

陕西省市场监督管理局
数据中心 2025 年度运维项目

合同书

甲方：陕西省市场监督管理局信息中心

乙方：陕西北佳信息技术有限责任公司

签订地点：陕西省西安市

签订日期：2025 年 3 月



陕西省市场监督管理局
数据中心 2025 年度运维项目

合同书

甲方：陕西省市场监督管理局信息中心

乙方：陕西北佳信息技术有限责任公司

签订地点：陕西省西安市

签订日期：2025 年 3 月

甲 方：陕西省市场监督管理局信息中心

住所地：西安市未央区二环北路东段 739 号

法定代表人：房欣

联系方式：029-86138110

通讯地址：西安市未央区二环北路东段 739 号

传真：029-86138110

乙方：陕西北佳信息技术有限责任公司

住所地：陕西省西安市高新区高新二路 14 号众创示范街区 i 创途

D-101-301 室

法定代表人：杨彬

联系方式：029-85511000

通讯地址：西安市碑林区雁塔北路 67 号红锋商务大厦 8 层

传真：029-85510292

1 合同说明

1.1 陕西省市场监督管理局数据中心 2025 年度运维项目的竞争性磋商结果，依据《中华人民共和国民法典》的规定，在平等、公平、诚实和信用的原则下，合同双方经协商达成一致，签订本合同。

1.2 本合同另有附件：

附件 1：服务费用分项明细。

附件 2：服务内容。

2 合同内容

本合同内容为陕西省市场监督管理局数据中心 2025 年度运维项目。

2.1 本合同的服务期为：2025 年度。（因财政部门预算批复、向大数据局备案及招标流程需要一定时间，运维工作的服务时间无法完全衔接。鉴于系统运维服务工作的重要性，为保障系统在运维合同到期后安全稳定运行，由原服务商继续提供运维服务工作直至招标确定新的服务商完成合同签订。在此期间产生的服务费用由新服务商向原服务商支付，原服务商应持续提供与合同内容相符的所有服务事项。具体事宜由甲、乙双方进行协商制定。）

2.2 服务期内需驻陕西省市场监督管理局运维工程师 13 名。

2.3 具体服务内容见附件 2。

3 合同金额及付款信息

3.1 服务费用

服务费用总价为人民币：¥2,088,000.00 元（大写：贰佰零捌万捌仟元整）。分项费用明细详见附件 1。

实际支付参见本合同 3.2，本合同金额为含税金额。本合同产生的一

切费用由乙方承担,甲方不再向乙方支付其他任何费用。

3.2 结算方式

具体结算方式为:

1) 合同签订之日起 7 个工作日内,甲方需向乙方支付合同总额 2,088,000.00 元的 90%作为预付款,即 1,879,200.00 元(大写:壹佰捌拾柒万玖仟贰佰元整)。

2) 项目验收合格后 7 个工作日内,甲方需向乙方支付合同总额 2,088,000.00 元的 10%,即 208,800.00 元(大写:贰拾万捌仟捌佰元整)。

3.3 付款信息

乙方开户银行名称、地址和账户:

户名:陕西北佳信息技术有限责任公司

账号:0315 0100 0001 2010 2093 146

开户行:北京银行西安分行营业部

银行地址:西安市雁塔区沣惠南路 16 号泰华金贸国际 2 号楼

联系电话:029-85511000

联系地址:西安市碑林区雁塔北路 67 号红锋商务大厦 8 层。

4 甲乙双方职责

4.1 甲方职责

A、为乙方的现场/远程维护提供必要的工作场地和工作条件。在不影响正常业务开展的情况下,为乙方提供维护/修机时间,安排工作人员协助乙方工作。

B、对乙方工作进行监督和评判。

C、按本合同规定的时间、方式支付合同款项。

D、根据有关运维管理制度,对系统修改/新需求进行审定。

4.2 乙方职责

A、根据陕西省市场监督管理局信息中心对运维人员的要求，陕西北佳信息技术有限责任公司将派遣十三名符合要求的运维人员在服务期内驻守在约定的办公地点，响应甲方提出的业务咨询、系统故障等服务。确保数据中心正常使用，保证设备稳定运行，及时响应。

