

РЕГЛАМЕНТ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ АПРОБАЦИИ
доработанного Программного комплекса для проведения ГИА в ППЭ
в форме тренировочного экзамена
по русскому языку, английскому языку (устная часть) и КЕГЭ
без участия обучающихся

3 октября 2023 года

Москва 2023

Аннотация

Техническая апробация доработанного программного комплекса для проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы среднего общего образования, в пунктах проведения экзаменов (далее – ППЭ) в форме тренировочного экзамена по русскому языку, английскому языку (устному) и информатике и ИКТ в компьютерной форме (КЕГЭ) (далее – тренировочный экзамен) проводится в рамках выполнения работ по Контракту «17» апреля 2023 № 0373100018223000008 по виду работ «П.2. Техническая апробация доработанного личного кабинета ППЭ ЕГЭ», Заказчик – ФГБУ «Федеральный центр тестирования».

Настоящий документ является регламентом подготовки и проведения тренировочного экзамена и содержит:

- дату проведения тренировочного экзамена;
- цель, задачи, условия и ограничения проведения тренировочного экзамена;
- информацию о работе консультационной и технической поддержки РЦОИ и ППЭ.

Содержание

1. Термины и сокращения	4
2. Цель, задачи, условия и ограничения проведения тренировочного экзамена.....	7
3. Информация о работе консультационной и технической поддержки РЦОИ и ППЭ	15
3.1. Консультационная и техническая поддержка РЦОИ.....	15
3.2. Консультационная и техническая поддержка ППЭ	15
3.3. Обращение по телефону на горячую линию ППЭ	15
3.4. Обращение по электронной почте на горячую линию ППЭ	16
3.5. Обращения в связи с потерей пароля к токену	16

1. Термины и сокращения

Сокращение, условное обозначение	Расшифровка сокращения, условного обозначения
Бланки участников	Бланки регистрации и бланки ответов № 1 и № 2 (лист 1 и лист 2), в том числе дополнительные бланки ответов № 2 условных участников тренировочного экзамена по русскому языку
Бланки участников, бланки регистрации	Бланки регистрации условных участников тренировочного экзамена по английскому языку (устная часть) или бланки регистрации условных участников тренировочного экзамена по КЕГЭ
ВДП	Возвратные доставочные пакеты, используемые в пункте проведения экзаменов для упаковки экзаменационных материалов, предусмотренные при проведении единого государственного экзамена, доставляемые с федерального уровня
ВДП тренировочный	Конверты (файлы), используемые на тренировочном экзамене для упаковки экзаменационных материалов тренировочного экзамена и подготовленные на региональном уровне или уровне пункта проведения экзаменов, имитирующие ВДП
ГИА	Государственная итоговая аттестация обучающихся, освоивших основные образовательные программы среднего общего образования
Горячая линия РЦОИ	Горячая линия консультационной и технической поддержки региональных центров обработки информации по вопросам подготовки и проведения тренировочного экзамена
Горячая линия ППЭ	Горячая линия консультационной и технической поддержки пунктов проведения экзаменов по вопросам подготовки и проведения тренировочного экзамена
ГЭК	Государственная экзаменационная комиссия субъекта Российской Федерации
ЕГЭ	Единый государственный экзамен

Сокращение, условное обозначение	Расшифровка сокращения, условного обозначения
Интернет-пакет	Пакет с экзаменационными материалами, доставляемый в ППЭ средствами сети «Интернет», предназначенный для использования на дату и предмет тренировочного экзамена
КЕГЭ	Тренировочный экзамен по информатике и ИКТ в компьютерной форме
КИМ	Контрольные измерительные материалы, представляющие собой комплекты заданий стандартизированной формы
ЛК ППЭ (тренировочная версия)	Личный кабинет ППЭ, используемый при подготовке и проведении тренировочного экзамена (https://test-lk-ppe.rustest.ru/)
ОИВ	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий государственное управление в сфере образования
ПО	Программное обеспечение
ППЭ	Пункт проведения экзаменов
РИС	Региональная информационная система обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования
РЦОИ	Региональный центр обработки информации
Система мониторинга (тренировочная версия)	Система мониторинга готовности ППЭ, используемая при подготовке и проведении тренировочного экзамена (https://test-ppe.rustest.ru/)
Токен	Защищенный внешний носитель с записанным ключом шифрования
Тренировочный экзамен	Техническая апробация в форме тренировочного экзамена по русскому языку, английскому языку (устная часть), КЕГЭ без участия обучающихся

