

Gravedad del ticket de soporte

- 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

Información

El nivel de gravedad indica el impacto relativo de un problema en los sistemas de un cliente o en los procesos de negocio. El soporte de Parallels usa las siguientes definiciones de nivel de gravedad para clasificar todas las peticiones de soporte:

- **Gravedad 1 (urgente):** un cliente no puede instalar y ejecutar el software debido a problemas con una clave de licencia, el equipo (servidor) no se inicia o el software deja de funcionar y corrompe datos. No hay disponible ninguna solución provisional o inmediata.
 - **Gravedad 2 (alta):** un cliente no puede instalar y usar un componente o una función de un programa descritos en la documentación. Es posible que haya disponible una solución provisional mientras Parallels intenta resolver el problema.
 - **Gravedad 3 (normal):** un cliente puede usar el software; sin embargo, hay una pérdida parcial no crítica de funcionalidad del software.
 - **Gravedad 4 (mejora):** un cliente experimentó un problema cosmético menor, encontró errores en la documentación o solicita información sobre el uso, las mejoras o las modificaciones del software.
-