

ЗА КАЧЕСТВО ИТ-РЕШЕНИЙ

Помощник в выборе решения, услуги, методического материала

Выбор решения в зависимости от типа задачи	5
• Управление сетью (сетевым оборудованием и трафиком)	5
• Управление сервисами и приложениями, «анти-спам», управление безопасностью	6
• Комплексное управление IT-системой	8
• Диагностика скрытых дефектов и измерение производительности сети	10
Выбор решения в зависимости от сложности задачи	13
• Выбор решения для управления сетью в зависимости от числа рабочих станций	13
• Выбор решения для оказания профессиональных услуг клиентам	14
Выбор профессиональной услуги	17
• Выбор профессиональной услуги в зависимости от типа задачи	17
Выбор методического материала	19
• Самостоятельная диагностика сети (начальный уровень сложности)	19
• Методы и технология (для IT-Профессионалов)	20

«Во всем мне хочется дойти до самой сути...»

Борис Пастернак

Выбор решения в зависимости от типа задачи

Управление сетью (сетевым оборудованием и трафиком)

В данном разделе приводится перечень программных продуктов, предназначенных для управления сетевым оборудованием и сетевым трафиком в локальных и распределенных сетях. Управление сетью, наряду с управлением серверами, сервисами и приложениями, является составной частью комплексного управления ИТ-системой. Все предлагаемые решения отличаются высокой эффективностью (эффективность = функциональность/стоимость).

Предлагаемое решение	Стоимость у.е.	Назначение
Link Analyst (Network Instruments)	от 1115	Контроль доступности оборудования и сервисов
Observer (Network Instruments)	от 1495	Управление сетевым оборудованием и трафиком
Remote Control (ProLAN)	от 59	Удаленное управление рабочими станциями
SelfTrend (ProLAN)	Free	Контроль текущего «здоровья» сети
PageLoad Robot (ProLAN)	Free	Контроль текущего «здоровья» Internet-канала

Кратко о задачах и предлагаемых решениях

Link Analyst

Задача. Необходимо средство для контроля доступности сетевого оборудования и каналов связи корпоративной сети.

Решение – программный пакет [Link Analyst](#) компании Network Instruments.

Новое качество – Вы сможете узнавать о «падении» активного оборудования, сетевых сервисов и каналов связи раньше, чем это скажется на работе пользователей сети.

Observer

Задача. Создать комплексную систему управления корпоративной сетью, но начать с управления сетевым трафиком и активным сетевым оборудованием.

Решение – программный пакет [Observer](#) компании Network Instruments.

Новое качество	Комментарий
Управление производительностью оборудования и каналов связи	Есть ли каналные ошибки передачи данных, какова утилизация сети, доля многоадресных и широковещательных пакетов, число повторных передач в канале (для 802.11) и т.п.
Управление трафиком	Кто и каким трафиком нагружает сеть, какие используются протоколы, длины кадров, кто и каким трафиком нагружает Internet-каналы и т.п.
Реактивная диагностика «фатальных» ошибок	Почему недоступен конкретный сервис, почему пользователь не может подключиться к серверу, почему не печатает сетевой принтер и т.п.

Remote Control

Задача. Необходимо средство для удаленного управления рабочими станциями локальной сети.

Решение – пакет [Remote Control](#) компании ProLAN.

Новое качество – Вы сможете со своего рабочего места контролировать клавиатуры и экраны всех пользователей сети (видеть, что они делают, и в случае необходимости - помогать им).

SelfTrend

Задача. Необходимо простое средство для контроля текущего «здоровья» небольшой сети.

Решение – свободная программа [SelfTrend](#) компании ProLAN.

Новое качество – Реализованный в программе метод пороговых значений позволит вам в наглядной форме (в виде «светофора») видеть текущую производительность всей сети и отдельных ее компонент (коммутаторов, серверов, IP-каналов и т.п.)

PageLoad Robot

Задача. Необходимо простое средство для контроля текущего «здоровья» Internet-канала и/или Web-Сервера.

Решение – свободная программа [PageLoad Robot](#) компании ProLAN.

Новое качество – Реализованный в программе метод пороговых значений позволит вам в наглядной форме (в виде «светофора») видеть текущую производительность Internet-канала и/или Web-Сервера.

Управление сервисами и приложениями, «анти-спам», управление безопасностью

В данном разделе приводится перечень программных продуктов, предназначенных для управления сервисами и приложениями корпоративной сети. Управление сервисами и приложениями, наряду с управлением сетевым оборудованием и сетевым трафиком, является частью комплексного управления IT-системой.

Предлагаемое решение	Назначение
AppManager Suite (NetIQ)	Управление сервисами и приложениями
SQL Management Suite (NetIQ)	Управление серверами MS SQL
Vivinet Manager Suite (NetIQ)	Управление IP-телефонией и видео-приложениями
AppAnalyzer for Exchange (NetIQ)	Управление почтовыми серверами
Security Manager (NetIQ)	Управление безопасностью
XMP Modules for MOM 2000 (NetIQ)	Расширение функциональности MOM 2000
NetIQ Migration Suite (NetIQ)	Миграция на MS Windows 2000 Active Directory
Security Reporting Center (NetIQ)	Информация об использовании ресурсов
NetIQ MailMarshal (NetIQ)	Защита от спама

Примечание. Информация о стоимости решений компании NetIQ предоставляется после получения персонализированного запроса по адресу expert@prolan.ru.

