ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО
НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

**Федеральное государственное
бюджетное учреждение
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ТЕСТИРОВАНИЯ»**

(ФГБУ «ФЦТ»)

Пресненский Вал, д.19, стр. 1, Москва, 123557
тел. (495) 530-10-00, факс (495) 530-10-30
✉ test@rustest.ru www.rustest.ru
ОКПО 52722694, ОГРН 1037739049105
ИНН/КПП 7729392599/770301001

24.03.2017 № 478/02

На № _____ от _____

Руководителям органов
исполнительной власти субъектов
Российской Федерации,
осуществляющих государственное
управление в сфере образования

Руководителям региональных
центров обработки информации

Уважаемые руководители!

Для эффективной организации работы горячей линии в период проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного и среднего общего образования в 2017 году (далее – горячие линии ГИА) ФГБУ «ФЦТ» направляет разработанные алгоритмы обращений на горячие линии консультационной и технической поддержки РЦОИ и ППЭ (далее – алгоритмы).

Обращаем внимание, что использование алгоритмов позволит оптимизировать работу горячих линий ГИА.

Приложения:

1. Алгоритм обращения на единую горячую линию консультационной и технической поддержки РЦОИ в период подготовки и проведения ГИА в форме ЕГЭ;
2. Алгоритм обращения на единую горячую линию консультационной и технической поддержки РЦОИ при подготовке и проведении ГИА-9;
3. Алгоритм обращения на горячую линию консультационной и технической поддержки проведения ГИА в форме ЕГЭ в ППЭ.

Директор С.В. Водолазков

Веснова И.Г.
(495)530-10-00 (доб. 159)
IVesnova@rustest.ru

Приложение 1
к письму ФГБУ «ФЦТ»
от 24.03.2017 г. № 478/02

Алгоритм обращения на единую горячую линию консультационной и технической поддержки РЦОИ в период подготовки и проведения ГИА в форме ЕГЭ

Единая горячая линия обеспечивает консультационную и техническую поддержку РЦОИ и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, по функционированию программного обеспечения, используемого в РЦОИ и ППЭ в период подготовки и проведения ГИА в форме ЕГЭ (далее – единая горячая линия РЦОИ), по следующим технологиям:

- функционирование всех подсистем ФИС и РИС;
- функционирование подсистемы РИС «Планирование ЕГЭ»;
- функционирование программного обеспечения, используемого для проведения экзаменов по технологиям устной части, печати КИМ в ППЭ и сканирования;
- информационно-методическое сопровождение;
- обеспечение экзаменационными материалами;
- функционирование защищенных каналов связи;
- информационная безопасность.

На единую горячую линию РЦОИ могут обращаться следующие категории специалистов РЦОИ:

1. Руководители и их заместители.
2. Руководители отделов.
3. Операторы специализированных программных средств.
4. Администраторы информационных систем.
5. Другие ИТ-специалисты.

Единая горячая линия РЦОИ включает в себя два уровня консультационной и технической поддержки:

1 уровень – предоставление консультаций и технической поддержки по типовым вопросам/проблемам процедуры подготовки и проведения ГИА в форме ЕГЭ. В случае невозможности предоставления требуемых консультаций обращение переадресуется на 2 уровень единой горячей линии РЦОИ.

2 уровень – предоставление консультаций и технической поддержки по сложным и специфическим вопросам/проблемам процедуры подготовки и проведения ГИА в форме ЕГЭ.

Режим работы единой горячей линии РЦОИ

Режим / **Уровень**	**С 9.00 до 20.00 (по московскому времени)**	**Круглосуточно**
1 уровень	в обычные дни	за 1 неделю до начала периода проведения ЕГЭ и в течение недели после окончания периода проведения ЕГЭ (согласно утвержденному расписанию проведения ЕГЭ в 2017 году)
2 уровень	в обычные дни	в рабочие дни с 9.00 до 21.00

Возможны 3 варианта обращений на единую горячую линию РЦОИ:

1. с помощью телефонной связи: **8 (495) 989-11-97**;
2. с помощью электронной почты: **ege@help.rustest.ru**;
3. с помощью системы управления инцидентами: help.rustest.ru.

