

**ПОРЯДОК  
ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОБУЧАЮЩИМСЯ И  
ПЕДАГОГИЧЕСКИМ РАБОТНИКАМ**

1. При использовании Системы дистанционного обучения «Академус» (далее – СДО) техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам оказывается службой технической поддержки СДО.
2. Техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам оказывается преимущественно с использованием инструментов коммуникации в СДО – чат с технической поддержкой.
3. Дополнительными способами оказания технической помощи являются:
  - 3.1. устная консультация сотрудника службы технической поддержки;
  - 3.2. письменная консультация, предоставляемая путем направления писем на электронную почту обучающегося или педагогического работника.
4. Обратиться за помощью можно:
  - 4.1. написав в чат технической поддержки через сервис в личном кабинете в СДО;
  - 4.2. оставив заявку на обратный звонок на официальном сайте Образовательной организации и(или) в СДО;
  - 4.3. написав письмо на электронную почту, указанную в разделе «Контакты» на официальном сайте и(или) в СДО;
  - 4.4. позвонив на номер телефона, указанный в разделе «Контакты» на официальном сайте Образовательной организации.
5. Сроки оказания помощи:
  - 5.1. ответ в чате поступает в течение 24 часов;
  - 5.2. заявка на обратный звонок обрабатывается в течение 24 часов;
  - 5.3. ответ на письмо поступает в течение 48 часов.