Степень серьезности заявки по Parallels Mac Management

- Parallels Device Management

Степень серьезности указывает на относительное влияние затронутой проблемы на системы и бизнес-процессы нашего клиента. Время ответа от службы поддержки зависит от срочности вопроса. Для классификации всех запросов в службу поддержки мы используем указанные ниже определения степени серьезности:

Серьезность 1	
Описание	- Не работает критически важная служба, и при этом в данный момент нет доступных способов обойти эту проблему. - Сбой программного обеспечения, повреждение данных или существенный риск их потери или повреждения. - Критически важный компонент не работает, в результате чего останавливаются все бизнес-операции, а сам бизнес подвергается критическому воздействию. Примечание. Данная проблема оказывает влияние на многих конечных пользователей. При этом в настоящий момент нет доступных способов обойти или решить эту проблему. После разработки способа обойти проблему для нее устанавливается уровень серьезности 3 (обычная).
Пример	1. Не удается настроить прокси-сервер 2. Ни одному клиенту Mac не удается зарегистрировать/получить политики (подключиться) 3. Не удается установить PMM
Обязанности клиента	Для проблем, которые имеют степень серьезности 1, в веб-форме нужно указать номер контактного телефона. Необходимо быть готовым принять звонок, поступающий на указанный номер от службы поддержки, что позволит разрешить проблему в текущем режиме. Если клиент не отвечает на звонок по указанному номеру, то по решению руководителя службы поддержки для проблемы может быть установлена категория серьезности 3 (обычная).

Серьезность 2	
Описание	- Клиент не может использовать весь компонент или критически важную для бизнеса функцию согласно описанию в документации. При этом данная проблема влияет на многих клиентов. - Неправильная/незадокументированная функциональность компонентов PMM, которая не позволяет выполнить критически важное обновление/запуск службы в работу. Примечание. На момент создания билета эта проблема должна быть воспроизводимой. Это необходимо, чтобы провести анализ сразу после создания билета. Любая необходимая поддержка от инженеров компании Parallels предоставляется исключительно в их рабочие часы.
Пример	1. Некоторым клиентам не удается зарегистрировать/получить политики (подключиться)

	2. Развертывание программного обеспечения/приложения не работает 3. Проблемы Netboot (конфигурация/создание образа/развертывание образа) 4. Проблемы обнаружения 5. Проблемы конфигурации профиля/базового развертывания
Обязанности клиента	Для проблем, которые имеют степень серьезности 2, в веб-форме нужно указать номер контактного телефона. Необходимо быть готовым принять звонок, поступающий на указанный номер от службы поддержки, что позволит разрешить проблему в текущем режиме. Если клиент не отвечает на звонок по указанному номеру, то по решению руководителя службы поддержки для проблемы может быть установлена категория серьезности 3 (обычная).

Серьезность 3

Описание	- Клиент может использовать программное обеспечение, однако имеет место потеря функциональности, не оказывающая критического воздействия. - Проблема сказывается на работе некоторых, но не всех пользователей - Проблему не всегда удается воспроизвести или она проявляется время от времени. - Проблема, которая относится к лабораторной/промежуточной среде или среде разработки и не влияет на предоставление услуг.
Например	1. Не удается развернуть определенное приложение или программный пакет 2. Netboot не работает на определенной модели Mac 3. Проблемы состояния совместимости 4. Проблемы работы на портале приложений
Обязанности клиента	Клиент предоставляет персонал по запросу службы поддержки Parallels.

Серьезность 4

Описание	- Предоставлено стабильное или временное решение данной проблемы. Служба поддержки продолжает работу над уточнением основной причины. - Клиент может использовать программное обеспечение, однако могут существовать некоторые небольшие проблемы, которые не влияют на предоставление услуг. - Несущественные проблемы или вопросы общего характера по использованию продукта. - Запросы информации об использовании программного обеспечения. - Запросы в отношении усовершенствования или рекомендации по улучшению работы продукта в будущем. - Отсутствующая документации или ошибки в документации.
Пример	1. Некоторым клиентам не удается зарегистрировать/получить политики (подключиться) 2. Развертывание программного обеспечения/приложения не работает 3. Проблемы Netboot (конфигурация/создание образа/развертывание образа) 4. Проблемы обнаружения 5. Проблемы конфигурации профиля/базового развертывания
Обязанности клиента	Клиент предоставляет персонал по запросу службы поддержки Parallels.

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 **Серьезность 1**: 4 часа;
- Запросы уровня **Серьезность 2**: 8 часов;
- Запросы уровня **Серьезность 3**: 24 часа;

- Запросы уровня **Серьезность 4**: 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.