1. Обращение на единую горячую линию РЦОИ с помощью телефонной связи

При обращении на единую горячую линию РЦОИ **с помощью телефонной связи** необходимо сообщить следующую информацию:

1. Дата обращения *(сообщать дату предыдущего обращения и номер заявки в случае повторного обращения).*
2. Код субъекта РФ.
3. Наименование субъекта РФ.
4. ФИО обратившегося специалиста.
5. Должность обратившегося специалиста.
6. Контактный телефон обратившегося специалиста.
7. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
8. Дата экзамена и наименование предмета *(при необходимости).*
9. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалисты РЦОИ столкнулись в ходе подготовки или проведения ГИА в форме ЕГЭ, при этом необходимо обязательно указать:
   - описание ситуации, наименование программного обеспечение (ПО), организационная процедура, с которыми связано обращение;
   - версия ПО, название методического документа, реквизиты прочих документов, которые указываются в обращении;
   - какие действия привели к возникновению проблемы;
   - какие действия предпринимались для разрешения ситуации;
   - подробное описание предложения (если обращение не связано с необходимостью оперативного решения возникшей проблемы).

Оператором единой горячей линии РЦОИ может быть запрошена дополнительная информация для отправки по электронной почте на единую горячую линию:

10. Скриншот возникающей ошибки в ПО.

Для создания скриншота ошибки стандартными средствами ОС Windows необходимо выполнить следующие действия:

1. *Воспроизвести ошибку.*
2. *Нажать на клавиатуре клавишу «PrintScreen» (также клавиша может называться «PrtScn», «Prnt Scrn», «Print Scr»).*
3. *Открыть программу для редактирования изображений Paint, которая входит в состав операционной системы Windows.*
4. *В программе Paint нажать кнопку «Вставить», изображение ошибки появится в редакторе.*
5. *В программе Paint нажать кнопку «Файл», далее выбрать действие «Сохранить как ...»:*
    - *Изображение в формате PNG*
    - *Изображение в формате JPEG*
6. *Сохранить изображение в любом из перечисленных форматов на Рабочий стол.*
7. *При отправке письма на единую горячую линию РЦОИ необходимо прикрепить данный файл к письму с описанием действий в программном обеспечении, которые привели к возникновению ошибки.*

11. Сведения о работе ПО (предоставить zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).

12. Другая информация.

Важно! При регистрации обращения по телефону специалисту РЦОИ сообщается идентификатор обращения (номер заявки).

1. Обращение на единую горячую линию РЦОИ с помощью электронной почты

При обращении на единую горячую линию РЦОИ **по электронной почте** необходимо сообщить следующую информацию:

В поле <Тема> указать:

1. Код и наименование субъекта РФ.
2. Дата экзамена и наименование предмета (при необходимости).
3. Тип обращения (нештатная ситуация, консультация, предложение).
4. Код вопроса/проблемы:

Код	Категория вопросов
1.	Программное обеспечение АИС ГИА
1.1.	Апелляции и коррекции
1.2.	Управление сервером (сервер пакетов)
1.3.	Станция экспертизы. Обработка бланков.
1.4.	Станция старшего верификатора. Обработка бланков.
1.5.	Станция верификатора. Обработка бланков.
1.6.	Станция сканирования. Обработка бланков.
1.7.	Станция распознавания. Обработка бланков.
1.8.	Менеджер отчетов. Обработка бланков.
1.9.	Утилита печати комплектов. Обработка бланков.
1.10.	Программные ключи для ABBY TestReader
1.11.	Станция администратора. Обработка бланков.
1.12.	Печать справок
1.13.	Станция удаленного сканирования. Обработка бланков.
1.14.	Модуль статистики
1.15.	Создание и обновление БД
1.16.	Станция активации и обновления лицензий
1.17.	Станция проверки результатов
1.18.	Модуль проверки заданий с кратким ответом
1.19.	Планирование ГИА ЕГЭ
1.20.	Станция печати. Обработка бланков
1.21.	ППОИ TestReader Desktop. Обработка бланков
2.	Информационно-методическое сопровождение ГИА ЕГЭ
2.1.	Обеспечение экзаменационными материалами
2.2.	Заполнение бланков
2.3.	Проведение экзаменов
2.4.	Предоставление результатов
3.	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
3.1.	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
4.	Работа горячей линии ГИА ЕГЭ
4.1.	Организация работы горячей линии
4.2.	Иные консультационные вопросы

