

Регламент работы технической поддержки Ринго

1. Общая информация

Техническая поддержка Ринго оказывает консультационную помощь по вопросам установки, настройки и использования системы.

2. Каналы связи

Все обращения принимаются по электронной почте: support@ringomdm.ru

3. Время работы поддержки

- Будние дни: с 10:00 до 19:00 (МСК).
- Время реакции: 8 рабочих часов.
- Обращения, поступившие вне рабочего времени, обрабатываются в следующий рабочий день.

4. Типы принимаемых обращений

Консультации

- вопросы по установке;
- вопросы по работе системы;
- общие консультации в области корпоративных технологий Apple.

Помощь в решении проблем

- работа системы;
- доставка профилей и политик.

Запросы на доработку (Feature Request)

Предложения по улучшению продукта принимаются по почте support@ringomdm.ru с указанной темой **Feature Request** и передаются продуктовой команде без гарантированных сроков реализации.

5. Расширенная техническая поддержка

Условия и стоимость расширенной технической поддержки разрабатываются **индивидуально под каждый проект** и зависят от масштаба внедрения, требований к уровню сервиса и объема сопровождения.

Подробности предоставляются по запросу через команду Ринго.

6. Что не входит в поддержку

Техническая поддержка не гарантирует помощь в следующих случаях:

- администрирование сторонних систем и сервисов;
- настройка инфраструктуры клиента;
- обучение персонала (если не согласовано отдельно);
- задачи, не связанные с функциональностью Ринго.

7. Документация

Актуальная документация доступна по адресу docs.ringomdm.ru.

Рекомендуется использовать документацию для самостоятельного решения типовых задач.

8. Заключение

Компания Ринго оставляет за собой право обновлять настоящий регламент. Актуальная версия публикуется на официальных ресурсах компании.