Кратко о задачах и предлагаемых решениях

AppManager Suite

Задача. Необходимо средство для управления пользовательскими приложениями, сетевыми сервисами, серверами и активным сетевым оборудованием с единой консоли.

Решение – пакет [AppManager Suite](#) компании NetIQ.

Новое качество. Вы сможете с единой консоли контролировать производительность, доступность и текущее состояние всех основных компонент IT-инфраструктуры: серверов (HP, Compaq, Dell, Siemens и др), ОС (MS Windows NT/XP/2003, Linux, HP-UX, Solaris), пользовательских приложений (MS SQL, Oracle, Lotus Notes/Domino, IIS, ISA и др.).

SQL Management Suite

Задача. Необходимо средство для управления всеми MS SQL-серверами с единой консоли.

Решение – пакет [SQL Management Suite](#) компании NetIQ.

Новое качество. Вы сможете с единой консоли управлять производительностью серверов MS SQL, а также осуществлять их конфигурирование, диагностику и автоматическое восстановление данных после сбоев.

- Vivinet Manager Suite** **Задача.** Необходимо средство для управления системами IP-телефонии и/или видео-приложениями, в частности, системами, построенными на базе Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data).
- Решение** – пакет [Vivinet Manager Suite](#) (бывший VoIP Manager) компании NetIQ.
- Новое качество.** Вы сможете с единой консоли управлять системой IP-телефонии и видео-приложениями, в частности, в реальном времени контролировать качество связи и доступность системы и всех ее компонент, а также оперативно устанавливать причины сбоев.
-
- AppAnalyzer for Exchange** **Задача.** Необходим инструмент для управления почтовой системой Microsoft Exchange.
- Решение** – пакет [AppAnalyzer for Exchange](#) компании NetIQ.
- Новое качество.** Вы сможете управлять и оптимизировать работу почтовых серверов Microsoft Exchange.
-
- Security Manager** **Задача.** Необходимо средство для централизованного управления безопасностью корпоративной сети.
- Решение** – пакет [Security Manager](#) компании NetIQ.
- Новое качество.** Вы сможете создать единый центр управления безопасностью вашей корпоративной сети, который будет интегрирован с антивирусными программами, файрволами, программами обнаружения вторжений и т.п.
-
- XMP Modules for MOM 2000** **Задача.** Необходимо расширить область применения пакета MOM2000 компании Microsoft, который является нашим корпоративным стандартом в области управления сервисами и приложениями.
- Решение** – пакет [XMP Modules for MOM 2000](#) компании NetIQ .
- Новое качество.** Вы сможете, используя MOM2000, управлять компонентами IT-Инфраструктуры, которые MOM2000 не поддерживает, например, продуктами компаний Oracle, Citrix и др.
-
- NetIQ Migration Suite** **Задача.** Необходимо упростить процесс миграции на платформу MS Windows 2000.
- Решение** – пакет [NetIQ Migration Suite](#) компании NetIQ.
- Новое качество.** Вы сможете автоматически переносить существующие учетные записи и права на сетевые ресурсы с серверов Novell NetWare 3, 4, 5, MS Windows NT4, MS Microsoft Exchange 5.5 на платформу MS Windows 2000 с Active Directory.
-
- Security Reporting Center** **Задача.** С целью повышения информационной безопасности, необходим инструмент, предоставляющий детальную информацию об использовании ресурсов сети.
- Решение** – пакет [Security Reporting Center](#) компании NetIQ.
- Новое качество.** Вы сможете получать оперативную и достоверную информацию об использовании корпоративных ресурсов пользователями сети, в частности, информацию об использовании каналов связи, о наиболее активных пользователях сети, о посещаемости web-сайтов, о попытках сканирования сети и т. п.
-
- NetIQ MailMarshal** **Задача.** Необходимо защитить свою корпоративную сеть от спама.
- Решение** – пакет [NetIQ MailMarshal](#) компании NetIQ.
- Новое качество.** Вы сможете защитить вашу корпоративную сеть от вирусов, спама, и, таким образом, сохранить конфиденциальность имеющейся в сети информации.

Комплексное управление IT-системой (локализация «узких мест», маршрутизация trouble tickets, контроль SLA)

В данном разделе приводится перечень программных продуктов и решений, предназначенных для комплексного управления IT-системой, которое включает в себя: управление активным оборудованием, управление сетевым трафиком, управление серверами, управление сервисами и приложениями, но самое главное - управление всеми перечисленными компонентами сети как единым целым.

Предлагаемое решение	Стоимость у.е.	Назначение
NPM Analyst (ProLAN)	от 2495	Управление IT-системой как единым целым
NPM Center (Network Instruments, ProLAN)	от 7495	Комплексное управление IT-системой с акцентом на управление оборудованием и трафиком
APM Center (NetIQ, ProLAN)	Звоните	Комплексное управление IT-системой с акцентом на управление сервисами и приложениями
QoS-Wizard (Network Instruments, NetIQ, HP, Rational Software, ProLAN)	Звоните	Комплексное управление IT-системой

Примечание. Информация о стоимости решений компании NetIQ предоставляется после получения персонализированного запроса по адресу expert@prolan.ru.