В тексте письма указать:

1. ФИО обратившегося специалиста.
2. Код и наименование субъекта РФ.
3. Должность обратившегося специалиста.
4. Контактный телефон обратившегося специалиста.
5. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
6. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалист РЦОИ столкнулся в ходе подготовки или проведения ГИА в форме ЕГЭ.
7. Какие действия привели к возникновению проблемы.
8. Описание действий, которые предпринимались для разрешения ситуации.
9. В случае обращения по проблемам, связанным с работой ПО, необходимо приложить сведения о работе станции (zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).
10. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

Важно! Срок ответа на обращение, поступившее на электронную почту, в соответствии с регламентом работы единой горячей линии РЦОИ, не должен превышать 3 часа.

3. Обращение на единую горячую линию РЦОИ с помощью системы управления инцидентами

Доступ к системе управления инцидентами (далее – Система) осуществляется по адресу help.rustest.ru.

Для доступа к Системе специалист РЦОИ должен ввести авторизационные данные своей Организации, которые выдаются централизованно специалистами горячей линии до начала этапа ГИА.

Для регистрации обращения в Системе необходимо создать новую заявку и указать следующую информацию в карточке:

1. Код и наименование субъекта РФ.
2. ФИО обратившегося специалиста.
3. Должность обратившегося специалиста.
4. Контактный телефон обратившегося специалиста.
5. Тип обращения:
   - консультация,
   - нештатная ситуация,
   - пожелание.
6. Код вопроса/проблемы:

Код	Категория вопросов
1.	Программное обеспечение АИС ГИА
1.1.	Апелляции и коррекции
1.2.	Управление сервером (сервер пакетов)
1.3.	Станция экспертизы. Обработка бланков.
1.4.	Станция старшего верификатора. Обработка бланков.
1.5.	Станция верификатора. Обработка бланков.
1.6.	Станция сканирования. Обработка бланков.
1.7.	Станция распознавания. Обработка бланков.
1.8.	Менеджер отчетов. Обработка бланков.
1.9.	Утилита печати комплектов. Обработка бланков.
1.10.	Программные ключи для ABBY TestReader
1.11.	Станция администратора. Обработка бланков.
1.12.	Печать справок
1.13.	Станция удаленного сканирования. Обработка бланков.
1.14.	Модуль статистики
1.15.	Создание и обновление БД
1.16.	Станция активации и обновления лицензий
1.17.	Станция проверки результатов
1.18.	Модуль проверки заданий с кратким ответом
1.19.	Планирование ГИА ЕГЭ
1.20.	Станция печати. Обработка бланков
1.21.	ППОИ TestReader Desktop. Обработка бланков
2.	Информационно-методическое сопровождение ГИА ЕГЭ
2.1.	Обеспечение экзаменационными материалами
2.2.	Заполнение бланков
2.3.	Проведение экзаменов

Код	Категория вопросов
2.4.	Предоставление результатов
3.	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
3.1.	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
4.	Работа горячей линии ГИА ЕГЭ
4.1.	Организация работы горячей линии
4.2.	Иные консультационные вопросы

7. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалист РЦОИ столкнулся в ходе подготовки или проведения ГИА в форме ЕГЭ.
8. Какие действия привели к возникновению проблемы.
9. Описание действий, которые предпринимались для разрешения ситуации.
10. В случае обращения по проблемам, связанным с работой ПО, необходимо приложить сведения о работе станции (zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).
11. Приложить скриншот возникающей ошибки.

Важно! В составе одной заявки допускается ввод данных только по одному обращению (вопросу).

Порядок обработки заявок

1. Обработка заявок Операторами осуществляется в порядке очередности их поступления.

