

## Gravité du ticket d'assistance

- Parallels Remote Application Server
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition
- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Secure Workspace
- Parallels DaaS

## Informations

Le degré de gravité indique l'impact relatif d'un problème sur les processus de vente ou systèmes des clients. L'assistance Parallels utilise les définitions de degrés de gravité suivants pour classer toutes les demandes d'assistance :

- **Degré de gravité 1 (Urgent)** : Un client n'est pas en mesure d'installer ou d'exécuter un logiciel à cause de problèmes avec une clé de licence, l'ordinateur (serveur) n'arrive pas à démarrer ou le logiciel crashe et corrompt les données. Aucune solution temporaire ou immédiate n'est disponible.
  - **Degré de gravité 2 (Élevé)** : Un client n'est pas en mesure d'installer et d'utiliser un composant ou une fonctionnalité du programme décrit dans la documentation. Parallels travaille actuellement à la résolution du problème. Pendant ce temps, une solution temporaire est peut-être disponible.
  - **Degré de gravité 3 (Normal)** : Un client peut utiliser le logiciel, mais lors de l'utilisation, il subit une perte partielle et non critique des fonctions du logiciel.
  - **Degré de gravité 4 (Amélioration)** : Un client fait face à des problèmes mineurs, rencontre des erreurs dans la documentation, pose des questions d'ordre général concernant l'utilisation du logiciel, soumet ses améliorations ou modifications souhaitées.
-