服务平台能为广大企业提供 <b>SaaS</b> 服务，实现静态配置项管理、综合统计分析和决策支持功能，支持信息化的管理流程。</p> <p>众信蓝华 IT 运维云服务平台软件主要包括以下功能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、服务台 支持 IT 运维服务的核心功能。</li> <li>2、事件管理 涉及事件的侦测和记录、分类和支持、调查和诊断、解决和恢复以及关闭。</li> <li>3、问题管理 诊断事件原因确定问题解决方案，控制过程，确保方案实施。</li> <li>4、配置管理 核实实施的变更及配置项之间的关系。</li> <li>5、变更管理 实现 IT 基础设施和应用系统的变更，记录并分类。</li> <li>6、发布管理 发布申请、评估、拟定审核方案、关闭等。</li> <li>7、知识管理 搜集分析、存储和共享知识和信息。</li> <li>8、供应商管理 供应商信息维护，以及归类和评估。</li> <li>9、SaaS 服务功能 可为使用者开通一套独立的子平台。</li> <li>10、手机 APP 功能</li> </ol>		

具备 app 端管理及消息推送功能。			
ITSS 符合性和产品注册情况			
众信蓝华 IT 运维云服务平台 1.0 符合《信息技术服务管理-过程管理类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 兴竹同智 2. 海量数据 3. 新博卓畅			
所属单位	北京众信蓝华信息技术咨询有限公司	成立年份	2015
通讯地址	北京市海淀区东北旺村南 1 号楼 6 层 6308 室		
邮政编码	100075	电子邮件	102040154@qq.com
联系电话	010-62952816	网址	www.bjzxl.com

## 信息技术服务管理-决策支撑类软件

## 勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统质量管理版软件 V2.1

产品名称	勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统质量管理版软件 V2.1		
工具分类	核心业务工具→决策支撑域		
ITSS 分会注册证书编号		2015C00012	
工具产品介绍			
<p>勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统质量管理版软件是以业界先进的服务质量评价模型为理论指导、以国家工业和信息化部发布的《信息技术服务质量评价指标体系》为标准基础的，基于 WEB 开放平台，面向信息技术服务质量评价管理的自动化信息系统。该系统涵盖服务质量评价模型、质量评价指标体系、规范化评价流程、自动化报表及统计分析等管理业务。该系统从安全性、可靠性、响应性、有形性、友好性等五个评价维度构建质量评价模型，以信息技术服务内容和要素为主要评价对象，引入直接评价、间接评价相结合的评价方法，建立一套完整的、量化的、可裁剪的信息技术服务质量评价指标体系。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1、 系统管理</p> <p>1) 用户管理</p> <p>2) 权限管理</p> <p>3) 在线用户</p> <p>4) 操作日志</p> <p>2、 指标管理</p> <p>1) 指标体系定义</p> <p>2) 评价模型设计</p> <p>3) 指标裁剪原则管理</p> <p>3、 评价管理</p> <p>1) 评价申请</p> <p>2) 评价受理级专家指派</p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>3) 评价模型裁剪</li> <li>4) 评价标准定义</li> <li>5) 评价执行</li> <li>6) 评价报告生成</li> <li>7) 评价报告管理</li> <li>8) 评价结果查询</li> </ul>			
4、 服务等级管理			
<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 服务等级定义</li> <li>2) 服务等级评定</li> </ul>			
5、 报表统计			
<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 服务类别统计</li> <li>2) 流程节点统计</li> <li>3) 流程时间统计</li> <li>4) 服务等级统计</li> <li>5) 评价结果汇总</li> <li>6) 评价结果分析</li> </ul>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统质量管理版软件 V2.1 符合《信息技术服务管理-决策支撑类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 国家海事局</li> <li>2. 无锡电子政务外网</li> <li>3. 内蒙广电</li> <li>4. 湖北联通</li> <li>5. 浪潮集团</li> </ul>			
所属单位	成都勤智数码科技股份有限公司	成立年份	2005 年
通讯地址	成都市高新区天华 2 路 219 号天府软件园 C 区 10 号楼 20 层		

邮政编码	610041	电子邮件	support@chinawiserv.com
联系电话	400-887-8834	网址	http://www.chinawiserv.com

## 东华 IT 服务综合管理系统 V2.0

产品名称	东华 IT 服务综合管理系统 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		2015C00028	
工具产品介绍			
<p>东华 IT 服务综合管理系统依据 ITILV3 方法论和 ITSS 标准，密切结合本土特点和实践，总结国内用户实际应用需求和管理模式研发，能够方便，灵活，全面地实施 IT 服务管理。系统提供图形化的动态流程和表单设计工具，用户可以定制各种业务流程，包括流程基本属性、业务处理对象、业务属性、处理权限、触发动作、业务流向等。</p> <p>系统提供服务资产与配置管理、配置项管理、业务系统管理、库存管理、作业计划管理、供应商管理、合同管理，服务台、自服务台、请求实现管理，事件管理，问题管理、变更管理、发布与部署管理，服务级别管理、服务目录管理，投诉管理、咨询管理、消息管理、知识库管理、值班管理、绩效管理，组织机构管理、权限管理等功能。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
<p>东华 IT 服务综合管理系统 V2.0 符合《信息技术服务管理-决策支撑类软件产品测试要求》，并已通过 ITSS 产品注册测试。</p>			
典型案例			
<p>1、国家水利部</p> <p>2、内蒙农信</p> <p>3、中国移动</p> <p>4、大唐电力</p> <p>5、广安门医院</p>			
所属单位	东华软件股份公司		成立年份 2001 年
通讯地址	北京市海淀区中关村紫金数码园 3 号楼东华合创大厦 16 层		
邮政编码	100190	电子邮件	shiying@dhcc.com.cn
联系电话	021-62662206	网址	www.dhcc.com.cn

## 2 尚未经过 ITSS 产品注册认证产品

### NEO 自动化测试平台 V1.0

产品名称	NEO 自动化测试平台 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>NEO 自动化测试平台是中科软拥有自主知识产权的自动化测试平台。NEO 专注于保险领域的软件自动化测试，其架构创造性的结合了自动化测试业内先进的关键字驱动、数据驱动、组合测试的技术精华，融合了模型驱动测试的前瞻理念，使自动化测试为保险领域的客户提供更低成本和更高质量的测试服务方案。</p> <p>在 UI 测试方面，提供用户进行测试对象自动抓取、拖拽等简单操作模式和脚本专家开发模式，具有维护成本低、复用性高等特点，实现分布式、无人值守、定时执行等高仿真 UI 测试。在检查点方面，完成了对 UI 界面、业务逻辑、数据访问等方面精准检查。测试数据管理方面实现与手工测试用例的无缝数据共用，同时实现了通过数学模型自动生成。NEO 主要擅长在业务流复杂交易的系统功能测试、系统回归测试、系统集成测试、上线稳定性测试、数据质量检测测试。</p> <p>中科软 NEO 自动化平台的主要功能如下：</p> <p>1. 测试环境管理</p> <p>    1) 邮箱管理</p> <p>    2) 测试数据库管理</p> <p>    3) 测试环境地址管理</p> <p>    4) 执行机管理</p> <p>2. 测试设计</p> <p>    1) 对象创建及管理</p> <p>    2) 序列创建及管理</p> <p>    3) 检查点创建及管理</p>			

4) 测试用例创建及管理 5) 测试数据创建及管理 6) 专家模式（脚本开发） 3. 测试执行 1) 单步调试 2) 智能等待 3) 分布式 UI 回归测试执行 4) 基于各种协议接口测试执行 5) 单元测试执行 6) 测试报告生成和发送			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 中国人民保险集团股份有限公司 2. 中原农业保险股份有限公司 3. 中国人寿财产保险股份有限公司 4. 中国保险信息技术管理有限公司 5. 保险核心业务系统保费单元测试			
所属单位	中科软科技股份有限公司		成立年份 1996 年
通讯地址	北京市海淀区中关村科学院南路新科祥园甲 6 号		
邮政编码	100190	电子邮件	chenxi@sinosoft.com.cn
联系电话	010-62570007	网址	www.sinosoft.com.cn

## 东方数码 IT 运维管理系统 V2.0

产品名称	东方数码 IT 运维管理系统 V2.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>东方数码 IT 运维管理系统是一个可靠、全面和高水平的企业运维管理解决方案，它采用高性能价格比的方式对企业的网络、主机、运维工作和资源进行管理，实现对企业商务活动最高水平的支持，它利用事件监控、报警和服务水平管理技术，提升了企业信息化多种设备和管理软件的投资效益。</p> <p>东方数码运维管理系统将对企业 IT 环境的各构成部分进行综合的管理，被管理的目标包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 保证业务和服务的可靠运行：网络、服务器、数据库、中间件、客户环境业务等</li><li>● 保证与外部用户可靠交互---网站等</li><li>● 内部提供服务和维护的人员管理行为的规范</li><li>● 改进和提供新服务—统计与分析，网络，服务器，程序等资源的报表统计</li></ul> <p>软件的主要功能如下：</p> <p>1. 视图管理</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 网络拓扑管理</li><li>2) 主机拓扑管理</li><li>3) 虚拟拓扑管理</li></ul> <p>2. 资源管理</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 网络资源管理</li><li>2) 主机资源管理</li><li>3) 带宽资源管理</li><li>4) 业务进程状态管理</li></ul> <p>3. 告警中心</p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 多类型的事件记录</li> <li>2) 异常事件的通知机制</li> <li>3) 多途径的通知方式</li> <li>4) 事件和告警统计</li> </ul> <p>4. 日常管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 日常运维工作交接</li> <li>2) 工作日志管理</li> <li>3) 日常巡检工作管理</li> <li>4) 值守排班管理</li> <li>5) 问题跟踪和反馈</li> <li>6) 操作申请和审批</li> </ul> <p>5. 运维分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 报表统计分析</li> <li>2) 网络性能趋势分析</li> <li>3) 主机性能趋势分析</li> <li>4) 资源利用情况趋势分析</li> </ul> <p>6. 文档输出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 事件记录表</li> <li>2) 设备配置台账</li> <li>3) 交接班记录</li> <li>4) 故障处理单</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1.中国建设银行武汉电话银行中心</li> <li>2.中国联通湖北分公司运维部</li> <li>3.武汉市中心医院</li> </ul>

所属单位	东方数码（武汉）股份有限公司		成立年份	2001 年
通讯地址	武汉市东湖新技术开发区关山大道 111 号			
邮政编码	430000	电子邮件	biz@eastdigit.com	
联系电话	027-87854321	网址	www.eastdigit.com	

## 中平信通运维管理系统 V1.0

产品名称	中平信通运维管理系统 V1.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>中平信通运维管理系统是基于信通公司多年 IT 运维服务管理成功经验，秉承用户至上、服务至上、灵活实用的理念，完全针对 IT 服务管理职能部门设计研发的专业 IT 运维管理平台。产品内置事件、问题、变更、配置、知识库、统计分析等标准管理模块，有力支撑用户标准化、流程化运维服务管理，同时具备强大的后台流程自定义功能，方便自主定制、无缝引入，在贴合自身实际的基础上，快速提升运维服务管理能力与客户满意度。</p> <p>中平信通运维管理系统的主要功能如下：</p> <p>1. 服务台：</p> <p>1) 服务受理</p> <p>2) 工单派发</p> <p>3) 跟踪回访</p> <p>4) 知识库关键字查询</p> <p>2. 事件管理：</p> <p>1) 事件登记</p> <p>2) 事件分配</p> <p>3) 事件处理</p> <p>4) 事件关闭</p> <p>5) 事件关联问题、变更</p> <p>6) 事件跟踪回访</p> <p>7) 事件对外接口</p> <p>3. 问题管理：</p> <p>1) 问题创建</p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>2) 问题处理</li> <li>3) 问题升级</li> <li>4) 问题关闭</li> </ul> <p>4. 变更管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 变更单创建</li> <li>2) 变更处理与发布</li> </ul> <p>5. 发布管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 发布的基本信息</li> <li>2) 发布处理</li> </ul> <p>6. 配置管理 (资产管理):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 配置项创建</li> <li>2) 配置项分类管理</li> <li>3) 检验配置项的正确性、完整性</li> <li>4) 配置项基线</li> <li>5) 配置项关联图形显示</li> <li>6) 关联其它过程管理</li> </ul> <p>7. 知识库管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 知识新建</li> <li>2) 知识审核</li> <li>3) 知识关联查询</li> </ul> <p>8. 服务级别管理, 用来设置请求服务响应时间和完成时间, 用于统计出 IT 部门处理请求的 SLA 响应、完成的达标率。</p> <p>9. 流程引擎:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 支持事件管理、问题管理、变更管理流程用户自定义</li> </ul> <p>10. 统计分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 预置报表</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

典型案例			
1. 中国平煤神马集团			
所属单位	中国平煤神马集团平顶山信息通信技术开发公司	成立年份	1995 年
通讯地址	平顶山市新华路 275 号		
邮政编码	467000	电子邮件	support@zgpmism.cn
联系电话	0375-2724677	网址	www.pmcc.com.cn

## 大势 IT 运维管理系统

产品名称	大势 IT 运维管理系统	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>大势 IT 运维管理系统是大势科技基于 ITIL V3、ISO20000、COBIT 以及 ITSS 运维服务管理体系，融合公司多年 IT 服务管理经验和行业积累，研制而成的专业、易于定制的 IT 运维管理平台。软件包含服务台、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、知识库管理、计划任务管理、排班管理、报表管理、流程管理等功能，是一款便捷、智能化的 IT 运维管理平台。</p> <p>系统主要功能如下：</p> <p>1. 服务台：</p> <p>1) 多渠道自助报障，包括 WEB、APP、微信</p> <p>2) 用户来电弹屏、电话录音、页面回访</p> <p>3) 知识库全文检索</p> <p>2. 事件管理：</p> <p>1) 事件工单自动升级</p> <p>2) 事件工单自动分派</p> <p>3) 事件工单协助</p> <p>4) 事件工单记录查询</p> <p>3. 问题管理：</p> <p>1) 问题主动发现</p> <p>2) 问题工单自动分派</p> <p>3) 事件工单生成疑似问题申请</p> <p>4) 问题工单协助</p> <p>4. 变更管理：</p> <p>1) 变更工单的录入</p>		

- 2) 记录变更处理活动
- 3) 由变更流程发起发布流程和配置流程
5. 发布管理:
  - 1) 发布工单的录入
  - 2) 与变更工单关联
6. 配置管理:
  - 1) 在线配置审计
  - 2) 配置基线管理
  - 3) CI 项属性自定义增加
  - 4) 图形化 CMDB
  - 5) 遍历 CI 项
7. 知识库管理:
  - 1) 关键字、标题、全文检索查询
  - 2) 知识库论坛
  - 3) 知识库权限管理
8. 计划任务管理:
  - 1) 统一管理日常维护工作
  - 2) 日历管理, 自助查询工作任务
  - 3) 微信、APP 巡检
9. 排班管理
  - 1) 智能排班, 系统根据策略进行排班
  - 2) 抢班功能, 按角色自助抢班
10. 报表管理:
  - 1) 用户自定义数据模版
  - 2) 支持数据钻取, 自主选择钻取纬度进行展现
  - 3) 多种展现方式
  - 4) 报表导出

ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1.武汉农村商业银行 2.武汉市普爱医院 3.武汉理工大学 4.湖北经济学院 5.武汉职业技术学院			
所属单位	武汉大势恒通科技有限责任公司		成立年份 2007 年
通讯地址	武汉市关谷大道 3 号未来之光 7 栋 2006		
邮政编码	430071	电子邮件	support@dashitech.com
联系电话	400-879-7686	网址	www.dashitech.com

## 中科软生产数据运维平台系统

产品名称	中科软生产数据运维平台系统			
工具分类	核心业务工具→服务管理域			
ITSS 分会注册证书编号		无		
工具产品介绍				
<p>由中科软开发的生产数据运维平台系统，可以灵活的运用在运维支持环节中，可快速对后台数据存储错误进行修改，提高运维效率及服务水平。</p> <p>该系统分为数据修正申报、数据修正方案提交、数据修正分发、数据修正审核、子问题审核、数据修正异常处理、数据修正结果确认、参数配置申报、参数配置方案提交、参数配置分发、参数配置审核、参数配置异常处理、参数配置结果确认、轨迹查询、权限委托、值班信息、系统配置、统计分析、数据抽取、任务调度、授权、密码修改共 22 个功能模块。每个人员根据自己的权限不同可以对不同的模块进行操作。</p>				
ITSS 符合性和产品注册情况				
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。				
典型案例				
1. 中国人民财产保险股份有限公司				
所属单位	中科软科技股份有限公司		成立年份	1996 年
通讯地址	北京市海淀区中关村科学院南路新科祥园甲 6 号			
邮政编码	100190	电子邮件	chenxi@sinosoft.com.cn	
联系电话	010-62570007	网址	www.sinosoft.com.cn	

## 服务流程管理软件 V6.0

产品名称	服务流程管理软件 V6.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广通软件是国内领先的 IT 运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 <b>CMDB</b> 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。用户规模超过 <b>4000</b> 家，案例覆盖国家部委、金融、政府等二十多个高端行业。</p> <p>服务流程管理软件是日常 IT 运维工作及对外服务接口的平台，它遵循 <b>ITSS</b>、<b>ITIL</b> 管理框架，提供在线可视化的 <b>BPM</b> 流程引擎，实现流程定义、流程相关角色权限和流程跟踪控制、审计与统计以及流程关联等功能。主要功能如下：</p> <p>1、丰富多样的内置流程</p> <p>提供服务台、事件、服务请求、问题、变更、发布、作业计划、知识库、资产生命周期管理、云资源生命周期管理等流程和模块，实现开箱即用。</p> <p>2、敏捷的流程引擎</p> <p>系统的 <b>BPM</b> 流程引擎提供用户进行“随需而变”的业务流程设计，完全通过 <b>Web</b> 可视化设计界面，实现流程、表单、数据字典快速建模。</p> <p>3、高效的服务目录</p> <p>系统基于服务目录实现对外服务发布，并基于运维门户网站实现最终用户的自助服务。服务目录同时与内部运维管理流程进行对接，实现对外服务的支持过程规范化管理。</p> <p>4、便利的知识共享</p> <p>系统提供运维知识库及面向知识的全文检索能力，并提供基于流程工单转存知识以及知识自动关联工单的智能知识推荐。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 <b>ITSS</b> 产品注册测试。			

典型案例			
1.海关总署 2.国家气象总局 3.安邦保险 4.浙江广电 5.中国航信			
所属单位	北京广通信达软件股份有限公司	成立年份	2003 年
通讯地址	北京市海淀区紫竹院路 69 号中国兵器大厦 10 层		
邮政编码	100089	电子邮件	ts@broada.com
联系电话	400-810-6677 010-59798977	网址	www.broada.com

## 集中监控管理软件 V6.0

产品名称	集中监控管理软件 V6.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广通软件是国内领先的 IT 运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 CMDB 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。用户规模超过 4000 家，案例覆盖国家部委、金融、政府等二十多个高端行业。</p> <p>集中监控管理软件提供了网络监控、服务器监控、数据库监控、中间件监控、存储监控等各类专业监控工具实现资源监控，同时提供集中监控股告警管理、性能阈值分析及监控可视化展示，功能包括：</p> <p>1、全面的资源监控管理</p> <p>监测并管理常见的网络设备、服务器、数据库、中间件、虚拟化资源、通用服务等 IT 资源，支持 SNMP、CLI 等非代理监测和 Agent 代理监测，支持分布式采集模式。</p> <p>2、统一事件处理与预警</p> <p>通过系统规则实现各类告警事件的收集、解析、压缩、归并、丰富、定位、关联，实时分析出当前的有效告警，通过故障预警分析，实现对各类告警进行综合研判，自动处置，帮助信息部门实现从被动化运维到主动化运维的转变。</p> <p>3、统一性能管理与阈值分析</p> <p>系统通过建立性能管理库（PMDB）实现统一性能数据管理，并提供静态阈值、动态阈值分析能力，实现智能性能分析。</p> <p>4、实时监控可视化展现</p> <p>提供基于 WEB 的可视化设计，创建个性化 2D/3D 展现视图，并提供宏观态势层面的多维分析，决策辅助，极大地提高用户的体验。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1.海关总署 2.国家税务总局 3.浙江农信 4.中原证券 5.武汉平安城市			
所属单位	北京广通信达软件股份有限公司	成立年份	2003 年
通讯地址	北京市海淀区紫竹院路 69 号中国兵器大厦 10 层		
邮政编码	100089	电子邮件	ts@broada.com
联系电话	400-810-6677 010-59798977	网址	www.broada.com

## 配置管理数据库软件 V6.0

产品名称	配置管理数据库软件 V6.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广通软件是国内领先的 IT 运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 <b>CMDB</b> 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。用户规模超过 <b>4000</b> 家，案例覆盖国家部委、金融、政府等二十多个高端行业。</p> <p>广通软件致力于配置管理库 <b>CMDB</b> 的长期研究，深刻地认识配置管理库为核心价值，他是衔接技术与管理的关键数据整合层，广通 IT 运维管理平台本质上是以 <b>CMDB</b> 为核心的融合架构。</p> <p>配置管理数据库软件系统具有以下特点：</p> <p>1、配置库业务建模：基于面向对象技术，实现资产配置模型的灵活构建，包括模型结构、CI 属性及 UI 表单；</p> <p>2、配置库数据初始化与维护：提供配置发现工具，快速发现和初始化配置数据，同时支持从监控工具、Excel 等导入；</p> <p>3、配置项关系和影响分析：基于配置项关系，自动快速地确定、分析并展示故障的影响范围和程度，以及分析变更对业务或资源的影响范围和程度；</p> <p>4、配置项变更历史管理：能够自动跟踪、记录、更新配置项的变更信息，支持版本之间的对比功能；</p> <p>5、配置项浏览与访问控制：支持直观地展现配置项数据和关联关系；</p> <p>6、配置项与流程的集成应用：支持与监控资源、服务流程工单进行关联，支持触发服务流程工单或基于流程更新数据。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			

