

# 2号人事部技术支持响应SLA

我们的技术支持SLA根据不同影响级别，提供不同的响应时效支持。

	A	B	C	D
1	<b>影响级别</b>	<b>SLA</b>	<b>Hours</b>	<b>How to Submit</b>
2	紧急情况	30分钟	24x7	请通过提交意见反馈或向紧急联系地址发送电子邮件
3	高级影响	4小时	12x5	请通过提交在线客服或意见反馈
4	中级影响	8小时	12x5	请通过提交在线客服或意见反馈
5	低级影响	24小时	12x5	请通过提交在线客服或意见反馈

工作时间定义如下：

- **12x5:** 周一至周五，北京时间上午9点至晚上9点。
- **24x7:** 周一至周日，一天24小时。

企业版和集团版的用户还将拥有：

- **实时在线客服助手:** 您可以预约日程安排支持工程师协助您处理系统部署问题。我们将协助您发起实时屏幕共享，帮助您完成整个过程并确保顺利完成系统部署。

如需了解更多，请参见[2号人事部使用帮助](#)

## 影响等级定义

影响等级	定义
紧急	生产环境中的2号人事部web版或小程序端相关服务不可用，或根本无法运行。可以提交紧急工单，我们的值班支持工程师将在30分钟内响应。例如：所有用户无法登陆或登陆显示502错误。
高级	2号人事部web版或小程序端性能严重下降对业务产生重大影响。重要的业务功能不可用或速度极慢，没有可接受的解决方法。例如：大部分用户无法打卡等。
中级	某些原因阻止了2号人事部web版或小程序端的正常运行，对业务造成了一定影响。重要的2号人事部web版或小程序端业务功能不可用或有所减慢，但是可能有一些解决方法。例如：审批业务批量审批慢，但可以单个审批。条件审批不支持等。
低级	类似使用或业务限制的问题，对业务的影响很小或没有。要求提供信息、增强功能。例如：有关复杂考勤使用的问题等。

## 如何触发紧急事件支持

要触发紧急支持，请向您的2号人事部专属客户成功或者2号人事部紧急联系地址发送电子邮件。最好在邮件中包含相关的截图以及日志。但是，如果您已经拥有一张已升级为紧急情况的支持工单，请在初始电子邮件中说明具体的客服对接人员和提交工单情况。

紧急事件解决后，2号人事部支持人员将关闭紧急事件单。如果紧急情况后续需要跟进，则2号人事部支持人员将通过代客户创建的新常规工单或现有的相关工单继续服务。