

## Umfang des Supports für Parallels Business-Produkte

- Parallels Remote Application Server 18.2
- Parallels Remote Application Server 18.0
- Parallels Remote Application Server 19.0
- Parallels Remote Application Server 19.1
- Parallels Remote Application Server 18.3
- Parallels Remote Application Server 18.1

Während der Laufzeit Ihres aktiven Support-Pakets für Parallels-Unternehmensprodukte bietet das Parallels-Team fachmännische Beratung und Problembehebung in Verbindung mit Fragen und Problemen zur Installation, Konfiguration und Nutzung von Parallels-Software, Bugfixes und Fehlerbehebungen.

**Installation:** Support für die Installation (oder das Upgrade) umfasst die Bereitstellung von Beratung und Problembehandlung in Verbindung mit dem Download und der Installation oder dem Upgrade von Software.

**Konfigurationsprobleme:** Support für die Konfiguration umfasst die Problembehandlung bei den Konfigurationseinstellungen für bestehende Kundeninstallationen in genehmigten Umgebungen zur Gewährleistung eines fehlerfreien Betriebs mit allen Funktionen.

**Grundlegende Fragen zur Produktfunktionalität:** Parallels-Experten beantworten Ihre Fragen zu Vorgehensweisen in Bezug auf Standardfunktionen und beabsichtigten Einsatz des Produkts.

**Überprüfung und Berichterstattung bei Produktfehlern:** Fehlererkennung. Anforderung von Verbesserungen und zusätzlichen Funktionen

### **Versionen der unterstützten Produkte, die von Parallels Support abgedeckt werden**

**Unterstützte Versionen:** Parallels bietet Support nur für die Versionen des Produkts, die in der Produktdokumentation oder unter den Abschnitten ?Lebenszyklus-Ankündigung? und ?Beschreibung der Support-Leistungen? beschrieben sind: Remote Application Server und Parallels Mac Management

**Unterstützte Umgebungen:** Parallels bietet Support für seine Produkte nur auf den Plattformen (Hardware und Betriebssysteme), die in den Versionshinweisen für jedes Parallels-Produkt festgelegt werden.

### **Ausschluss vom Support**

Die folgenden Elemente sind aus dem Parallels Support ausgeschlossen:

- Parallels Software, die mit Hardware oder Software verwendet wird, die nicht in der anwendbaren Dokumentation enthalten ist
- Virusinfektionen
- Spam-Schutz
- System-/Serveradministration
- Konfiguration der Kundennetzwerkumgebung
- Routine-Produktwartung (Datensicherung, Freigabe von Festplattenspeicher und Konfiguration der Rotation von Protokollen)
- Anwendungen von Drittanbietern, die nicht von Parallels bereitgestellt werden
- Geänderte Parallels Software, sofern sie nicht von Parallels oder gemäß der Definition in der Produktdokumentation oder Wissensdatenbank geändert wurde
- Fehler in der Parallels Software aufgrund von Hardwarestörungen, Missbrauch oder fehlerhaftem Gebrauch
- Version der Parallels Software, für die Support-Services von Parallels gemäß der Dokumentation über Ende der Unterstützung für Produkte nicht mehr geleistet werden

- Erstattung von Kosten für Drittanbieterdienste, die nicht von Parallels bereitgestellt werden
- Parallels Support schließt Schulungen, Anpassung, Integration und Probleme aufgrund einer nicht standardmäßigen Nutzung der Software aus.
- Evaluierungssoftware oder andere Software, die kostenlos bereitgestellt wird, oder sonstige Parallels Software, die von Parallels getrennt verkauft wird, insbesondere Beratungscode, außer wenn sie für Abonnementkunden von Parallels allgemein ohne zusätzliche Gebühr verfügbar gemacht wurde.

## **#- INTERNAL (content below this line is not visible in published article) -**

---

© 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.