典型案例			
1.海关总署 2.中国铁路总公司（原铁道部） 3.浙商银行 4.黑龙江省农信 5.中国航信			
所属单位	北京广通信达软件股份有限公司	成立年份	2003 年
通讯地址	北京市海淀区紫竹院路 69 号中国兵器大厦 10 层		
邮政编码	100089	电子邮件	ts@broada.com
联系电话	400-810-6677 010-59798977	网址	www.broada.com

## 应用性能监控系统 V6.0

产品名称	应用性能监控系统 V6.0		
工具分类	核心业务工具→用户管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广通软件是国内领先的 IT 运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 <b>CMDB</b> 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。用户规模超过 <b>4000</b> 家，案例覆盖国家部委、金融、政府等二十多个高端行业。</p> <p>应用性能监控系统基于网络数据包协议还原技术，充分利用网络镜像数据包，帮助企业 IT 部门从应用系统视角出发，建立全方位的应用性能管理监控平台。系统整体以业务应用为中心，采集各业务环节的交易量、成功率、并发用户数、响应时间、连接数、返回码六大关键指标，展现应用系统服务组件的运行状态，以时序图、业务拓扑图形式实现负载量分析、可用性分析、业务 <b>Apdex</b> 健康度分析和应用调用路径全面可视化。</p> <p>该软件系统总结来说具备以下优势：</p> <p>1、以业务系统为基本单元，全面可视化应用逻辑结构及实时性能水平；</p> <p>2、无代理，旁路式监控，对应用零影响。即插即用，保证在不对现有业务系统造成任何影响的情况下实现应用性能分析；</p> <p>3、在呈现应用故障对用户体验的影响的同时，指出导致问题发生的根源组件和原因；</p> <p>4、对标准协议的分析支持可配置化定义(如 <b>XML</b>)，支持二次开发接口；</p> <p>5、具有良好的北向接口设计，能够很好融入的当前业界流行的一体化的运维管理平台体系当中。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			

典型案例			
1.浙江农信 2.乌鲁木齐市商行 3.浙江中烟			
所属单位	北京广通信达软件股份有限公司	成立年份	2003 年
通讯地址	北京市海淀区紫竹院路 69 号中国兵器大厦 10 层		
邮政编码	100089	电子邮件	ts@broadac.com
联系电话	400-810-6677 010-59798977	网址	www.broadac.com

## 华普惠诚运维管理系统 V1.0

产品名称	华普惠诚运维管理系统 V1.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>华普惠诚运维管理系统平台 V1.0 版主要针对 IT 运维服务公司提供 IT 运维服务服务管理工作流程支持，为客户提供统一的服务管理平台。产品符合标准信息技术服务管理—过程管理类软件产品测试要求；产品主要包括：内部管理、客服管理、专家管理、采购管理、工具管理、备件管理、知识库管理、档案管理、系统管理 9 个功能模块。将 IT 服务的业务软件化，使操作、及查看更便捷，员工间流程处理更方便，最大化的提高 IT 服务效率及服务水平。</p> <p>华普惠诚运维管理系统平台 V1.0 版主要功能</p> <p>1 内部管理</p> <p>1) 新闻管理</p> <p>2) 新闻查看</p> <p>3) 公告管理</p> <p>4) 公告查看</p> <p>5) 月报查看</p> <p>6) 绩效管理</p> <p>2 客服管理</p> <p>1) 任务信息</p> <p>2) 服务单管理</p> <p>3) 数据分析</p> <p>3 专家管理</p> <p>1) 专家管理</p> <p>2) 专家信息查看</p> <p>4 采购管理</p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 采购管理</li> <li>2) 采购申请</li> <li>3) 数据统计</li> </ul> <p>5 工具管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 工具管理</li> <li>2) 工具借用管理</li> </ul> <p>6 备件管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 备件管理</li> <li>2) 备件借用管理</li> </ul> <p>7 知识库管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 知识库管理</li> <li>2) 分类管理</li> </ul> <p>8 档案管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 服务人员档案</li> <li>2) 客户档案管理</li> <li>3) 供应商档案管理</li> </ul> <p>9 系统管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 用户管理</li> <li>2) 角色管理</li> <li>3) 密码管理</li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 山东味珍食品有限公司</li> <li>2. 霍尼韦尔（天津）有限公司</li> <li>3. 卡特彼勒亚实动力系统天津有限公司</li> <li>4. 天津港远航矿石码头有限责任公司</li> <li>5. 顶正（开曼岛）控股有限公司天津印刷包材有限公司</li> </ul>

所属单位	天津开发区华普惠诚网络科技有限公司		成立年份	2003 年
通讯地址	天津滨海新区高新区新北路 4668 号创新创业园 21-B-5007			
邮政编码	300451	电子邮件	xingzheng@hpserver.com.cn	
联系电话	022-66293735	网址	www.hpserver.com.cn	

## YTF-IT 运维管理信息系统 V1.0

产品名称	YTF-IT 运维管理信息系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>系统选用的开发软件及数据库结构采用计算机国际开放系统的标准,开发中运用了当前主流、成熟并具有未来延展性的软件开发技术与开发思想,采用成熟的中间件技术和模块化的程序开发,在进行二次开发和功能扩展时,开发快速便捷,在不影响前期已实施的软件应用的基础上,又能实现和前期应用软件及数据的无缝对接。</p> <p>通过 YTF-IT 运维管理信息系统的应用,将 IT 运维服务内容全面纳入 ITSS 标准管理,在该标准的框架下提升整个整体运维服务质量。系统软件的主要功能如下:</p> <p>1、服务过程管理</p> <p>事件管理、问题管理、变更管理、发布管理;所有过程均可以客户化自定义。</p> <p>2、代码管理</p> <p>服务级别管理、事件分类管理、角色管理等</p> <p>3、配置管理</p> <p>含运维范围内软硬件(含备件)配置管理,包括物理资源和逻辑资源。</p> <p>4、知识库管理</p> <p>分类管理、权限管理、知识库维护、收藏夹、知识库统计分析等。</p> <p>5、信息管理</p> <p>短信、邮件、系统弹窗(含第三方接口)等方式对预警信息、告警信息和其他信息发布。</p> <p>6、综合统计分析</p> <p>过程统计、人力资源统计、项目资源统计等等。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			

1、云南省无线电监测中心 2、云南省信息技术发展中心 3、云南祥鹏航空有限公司 4、昆明市中级人员法院 5、曲靖市电子政务公文交换系统运维			
所属单位	中通服网络信息技术有限公司	成立年份	2013 年
通讯地址	云南省昆明市北京路 605 号驰宇大厦 22 楼		
邮政编码	650051	电子邮件	13888638029@139.com
联系电话	0871-5154888	网址	www.nitccs.com

## 北京慧铭 ITSMCloud 运维管理云平台 V2.0

产品名称	北京慧铭 ITSMCloud 运维管理云平台 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>北京慧铭 ITSMCloud 运维管理云平台以服务租用的方式为企业 IT 运维部门提供 IT 运维管理软件及服务，满足其 IT 运维管理的需要，实现低成本、高效率、贴心的用户体验。</p> <p>本产品分为基础版、升级版与定制版。基础版是借鉴运维管理最佳实践，提供常用运维管理流程的记录与数据统计，用户可免费使用；升级版提供基础版流程的升级，支持流程、表单、配置台帐的个性化需求，提供针对客户的个性化统计报表，支持更多运维管理流程，包括问题管理、变更发布管理、配置更新管理等；定制版包括专业需求分析团队量身定制 IT 运维业务流程。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1. 基础版</p> <p>    1) 事件管理</p> <p>    2) 知识管理</p> <p>    3) 资产配置库</p> <p>    4) 仪表盘</p> <p>2. 升级版</p> <p>    1) 问题管理</p> <p>    2) 变更发布管理</p> <p>    3) 配置管理流程</p> <p>3. 系统接口</p> <p>    1) 资产配置接口</p> <p>    2) 流程管理接口</p> <p>4. 后台管理</p>			

1) 租户及计费管理 2) 系统管理 3) 系统工具			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 北京景安盛世环境技术有限公司 2. 北京艾梯无限科技发展有限公司 3. 青岛三众信息技术有限公司 4. 东方融资网 5. 安徽智恒信科技有限公司			
所属单位	北京慧铭软件有限公司		成立年份
	2014 年		
通讯地址	北京市海淀区北三环西路 48 号院北京科技会展中心 1 号楼 B 座 8 层 G		
邮政编码	100080	电子邮件	support@wisesignsoft.com
联系电话	010-51626498	网址	http://www.wisesignsoft.com

## 北京慧铭 WiseCMDB IT 运维流程管理软件 V2.0

产品名称	北京慧铭 WiseCMDB IT 运维流程管理软件 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>北京慧铭 WiseCMDB IT 服务配置库管理软件以 CMDB 为核心，以 IT 资产配置生命周期流程为线索，将孤立的配置数据整合形成统一的配置库，提供一系列配置建模、识别、维护和审计手段，形成完整的业务拓扑视图，提供配置管理统计分析数据，为其他 IT 管理流程提供管理依据。</p> <p>产品特点：提供配置建模工具，实现快速适应配置项模型及关系类型的变化，保证配置模型的灵活性。通过整合来自多数据源的配置信息，保证配置项信息的完整性。通过多种方式发现当前实际环境与基准 CMDB 之间的差异，提供准确高效的配置变更信息，保证配置项信息的准确性。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1. 统一展现</p> <p>1) 个人首页</p> <p>2) 管理驾驶舱</p> <p>3) 业务拓扑</p> <p>4) 统计报表</p> <p>2. IT 资产配置库管理</p> <p>1) 资产配置库维护</p> <p>2) 配置项关系管理</p> <p>3) 配置项基线</p> <p>4) 配置发现</p> <p>5) 配置审计</p> <p>3. IT 资产配置生命周期管理</p> <p>1) IT 资产管理流程</p>			

2) 配置更新流程  4. 系统工具  1) 配置建模工具  2) 流程设计工具			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 贵州省高级人民法院  2. 城市商业银行清算中心  3. 中国长城资产管理公司			
所属单位	北京慧铭软件有限公司		成立年份
通讯地址	北京市海淀区北三环西路 48 号院北京科技会展中心 1 号楼 B 座 8 层 G		
邮政编码	100080	电子邮件	support@wisesignsoft.com
联系电话	010-51626498	网址	http://www.wisesignsoft.com

## JYYH-数据维护系统 V1.1

产品名称	JYYH-数据维护系统 V1.1		
工具分类	关键支撑工具→数据管理工具		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>久远银海数据维护系统软件充分利用了银海多年培养和建立起来的信息管理队伍资源，贴近日常运维工作内容，建立并逐步完善社保系统数据维护工作流程，保证社会保险数据完整性的同时，做到数据可跟踪，可追溯，对于整体数据维护工作流程，基本原则是数据属地化管理，完善多级处理、复核、审批机制，建立社保系统维护工作的长效机制。久远银海数据维护系统软件主要功能如下：</p> <p>1. 平台配置管理：</p> <p>    1)    平台参数配置</p> <p>    2)    分中心配置</p> <p>2. 数据权限管理：</p> <p>    1)    数据库配置</p> <p>    2)    库表配置</p> <p>    3)    操作类型配置</p> <p>    4)    资源简化配置</p> <p>    5)    资源详细配置</p> <p>    6)    岗位权限配置</p> <p>    7)    岗位人员配置</p> <p>    8)    人员权限配置</p> <p>3. 业务权限管理：</p> <p>    1)    表主体配置</p> <p>    2)    临时表创建</p> <p>4. 数据执行管理：</p> <p>    1)    SQL 录入申请</p>			

2) 待审 SQL 取消 3) SQL 审核执行 4) 程序块申请 5) 程序块审核 6) 数据操作回退 7) 临时数据管理 5. 辅助查询管理: 1) 库表结构查询 2) 其他对象查询 3) 系统视图数据 4) 字段辅助查询 6. 综合查询管理: 1) SQL 日志查询 2) 程序块日志 3) 数据变化跟踪 4) 数据导出文件下载			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 吉林省社会保险管理局 2. 四川省就业局 3. 四川省信息中心			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司	成立年份	1992 年
通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## JYYH-运维工单管理系统 V1.1

产品名称	JYYH-运维工单管理系统 V1.1	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>久远银海运维工单管理系统软件充分利用省社会保险系统多年培养和建立起来的信息管理队伍资源，贴近日常运维工作内容，建立全省社保系统运维工作的长效机制。</p> <p>久远银海运维工单管理系统软件的主要功能如下：</p> <p>1. 事件管理</p> <p>    1) 事件登记</p> <p>    2) 事件核实（市县）</p> <p>    3) 事件核实结果处理（市县）</p> <p>    4) 事件核实（省）</p> <p>    5) 事件核实结果处理（省）</p> <p>    6) 成果确认</p> <p>    7) 事件追加</p> <p>    8) 有内控数据操作事件</p> <p>2. 任务管理（省）</p> <p>    1) 任务分配</p> <p>    2) 制定执行计划</p> <p>    3) 记录执行日志</p> <p>    4) 任务总结</p> <p>    5) 任务检查</p> <p>3. 任务管理（市县）</p> <p>    1) 任务领取</p> <p>    2) 任务执行</p> <p>    3) 任务总结</p>		

4. 巡检管理

- 1) 巡检计划
- 2) 巡检实施
- 3) 巡检验收

5. 常规巡检管理

- 1) 常规巡检定义
- 2) 常规巡检实施
- 3) 常规巡检验收
- 4) 巡检实施

6. 巡检管理（省市县）

- 1) 巡检计划
- 2) 巡检安排
- 3) 巡检清单
- 4) 巡检实施
- 5) 巡检验收

7. 配置管理

8. 知识管理

- 1) 知识分类
- 2) 知识登记
- 3) 知识审核
- 4) 个人主页

9. 审批

- 1) 审批
- 2) 协同审批

10. 业务查询

- 1) 事件查询
- 2) 巡检查询
- 3) 知识检索

4) 特殊事件查询			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 吉林省社保核心系统优化</li><li>2. 四川省省就业</li><li>3. 四川省社保局</li></ol>			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司	成立年份	1992 年
通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## 久远银海项目全过程系统质量检测平台软件 V1.0

产品名称	久远银海项目全过程系统质量检测平台软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具—服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>久远银海项目全过程系统质量检测平台软件是一款企业级的项目代码质量监控平台，能实时对项目质量进行分析、统计，决策层可以查看公司整体质量的情况，掌握高风险的比例情况，做出相应的决策。</p> <p>久远银海项目全过程系统质量检测平台软件的主要功能如下：</p> <p>1. 基本信息管理</p> <p>    1) 岗位设置</p> <p>    2) 项目设置</p> <p>2. 常规质量监控</p> <p>    1) 查看/制定质检要求</p> <p>    2) 查看/制定自查计划</p> <p>    3) 查看/审批自查计划</p> <p>    4) 查看/填报自查进度</p> <p>    5) 查看/审批自查进度</p> <p>    6) 查看/填报过程文件</p> <p>    7) 查看/审批过程文件</p> <p>    8) 查看/确认质检结果</p> <p>3. 扫描监控</p> <p>    1) 立即扫描</p> <p>    2) 扫描结果</p> <p>4. 查询统计</p> <p>5. 文件/工具下载</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 四川省社保局</li><li>2. 吉林省社保局</li><li>3. 云南省社保局</li><li>4. 广东省社保局</li><li>5. 成都社会保局</li></ol>			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司	成立年份	1992 年
通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## 银海应用发布管理平台软件 V1.0

产品名称	银海应用发布管理平台软件 V1.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>银海应用发布管理平台软件是一套应用配置发布和对服务器管理的平台化软件,同时能监控服务器的常用性能，也提供了应用服务器的管理功能以及对 Linux 操作系统，提供能 J2EE 环境搭建、集群及集群部署功能。满足用户以最少的工作量来发布应用到指定服务器。</p> <p>银海运维管理平台软件的主要功能如下：</p> <p>1. 主机管理</p> <p>    1) 主机信息配置</p> <p>    2) 主机权限分配</p> <p>    3) 主机常规操作</p> <p>2. 应用服务器管理</p> <p>    1) 应用服务器信息配置</p> <p>    2) 应用服务器权限分配</p> <p>    3) 应用服务器的关闭启动删除</p> <p>    4) 应用服务器的日志查看</p> <p>3. 应用部署</p> <p>    1) 应用部署配置</p> <p>    2) 新增应用部署</p> <p>    3) 修改部署目标</p> <p>    4) 部署历史版本</p> <p>    5) 手动配置和卸载</p> <p>4. 上传文件管理</p> <p>    1) 上传文件的查看</p>		

2) 上传文件的删除 5. 项目管理 1) 项目的常规管理 2) 构建脚本管理 3) 执行构建脚本 4) 一键发布管理 6. 缓存服务器管理 1) 缓存服务器配置 2) 缓存服务器使用 7. 负载均衡服务器管理 1) 负载均衡服务器配置 2) 负载均衡服务器使用			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 成都市人力资源和社保保障局。			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司	成立年份	1992 年
通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## 银海运维服务管理平台软件

产品名称	银海运维服务管理平台软件	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>银海运维服务管理平台软件是为了分析数据，找出问题发生的位置、类型、数量、进一步找出应用系统哪些功能问题频繁出现等，找出真正的原因，进行科学决策，彻底解决问题，提高维护效率。</p> <p>银海运维服务管理平台软件的主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 问题录入</li><li>2. 问题导入</li><li>3. 问题初审</li><li>4. 问题分配</li><li>5. 问题领取</li><li>6. 问题处理结果录入</li><li>7. 问题校验结果录入</li><li>8. 维护组管理</li><li>9. 项目与可维护部门关联</li><li>10. 查询</li><li>11. 分析决策</li></ol> <p>分析数据，得出哪些经办机构、部门等所出现问题的数量、得出哪些功能模块问题频繁出现等，并分析出问题出现的原因：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 由于用户需求变动频繁，</li><li>2) 运维人员整改能力不足、</li><li>3) 质量不过关，</li><li>4) 或者由于其他某些原因导致。</li></ol> <p>将问题原因分析出来后针对性进行决策处理。</p>		

ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<div>1.梧州社保局</div> <div>2.桂林社保局</div> <div>3.吉林社保局</div> <div>4.雅安社保局</div>			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司		成立年份 1992 年
通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## 银海主数据管理系统 V1.2

产品名称	银海主数据管理系统 V1.2		
工具分类	关键支撑工具→数据管理工具		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>银海主数据管理系统[简称: YinHaiMDM]主要是对迁移后以及运行中的数据进行平衡关系校验及监控，通过这样的校验及监控能有效的降低业务系统迁移以及运行中的数据风险，保证数据质量。</p> <p>银海主数据管理系统主要服务于覆盖养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、人力资源、劳动就业、医疗卫生、民政和住房公积金等领域。</p> <p>银海主数据管理系统的主要功能如下：</p> <p>1. 校验规则配置</p> <p>主要是对规则进行新增，修改，删除以及规则的各类属性进行维护。</p> <p>2. 校验范围配置</p> <p>对数据的合法性校验提供相应范围确定。</p> <p>3. 校验计划配置</p> <p>对本次校验能做特定规则校验做出选择性配置以及顺序配置。</p> <p>4. 校验结果监控</p> <p>提供计划执行，执行结果查看，明细查看以及结果报告下载。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1. 吉林省社保一体化信息系统</p> <p>2. 桂林市金保工程</p> <p>3. 贵港市金保工程</p>			
所属单位	四川久远银海软件股份有限公司	成立年份	1992 年

通讯地址	成都市锦江区三色路 163 号银海芯座		
邮政编码	610063	电子邮件	yinhai@yinhai.com
联系电话	028-65511666	网址	www.yinhai.com

## 神州信息服务自动化系统 ServiceJet-iAUTOV2.0

产品名称	神州信息服务自动化系统 ServiceJet-iAUTOV2.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>神州信息 ServiceJet-iAUTO 专注于为企业实现 IT 运营管理中心“监、管、控”中的集中维护。主要帮助用户建设自动化操作管理平台，完成 IT 数据中心运维操作的集中管控和自动化。支持跨平台、跨应用的操作任务的集中管理和监控，实现批量操作任务执行逻辑预定义。支持的操作对象包括但不限于服务器、网络设备、智能终端、存储、主流操作系统、中间件、主流数据库以及各种 C/S、B/S 架构的应用服务。自动化操作管理平台专注于提升系统维护工作效率、减少操作失误、实现闭环的变更实施和故障处理、提升管理透明度，减少对人的依赖。减少由变更引发故障的比例、降低运维成本。</p> <p>神州信息 ServiceJet-iAUTO 的主要功能如下：</p> <p>1. 作业自动化</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 图形化作业流程管理</li><li>2) 作业管理</li><li>3) 作业调度</li><li>4) 作业监控</li><li>5) 作业安全控制</li><li>6) 作业执行审计</li><li>7) 脚本管理</li><li>8) 自动化任务\SSH\WMI 任务管理</li><li>9) 人工任务管理</li><li>10) Agent 管理</li><li>11) Windows 服务器解锁屏</li><li>12) 行业专有任务管理</li></ul> <p>2. 软件部署</p>		

