



Министерство образования Красноярского края  
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КРАСНОЯРСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОГО СЕРВИСА»

---

660003, г. Красноярск, ул. Ак. Павлова, 23  
Телефон: (391) 2-180-697, 2-180-694, 2-180-696 Факс: (391) 262-82-52,  
E-mail: adm@ktps24.ru  
ИНН/КПП 2461207843/246101001 ОГРН 1092468042578

№ 5 от 12.03 2021г.

***О создании службы технической поддержки  
по работе с платформой «Академия-медиа 3.5»***

Для организации технической поддержки при работе с цифровой платформой системы электронного обучения Красноярского кластера «Академия-медиа 3.5» и подключенных к ней в рамках проекта сетевого взаимодействия студентов и педагогов ПОО

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Создать службу технической поддержки в составе:
  - Бикаев Р.Р., руководитель IT-отдела;
  - Орлова А.Ф., методист РПСВ;
  - Симонов С.С., инженер-электроник;
  - Рыжов А.В., инженер-электроник;
  - Воронов Д.С., ответственный за работу сайта КТПС.

Руководитель РПСВ - директор КТПС

И.А.Магомедова

УТВЕРЖДАЮ  
директор РПСВ-КТПС

  
И.А.Магомедова

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ СЕТИ

1. Общие положения
  - 1.1 Служба технической поддержки Красноярского кластера «Академия-Медиа» оказывает поддержку действующим студентам и преподавателям ПОО, подключенных к нему в рамках проекта сетевого взаимодействия.
  - 1.2 Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах.
2. Время реакции и режим работы
  - 2.1 Служба технической поддержки работает по рабочим дням с 10 до 16 местного времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней РФ).
  - 2.2 Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
  - 2.3 Служба технической поддержки не может гарантировать время решения вопроса, т.к. на это могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа пользователя, своевременность ответа разработчиков и т.п.
3. Круг решаемых задач
  - 3.1 Вопросы авторизации и личных данных:
    - Оказываются помощь с проблемой входа на платформу.
    - Внесение изменений в профиль пользователя (e-mail, ФИО и т.д.).
  - 3.2. Теоретические вопросы работы с платформой:
    - Рассматриваются ошибки в работе системы.
    - Производится пояснение функционала модулей платформы в рамках документации.
    - Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта и документации.
4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки.
  - 4.1. Основанием для выполнения работ является обращение пользователя. Обращение может быть отправлено электронным письмом на [tehsupport@ktps24.ru](mailto:tehsupport@ktps24.ru).

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Обращение не должно содержать нецензурную лексику или оскорбление сотрудников. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Для студентов: ФИО, название ПОО и группу.
- Для преподавателей: ФИО, название ПОО и полное название курса, с которым необходимо решить проблему (при необходимости).
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG (по возможности).

4.3. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-офлайн документации по платформе, на скачивание руководств.

4.4. Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью по следующим основаниям:

- Проблема наблюдается только при использовании устаревшего ПО и не воспроизводится на актуальной(последней) версии или ОС.
- Пользователь не предоставил достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
- В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников.