Website Content Support Guidelines

Created: 7/3/2023
Last Updated: 7/7/2023

This document provides a breakdown of website update requests by level of issue severity, examples of
Œ ‹µ •š• š   Z o À o U   v   Æ ‰   š Ÿ}v• }(}šZ Œ ‹µ •š (}Œ u •µ u]© Œ

	Request Level	Response Time	Z •}oµ Ÿ}v d]u
🟥	í W u Œ P v Ç U Œ] Ÿ	Immediate	
	Within 10 business da		

Request Level Examples

Level 1 W u Œ P v Ç }Œ Œ] Ÿ o Œ Œ }Œ
W À cŽ€ ÕP ÁCe gaŒ ŒU Œ   Œ P ŒuE Œ î Œ Œ w$c€ Œ‰ à

> À o îW d]u ^ v•]ŸÀ }Œ ,]PZ /u‰ š
> •š u]µš Z vP •Áš} À‰]š U ‰}•ŸvP }(E Z Ÿ%v]U v•Z]‰]v(}Œu
announcement of life event, Œ u}À o }(‰ Œ•}v]v(}Œu Ÿ}v .µ š} Œ]u]v o Z

Level 3: ' v Œ o }vš vš Z vP
U‰ š š}.v v] o] ‰}o] ÇU ‰Œ}PŒ Áu u %}Œ]v(}Œu o]vv Z vPU}
U µ‰ š š} (µoš Ç ‰Œ}.o U v À ‰ P • Œ ‹µ •š U Œ }ŒP v]Ì

t •]š h‰ š }u‰o Ÿ}v Æ‰ š Ÿ}v•

x }oo P }uuµv] Ÿ}v• Œ • Œ À • šZ Œ]PZ š—š} €•}€ review and adjust š}
  ]v }u]vP Œ. ‹µ •š•

x &}Œ •µ u]••]}v• }(Z ‹µ •š > À o ïW /š]• Æ‰ š šZ šZ •µ u]©
  +}Œš š} }u‰o š šZ Œ ‹µ •š Á •]ššsŒ]š•%Œ š µ‰ Ç všZ Z Z o‰Á }(^
  u] or Web StewardX ^ Ÿ}v u]v• v ÁšŒ •š(}Œ Z Á •]š • Ÿ}v Œ o
  [here]X t]ŸvP } µ vš Ÿ}v v šŒ]v]vn [here] ‰ Ÿ}v• Œ š]o

x dZ •µ u]© Œ]• Æ‰ š š} ‰Œ}À] }u‰o š š]o• µ‰}v •µ u]š
  š} ‰Œ }o}vP }u‰o Ÿ}v Ÿu o]v X

x E ÁŒ ‹µ •š• u Ç v}š š} Ÿ À •µ u]••]}v• v U]v•š U u•µ•š
  form submissions.

- x }oo P }uuµv] Ÿ}v• •š + Á]oo Œ •‰}v š} oo Œ ‹µ •š• ‰ Œ šZ commonly sµ u]© Œ• •Z}µo Æ‰ š š} Œ]À }v.Œu Ÿ}v }(šZ]Œ Œ ‹µ •Ÿ}v• Á]šZ]v î µ•]v •• Ç•X Æ ‰Ÿ}v• Œ • (}oo}Á•W Œ •‰} • }(u ŒP v Ç }Œ Œ]Ÿ o ŒŒ}Œ]••µ ••}Œ•Á]šZ]v î ZZ}µŒ• Œ impact requests.

- x oo Œ ‹µ •š• Œ Æ‰ š š} Œ •}oÀ Á]šZ]v íì µ•]v •• Ç• ~ (}Œ]v•ŸšµŸ}v o Z}o] Ç••X Z •}oµŸ}v u Ç]šZ Œ }u‰o Ÿ}v }(project status. If a request is escalated to project status, that means it requires more resources than can be allocated in a two‐Á I ‰ Œ]} X dZ }oo P }uuµv] Ÿ}v• •š + Á]o •µ u]© Œ](‰Œ}i š]• • o š • ••}}v • šZ Œ ‹µ •š Z• v À

- x Requests that]v o µ W & Œ u] Ÿ}v Á]oo µš}u Ÿ oo Ç • o š š} allow 4‐ò Á I• (}Œ W & Œ u] Ÿ}vX

- x dZ •µ u]© Œ]• Æ‰ š š} ‰Œ}À]]v(}Œu Ÿ}v v Œ •‰}v• š} š u Á]šZ]v Œ •}v o Ÿ quest(Á u]] Ÿ}vX P(•µ Œ]© Œ Œ •‰}v• P} • }Œ µ

p]` •ù` 6 Ç `Z ñ Ó ‰ o]v p•• P[Ç U 2 }o]o ZP² y use d0]7 5 Ÿ]}62 TÁ[p ofÒ s R v À• ••U] o05 ÄP !ó šõ v Z Œ