

IEASY

译锐

故障级别	故障定义	故障描述
一级故障	指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障,造成业务中断 1 小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。	业务中断 1 小时以上;业务数据丢失
二级故障	指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化，如冗余设备单侧故障等；系统设备或操作系统故障，造成业务中断但不满 1 小时的，如系统复位等。	冗余设备单侧故障
三级故障	指设备在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障，如磁带机故障。	业务不受故障影响
四级故障	产品功能、安装或配置方面需要信息或支持，对业务运作无影响。	对业务运作无影响
SLA:(Service Level Agreement)客户与服务商达成的服务级别协议。是服务水平描述的量化指标。		
工程师电话响应时间：即从接到用户故障申报电话起，到工程师电话反馈给用户止，所使用的时间。		
工程师现场响应时间：从接到用户故障申报之时起，到工程师抵达故障现场之时止，所使用的时间。		
备件到达现场时间：从接到用户故障申报之时起，到备件抵达故障现场之时止，所使用的时间。		
故障解决时间：从接到用户故障申报之时起，到客户设备故障得到解决之时止，所使用的时间。		

用心翻译每一天!

Tel: +86-21-5844 6796 (SH);

Email: daisy.xu@easytranslation.com.cn

www.easytranslation.com.cn