2. Заявки после регистрации передаются на обработку Операторам и принимают статус **«Открыта».**

3. Если в процессе обработки заявки Оператору требуется дополнительная информация от Пользователя, Оператор высылает запрос на дополнительную информацию по электронной почте на адрес организации. Статус заявки переходит в **«Запрос к Пользователю»**.

4. При получении запроса на дополнительную информацию Пользователь должен предоставить информацию по одному из методов:

4.1. При предоставлении дополнительной информации по телефону Пользователь должен сообщить оператору уникальный идентификатор заявки.

4.2. Предоставление дополнительной информации по электронной почте осуществляется ответом на запрос от Оператора. **Не допускается** изменение темы письма.

4.3. При предоставлении дополнительной информации через Систему Пользователь должен выполнить отбор необходимой заявки и нажать на кнопку «Ответить». В появившемся окне ввести необходимую информацию.

5. При отсутствии ответа от Пользователя в течение более чем 3 рабочих дней с момента перехода заявки в состояние «Запрос к пользователю», заявка считается выполненной и может быть переведена в соответствующее состояние.

6. При завершении обработки заявки Оператор добавляет к заявке необходимые комментарии и переводит заявку в статус **«Выполнена»**. При изменении статуса Пользователю высылается уведомление на электронную почту.

7. В случае, если работы над заявкой ведутся, но результат не доступен пользователю (например, внесены изменения в программное обеспечение в соответствии с обращением, но при этом обновленная версия ещё не поступила в регион), устанавливается соответствующий статус заявки **«Принято в работу».**

8. При необходимости Пользователь может вернуть выполненную заявку на обработку Оператору. Возврат заявки осуществляется нажатием кнопки **«Открыть повторно»** в карточке заявки.

Приложение 2
к письму ФГБУ «ФЦТ»
от 24.08.2017 г. № 478/02

Алгоритм обращения на единую горячую линию консультационной и технической поддержки РЦОИ при подготовке и проведении ГИА-9

Единая горячая линия обеспечивает консультационную и техническую поддержку РЦОИ на этапах подготовки и проведения государственной итоговой аттестации выпускников 9-х классов (далее – единая горячая линия ГИА-9) по следующим тематикам:

- функционирование АИС «Планирование ГИА-9»;
- функционирование модуля «Проведение ГИА-9 в ППЭ»;
- информационно-методическое сопровождение;
- функционирование АИС ГИА 2017 (ГИА-9).

На единую горячую линию ГИА-9 могут обращаться следующие категории специалистов РЦОИ:

1. Руководители и их заместители.
2. Руководители отделов.
3. Операторы специализированных программных средств.
4. Администраторы информационных систем.
5. Другие ИТ-специалисты.

Единая горячая линия ГИА-9 включает в себя два уровня консультационной и технической поддержки:

1 уровень – предоставление консультаций и технической поддержки по типовым вопросам/проблемам процедуры подготовки и проведения ГИА-9. В случае невозможности предоставления требуемой поддержки обращение переадресуется на 2 уровень единой горячей линии ГИА-9.

2 уровень – предоставление консультаций и технической поддержки по сложным и специфическим вопросам/проблемам процедуры подготовки и проведения ГИА-9.

Режим работы единой горячей линии ГИА-9

Уровень	Даты	Режим работы
1 уровень	с 01 февраля по 18 марта 2017 г.	с 08.00 по 20.00 (по московскому времени)
	с 18 марта по 19 сентября 2017 г.	круглосуточно
	с 20 сентября по 30 сентября 2017 г.	с 08.00 по 20.00 (по московскому времени)
2 уровень	в будние дни	с 08.00 по 20.00 (по московскому времени)

Возможны 3 варианта обращений на единую горячую линию ГИА-9:

1. с помощью телефонной связи: **8 (495) 530-10-20**;
2. с помощью электронной почты: **gia-9@rustest.ru**;
3. с помощью системы управления инцидентами help9.rustest.ru.