1) 部署环境管理 2) 应用系统组件部署和回退 3) 数据库部署 4) 基线版本管理和对比 3. 自动巡检 1) 巡检任务定义 2) 巡检任务执行 3) 巡检报告管理 4. 系统管理 1) 用户管理 2) 角色管理 3) 调度计划 4) 外部事件定义 5) 系统配置 6) 操作日志 7) 事件控制台			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 中信建投证券 2. 安徽农信 3. 深圳农村商业银行 4. 首都机场 5. 国家电网			
所属单位	神州数码系统集成服务有限公司	成立年份	2001 年
通讯地址	北京市海淀区苏州街 16 号神州数码大厦 6 楼		
邮政编码	100080	电子邮件	software@dcits.com

联系电话	400-076-2660	网址	<a href="http://www.dicits.com">www.dicits.com</a>
------	--------------	----	--

## 东华 IT 综合监控系统 V4.0

产品名称	东华 IT 综合监控系统 V4.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>东华 IT 综合监控系统是基于 <b>Web</b> 的跨平台的 IT 设备监控管理解决方案。它的主要功能是监控所有服务器、网络设备、数据库，当发现服务器、网络设备以及数据库系统出现故障后可以以多种方式发送报警信息，并可以对 IT 资源的运行性能进行持续监控，以求最大限度地保障企业 IT 资源的高可用性。</p> <p>东华 IT 综合监控系统软件的主要功能如下：</p> <p>门户：门户包含个人门户自定义、仪表盘板的定义。</p> <p>拓扑管理：拓扑管理包含网络拓扑管理、机房视图管理、应用视图管理等子模块。</p> <p>资源管理：支持对主机、网络设备、数据库、中间件、应用等管理对象的监控。</p> <p>告警管理：提供 <b>Mail</b>、手机短信（含短信猫）等告警通知方式，提供告警规则管理、告警原因管理、告警发布管理、维护经验管理、<b>Trap</b> 管理等功能。</p> <p><b>IP 地址管理</b>：通过资源树统一管理网络内所有设备，真实反映设备、资源运行的健康度和可用率，对 <b>I P</b> 地址和<b>M A C</b> 地址的绑定情况进行监控。</p> <p>日志管理：接收处理被管对象的 <b>Syslog</b> 日志、应用日志和配置日志，提供日志屏蔽规则、映射规则、级别配置、压缩配置、分析配置、保存配置等功能。</p> <p>自动化管理：主要功能模块：远程设备密码管理、配置文件管理、自动脚本巡检、合规性检查、应急开关机管理等。</p> <p>服务质量管理：主要功能模块：<b>SLA</b> 监视管理、<b>SLA</b> 维护管理、<b>ICMP</b> 管理、<b>UDP</b> 管理、<b>TCP</b> 管理等。</p> <p>业务拨测：支持对 <b>http</b>、<b>TCP</b>、<b>UDP</b> 等协议进行自动拨测。</p> <p>业务健康度管理：支持通过业务建模，通过算法展示业务系统的健康度。</p> <p>报表模块：将网络中各种事件和性能生成日报，月报，季报、年报。报表类型包括设备、接口、链路等报表，提供报表模板管理和自动分发管理。</p>			

ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ul style="list-style-type: none"><li>1、国家广播电视总局</li><li>2、中国移动</li><li>3、神华宁煤集团</li><li>4、中国银行</li><li>5、国家电力</li></ul>			
所属单位	东华软件股份公司	成立年份	2001 年
通讯地址	北京市海淀区中关村紫金数码园 3 号楼东华合创大厦 16 层		
邮政编码	100190	电子邮件	shiyang@dhcc.com.cn
联系电话	010-62662206	网址	www.dhcc.com.cn

## 华胜天成摩卡 IT 运维管理系统 V7.6.0

产品名称	华胜天成摩卡 IT 运维管理系统 V7.6.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>Mocha ITOM 是基于 ITIL 的最佳实践经验,并融合 ITSS 相关标准和华胜天成 8000 家客户服务的经验,为企业 IT 部门提供运维管理平台,与 Mocha BSM Visto 形成完美搭档,能为客户的 IT 运维提供整体解决方案。帮助企业 IT 部门提升运维管理能力,改善 IT 服务质量,实现 IT 运维工作的规范化、流程化、标准化和自动化。</p> <p>Mocha ITOM 在拥有完全自主知识产权的流程引擎之上,提供了基于 ITIL 和 ITSS 的岗位定义、运维流程设计工具、运维表单设计工具、基于 ITIL 的流程模板和各种元素库。</p> <p>Mocha ITOM 的主要功能模块有:</p> <p>1. 事件管理流程模块</p> <p>1) 事件创建</p> <p>2) 事件智能分派</p> <p>3) 重复事件合并</p> <p>4) 与知识库整合</p> <p>5) 满意度调查</p> <p>2. 问题管理流程模块</p> <p>1) 问题创建</p> <p>2) 问题分派</p> <p>3) 问题多人协作处理</p> <p>4) 与知识库整合</p> <p>3. 变更管理流程模块</p> <p>1) 变更创建</p> <p>2) 变更审批</p>			

- 3) 变更多人协作处理
- 4) 配置项更新计划管理
- 4. 发布管理流程模块
  - 1) 发布创建
  - 2) 发布审批
  - 3) 发布多人协作处理
  - 4) 配置项更新计划管理
- 5. 资产与配置管理模块
  - 1) CI 建模
  - 2) CI 关系管理
  - 3) CI 自动发现
  - 4) CI 数据管理
- 6. 服务级别管理模块
  - 1) SLA 定义
  - 2) SLA 监控
- 7. 作业计划管理模块
  - 1) 作业计划定义
  - 2) 作业计划修订
  - 3) 作业任务管理
- 8. 知识库管理模块
  - 1) 知识创建
  - 2) 知识审核
  - 3) 知识索引
  - 4) 知识修订
  - 5) 知识退役
- 9. 日常任务管理
  - 1) 任务创建
  - 2) 任务分解

3) 任务跟踪  10. 值班管理模块  1) 排班规则管理  2) 排班管理  3) 值班日志管理			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 北京电视台 2. 西南油气田 3. 贵州移动 4. 国华电力 5. 华泰证券			
所属单位	北京华胜天成科技股份有限公司		成立年份
通讯地址	北京市海淀区东北旺西路软件园二期华胜天成科研大楼		
邮政编码	100193	电子邮件	marketing@teamsun.com.cn
联系电话	400-810-0584 800-810-0584	网址	www.teamsun.com.cn

## 华胜天成摩卡业务服务管理系统 V8.1.0

产品名称	华胜天成摩卡业务服务管理系统 V8.1.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>TeamSun Mocha BSM Visto 是华胜天成旗下一款运维监控类的产品，整合集团优势资源，以“全景·灵动·云”为产品理念，其能够从业务的视角来重新定位企业的 IT 系统，确保 IT 服务可管理、可测量。把 IT 管理与业务管理的出现相关联，使双方利益得到统一，提高客户的满意度。</p> <p>其主要功能有：</p> <p>1. 业务服务管理：把业务服务关联的资源、影响的范围定义到系统中，快速追溯问题的根本故障点，查找根本原因，同时确定故障影响范围。</p> <p>2. 物理位置管理：支持从物理位置的角度查找 IT 运维问题。</p> <p>3. 全景机房监控：2D 或 3D 图形化展示用户真实机房布局；支持机房巡检。</p> <p>4. 能耗管理：实时监测机房各设备（空调、照明、IT 设备等）的能耗，计算机房 PUE 值。</p> <p>5. 容量管理：以电力、制冷量、接入、带宽、空间等容量为基础的容量管理系统。</p> <p>6. 全方位监控（主机、硬件、网络设备、存储、云、数据库、中间件、日志、脚本、SNMP Trap、HA 集群、J2EE AppServer、Web Server、Mail Server、Directory Server、标准服务等）。</p> <p>7. 网络拓扑：展现实时动态的、显示全局的网络拓扑图；集成 MIB Browser、Telnet 等网络管理工具；能够快速定位网络中的设备；提供强大的网络分析功能。</p> <p>8. IP 地址管理：实现集中式、有效的 IP 地址管理。快速定位违反网络 IP 规划、IP 管理规定的事件。</p> <p>9. 流量分析：支持各种厂家的流量统计协议，并获取核心网络设备流量分析协议包，分析和统计网络的真实流量，来达到监控网络流量的目的。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 国家经贸委 2. 北京电视台 3. 西南油气田 4. 贵州移动 5. 国华电力			
所属单位	北京华胜天成科技股份有限公司	成立年份	1998 年
通讯地址	北京市海淀区东北旺西路软件园二期华胜天成科研大楼		
邮政编码	100193	电子邮件	marketing@teamsun.com.cn
联系电话	400-810-0584 800-810-0584	网址	www.teamsun.com.cn

**BrowseView OMM V3.0**

产品名称	BrowseView OMM V3.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p><b>BrowseView OMM V3.0</b> 是北京银信长远科技股份有限公司自主研发的 IT 运维管理产品，该产品是基于 ITIL 体系框架和 ISO20000 标准，以 IT 服务管理的体系管理和流程管理为理念，从解决客户的问题出发，从 IT 服务工作流程化、标准化、规范化入手，提升 IT 服务管理质量和管理水平。</p> <p>它能够实现对数据中心 IT 基础设施进行集中监控，包括存储、主机系统、网络服务、数据库、应用服务器、中间件以及应用软件等。<b>SRM</b> 系统监控软件可采用分布式结构部署，适用于大型网络环境下的系统监控。<b>SRM</b> 系统监控软件简单易用，通过该系统可以监控数据中。</p> <p>运维系统的主要功能如下：</p> <p>1. 拓朴管理</p> <p>    1) 网络拓扑管理</p> <p>    2) 业务拓扑管理</p> <p>2. 系统监控</p> <p>    1) 主机监控</p> <p>    2) 数据库监控</p> <p>    3) 中间件监控</p> <p>    4)  储存监控</p> <p>    5) 网络设备监控</p> <p>    6) 应用服务器监控</p> <p>    7) 虚拟化监控</p> <p>    8) 安全设备监控</p> <p>    9) 协议监控</p>		

<p>10) 网络流量监控</p> <p>3. 运维管理</p> <p>1) 流程设计完全自定义</p> <p>2) 表单设计方便, 编辑器功能完善</p> <p>3) 灵活的角色设计功能</p> <p>4) 完善的决策分析和 KPI 绩效考核体系</p> <p>4. 日常管理</p> <p>1) 每日的设备运行状况统计</p> <p>2) 定期的设备状况分析报表</p> <p>3) 完善的设备分组和配置库管理</p> <p>4) 人员权限设置合理</p> <p>5. 告警管理</p> <p>1) 及时发现故障所在</p> <p>2) 发现问题自动通知相关责任人</p> <p>3) 构建有效的知识库</p> <p>6. 报表与分析</p> <p>1) 内置多种常用报表</p> <p>2) 可以自定义相关报表</p> <p>3) 根据报表给出相关图形供决策者分析</p>
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<p>1. 长城资产管理有限公司运维管理平台</p> <p>2. 城市商业银行资金清算中心 ITIL 流程平台</p> <p>3. 贵州省法院运维管理平台</p> <p>4. 福建海峡银行运维管理平台</p> <p>5. 上海仪电显示材料有限公司运维管理系统</p>

所属单位	北京银信长远科技股份有限公司		成立年份	2004 年
通讯地址	北京市朝阳区安定路 35 号安华发展大厦 8 层			
邮政编码	100029	电子邮件	support@trustfar.cn	
联系电话	010-82629666	网址	www.trustfar.cn	

## 金智 iMAN-IT 运维管理系统软件 V2.0

产品名称	金智 iMAN-IT 运维管理系统软件 V2.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
<p>“金智 iMAN-IT 运维管理系统软件 V2.0”是我公司自主研发的具有自主知识产权的软件产品。该产品立足于满足用户包括网络管理、系统管理、应用管理、业务管理的各层次管理需求，以 IT 资“元”可视化为基础，集成了以业务为核心的在线监视、告警信息发送、事件跟踪处理以及专业化应用等功能，进而为用户构筑一个综合管理支撑平台，并遵循 ITIL 国际标准实现 IT 资产及服务的规范化管理，提升用户 IT 管理的价值。</p> <p>“金智 iMAN-IT 运维管理系统软件 V2.0”产品主要功包括：</p> <p>1. 全资产监控</p> <p>1) 网络监控</p> <p>2) 主机监控</p> <p>3) 数据库监控</p> <p>4) 应用监控</p> <p>5) 存储监控</p> <p>6) 机房监控</p> <p>7) POE 监控</p> <p>8) 中间件监控</p> <p>9) 资产监视总图</p> <p>10) 三层网络拓扑</p> <p>2. 统一告警处理</p> <p>1) 状态告警</p> <p>2) 越限告警</p> <p>3) 安全告警</p> <p>4) 操作告警</p> <p>5) 配置变更告警</p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>3. 业务监控视图                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 业务逻辑视图</li> <li>2) 业务监视视图</li> <li>3) 网络设备新菜单</li> </ul> </li> <li>4. 配置基线管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 基线定义</li> <li>2) 基线审计</li> <li>3) 配置变更报警</li> </ul> </li> <li>5. 事件管理中心                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 运维流程管理</li> <li>2) 事件处理情况查询</li> </ul> </li> <li>6. 运维报表                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 资产运维信息</li> <li>2) 告警信息</li> <li>3) 事件信息</li> <li>4) 事件报表</li> <li>5) 持续性报表</li> <li>6) 网络性能报表</li> <li>7) 网络报表</li> <li>8) 服务器报表</li> </ul> </li> </ul>
工具产品介绍
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 贵州电网</li> <li>2. 贵州电网有限责任公司遵义供电局</li> <li>3. 江苏省调度及连云港等八个地市供电公司</li> </ul>

4. 镇江农商行 iMAN 运维管理系统项目			
5. 江苏省广播电视信息网络股份有限公司常州分公司			
所属单位	江苏东大金智信息系统有限公司	成立年份	2000 年
通讯地址	南京市江宁经济技术开发区将军大道 100 号		
邮政编码	210000	电子邮件	hhgao@wiscom.com.cn
联系电话	025-52763163	网址	www.wisinfo.com.cn

## 科大国创 IT 运维服务管理系统 V1.0

产品名称	科大国创 IT 运维服务管理系统 V1.0	
工具分类	核心业务工具→服务管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>科大国创 IT 运维标准化体系总流程涵盖事件管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理五个核心管理流程。运行监控中发现的故障及自动告警或来自客户的故障申告及服务请求，引发事件管理流程。</p> <p>科大国创 IT 运维服务管理系统主要功能如下：</p> <p>1.事件管理</p> <p>    1) 坐席来电</p> <p>    2) 事件列表</p> <p>2.问题管理</p> <p>    1) 问题登记</p> <p>    2) 问题列表</p> <p>3.变更管理</p> <p>    1) 变更登记</p> <p>    2) 变更列表</p> <p>4.发布管理</p> <p>    1) 发布登记</p> <p>    2) 发布单列表</p> <p>5.配置模板维护</p> <p>    1) 项目信息维护</p> <p>    2) 项目配置项维护</p> <p>    3) 属性信息维护</p> <p>6.知识库维护</p> <p>    1)知识库查询</p>		

2)知识库录入			
3)知识库处理列表			
4)知识库分类维护			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1、国家水利部			
2、内蒙农信			
3、中国移动			
4、大唐电力			
5、广安门医院			
所属单位	科大国创软件股份有限公司		成立年份
通讯地址	安徽省合肥市高新区文曲路 355 号		
邮政编码	230088	电子邮件	caiyongping@ustcsoft.com
联系电话	400-889-2959	网址	www.ustcsoft.com

## 联泰一体化运维管理平台软件 V1.0

产品名称	联泰一体化运维管理平台软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>联泰一体化运维管理平台软件是联泰系统依据信息技术服务标准所推出的基于 SaaS 云服务的智能化 IT 服务管理平台。</p> <p>平台通过SaaS云聚合IT服务商与业主信息资源，以CMDB为核心，围绕配置所产生的历次事件、问题、变更及发布记录通过管理授权的方式实现服务方与业主方的信息共享、协作管理，使IT服务过程完全透明化。</p> <p>通过信息共享机制，系统提供了一键继承功能，使双方能在人员调整时实现无缝对接，避免了人员变动造成的知识与信息流失。业主可以在任意节点一键发起服务请求，可以选择多个服务商进行集体会诊，集合各种支持渠道（如电话、邮件、网页、即时通讯、微信客户端，提供 API/SDK 对接业主的网页和移动应用）。服务过程中，可随时查看进度状态；可查看到服务工程师实时位置信息；服务完结后，系统按照预定的 SLA 协议对服务自动评价并结合手工评价形成服务评价体系。系统还内置了 ITSS 管理流程，使运维管理更为规范且更具落地效果。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1、服务台</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 服务目录</li><li>2) SLA 管理</li><li>3) 服务申告</li><li>4) 自动、手工派单</li><li>5) 服务过程跟踪</li><li>6) 请求触发事件</li><li>7) 服务评价</li></ul> <p>2、事件、问题管理</p>			

- 1) 管理流程
- 2) CMDB 追溯
- 3) 自动关联性分析
- 4) 事件、问题、变更转换
- 5) 事件、问题升级
- 6) 服务一键寻呼

### 3、变更、发布管理

- 1) 管理流程
- 2) CMDB 追溯
- 3) 自动关联性分析
- 4) 变更、发布转换
- 5) 应急预案启动
- 6) 服务一键寻呼

### 4、配置管理

- 1) 资产采购流程
- 2) 资产信息
- 3) 资产活动
- 4) 资产折旧
- 5) CMDB 信息
- 6) CMDB 关联
- 7) CMDB 授权

### 5、服务商管理

- 1) 信息管理
- 2) 服务范围
- 3) 服务合同
- 4) 满意度

### 6、知识库管理

- 1) 入库

2) 知识 3) 类别 4) 流程引用 5) 自助 6) 更新 7) 授权 7、值班管理 1) 人员 2) 排班 3) 调班 4) 离岗 5) 日志 8、设计工具 1) CMDB 2) 流程 3) 表单			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 浙江嵊州农村合作银行 2. 杭州市水业集团有限公司 3. 浙江沪杭甬高速			
所属单位	浙江联泰信息系统有限公司	成立年份	2007 年
通讯地址	杭州文三路 569 号康新大厦 C21		
邮政编码	310012	电子邮件	xw@zjlts.com
联系电话	0571-87353777 4000818518	网址	www.zjlts.cn

## 用友 iSM 智能服务管理器系统 V1.2

产品名称	用友 iSM 智能服务管理器系统 V1.2		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>用友 iSM（Intelligence Service Manager）智能服务管理器是用友公司引领云服务时代的一个重要战略性服务产品，该智能服务管理器可以帮助企业围绕管理软件系统搭建私有的 IT 服务管理云平台，并全面融合基于 SOA 架构的 UAP 平台、先进的多层穿透性能监控、互联网的即时通讯技术及后端的在线服务台，实现了企业的 IT 融合及集中穿透式管控，以及与用友 ySupport【产品支持与运维服务平台】的实时互联，并作为用友标准产品支持服务（SPS）业务的重要服务工具，全面实现从企业运维服务管理私有云端与用友支持服务公有云端的一体化云服务理念。</p> <p>用友 iSM 智能服务管理器的主要功能如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 服务支持<ul style="list-style-type: none"><li>1) 服务单管理</li><li>2) 变更单管理</li><li>3) 补丁管理</li></ul></li><li>2. 监控诊断<ul style="list-style-type: none"><li>1) NC（ERP 软件）系统中间件监控</li><li>2) NC（ERP 软件）系统数据库监控</li><li>3) 服务器 CPU\内存阈值预警</li><li>4) 服务器性能日志采集与分析</li></ul></li><li>3. 系统运行体检<ul style="list-style-type: none"><li>1) NC（ERP 软件）系统运行环境体检</li><li>2) NC（ERP 软件）系统业务参数体检</li><li>3) 定期生成体检报告</li></ul></li><li>4. 知识中心</li></ul>			

1) 知识单管理 2) 知识库同步 3) 知识库批量导入导出 4) 知识库审核与评价 5. 文档管理 1) 实施期各阶段交付文档管理 2) 上线运维后持续优化文档管理 3) 企业内部制度发文管理 6. 报表管理 1) 预置报表 2) 定制报表 3) 主管桌面数据显示与分析			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 中信地产集团 2. 庞大汽贸集团 3. 碧桂园集团 4. 中国铁建集团 5. 中国外运长航集团			
所属单位	用友网络科技股份有限公司	成立年份	1988 年
通讯地址	北京市海淀区北清路 68 号用友软件园		
邮政编码	100094	电子邮件	iserviceyonyou@yonyou.com
联系电话	400-660-0588	网址	http://www.yonyou.com

## 中天运维管理平台 V1.0

产品名称	中天运维管理平台 V1.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>本平台是以服务台为中心的运维基础平台，为事件、问题、变更、发布、例行操作、改善优化等日常活动提供一个规范的流程可灵活配置的服务支持，对所有核心应用系统运行状况、业务规则和数据质量等进行监控，对重要工作和事件进行及时提示，便于各级领导随时了解运维例行工作和临时交办的任务的执行状况。</p> <p>中天运维管理平台 V1.0 的主要功能如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 服务工作<ul style="list-style-type: none"><li>1) 工作提示</li><li>2) 事件管理</li><li>3) 问题管理</li><li>4) 变更管理</li><li>5) 发布管理</li><li>6) 系统优化改善</li><li>7) 巡检管理</li><li>8) 服务报告</li><li>9) 常规作业</li></ul></li><li>2. 系统监控</li><li>3. 服务评价管理</li><li>4. 配置管理<ul style="list-style-type: none"><li>1) 资产管理</li><li>2) 软件资产管理</li><li>3) 作业管理</li></ul></li><li>5. 知识库管理</li></ul>			

