

支持范围

本文档概述了 Parallels 产品的支持范围和限制。

在 Parallels 软件支持包的有效期内，Parallels 会针对与 Parallels 软件安装、配置和使用相关的疑问和问题，向您提供专家级指导和问题排查；提供缺陷修复和问题解决方案；提供对 Parallels 软件更新和升级（定义如下）的访问权限。

- **升级：**表示同一 Parallels 软件的主要新版本、修订版或增强版，一般可在市场上购买到，由版本号小数点左边的数字变更指定。
- **更新：**表示同一 Parallels 软件的代码修正版、补丁版、更新版和次要版本，一般可在市场上购买到，由版本号小数点右边的数字变更指定。
- **安装：**安装（或升级）支持，包括为客户提供有关软件下载、安装或升级的指导和问题排查。
- **配置问题：**配置支持，包括在获准环境内对客户现有安装的配置设置进行问题排查，以确保客户能够正常操作和使用功能。
- **基本产品功能问题：**Parallels 专家会回答您针对标准和预期产品使用提出的操作方法问题。
- **产品缺陷验证和报告：**确认缺陷。
- **提交增强请求和功能请求**

可获得 Parallels 支持的产品版本

支持版本：Parallels 只对在产品文档或在购买时指定的产品版本提供支持。支持版本的变更会提前在 Parallels 网站上和通过电子邮件通知进行公布。

新版本 - 第三方软件：对于第三方软件，Parallels 可能会提供对通过 Parallels 产品安装的第三方软件的补充试订阅，同时自行决定为部分或全部第三方软件版本提供支持。Parallels 会在客户使用的 Parallels 产品的发布文档中公布此类覆盖范围（例如：http://download.parallels.com/desktop/v10/docs/en_US/Parallels%20Desktop%20User%27s%20Guide.pdf）

支持的环境：Parallels 只支持在各 Parallels 产品的发布文档所指定的平台（硬件和操作系统）上使用其产品。

支持不包括的项目

以下各项在 Parallels 支持范围之外：

- 将 Parallels 软件与适用文档中未指定的硬件或软件结合使用

支持范围

- 病毒感染
- 垃圾邮件防护
- 系统/服务器管理活动
- 日常产品维护（数据备份、磁盘空间清理和日志轮换配置）
- 不是由 Parallels 提供的第三方应用程序
- 经过更改或修改的 Parallels 软件，除非由 Parallels 更改或修改，或者产品文档或知识库中有所定义
- 由于硬件故障、滥用或使用不当导致的 Parallels 软件缺陷
- Parallels 已终止支持服务的任何 Parallels 软件版本，如 Parallels 终止服务政策所述
- 不是由 Parallels 提供的第三方服务的赔偿和费用支付。
- 培训、定制、集成以及与非标准软件使用相关的所有问题均在 Parallels 支持范围之外
- 免费提供的评估软件或其他软件，以及由 Parallels 单独销售的所有 Parallels 软件，包括但不限于参照代码，除非 Parallels 订阅客户无需额外支付任何费用即可获得。