Степень срочности заявки Parallels Remote Application Server

- Parallels Remote Application Server
- Parallels Secure Workspace
- Parallels DaaS
- Parallels Browser Isolation

Срочная

Описание	Рабочая среда, которая зависит от Remote Application Server, не функционирует. Это оказывает критическое воздействие на операции. Клиент не может выполнять работу. При этом в данный момент нет доступных способов обойти эту проблему.
Пример	1. Все или некоторые компоненты решения RAS недоступны 2. Сбой системы
Обязанности клиента	Клиент должен обеспечить постоянную доступность соответствующего персонала на весь период работы специалистов службы поддержки Parallels над устранением данной проблемы.

Высокая

Описание	Критически важная для бизнеса функция не работает, однако работа частично выполняется. Проблема влияет на многих конечных пользователей.
Пример	1. Критически важная функция не выполняется или в ее работе наблюдаются серьезные проблемы 2. Воздействие на производительность
Обязанности клиента	Клиент должен обеспечить постоянную доступность соответствующего персонала на весь период работы специалистов службы поддержки Parallels над устранением данной проблемы.

Средняя

Описание	Клиент может работать, но столкнулся с частичной потерей функциональности, которая не является критически важной.
Пример	1. Конечные пользователи наблюдают проблемы в работе, но при этом могут работать эффективно
Обязанности клиента	Клиент предоставляет персонал по запросу службы поддержки Parallels.

Низкая

Описание	У клиента возникли вопросы общего характера по поводу процедур работы или использования продукта или несущественные проблемы
Пример	1. Общие вопросы по поводу процедур работы 2. Запросы информации об использовании программного обеспечения 3. Отсутствующая документации или ошибки в документации 4. Запросы в отношении тех или иных функций
	Клиент предоставляет персонал по запросу службы поддержки Parallels.

Обязанности
клиента

Гарантированное время ответа

Своевременное предоставление ответов на ваши вопросы очень важно для нас. Чтобы свести время простоя к минимуму, мы гарантируем ответ от нашей службы поддержки в течение определенного времени. Это касается ответов как по электронной почте, так и по телефону. Мы отвечаем на запросы в службу поддержки в течение указанных ниже интервалов времени:

- Запросы уровня **Срочный**: 2 часа;
- Запросы уровня **Высокий**: 4 часа;
- Запросы уровня **Средний**: 12 часов;
- Запросы уровня **Низкий**: 48 часов.

© 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.