6. 应急管理			
7. 人员和机构			
8. 统计分析			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 重庆市工商行政管理局			
2. 重庆市江北区人民政府电子政务办公室			
所属单位	重庆南华中天信息技术有限公司	成立年份	2000 年
通讯地址	重庆市九龙坡区石桥铺科园一路渝高大厦 D 座 16 楼		
邮政编码	400039	电子邮件	zenith@zt.com.cn
联系电话	023-68601166	网址	www.zt.com.cn

## 中冉运维管理平台 V1.0

产品名称	中冉运维管理平台 V1.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>基于本公司在公安、交通、电信运营商等行业 IT 服务的多年积淀，遵循信息技术服务标准、ITIL 等相关行业指导规范，结合国内领先的 IT 管理模式，面向政府部门及大中型企业的信息中心、电信、媒体运营商等用户，建设的一个涵盖需求调研、设计、实施、运营、归档至消亡全过程的 IT 标准化服务保障云平台，平台以 SaaS 模式进行建设和部署，同时支持项目独立建设，在满足用户需求的基础上尽最大程度减少用户的建设成本；平台负责监控 IT 服务的运行状况，监控服务人员的素质乃至服务质量的高低，保证服务的质量和效率，以提高企事业相关，部门的 IT 服务提供和支持的能力，提供更加及时有效的业务持续性服务，整体上提升业务运营的质量，极大提高企事业单位的业务运营效率。</p> <p>中冉运维管理平台主要功能如下：</p> <p>1 系统管理</p> <p>1) 菜单管理</p> <p>2) 组织管理</p> <p>3) 角色管理</p> <p>4) 用户管理</p> <p>5) 静态值管理</p> <p>6) 报告配置模板</p> <p>2 项目管理</p> <p>1) 项目列表</p> <p>2) 项目成员管理</p> <p>3) 项目成员日志</p> <p>4) 项目日志管理</p>			

- 5) 项目分包管理
- 6) 项目系统管理
- 7) 项目软件管理
- 8) 项目硬件管理
- 9) 项目备品备件管理
- 10) 项目工具管理
- 11) 项目材料管理
- 3 仓库管理
  - 1) 备品备件管理
  - 2) 工具管理
  - 3) 材料管理
- 4 例行操作管理
  - 1) 周期管理
  - 2) 日常任务提交
  - 3) 日常任务处理
- 5 响应支持管理
  - 1) 应急任务提交
  - 2) 应急任务处理
  - 3) 割接管理
  - 4) 优化管理
  - 5) 预案管理
- 6 方案咨询优化
  - 1) 方案配置管理
  - 2) 方案审核
- 7 知识库管理
  - 1) 查询知识库
  - 2) 新增修改知识库

ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1、2014 年重庆电信 JUNIPER 数据设备维护</p> <p>2、重庆长安铃木汽车有限公司 REDHAT 操作系统、ORACLE 数据库软件 2014 至 2015 年度维保服务</p> <p>3、2014 年重庆轨道交通二号线运营系统服务器、计算机、网络设备及数据库维保服务</p> <p>4、2014 年重庆电信 JUNIPER 数据设备维护</p> <p>5、2014 年重庆电信四七层交换机设备维护</p>			
所属单位	重庆市中冉信息产业有限公司	成立年份	2011 年
通信地址	重庆市渝北区黄山大道中段麒麟座 A 7 楼		
邮政编码	400000	电子邮件	jiangyuan@curnii.com
联系电话	023-68065119	网址	www.crunii.com

## 网强网络管理软件 V6.5

产品名称	网强网络管理软件 V6.5	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>网强智能运维管理平台软件经过 12 年自主研发，架构成熟、功能完善、稳定可靠、性价比高，成为被业界和用户所认可的“第 5 代网管软件”缔造者和领导者，目前在全国有 3000 多家成功用户。</p> <p>网强智能运维管理平台软件的主要功能如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 拓扑管理<ul style="list-style-type: none"><li>1) 设备拓扑管理</li><li>2) 服务器拓扑管理</li><li>3) 机柜拓扑管理</li><li>4) 业务拓扑管理</li><li>5) 示意拓扑图管理</li></ul></li><li>2. 网络预警<ul style="list-style-type: none"><li>1) 设备预警</li><li>2) 服务器预警</li><li>3) 数据库预警</li><li>4) 中间件预警</li><li>5) 虚拟机集群预警</li><li>6) 模板策略告警</li><li>7) 指标告警</li></ul></li><li>3. 资源管理<ul style="list-style-type: none"><li>1) 网络设备监控</li><li>2) 服务器监控</li><li>3) 数据库监控</li></ul></li></ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>4) 中间件监控</li> <li>5) 存储监控</li> <li>6) 应用监控</li> <li>7) 虚拟机集群监控</li> <li>8) 链路监控</li> <li>4. 系统工具功能                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 集成工具</li> <li>2) 定制界面</li> <li>3) 个性化设置、</li> <li>4) 系统备份</li> <li>5) 权限和地域管理</li> </ul> </li> <li>5. 故障管理                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 性能、通断、扩展、安全指标故障记录</li> <li>2) 故障出现时间、故障持续时间、故障是否已经恢复</li> <li>3) 自动生成工单</li> <li>4) 多种告警方式通知故障</li> </ul> </li> <li>6. 报表与分析                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 内置报表</li> <li>2) 报表订阅</li> <li>3) 实时分析</li> <li>4) 历史分析</li> <li>5) 报表导出</li> <li>6) 报表发送</li> </ul> </li> </ul>
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 福建省交通厅</li> <li>2. 工业和信息化部</li> </ul>

<p>3. 海南省委组织部</p> <p>4. 建设部</p> <p>5. 中国农业科学院</p>			
所属单位	网强信息技术（上海）有限公司	成立年份	2003 年
通讯地址	上海徐汇区漕宝路 82 号光大会展中心 E 座 2706 室		
邮政编码	200235	电子邮件	bus@nstrong.com
联系电话	400-800-8806	网址	http://www.nstrong.com

## 咨元 DNS 域名解析分析软件

产品名称	咨元 DNS 域名解析分析软件		
工具分类	关键支撑工具→采集工具		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元 DNS 域名解析分析软件是一款呈现互联网资源定向以及有效利用情况的分析系统，通过 DNS 日志分析获取数据源，并根据互联网资源健康度指标算法，执行解析与分析呈现，以支撑互联网资源的优化工作，可实现以下功能：</p> <p>产品可以实时掌控互联网健康度指标，IDC 服务全网率、ICP 正确指向率、热点资源网内匹配率、服务铁通率、铁通服务率。执行 DNS 日志分析，掌握 IDC 引入内容的共享程度，为优化提供依据。解析得出 TOPN 网站，与 Cache 缓存对比后，将缺少网站传送至 Cache。最终提升用户感知。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<div>1. 四川移动</div> <div>2. 贵州移动</div> <div>3. 辽宁移动</div> <div>4. 福建移动</div> <div>5. 云南移动</div>			
所属单位	广州咨元信息科技	成立年份	2007

通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号		
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn
联系电话	13809242494	网址	<a href="http://www.zyserv.com.cn">http://www.zyserv.com.cn</a>

## 咨元网络配置合规审计系统

产品名称	咨元网络配置合规审计系统		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元网络配置合规审计系统软件对网络设备进行智能化数据采集、检查、分析与统计，帮助用户快速体验网络质量及运行状态，从而达到相关网络技术及管理要求，节省人力资源投入。</p> <p>在网络设备配置方面，自动写入，解放人力，提高准确性；在审计方面，建立设备配置规范性检查渠道，暴露故障隐患；在备份方面，可精准实现网络设备配置重现，可用于网络事件评估及回退。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 贵州移动 2. 四川移动 3. 甘肃移动 4. 新疆移动 5. 山西移动			
所属单位	广州咨元信息科技	成立年份	2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号		

邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn
联系电话	13809242494	网址	http://www.zyserv.com.cn

## 咨元 IP 地址管理软件

产品名称	咨元 IP 地址管理软件		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元 IP 地址管理软件实现了 IP 地址资源的全生命周期管理,通过自动化采集和配置机制，提供了对 IP 地址资源的规划、申请、分配、备案、回收、分析等功能，支持 IPV4 与 IPV6，并可与业务相结合。</p> <p>咨元 IP 地址管理软件主要包括以下功能模块：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● IP 地址视图管理</li><li>● IP 地址分配管理</li><li>● IP 地址规划、申请管理</li><li>● IP 地址审计管理</li><li>● IP 地址告警管理</li><li>● IP 地址统计分析管理</li></ul>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<div><div>1. 四川移动</div><div>2. 重庆电科院</div><div>3. 重庆电力信通</div><div>4. 内蒙古移动</div></div>			

5. 贵州移动			
所属单位	广州咨元信息科技		成立年份 2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号		
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn
联系电话	13809242494	网址	http://www.zyserv.com.cn

## 咨元 IT 运维门户软件

产品名称	咨元 IT 运维门户软件			
工具分类	核心业务工具→用户管理域			
ITSS 分会注册证书编号		无		
工具产品介绍				
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元 IT 运维门户软件通过集成数据中心的各运维系统（监控、流程、自动化）的关键数据（包括性能、告警、资源、工单），并根据实际业务需求对数据进行处理并统一呈现，以帮助用户集中、全面地了解数据中心的整体运行状况。</p>				
ITSS 符合性和产品注册情况				
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。				
典型案例				
<div>1. 中国化工集团</div> <div>2. 国货航</div> <div>3. 西南证券</div> <div>4. 四川省农信社</div> <div>5. 天虹商场</div>				
所属单位	广州咨元信息科技		成立年份	2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号			
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn	
联系电话	13809242494	网址	http://www.zyserv.com.cn	

## 咨元 IT 运维智能管控软件

产品名称	咨元 IT 运维智能管控软件		
工具分类	关键支撑工具→安全管理工具		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元 IT 运维智能管控软件应用先进技术对企业内部的网络和服务设备进行保护,针对访问方式进行实时监视和事后审计，通过集中的资源访问入口、集中帐号管理、集中授权管理、集中认证管理，使用字符终端和图形终端的单点登录进行协议代理，实现对设备的无缝操作。采用视频记录用户的所有操作过程和各种指令信息，并可根据预定策略对通信过程进行控制，过滤所有对设备的非法访问。真正做到对于内部网络的严格管理，可以控制、限制和追踪用户的行为，判定用户的行为是否对企业内部网络的安全运行带来威胁。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 中兴通讯 2. 四川移动 3. 贵州移动 4. 广州移动 5. 四川农信			
所属单位	广州咨元信息科技	成立年份	2007

通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号		
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn
联系电话	13809242494	网址	<a href="http://www.zyserv.com.cn">http://www.zyserv.com.cn</a>

## 咨元 VPN 流量分析软件

产品名称	咨元 VPN 流量分析软件		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元 VPN 流量分析软件基于 Flow 技术实现,可提供面向业务的 IP 网络流量分析,可实现以下功能:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 基于业务的网络流量统计，在网络流量均衡优化时，简单地调整网络边缘接入方式就可以高效的实现流量的均衡。</li><li>● 实现业务通道预警，通过在链路上设置每种业务最低和最高流量阈值，可以有有效的实现在每种业务流量发生异常变化时产生告警。</li><li>● 实现业务通道流量科学预测，通过针对每种业务流量的统计，应用马尔可夫链的离散数学模型，科学地预测每种业务的流量，从而得出全网流量变化趋势。</li><li>● 路由故障自动定位，减少了部门间的交互、实现了自动化排查，大大缩短了故障排查历时，为网络转发平面疑难故障分析提供了新的核查手段，大大提高了故障定位的效率。</li></ul>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<div>1. 四川移动</div> <div>2. 山西移动</div> <div>3. 贵州移动</div>			

4. 辽宁移动			
5. 吉林移动			
所属单位	广州咨元信息科技		成立年份
			2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号		
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn
联系电话	13809242494	网址	http://www.zyserv.com.cn

## 咨元采集分析系统

产品名称	咨元采集分析系统			
工具分类	关键支撑工具→采集工具			
ITSS 分会注册证书编号		无		
工具产品介绍				
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元采集分析系统软件是一个网络监控系统，通过 SNMP 技术与指令相结合的技术实现方式，提供对网络的深度监控及诊断功能，可通过配置方式实现基于指令的监控指标扩展，满足用户深度监控需求。支持国内外各种品牌的网络设备监控，可快速定制扩展；支持传输层及路由协议的监控，减少监控盲区；提供配置对比/备份功能，提高安全性；提供真实的端对端链路监控，可帮助定位故障。</p>				
ITSS 符合性和产品注册情况				
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。				
典型案例				
<div>1. 四川移动</div> <div>2. 四川省农信社</div> <div>3. 首钢</div> <div>4. 湖南移动</div> <div>5. 陕西移动</div>				
所属单位	广州咨元信息科技		成立年份	2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号			
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn	

联系电话	13809242494	网址	<a href="http://www.zyserv.com.cn">http://www.zyserv.com.cn</a>
------	-------------	----	---

## 咨元网络应用质量侦测软件

产品名称	咨元网络应用质量侦测软件			
工具分类	核心业务工具→服务管理域			
ITSS 分会注册证书编号		无		
工具产品介绍				
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元网络应用质量侦测软件通过应用仿真技术，实现基于 TCP/IP 网络的 HTTP、DNS、FTP、POP/SMTP、P2P 与流媒体协议应用质量检测；采用控制器与探测终端分离的管理模式，通过对网络侦测点选样，提供全网范围的探测终端批量部署与应用质量侦测。改变传统的网络监控方式，实现对应用响应、页面加载、首屏耗时、下载速率、链路延迟、视频缓冲次数等指标检测，提供真实的应用质量呈现。</p>				
ITSS 符合性和产品注册情况				
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。				
典型案例				
<div>1. 河南移动</div> <div>2. 辽宁移动</div> <div>3. 甘肃移动</div> <div>4. 贵州移动</div> <div>5. 新疆移动</div>				
所属单位	广州咨元信息科技		成立年份	2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号			
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn	

联系电话	13809242494	网址	<a href="http://www.zyserv.com.cn">http://www.zyserv.com.cn</a>
------	-------------	----	---

## 咨元无源光纤网络智能诊断软件

产品名称	咨元无源光纤网络智能诊断软件		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元的无源光纤网络智能诊断软件采用 SNMP 及指令多种技术手段，具有定制的日常智能巡检作业计划及周期性巡检作业计划功能，系统通过采集光功率、误码率、丢包率等关键指标，可以实现光链路故障快速定位功能、同时对业务链路质量进行预警管理，通过柱状图、饼形图等反映网络资源利用情况，对网络设备资源进行实时管理，以图表形式对网络能力进行评估，提供运维人员、管理人员不同纬度的管理界面，为网络运维、优化、扩容、改造等多视角、全方位提供支撑。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 广州移动 2. 四川移动 3. 贵州移动 4. 辽宁移动 5. 新疆移动			
所属单位	广州咨元信息科技	成立年份	2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号		

邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn
联系电话	13809242494	网址	http://www.zyserv.com.cn

## 咨元云资源管理平台软件 V1.0

产品名称	咨元云资源管理平台软件 V1.0			
工具分类	核心业务工具→资源管理域			
ITSS 分会注册证书编号		无		
工具产品介绍				
<p>广州咨元信息科技有限公司致力于移动互联网、数据中心与云计算领域的 IT 自动化运维服务器管理领域的研究，研发了具有自主知识产权的 IP 地址管理、智能管家系统、智能配置管控系统、IT 管理门户系统等软件产品，提供 DDI 解决方案、IT 服务解决方案、集中监控解决方案、端到端质量分析解决方案、云管理平台、自动化运维管理平台等解决方案。目前客户分布在运营商、金融、大企业等行业。</p> <p>咨元云资源管理平台软件为用户提供物理机使用、虚拟机使用、虚拟机备份、存储、弹性 IP 地址、防火墙、以及云监控等资源服务。云管理平台负责对所有资源进行自动化调度与集中管理。用户能够通过单一集中的管理平台集中管理所有软硬件资源，管理对象包括资源池内的服务器、存储设备、网络设备等。</p>				
ITSS 符合性和产品注册情况				
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。				
典型案例				
<div>1. 中国移动南方基地</div> <div>2. 广东移动</div> <div>3. 成都农商行</div> <div>4. 安邦金融中心</div> <div>5. 贵州移动</div>				
所属单位	广州咨元信息科技		成立年份	2007
通讯地址	广州市天河区中山大道 89 号 B 栋 2 层东侧 01 号			
邮政编码	510630	电子邮件	wangsb@zyserv.com.cn	
联系电话	13809242494	网址	http://www.zyserv.com.cn	

## 云小兵可视化 IT 服务运维系统 V2.0

产品名称	云小兵可视化 IT 服务运维系统 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
云小兵可视化 IT 运维系统，是面向云和移动时代一体化 IT 运营支撑系统。系统由设备监测(SAM 服务器与应用管理)，网络拓扑图(NNM 网络设备管理)，资产管理(ALM 资产管理)，运维管理 (IT 服务管理)，系统设置 (SYSTEM 系统设置)，在线服务平台六大模块组成。实现从业务流程到 IT 运维以及 IT 资产统一管理和流程可视化。一方面，能帮助企业 IT 系统管理人员及时预测、发现性能瓶颈、设备故障时第一时间解决，为企业系统的战略规划提供依据；另一方面，可以通过“滴滴打车”的运营模式模式整合工程师资源，更加专业、更加系统、更加有针对性地为企企业 IT 系统提供服务。			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 青岛东方城 2. 青岛汉缆集团 3. 青岛海信集团 4. 青岛昌盛日电 5. 青岛三美电子			
所属单位	山东云小兵信息技术有限公司		成立年份 2016
通讯地址	山东省青岛市崂山区株洲路 20 号海信创智谷 B 座 2004 室		
邮政编码	266000	电子邮件	service@yunxbing.com
联系电话	0532-83804869	网址	www.yunxbing.com

## 石化盈科 IT 运行监控平台

产品名称	石化盈科 IT 运行监控平台		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>石化盈科 IT 运行监控平台是一套全面主动监控企业 IT 基础设施、软件和应用系统的监控平台。秉承在中国石化等大型企业信息化建设及运维的经验与最佳实践，自主研发形成通过该平台迅速找到故障根源并及时进行解决，尽最大程度减少 IT 服务中断时间，并通过综合实时监控展示，提供不同的视图，帮助管理人员进行管理决策和运维人员进行运维支持工作。形成集运行监控系统、运维管理与运维门户全方位运维支持服务。</p> <p>石化盈科 IT 运行监控平台的主要功能如下：</p> <p>1. 运行监控系统</p> <p>实时监控基础设施各系统的运行状态，有故障或隐患及时报警并通过手机短信、邮件、微信、手机 APP 等多种方式通知工程师，快速进行处理；提高故障处理效率。通过监控，实现了运维工作从“救火”到“防患于未然”、“被动运维”到“主动运维”的转变。</p> <p>包含如下功能模块：</p> <p>1) 系统概览</p> <p>2) 网络拓扑管理</p> <p>3) 应用监控</p> <p>4) 资源监控</p> <p>5) 中间件监控</p> <p>6) 机房监控</p> <p>7) 告警管理</p> <p>8) 配置管理</p> <p>9) 报表管理</p>			

<p>2. 运维管理</p> <p>实现了用户申报、监报告警、内部运维等所有运维事件，问题深入分析、系统变更等的全部登记，和对所有工单的跟踪，提高工作效率；通过后续的统计分析，深入挖掘运维存在的问题，优化资源配置，对日常的运维工作安排有很重要的指导意义。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1. 中船 IT 运行监控系统</p> <p>2. 中石化移动应用 IT 监控系统</p> <p>3. 青海盐湖集团机房动力环境监控</p> <p>4. 新疆能化培训楼监控系统</p> <p>5. 北京燃气集团 IT 运维平台监控系统</p>			
所属单位	石化盈科信息技术有限责任公司		成立年份
			2002
通讯地址	北京市东城区东四十条甲 22 号南新仓商务大厦 12 层		
邮政编码	100007	电子邮件	rd.shyk@pcitc.com
联系电话	400-919-9000	网址	http://www.pcitc.com

