



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)**

УТВЕРЖДЕНО

Приказом АНОО ВО «ВЭПИ»

от 25.04.2024 № 06-03.25.04.24.11

Ректор С.Л. Иголкин

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам АНОО ВО «ВЭПИ» и филиалов при реализации образовательных программ или их частей с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Настоящее Положение о порядке оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам АНОО ВО «ВЭПИ» и филиалов при реализации образовательных программ или их частей с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Уставом Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Воронежский экономико-правовой институт» и другими локальными нормативными актами АНОО ВО «ВЭПИ».

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам АНОО ВО «ВЭПИ» и филиалов (далее вместе – Институт) при реализации образовательных программ или их частей (далее вместе – образовательные программы) с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее вместе – ЭО, ДОТ).

1.2. В настоящем Положении используются следующие определения:

1.2.1. Техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам Института при реализации образовательных программ с

применением ЭО, ДОТ (далее – техническая помощь) – комплекс мероприятий, направленных на обеспечение бесперебойного доступа к информационным системам (в том числе информационным справочным правовым системам), электронным библиотечным системам, современным профессиональным базам данных, платформам, программному обеспечению и оборудованию, используемым при реализации образовательных программ с применением ЭО, ДОТ (далее вместе – ресурсы), устранение технических неполадок и консультирование обучающихся и педагогических работников Института в процессе реализации образовательных программ с применением ЭО, ДОТ;

1.2.2. Оператор информационной системы – юридическое или физическое лицо, являющееся правообладателем определенного ресурса, обеспечивающее функционирование ресурсов, используемых при реализации образовательных программ с применением ЭО, ДОТ.

1.3. Настоящее Положение регулирует взаимодействие Института, операторов информационных систем, обучающихся и педагогических работников Института в целях обеспечения бесперебойного доступа к ресурсам, их отдельным функциям, а также в целях устранения технических неполадок при реализации образовательных программ с применением ЭО, ДОТ.

1.4. Целью оказания технической помощи является обеспечение бесперебойного функционирования ресурсов, в том числе их отдельных компонентов, устранение технических сбоев и поддержка обучающихся и педагогических работников Института в процессе реализации образовательных программ с применением ЭО, ДОТ.

1.5. Задачами оказания технической помощи являются:

1.5.1. Оперативное устранение технических неполадок;

1.5.2. Консультирование обучающихся и педагогических работников Института по вопросам работы с ресурсами;

1.5.3. Обеспечение доступа к ресурсам;

1.5.4. Информирование обучающихся и педагогических работников Института о возможных технических работах и обновлениях ресурсов.

2. Участники процесса оказания технической помощи

2.1. Участниками процесса оказания технической помощи являются:

2.1.1. Обучающиеся и педагогические работники Института;

2.1.2. Сотрудники Института (сотрудники отдела информационных технологий, персональные менеджеры по обучению, иные сотрудники, контролирующие реализацию образовательных программ с применением ЭО, ДОТ);

2.1.3. Операторы информационных систем.

2.2. Обучающиеся и педагогические работники Института:

2.2.1. Обращаются за технической помощью к сотрудникам Института и (или) операторам информационных систем в случае возникновения проблем при реализации образовательных программ с применением ЭО, ДОТ;

2.2.2. Соблюдают рекомендации, предоставленные сотрудниками Института и (или) операторами информационных систем.

2.3. Сотрудники Института:

2.3.1. Организуют процесс оказания технической помощи;

2.3.2. Взаимодействуют с операторами информационных систем;

2.3.3. Информировывают обучающихся и педагогических работников Института о порядке получения технической помощи.

2.4. Операторы информационных систем:

2.4.1. Обеспечивают техническую поддержку ресурсов;

2.4.2. Устраняют неполадки на стороне ресурсов.

2.5. Обучающиеся и педагогические работники Института обязаны:

2.5.1. Соблюдать правила использования ресурсами;

2.5.2. Своевременно сообщать сотрудникам Института и операторам информационных систем о технических неполадках.

2.6. Сотрудники Института и операторы информационных систем обязаны:

2.6.1. Обеспечивать оперативное рассмотрение обращений обучающихся и педагогических работников Института об оказании технической помощи;

2.6.2. Предоставлять достоверную информацию о порядке оказания технической помощи;

2.6.3. Соблюдать конфиденциальность данных обучающихся и педагогических работников Института.

2.7. Операторы информационных систем несут ответственность за оказание технической помощи в соответствии с договорными обязательствами с Институтом (при наличии таковых).

3. Порядок оказания технической помощи

3.1. Техническая помощь оказывается сотрудниками Института и (или) операторами информационных систем в зависимости от возможностей каждого из указанных участников оказания технической помощи и сложности выполняемых работ.