Сокращение, условное обозначение	Расшифровка сокращения, условного обозначения
Участники, условные участники	Условные участники, участвующие в тренировочном экзамене
Федеральный портал (тренировочная версия)	Федеральный портал распространения ключевой информации, используемый при подготовке и проведении тренировочного экзамена, включая передачу файлов между ППЭ и РЦОИ (https://test-eem.rustest.ru/ , https://test-storage-ppe.rustest.ru/)
ФЦТ	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный центр тестирования»
Штаб ППЭ	Специально отведенное помещение в пункте проведения экзаменов для руководителя пункта проведения экзаменов
ЭМ	Экзаменационные материалы, включающие КИМ и бланки условных участников экзамена

2. Цель, задачи, условия и ограничения проведения тренировочного экзамена

2.1. Цель тренировочного экзамена

Целью проведения тренировочного экзамена является апробация доработанного Программного комплекса для проведения ГИА в ППЭ и отработка организационных и технологических процедур, осуществляемых при проведении ЕГЭ, в том числе включающих:

- проведение сбора, планирования и распределение условных участников по ППЭ в РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация), включая назначение членов ГЭК, имеющих токены;
- формирование заказа ЭМ для обеспечения технологии их доставки по сети Интернет в РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация)», с учетом сведений о ППЭ и условных участниках тренировочного экзамена, распределенных по ППЭ;
- подготовку ЭМ тренировочного экзамена на основе выполненного заказа ЭМ;
- формирование и размещение на федеральном портале (тренировочная версия) интернет-пакетов с учетом сведений о распределенных по ППЭ условных участниках и выполненном заказе ЭМ на тренировочный экзамен;
- формирование учетных записей технических специалистов ППЭ для доступа в ЛК ППЭ (тренировочная версия) в РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация)»;
- размещение сведений о сформированных учетных записях технических специалистов ППЭ на федеральном портале (тренировочная версия) и в ЛК ППЭ (тренировочная версия);
- формирование учетных записей специалистов РЦОИ для подключения сервиса связи с ППЭ к централизованному файловому хранилищу;
- доставку ЭМ до ППЭ по сети Интернет: скачивание файлов интернет-пакетов в ППЭ средствами ЛК ППЭ (тренировочная версия);
- техническую подготовку и контроль технической готовности к проведению тренировочного экзамена в РЦОИ, в том числе:
 - настройку подключения сервиса связи с ППЭ к федеральному portalу для обеспечения получения из ППЭ пакетов с электронными образами бланков участников и форм ППЭ, пакетов с аудиоответами условных участников устного экзамена, пакетов с ответами условных участников КЕГЭ, а также для передачи в ППЭ файлов произвольного формата,
 - формирование средствами клиента сервиса связи с ППЭ перечня стандартного ПО в электронном виде в формате, доступном для загрузки на станцию КЕГЭ, и передача файла перечня в ППЭ;
- техническую подготовку и контроль технической готовности к проведению тренировочного экзамена в ППЭ, в том числе:
 - загрузку перечня стандартного ПО в электронном виде на станции КЕГЭ,