Кратко о задачах и предлагаемых решениях

NPM Analyst

Задача. Необходимо средство, которое бы расширяло функциональные возможности («традиционной») системы управления сетью на основе SNMP, и позволяло, кроме управления производительностью сетевого оборудования, управлять производительностью серверов, каналов связи, QoS, сетевых сервисов, пользовательских приложений, а также позволяло управлять всей IT-системой как единым целым.

Решение – пакет [NPM Analyst](#) компании ProLAN.

Новое качество	Комментарий
Управление производительностью сетевого оборудования по SNMP	Есть ли каналные ошибки передачи данных, какова утилизация портов оборудования и т.п.
Управление производительностью серверов MS Windows	Какова утилизация процессоров сервера, дисковой системы, число попаданий в кэш и т.п.
Администрирование серверов приложений	Каково число работающих пользователей, интенсивность запросов, число кэшированных запросов, длина очереди и т.п.
Сквозное управление производительностью сервисов	Каково время реакции и доступность основных сетевых сервисов (файлового, почтового, сервиса БД, Web-Сервиса и т.п.)
Управление QoS	Каковы значения основных характеристик качества IP-сети: задержка, число потерянных пакетов, разброс времени прихода пакетов, доступность и т.п.
Локализация «узких мест сети»	Нахождение компонент сети (канал связи, активное оборудование, арендуемый сервис и т.п.), оказывающих негативное влияние (в наибольшей степени) на время реакции пользовательских приложений.

Новое качество	Комментарий
Маршрутизация «trouble tickets» и организация технической поддержки пользователей	Автоматическое (в режиме реального времени) определение компонент сети, являющихся причиной возникновения сбоев в работе IT-Системы и автоматическое уведомление IT-менеджеров или внешних компаний, обслуживающих эти компоненты IT-Системы.
Интегральный контроль качества работы IT-Системы	Обобщение (в режиме реального времени) информации о производительности различных компонент IT-Системы и получение набора интегральных характеристик, «доступных для понимания» директором информационной службы, и характеризующих текущее качество работы IT-Системы.
Прогнозирование качества работы IT-Системы и разработка проекта ее модернизации	Определение зависимостей времени реакции и доступности пользовательских приложений от характеристик работы сетевого оборудования и серверов и представление этих зависимостей в виде удобных для анализа отчетов.

NPM Center

Задача. Необходимо решение для организации комплексного управления корпоративной IT-системой. На первом этапе основной акцент должен быть сделан на управлении сетевым оборудованием, сетевым трафиком и сетевыми сервисами.

Решение. Комплексное решение [NPM Center](#), основанное на интеграции пакетов [Observer Suite](#) компании Network Instruments и [NPM Analyst](#) компании ProLAN.

Новое качество. Вы сможете эффективно управлять IT-системой, начиная с канального уровня сети, и заканчивая прикладным уровнем (в соответствии с семиуровневой моделью ISO OSI). Это означает, что вы сможете контролировать использование сетевых ресурсов пользователями, оперативно находить неисправности сети, определять "узкие места" IT-Системы, управлять производительностью различных компонент сети (сетевым оборудованием, серверами, сетевыми сервисами, QoS и т.д.), управлять IT-системой в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA), прогнозировать качество работы IT-Системы и многое другое.

APM Center

Задача. Необходимо решение для организации комплексного управления корпоративной IT-системой, при этом основной акцент должен быть сделан на управлении серверами, сетевыми сервисами и пользовательскими приложениями.

Решение. Комплексное решение [APM Center](#), основанное на интеграции пакетов AppManager компании NetIQ и [NPM Analyst](#) компании ProLAN.

Новое качество. Вы сможете эффективно управлять IT-системой, начиная с канального уровня сети, и заканчивая управлением пользовательскими приложениями. Это означает, что вы сможете определять "узкие места" IT-Системы, управлять производительностью серверов (HP, Compaq, Dell, Siemens и др), управлять работой ОС (MS Windows NT/XP/2003, Linux, HP-UX, Solaris), управлять производительностью приложений (MS SQL, Oracle, Lotus Notes/Domino, IIS, ISA и др.), управлять производительностью сетевого оборудования и QoS, управлять IT-системой в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA), прогнозировать качества работы IT-системы и многое другое.

QoS-Wizard

Задача. Необходимо решение «под ключ» для организации комплексного управления корпоративной IT-системой, которое бы интегрировало в себя используемые в компании системы сетевого управления.

Решение. Комплексное решение [QoS-Wizard](#), основанное на интеграции различных систем сетевого управления.

Новое качество. Вы сможете одновременно решать весь комплекс задач, связанных с эффективным управлением производительностью и сбоями распределенной и гетерогенной IT-системы.

Диагностика скрытых дефектов и измерение производительности сети

В данном разделе приводится перечень аппаратных и программных средств, предназначенных для проверки работоспособности сети и измерения производительности различных компонент сети (сетевого оборудования, кабельной системы, каналов связи) и всей сети в целом. Эти задачи, в отличие от задачи управления сетью, должны решаться при отсутствии в сети работающих пользователей.

Предлагаемое решение	Стоимость у.е.	Назначение
FTest (ProLAN)	от 1495	Программа для комплексного тестирования локальной сети
Microscanner Pro (Fluke)	Прайс лист	Прибор для первичного тестирования кабельной системы
Omniscanner LT (Fluke)	Прайс лист	Прибор для сертификации СКС
FrameScope 350 (Agilent)	Прайс лист	Прибор для первичной диагностики сети и сертификации СКС
Chariot (NetIQ)	звоните	Программа для тестирования распределенных сетей
Vivinet Assessor (NetIQ)	звоните	Программа для оценки готовности сети к внедрению IP-телефонии
Vivinet Diagnostics (NetIQ)	звоните	Программа для первичной диагностики сетей VoIP

Примечание. Информация о стоимости решений компании NetIQ предоставляется после получения персонализированного запроса по адресу expert@prolan.ru.

