

Schweregrad von Tickets für Parallels Remote Application Server

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

Schweregrad 1:

Beschreibung:	Die von Remote Application Server abhängige Produktionsumgebung ist ausgefallen. Die Geschäftsabläufe sind stark beeinträchtigt und der Betrieb des Kunden ist gestört. Es steht keine sofortige Umgehungslösung zur Verfügung.
Beispiel:	<ol style="list-style-type: none">1. Die RAS-Lösung ist teilweise oder zur Gänze nicht verfügbar.2. Systemabsturz
Verantwortung des Kunden:	Der Kunde muss während der gesamten Zeit, während derer ein Parallels-Supportteam an der Fehlerbehebung arbeitet, eine Ressource zur Verfügung stellen.

Schweregrad 2:

Beschreibung:	Bei einem Kunden ist eine geschäftskritische Funktion ausgefallen, ein Teilbetrieb ist allerdings möglich. Das Problem betrifft eine wesentliche Anzahl von Endbenutzern.
Beispiel:	<ol style="list-style-type: none">1. Eine kritische Funktion läuft nicht oder nur mit schwerwiegenden Leistungseinbußen.2. Auswirkungen auf die Produktivität
Verantwortung des Kunden:	Der Kunde muss während der gesamten Zeit, während derer ein Parallels-Supportteam an der Fehlerbehebung arbeitet, eine Ressource zur Verfügung stellen.

Schweregrad 3:

Beschreibung:	Der Betrieb des Kunden kann aufrechterhalten werden, aber bei einigen nicht geschäftskritischen Bereichen kommt es zu Funktionsverlust
Beispiel:	<ol style="list-style-type: none">1. Leistungsprobleme bei Endbenutzern treten auf, aber Sie können weiterarbeiten
Verantwortung des Kunden:	Der Kunde stellt auf Anforderung zu einem vom Parallels-Supportteam verlangten Zeitpunkt eine Ressource zur Verfügung

Schweregrad 4:

Beschreibung:	Der Kunde hat allgemeine Fragen zur Vorgehensweise, zu geringfügigen kosmetischen Fehlern oder Fragen zur allgemeinen Nutzung
Beispiel:	<ol style="list-style-type: none">1. Allgemeine Fragen zur Vorgehensweise2. Anforderungen von Informationen über die Softwarenutzung3. Fehlende oder fehlerhafte Dokumentation4. Funktionsanforderungen
Verantwortung des Kunden:	Der Kunde stellt auf Anforderung zu einem vom Parallels-Supportteam verlangten Zeitpunkt eine Ressource zur Verfügung

Garantierte Reaktionszeit

Die rechtzeitige Beantwortung Ihrer Fragen ist für uns von besonderer Wichtigkeit. Um sicherzustellen, dass die Arbeit für Sie nicht verzögert wird, garantieren wir die Reaktionszeit unserer Supportmitarbeiter sowohl im elektronischen als auch im Telefonsupport. Wir beantworten Ihre Supportanfragen in folgenden Zeitrahmen:

– **Schweregrad 1-Anforderungen:** 2 Stunden – **Schweregrad 2-Anforderungen:** 4 Stunden – **Schweregrad 3-Anforderungen:** 12 Stunden – **Schweregrad 4-Anforderungen:** 48 Stunden

© 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.