- регистрацию сведений о каналах доступа в сеть Интернет, регистрацию актов технической готовности ППЭ, передачу тестовых пакетов сканирования и передачу статусов подготовки проведения к экзаменам средствами ЛК ППЭ (тренировочная версия);
- формирование и размещение ключей доступа к ЭМ для каждого ППЭ;
- получение основных и, при необходимости, резервных ключей доступа к ЭМ средствами ЛК ППЭ (тренировочная версия);
- проведение тренировочного экзамена:
 - по предмету «**01 - Русский язык**»:
 - печать полного комплекта ЭМ в аудиториях ППЭ,
 - заполнение бланков участников;
 - по предмету «**25 - Информатика и ИКТ (КЕГЭ)**»:
 - печать бланков регистрации в аудиториях ППЭ,
 - выполнение условными участниками заданий КИМ (в электронном виде) в аудиториях проведения ППЭ,
 - сохранение ответов условных участников КЕГЭ на станциях КЕГЭ на флеш-накопитель, экспорт защищенного пакета с ответами условных участников КЕГЭ с использованием токена члена ГЭК на последней станции КЕГЭ для передачи в РЦОИ;
 - по предмету «**29 - Английский язык (устный)**»:
 - печать бланков регистрации в аудиториях подготовки ППЭ,
 - запись условными участниками ответов на станциях записи ответов в аудиториях проведения ППЭ,
 - сохранение ответов условных участников на станциях записи ответов на флеш-накопитель, экспорт защищенного пакета с аудиоответами условных участников с использованием токена члена ГЭК на последней станции записи ответов для передачи в РЦОИ;
- сканирование материалов:
 - по предмету «**01 - Русский язык**»:
 - сканирование бланков участников и форм ППЭ (ППЭ-05-02, ППЭ-12-04-МАШ, ППЭ-12-02 (при наличии) в аудиториях ППЭ на станции организатора,
 - сканирование форм ППЭ (за исключением отсканированных в аудитории) в штабе ППЭ на станции сканирования в ППЭ;
 - по предмету «**25 - Информатика и ИКТ (КЕГЭ)**»:

- сканирование бланков участников и форм ППЭ (ППЭ-05-02-К, ППЭ-12-04-МАШ, ППЭ-12-02 (при наличии) в аудиториях ППЭ на станции организатора,
- сканирование форм ППЭ (за исключением отсканированных в аудитории) в штабе ППЭ на станции сканирования в ППЭ;
- по предмету «**29 - Английский язык (устный)**»:
 - сканирование бланков участников и форм ППЭ в штабе ППЭ на станции сканирования в ППЭ;
 - обеспечение передачи пакетов с электронными образами бланков участников и форм ППЭ, пакетов с аудиоответами условных участников устного экзамена, пакетов с ответами условных участников КЕГЭ из штаба ППЭ в РЦОИ по каналам сети Интернет средствами ЛК ППЭ (тренировочная версия) через федеральный портал;
 - обеспечение в РЦОИ получения с федерального портала средствами сервиса связи с ППЭ переданных из ППЭ материалов;
 - обеспечение расшифровки полученных с федерального портала материалов ППЭ средствами станции расшифровки ЭМ в РЦОИ;
 - обеспечение передачи журналов работы станций ППЭ средствами ЛК ППЭ (тренировочная версия).

Дата проведения тренировочного экзамена: **3 октября 2023 года**.

Начало проведения тренировочного экзамена: **15:00 часов** по местному времени.

Предметы:

- 01 - Русский язык,
- 25 - Информатика и ИКТ (КЕГЭ),
- 29 - Английский язык (устный).

2.2. Задачи тренировочного экзамена

Задачи, которые должны быть решены в ходе подготовки и проведения тренировочного экзамена:

1. Формирование заказа ЭМ, сбор, планирование и распределение участников по ППЭ, назначение работников ППЭ и членов ГЭК, а также «рассадка» в РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация)».
2. Формирование сводного заказа ЭМ, подготовка, шифрование ЭМ.
3. Доставка ЭМ в субъекты Российской Федерации по сети Интернет с использованием ЛК ППЭ (тренировочная версия).
4. Установка в ППЭ стандартного ПО, предоставляемого обучающемуся во время экзамена, в соответствии с перечнем, сформированным ОИВ (по усмотрению ОИВ).

