

**全球新闻云**

**服务项目运维方案**

## 一、服务流程

在有设备或软件发生故障时，我公司将可能减少或消除系统故障对新闻云业务的影响。在接到巡检工程师或甲方故障通知后，在 5 分钟内响应，30 分钟内后台技术人员不能解决排除故障的，马上调派研发工程师在 4 小时内上线排除故障；如果研发工程师在 12 小时内未能解决关键问题故障，或超过 24 小时未能解决一般问题的情况下，如第三方服务故障在 48 小时内调派原厂工程师到现场解决故障。在此期间我公司提供功能完好的备份设备来保证新闻云的正常运转，根据甲方需要，提供故障件免费更换，并于故障排除后 5 个工作日内向甲方提供《故障解决报告》。

## 二、服务内容

在甲方管理下负责提供约定范围内新闻云网维保服务，以确保新闻云网的正常运行；针对本次新闻云网维保项目我公司会提供具有多年的广电新闻系统运维经历的工作人员，对保障系统稳定及新闻的安全制播有着关键性的作用。

## 三、服务团队

我公司拥有一套完善的运维管理体系，有组织优秀的领导班子和经验丰富的专业团队，能够对于复杂的系统进行快速的故障响应和问题解决，同时为了保证系统的安全可靠，为技术人员更快捷、更科学的了解到安全制播的工作状况，采用智能化运维模块，实时监测、管理新闻生产平台的业务系统，凭借强大的技术实力，消除一切不可控因素，及时发现和处理系统故障，以确保新闻制作网的正常运行。同时我方保证指派服务人员具有较高的政治觉悟和道德修养，具备承担

挑战性工作任务的能力和极强的责任感和敬业精神，通过持续不断的沟通交流，根据设备的运行状态，不断了解用户需求，不断对产品及服务进行改进和提高，满足在甲方相关部门工作的基本要求，有力地保证设备的正常稳定的运行。同时对现有的工作流程及系统运维任务相当熟悉，对各系统业务流程、接口、数据软件及硬件等具体维护工作安排井然有序，我们有着一整套维护方法及出现故障的应急方案，我公司将采用全年 7×24 小时（含节假日）中、英文技术热线服务和技术响应服务，包括电话、远程拨入、现场备机、备机等方式，为节目的安全高效生产提供保障。

#### **四、备品备件**

我公司在国内有具有充足的备件库，备件能满足维保需求，在签订合同后 14 日内备好相关备件和备机，备件和备机均为阿里云、AWS、EMC、HP、DELL、ORACLE 原厂产品或与原厂同渠道采购的产品。提供将备品备件存放在采购方指定位置的服务。现场存放的维保产品备件包括但不限于存储控制器、各类型号磁盘、电源等，如遇到问题我方工程师第一时间对服务器问题进行判断，通过电话及其它远程方式进行解决。如果是硬件损坏，提交备件申请，备件将在提出申请后 24 小时内发出（对于常见易损部件，如硬盘、电源等，12 小时内到达现场进行备件更换）。

#### **五、工作计划**

根据我公司与中央电视台新闻云网约定维护全球新闻云网维保服务，制定以下维保计划：

## **重大调整期**

当甲方系统需要作重大调整、升级或应用软件系统连接等情况时，我公司代维工程师全程在场待命，配合甲方和相关厂家解决任何可能出现的问题。

## **日志分析**

提供每月 2 次全面的设备运行日志分析服务，对系统软件运行中的报错信息进行分析，按照错误类别和种类分类整理记录，对可能引起运行故障的高级别错误进行跟踪，并提供全面的分析报告和解决办法。

## **培训服务**

根据甲方要求，对甲方现场技术人员提供培训服务，培训内容包括设备日常维护、故障判断、应急处理等。

## **升级服务**

我公司提供设备固件和软件的免费维护升级，确保设备所使用的固件和软件为原厂正式颁布的最可靠的版本，并保证在固件和软件维护升级时不影响系统的正常工作。

## **重保期**

在重大、重点、重要播出安全保障期间，保障维保工程师在现场值班，提供现场技术保障服务。

## **保养服务**

我公司对故障或损坏设备提供维修服务，并对维修设备提供三个月的免费保养服务。

## **巡检服务**

约定范围内对新闻云网提供一年 4 次的定期巡检服务，保证维保设备达到设备出

厂的指标和性能，巡检包括：环境检查、硬件巡检、软件巡检，在巡检过程中发现问题应及时解决，并根据甲方的需求、业务量进行全面考察调研，提供完善的巡检报告和设备目前健康境况报告。