

工单服务等级协议 (SLA)

保护线工单 (SLA)

客户问题及故障处理要求 (用户层面)			面向客户承诺的 SLA 服务标准					面向公司内部的 SLA/OLA 服务标准				
故障级别	工单级别	故障级别判定 (含 SaaS 和本地部署)	响应时间		反馈时间	解决时间		响应时间		反馈时间	解决时间	
			电话	线上		S、A、B 级	C、D、E 级	电话	线上		S、A、B 级	C、D、E 级
一级故障	最高	1. 产品核心功能故障造成客户业务无法继续, 且无客户可接受的临时解决方案, 如, 影响客户 APP 当天发版 2. 重大安全漏洞, 如, 系统或第三方	即时	即时	2 小时	6 小时	6 小时	即时	10 分钟	1 小时	6 小时	6 小时

		组件的 Oday 3. 应急事件，如，加密被破解										
二级故障	较高	1. 产品核心功能故障造成客户业务无法继续，但有客户可接受的临时解决方案 2. 产品重要功能故障，但有客户可接受的故障缓解方案	即时	10分钟	4小时	36小时	36小时	即时	30分钟	4小时	24小时	36小时
三级故障	普通	1. 非产品核心及重要功能故障； 2. 现有产品功能咨询	即时	10分钟	4小时	72小时	7天	即时	1小时	24小时	72小时	7天

		及解读									
非故障	较低	1. 产品功能新需求或改进建议, 计入产品迭代开发周期	即时	10分钟	48小时	同产品迭代开发周期	即时	4小时	48小时	同产品迭代开发周期	