B、做好服务内容工作并履行好各项服务。

C、乙方保证提供的服务不存在权利（包括但不限于知识产权）瑕疵，乙方违反此保证所造成的一切损失（包括但不限于甲方下属市局（公司）损失）由乙方承担。

D、乙方应完成在招标文件中承诺的其他事项。

5 知识产权归属

5.1 受甲方委托，由乙方运维期间开发的应用软件和相关文件和文档的所有权、版权和使用权归甲方所有。与本信息系统相关的且由此项目开发而新产生的商业秘密信息、技术资料和技术诀窍等所有权归甲方所有。乙方不得擅自自用或向第三方转让本条所约定的相关所有权和使用权或泄露秘密信息、技术资料或技术诀窍。

5.2 双方确定，因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权权利归属，按下列第（2）种方式处理：

（1）甲方享有申请专利的权利。

（2）按技术秘密方式处理。有关使用和转让的权利归属及由此产生的利益按以下约定处理：

①技术秘密的使用权：归甲方所有

②技术秘密的转让权：归甲方所有

③相关利益的分配办法：归甲方所有

双方对本合同有关的知识产权权利归属特别约定如下：归甲方所有。

5.3 乙方不得在向甲方交付研究开发成果之前，自行将研究开发成果转

让给第三人。否则，乙方应赔偿给甲方因此造成的全部损失，并将所得利益全部交还给甲方。

5.4 乙方提供给甲方的来自于或属于第三方的软件，具有合法的所有权、版权和使用权，乙方必须将所有授权给甲方的第三方软件的所有权、版权和使用权等书面文件的原件交甲方。

5.5 乙方须保障甲方在使用其产品、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利其他知识产权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律和费用责任。

5.6 甲方对乙方所提供的软件有自行升级的权利。甲方有权利对乙方所提供的自行开发软件进行升级，升级后的成果属于甲方所有。对原本程序的附加或修改为顺利运行本信息系统，甲方可以根据其实际需要，对乙方所提供的自行开发的软件进行必要的附加或修改；并有权在本信息系统上运行其它的应用软件。

6 网络安全

6.1 乙方应根据合同任务建立相对独立的管理运营技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人。

6.2 乙方未经甲方同意不得转包、分包合同建设和服务任务。

6.3 针对本项目的采集数据、业务数据等相关数据均为甲方所有，乙方未经甲方同意，不得变更用途、用法，不得公开、转让或向第三方提供相关数据；合同终止时应按照甲方要求处理相关数据，涉及个人信息的，应严格按照法律法规和相关制度标准执行。

6.4 乙方发现网络安全漏洞、缺陷或其他严重网络安全风险，应及时向甲方报告。未经甲方同意，不得公开或向第三方提供。

6.5 乙方发生可能影响网络安全的重大事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等，应提前向甲方报告。

7 违约责任

根据乙方不同程度的违约条件,将以违约金、赔偿所有经济损失、合同终止、取消供应商资格体现。

7.1 根据服务指标的要求,乙方如不能在服务响应、技术解决、服务质量方面满足的服务要求,每出现一次乙方应向甲方支付项目服务费的千分之一违约金。

7.2 任何一方违反本合同所规定的其所在保密方面的义务,违约方应按本合同总价的 5%,违约金不足以弥补损失的,还应赔偿全部损失。本违约金和赔偿金的支付义务是独立于其它违约义务的。

7.3 守约方有权解除合同,违约方应向守约方支付合同总金额的 5%违约金,违约金不足以弥补损失的,还应赔偿全部损失。

7.4 如发生违约事件,守约方要求违约方支付违约金时,以书面方式通知违约方,内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等;违约方在收到上述通知后,应于 5 个工作日内答复对方,并支付违约金。违约方未在五个工作日内答复的,视为违约方同意违约事项,甲方有权自未支付的费用中扣除。如双方不能就此达成一致意见,将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷。

8 不可抗力

8.1 签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时,履行合同的期限应予以延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指买卖双方在缔结合同时所不能预见的,并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

8.2 受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用传真或电传通知对方,并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给

