|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障级别** | **定义** | **故障响应时间** |
| 一级故障 | 是指灾难性的故障，将严重影响客户的业务运行。即设备由于操作系统失效或崩溃而造成系统瘫痪，应用系统提供的服务中断且无法正常启动运行等，致使设备的基本功能无法实现，且没有临时替代解决方案。 | 立即响应，24小时内必须到达现场 |
| 二级故障 | 是指有比较严重影响的故障，即客户设备发生的故障已经影响到部分功能的实现，但是基本的业务还是能运行，而此故障很大程度上能够引起潜在的系统瘫痪和服务中断。 | 30分钟内响应，48小时必须到达现场 |
| 三级故障 | 是指一般性的故障，影响到了系统的运行，某部分的功能已经无法实现或部分性能退化，但是基本的业务还是能运行，此类故障不会引起潜在的系统瘫痪和服务中断情况。 | 1小时内响应。72小时必须到达现场 |
| 四级故障 | 是指轻微性的故障，间接或断续影响到设备的运行，部分功能偶尔出现异常或性能衰减。 | 2小时内响应。一周内必须到达现场 |

#####

##### 故障级别、响应时间，及常见故障FAQ