5. Обеспечение технической подготовки ППЭ к проведению тренировочного экзамена с использованием оборудования в соответствии с Приложением, в том числе с использованием ЛК ППЭ (тренировочная версия).

6. Обеспечение контроля технической готовности ППЭ к проведению тренировочного экзамена при участии члена ГЭК, в том числе с использованием ЛК ППЭ (тренировочная версия).

7. Обеспечение технической подготовки РЦОИ к проведению тренировочного экзамена с использованием оборудования в соответствии с Приложением, включая обеспечение доступа к федеральному portalу (тренировочная версия).

8. Подготовка ключей доступа к ЭМ и их размещение на федеральном portalе (тренировочная версия) в день проведения тренировочного экзамена.

9. Проведение тренировочного экзамена в ППЭ.

10. Передача результатов экзаменов в РЦОИ с использованием ЛК ППЭ (тренировочная версия).

11. Прием с федерального portalа результатов экзаменов на региональном уровне.

12. Расшифровка результатов экзаменов на региональном уровне.

13. Заполнение журнала проведения тренировочного экзамена в РЦОИ, формирование единого журнала проведения тренировочного экзамена на основе полученных из ППЭ журналов проведения тренировочного экзамена в ППЭ и передача на горячую линию РЦОИ ege.help@rustest.ru (в формате .xls/.xlsx).

2.3. Условия и ограничения тренировочного экзамена

В процессе проведения тренировочного экзамена принимаются следующие условия и ограничения:

1. Для всех субъектов Российской Федерации ЭМ для проведения тренировочного экзамена доставляются в ППЭ по сети Интернет.

2. При проведении тренировочного экзамена определены следующие количественные показатели и ограничения:

– субъекты Российской Федерации: все субъекты Российской Федерации, а также образовательные организации, находящиеся за пределами Российской Федерации;

– количество ППЭ: все ППЭ, планируемые для участия при проведении ЕГЭ (по усмотрению ОИВ), но **не менее 3**;

– количество аудиторий ППЭ:

○ по предмету «01 - Русский язык»: **1-2**;

○ по предмету «25 - Информатика и ИКТ (КЕГЭ)»: **1-2**;

○ по предмету «29 - Английский язык (устный)»: **1 аудитория подготовки и 1-2 аудитории проведения.**

Тренировочный экзамен должен быть проведен по всем перечисленным учебным предметам, распределение ППЭ по учебным предметам определяется субъектом Российской Федерации;

- количество условных участников по каждому предмету: **от 3 до 15**.

Участие обучающихся общеобразовательных организаций в тренировочном экзамене не предусмотрено;

- количество специалистов РЦОИ, имеющих токен – **не менее 2**;
- количество членов ГЭК, имеющих токен – **1-2 на ППЭ**;
- проверка экзаменационных работ участников – **не предусмотрена**;
- заказ ВДП – **не предусмотрен**. В ППЭ используются ВДП тренировочные.

3. К участию в тренировочном экзамене привлекаются следующие категории работников:

- члены ГЭК;
- руководители ППЭ;
- технические специалисты;
- организаторы в аудитории;
- организаторы вне аудитории;
- специалисты РЦОИ.

4. В качестве руководителей ППЭ, технических специалистов, организаторов в аудитории, организаторов вне аудитории рекомендуется привлекать лиц, которые были задействованы при проведении ЕГЭ 2023 года.

5. В качестве членов ГЭК рекомендуется привлекать лиц, которым были выданы токены для использования в 2023 году.