对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

9 合同生效与期限

9.1 除非另有说明，本合同经甲乙双方代表或由法人代表授权的全权代表签字、加盖合同章后生效。

9.2 项目为竞争性磋商，则投标文件及谈判承诺为本合同的组成部分。本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等效力。上述文档若与本合同内容规定不一致的，以合同内容为准。

9.3 本合同由陕西省市场监督管理局信息中心（甲方）与陕西北佳信息技术有限责任公司（乙方）签订，合同文书共 6 份，其中甲方 4 份，乙方 2 份。

9.4 合同执行期间，甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。本合同的任何修改和变更均以双方协商一致的书面文件为准。

9.5 本合同自甲乙双方权利义务履行完毕后，合同自动终止。

10 争议解决

在本合同执行的过程中，双方若发生争议，可以先协商解决，达成一致意见，并以书面形式加盖公章确认。若无法协商解决，提交甲方所在地法院诉讼解决。

11 双方约定本合同其他相关事项

11.1 合同变更

1、未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部工作转让第三人承担。

2、本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

11.2 合同解除

双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以通知另一方解除本合同：

1、因不可抗力因素致使本合同不能履行或履行成为不可能或不必要时，本合同任何一方当事人均得以书面通知其他各方终止本合同。上述不可抗力因素包括但不限于：战争、暴动、罢工、严重火灾、水灾、台风、地震等。对合同因不可抗力提前终止给各方造成的经济损失，各方均不对对方承担责任；

2、因技术风险或标的技术及与之相关的技术已经公开，使本合同的履行已没意义或没有必要；

3、因对方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行。

11.3 税费

1、根据现行税法，国家或地方政府向甲方征收的与履行本合同有关的一切税费由甲方支付。

2、根据现行税法，国家或地方政府向乙方征收的与履行本合同有关的一切税费由乙方支付。

11.4 保密义务

甲方向乙方提供的所有在项目执行期间非公开场合可以获取的资料及产生的所有数据资源，仅供本项目小组人员维护系统使用。乙方应确保参加本项目人员相对固定，并对参加项目人员进行背景调查、签订保密协议，严守资料数据所涉秘密、妥善保管数据资源，不得私自下载、拷贝、外传、遗失、复印。

如果乙方造成技术情报、数据资料及关键源代码泄漏事件，乙方须承担有关法律责任，并赔偿甲方相应经济损失。

乙方在本协议中所承担的保密义务在本协议被更改、解除或终止后仍将

持续有效。保密期限为长期，自本合同生效之日起计算。

乙方提供给甲方的技术资料 and 文件，甲方必须保密，不得用于传播和其它商业目的，否则甲方必须承担相应的法律责任，并赔偿乙方相应的经济损失。

甲方：陕西省市场监督管理局信息中心（盖章）

法定代表人 / 委托代理人：  （签名）

2025 年 3 月 31 日

乙方：陕西北佳信息技术有限责任公司（盖章）

法定代表人 / 委托代理人：  （签名）

2025 年 3 月 31 日

附件 1：服务费用分项明细

单位：元

序号	名称	单位	数量	价格（元）
1	驻场及技术服务	项	1	1838000.00
2	硬件保修与升级服务	项	1	250000.00
合计	大写：贰佰零捌万捌仟元整		小写：2,088,000.00	

附件 2：服务内容

一、项目概述

陕西省市场监督管理局现有两处数据中心，分别位于二环北路东段 739 号陕西省市场监督管理局家属院内和咸宁西路 30 号陕西省质检大厦 3 层陕西省标准化研究院。

随着两处数据中心业务不断发展，IT 设备的不断增加，加之部分设备已过质保期，如果设备发生故障，因为设备过保而不能及时更换配件和缺乏技术支持，造成设备故障不能及时恢复，会导致业务长时间中断或数据丢失；同时，陕西省市场监督管理局和陕西省标准化研究院的关键业务系统面向全省企事业单位、社会公众提供服务，其重要性显而易见。因此，两处数据中心 IT 外包服务需交由技术实力强、具有运维资质的第三方服务商来承担数据中心的运维工作，保障数据中心软硬件及整套系统的正常工作和业务连续性。

1. 项目背景

陕西省市场监督管理局（以下简称“省市监局”）现有两处数据中心，分别位于二环北路东段 739 号省市监局家属院内和咸宁西路 30 号陕西省质检大厦 3 层陕西省标准化研究院（以下简称“省标院”）。