2. Обращение на единую горячую линию ГИА-9 с помощью телефонной связи

При обращении на единую горячую линию ГИА-9 **с помощью телефонной связи** необходимо сообщить следующую информацию:

1. Дата обращения *(сообщать дату предыдущего обращения и номер заявки в случае повторного обращения).*
2. Код субъекта РФ.
3. Наименование субъекта РФ.
4. ФИО обратившегося специалиста.
5. Должность обратившегося специалиста.
6. Контактный телефон обратившегося специалиста.
7. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
8. Код предмета *(по запросу оператора).*

9. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалисты РЦОИ столкнулись в ходе подготовки или проведения ГИА-9, при этом необходимо обязательно указать:

- наименование ПО, с работой которого связано обращение;
- версия ПО;
- какие действия привели к возникновению проблемы;
- какие действия предпринимались для разрешения ситуации.

Оператором единой горячей линии ГИА-9 может быть запрошена дополнительная информация для отправки по электронной почте на горячую линию:

10. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

Для создания скриншота ошибки стандартными средствами ОС Windows необходимо выполнить следующие действия:

1. *Воспроизвести ошибку.*
2. *Нажать на клавиатуре клавишу «PrintScreen» (также клавиша может называться «PrtScn», «Prnt Scrn», «Print Scr»).*
3. *Открыть программу для редактирования изображений Paint, которая входит в состав операционной системы Windows.*
4. *В программе Paint нажать кнопку «Вставить», изображение ошибки появится в редакторе.*
5. *В программе Paint нажать кнопку «Файл», далее выбрать действие «Сохранить как ...»:*
    - *Изображение в формате JPEG*
6. *Сохранить изображение в формате JPEG.*
7. *При отправке письма на единую горячую линию ГИА-9 необходимо прикрепить данный файл к письму с описанием действий в программном обеспечении, которые привели к возникновению ошибки.*

11. Сведения о работе ПО (log-файлы станций программного комплекса АИС ГИА).

12. Другая информация.

При регистрации обращения по телефону специалисту РЦОИ сообщается идентификатор обращения (номер заявки).

3. Обращение на единую горячую линию ГИА-9 с помощью электронной почты

При обращении на единую горячую линию ГИА-9 **по электронной почте** необходимо сообщить следующую информацию:

В поле <Тема> указать:

1. Код и наименование субъекта РФ.
2. Код предмета.
3. Наименование ПО, с работой которого связано обращение.
4. Версия ПО.
5. Код вопроса/проблемы

Код	Категория вопросов
1.	Программное обеспечение АИС ГИА
1.1.	Апелляции и коррекции
1.10	Управление сервером (сервер пакетов)
1.11	Станция экспертизы. Обработка бланков.
1.12	Станция старшего верификатора. Обработка бланков.
1.13	Станция верификатора. Обработка бланков.
1.14	Станция сканирования. Обработка бланков.
1.15	Станция распознавания. Обработка бланков.
1.16	Менеджер отчетов. Обработка бланков.
1.17	Утилита печати комплектов. Обработка бланков.
1.18	Программные ключи для ABBY TestReader
1.19	Станция администратора. Обработка бланков.
1.2	Печать справок
1.20	Станция удаленного сканирования. Обработка бланков.
1.21	Модуль статистики
1.3	Создание и обновление БД
1.4	Станция активации и обновления лицензий
1.5	Станция проверки результатов
1.6	Модуль проверки заданий с кратким ответом
1.7	Планирование ГИА-9
1.8	Станция печати. Обработка бланков
1.9	ППОИ TestReader Desktop. Обработка бланков
2.	Информационно-методическое сопровождение ГИА-9

Код	Категория вопросов
2.1	Обеспечение экзаменационными материалами
2.2	Заполнение бланков
2.3	Проведение экзаменов
2.4	Предоставление результатов
3.	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
3.1	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
4.	Договора на оказание услуг, дата поставки ключей
4.1	Договора на оказание услуг, дата поставки ключей
5.	Работа горячей линии ГИА-9
5.1	Организация работы горячей линии
5.2	Иные консультационные вопросы
6.	Тренировочное тестирование
6.1	Тренировочное тестирование

В тексте письма указать:

1. ФИО обратившегося специалиста.
2. Код и наименование субъекта РФ.
3. Должность обратившегося специалиста.
4. Контактный телефон обратившегося специалиста.
5. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
6. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалист РЦОИ столкнулся в ходе подготовки или проведения ГИА-9.
7. Какие действия привели к возникновению проблемы.
8. Описание действий, которые предпринимались для разрешения ситуации.
9. В случае обращения по проблемам, связанным с работой ПО, необходимо приложить сведения о работе станции (zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).
10. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

Срок ответа на обращение, поступившее на электронную почту, в соответствии с регламентом работы единой горячей линии ГИА-9, не должен превышать 3 часа.