Кратко о задачах и предлагаемых решениях

FTest

Задача. Необходим инструмент, с помощью которого до ввода локальной сети в эксплуатацию можно достоверно определить, имеются ли «скрытые» дефекты кабельной системы, активного сетевого оборудования, серверов, рабочих станций. (Речь идет именно о дефектах, а не об «узких местах».)

Решение - пакет [FTest](#) компании ProLAN.

Новое качество	Комментарий
Профессиональная пуско-наладка сети.	Аргументировано доказать Заказчику, что созданная «под ключ» локальная сеть полностью исправна.
Диагностика «скрытых» дефектов в рабочих станциях сети.	Убедиться, что рабочие станции сети (включая сетевые карты и сетевые драйвера) не содержат «скрытых» дефектов.
Измерение интегральной производительности сети.	Провести сравнительный анализ производительности сетей с различной архитектурой, топологией, построенных на базе различного оборудования и/или ПО.

Microscanner Pro

Задача. Монтажникам СКС необходим экономичный прибор, позволяющий проверить кабельную систему сети после монтажа.

Решение – прибор [Microscanner Pro](#) компании Fluke.

Новое качество. Вы получите инструмент, позволяющий проверить правильность «разделки» и определить длину линий связи (без возможности сертификации линий связи на соответствие различным категориям качества).

Omniscanner LT

Задача. Монтажникам СКС необходим прибор, позволяющий сертифицировать линии связи на соответствие различным категориям качества.

Решение – прибор [Omniscanner LT](#) компании Fluke.

Новое качество. Вы получите инструмент, позволяющий сертифицировать кабельную систему сети на соответствие категориям 5/5e/6.

FrameScope 350

Задача. Администратору сети необходим эффективный прибор, позволяющий тестировать кабельную систему и проводить первичную диагностику сети.

Решение – прибор [FrameScope 350](#) компании Agilent.

Новое качество. Вы получите инструмент, позволяющий сертифицировать кабельную систему сети на соответствие категориям 5/5e/6 и выявлять наиболее распространенные, но относительно несложные сетевые проблемы (высокая утилизация сети, искажение передаваемых данных и т.п.).

Chariot

Задача. Необходим инструмент для измерения производительности сетевого оборудования (и/или фрагмента сети), при различных типах сетевого трафика.

Решение - пакет [Chariot](#) компании NetIQ.

Новое качество	Комментарий
Профессиональная пуско-наладка сети.	Аргументировано доказать Заказчику, что созданная «под ключ» распределенная сеть полностью соответствует требованиям ТЗ.
Профессиональное проектирование сети.	Оптимизировать архитектуру сети для работы с различными типами приложений (VoIP, Oracle, SAP R3 и т.п.).
Определение производительности оборудования	Провести сравнительный анализ производительности различного сетевого оборудования.

Vivinet Assessor

Задача. Необходим инструмент для тестирования корпоративной сети с целью оценки ее готовности к внедрению IP-телефонии.

Решение - пакет [Vivinet Assessor](#) компании NetIQ.

Новое качество. Вы получите инструмент, позволяющий однозначно определять, какое качество телефонной связи (MOS, Mean Opinion Score) может быть обеспечено в данной IT-инфраструктуре при заданном числе одновременных телефонных разговоров с заданным типом кодека, и какие характеристики качества IT-инфраструктуры (delay, jitter, packet lost) будут оказывать наибольшее влияние на качество связи.

Vivinet Diagnostics

Задача. Необходим инструмент для оперативной диагностики причин сбоев в работе корпоративной IP-телефонии.

Решение - пакет [Vivinet Diagnostics](#) компании NetIQ.

Новое качество. Вы получите инструмент, позволяющий быстро определить, какой участок корпоративной VoIP-сети «ответственен» за ухудшение качества связи, и в чем причина ухудшения.

Выбор решения в зависимости от сложности задачи

Выбор решения для управления сетью в зависимости от числа рабочих станций

В данном разделе приводятся линейка решений, позволяющих эффективно управлять сетью. Стоимость решения зависит от числа рабочих станций в сети. Особенностью предлагаемых решений является их преемственность - каждое последующее решение в линейке совместимо с предыдущим и является его функциональным и коммерческим продолжением.

Размер (w.s.) - Решение	Стоимость у.е.	Описание
до 30 - «XS»	~ от 100	SelfTrend , PageLoad Robot + сервис TestAtelier
до 70 - «S»	~ от 1215	«XS» + Link Analyst + Remote Control
от 100 - «M»	~ от 4000	«S» + Observer & SNMP Extension
от 250 - «L»	~ от 6500	Link Analyst + Observer & SNMP Extension + NPM Analyst
от 400 - «XL»	~ от 8500	NPM Center + Link Analyst
от 500 - «XXL»	звоните	QoS-Wizard

Кратко о предлагаемых решениях

XS (extra small)

Размер сети: до 30 рабочих станций

Решение XS (extra small): свободные программы [SelfTrend](#), [PageLoad Robot](#), «усиленные» профессиональной услугой «[Технический аудит сети](#)», оказываемой методом [TestAtelier](#).