省市监局

陕西省市场监督管理局数据中心承载着全省市场监管各类信息化系统、关键业务和应用系统包含门户网站、综合业务系统、网上登记系统、自贸区行政事项联办平台、市场主体年报系统、广告网上登记系统、网上拍卖管理

系统、动产抵押管理系统、电子营业执照管理系统、微信办照系统、主体监管等，硬件设备包含网络、安全、存储设备，X86 服务器等百余台设备，软件包括操作系统、中间件、数据库管理等。

省标院

陕西省标准化研究院数据中心涵盖有：数据库、操作系统、服务器、存储设备、网络设备、安全设备、机房环境等多个领域。硬件设备包含：服务器、存储、磁盘阵列、路由器、交换机、防火墙、网络安全设备、漏扫、负载均衡等，软件包含：Windows、Solaris Linux、Oracle、SQL Server 等。

二. 技术要求

1. 服务内容

1.1 驻场服务

本次驻场服务为陕西省市场监督管理局数据中心驻场服务，具体内容如下：

陕西省市场监督管理局驻场服务

北佳信息将提供 11 人的驻场服务，其中：驻场服务时间为 5×8 小时，驻场 9 名工程师；驻场服务时间为 7×24 小时，驻场 1 名工程师（2 人倒班）。负责数据中心、网络和桌面、智能化和办公系统的日常事务处理，完成现场最紧急和重复性较大的日常事务。

陕西省标准化研究院驻场服务

北佳信息将提供 2 人的驻场服务，其中（1 名主机工程师和 1 名网络工程师），驻场服务时间 5×8 小时，驻场人员加入陕西省标准化研究院运维管理组织，负责数据中心、网络等日常事务的处理，完成现场巡检以及最紧

急的事务和重复性较大的事务。

服务内容包括调研评估、例行操作、响应支持和定期巡检四类，其中：

1. 调研评估服务：根据需方、服务相关方或系统运行的需求，对服务对象的运行状况、运行环境进行现状调研、系统分析和评估，提出相应的建议和服务方案。

2. 例行操作服务：按照约定条件触发或预先规定的常态服务。分为监控、预防性检查和常规作业：

（1）监控：指通过各类工具和技术，对数据中心服务对象的动态和静态指标进行记录、分析和告警，包括对象状态、运行状况和发展趋势等；

（2）常规作业：指供方对数据中心服务对象进行的日常维护，包括日常巡检、定期保养、配置备份，数据备份/恢复、定期重启等活动，以保证服务对象的稳定运行。

3. 响应支持服务：根据响应的前提不同，分为事件驱动响应、服务请求响应和应急响应

（1）事件驱动响应：由于不可预测原因导致服务对象整体或部分性能下降、功能丧失，触发将服务对象恢复到正常状态的服务活动。事件驱动响应的处理过程首先应争取在最短的时间内恢复服务或启用备份资源，维持服务的持续提供，并应对事件做出分析、明确诱发事件的原因和影响的范围，采取有效的防控措施，减少类似事件的再次发生。事件驱动响应的触发条件包括外部事件、系统事件和安全事件三种；

（2）服务请求响应：由于需方提出各类服务请求，引发的需要针对服务对象、服务等级做出调整或修改的响应型服务。服务请求响应需要根据总

体服务策略并参考已有的 SLA/SOW 做出判断，对服务的实施进行影响评估，制定详细的实施方案和回退措施，并在条件允许的情况下执行实施方案和回退方案的测试。变更型响应服务实施完成后，应进行总结，确认已达到预期的目标。此类响应可能涉及服务等级变更、服务范围变更、技术资源变更、服务提供方式变更等。

1.2 响应支持服务

北佳公司的技术支持和故障保修热线以及项目经理、项目协调人和一线工程师手机全天候开通，为甲方提供 7×24 小时的免费技术支持，包括：北佳服务 400 电话：4000184818，服务热线：029-85511000。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、客户化以及使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时准备处理各种突发事件。