4. Обращение на единую горячую линию ГИА-9 с помощью системы управления инцидентами

Доступ к системе управления инцидентами (далее – Система) осуществляется по адресу help9.rustest.ru.

Для доступа к Системе специалист РЦОИ должен ввести авторизационные данные своей Организации, которые выдаются централизованно специалистами «горячей» линии до начала этапа ГИА.

Для регистрации обращения в Системе необходимо создать новую заявку и указать следующую информацию в карточке:

1. Код и наименование субъекта РФ.
2. ФИО обратившегося специалиста.
3. Должность обратившегося специалиста.
4. Контактный телефон обратившегося специалиста.
5. Тип обращения:
   - консультация,
   - нештатная ситуация,
   - пожелание.
6. Код вопроса/проблемы:

Код	Категория вопросов
1.	Программное обеспечение АИС ГИА
1.1.	Апелляции и коррекции
1.10	Управление сервером (сервер пакетов)
1.11	Станция экспертизы. Обработка бланков.
1.12	Станция старшего верификатора. Обработка бланков.
1.13	Станция верификатора. Обработка бланков.
1.14	Станция сканирования. Обработка бланков.
1.15	Станция распознавания. Обработка бланков.
1.16	Менеджер отчетов. Обработка бланков.
1.17	Утилита печати комплектов. Обработка бланков.
1.18	Программные ключи для ABBY TestReader
1.19	Станция администратора. Обработка бланков.

Код	Категория вопросов
1.2	Печать справок
1.20	Станция удаленного сканирования. Обработка бланков.
1.21	Модуль статистики
1.3	Создание и обновление БД
1.4	Станция активации и обновления лицензий
1.5	Станция проверки результатов
1.6	Модуль проверки заданий с кратким ответом
1.7	Планирование ГИА-9
1.8	Станция печати. Обработка бланков
1.9	ППОИ TestReader Desktop. Обработка бланков
2.	Информационно-методическое сопровождение ГИА-9
2.1	Обеспечение экзаменационными материалами
2.2	Заполнение бланков
2.3	Проведение экзаменов
2.4	Предоставление результатов
3.	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
3.1	Контрольные измерительные материалы и критерии оценки заданий
4.	Договора на оказание услуг, дата поставки ключей
4.1	Договора на оказание услуг, дата поставки ключей
5.	Работа горячей линии ГИА-9
5.1	Организация работы горячей линии
5.2	Иные консультационные вопросы
6.	Тренировочное тестирование
6.1	Тренировочное тестирование

7. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалист РЦОИ столкнулся в ходе подготовки или проведения ГИА-9.
8. Какие действия привели к возникновению проблемы.
9. Описание действий, которые предпринимались для разрешения ситуации.
10. В случае обращения по проблемам, связанным с работой ПО, необходимо приложить сведения о работе станции (zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).
11. Приложить скриншот возникающей ошибки.

Важно! В составе одной заявки допускается ввод данных только по одному обращению (вопросу).

Порядок обработки заявок

1. Обработка заявок Операторами осуществляется в порядке очередности их поступления.

2. Заявки после регистрации передаются на обработку Операторам и принимают статус **«Открыта».**

3. Если в процессе обработки заявки Оператору требуется дополнительная информация от Пользователя, Оператор высылает запрос на дополнительную информацию по электронной почте на адрес организации. Статус заявки переходит в **«Запрос к Пользователю»**.

4. При получении запроса на дополнительную информацию Пользователь должен предоставить информацию по одному из методов:

4.1. При предоставлении дополнительной информации по телефону Пользователь должен сообщить оператору уникальный идентификатор заявки.