6. Для проведения тренировочного экзамена в ППЭ предусмотрено использование криптосредств версии «КриптоПро CSP 5.0», лицензия для работы которых обеспечивается ОИВ субъекта Российской Федерации по одной из схем:

- запись лицензии на токен уполномоченной организацией (ЦИТИС) одновременно с сертификатом шифрования;
- установка лицензии на рабочие места (компьютеры) ППЭ и РЦОИ в случае записи на токен сертификата шифрования без лицензии.

7. Для проведения экзамена используются демонстрационные версии КИМ 2023 года.

8. Для проведения тренировочного экзамена в РЦОИ должно быть подготовлено оборудование в соответствии с требованиями приложения 9. «Основные технические требования к РЦОИ» к Методическим рекомендациям по подготовке, проведению и обработке материалов единого государственного экзамена в региональных центрах обработки информации субъектов

Российской Федерации в 2023 году, в том числе обеспечен доступ к федеральному portalу (тренировочная версия) сервера с установленным сервисом связи с ППЭ.

9. Для проведения тренировочного экзамена в ППЭ должно быть подготовлено оборудование в соответствии с требованиями к техническому оснащению в ППЭ, изложенными в Методических рекомендациях по подготовке и проведению единого государственного экзамена в пунктах проведения экзаменов в 2023 году.

Для проведения тренировочного экзамена по предмету «**01 - Русский язык**» в каждой аудитории должна быть установлена станция организатора, оборудованная принтером, сканером.

Для проведения тренировочного экзамена по предмету «**25 - Информатика и ИКТ (КЕГЭ)**» в каждой аудитории должны быть установлены одна станция организатора, оборудованная принтером и сканером, и станции КЕГЭ в соответствии с планируемой рассадкой.

Для проведения тренировочного экзамена по предмету «**29 - Английский язык (устный)**» должны быть подготовлены два типа аудиторий:

- **аудитория подготовки** с установленной станцией организатора, оборудованной принтером;
- **аудитория проведения** с установленными станциями записи ответов в соответствии с планируемой рассадкой.

В штате ППЭ должны быть установлены:

- основной и резервный компьютеры, имеющие доступ в сеть Интернет к ЛК ППЭ (тренировочная версия) для взаимодействия с федеральным порталом (тренировочная версия) в части получения интернет-пакетов, передачи статусов подготовки, проведения экзаменов, актов и журналов станций ППЭ и взаимодействия с РЦОИ в части передачи пакетов с электронными образцами бланков участников и форм ППЭ, пакетов с аудиоответами условных участников устного экзамена и пакетов с ответами условных участников КЕГЭ;

- основная и резервная станции авторизации, оборудованные локальным принтером, в том числе для печати сопроводительных материалов и дополнительных бланков ответов № 2;

- основная и резервная станции сканирования в ППЭ;

- резервные станции организатора, резервные станции записи ответов, резервные станции КЕГЭ (допускается размещение в соответствии с порядком, определенным в субъекте Российской Федерации).

10. Заказ ЭМ, сбор, планирование и распределение условных участников по ППЭ, подготовка комплекта форм ППЭ выполняется в РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация)» на уровне РЦОИ.

11. Не позднее **10 сентября 2023 года** вносятся сведения о:

– ППЭ, которые планируется задействовать в тренировочном экзамене, и их назначении на тренировочный экзамен;

- назначении аудиторного фонда ППЭ на тренировочный экзамен;
- условных участников и их распределении по ППЭ.

12. Не позднее 11 сентября 2023 года:

- вносятся сведения о заказе ЭМ на тренировочный экзамен, сформированном на основе внесенных сведений о ППЭ и участниках, распределенных по ППЭ;
- предоставляется официальная заявка на ЭМ от ОИВ.

13. Не позднее 25 сентября 2023 года должен быть определен перечень¹ версий стандартного ПО, предоставляемого участнику для выполнения тренировочного экзамена (редакторы электронных таблиц, текстовые редакторы, среды программирования на языках: Школьный алгоритмический язык, C#, C++, Pascal, Java, Python), и подготовлены дистрибутивы² этого ПО.

