

**Регламент технической и консультационной поддержки  
при использовании программы для ЭВМ  
Автоматизированная информационная система  
«Управление профнавигацией»  
(далее – Регламент)**

Общество с ограниченной ответственностью «ПРОФИЛУМ» (ОГРН 1147746694270, ИНН 7704866529, далее - Администратор) обязуется предоставлять техническую и консультационную поддержку пользователям при использовании программы для ЭВМ - Автоматизированная информационная система «Управление профнавигацией» (далее - Программа, включенная Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации № 515 от 07.10.2020г. в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, номер государственной регистрации программного обеспечения 7110, включая обновления к ней и дополнительные функциональные возможности, в том числе модули. ООО «ПРОФИЛУМ» является правообладателем Программы), согласно правилам, описанным в настоящем Регламенте. Программа размещена в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте: [profilum.ru](http://profilum.ru) (далее – Сайт).

Администратор предоставляет техническую и консультационную поддержку путем:

- консультаций по использованию Программы, в случае если данная информация не отражена в инструкциях для пользователей Программы;
- консультаций при диагностике возникших неисправностей в Программе;
- предоставления информации по решению и устранению выявленных неисправностей в Программе на стороне пользователя;
- устранения выявленных неисправностей в Программе на стороне Администратора.

Администратор оставляет за собой право не соблюдать настоящий Регламент, если пользователь:

- просрочил оплату по договору (соглашению) с Администратором;
- умышленно пытается нарушить функционирование Программы;
- не соблюдает шаги по регистрации инцидента, которые описаны в разделе «Регистрация инцидента».

Администратор оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять и дополнять настоящий Регламент.

**Регистрация инцидента.**

В случае, если у пользователя возникают затруднения во время работы с Программой, необходимо следовать следующим шагам:

- ознакомиться с инструкциями для пользователей Программы и осуществить в них поиск решений;
- убедиться, что устройство, с которого осуществляется доступ к Программе, имеет доступ в интернет;
- убедиться, что используется рекомендуемый Правообладателем браузер Google Chrome или Yandex;
- попробовать воспроизвести проблему в другом браузере или на другом компьютере.

В случае, если согласно, вышеизложенному, инцидент (проблему) устранить не удалось, то необходимо сообщить о ней в техническую поддержку Администратору, любым из следующих способов:

- по e-mail: [help@profilum.ru](mailto:help@profilum.ru);
- через Telegram-Бот: [https://t.me/profilum\\_support\\_bot](https://t.me/profilum_support_bot);
- через online-консультанта на сайте: <https://profilum.ru>.

Техническая поддержка Администратора Программы содержит три линии технической поддержки: первую, вторую и третью линии.

Первая линия технической поддержки осуществляет прием заявок от пользователей и предпринимает попытку ее решения. Деятельность первой линии технической поддержки Администратора Программы определяется руководителем службы технической поддержки и не рассматривается в документе.

Вторая линия технической поддержки представлена специалистами Администратора Программы, которые имеют более глубокие (по сравнению со специалистами первой линии технической поддержки) компетенции в вопросах функционирования одного или нескольких компонентов Программы.

Третья линия технической поддержки представлена представителями разработчиков Программы.

Все заявки, независимо от канала поступления, регистрируются специалистом первой линии технической поддержки Администратора Программы в системе HelpDesk в соответствии с порядком, определенным руководителем службы технической поддержки.

Классификация типа заявок: Инцидент/Запрос на обслуживание/Запрос на изменения.

При обращении в службу технической поддержки Администратора, уполномоченный специалист первой линии Администратора Программы должен соблюдать общий порядок приема заявок, а именно зафиксировать:

- тип заявки;
- уникальный номер (№) заявки;
- канал поступления заявки;
- ФИО и адрес электронной почты Администратора и всю информацию, необходимую для обработки заявки.

В случае отсутствия необходимой информации для разрешения инцидента со стороны инициатора (пользователя), специалист службы поддержки Администратора вправе запросить дополнительную информацию и приостановить выполнение обращения (заявки) до получения запрошенной информации.

При обнаружении критических неисправностей, ведущих к невозможности эксплуатации Программы, технический специалист Администратора предоставляет решение в течение 2 (двух) рабочих дней с момента обращения.

График работы службы технической поддержки:

- с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по Московскому времени в будние дни (с понедельника по пятницу), кроме нерабочих праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации;

- с 09 часов 00 минут до 18 часов 00 минут по Московскому времени в выходные дни (суббота и воскресенье), кроме нерабочих праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.

*Администратор оставляет за собой право в любое время по своему усмотрению проводить профилактические работы на Сайте и/или в Программе, делая их недоступными (или частично недоступными) для пользователя.*