Степень серьезности заявки в службу поддержки

- 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

Степень срочности указывает на влияние затронутой проблемы на системы и бизнес-процессы нашего клиента. Для классификации всех запросов в службу поддержки в Parallels используются указанные ниже определения степени срочности:

- **Срочная (1)**. Клиент не может установить и запустить программное обеспечение из-за проблем с лицензионным ключом, не удается запустить компьютер (сервер) или произошел сбой программного обеспечения с повреждением данных. При этом в настоящий момент нет доступных способов обойти или решить эту проблему.
- **Высокая (2)**. Клиент не может установить и использовать программный компонент или функцию согласно описанию в документации. При этом есть доступный способ обойти проблему на то время, пока Parallels будет искать решение проблемы.
- **Средняя (3)**. Клиент может использовать программное обеспечение, однако имеет место частичная потеря функциональности, не оказывающая критического воздействия.
- **Низкая (4)**. Клиент сталкивается с несущественными проблемами, хочет сообщить об ошибках в документации или уточнить информацию об использовании, усовершенствованиях или изменениях программного обеспечения.

© 2024 Parallels International GmbH. All rights reserved. Parallels, the Parallels logo and Parallels Desktop are registered trademarks of Parallels International GmbH. All other product and company names and logos are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.