

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 обеспечения (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.