

Перечень проблем, на которые распространяется поддержка для бизнес-продуктов Parallels

- 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

На протяжении срока действия пакета поддержки бизнес-продуктов Parallels специалисты компании Parallels предоставляют экспертные руководства и помощь в поиске и устранении неполадок в отношении тех вопросов и проблем, которые связаны с установкой, настройкой и использованием программного обеспечения Parallels, исправлениями ошибок и процедурами разрешения проблем.

Установка. Поддержка при проблемах с установкой (или обновлением) включает в себя руководства и советы по поиску и устранению неполадок, возникших у клиента в связи со скачиванием, установкой или обновлением программного обеспечения.

Проблемы конфигурации. Поддержка при проблемах с конфигурацией включает в себя помощь в устранении неполадок с настройками конфигурации клиентов для существующих установок в одобренных средах с целью обеспечить работу и функциональность на должном уровне.

Базовые вопросы о функциональности продукта. Эксперты Parallels отвечают на вопросы, касающиеся стандартных процедур работы с продуктом и целевого использования продукта.

Проверка дефекта продукта и отправка отчетности. Идентификация ошибок. Запросы на усовершенствование продукта и запросы в отношении функциональности

Версии поддерживаемых продуктов, на которые распространяется поддержка Parallels

Поддерживаемые версии. Parallels предоставляет поддержку только для тех версий продукта, которые указаны в документации к продукту или в разделах **объявления о жизненном цикле и описания услуг службы поддержки**: [Remote Application Server](#) и [Parallels Mac Management](#)

Поддерживаемые среды. Продукты Parallels поддерживаются для использования только на тех платформах (аппаратных архитектурах и операционных системах), которые указаны в документации к выпуску для каждого продукта Parallels.

Исключения из поддержки

Обязанности службы поддержки Parallels не распространяются на следующие случаи:

- Программное обеспечение Parallels, которое используется на такой аппаратной архитектуре или программной платформе, которая не указана в соответствующей документации, или вместе с ней.
- Заражение вирусными программами.
- Защита от нежелательных сообщений электронной почты.
- Вопросы, имеющие отношение к действиям администраторов системы/сервера.
- Настройка сетевой среды.
- Плановые процедуры работы с продуктом (резервное копирование данных, очистка дискового пространства и настройка ротации журнала).
- Вопросы, связанные с приложениями сторонних поставщиков (не Parallels).

- Проблемы, возникшие в связи с внесенными изменениями в программное обеспечение Parallels, за исключением случаев, когда такие изменения вносятся компанией Parallels или согласно документации к продукту или статье базы знаний.
- неполадки в работе программного обеспечения Parallels, вызванные неправильной работой, нарушением условий эксплуатации или ненадлежащим использованием оборудования.
- Вопросы, касающиеся любой версии программного обеспечения Parallels, для которой компания Parallels прекратила поддержку согласно описанию в документе политики в отношении жизненного цикла продукта.
- Компенсация расходов на услуги, предоставленные сторонними поставщиками (не Parallels).
- Поддержка Parallels Support не распространяется на проведение обучающих курсов, пользовательскую настройку, интеграцию и любые иные вопросы, возникающие вследствие нестандартного использования программного обеспечения.
- Ознакомительное программное обеспечение или другое бесплатное программное обеспечение, а также любое программное обеспечение Parallels, которое продается компанией Parallels отдельно, включая (без каких-либо ограничений), консультативный код, за исключением случаев, когда оно бесплатно распространяется клиентам Parallels по подписке.

#- 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.