14. Не позднее 25 сентября 2023 года вносятся сведения о:

- работниках ППЭ и членах ГЭК, их назначении на тренировочный экзамен;
- выдаче токенов членам ГЭК;
- специалистах РЦОИ, обеспечивающих расшифровку электронных образов бланков участников, и сертификатах их токенов.

15. Не позднее 25 сентября 2023 года формируются³ и направляются техническим специалистам ППЭ учетные записи для доступа в ЛК ППЭ (тренировочная версия).

16. Не позднее 26 сентября 2023 года на технологическом портале размещаются⁴:

- сведения об учетных записях специалистов РЦОИ, сформированных для назначенных токенов специалистов РЦОИ, с целью обеспечения подключения сервиса связи с ППЭ к федеральному portalу (тренировочная версия);
- дистрибутивы и документация на ПО, используемое для проведения тренировочного экзамена;
- дополнительные материалы для проведения тренировочного экзамена, включая:
 - детальные инструкции по порядку проведения тренировочного экзамена для специалистов РЦОИ;

¹ Может быть использован перечень стандартного ПО, предназначенный для проведения КЕГЭ в 2023 году

² Передача дистрибутивов стандартного ПО для условных участников КЕГЭ и их установка выполняется по усмотрению ОИВ

³ Могут быть использованы учетные записи технических специалистов ППЭ для доступа в ЛК ППЭ (тренировочная версия), задействованные для проведения тренировочного экзамена 17.05.2023

⁴ Учетные записи для специалистов РЦОИ, назначенных после указанного срока, предоставляются по запросу через горячую линию РЦОИ

- детальные инструкции по порядку проведения тренировочного экзамена для работников ППЭ;
- шаблоны журналов проведения тренировочного экзамена в ППЭ и РЦОИ.

17. Не позднее **26 сентября 2023 года** должно быть выполнено развертывание личного кабинета ППЭ (тренировочная версия), федерального портала (тренировочная версия) и системы мониторинга (тренировочная версия) на федеральном уровне. Для доступа к системе мониторинга (тренировочная версия) используются реквизиты, аналогичные доступу к рабочей версии системы мониторинга готовности ППЭ.

18. Не позднее **2 октября 2023 года**:

- на федеральном уровне должны быть:
 - размещены на федеральном портале (тренировочная версия) сведений о назначенных ППЭ и членах ГЭК, учетных записей технических специалистов ППЭ, формирование учетных записей специалистов РЦОИ на основе выполненных назначений в РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация)»;
- на региональном уровне должно быть:
 - выполнено автоматизированное распределение участников («рассадка») до **15:00 часов** по местному времени,
 - завершено проведение контроля технической готовности ППЭ и выполнена передача электронных актов технической готовности до **17:00 часов** по местному времени в систему мониторинга (тренировочная версия).

19. Не позднее **3 октября 2023 года** в ППЭ должен быть заполнен и передан в РЦОИ журнал проведения тренировочного экзамена в ППЭ (в формате .xls/.xlsx).

20. Не позднее **6 октября 2023 года** в РЦОИ должен быть сформирован единый журнал проведения тренировочного экзамена на основе полученных из ППЭ журналов проведения тренировочного экзамена в ППЭ и передан на горячую линию РЦОИ (в формате .xls/.xlsx).

21. ППЭ должны иметь стабильные основной и резервный каналы связи с доступом к сети Интернет.

22. РЦОИ должны иметь стабильный стационарный и резервный канал связи с выходом в сеть Интернет для подключения к федеральному portalу (тренировочная версия).