## 自动化巡检工具软件

产品名称	自动化巡检工具软件		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号	无		
工具产品介绍			
<p>现在随着 IT 运维的复杂度和难度的大大增加，像过去那样仅靠几个技术专家来完成针对上千台设备的运维已经行不通了，企业开始需要运用专业化、标准化和流程化的手段来实现运维自动化管理。通过自动化巡检工具，可以及时发现故障隐患，主动的对相关用户提出预警，以达到防患于未然。全天候自动检测与及时报警能实现 IT 运维的“全天候无人值守”，大大降低 IT 运维的工作负担。而且，通过自动化诊断能最大限度地缩短维修时间,提高服务质量。因此，对于越来越复杂的 IT 运维来说，将纯粹的人工操作变为一定程度的自动化管理是一个重要发展趋势。对于 IT 运维来说，还将从如下三个方面提升：</p> <p>首先，自动化巡检工具可以实现 IT 运维流程的自动化，并且能够提高流程的可控性，可以基于业务需求来制定个性化的流程，使企业领导有机会看见他们的业务流程，对企业流程有一个深刻的分析和理解，进而改造和优化流程。</p> <p>其次，IT 运维流程的自动化能提高运维透明度。随着业务需求的变化可能会有多种工作流程出现，手工流程的不透明将会给流程定制和优化带来相当大的困难，而自动化流程可以使用户能够一目了然的看到整个流程的各个节点运转情况，自动化工具潜移默化地提升业务保障能力。</p> <p>第三，引入自动化巡检工具，可以将工程师从日常繁琐的巡检工作中解放出来。</p> <p>自动化巡检工具软件的主要功能如下：</p> <p>➤ 首页</p> <p>首页每日巡检直方图汇总统计主机巡检，备份巡检，存储巡检和光交巡检当日巡检成功和失败总数，“手工巡检”面板随时执行针对业务系统主机、备份系统及存储阵列的手工巡检操作，“我的待办工单”可以查看当前登录用户的主机巡检待办工单、存储巡检待办工单和备份巡检待办工单数量。</p>			

➤ 系统管理

配置业务系统，用户信息，巡检主机，备份服务器，备份客户端，脚本命令基本功能。

➤ 巡检管理

配置自定义脚本或命令巡检主机，用户可以进行增、删、改、查巡检任务信息。

➤ 主机巡检

主机巡检类型包括:操作系统，小型机，服务器，集群。主机巡检对象分为 IBM 小型机和 x86 服务器，巡检操作系统日志，硬件告警，集群 HACMPT 和 GPFS 信息。

➤ 备份巡检

备份巡检分为服务器巡检和客户端巡检，服务器巡检主要巡检活动日志、存储池、存储设备路径、驱动器、库卷、会话、卷、已安装卷、进程等指标查看。客户端巡检主机检查客户端备份日志是否成功。

➤ 存储巡检

存储巡检主要检查卷、磁盘、控制器、卷映射、磁盘组、性能、告警、错误日志信息、电源等指标。

➤ 光交巡检

光交巡检主要检查端口、错误日志信息、性能、Zone 信息、风扇、电源、配置备份等指标。

➤ 报表

提升统计查询、格式化报表定制、单据定制等基本功能；新增多维报表功能。根据巡检任务日期执行成功和失败次数来统计，评估设备运行状态保证应用系统 24 小时正常运行。

通过这些巡检操作，满足日常运维巡检的基本要求，及时找出运维问题，节约人力成本，同时通过运维数据分析整体 IT 环境存在的问题，产生运维周边月报等规范管理。

ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 中国石化集团			
所属单位	石化盈科信息技术有限责任公司	成立年份	2002 年
通讯地址	北京市东城区东四十条甲 22 号南新仓商务大厦 12 层		
邮政编码	100007	电子邮件	shuo.ma@pcitc.com
联系电话	01084191188	网址	www.pcitc.com

## 金税智能化 IT 运维管理软件 V1.0

产品名称	金税智能化 IT 运维管理软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>金税智能化 IT 运维管理软件[简称：金 e 维]采用移动互联网、智能终端、智能化分析等新兴技术和应用模式，创建覆盖（运维对象）运维全生命周期的自动化、智能化和一体化运维服务系统。</p> <p>自动化运维监听 IT 设备状态，为系统提供全面可靠的监管，最大程度降低故障时间造成的服务质量下降和业务损失；智能化故障分析处理，帮助解决80%的软件和网络故障，大大节省人力运维服务成本；剩下的20%故障将自动建单提交给云服务台，由终端运维团队处理解决。运维管理助手，全程跟进、记录运维团队的服务和故障信息。整个系统建立起一套监测、响应、分析、管理的监管机制，有效提高业务系统的支撑能力。</p> <p>系统特点</p> <p>服务器/客户端监控：覆盖所有终端，不放过任何一个问题点</p> <p>快速定位问题：精确、快速定位故障点，节省查找成本</p> <p>自动发现问题：丰富的插件全天候监控，第一时间送达通知</p> <p>自动解决问题：自动处理所发现的故障，真正解决问题</p> <p>节省（管控）运营成本：通过系统各项指标，可以提供合理的业务部署建议</p> <p>联动 APP：方便快速的了解服务团队的服务效率</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1. 某银行全网点 ATM 运维服务管理</p> <p>2. 某电信运营商 5200 多个的营业厅终端设备管理</p>			
所属单位	金税信息技术服务股份有限公司	成立年份	2003 年

通讯地址	广州市天河区东莞庄一横路 133 号 B 栋 3 楼		
邮政编码	510610	电子邮件	nanook@163.com
联系电话	13312828258	网址	www.kinth.com

## 蓝海讯通浏览器性能监控系统

产品名称	蓝海讯通浏览器性能监控系统		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>OneAPM Bi 是一个面向浏览器应用的性能管理平台，通过对浏览器端真实用户体验数据进行分析，实现浏览器端应用性能监控及分析。</p> <p>OneAPM Bi 的主要功能如下：</p> <p>1. 应用性能管理</p> <p>2. 详情追踪</p> <p>3. 深入 AJAX</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1.神州数码系统集成服务有限公司</p> <p>2.重庆住房公积金管理系统</p> <p>3.首都信息发展股份有限公司</p> <p>4.奥林科技（宁波）有限公司</p> <p>5.天津市滨海新区行政审批</p>			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口 66 号东升科技园 A 区 5 号楼 4 层		
邮政编码	100189	电子邮件	chexirong@oneapm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通应用性能监控系统

产品名称	蓝海讯通应用性能监控系统		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>OneAPM Ai 是一个贯穿应用系统全生命周期的真实用户体验管理和应用性能管理平台级解决方案，</p> <p>OneAPM Ai 的主要功能如下：</p> <p>1. 面向真实用户体验的应用性能管理</p> <p>2. 端到端的应用性能管理</p> <p>3. 预警、告警机制</p> <p>4. 代码级别的应用性能诊断和故障定位</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1.中国移动通信集团</p> <p>2.中国联合网络通信有限公司</p> <p>3.大唐软件技术股份有限公司</p> <p>4.神州数码系统集成服务有限公司</p> <p>5.重庆住房公积金管理系统</p>			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口 66 号东升科技园 A 区 5 号楼 4 层		
邮政编码	100189	电子邮件	chexirong@oneapm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通应用性能监控系统 V3.0

产品名称	蓝海讯通应用性能监控系统 V3.0		
工具分类	核心业务工具→决策支撑域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通应用性能监控系统[简称：OneAPM AI]V3.0 是一款同时满足 SaaS 与 On-Premise 两种交付方式的全球领先的应用性能管理软件，满足现代云计算（公有云、私有云和混合云）、数据中心以及大型传统 IT 应用构架环境的部署需要，针对高要求的分布式、动态化以及敏捷环境提供应用性能监控解决方案。通过监控、故障排查、性能诊断、业务分析等功能，极大的提升应用可视化、缩短根源问题定位时间。</p> <p>本软件基于业务系统来为应用环境建模，通过业务视角监视的性能数据，使企业能够从用户的角度来关注所提供服务的性能。让用户清晰了解，一个服务是否可用（用户可以登录、登出或查看其数据）、用户响应时间、在发生问题时的原因等。</p> <p>主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 多种应用开发语言支持</li><li>2. 数据采集功能</li><li>3. 真实用户体验监控</li><li>4. 应用性能拓扑可视化功能</li><li>5. 应用服务器性能监控</li><li>6. 端到端性能监控分析</li><li>7. 自定义业务功能</li><li>8. 其他服务监控管理功能</li><li>9. 报警管理功能</li><li>10. 报表与分析</li><li>11. 系统管理功能</li></ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			

典型案例			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国邮政储蓄银行</li> <li>2. 北京银联</li> <li>3. 交通部海事局</li> <li>4. 重庆市住房公积金</li> <li>5. 国家监察局</li> </ol>			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@oneapm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通浏览器性能监控系统 V2.0

产品名称	蓝海讯通浏览器性能监控系统 V2.0		
工具分类	核心业务工具→决策支撑域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通浏览器性能监控系统[简称：OneAPM BI ]V2.0 采用直接对终端用户的性能数据可见的方式，不仅能收集页面加载时间、JS 错误、AJAX 统计等性能指标还可以按照"浏览器类型"、"地理位置"、"运营商"对用户进行分类，根据不同维度对性能进行考量，找出需要最先优化的集合。摒弃利用模拟的方式重现用户行为来检测应用性能的方式，而是直接从终端设备中抓取性能数据。用实际性能度量用户使用体验的方法，通过抓取到的性能数据，来度量用户的实际使用体验。</p> <p>主要功能如下：</p> <p>1.用户体验可视化管理</p> <p>2.监控维度</p> <p>    1) 全量用户访问数据；</p> <p>    2) 指标定位分析；</p> <p>    3) 多维度用户数据对比分析；</p> <p>    4) 用户交互；</p> <p>    5) 页面错误信息收集；</p> <p>    6) 端到端数据展示；</p> <p>    7) 资源分发效果监控；</p> <p>    8) 模拟用户体验监控；</p> <p>3.监控指标</p> <p>    1) 用户访问量、页面加载时间；</p> <p>    2) 页面加载详细指标：服务器响应时间、服务器阻塞时间、网络传输时间、DOM 构建时间、资源下载时间；</p> <p>    3) 用户感受指标：白屏时间、首屏时间、整页加载完成时间；</p>			

4) 用户交互指标: AJAX 调用量、响应时间、回调函数执行时间、状态码、数据传输大小; 5) 脚本错误统计: 错误类型及出错客户端信息、错误信息堆栈数据; 6) 多维度用户特征统计: 浏览器类型、操作系统类型、终端类型、网络运营商类型、地理区域划分; 7) 缓慢详情追踪: 网页加载时序图、资源加载瀑布图。			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 中国邮政储蓄银行 2. 人人车 3. 奥林科技			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@onepm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通 IT 云环境监控系统软件 V1.0

产品名称	蓝海讯通 IT 云环境监控系统软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通 IT 云环境监控系统软件 [简称:【OneAPM CI】]V1.0 集操作系统监控（如 Ubuntu, CentOS, RedHat 等），和云主机监控（如 Amazon Linux），以及数据库监控（如 MySQL, MongoDB 等），和中间件监控（如 Tomcat, ActiveMQ 等）于一身。</p> <p>来帮助所有的 IT 公司，减少在系统监控上的人力和时间成本投入，让运维工作变得更加高效、简单。</p> <p>在此基础上，Cloudinsight 也能对数据指标进行聚合、分组、过滤、管理、计算；并提供团队协作功能共同管理数据和报警事件。</p> <p>所以，Cloudinsight 也是一个数据管理平台，帮助企业内部加强沟通和协作。</p> <p>除此之外，Cloudinsight 不仅支持本地数据中心监控，也支持云主机的监控，以及复杂的集群系统的监控；帮助企业面对日益复杂的基础。</p> <p>Cloudinsight 主要功能：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 平台<ul style="list-style-type: none"><li>a) 平台列表</li><li>b) 平台拓扑</li></ul></li><li>2. 仪表盘<ul style="list-style-type: none"><li>a) 仪表盘列表<ul style="list-style-type: none"><li>i. 自定义仪表盘</li><li>ii. 平台仪表盘</li><li>iii. 自定义数据仪表盘</li></ul></li><li>b) 添加仪表盘</li><li>c) 已分享仪表盘</li></ul></li></ul>			

d) 收藏的仪表盘 3. 事件流 4. 报警策略 a) 平台报警策略 b) 指标报警策略 5. 指标 a) 指标概览 b) 指标浏览 6. 设置 a) 配置平台服务 b) 添加平台 c) 用户标签			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 金石创娱 2. 和创科技 3. 太平洋保险 4. 大搜车 5. 龙湖地产			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@onepm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通云端压力性能测试软件 V1.0

产品名称	蓝海讯通云端压力性能测试软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→决策支撑域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通云端压力性能测试软件[简称：<b>OneAPM CPT</b>]V1.0 是一站式的 <b>SAAS</b> 性能测试服务管理平台，为企业客户提供完整的性能测试解决方案。通过云端分布式压力负载机，模拟业务系统的用户行为特征或客户端行为特征，可按需生成高达百万级虚拟用户，性能测试过程中实时监测被测系统的服务状态，动态定位被测系统性能瓶颈，帮助用户急速解决性能问题。</p> <p>产品功能：</p> <p>1. 脚本编辑</p> <p>1) 支持自动化录制 <b>HTTP/HTTPS</b> 的测试脚本；</p> <p>2) 测试脚本录制后支持手工编辑，编辑界面友好直观</p> <p>3) 数据替换支持 <b>CSV</b> 格式文件读取，数据读取替换方式支持顺序、随机、分段多种模式</p> <p>4) 自动化数据替换支持 <b>5</b> 种常用格式：日期时间、随机数字、唯一数字、迭代数字、用户唯一数</p> <p>5) 业务数据支持上下文动态自动关联，数据定位准确操作方便快捷</p> <p>6) 录制回放数据一体化展示，回放日志直观明确，错误数据清晰易读</p> <p>2. 场景设置</p> <p>1) 多种真实性能测试场景任意设置，平台模式、梯度模式、压力模式的场景满足各类业务系统需求</p> <p>2) 日志级别分为标准、参数、错误、调试，可以准确的排查业务问题</p> <p>3) 用户的加载斜率与生产中的数据模型保持无限接近，尽可能的模拟用户期望的真实场景</p> <p>4) 测试区域在地图中直观选取，满足不同用户的各类需求</p>			

## 3. 测试场景

## 1) 丰富的测试指标:

- 性能指标: 并发用户数、错误率、吞吐量、每秒点击数、每秒响应数、事务平均响应时间、每秒事务数、每秒事务总数等
- 软硬件指标: CPU、内存、磁盘、网络等
- 数据库指标: SQL 语句执行计划、SQL 语句执行时间、关联的应用事务、SQL 语句的上下文环境、各个环境的时间消耗占比、调用参数等
- 虚拟机指标: 堆内存使用情况、非堆内存使用情况、年青代(Young)、年老代(Tenured)、持久代(Perm)、垃圾收集、类装载、线程、会话等

## 2) 测试数据支持秒级回送, 可实时观察系统状态;

## 3) 支持实时分区域数据统计, 便于定位系统问题。

## ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

## 典型案例

1. 财通证券
2. 北京三海教育科技有限公司
3. 北京云测信息技术有限公司
4. 四川零云购网络科技有限公司

所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份	2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层			
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@onepm.com	
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com	

## 蓝海讯通云测试监控平台 V2.0

产品名称	蓝海讯通云测试监控平台 V2.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>蓝海讯通云测试监控平台[简称：OneAPM CT]V2.0 是蓝海讯通针对大中型企业或政府的 IT 支持和管理部门设计，为监控对外提供的电子政务或电子商务及内部 BS 架构应用系统核心业务流程的响应时间管理，提早预防，快速定位和解决问题，从而提高 IT 服务水平和效率所提供的监控管理软件。</p> <p>蓝海讯通云测试监控平台[简称：OneAPM CT]V2.0 的主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 网络 ping 监控<ol style="list-style-type: none"><li>1) 网络响应时间总览</li><li>2) 网络响应时间地理位置分布</li><li>3) 网络响应时间运营商分布。</li><li>4) 网络响应时间报警</li><li>5) 网络响应时间报表</li></ol></li><li>2. 单页面监控<ol style="list-style-type: none"><li>1) 单页面响应时间总览</li><li>2) 单页面响应时间地理位置分布</li><li>3) 单页面响应时间运营商分布</li><li>4) 单页面响应时间报警</li><li>5) 单页面响应时间报表。</li></ol></li><li>3. API 监控<ol style="list-style-type: none"><li>1) API 监控响应时间总览</li><li>2) API 监控响应时间地理位置分布</li><li>3) API 监控响应时间运营商分布</li></ol></li><li>4. 事务监控</li></ol>		

1) 事务监控响应时间总览 2) 事务监控响应时间地理位置分布 3) 事务监控响应时间运营商分布。			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 湖北良品铺子食品工业有限公司 2. 苏州蜗牛数字科技股份有限公司 3. 畅捷通信息科技股份有限公司			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@onepm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通移动应用性能监控系统 V2.3

产品名称	蓝海讯通移动应用性能监控系统 V2.3		
工具分类	核心业务工具→决策支撑域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通移动应用性能监控系统[简称：<b>OneAPM MI</b>]V2.3 是蓝海讯通公司针对移动设备上 <b>APP</b> 推出的移动应用性能系统监控工具。随着移动应用的发展与繁荣催生了移动应用性能管理需求爆发，关注移动应用性能可有效持续提升用户体验，终止用户流失，并能助力可持续性研发迭代，降低 IT 运维成本。蓝海讯通公司推出 <b>OneAPM MI</b> 产品旨在规范移动应用性能管理(<b>APM</b>)领域在移动应用方面的性能数据指标定义，帮助研发、运维人员快速读懂移动应用性能问题，持续优化用户体验。</p> <p>主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 多平台支持：iOS、Android</li><li>2. 数据采集功能</li><li>3. 性能监控</li><li>4. 用户体验监控</li><li>5. 运维分析</li><li>6. 运营分析</li><li>7. 端到端性能监控分析</li><li>8. 自定义功能</li><li>9. 数据采集开关功能</li><li>10. 报警管理功能</li><li>11. 报表与分析</li></ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 厦门银行</li> <li>2. 浙江移动</li> <li>3. 江苏银行</li> <li>4. 香港航空</li> </ol>			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@oneapm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通网络性能管理软件 V2.0

产品名称	蓝海讯通网络性能管理软件 V2.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通网络性能管理软件[简称：<b>OneAPM Network Insight</b>]V2.0 允许网络工程师，运维工程师通过对网络流量，网络协议深度挖掘,分析了解应用程序，网络等基础设施组件的性能，主动检测异常事件。此外，它还可以深入了解最终用户体验的质量，分析用户行为，预测未来流量趋势，辅助运营分析。 <b>NPMD</b> 产品的目标不仅是监控网络组件，以便于中断和降级解决方案，而且还要确定性能优化机会。这通过诊断，分析和调试功能进行，以补充对当今复杂 IT 环境的监控。</p> <p>1. 能对以下纬度进行监控，诊断和生成警报的能力：</p> <p>1) 网络端点 - 服务器，虚拟机，存储系统或具有 IP 地址的任何内容，通过直接结合网络透视来测量这些组件。</p> <p>2) 网络组件 - 例如路由器，交换机和其他网络设备。</p> <p>3) 网络链路 - 网络连接基础设施之间的连接。</p> <p>2. 能够监控，诊断动态端到端服务/应用的性能，并生相应的警报，它涉及到：</p> <p>1) 最终用户体验 – 从网络流量分析的角度，分析端到端的应用程序可用性，延迟和质量对于终用户的影像。</p> <p>2) 业务服务链梳理 – 通过对支撑应用的关键服务和业务活动的定义，为用户提供服务和应用质量、性能的整体展现。</p> <p>3) 基础设施组件交互 - 当他们通过网络进行交互时，重点关注基础架构组件，以及服务或应用程序的网络交付。</p> <p>3. 支持分析：</p> <p>1) 实时性能和行为</p> <p>2) 历史性能和行为</p> <p>3) 网络设备生成的数据，包括基于流的数据源，包括 <b>NetFlow</b>，<b>sflow</b>。</p>			

<p>4) 通过 <b>SNMP</b> 收集的网络设备信息。</p> <p>5) 网络数据包分析，以识别应用程序类型和性能特征。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1. 太平洋保险</p> <p>2. 新华社</p> <p>3. 青海国税</p> <p>4. 华东电力</p>			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@oneapm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 壹告警云告警平台软件 V4.1

产品名称	壹告警云告警平台软件 V4.1		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>壹告警云告警平台软件[简称: OneAlert]V4.1 是一个一站式的告警管理平台, 支持用户在一个平台中接收和处理所有监控系统产生的告警, 让运维人员集中处理 IT 事件, 提升运维效率。通过 OneAlert 提供的告警采集 Agent, 仅需 5-10 分钟, 就可以将 Nagios、Zabbix 等主流监控平台的告警自动整合进来, 而无需其它配置。 OneAlert 更提供强大的 REST API 以及方便的 Email 集成方式, 可将任何支撑系统快速接入到一站式的 OneAlert 告警平台。</p> <p>主要功能:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>告警汇集: 所有人员集中解决多个监控平台的告警。促进沟通协作, 避免平台切换。</li><li>智能关联: 通过机器学习算法压缩您的告警, 让您快速定位告警根源, 避免告警风暴。</li><li>精准推送: 灵活的告警分派策略, 在合适的时间, 把告警推送给最合适的人员。</li><li>通知必达: QQ、微信、邮件、短信、电话, 全渠道接收事件提醒。</li><li>协作沟通: 排班轮休机制、协作工具集成, 助您多线有效协作, 提升运维人员满意度。</li><li>分析优化: 全面的告警分析能力, 让您快速直观地了解告警频发根源、团队运维效率。</li></ol>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"><li>用友畅捷通畅捷通信息技术有限公司</li><li>北京蚂蜂窝网络科技有限公司</li></ol>			

3. 内蒙古气象局			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份 2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@oneapm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 蓝海讯通 Web 应用防护系统 V1.0