Функциональность. Оперативный контроль качества работы сети осуществляется с использованием свободных программ [SelfTrend](#), [PageLoad Robot](#). Генерация отчетов и диагностика возникающих проблем выполняются при удаленной поддержке Экспертов компании ProLAN (без выезда Эксперта на место).

S (small)

Размер сети: до 70 рабочих станций

Решение S (small) = свободные программы [SelfTrend](#), [PageLoad Robot](#), «усиленные» профессиональной услугой «[Технический аудит сети](#)» + программный пакет [Link Analyst](#) компании Network Instruments + программный пакет [Remote Control](#) компании ProLAN (опционально).

Функциональность. Функциональность решения «XS», расширенная возможностью узнавать о «падении» активного оборудования, сетевых сервисов и каналов связи раньше, чем это скажется на работе пользователей сети, а также, возможностью удаленным образом контролировать клавиатуры и экраны всех пользователей сети (опционально).

M (Medium)

Размер сети: более 100 рабочих станций

Решение M (Medium)– свободные программы [SelfTrend](#), [PageLoad Robot](#), «усиленные» профессиональной услугой «[Технический аудит сети](#)» + программные пакеты [Link Analyst](#) и [Observer](#) (в комплектации с [SNMP Extension](#)) компании Network Instruments.

Функциональность. Функциональность решения «S», расширенная возможностью управлять производительностью сетевого оборудования и каналов связи, возможностью управлять сетевым трафиком, возможностью осуществлять реактивную диагностику «фатальных» ошибок.

L (Large)

Размер сети: более 250 рабочих станций

Решение L (Large) – программный пакет [Link Analyst](#) + программный пакет [Observer](#) (в комплектации с [SNMP Extension](#)) + [ProLAN NPM Analyst](#) (в базовой комплектации).

Функциональность. Функциональность решения «М», расширенная возможностью администрировать и управлять производительностью серверов, возможностью управлять производительностью сетевых сервисов, возможностью управлять QoS, возможностью прогнозировать качества работы IT-Системы, возможностью оперативно определять «узкие места» и причины сбоев в работе IT-Системы.

XL (Extra Large)

Размер сети: более 400 рабочих станций

Решение XL (Extra Large) – [NPM Center](#) (интегрированное решение на основе пакетов [Observer Suite](#) и [NPM Analyst](#)) + [Link Analyst](#).

Функциональность. Функциональность решения «L», расширенная возможностью автоматически получать сообщения о сбоях в работе системы с указанием их источника, возможностью контролировать работу IT-Системы через web интерфейс, возможностью проводить автоматизированный экспертный анализ качества работы IT-системы, возможностью управлять всеми компонентами IT-системы как единым целым.

XXL (Extra Extra Large)

Размер сети: более 500 рабочих станций

Решение XXL (Extra Extra Large) – [QoS-Wizard](#) (интегрированное решение на основе пакетов [NetIQ AppManager](#), [Network Instruments Observer Suite](#), [ProLAN NPM Analyst](#) и других.)

Функциональность. Возможность эффективно управлять распределенной гетерогенной IT-системой.

Выбор решения для оказания профессиональных услуг клиентам

Лицензионная политика большинства производителей систем сетевого управления запрещает использование их программных продуктов для оказания профессиональных услуг. Лицензионная политика компании ProLAN разрешает такое использование своих продуктов. В данном разделе приводится перечень решений для системных интеграторов и производителей ПО, с помощью которых они могут оказывать профессиональные услуги своим клиентам.

Предлагаемое решение	Стоимость у.е.	Задача
Использование TestAtelier	~ от 495	Обслуживание и аудит небольших сетей
Использование X-Watch on-line	~ от 4995	Обслуживание и аудит больших сетей
Организация собственного сервиса TestAtelier	звоните	Техническая поддержка большого числа клиентов
Использование FTest/SelfTest	~ от 100	Получение сертификата качества локальной сети

Кратко о предлагаемых решениях

TestAtelier

Задача. Осуществлять технический аудит или обслуживание небольших сетей своих клиентов, а именно: оперативно контролировать и документировать качество работы сети, предоставлять клиенту отчеты о качестве работы сети, оперативно устранять причины сбоев в работе сети.

Решение. Использование метода [TestAtelier](#).

Технология оказания услуг. В сети клиента устанавливаются свободные программы SelfTrend, PageLoad Robot и клиент по показанию «светофора» контролирует качество работы своей сети. Если «светофор» информирует о наличии в сети проблемы, клиент отправляет по e-mail файлы с результатами измерений системному интегратору, который «пропускает» их через сервис [ProLAN TestAtelier](#), получает отчет о качестве работы сети и на основании отчета и программы [Trend Viewer](#) устанавливает причину проблемы клиента.

X-Watch on-line

Задача. Осуществлять технический аудит или обслуживание IT-систем крупных клиентов, а именно: оперативно контролировать и документировать соблюдение соглашения об уровне обслуживания (SLA), оперативно устранять причины сбоев в работе IT-системы клиента.

Решение. Использование метода [X-Watch on-line](#).

