

服务器/微型计算机故障分级管理

1. 目的

为规范服务器和微型计算机产品故障处理方式、响应速度特制定本制度。

2. 范围

适用于我司所售服务器和微型计算机产品故障处理。

3. 故障分级

| 故障类型 | 故障定义 | 故障特点 |
|------|---|--------------------------|
| 一级故障 | 属于紧急问题，是指运行关键应用的设备，由硬件故障导致出现系统瘫痪或者业务中断。比如（开机无显示、开机不加电、RAID崩溃、系统盘识别不到等）。 | 故障导致关键业务停止。 |
| 二级故障 | 属于严重问题，是指严重影响系统运行、维护和管理等，需要立即给予关注。比如（机器运行一段时间自动重启、一段时间自动关机蓝屏、读写性能严重下降，丢包等）。 | 故障导致业务系统不稳定或者部分功能丧失。 |
| 三级故障 | 属于一般问题，是指设备在运行中出现直接影响服务，导致系统性能下降，并可能导致设备的基 | 部件部分失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。 |

| | | |
|------|--|------------------------------|
| | 本功能不能实现的问题。比如 (RAID 降级、内存识别不全, 冗余电源单个模块失效等) | |
| 四级故障 | 主要指咨询类问题或者设备在运行安装过程中, 客户对产品功能、配置等方面需要的信息和需求, 对业务系统无影响。 | 设备技术功能、安装、配置咨询, 或其他不影响业务的服务。 |

4. 故障处理

不同服务级别提供的服务, 按照故障等级进行维护服务。

| 服务类别 | 故障等级 | 远程支持 | | 现场支持 |
|------|------|----------------|----------------|-----------|
| | | 电话响应时间 (分钟) | 远程响应时间 (分钟) | 现场响应时间 |
| 标准版 | 一级故障 | 5*7*60min | 5*7*60min | 24h (工作日) |
| | 二级故障 | 5*7*60min | 5*7*60min | 第二天 |
| | 三级故障 | 5*7*60min | 5*7*60min | 第二天 |
| | 四级故障 | 5*7*60min | 5*7*60min | |
| 黄金版 | 一级故障 | 7*9*60min | 7*9*60min | 12h (工作日) |
| | 二级故障 | 7*9*60min | 7*9*60min | 第二天 |
| | 三级故障 | 7*9*60min | 7*9*60min | 第二天 |
| | 四级故障 | 7*9*60min | 7*9*60min | |
| 钻石 | 一级故障 | 7*24*60min | 7*24*60min | 8h |
| | 二级故障 | 7*24*60min | | 12h |

| | | | | |
|---|------|------------|--|-----|
| 版 | 三级故障 | 7*24*60min | | 24h |
| | 四级故障 | 7*24*60min | | |

上表所述现场响应时间为服务网点覆盖城市响应时间，其它城市现场服务视最近维修站的覆盖情况响应延后 24-48 小时。