3.2. Техническая помощь оказывается в следующих формах:

3.2.1. Консультации обучающихся и педагогических работников Института по работе с ресурсами (далее – консультации);

3.2.2. Работа с обращениями обучающихся и педагогических работников Института, связанных с техническими неполадками в работе ресурсов;

3.2.3. Устранение выявленных технических неполадок в работе ресурсов по результатам обращений обучающихся и педагогических работников Института, восстановление доступа к ресурсам;

3.2.4. Инструктирование обучающихся и педагогических работников Института по использованию ресурсов.

3.3. Консультации проводятся сотрудниками Института и (или) операторами информационных систем в целях разъяснения функционала ресурсов, проведения обучения по работе ресурсов, ответов на вопросы по настройке ресурсов.

3.4. Консультации проводятся в следующих формах:

3.4.1. Лично – проводят сотрудники Института. Для проведения консультации лично обучающимся и педагогическим работникам Институт необходимо отправить соответствующую заявку персональному менеджеру по обучению по установленным в Институте каналам связи;

3.4.2. По телефону – проводят сотрудники Института, операторы информационных систем (последние – при наличии соответствующей «горячей линии» по оказанию технической помощи);

3.4.3. С использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (по электронной почте, через сервисы обмена мгновенными сообщениями, видео-конференц-связи, через официальные сайты операторов информационных систем, с помощью функционала ресурсов) – проводят сотрудники Института, операторы информационных систем.

3.5. Обучающиеся и педагогические работники Института вправе обратиться за консультацией к операторам информационных систем самостоятельно или после проведения консультации сотрудниками Института, в случае наличия дополнительных вопросов по работе ресурсов.

3.6. Консультации проводятся в соответствии с графиком работы (графиком обработки обращений) Института или операторов информационных систем.

3.7. Работа с обращениями обучающихся и педагогических работников Института, связанных с техническими неполадками в работе ресурсов, и устранение выявленных технических неполадок в работе ресурсов по результатам обращений обучающихся и педагогических работников Института, восстановление доступа к ресурсам осуществляется в совокупности и включает в себя:

3.7.1. Диагностику и решение проблем с доступом к ресурсам;

3.7.2. Устранение сбоев в работе ресурсов;

3.7.3. Восстановление утраченных данных (логинов, паролей, учебных материалов и др.).

3.8. Общий алгоритм оказания технической помощи при выявлении технических неполадок в работе ресурсов:

3.8.1. Обучающиеся и педагогические работники Института обращаются к сотрудникам Института или операторам информационных

систем с подробным описанием возникших технических неполадок в работе ресурса;

3.8.2. Сотрудники Института или операторы информационных систем регистрируют обращение Институт в автоматизированной системе и направляют обучающимся и педагогическим работникам уведомление о принятии обращения;

3.8.3. Сотрудники Института и (или) операторы информационных систем анализируют обращение и определяют категорию технической неполадки (например, сбой в работе ресурса, ошибка пользователя, аппаратная неисправность и т.п.), при необходимости связываются с обучающимися и педагогическими работниками Института для уточнения деталей;

3.8.4. Если технические неполадки решаются на стороне Института или ресурса, то сотрудники Института или операторы информационных систем устраняют технические неполадки;

3.8.5. Если технические неполадки связаны с действиями обучающихся и педагогических работников Института, то им предоставляется пошаговая инструкция по их устранению;

3.8.6. Обучающиеся и педагогические работники Института уведомляются о решении технических неполадок по выбранным каналам связи. Если технические неполадки требуют дополнительного времени для решения, то обучающиеся и педагогические работники Института информируются о текущем статусе обращения и предполагаемых сроках устранения технических неполадок.

3.9. Алгоритм оказания технической помощи операторами информационных систем при выявлении технических неполадок в работе ресурсов может отличаться от общего алгоритма, установленного в пунктах 3.8.1 – 3.8.6 настоящего Положения.

3.10. Инструктирование обучающихся и педагогических работников Института по использованию ресурсов проводится в целях снижения количества обращений, связанных с неверными действиями обучающихся и педагогических работников Института при работе с ресурсами, и включает в себя:

3.10.1. Проведение обучающих семинаров, вебинаров, тренингов и других подобных форматов мероприятий по работе с ресурсами;

3.10.2. Предоставление руководств пользователя, инструкций, памяток и других справочных материалов в текстовом форме и (или) видеоформате.

3.11. Информация о проведении обучающих семинаров, вебинаров, тренингов и других подобных форматов мероприятий по работе с ресурсами, а также размещение руководств пользователя, инструкций, памяток и других справочных материалов в текстовом форме и (или) видеоформате осуществляется в личных кабинетах обучающихся и педагогических

работников Института в электронной информационно-образовательной среде Института, на официальных сайтах ресурсов и (или) внутри самого ресурса.

3.12. Сроки оказания технической помощи устанавливаются индивидуально в зависимости от конкретных обращений обучающихся и педагогических работников Института.