1. 热线电话支持服务

我们提供的服务热线，热线电话是 400-018-4818，提供 7*24 小时，15 分钟内的响应支持。服务技术支持热线坐席拥有足够的资深的专业人员进行问题咨询、故障申报等，包含 IBM、HP、SUN、Oracle、Cisco 等认证专家进行服务。北佳信息承诺甲方同时享有如下 3 种响应服务：

序号	响应方式	响应号码或网址
1	热线电话	400-018-4818（免费）
2	传真	029-3816177-8001
3	电子邮件	support@beijiait.com

没有次数限制：客户的服务器系统软硬件出现故障，或设备系统运行过程中有技术疑问需要技术咨询时，可在所选定的服务级别时效内拨打由我公司提供的服务热线电话。北佳信息会立即处理客户的电话请求，提供电话远程技术支持与诊断，直至客户得到满意的结果。

7X24 小时级别响应时效：每周 7 天，每天 24 小时全年无休的 7*24*365 响应客户需求。

服务内容	服务时间	响应时间
热线电话	7×24 小时×365 天	15 分钟
传真	7×24 小时×365 天	30 分钟
电子邮件	7×24 小时×365 天	30 分钟

2. 远程技术支持服务

北佳信息将提供每周 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到客户技术人员服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排原厂认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。

如果需要远程接入，在甲方系统管理员许可的情况下，技术支持工程师会通过远程拨号接入方式直接登录到客户信息机房的设备系统，检查机房环境及系统状况，分析和解决系统存在的软硬件问题。

3. 现场技术支持服务

现场技术服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排技术服务工程师提供现场服务，服务包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

北佳信息在接到客户技术人员申告的故障时，将安排具有原厂商认证资格的技术服务工程师及时赶到客户系统现场所在地，进行不间断的工作，同时将安排资深工程师在线支持，直至故障排除。

同时针对故障将向客户提交故障分析解决报告，并提出具体可操作的预防措施建议。设备出现故障修复后，北佳信息同时将恢复设备上附属系统的恢复，保证设备正常运行。

4. 服务请求响应

北佳信息将根据应用系统运行需要或我局、服务相关方的请求，而进行的响应服务。

服务内容包括但不限于以下：

- (1) 增加、降低网络接入的数量或速度
- (2) 更改设备配置
- (3) 启动、关闭端口或服务
- (4) 更换、更新或升级设备硬件或软件

5. 故障响应

北佳信息将针对设备的软件、硬件、机房环境故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求，而进行的响应服务。

服务内容包括但不限于以下：

- (1) 故障定位
- (2) 备件更换
- (3) 中断、连通网络连接
- (4) 关闭、启动端口
- (5) 更改、恢复配置
- (6) 停止、启动进程

1.3 制定管理计划

项目启动后，北佳信息和甲方沟通，人员入场前针对各系统制定管理计划，管理计划分阶段进行优化，在每次定期汇报交流后修改管理计划，形成下一阶段的管理计划，使管理计划与时俱进，更符合系统当前的需求。

1.4 IT 服务管理咨询

北佳信息在本项目维保期间免费提供运维管理软件,并搭建相应的运维管理软件平台,制定符合现场情况的运维管理流程。软件具备:流程管理、系统监控、配置管理等功能。把运维管理流程融入运维管理软件平台,加上运维管理人员,建立高效可控的运维管理体系,保障服务质量。

1.5 特殊时段保障

北佳信息将与甲方协商在春节、劳动节、国庆节及年终结算等重大节日,对系统设备稳定运行要求较高的特殊时段,北佳信息工程师将提前进行节前巡检,并将值班工程师的时间表以及联系电话表以传真或 Email 的方式传送给省市监局和省标院信息化管理机构负责人,如果需要,根据实际情况安排工程师提供现场值班技术支持服务。

在计划实施较重要的项目(如安装、升级、联网、数据迁移、业务合并或拓展等)时,如需要配合或协助,北佳信息在得到通知后应积极予以响应并派工程师到现场服务。

1.6 安全服务

北佳信息将每季度对省市监局和省标院关键业务应用做全面安全扫描及加固,范围包括系统漏洞、应用漏洞、WEB 漏洞、配置合规性检查,根据操作系统安全评估及漏洞扫描、安全检测、日志分析和配置检测中发现的问题,对服务器、网络设备、数据库系统等安全漏洞进行修补,加强安全配置、安全加固处理。