4.2. Предоставление дополнительной информации по электронной почте осуществляется ответом на запрос от Оператора. **Не допускается** изменение темы письма.

4.3. При предоставлении дополнительной информации через Систему Пользователь должен выполнить отбор необходимой заявки и нажать на кнопку «Ответить». В появившемся окне ввести необходимую информацию.

5. При отсутствии ответа от Пользователя в течение более чем 3 рабочих дней с момента перехода заявки в состояние «Запрос к пользователю», заявка считается выполненной и может быть переведена в соответствующее состояние.

6. При завершении обработки заявки Оператор добавляет к заявке необходимые комментарии и переводит заявку в статус **«Выполнена»**. При изменении статуса Пользователю высылается уведомление на электронную почту.

7. В случае, если работы над заявкой ведутся, но результат не доступен пользователю (например, внесены изменения в программное обеспечение в

соответствии с обращением, но при этом обновленная версия ещё не поступила в регион), устанавливается соответствующий статус заявки **«Принято в работу».**

8. При необходимости Пользователь может вернуть выполненную заявку на обработку Оператору. Возврат заявки осуществляется нажатием кнопки **«Открыть повторно»** в карточке заявки.

Приложение 3
к письму ФГБУ «ФЦТ»
от 24.03.2017 г. № 478/02

Алгоритм обращения на горячую линию консультационной и технической поддержки проведения ГИА в форме ЕГЭ в ППЭ

Горячая линия обеспечивает консультационную и техническую поддержку ППЭ по функционированию программного обеспечения, используемого в ППЭ (далее – горячая линия поддержки ППЭ), по следующим технологиям проведения ЕГЭ:

- печать КИМ в ППЭ;
- сканирование бланков участников в ППЭ;
- проведение устной части иностранных языков.

На горячую линию поддержки ППЭ могут обращаться следующие категории специалистов:

1. Руководитель ППЭ.
2. Технический специалист ППЭ.
3. Организатор в аудитории.
4. Член ГЭК.

Горячая линия поддержки ППЭ включает в себя два уровня консультационной и технической поддержки:

1 уровень – предоставление консультаций и технической поддержки по типовым вопросам/проблемам процедуры проведения экзамена. В случае невозможности предоставления требуемых консультаций обращение переадресуется на 2 уровень горячей линии.

2 уровень – предоставление консультаций и технической поддержки по сложным и специфическим вопросам/проблемам процедуры проведения экзамена.

При возникновении у специалистов ППЭ вопросов/проблем возможны 2 варианта обращения на горячую линию поддержки ППЭ:

1. с помощью телефонной связи: **8 (800) 775-88-43**;
2. с помощью электронной почты: **support-ppe@help.rustest.ru**.

При обращении на горячую линию поддержки ППЭ необходимо выбрать один из двух вариантов.

Режим работы горячей линии поддержки ППЭ

Режим / Уровень	С 9.00 до 20.00 (по московскому времени)	Круглосуточно
1 уровень горячей линии	в обычные дни	за 1 неделю до начала периода проведения ЕГЭ и в течение суток после окончания периода проведения ЕГЭ (согласно утвержденному расписанию проведения ЕГЭ в 2017 году)
2 уровень горячей линии	в обычные дни	в дни проведения ЕГЭ (согласно утвержденному расписанию проведения ЕГЭ в 2017 году)

1. Обращение на горячую линию поддержки ППЭ с помощью телефонной связи

При обращении на горячую линию поддержки ППЭ **с помощью телефонной связи** необходимо сообщить следующую информацию:

1. Дата обращения *(сообщать дату и номер заявки предыдущего обращения в случае повторного обращения).*
2. Код субъекта РФ.
3. Наименование субъекта РФ.
4. Код ППЭ.
5. ФИО обратившегося специалиста.
6. Должность обратившегося специалиста.
7. Контактный телефон обратившегося специалиста и (или) штаба ППЭ.
8. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
9. Код предмета *(по запросу оператора).*

10. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалисты ППЭ столкнулись в ходе подготовки или проведения экзамена, при этом необходимо обязательно указать:

- наименование ПО, с работой которого связано обращение;
- версия ПО;
- какие действия привели к возникновению проблемы;
- какие действия предпринимались для разрешения ситуации.