产品名称	蓝海讯通 Web 应用防护系统 V1.0			
工具分类	核心业务工具→决策支撑域			
ITSS 分会注册证书编号	无			
工具产品介绍				
<p>蓝海讯通 Web 应用防护系统 V1.0 是一种运行时应用程序自我保护(RASP)服务,它像疫苗一样和应用程序融为一体,结合应用的上下文,在运行时对每一个请求做分析,一旦发现带有攻击性的请求,第一时间将其阻止在外,从而可以实时彻底的保护应用程序,使其免受漏洞所累。</p> <p>产品功能:</p> <p>1. 全视角查看各种威胁事件</p> <p>2. 攻击实时抓取和阻断</p> <p>3. 实时告警服务</p>				
ITSS 符合性和产品注册情况				
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。				
典型案例				
<p>1. 北京银信天下网</p> <p>2. 和创(北京)科技股份有限公司</p> <p>3. 北京融时代资产管理有限公司</p>				
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司		成立年份	2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层			
邮政编码	100089	电子邮件	marketing@oneapm.com	
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com	

## 蓝海讯通基础组件监控系统 V2.6

产品名称	蓝海讯通基础组件监控系统 V2.6		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>蓝海讯通基础组件监控系统[简称：<b>OneAPM SI</b>]V2.6 是一款跨平台、跨厂商的 IT 基础组件监控平台，可以实现对服务器、网络设备、中间件、数据库、存储、虚拟化平台等上千种产品的数十万关键指标进行深入监控并进行集中统一的可视化管理，能够有效预防问题的产生及快速帮助用户定位故障，降低运维成本，同时采用丰富的多维度报表为用户决策提供数据支撑。</p> <p>产品主要功能如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 告警管理</li><li>2. 资源管理</li><li>3. 拓扑管理</li><li>4. 虚拟化管理</li><li>5. 配置文件管理</li><li>6. 权限管理</li><li>7. 报表管理</li><li>8. 巡检管理</li></ul>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ul style="list-style-type: none"><li>1. 咸阳中院</li><li>2. 中国联通</li></ul>			
所属单位	北京蓝海讯通科技股份有限公司	成立年份	2008 年
通讯地址	北京市海淀区西小口路 66 号中关村东升科技园 A-5 号楼四层		

邮政编码	100089	电子邮件	marketing@onepm.com
联系电话	010-82156330	网址	www.oneapm.com

## 九洲运维管理系统 V3.6

产品名称	九洲运维管理系统 V3.6		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>河南九洲计算机有限公司作为专业的 IT 服务提供商，擅长服务流程建设、运维管理、体系咨询、运维项目实施。公司自主研发了“九洲运维管理系统”V3.6，并且还可以为客户定制开发多种运维管理系统。“九洲运维管理系统” 基于《信息技术服务 运行维护 第一部分：通用要求》标准要求，结合 ISO20000 系列标准规定的服务思想、ITIL 的流程管理原则进行设计和开发，目前应用在公司多个运维项目中，覆盖环保、政府、金融、大型企业等多个行业。</p> <p>本产品主要包括以下功能：</p> <p>1、服务流程管理</p> <p>根据 IT 运维服务管理流程中所涉及的服务台、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、服务级别管理、能力管理、服务持续性管理、知识管理及备件资产理等进行研发，为客户网络、主机系统/存储、备份系统、终端系统、安全系统及内部办公 OA、网站等各类应用系统提供 IT 运维服务，并对 IT 运维服务人员的工作进行考核、监督和评估。</p> <p>2、配置管理</p> <p>配置管理模块是业务支撑系统的 IT 生产环境下所包含的配置项（CI），包括生产环境的硬件、软件、系统、网络设备、客户端、存储设备、服务、文档、模块等，具体活动包括识别、控制、汇报和审核等行为。同时还对 CMDB 的日常监控管理，严格控制事件、问题、变更、发布等流程引起的配置项信息更改；清理 CMDB 中无用信息、重复信息和测试数据，保证 CMDB 中记录内容为最新数据。</p> <p>3、知识库管理</p> <p>知识管理系统是一个收集审核的流程，它通过汇集各种知识来源，并经过分类加工和审核控制，最终将知识收录到知识库中并发布，并反馈给用户学习使用。该功能模块</p>			

包括：知识的采集和分类、知识的审核和修改、知识的发布和查询利用、知识的评价和反馈、知识的维护和定期审核等。

### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

### 典型案例

#### 1. 河南省省直住房资金管理中心

所属单位	河南九洲计算机有限公司	成立年份	1992
通讯地址	河南省郑州市优胜南路 26 号国奥大厦九层		
邮政编码	450003	电子邮件	zy@hnjz.com.cn
联系电话	0371-56982999	网址	www.hnjz.com.cn

## 海信智能交通运维云平台 V2.0

产品名称	海信智能交通运维云平台 V2.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>海信网络科技股份有限公司是国内智能交通行业的领军企业，公司在 2015 年专门成立了运维服务事业部，为客户提供完善的运维软硬件产品、体系咨询、系统调优等服务。公司运维产品线自主研发运维云平台，具有“一个中心，三个系统”的产品架构，适用于智能交通内外场设备设施的运维，形成了以 <b>CMDB</b> 为核心，“监、管、控、优”一体化的运维管理解决方案。客户覆盖到公共交通、城市交通、轨道交通、智慧城市等多个行业，遍及全国 40 多个城市。</p> <p>海信智能交通运维云平台 V2.0 主要包括以下功能：</p> <p>1、资产配置管理（CMDB）</p> <p>能够对点状和带状设备设施（标线、护栏等）进行全生命周期管理，并结合可视化手段进行展示。</p> <p>2、自动化的内外场设备监控管理</p> <p>通过网络技术、大数据分析技术对设备在线状态、数据质量、设备降效等自动诊断和分析预警，诊断设备覆盖行业主流的 13 大类设备。</p> <p>3、全过程化运维管理</p> <p>对报障-派工-勘察-审批-维修-验收-归档进行全过程管理，结合 APP 采集每个节点的运维数据，实现精细化管理。</p> <p>4、综合分析研判</p> <p>根据过程采集数据，从服务效果、服务质量、服务成本、产品质量等多方面进行综合分析研判，并根据客户需要提供相应增值服务。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			

1. 青岛市交通警察支队			
所属单位	青岛海信网络科技有限公司	成立年份	1998
通讯地址	青岛市市南区东海西路 17 号		
邮政编码	266071	电子邮件	xubaowei1@hisense.com
联系电话	400-618-0811	网址	www.hisense-transtech.com.cn

## 深蓝运维环境监控系统软件 V2.0

产品名称	深蓝运维环境监控系统软件 V2.0		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>深蓝运维环境监控系统软件V2.0是淮工深蓝推出的一款遵循ITSS服务标准的运行环境监控管理工具。系统由采集单元、后台服务、管理工具组成。它解决IT设备运维环境：网络、供电、温度、湿度、门控等相关设备状态的检测，实现远程监控、管理IT设备的运维环境，并实现与相关运维管理系统的集成，实现自动监控、远程控制管理IT设备的基础环境，大大提升发现IT设备运维环境问题、解决问题的效率，从而提升整体运维服务水准。</p> <p>总体来说深蓝 深蓝运维环境监控系统软件V2.0可以有效的提高IT运维服务管理质量和用户满意度水平。</p> <p>深蓝运维环境监控系统软件 V2.0 的主要功能如下：</p> <p>1、采集单元</p> <p>1.1 采集单元模块配置</p> <p>1.2 环境信息采集</p> <p>1.3 采集数据远传</p> <p>1.4 控制输出</p> <p>2、服务管理</p> <p>2.1 设备监听</p> <p>2.2 采集数据记录</p> <p>2.3 数据解析</p> <p>2.4 采集单元控制</p> <p>3、设备监控</p> <p>3.1 设备监控盘</p> <p>3.2 设备在线监控</p>			

<p>3.3 设备电子地图</p> <p>3.4 设备可视化控制</p> <p>4、设备管理</p> <p>4.3 设备管理</p> <p>4.4 设备批量管理</p> <p>5、设备故障记录</p> <p>5.1 市电故障查询</p> <p>5.2 网络故障查询</p> <p>5.3 温度、湿度查询</p> <p>5.4 门控记录查询</p> <p>6、统计分析</p> <p>6.1 故障统计分析</p> <p>6.2 月度、年度报告</p> <p>6.3 统合分析</p> <p>7、系统管理</p> <p>7.1 地区管理</p> <p>7.2 配置管理</p> <p>7.3 用户管理</p> <p>7.4 权限管理</p> <p>7.5 接口管理</p>
ITSS 符合性和产品注册情况
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。
典型案例
<p>1.淮安市公安局</p> <p>2.常州市公路管理处</p> <p>3.淮安市公路管理处</p> <p>4.盐城市公路管理处</p> <p>5.连云港市公路管理处</p>

所属单位	淮安市淮工深蓝软件有限公司		成立年份	1999 年
通讯地址	江苏省淮安市健康西路140号五九双创产业园5号楼6楼			
邮政编码	223001	电子邮件	service@deepblue.ha.cn	
联系电话	0517-83597481	网址	http://www. deepblue.ha.cn	

## 智维流程管理系统 V1.0

产品名称	智维流程管理系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>陕西北佳信息技术有限责任公司是西北地区领先的 IT 运维服务提供商，拥有完善的运维软件产品、设计、咨询和技术服务。公司自主研发智维流程管理系统 V1.0，适用于 IT 项目运维过程管理，有效控制项目进度和周期，提高项目管理工作效率。</p> <p>智维流程管理系统包括以下功能：</p> <p>1、项目管理</p> <p>对项目生命周期中的信息、数据、进展进行管控、调配，调查项目满意度。</p> <p>2、事件、问题管理</p> <p>实现事件、问题的分类、分级管理；实时跟踪事件和问题的处理进度并反馈信息。</p> <p>3、变更管理</p> <p>定义变更内容，评审、实施变更，评审发布变更结果。</p> <p>4、配置管理</p> <p>记录配置信息、状态、变更历史、基线；定义配置分类和分级、控制配置读写权限，实现配置审计。</p> <p>5、服务台管理</p> <p>处理接收到的事件、投诉、咨询等业务，跟踪处理过程并反馈结果。</p> <p>6、知识库管理</p> <p>建立知识体系，提取、评审、记录知识，通过关键字或条件检索获取知识。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<p>1.西安市公安局交通警察支队信息中心；</p> <p>2.陕西省公安厅治安管理局身份证制证中心；</p>			

3.西安市人力资源和社会保障局数据中心； 4.西安市电子政务办公室； 5.陕西省工商行政管理局信息中心；			
所属单位	陕西北佳信息技术有限责任公司	成立年份	1998
通讯地址	西安市雁塔北路 67 号红锋商务大厦 8 层		
邮政编码	710054	电子邮件	info@beijiait.com
联系电话	4000184818	网址	www.beijiait.com

## 智维 IT 综合监控管理系统 V1.0

产品名称	智维 IT 综合监控管理系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>陕西北佳信息技术有限责任公司是西北地区领先的 IT 运维服务厂商，主要提供完善的运维软件产品、技术咨询、项目实施服务。公司自主研发智维 IT 综合监控管理系统 V1.0，用于 IT 硬件设备、应用系统、机房运行环境等运行监控,以保障系统连续、安全运行，并提高系统的综合预警能力，降低其运行风险。</p> <p>智维 IT 综合监控管理系统实现以下功能：</p> <p>1、数据采集及管理</p> <p>在定义管理对象模型下，通过 HTTP 请求方式进行数据采集，获取返回数据并生成一条 WEB 信息，可以在 WEB 列表中查看详情。</p> <p>2、监测功能</p> <p>系统接收到采集的新数据时，会将采集到的数据按照预先设置的表达式进行处理比较，触发阈值则会触发相关告警动作，同时产生一条告警信息。</p> <p>3、告警功能</p> <p>定义指标的告警范围、告警的分类和分级，按照告警种类分级对告警信息进行条件查询和查看。</p> <p>4、统计分析功能</p> <p>依管理对象类型和时间段进行性能和告警数据统计分析。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<div><div>1.</div><div>西安市公安局交通警察支队信息中心；</div></div> <div><div>2.</div><div>陕西省公安厅治安管理局身份证制证中心；</div></div> <div><div>3.</div><div>西安市人力资源社会保障局数据中心；</div></div>			

4. 西安市电子政务办公室；			
5. 陕西省工商行政管理局信息中心；			
所属单位	陕西北佳信息技术有限责任公司	成立年份	1998
通讯地址	西安市雁塔北路 67 号红锋商务大厦 8 层		
邮政编码	710054	电子邮件	info@beijiait.com
联系电话	4000184818	网址	www.beijiait.com

## 智圣 IT 综合运维服务管理系统 V1.0

产品名称	智圣 IT 综合运维服务管理系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>合肥智圣系统集成有限公司是一家专业从事系统集成、软件开发、软件定制、软件实施以及 IT 运维管理服务厂商。公司拥有一批年轻、朝气、经验丰富的软件研发团队，具有雄厚的技术开发实力，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库双平台”产品架构，适用于高校、企业等运维规模大的领域，形成“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。目前该产品在安徽省多家高校应用。软件主要包括以下功能：</p> <p><b>1、服务台</b></p> <p>服务台作为 IT 部门与用户的关键联络点，它是 IT 服务支持管理中心，不仅负责处理 IT 故障、服务请求、咨询、投诉等，还负责协调服务、调动资源和评估质量；同时还为其他活动和流程提供接口。</p> <p><b>2、事件管理</b></p> <p>事件管理是解决 IT 业务日常运营过程中的突发事件、服务请求，尽快的恢复被中断或受到影响的 IT 业务，以满足预定的服务级别协议（SLA）的要求。事件管理涉及 IT 服务体系的整个生命周期，是体系中的关键流程，提供了解决事件过程中各个环节的数据记录，检验达成服务目标的资源配置、管理流程以及运行质量，为生成服务报告、制定事件处理流程、生成事件分类报表、制定服务计划、核算服务成本、考核服务工作量提供了数据依据。</p> <p><b>3、问题管理</b></p> <p>为了消除引起事件的深层次根源，防止类似的事件频繁发生需要建立问题管理流程，以此调查基础设施中最薄弱环节、分析所发生的事件或事件的趋势，确定发生事件/问题的根本原因和 IT 业务中存在的故障，然后提出解决方案、变通方法、生成变更请求（RFC）根本解决或提供临时性的应对措施，避免或减少事件的再次发生。</p>			

#### 4、变更管理

使用标准的方法和步骤，有效地控制 IT 环境的变更，使变更能够得到快速而可控的处理，减少因为 IT 环境变更引发的突发事件，且最小化对服务质量的影响，提高 IT 系统和服务的质量。

#### 5、配置管理

配置管理流程着重于管理服务系统生产环境中所有必须控制的组成元素，并为其其他相关流程（如事件管理等）提供相关信息，以使这些流程得到更有效的运行，从而保证业务支撑系统环境的完整性和稳定性。

#### 6、发布管理

软件和硬件在分发和安装时对系统实施的变更而设计和实施有效的程序，为确保与变更相关的硬件和软件是可追溯的和安全的，确保只有正确的、经过批准和测试的版本才能被安装。

为确保新发布的版本为客户期望，制定相关方案 and 解决措施，确保软件和硬件被正确的配置和使用，遇到特殊事故，按预案进行处理。

#### 7、知识管理

通过知识收集、知识分析、知识审核、知识发布、系统管理，完善知识库系统，以满足员工及管理者学习、查阅、分析等需求。知识按照技术服务的对象的不同进行分类，大致分为桌面维护、应用软件管理与维护、IT 专业维保（主要针对服务器、存储、小型机、交换机、中间件以及数据库）和网络维护四个方面，便于工程师查找运用。

#### 8、报表管理

系统开发出了适用的和系统模块相关的报表，同时对满意度、事件的及时率和完成率进行按类型统计分析。

#### 9、掌上运维

系统的高级版本实现了和微信平台直接的交互，可以通过微信平台进行事件的发布、事件解决过程的查看及事件处理结果评价，处理的过程中会有消息提醒的形式告知相关人员，需要对事件进行及时处理后者处理情况的反馈。

### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

典型案例			
1. 铜陵学院校园网网络运行维护服务项目 2. 安徽工商学院			
所属单位	合肥智圣系统集成有限公司		成立年份 2010
通讯地址	安徽省合肥市高新区天达路 71 号华亿科技园 E1 栋 501 室		
邮政编码	230088	电子邮件	849298986@qq.com
联系电话	0551-65359398	网址	http://www.zs-si.com/

## 点易 DTSM 运维软件 V1.0

产品名称	点易 DTSM 运维软件 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>点易 DTSM 综合运维系统是根据 ITIL、ITSS 等国际国内运维行业标准，结合国内高校 IT 运维实践的特点而开发的，遵循 ITIL 和 ITSS 管理框架，提供可视化的管理，实现流程跟踪管理、审计和统计等功能，全面集成了事件管理、问题管理、变更管理、资源资产管理、维护计划管理、知识库、服务和 SLA 管理、报表中心等功能模块。能够帮助 IT 运维和管理人员快速方便的进行流程和规范落地，能帮助高校 IT 团队提高生成效率、管理水平，并最终改善用户服务的满意度。</p> <p>本系统能与高校网络收费计费系统、网络接入认证系统、统一认证系统、地理信息系统、呼叫中心、微信公众号、邮件系统、一卡通等系统进行数据对接，实现服务台的统一展现和统一受理，有效提高呼叫坐席的工作效率。同时系统能为绩效考核提供各个流程环节的基础数据，有效实现绩效 KPI 的灵活管理。</p> <p>本系统具有以下功能：</p> <p>1、工作台</p> <p>工作台是能直观、汇总呈现个人所属角色相关的工作信息，以及工作小组和组织信息，并提供常用的数据分析统计和图表展现，使运维工作更便捷、直观和高效。</p> <p>2、事件管理</p> <p>对日常及突发事件进行流程化管理，帮助提升整体服务质量和效率。</p> <p>支持标准化、流程化事件和请求管理；包括事件和请求的自助审批、受理、响应、指派、升级、解决（电话解决、直接解决）、升级二线、事件挂起（解挂）、回访、投诉、审核等的流程管理；</p> <p>支持工单模板、服务目录模板等多种模板方式，大大简化录入工作；</p> <p>支持请求人的多种检索方式，包括统一账号、姓名、电话、住址、IP 等；</p> <p>支持历史工单调阅，重复工单判断等功能；</p>			

支持事件按照服务目录 **SLA** 进行管理和升级二线管理；

支持事件流程与资源资产信息的关联；

支持新建事件的知识库快速触发匹配功能；

支持事件流程与网上自助平台、网上营业厅、微信公众号等对接，实现流程信息透明公开。

### 3、维护计划管理

根据自定义的时间周期，按日、周、月、年、周期性和一次性等方式定义维护计划项目，并根据计划项目的设定自动生成维护计划项目，并自动指派到具体工作组或工程师自动发起维护计划流程。

### 4、问题管理

能有效帮助运维（管理）团队探究问题出现的根本原因，有效避免类似事件的重复发生。系统提供问题的侦测记录、分类、定义优先级、调查与诊断、解决方案、关闭、审核、提交知识库、提交已知错误等功能。

### 5、变更发布管理

帮助运维团队实现各种灵活的变更目标，对变更流程中的各个环节进行管控。根据变更的复杂程度能实现了常规变更和流程变更两种变更管理方式。

### 6、知识库管理

记录和存储共通问题与常见问题的最佳解决方法和解决方案。

支持知识库的生命周期流程化管理，包括知识的创建、审批、驳回、过期、评价等；

可对知识库进行目录树分组管理，便于管理、调阅和检索；可对目录树进行访问权限管理、自动文章审核管理、有效期管理等；

### 7、资源资产管理（CMDB）

对各类运维资源和设备资产的管理，包括基础网络资源管理、电话资源管理、IP 资源、文档资源、用户资源、地理位置、各类资产设备等管理功能。

### 8、报表中心

能提供丰富的报表。包括事件报表、呼叫坐席报表、资产资源报表、自定义报表设计、报告管理等。

### 9、服务管理

服务管理定义了对最终用户交付的各种自定义服务目录,可为每个服务定义各自的服务级别协议和指派工作组等,以确保按约定时间和组员去交付服务。

#### 10、业务接口

针对校园网运维的实践需求,提供多种业务接口,包括一卡通、统一中央认证、收费计费、呼叫中心、网络接入认证系统、微信平台接口、邮件系统等,真正实现运维流程的自动化管理。

#### 11、自助门户

提供网上自助门户平台,用户可通过 PC 端或移动端访问自助门户平台的 web 页面,无需安装客户端和 APP。

通过自助系统平台实现网络服务的一体化管理,提升网络中心的综合服务能力。

#### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

#### 典型案例

1. 华南理工大学

2. 广州大学

所属单位	广州市点易资讯科技有限公司		成立年份	2004
通讯地址	广州市白云区云城街齐富路明珠路归南 1 号 603 房			
邮政编码	510410	电子邮件	1369013546@qq.com	
联系电话	020-62199520	网址	<a href="http://www.dotease.cn/">http://www.dotease.cn/</a>	

