SMG集团HR系统运维服务需求

随着SMG集团HR系统项目第一阶段基础搭建工作的完成，仅技术层面的维保支持存在一定的局限性，很难满足今后HR系统建设要求。从目前具体实施的需求来看，实施过程中会出现很多与HR业务数据相关的问题需要处理解决，尤其是新旧HR系统薪酬并行阶段，需要懂HR业务的运维人员来支持系统日常所遇到的系统配置和业务操作问题及系统月度算薪工作，故还需要业务层面的开发、运维和支持服务。

详细服务需求如下：

1. 服务期限要求

本服务期时间期限为2017年5月1日至2017年12月31日。

1. 服务内容

* 服务的组织范围包括上海文化广播影视集团有限公司及下属的各个事业群分子公司（不含上海东方明珠新媒体股份有限公司）；
* 业务范围包括PeopleSoft HCM系统月度算薪酬支持工作以及PeopleSoft HCM系统日常运维支持工作（包括日常系统问题解决、必须的配置修改、界面优化调整）
* 现场服务要求：5月至7月每月驻场22人/天，8月至10月每月10人/天，11月及12月每月5人/天。
* 问题处理与文档要求：收集、解决和整理PeopleSoft HCM生产系统的问题，提供项目范围有关的支持服务，在线和离线方式结合，确保问题能在有效解决。定期更新《问题跟踪表》和《月度系统运维总结报告》。

1. 故障响应及解决时限

* 紧急故障（系统瘫痪或部分系统无法正常运转，大范围影响用户使用），响应时间：10分钟内；故障确诊时限：0.5小时。
* 重要故障（不影响系统运转，不影响关键用户使用），响应时间：1小时；故障确诊时限：2小时。
* 一般故障（不影响系统运转，不影响用户使用），响应时间：2小时；故障确诊时限：4小时。
* 可延迟性故障（对系统使用影响不大），响应时间：8小时；故障确诊时限：24小时。