23. Для проведения тренировочного экзамена используются следующие версии ПО:

- РИС «Планирование ГИА (ЕГЭ) 2023 (апробация)» версии 28.05;
- ПК для проведения ГИА в ППЭ:
 - Станция для печати, версия 23.2,
 - Станция авторизации, версия 23.2,
 - Станция сканирования в ППЭ, версия 23.2,

- Станция КЕГЭ, версия 23.2,
- Станция записи ответов, версия 23.2,
- Станция расшифровки ЭМ, версия 23.2,
- Модуль связи с ППЭ, версия 23.2.

3. Информация о работе консультационной и технической поддержки РЦОИ и ППЭ

3.1. Консультационная и техническая поддержка РЦОИ

В случае возникновения вопросов **сотрудникам РЦОИ** необходимо обращаться на горячую линию РЦОИ по следующим контактам:

- телефоны: 8-800-555-19-81, 8-499-110-62-80;
- адрес электронной почты: ege.help@rustest.ru.

Горячая линия РЦОИ работает:

- с 25 сентября по 2 октября, 4 октября 2023 года с **08:00 до 20:00** по московскому времени;
- с 20:00 2 октября по 22:00 3 октября 2023 года **круглосуточно**.

3.2. Консультационная и техническая поддержка ППЭ

При возникновении вопросов, связанных с работой ПО, **работникам ППЭ** необходимо обращаться на горячую линию ППЭ по следующим контактам:

- телефон: 8-800-302-31-56, 8-499-302-31-56;
- адрес электронной почты: help-ppe@rustest.ru.

Горячая линия ППЭ работает:

- с 25 по 29 сентября, 4 октября 2023 года с 08:00 до 20:00 по московскому времени;
- с 20:00 1 октября по 22:00 3 октября 2023 года **круглосуточно**.

3.3. Обращение по телефону на горячую линию ППЭ

Для ускорения процесса и улучшения качества обработки поступающих обращений на горячую линию ППЭ **работникам ППЭ** необходимо сообщить:

- код и наименование субъекта,
- тип доставки: доставка по сети Интернет,
- код ППЭ,
- ФИО и роль (технический специалист, член ГЭК, организатор в аудитории, руководитель ППЭ, др.),
- контактный телефон и адрес электронной почты,
- описание проблемы.

3.4. Обращение по электронной почте на горячую линию ППЭ

При обращении по электронной почте на горячую линию ППЭ **работникам ППЭ** необходимо в письме указать следующую информацию:

– в поле «Тема письма» указать <Код региона>_<код ППЭ>_<наименование ПО>, с работой которого связано обращение или краткое описание проблемы:

например, **90_ППЭ 9001_Станция авторизации_Передача акта техготовности;**

– в тексте письма указать:

- ФИО: фамилия, имя, отчество заявителя (работника ППЭ),
 - роль: технический специалист ППЭ, член ГЭК, организатор в аудитории, руководитель ППЭ,
 - контактные данные для связи: контактный телефон и адрес электронной почты,
 - тип доставки: доставка по сети Интернет,
 - описание проблемы;
- прикрепить к письму файлы (скриншоты проблем, сведения о работе станции и пр.).

Важно! Для передачи технической информации со станций организатора, станций записи ответов, станций КЕГЭ, станций сканирования в ППЭ и станций авторизации необходимо использовать ссылку «Сведения о работе станции», в результате работы которой формируется архив с необходимыми данными. Ссылка доступна в окне, которое открывается при запуске станции ППЭ, или в окне «О программе».

Станция, информация по которой передана на «горячую линию ППЭ», должна быть **отмечена и отложена** до дальнейшей диагностики специалистами горячей линии ППЭ.

3.5. Обращения в связи с потерей пароля к токену

Обращения в связи с утратой пароля к токену принимаются только от **сотрудников РЦОИ**.

При обращении на горячую линию РЦОИ по адресу электронной почты ege.help@rustest.ru необходимо сообщить:

- код и наименование субъекта,
- код ППЭ,
- номер токена,
- номер ключа шифрования: <RR_XXXXXX_2023>,
- фамилию, имя и отчество члена ГЭК.