## 中讯多媒体教学运行维护管理系统 V1.0

产品名称	中讯多媒体教学运行维护管理系统 V1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>安徽中讯科技发展股份有限公司是国内领先的教育信息化多媒体教学运维管理服务厂商，提供完善的运维软件产品、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出面向学校教学运维要求的“教学保障”管理模式，适用于高教、职教、基教等各类型学校多媒体运维、服务与管理等领域，形成：以 <b>CMDB</b> 为核心，“监、管、控”一体化的运维管理解决方案。客户案例包括中国科技大学、安徽大学、安徽医科大学、安徽财经大学等十多所高校。市场方面公司与国内十多家行业知名企业拥有战略合作。</p> <p>多媒体教学运行维护管理系统软件主要包括以下功能：</p> <p><b>1、集中监控管理</b></p> <p>通过自主开发的通用标准网关系统实现集中监控管理。网关系统是通过统一的第三方接入前置对接外部其他 IT 系统或者硬件设备，包括学校教务系统、考勤系统、人力资源管理系统等第三方系统及中控、摄像头、IP 呼叫等设备。</p> <p>网关系统包括路由控制、协议解析、格式转换、身份校验、权限校验及数据校验模块，各模块之间互相独立，系统可根据对接需要配置需要的模块。主要监控数据为多媒体教学相关应用系统或设备的操作数据、状态数据、报警数据等。</p> <p><b>2、信息库配置管理</b></p> <p>信息库配置管理包括组织架构配置、管理区域配置、设备资产配置、人员与用户配置、角色与权限配置等。其核心 <b>CMDB</b> 配置支持多级区域管理、用户权限与区域关联、区域-教室关联其内部设备、设备关联档案与状态信息。</p> <p><b>3、服务流程管理</b></p> <p>服务流程管理既包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理等标准流程；又支持与学校用户需求更贴合的教学保障流程、运维服务流程、校外维修</p>			

流程等特色应用。

#### 4、运维管理门户

运维管理门户依据用户角色与权限配置，提供与之相适应的个人工作首页。

#### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

#### 典型案例

1. 中国科技大学
2. 安徽大学
3. 安徽医科大学
4. 安徽财经大学等

所属单位	安徽中讯科技发展股份有限公司		成立年份	1997
通讯地址	安徽省合肥市高新区香樟大道 211 号香枫创意园 B 座 16 层			
邮政编码	230011	电子邮件	18005608123@189.cn	
联系电话	0551-65956976	网址	www.ahzxkj.cn	

## 北京拓唯 NITSM IT 服务管理系统

产品名称	北京拓唯 NITSM IT 服务管理系统		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>北京拓唯科技有限公司 NITSM IT 服务管理系统是遵循 ITIL 管理理念，在大量用户实际需求的基础上自主研发。提供全面、易用的 IT 服务管理支持，涵盖配置、事件、问题、变更、发布、知识库、服务级别管理等，辅以 Windows 域管理、即时通讯、微信客户端等工具，帮助企业落地 IT 服务管理体系，达到 IT 可视化、可控化管理目的。</p> <p>为满足不同的客户需求，拓唯同时提供可定制的单服务器版和零运维的云服务版。</p> <p>产品特点：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 实用：从客户实际需求出发，精细化核心功能，实现快捷、可靠的部署和使用；</li><li>➤ 全面：覆盖全流程，并符合 IT 服务管理最佳实践；</li><li>➤ 模块化：采用先进的技术架构，结构化程度高，扩展性好；</li><li>➤ 易用：产品设计理念充分融合了 ITIL 服务管理理念，B/S 结构，满足使用人员的习惯；</li><li>➤ 稳定：系统经过多年超过 20 个项目实践检验，充分融合了护航的 IT 运维经验；</li><li>➤ 安全：系统实现了按级别、角色配置，具有严格、细致的访问控制策略，保证数据安全。</li></ul> <p>主要功能：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. IT 服务台<ol style="list-style-type: none"><li>1) 自助服务台</li><li>2) 服务工作台</li><li>3) 管理控制台</li><li>4) 事件统计</li></ol></li><li>2. 运维服务</li></ol>			

<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 服务级别管理</li> <li>2) 事件管理</li> <li>3) 问题管理</li> <li>4) 变更管理</li> <li>5) 发布管理</li> <li>6) 配置管理</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 基础服务                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 知识管理</li> </ol> </li> <li>4. 增值服务                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 微信客户端</li> <li>2) 人力地图定位，就近最优派单</li> <li>3) 资产二维码打印及识别</li> <li>4) 跨平台数据同步</li> <li>5) 预留接口</li> </ol> </li> </ol> <p>客户收益</p> <p>确保 IT 流程支撑业务流程，为企业提供更可靠的业务支持；</p> <p>客户和 IT 服务提供者之间建立更加融洽的工作关系；</p> <p>量化 IT 员工绩效；</p> <p>有效管理人员、信息、资产和知识库，规范化 IT 服务管理；</p> <p>有效支撑 IT 服务管理体系落地。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 乐视</li> <li>2. 新东方</li> <li>3. 中航国际</li> </ol>			
所属单位	北京拓唯科技有限公司	成立年份	2016 年
通信地址	北京市大兴区绿地中央广场 C 座 816 室		

邮政编码	102600	电子邮件	Market@topvee.com
联系电话	4007-752-762 010-56292341	网址	www.topvee.com

**IStorM Cloud 云运维管理平台**

产品名称	IStorM Cloud 云运维管理平台		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号	无		
工具产品介绍			
<p>同创 IStorM Cloud 云运维管理平台解决方案具备虚拟化无关性，无论您采用何种虚拟化平台，同创云解决方案均可适配。涵盖 X86 平台、小型机的管理能力，赋予客户灵活的虚拟化选型，而不局限于任何虚拟化厂商。通过 IStorM Cloud 可以将多个虚拟化的管理和维护整合为一个平台，简化在多个虚拟化平台的运维难度。</p> <p>IStorM Cloud 云运维管理平台的主要功能如下：</p> <p>1. 工单管理</p> <p>租户可以按照项目需要或部门需要，通过工单的形式申请计算资源及存储资源。</p> <p>2. 资源管理</p> <p>在资源管理中，管理员可以看到所有租户申请的资源的使用情况。并且可以对资源进行操作，包括对虚拟机进行开机、关机、挂起、重启、调整、删除、续租和更换系统等功能。</p> <p>3. 资产管理</p> <p>资产管理中收录整个资源池的硬件设备信息,包括物理机、网络设备、存储设备、光交等。可以在该功能处维护设备的维保日期、所属部门、机房位置等关键信息。</p> <p>4. 报表管理</p> <p>报表管理分为三类：大屏展示、性能报表和资源报表。大屏展示将展示集群、物理机、虚拟机的 CPU 使用率、内存使用率、磁盘空间利用率、网络平均利用率和告警信息。性能周报将显示所有虚拟机性能的 TopN。资源池情况将对整体资源池资源进行统计并展示，包括资源池 CPU、内存、存储总量以及相应已分配总量。</p> <p>5. 网管管理</p> <p>网管管理包含拓扑管理和告警管理的功能。其中，拓扑管理将展示虚机、主机、</p>			

光交和存储的关联信息，生成拓扑图。告警管理可以收集物理设备和虚拟资源所发生的所有告警。

#### 6. 模板管理

显示虚拟池上面所有模板，创建虚机时可直接调用所有模板进行虚机的自动创建。

#### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

#### 典型案例

1. 中央财经大学
2. 中石化集团公司
3. 大连万达集团
4. 方正县智慧城市
5. 陕西移动通信有限责任公司

所属单位	北京同创永益科技发展有限公司		成立年份	2009
通讯地址	北京市中关村南大街 11 号百花苑 3 号楼 102-103 室			
邮政编码	100081	电子邮件	hanweichen@hatech.com.cn	
联系电话	13810317789	网址	<a href="http://www.hatech.com.cn/">http://www.hatech.com.cn/</a>	

**IStorM DR 容灾运维管理平台**

产品名称	IStorM DR 容灾运维管理平台		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>业务连续性是数据中心整合的关键，任何企业都不希望面对业务中断时束手无策的窘境。因此，很多企业都建设了容灾数据中心，以便在生产数据中心出现故障时及时接管重要业务，减少业务故障时间。容灾系统作为企业数据中心的重要组成部分，需要 7*24 小时的不间断稳定运行，并随时具备接管生产中心业务的能力。</p> <p>IStorM DR 容灾运维管理平台是一套针对灾难备份恢复环境设计的，整合了容灾系统流程梳理、容灾切换自动控制、切换流程集中展现、容灾环境监控监管、容灾复制校验、灾难恢复预案(DRP)管理等功能为一体的综合性容灾业务管理平台。</p> <p>IStorM DR 容灾运维管理平台的主要功能如下：</p> <p>1. 容灾自动化切换管理</p> <p>综合信息展示大屏：满足容灾系统在全员协作、切换、运维、管理等不同场景下，全员协作、信息同步、进度实时查看、操作可视化执行等要求，对相关数据及系统运行情况进行筛选与分类展示。</p> <p>灾备切换流程管理：在生产系统发生灾难时通过灾备管理系统按照预定义的流程将生产系统切换到灾备系统，在生产系统恢复正常后从容灾系统切换回生产系统。功能包括配置和执行两部分，可按预先配置好的切换操作、切换步骤、流程关系，在切换过程中，按照既定流程，自动进行切换，并在关键节点，按需进行人工干预。用户可根据实际容灾切换流程，在平台当中设置切换流程。切换流程当中可以体现每个环节需要参与的人员与人员的权限，包括每个环节需要操作的工作内容及相应脚本。</p> <p>切换流程监控：切换发生时，选择任一切换流程进行执行。在切换执行过程中，平台会实时提示流程关系和实时反映流程中每一个步骤执行的情况。在执行过程中也可以按照实际情况再有权限的情况下跳过或重新执行某些切换步骤。</p>			

数据复制切换操作：实现存储数据复制系统的启动、停止、制作存储克隆卷等常用功能。

## 2. 容灾环境监控监管

日常运维指标监管：收集并报告所有容灾相关设备的硬件事件故障告警同时能够产生容灾设备或软件状态，实时掌握容灾系统运行状态；可视化容灾链路 with 配对关系，可通过图形化的方式查看数据中心和灾备中心的配对关系以及状态；

切换前检查：检查分为切换时检查和日常检查，容灾系统如果日常检查做得好，则会大幅减轻切换前的检查工作量，数据比对可以作为日常检查的重要内容，避免所有检查工作放在切换前集中进行耗时过长。

一致性检查：检查容灾运行的操作系统版本、应用版本，数据一致性（重要程度很高）。

链路状态监控：监控连通性，也就是要监控容灾系统与生产系统之间的链路是否是可用。如果链路不可用，比如链路流量达到负荷峰值或是出现闪断的情况，那么应该及时采取相应手段解决网络问题，保障容灾能够正常执行。

RTO 及 RPO 指标管理：提供复杂业务的数据复制逻辑 RPO 指标，同时关联多组数据复制链路的 RPO 指标，经过逻辑运算得出业务系统的整体数据复制 RPO 值，并能够设置预警阈值。同时，能够以仪表盘等多种视图方式实时展现。

### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

### 典型案例

#### 1. 苏州银行

#### 2. 泰康人寿保险股份有限公司

所属单位	北京同创永益科技发展有限公司		成立年份	2009
通讯地址	北京市中关村南大街 11 号百花苑 3 号楼 102-103 室			
邮政编码	100081	电子邮件	hanweichen@hatech.com.cn	
联系电话	13810317789	网址	<a href="http://www.hatech.com.cn/">http://www.hatech.com.cn/</a>	

## IStorM 智能存储运维管理平台

产品名称	IStorM 智能存储运维管理平台		
工具分类	核心业务工具→资源管理域		
ITSS 分会注册证书编号	无		
工具产品介绍			
<p>随着业务的发展，存储环境中的存储厂商与供应商越来越复杂，异构的存储环境为运维工作带来众多困境。且厂商自带的存储监控和管理工具对于其他品牌的存储不具备监控和管理能力，导致存储管理经常需要在多个工具间进行切换。造成管理的不便与监控的不及时。</p> <p>IStorM 智能存储运维管理平台以跨存储设备厂商的监控能力，打破厂商间的壁垒，将多来源的监控信息统一展现，方便运维工作中查看和管理存储资源。</p> <p>传统的存储监控系统不仅存在厂商间的不兼容性，而且缺少对于 SAN 交换机甚至主机的容量监控，不能全面的反应存储空间的使用情况与性能指标。</p> <p>IStorM 智能存储运维管理平台综合存储硬件、操作系统、光纤交换机的监控为一身，不仅为您自动的生成多层次的存储拓扑图，还提供分层的综合视图。无论此环境是物理资源还是虚拟资源，IStorM 智能存储运维管理平台都能实现全面监控。</p> <p>IStorM 智能存储运维管理平台的主要功能如下：</p> <p>1. 仪表板</p> <p>集中展示用户最关心的存储指标并以仪表盘方式呈现在首页，该模块内置多种子视图供用户选择。</p> <p>2. 拓扑管理</p> <p>自动生成 SAN 网络的拓扑图，并且直接定位到设备的二级视图，如主机的 HBA、交换机的端口、存储的前端卡等等。拓扑节点不受厂商和产品限制，范围涵盖服务器，交换机，磁盘阵列和磁带库，可以做到全方位的拓扑展现。另外，用户也可以手动调整拓扑视图。</p> <p>3. 告警管理</p> <p>对用户存储环境中所有设备的异常事件进行及时捕捉，通过统一的数据传输</p>			

接口将告警信息收集到该软件的统一告警平台上，并可以根据不同的规则进行处理和转发，第一时间将有效存储故障报告相关人员。此外还可以对处于性能临界状态的存储设备与部件进行预警，提前获知故障风险。

#### 4. 报表管理

报表内容涵盖存储阵列、光纤交换机的性能、容量等信息。软件提供默认的报表模版，分析报表（同比报表及对比报表）。定期自动报告功能，可定期完全自动的为用户生成一份存储整体运维报告，对存储的运行状态进行综合评估。报表可以在线查看，也可保存历史报表，也可以导出成 WORD 及 EXCEL 格式。

#### 5. 配置管理

对于存储阵列，能够实现：1）存储阵列内部组件的配置信息展现；2）存储阵列内部组件之间的关联关系展现；3）存储阵列内部组件的多级钻取。

对于光纤交换机，能够展现：1）光纤交换机的配置信息；2）光纤交换机的背板以及端口状态；3）同一个 Zone 的所有端口；4）端口的对端端口或设备

对于主机，能够展现：1）主机系统的配置信息；2）主机的文件系统和卷管理的容量利用率数据。

对于磁带库，能够展现：1）驱动臂信息；2）磁带信息；3）槽位信息。

#### 6. 系统管理

提供软件的管理和配置功能。

#### ITSS 符合性和产品注册情况

该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。

#### 典型案例

1. 中国民生银行
2. 中国移动通信集团公司
3. 中国联合网络通信集团有限公司
4. 安邦保险集团
5. 泰康人寿保险股份有限公司

所属单位

北京同创永益科技发展有限公司

成立年份

2009

通讯地址	北京市中关村南大街 11 号百花苑 3 号楼 102-103 室		
邮政编码	100081	电子邮件	hanweichen@hatech.com.cn
联系电话	13810317789	网址	<a href="http://www.hatech.com.cn/">http://www.hatech.com.cn/</a>

## 用友 iSM 智能服务管理器系统 V2.0

产品名称	用友 iSM 智能服务管理器系统 V2.0	
工具分类	核心业务工具→资源管理域	
ITSS 分会注册证书编号	无	
工具产品介绍		
<p>用友 iSM V2.0（Intelligence Service Manager）智能服务管理器 2.0 是用友公司全新打造的“互联网+”时代的智能服务管理产品，将为企业向“互联网+”转型提供有力支撑。iSM 为客户提供具有社交化、智能化、移动化的服务内容和创新应用，助力客户轻松实现企业 IT 服务管理的互联网化，为企业和终端用户带来便捷高效、简约极致的服务体验和管理效率提升。实现了企业的 IT 融合及集中穿透式管控，以及与用友 ySupport【产品支持与运维服务平台】的实时互联，并 iSM V2.0 将管理软件的终端用户与企业内部运维人员、用友省区机构顾问、外部领域专家及用友总部服务资源聚合在一起，使以前分散的、难以管理和考核的服务转变为标准化的网状服务体系，大幅提升客户满意度。企业能通过 iSM 建立标准化的运维服务体系，优化服务流程，保障管理软件稳定运行，对企业内部 IT 绩效进行有效管理，降低服务成本，最大化管理软件的应用价值。</p> <p>用友 iSM 智能服务管理器的主要功能如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 服务台<ol style="list-style-type: none"><li>a) 我要提问</li><li>b) 查询服务单进度</li><li>c) 验证解决方案</li><li>d) 热门知识</li><li>e) 用户评价</li></ol></li><li>2. 服务请求管理<ol style="list-style-type: none"><li>a) 服务单处理</li><li>b) 提交用友</li><li>c) 查询用友进度</li></ol></li></ol>		

- d) 服务单转知识单
- 3. 补丁管理
  - a) 补丁执行
  - b) 上传本地补丁
  - c) 补丁查询
- 4. 知识管理
  - a) 新建知识单
  - b) 知识库同步
  - c) 知识评价
  - d) 知识反馈
  - e) 知识排序
- 5. 变更管理
  - a) 新建变更单
  - b) 制定变更计划
  - c) 变更审批
  - d) 变更实施
  - e) 变更单搜索
- 6. 文档管理
  - a) 实施期各阶段交付文档管理
  - b) 上线运维后持续优化文档管理
  - c) 企业内部制度发文管理
- 7. 报表管理
  - a) 服务总体统计
  - b) 按人员统计
  - c) 按单位统计
- 8. 第三方系统管理
- 9. 服务社区
- 10. 系统体检

ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 中信地产集团</li><li>2. 庞大汽贸集团</li><li>3. 天瑞集团</li><li>4. 中国铁建集团</li><li>5. 海航集团</li></ol>			
所属单位	用友网络科技股份有限公司	成立年份	1988 年
通讯地址	北京市海淀区北清路 68 号用友软件园		
邮政编码	100094	电子邮件	iserviceyonyou@yonyou.com
联系电话	400-660-0588	网址	<a href="http://www.yonyou.com">http://www.yonyou.com</a>

## 奇正运维项目管理软件 V3.0

产品名称	奇正运维项目管理软件 V3.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>奇正运维项目管理软件以 IT 服务行业国际最佳实践 ITIL 为基础，融合项目管理、服务流程管理，集成移动终端、GIS、报表引擎等技术手段，为服务团队打造了一套快速反应、高效智能的服务管理平台。</p> <p>奇正运维项目管理软件的主要功能如下：</p> <p>1. 项目管理</p> <p>1) 运维项目配置（人员配置/计划配置/预算配置/SLA 配置/服务范围配置）</p> <p>2) 项目审核</p> <p>3) 项目监控（计划/预算/SLA 执行情况跟踪）</p> <p>4) 项目归档和结转</p> <p>5) 项目查询</p> <p>2. 自助服务台（Web/微信）</p> <p>1) 服务申请</p> <p>2) 进度跟踪</p> <p>3) 满意度评价</p> <p>4) 历史查询</p> <p>5) 知识查询</p> <p>3. 服务台</p> <p>1) 请求池</p> <p>2) 请求分派</p> <p>3) 请求跟踪视图</p> <p>4) 状态视图</p> <p>4. 事件管理</p>			

- 1) 事件登记
- 2) 事件处理
- 3) 事件管控
- 4) 事件查询
- 5) 发起关联流程（问题/知识/变更）

#### 5. 问题管理

- 1) 自动发起问题
- 2) 问题登记
- 3) 问题审核
- 4) 问题分析和解决
- 5) 实施后评估
- 6) 问题管控
- 7) 问题查询

#### 6. 变更管理

- 1) 提交 RFC 申请
- 2) 变更审核
- 3) 变更实施
- 4) 变更管控
- 5) 变更查询

#### 7. 资产配置管理

- 1) 配置分类/属性/关系定义
- 2) 配置登记/导入/导出
- 3) 配置关系的建立和解除
- 4) 配置项分类检索与查询
- 5) 配置报表与视图
- 6) 配置项变更履历与审计履历

#### 8. 服务目录与服务级别

- 1) 服务目录维护

2) 服务级别定义 3) 服务级别提醒和监控 9. 备件管理 1) 备件采购 2) 备件领用 3) 备件借用/归还 4) 备件报废 5) 备件库存查询 10. 服务报告与 KPI 分析 1) 服务日报/周报/月报 2) 流程 KPI 分析（事件/问题/变更等流程 KPI 指标分析） 3) 项目 KPI 分析（工作量/工时利用率/SLA 合规性/满意度等指标分析）			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 甘肃万维信息技术有限公司 2. 内蒙古科电数据服务有限公司 3. 山西合力创新科技有限公司 4. 浙江网新恩普软件有限公司 5. 陕西思宇信息技术有限公司			
所属单位	广州奇正软件科技有限公司	成立年份	2014
通讯地址	广州市天河区迎龙路 203 号 A8 栋 2073		
邮政编码	510520	电子邮件	kehu@qizh.com.cn
联系电话	020-39009569	网址	www.qizh.com.cn

## 随方网络安全仿真管理平台 V3.0

产品名称	随方网络安全仿真管理平台 V3.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>随方网络安全仿真管理平台由北京随方信息技术有限公司（<b>Safein</b>）通过 11 年的时间开发，与信息安全等级保护关键技术国家工程实验室合作成果转化而成，是一款事前检查发现结合仿真的安全产品。</p> <p>随方网络安全仿真管理平台的主要功能如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 资产侦测<ul style="list-style-type: none"><li>1) 主动发现网络资产</li><li>2) 网络资产整理</li><li>3) 资产信息扫描</li><li>4) 定时侦测</li></ul></li><li>2. 漏扫和审计<ul style="list-style-type: none"><li>1) 主机漏扫</li><li>2) 主机审计</li></ul></li><li>3.配置检查<ul style="list-style-type: none"><li>1) 网络设备配置检查</li><li>2) 安全设备配置检查</li><li>3) 定时检查</li></ul></li><li>4. 拓扑管理<ul style="list-style-type: none"><li>1) 拓扑自动生成</li><li>2) 拓扑信息展示</li></ul></li><li>5. 网络仿真<ul style="list-style-type: none"><li>1) 应用半实物仿真</li><li>2) 数据路径仿真</li></ul></li></ul>			

