

# Порядок оказания технической помощи

- [Порядок оказания технической помощи при реализации образовательных программ с применением электронного обучения](#)

# Порядок оказания технической помощи при реализации образовательных программ с применением электронного обучения

Порядок оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам при реализации образовательных программ или их частей с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий определен Приказом от 13.02.2025 № 1479/1

## 1. Основные понятия

1.1. Техническая помощь — комплекс мер, направленных на оказание содействия в устранении технических сбоев и решении иных проблем технического характера, связанных с использованием информационных систем, сервисов, цифровых платформ СПбГУ при реализации образовательных программ или их частей с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.2. Технический сбой — ошибка программного обеспечения и/или ИТ-оборудования, вызывающая нарушение нормального режима функционирования информационных систем, сервисов, цифровых платформ, задействованных в реализации образовательных программ или их частей с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.3. Онлайн-курс — учебный курс, реализуемый с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, размещаемый на официальном сайте и цифровых образовательных платформах СПбГУ, доступ к которому предоставляется через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), и

направленный на обеспечение достижения обучающимися определенных результатов обучения.

1.4. Онлайн-программа — один или несколько онлайн-курсов, направленных на достижение требуемых компетенций по соответствующей, узкоспециализированной тематике. Онлайн-программа изучается обучающимися самостоятельно при участии преподавателя, сопровождающего онлайн-программу.

1.5. Система прокторинга — специализированное программное обеспечение, установленное на компьютер/ноутбук обучающегося, использующееся для идентификации личности обучающегося и обеспечивающее фиксацию процесса прохождения итоговой аттестации/тестирования (запись экрана компьютера и запись обучающегося) под контролем специалиста — проктора.

## 2. Техническая помощь при использовании информационных систем и сервисов СПбГУ

2.1. При возникновении технических проблем, сбоев, связанных с использованием информационных систем и сервисов СПбГУ при реализации образовательных программ (в том числе при проведении учебных занятий, промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости и государственной итоговой аттестации) с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, препятствующих проведению образовательного процесса, обучающимся и научно-педагогическим работникам СПбГУ в целях оперативного получения технической помощи следует обращаться в Управление - Службу информационных технологий СПбГУ (далее - УСИТ) через систему регистрации заявок и инцидентов OTRS – [sd.spbu.ru](https://sd.spbu.ru) (приоритетный способ обращения), либо по телефону: +7 (812) 363 60-30 в случае отсутствия у пользователя доступа к сети «Интернет», согласно инструкции по порядку обращения в техническую поддержку, расположенной по адресу: <https://it.spbu.ru/support.html>

2.2. Техническая поддержка обучающихся и педагогических работников СПбГУ со стороны УСИТ осуществляется по рабочим дням с 09.00 до 18.00.

## 3. Техническая помощь при организации обучения на онлайн-курсах и онлайн-программах СПбГУ.

3.1. При возникновении технических проблем, связанных с освоением онлайн-курсов и онлайн-программ в процессе обучения, в том числе технических сбоев в работе цифровых образовательных платформ, систем прокторинга, обучающимся и педагогическим работникам СПбГУ следует связаться с сотрудниками Центра развития электронных образовательных ресурсов СПбГУ (далее – ЦРЭОР) по электронной почте [support.online@spbu.ru](mailto:support.online@spbu.ru) для фиксации технической проблемы и получения помощи в разрешении сложившейся ситуации.

3.2. Техническая поддержка обучающихся и педагогических работников СПбГУ со стороны ЦРЭОР осуществляется с 09.00 до 18.00.

3.3. Техническая поддержка, связанная с организацией и сопровождением итоговой аттестации по онлайн-курсам и онлайн-программам СПбГУ при проведении промежуточной аттестации по дисциплинам, реализуемым с использованием онлайн-курсов и онлайн-программ СПбГУ, осуществляется в соответствии с Приказом от 23.06.2023 № 8972/1 «Об утверждении порядка организации и сопровождения итоговой аттестации по онлайн-курсам и онлайн-программам при проведении промежуточной аттестации по дисциплинам, реализуемым с использованием онлайн-курсов».