Технология оказания услуг. В сети клиента устанавливается аппаратно-программный комплекс на базе пакета [ProLAN NPM Analyst](#), который автоматически контролирует качество работы IT-системы клиента. Клиент контролирует качество работы IT-системы через Windows-консоль пакета NPM Analyst, интегратор – через Web-консоль. Если в работе IT-системы сети возникает сбой, экспертная система пакета NPM Analyst автоматически отправляет письмо по электронной почте одновременно клиенту и интегратору. В письме указывается предполагаемая причина сбоя. Получив письмо, интегратор удаленно подключается к комплексу NPM Analyst и устанавливает точную причину сбоя, после чего устраняет ее или дает инструкции клиенту, что надо сделать, чтобы ее устранить.

Технологии SLa-ON

Задача. Организовать эффективную техническую поддержку большого числа клиентов (пользователей каналов связи, пользователей ПО), а именно: оперативно сообщать клиентам, в чем причина возникающих у них проблем и как их решить.

Решение. Лицензирование [технологии SLa-ON](#) и организация сервиса [TestAtelier](#) для своих клиентов.

Технология оказания услуг. Для лицензиата [технологии SLa-ON](#) компания ProLAN изготавливает специальные версии свободных программ SelfTrend, PageLoad Robot, которые получают клиенты лицензиата. Используя эти свободные программы и аппаратно-программный комплекс на базе программного пакета [NPM Analyst](#), лицензиат самостоятельно осуществляет обслуживание своих пользователей методом [TestAtelier](#).

FTest + SelfTest + сервис компании ProLAN

Задача. Аргументировано доказать Заказчику, что созданная «под ключ» локальная сеть полностью исправна. А именно: в кабельной системе, активном сетевом оборудовании, серверах, рабочих станциях нет «скрытых» дефектов.

Решение. Использование пакета [FTest](#) или свободной программы [SelfTest](#), «усиленной» сервисом компании ProLAN.

Технология оказания услуг. Перед сдачей локальной сети клиента в эксплуатацию (пока пользователи сети не работают), на всех компьютерах сети устанавливается специальный агент, с помощью которого в сети временно создается высокая нагрузка и одновременно измеряется производительность сети. При использовании коммерческой программы FTest отчет с результатами тестирования можно получить сразу. При использовании свободной программы SelfTest, для получения отчета, измеренные данные нужно предварительно декодировать в вычислительном центре компании ProLAN (это платный сервис компании ProLAN).

Выбор профессиональной услуги

Выбор профессиональной услуги в зависимости от типа задачи

В данном разделе приводится перечень и краткое описание профессиональных услуг компании ProLAN. Большинство услуг могут оказываться различными способами (на месте и удаленно).

Профессиональная услуга	Цель
Диагностика сбоев в работе сетей и приложений	Установить причины сбоев в работе пользовательских приложений и сетевых сервисов
Технический Аудит Сети	Оценить основные характеристики «здоровья» корпоративной сети
Оценка качества Internet-Канала	Оценить скорость работы Internet-канала на уровне HTTP
Тестирование QoS	Оценить качество IP-канала, построенного на базе оборудования компании Cisco Systems
Диагностика кабельной системы	Тестировать и сертифицировать качество кабельной системы
Тестирование производительности web-сайтов	Измерить время реакции и доступность web сайта
Обучение	Обучиться технологии сквозной диагностики сетей

Примечание. Для получения информации о стоимости и механизмах ценообразования см. [СТОИМОСТЬ УСЛУГ](#).

Кратко о задачах и предлагаемых услугах

Диагностика сбоев в работе сетей и приложений

Задача. Необходимо установить (устранить) причины сбоев в работе пользовательских приложений или сетевых сервисов. Пользователи корпоративной сети жалуются, что прикладные программы работают плохо (медленно, сбоят, и т.п.). Программисты утверждают, что причина в плохой работе сети, т.к. по их словам в других местах эти программы работают хорошо. Администратор сети утверждает, что «программы так написаны», т.к. по его словам другие программы работают нормально.

Профессиональная услуга: «[Диагностика сбоев в работе сетей и приложений](#)». Услуга может быть оказана на месте (метод [On-Site Services](#)) или удаленным образом (методы [TestAtelier](#) и [X-Watch on-line](#)).

Результат. Причина плохой работы приложений будет установлена и документирована. Если выяснится, что «виноват» дефект или «узкое место» сети, то они могут быть устранены на месте. Если выяснится, что сеть «не виновата», то это аргументировано будет доказано программистам.

Технический Аудит Сети

Задача. Необходимо измерить основные характеристики «здоровья» корпоративной сети и получить соответствующий отчет.

Профессиональная услуга: «[Технический Аудит Сети](#)». Услуга может быть оказана на месте (метод [On-Site Services](#)) или удаленным образом (методы [TestAtelier](#) и [X-Watch on-line](#)).

Результат. «Здоровье» корпоративной сети будет измерено и документировано, и вы получите отчет», содержащий информацию об основных характеристиках работы сети, имеющихся «скрытых дефектах», «узких местах», рекомендации по устранению выявленных дефектов и «узких мест».

Оценка качества Internet-Канала

Задача. Необходимо измерить эффективную скорость Internet-канала (HTTP-канала) и таким образом оценить его качество. Пользователи жалуются, что доступ в Internet осуществляется медленно. Обращения в службу технической поддержки ISP (Internet Service Provider) не дали желаемого результата, т.к. ISP утверждает, что причину следует искать в особенностях нашей внутренней сети. Необходимо однозначно установить причину, и если выяснится, что «виновата» внутренняя сеть, то устранить дефект. Если выяснится, что «виноват» ISP, то аргументировано доказать это ISP.

Профессиональная услуга: «[Оценка качества Internet-Канала](#)». Данная услуга может быть оказана на месте (метод [On-Site Services](#)) или удаленным образом (методы [TestAtelier](#) и [X-Watch on-line](#)).

Результат. Производительность Internet-канала будет измерена и документирована, и вы получите отчет, содержащий данные о доступности Internet-канала и эффективной скорости Internet-канала на уровне HTTP, а также заключение Эксперта о соответствии измеренных значений стандарту de facto (типовым значениям) для используемой сетевой технологии доступа в Internet. Если услуга будет оказываться методом X-Watch on-line, вы сможете контролировать качество Internet-канала в режиме реального времени (через web Интерфейс).

Тестирование QoS

Задача. Проверить качество IP-канала (QoS, Quality of Service), построенного на основе оборудования компании Cisco Systems. Может проверяться IP-канал для доступа в Internet (например, xDSL, 802.11x и т.п.), IP-канал корпоративной сети, VPN (Virtual Private Network), IP-канал сети VoIP и т.п.

Профессиональная услуга: «[Тестирование QoS](#)». Данная услуга может быть оказана на месте (метод [On-Site Services](#)) или удаленным образом (методы [TestAtelier](#) и [X-Watch on-line](#)).

Результат. Качество работы IP-канала будет измерено и документировано, и вы получите отчет, содержащий значения всех основных характеристик качества IP-канала (jitter, delay, packet lost), а также заключение Эксперта о соответствии измеренных значений стандарту de facto (типовым значениям) для используемой сетевой технологии. Если услуга будет оказываться методом X-Watch on-line, вы сможете контролировать качество IP-канала в режиме реального времени (через web Интерфейс).

Диагностика кабельной системы

Задача. Провести тестирование кабельной системы сети и сертифицировать ее на соответствие требуемой категории (5/5e/6).

Профессиональная услуга: «[Диагностика кабельной системы](#)». Услуга оказывается на месте (метод [On-Site Services](#)).

Результат. Качество кабельной системы будет проверено с помощью специального прибора, документировано, и вы получите отчет, содержащий измеренные значения всех характеристик всех информационных линий кабельной системы сети. Выявленные дефекты, по возможности, будут устранены на месте.

Тестирование производительности web-сайтов

Задача. Необходимо проверить качество услуг web хостинга, предоставляемого HSP (Hosting Server Provider).

Профессиональная услуга: «[Тестирование производительности web-сайтов](#)». Услуга оказывается с использованием тестовой инфраструктуры компании ProLAN (специальных роботов, размещенных нашей компанией на различных площадках Internet).

Результат. Вы сможете контролировать качество работы вашего Web-Сайта в режиме реального времени, а также получите отчет, содержащий информацию о времени загрузки web-страниц и данные о доступности тестируемого web-сайта при обращениях к нему из различных точек Internet.

Обучение по теме: «Технология сквозной диагностики компьютерных сетей»

Задача. Научиться технологии диагностики и тестирования сетей и получить соответствующий сертификат.

Профессиональная услуга: [обучение по теме: «Технология сквозной диагностики компьютерных сетей»](#).

Результат. Уникальные знания и сертификат компаний ProLAN и [Network Instruments](#).

Выбор методического материала

Самостоятельная диагностика сети (начальный уровень сложности)

В данном разделе приводятся ссылки на статьи методические материалы нашей компании, посвященные самостоятельной диагностике сети.

Документ	Краткая аннотация
Практическая диагностика сетей (PDF).	Если не знаете с чего начать, начните с чтения этого документа
SelfTest – как выполнить тестирование (HTML)	Пошаговая инструкция по тестированию сети с помощью свободной программы SelfTest
Искусство диагностики локальных сетей», LAN, 1998 (HTML)	Статья о практическом использовании пакета Observer
Тестирование беспроводных сетей (HTML)	Описание результатов тестирования сети 802.11b
Градуcник для Internet-Соединения (HTML)	Статья о тестировании Internet-каналов
Инструкция по тестированию качества Internet-канала (HTML)	Инструкция по использованию свободной программы PageLoad Robot и метода TestAtelier

Кратко о задачах и документах

Практическая диагностика сетей

Задача. Простейшим способом определить, в чем причина плохой работы сети.

Документ: [«Практическая диагностика сетей»](#) (PDF).

Аннотация. Если Вы не знаете с чего начать диагностику своей сети, начните с чтения этого документа. В документе приводятся пороговые значения наиболее значимых характеристик «здоровья» сетей, а также рассказывается о том, как оценить «здоровье» сети средствами свободной программы ProLAN SelfTrend.

SelfTest – как выполнить тестирование

Задача. Провести нагрузочное тестирование локальной сети с помощью свободной программы SelfTest.

Документ: [SelfTest – как выполнить тестирование](#) (HTML)

Аннотация. Пошаговая инструкция по тестированию сети с помощью свободной программы SelfTest.

Искусство диагностики локальных сетей

Задача. Получить первое представление о возможностях анализатора сетевых протоколов для диагностики сетей.

Документ: статья [«Искусство диагностики локальных сетей», LAN, 1998](#). (См. также другие статьи Экспертов нашей компании, которые были опубликованы в журналах LAN, Мир ПК, Сети и Системы Связи - [Публикации в журналах](#)).