Оператором горячей линии поддержки ППЭ может быть запрошена дополнительная информация для отправки по электронной почте на горячую линию:

11. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

Для создания скриншота ошибки стандартными средствами ОС Windows необходимо выполнить следующие действия:

1. *Воспроизвести ошибку.*
2. *Нажать на клавиатуре клавишу «PrintScreen» (также клавиша может называться «PrtScn», «Prnt Scrn», «Print Scr»).*
3. *Открыть программу для редактирования изображений Paint, которая входит в состав операционной системы Windows.*
4. *В программе Paint нажать кнопку «Вставить», изображение ошибки появится в редакторе.*
5. *В программе Paint нажать кнопку «Файл», далее выбрать действие «Сохранить как ...»:*
    - *изображение в формате PNG*
    - *изображение в формате JPEG*
6. *Сохранить изображение в любом из перечисленных форматов на Рабочий стол.*
7. *При отправке письма на горячую линию поддержки ППЭ необходимо прикрепить данный файл к письму с описанием действий в программном обеспечении, которые привели к возникновению ошибки.*

12. Сведения о работе ПО (предоставить zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).

13. Другая информация:

– ФИО члена ГЭК в ППЭ;

– Номер токена члена ГЭК в ППЭ;

– Номер ключа шифрования (сертификата в формате RR_XXXXXX_2017);

– Номер мобильного телефона члена ГЭК в ППЭ.

При регистрации обращения по телефону специалисту ППЭ сообщается идентификатор обращения (номер заявки).

2. Обращение на горячую линию поддержки ППЭ с помощью электронной почты

При обращении на горячую линию поддержки ППЭ **по электронной почте** необходимо сообщить следующую информацию:

В поле <Тема> указать:

1. Код субъекта РФ

2. Код ППЭ

3. Код предмета

4. Наименование ПО, с работой которого связано обращение

5. Версия ПО

6. Код вопроса/проблемы:

Код	Категории вопросов
0	Пароль к токену
1	Станция авторизации. Авторизация и получение ключа доступа
2	Станция авторизации. Мониторинг
3	Станция авторизации. Передача данных в РЦОИ
4	Станция авторизации. Печать дополнительных бланков ответов
5	Печать КИМ в ППЭ
6	Сканирование в ППЭ
7	Устная часть по иностранным языкам
8	Методические вопросы

Например: *90_ППЭ 1001_01_Станция авторизации_2.7_4*

В тексте письма указать:

1. ФИО обратившегося специалиста.
2. Должность обратившегося специалиста.
3. Контактный телефон обратившегося специалиста и (или) штаба ППЭ.
4. Адрес электронной почты обратившегося специалиста.
5. Подробное описание вопроса/проблемы, с которым специалист ППЭ столкнулся в ходе подготовки или проведения ЕГЭ.
6. Какие действия привели к возникновению проблемы.
7. Описание действий, которые предпринимались для разрешения ситуации.
8. В случае обращения по проблемам, связанным с работой ПО, необходимо приложить сведения о работе станции (zip-архив, формируемый по ссылке на станциях Печати, Сканирования, Записи).
9. Приложить скриншот возникающей ошибки в ПО.

Важно знать!

1. При диагностировании принадлежности обращения к федеральному уровню (портал выдачи ключей) или уровню РЦОИ (сервис связи с ППЭ) обратившиеся специалисты переадресуются на единую горячую линию поддержки РЦОИ.

2. Запрошенную информацию следует направлять путем ответа на полученное письмо (команда Ответить) от специалиста горячей линии поддержки ППЭ. В случае невозможности направления письма в форме ответа или при получении запроса по телефону необходимо в <Теме> нового письма указать номер заявки, по которой направляется дополнительная информация.

3. Срок ответа на обращение, поступившее на электронную почту, в соответствии с регламентом работы горячей линии поддержки ППЭ не должен превышать 3 часа.