Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр «В.И.П. Обучение»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
АНО ДПО «Учебный центр «В. И.П. Обучение»



А. А. Кондратьева

«23» октября 2026 г.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОБУЧАЮЩИМСЯ И ПЕДАГОГИЧЕСКИМ РАБОТНИКАМ

г. Москва, 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила и сроки оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам при использовании системы дистанционного обучения (далее — СДО), размещенной на платформе aviter.ru.

1.2. Техническая помощь оказывается службой технической поддержки Образовательной организации (далее — Техподдержка).

1.3. Техническая помощь не включает в себя консультирование по содержанию учебных материалов (по этим вопросам следует обращаться к преподавателям или куратору группы).

2. Способы обращения за технической помощью

2.1. Основной способ: через чат технической поддержки в личном кабинете СДО (aviter.ru).

2.2. Дополнительные способы:

- по электронной почте (адрес указан в разделе «Контакты» на официальном сайте и в СДО);
- по телефону горячей линии (указан на сайте и в личном кабинете);
- через форму «Оставить заявку на обратный звонок» на официальном сайте.

2.3. При обращении необходимо указать: ФИО, название курса (группы), суть проблемы (например, «не открывается видео», «ошибка при тестировании») и, по возможности, приложить скриншот экрана с ошибкой.

3. Сроки оказания технической помощи

3.1. Ответ в чате технической поддержки и обработка заявки на обратный звонок — в течение 24 часов (в рабочие дни).

3.2. Ответ на письмо, отправленное по электронной почте — в течение 48 часов (в рабочие дни).

3.3. Время реагирования не включает выходные и праздничные дни.

4. Особые ситуации (Технические сбои во время обучения и аттестации)

4.1. В случае возникновения технических проблем (сбой интернет-соединения, недоступность сервера, ошибки в работе платформы), препятствующих прохождению промежуточной или итоговой аттестации, обучающийся обязан незамедлительно обратиться в Техподдержку (любым доступным способом).

4.2. При подтверждении факта технического сбоя на стороне платформы результаты текущей попытки аннулируются, и обучающемуся предоставляется возможность пройти аттестационное испытание повторно в установленные сроки (в соответствии с Положением об итоговой аттестации).

4.3. Если технический сбой произошел по вине обучающегося (отключение электричества, проблемы с личным провайдером), повторное прохождение аттестации осуществляется на общих основаниях с использованием доступных попыток.

5. Заключительные положения

5.1. Техподдержка не несет ответственности за неоказание помощи в случае, если обучающийся не воспользовался ни одним из способов, указанных в разделе 2 настоящего Порядка, или обратился за помощью после истечения сроков, отведенных на аттестацию.

5.2. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте Образовательной организации и в личном кабинете СДО.