Аннотация. Информация о часто встречающихся сетевых дефектах и методах их обнаружения с помощью анализатора сетевых протоколов [Observer](#) компании Network Instruments.

Тестирование беспроводных сетей

Задача. Простейшим способом проверить качество работы беспроводной сети 802.11x.

Документ: [«Тестирование беспроводных сетей»](#) (HTML)

Аннотация. Описание результатов тестирования беспроводной сети стандарта 802.11b, которое проводилось в тестовой лаборатории компании ProLAN с помощью программ FTest и Observer .

Градусник для Internet-Соединения

Задача. Получить представление о том, как можно проверить качество Internet-канала.

Документ: [«Градусник для Internet-Соединения»](#) (HTML)

Аннотация. Информация о том, как, приняв участие в открытом проекте "[Проверь свой Internet](#)", можно бесплатно проверить качество своего Internet-соединения и получить свободный инструмент, позволяющий контролировать его быстродействие и доступность.

Инструкция по тестированию качества Internet-канала

Задача. Провести тестирование производительности Internet-канала с помощью свободной программы PageLoad Robot и получить соответствующий отчет.

Документ: [Инструкция по тестированию качества Internet-канала](#) (HTML)

Аннотация. Пошаговая инструкция по тестированию Internet-канала с помощью свободной программы PageLoad Robot и инструкция по использованию метода дистанционной обработки результатов – [TestAtelier](#).

Методы и технология (для IT-Профессионалов)

В данном разделе приводится перечень и краткое описание наиболее интересных документов и методических материалов нашей компании, посвященных вопросам диагностики и управления IT-системами.

Документ	Краткая аннотация
«SLa-ON APM – Управление производительностью приложений на принципах SLA» (PDF)	Подробное описание возможностей и отличительных особенностей технологии SLa-ON APM компании ProLAN
QoS-Wizard – Управление качеством IT-Системы в режиме реального времени (HTML)	Как повысить эффективность использования «традиционных» систем управления
Инструкция по тестированию производительности IP-Сети с помощью свободной программы SelfTrend» (PDF)	Как самостоятельно управлять производительностью IP-канала, построенного на базе оборудования компании Cisco Systems
Методика нагрузочного тестирования сети» (PDF)	Описание методики нагрузочного тестирования локальных сетей
Управление бизнес приложениями клиента, работающими в сети NSP (HTML)	Рассматриваются вопросы разграничения ответственности между администратором сети и провайдером услуг связи
База Знаний (HTML)	Результаты тестирования различных сетей

Кратко о задачах и документах

SLa-ON APM – Управление производительностью приложений на принципах SLA

Задача. Познакомится с технологией SLa-ON APM компании ProLAN, и понять - как ее можно использовать для диагностики и управления IT-системой.

Документ: [«SLa-ON APM – Управление производительностью приложений на принципах SLA»](#) (PDF).

Аннотация. Это серьезный документ, ориентированный на профессионалов в области сетевого управления. В документе подробно рассказывается о назначении и особенностях технологии компании ProLAN, а также о том, как использовать предлагаемую технологию для диагностики и для управления IT-системой.

QoS-Wizard

Задача. Повысить эффективность используемой системы управления сетью.

Документ: [QoS-Wizard – Управление качеством IT-Системы в режиме реального времени](#) (HTML).

Аннотация. Документ, в котором кратко (но конкретно) рассказано о том, как, используя технологию SLa-ON APM компании ProLAN и «традиционные системы сетевого управления на базе SNMP», организовать эффективное управление IT-системой.

Инструкция по тестированию производительности IP-Сети

Задача. Самостоятельно провести тестирование качества работы IP-канала, построенного на базе оборудования компании Cisco Systems.

Документ: [«Инструкция по тестированию производительности IP-Сети с помощью свободной программы SelfTrend» \(PDF\)](#).

Аннотация. Пошаговая инструкция по тестированию IP-Канала с помощью модуля «Cisco SAA Manager», входящего в состав свободной программы SelfTrend.

Методика нагрузочного тестирования сети

Задача. Изучить технологию нагрузочного (стрессового) тестирования локальных сетей.

Документ: [«Методика нагрузочного тестирования сети» \(PDF\)](#).

Аннотация. Подробное описание методики нагрузочного тестирования сетей.

Управление бизнес приложениями клиента, работающими в сети NSP

Задача. Разграничение ответственности между администратором корпоративной сети и провайдером услуг связи (NSP, Network Service Provider).

Документ: [«Управление бизнес приложениями клиента, работающими в сети NSP» \(HTML\)](#).

Аннотация. Рассматриваются вопросы организации эффективного управления IT-системой, одна часть которой является собственностью клиента, а другая часть (каналы связи) арендуется у провайдера услуг связи.

База Знаний

Задача. Интересуют конкретные «цифры» по результатам тестирования различных сетей.

Информация: раздел [База Знаний](#).

Аннотация. Это большой раздел, посвященный результатам тестирования различных сетей. Данный раздел представляет интерес, в первую очередь, для IT-специалистов, знакомых с диагностическими средствами компании ProLAN.

Если у Вас возникли вопросы по предлагаемым решениям, мы будем рады на них ответить.

Звоните по телефонам: (095) 913-3067, (095) 913-3068

Пишите по адресу: expert@prolan.ru.