每季度一次,提交《漏扫报告》、《安全加固方案》。

1.7 备机服务

在省市监局和省标院数据中心设备出现硬件故障或无法工作时,由北佳

信息提供相应的备机并更换，在最短时间恢复业务。

1.8 备品备件服务

为保障服务级别响应、加快故障处理速度、提高客户满意度，特此为保障服务范围内的设备提供西安本地备件。北佳信息在西安本地设有备件库，备件范围满足服务清单内设备范围。

常规备件/本地备品，备件保障 4 小时内到达现场，12 小时内更换完毕，备件使用后快速补充。

非常规备件，48 小时内到达现场。

1.9 技术交流与例会服务

北佳信息会在服务期内，定期与甲方进行技术交流、服务回顾、服务改进等。

1.10 硬件保修与升级服务

北佳信息将对陕西省市场监督管理局运维服务范围中的基础环境及硬件设备提供硬件维护服务（质保期限一年），要求对故障部件进行替换，对预期寿命即将终了的部件进行预先替换。

服务内容如下：

在设备开始进入保修期前，对系统运行状况、连接环境等进行全面核查，并提交核查报告以排除隐患。

维修与部件更换范围仅包含陕西省市场监督管理局机关大楼和北二环机房相应设备，在陕西省市场监督管理局配件采购到位后，北佳信息维修及更换配件完成周期不多于 96 小时。

维修、维护动作需严格执行设备生产厂家规定的维修流程。

项目结束前根据硬件保修结余情况针对安全设备进行升级服务。

2. 服务目标

2.1 满意度提升

通过协助甲方建立完善的管理制度，以此提升业务部门对信息保障工作的认可；

通过我司提供专业化的运维服务，可以缓解部分甲方工作压力，同时提升了信息中心对业务部门服务的工作效率并以此来提高业务部门对信息中心的满意度。

2.2 工作效率提升

引入运维管理外包服务事件管理规范，使日常处理事件的工作流程化，提高处理速度；

通过信息知识/技能传递规范，提高 IT 人员技能储备，提高故障处理成功率；

服务项目经理针对陕西省市场监督管理局信息中心具体环境，提出简化流程、提升工作效率的方案；

服务团队主管带领服务团队成员共同实施服务改进措施。

2.3 日常工作流程规范

引入信息标准的工作流程，逐步实现事件管理流程、问题管理流程、知识库管理流程、资产管理流程；

通过详细的沟通计划及服务交付物规范，使得服务团队成员形成规范的工作习惯。

2.4 日常工作数据化

通过运维管理系统可对日常服务事件数量进行统计，使得 IT 服务人员的绩效考核有了依据，能够量化 IT 服务工程师的工作；

利用监控工具对整个网络运行参数进行全面、系统、深入的采集，运维系统根据采集到的数据进行分析，从而对全网实行高度智能的监测；为掌握设备利用率以及发现网络性能瓶颈提供了分析和解决问题的依据；

对系统进行梳理和监控，快速找到安全风险点，并及时处理安全风险。

2.5 运营技能水平提高

通过知识库管理，对日常故障的解决方案进行汇总，持续更新知识库，并在服务团队内部共享；

引入数据中心管理服务基本知识库，对服务团队成员共享；

由服务团队主管定期安排技能考核，检验服务团队成员技能水平；

由服务团队主管定期安排内部培训，提高团队成员技能水平。

2.6 工作模式由被动变为主动

对重大事件或反复发生的事件，产生问题单，并由专人处理，找出根本原因及解决方案，主动帮助避免重复事件的发生；

由服务团队主管定期安排 IT 使用技能相关培训，普及 IT 日常工作知识，减少由于操作不当引发的事件及操作咨询类事件。

同时在合同结束前十五天填写运维服务质量考核。

服务质量考核单

服务名称			
甲方			
乙方			
服务时间			
服务质量考核内容			
序号	内容	分值	得分
1	设备故障处理	40 分	
2	设备工作性能指标	20 分	
3	设备巡检考核	20 分	
4	客户满意度	20 分	
5	总得分	100 分	
对服务质量的考核意见和建议：			