

## Come chiedere supporto

In caso di problemi tecnici è importante preparare bene la richiesta di supporto e **inviarla dall'e-mail con cui l'utente risulta iscritto in piattaforma** poiché questo certifica l'identità dell'utente e ci autorizza a fornirgli il supporto richiesto.

**Attenzione!** Unica eccezione a questa regola è la richiesta di modifica/aggiornamento del proprio contatto e-mail in piattaforma che per essere accettata deve comunque essere inviata direttamente dal nuovo indirizzo e-mail che l'utente richiede di utilizzare come proprio contatto.

Per rendere efficace la richiesta e ottenere una risposta adeguata, predisporre un messaggio indicando con chiarezza:

- l'**oggetto** della comunicazione
- **nome e cognome** e possibilmente *username* di accesso oppure l'e-mail del proprio account;
- il **problema di natura tecnica** incontrato e quando lo stesso si è verificato.

Una volta che il messaggio è stato preparato, inviarlo via e-mail a [cnec-snlg@iss.it](mailto:cnec-snlg@iss.it).

Entro 48 ore lavorative riceverà una risposta.