3) 攻防演练 4) 网络变更仿真 5) 设备信息仿真 6. 报表与分析 1) 内置报表 2) 实时分析 3) 历史分析 4) 报表导出			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
1. 公安部三所 2. 世纪互联蓝云 3. 广西移动 4. 安检总局 5. 天津武清区城镇执法管理平台			
所属单位	北京随方信息技术有限公司	成立年份	2013 年
通信地址	北京市朝阳区望京南湖西园北京香颂 222 号楼 1002 室		
邮政编码	100102	电子邮件	cailin@sfsafe.cn
联系电话	010-64725900	网址	http://www.sfsafe.cn

## 企业可视化管理平台

产品名称	企业可视化管理平台		
工具分类	核心业务工具→用户管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p><b>EVM, Enterprise Visualized Management</b>（企业可视化管理平台），是我公司自主研发的信息可视化管理平台。<b>EVM</b> 以资产管理为核心，对数据中心从建筑环境、基础设施到 IT 设备进行统一管理，提供直观高效的 <b>3D</b> 仿真展示功能。在资产管理基础之上，<b>EVM</b> 整合动环监控、安防监控、IT 系统监控等数据，实现数据中心运行状态集中可视化展现，提升整体运维管理效率。在用户运维管理体系以及知识库的指导之下，以 <b>ITLL</b> 为核心，以监控为数据，以可视化展现为手段，通过 <b>EVM</b> 应用平台，为用户定制化打造并维护专属的用户体验管理工具。</p> <p><b>EVM</b> 功能如下：</p> <p>1. 资产可视化管理</p> <p>系统可以仿真展示园区景观，以及各建筑外观结构，展示数据中心机房，以及设施设备的布置情况，</p> <p>2. 配线可视化管理</p> <p>系统可以实现对重点系统相关 IT 设备的精细化配线管理。</p> <p>3. 动力环境可视化管理</p> <p>系统能够与动力环境监控系统集成，实现监控信息的集中可视化展现。</p> <p>4. 安防可视化管理</p> <p>系统能够与安防管理系统集成，实现安防信息的集中可视化展现。</p> <p>5. IT 系统可视化管理</p> <p>系统能够与 IT 监控系统集成，实现监控信息的集中可视化展现。</p> <p>6. 统计分析报表</p> <p>系统可按照用户运维管理体系的需求，定制统计分析仪表盘。</p> <p>7. 数据及模型管理</p>			

维护资产的位置信息、基础信息、详细信息以及各项监控配置信息。			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 宝信云数据中心可视化统一管理平台</li><li>2. 软通动力全国数据中心管理平台</li><li>3. 马驹桥数据中心管理平台</li></ol>			
所属单位	易网数通（北京）科技有限公司	成立年份	2011 年
通讯地址	北京市朝阳区小营路 19 号财富嘉园 C 座 601 室		
邮政编码	100101	电子邮件	hr@etstone.cn
联系电话	18911798081	网址	www.etstone.cn

## 云惠 ITSM v1.0

产品名称	云惠 ITSM v1.0		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>云惠 ITSM v1.0 软件是国内领先的 IT 运维管理服务机构，提供完善的运维软件产品、体系咨询、项目实施服务。公司产品线完全自主研发并且创新提出“一库四中心”产品架构，适用于云数据中心、物联网、互联网运维等领域，形成：以 CMDB 为核心，的运维管理解决方案。市场方面公司与多家知名企业拥有战略合作。</p> <p>软件主要包括以下功能：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 自助服务台：<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 PC 端和微信端的服务台操作，</li><li>1.2 提交故障登记，创建问题，咨询与投诉记录。</li><li>1.3 满意度调查</li></ul></li><li>2. 服务目录管理：<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 根据 ITSS 体系要求创建服务目录项</li><li>2.2 服务目录权限及审批，发布</li></ul></li><li>3. 事件管理：<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 多种事件生成方式：监控系统、微信、自助门户、运维工作台</li><li>3.2 常见事件模版：帮助用户和运维人员快速填写工单及解决方案</li><li>3.3 自动识别与分派：自动根据事件内容将工单分派给相应运维/团队</li><li>3.4 催办与升级：根据预定义的 SAL / OLA 规则进行故障处理催办和升级</li><li>3.5 便捷完成知识积累与参考：根据需要形成案例处理经验库,知识推荐与引用</li></ul></li><li>4. 问题管理<ul style="list-style-type: none"><li>4.1 为问题提供多种来源：事件分析、运维发现、第三方</li></ul></li></ul>			

4.2 自动生成问题，根据事件发生情况自动生成问题

4.3 协同配合，支持多团队协同分析与处理问题

4.4 知识沉淀，应对措施可形成应急预案或解决方案

4.5 控制或彻底消除隐患，与变更管理配合，通过系统升级彻底消除隐患

## 5. 变更 / 发布管理

5.1 场景快速导入，内置丰富的 IT 部门常用变更表单模版

5.2 支持多种审批方式，分级审批、会签审批

5.3 协同配合，支持多团队协同分析与处理变更

5.4 变更日历，统一展示变更窗口

5.5 变更影响分析，与 CMDB 结合可实现变更影响分析

## 6. 配置管理 (CMDB)

6.1 提供 CMDB 建模工具，分类、关系便捷定义

6.2 内置 CDM 模型，实现 CMDB 快速引入，

6.3 支持 CI 批量导入，实现 CMDB 快速初始化

6.4 CI 关系图图形化展现，直观展示业务组件间的逻辑关系

6.5 变更与审计，保证 CMDB，数据准确性

6.6 形成 IT 病例库，设备/系统出过哪些故障、做过哪些变更全部掌握

## 7. 知识库管理

7.1 全文多关键字检索，快速获取知识

7.2 支持附件内容检索 txt、pdf、ppt、excel、word

7.3 知识引用，内容点赞，知识质量管理

7.4 多版本管理，知识更新

7.5 知识发布范围，管理不同级别用户查询应用不同级别的知识

## 8. 合同管理

8.1 依据服务目录建立合同记录

8.2 合同的审批及上传存档，优化管理方式

## 9. 伙伴管理 (供应商 / 客户管理)

9.1 清晰的伙伴信息

<p>9.2 伙伴评价功能，对伙伴进行分级</p> <p>9.3 便于管理合作形式</p> <p>10.报表管理</p> <p>灵活的自定义报表，结合图形更清晰的数据表现</p> <p>对运维能力的展现</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
<ul style="list-style-type: none"> <li>江苏天创科技有限公司 ITSS 运行维护符合性评估服务三级 项目</li> <li>扬州市莱斯信息技术有限公司 ITSS 运行维护符合性评估服务三级 项目</li> <li>苏州智能交通信息科技股份有限公司 ITSS 运行维护符合性评估服务三级 项目</li> <li>苏州市助航软件有限公司 ITSS 运行维护符合性评估服务三级 项目</li> <li>苏州黄金屋教育咨询有限公司 ITSS 运行维护符合性评估服务三级 项目</li> </ul>			
所属单位	无锡云惠软件有限公司		成立年份
			2016
通讯地址	江苏省无锡市新区清源路太湖国际科技园 530 创业大厦 C307		
邮政编码	214000	电子邮件	liujia@nc-info.com
联系电话	15606191818	网址	http://www.iyunware.com/

## ITSM 服务支撑管理系统

产品名称	ITSM 服务支撑管理系统		
工具分类	核心业务工具→服务管理域		
ITSS 分会注册证书编号		无	
工具产品介绍			
<p>ITSM 特点是系统操作简单，操作界面友好；平台采用 JAVA 技术，与主流平台及数据库兼容。基于模块化架构开发，通过应用 API 接口实现应用层对数据层的访问，具有良好的可伸缩性和可扩展性，并可根据客户需求进行快速业务部署，满足产品化需要。</p> <p>基于运维服务体系建设的 ITSM 服务支撑管理系统，其主要功能包括：</p> <p>1、基本流程功能：事件管理、故障管理、问题管理、变更及发布管理等电子化运维关键流程的闭环管理；</p> <p>2、日常维护的作业计划管理、值班交接班、备件耗材、资产配置、文档资料及知识管理、服务级别及服务质量管理；</p> <p>3、账号权限管理、基本配置管理及与第三方系统的接口。</p>			
ITSS 符合性和产品注册情况			
该产品尚未经过 ITSS 产品注册测试。			
典型案例			
无			
所属单位	联通系统集成有限公司		成立年份 2006 年
通讯地址	北京市西城区西单北大街甲 133 号		
邮政编码	100032	电子邮件	liuyuenan@chinaunicom.cn
联系电话	18601105535	网址	http://si.cnc.cn/

# 名录索引

本索引表按公司名称排序，排名不分先后

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
安徽中讯科技发展股份有限公司	中讯多媒体教学运行维护管理系统 V1.0	无	无	2016
北京广通信达软件股份有限公司	广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0	监控管理类	2015A00007	2015
北京广通信达软件股份有限公司	广通 IT 运维管理平台软件 BroadviewV6.0	过程管理类	2015B00008	2015
北京广通信达软件股份有限公司	服务流程管理软件 V6.0	无	无	2015
北京广通信达软件股份有限公司	集中监控管理软件 V6.0	无	无	2015
北京广通信达软件股份有限公司	配置管理数据库软件 V6.0	无	无	2015
北京广通信达软件股份有限公司	应用性能监控系统 V6.0	无	无	2015
北京华胜天成科技股份有限公司（简称华胜天成）	华胜天成摩卡 IT 运维管理系统 V7.6.0	无	无	2015
北京华胜天成科技股份有限公司（简称华胜天成）	华胜天成摩卡业务服务管理系统 V8.1.0	无	无	2015
北京华宇信息技术有限公司（简称“华宇信息”）	电子政务运维服务支撑平台 V1.3	过程管理类	2015B00021	2015
北京华宇信息技术有限公司（简称华宇信息）	网络系统监控软件 V1.5	监控管理类	2015A00020	2015
北京慧铭软件有限公司（简称慧铭软件）	北京慧铭 WiseIMS IT 运维流程管理软件 V3.0	过程管理类	2015B00033	2015
北京慧铭软件有限公司（简称慧铭软件）	北京慧铭 ITSMCloud 运维管理云平台 V2.0	无	无	2015
北京慧铭软件有限公司（简称慧铭软件）	北京慧铭 WiseCMDDB IT 运维流程管理软件 V2.0	无	无	2015

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通浏览器性能监控系统	无	无	2015
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通应用性能监控系统	无	无	2015
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通浏览器性能监控系统	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通应用性能监控系统	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通应用性能监控系统 V3.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通浏览器性能监控系统 V2.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通 IT 云环境监控系统软件 V1.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通云端压力性能测试软件 V1.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通云测试监控平台 V2.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通移动应用性能监控系统 V2.3	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通网络性能管理软件 V2.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	壹告警云告警平台软件 V4.1	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通 Web 应用防护系统 V1.0	无	无	2016
北京蓝海讯通科技股份有限公司	蓝海讯通基础组件监控系统 V2.6	无	无	2016
北京荣之联科技股份有限公司（简称荣之联）	APEX IT 综合管理软件 V6.0	监控管理类	2015A00017	2015
北京荣之联科技股份有限公司（简称荣之联）	APEX 运维管理软件 V6.0	过程管理类	2015B00016	2015

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
北京神州数码锐行快捷信息技术服务有限公司	锐行快捷 IT 服务运营管理系统 V1.0	过程管理类	2015B00009	2015
北京随方信息技术有限公司	随方网络安全仿真管理平台 V3.0	无	无	2016
北京天港惠达科技有限公司	综合监控系统 IT Monitor V1.0	监控管理类	2016A00041	2016
北京同创永益科技发展有限公司	ISorM Cloud 云运维管理平台	无	无	2016
北京同创永益科技发展有限公司	ISorM DR 容灾运维管理平台	无	无	2016
北京同创永益科技发展有限公司	ISorM 智能存储运维管理平台	无	无	2016
北京拓唯科技有限公司	北京拓唯 NITSM IT 服务管理系统	无	无	2016
北京星网锐捷网络技术有限公司	RIIL IT 综合业务管理平台 V6.5	监控管理类	2015A00013	2015
北京星网锐捷网络技术有限公司	RIIL-RMC 运维流程管理系统 V8.0	过程管理类	2015B00014	2015
北京易通麦尔信息技术有限公司（简称易通麦尔公司）	易通麦尔 itom 平台 V1.0	过程管理类	2015B00015	2015
北京银信长远科技股份有限公司	BrowseView OMM V3.0	无	无	2015
北京众信蓝华信息技术咨询有限公司	众信蓝华 IT 运维云服务平台 1.0	过程管理类	2016B00040	2016
成都勤智数码科技股份有限公司（简称勤智数码）	勤智 OneCenter4 智能服务管理平台系统软件 V4.1	监控管理类	2015A00010	2015
成都勤智数码科技股份有限公司（简称勤智数码）	勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统软件 V1.0	过程管理类	2015B00011	2015
成都勤智数码科技股份有限公司（简称勤智数码）	勤智 Onecenter ITSM 服务流程管理平台系统质量管理版软件 V2.1	决策支撑类	2015C00012	2015
东方数码（武汉）股份有限公司（简称东方数码）	东方数码 IT 运维管理系统 V2.0	无	无	2015

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
东华软件股份公司	东华 IT 服务综合管理系统 V2.0	过程管理类	2015B00027	2015
东华软件股份公司	东华 IT 服务综合管理系统 V2.0	决策支撑类	2015C00028	2015
东华软件股份公司	东华 IT 综合监控系统 V4.0	无	无	2015
广州华资软件技术有限公司	IT 运维监控管理系统 V3.0	监控管理类	2015A00031	2015
广州华资软件技术有限公司	IT 运维服务管理系统 V3.2	过程管理类	2015B00030	2015
广州奇正软件科技有限公司	奇正运维项目管理软件 V3.0	无	无	2016
广州市点易资讯科技有限公司	点易 DTSM 运维软件 V1.0	无	无	2016
广州中软信息技术有限公司	中软天弓 IT 综合监控软件 V4.0	监控管理类	2015A00005	2015
广州中软信息技术有限公司	中软天弓 IT 服务管理软件 V4.0	过程管理类	2015B00006	2015
广州咨元信息科技	蓝海讯通 IT 云环境监控系统软件 V1.0	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元网络配置合规审计系统	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元 IP 地址管理软件	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元 IT 运维门户软件	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元 IT 运维智能管控软件	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元 VPN 流量分析软件	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元采集分析系统	无	无	2016

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
广州咨元信息科技	咨元网络应用质量侦测软件	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元无源光纤网络智能诊断软件	无	无	2016
广州咨元信息科技	咨元云资源管理平台软件 V1.0	无	无	2016
合肥智圣系统集成有限公司	智圣 IT 综合运维服务管理系统 V1.0	无	无	2016
河北天翼科贸发展有限公司 (简称河北天翼公司)	天翼云计算运行管理系统 V3.0	监控管理类	2015A00018	2015
河南金明源信息技术有限公司	云雀运维云平台 V2.0	过程管理类	2015B00019	2015
淮安市淮工深蓝软件有限公司	深蓝运维环境监控系统软件 V2.0	无	无	2016
江苏东大金智信息系统有限公司	金智 iMAN-IT 运维管理系统软件 V2.0	无	无	2015
金税信息技术服务股份有限公司	金税智能化 IT 运维管理软件 V1.0	无	无	2016
科大国创软件股份有限公司	科大国创 IT 运维服务管理系统 V1.0	无	无	2015
联通系统集成有限公司	ITSM 服务支撑管理系统	无	无	2016
山东云小兵信息技术有限公司	云小兵可视化 IT 服务运维系统 V2.0	无	无	2016
陕西北佳信息技术有限责任公司	智维流程管理系统 V1.0	无	无	2016
陕西北佳信息技术有限责任公司	智维 IT 综合监控管理系统 V1.0	无	无	2016
上海北塔软件股份有限公司 (简称北塔公司)	北塔智慧运维平台软件 V2.0	监控管理类	2015A00001	2015
上海北塔软件股份有限公司 (简称北塔公司)	BTIM 北塔 IT 综合管理软件 V3.6	监控管理类	2015A00002	2015

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
上海北塔软件股份有限公司 (简称北塔公司)	BTSM 北塔服务管理软件 V3.0	过程管理类	2015B00003	2015
上海翰纬信息科技有限公司 (简称上海翰纬)	翰纬 IT 服务运维管理平台 V4.0	过程管理类	2015B00036	2015
上海首创信息科技有限公司 (简称上海翰纬)	首创云锐数据库监控及瞬时 性能诊断软件 V1.0	监控管理类	2015A00022	2015
上海首创信息科技有限公司 (简称上海翰纬)	首创云锐数据库审计与访问 控制软件 V1.0	监控管理类	2015A00023	2015
上海天旦网络科技发展有限公司	Crossflow NPM 网络应用性 能监控系统 V3.0	监控管理类	2015A00034	2015
上海天旦网络科技发展有限公司	Crossflow BPC 业务交易性能 监控系统 V3.0	监控管理类	2015A00035	2015
神州数码系统集成服务有限 公司(简称神州信息)	神州信息综合监控系统 ServiceJet-iMON V2.0	监控管理类	2015A00037	2015
神州数码系统集成服务有限 公司(简称神州信息)	神州信息 IT 服务流程管理系 统 ServiceJet-iTSM V2.0	过程管理类	2015B00038	2015
神州数码系统集成服务有限 公司(简称神州信息)	神州信息服务自动化系统 ServiceJet-iAUTO V2.0	无	无	2015
石化盈科信息技术有限责任 公司	石化盈科 IT 运行监控平台	无	无	2016
石化盈科信息技术有限责任 公司	自动化巡检工具软件	无	无	2016
四川久远银海软件股份有限 公司(简称久远银海)	久远银海防篡改安全产品 SafeGeneV1.1	监控管理类	2015A00004	2015
四川久远银海软件股份有限 公司(简称久远银海)	JYYH-数据维护系统 V1.1	无	无	2015
四川久远银海软件股份有限 公司(简称久远银海)	JYYH-运维工单管理系统 V1.1	无	无	2015
四川久远银海软件股份有限 公司(简称久远银海)	久远银海项目全过程系统质 量检测平台软件 V1.0	无	无	2015
四川久远银海软件股份有限 公司(简称久远银海)	银海应用发布管理平台软件 V1.0	无	无	2015

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
四川久远银海软件股份有限公司（简称久远银海）	银海运维服务管理平台软件	无	无	2015
四川久远银海软件股份有限公司（简称久远银海）	银海主数据管理系统 V1.2	无	无	2015
天津开发区华普惠诚网络科技有限公司	华普惠诚运维管理系统 V1.0	无	无	2015
天津开发区先特网络系统有限公司	先特运维服务管理平台系统 V1.0	过程管理类	2015B00029	2015
网利友联科技（北京）有限公司	PIGOSS BSM 监控管理系统 V4.0	监控管理类	2015A00032	2015
网强信息技术（上海）有限公司	网强网络管理软件 V6.5	无	无	2015
无锡华瞻科技有限公司（简称华瞻科技）	易服运维管理系统 V1.0	过程管理类	2015B00026	2015
无锡云惠软件有限公司	云惠 ITSM v1.0	无	无	2016
武汉大势恒通科技有限责任公司	大势 IT 运维管理系统	无	无	2015
西安未来国际信息股份有限公司（简称未来国际）	云运维综合管理平台系统 V2.0	监控管理类	2015A00024	2015
西安未来国际信息股份有限公司（简称未来国际）	云运维综合管理平台系统 V2.0	过程管理类	2015B00025	2015
易网数通（北京）科技有限公司	企业可视化管理平台	无	无	2016
用友网络科技股份有限公司	用友 iSM 智能服务管理器系统 V1.2	无	无	2015
用友网络科技股份有限公司	用友 iSM 智能服务管理器系统 V2.0	无	无	2016
浙江联泰信息系统有限公司	联泰一体化运维管理平台软件 V1.0	无	无	2015
浙江联泰信息系统有限公司	云龙 IT 服务交互平台 V1.0	过程管理类	2016B00039	2016

所属单位	产品名称	测试类型	证书编号	年度
中国平煤神马集团平顶山信息通信技术开发公司（简称信通公司）	中平信通运维管理系统 V1.0	无	无	2015
中科软科技股份有限公司（简称中科软）	NEO 自动化测试平台 V1.0	无	无	2015
中科软科技股份有限公司（简称中科软）	中科软生产数据运维平台系统	无	无	2015
中通服网络信息技术有限公司	YTF-IT 运维管理信息系统 V1.0	无	无	2015
重庆南华中天信息技术有限公司	中天运维管理平台 V1.0	无	无	2015
重庆市中冉信息产业有限公司	中冉运维管理平台 V1.0	无	无	2015
河南九洲计算机有限公司	九洲运维管理系统 V3.6	无	无	2016
青岛海信网络科技公司	海信智能交通运维云平台 V2.0	无	无	2016



欢迎 关注

<http://www.itss.cn>

联系电话：010-68208772

电子邮件：taq@itss.cn

通信地址：北京市海淀区万寿路 27 号电子大厦东配楼 412 室