

**МИНИСТЕРСТВО  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Грудовые Резервы ул., 4, г. Мурманск,  
183025

тел. (815-2) 44-63-77; факс (815-2) 44-03-20  
e-mail: [edco@gov-murman.ru](mailto:edco@gov-murman.ru)

24.11.2014 № 17-09/8506-EP

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

*О направлении инструкции пользователя  
АИС «Электронная школа» по обращению в  
техническую поддержку*

Во исполнение решения рабочей группы по развитию базовых информационных систем Мурманской области в сфере образования (*протокол от 12.11.2014 № 2*) ОАО «Ростелеком» разработал прилагаемую инструкцию пользователя АИС «Электронная школа» по обращению в техническую поддержку (далее – Инструкция).

Рекомендуем направить Инструкцию в общеобразовательные организации и использовать ее в работе.

Приложение: на 2 л.

Заместитель министра



**Е.И. Панькова**

## **Инструкция пользователя АИС «Электронная школа» по обращению в техническую поддержку**

Техническая поддержка пользователей АИС «Электронная школа» осуществляется по телефону **8-800-200-9582** и электронной почте [edu.support@o7.com](mailto:edu.support@o7.com)

При первичном обращении стандартный перечень необходимых (общих) данных:

- **Регион**
- **ФИО**
- **Наименование учреждения с указанием города**
- **Суть вопроса (при обращении по электронной почте можно прикладывать скриншоты из системы)**
- **Логин пользователя инициатора заявки**
- **Логин пользователя, под которым наблюдается проблема/ошибка**
- **Контактные данные (адрес электронной почты и телефон)**

При более детальных кейсах, дополнительно запрашиваются дополнительные данные необходимые от клиента. Важно предоставить максимум информации!

**В результате специалист зафиксирует Ваше обращение в формате: INC00000X**  
**Важно!**

**Обязательно зафиксируйте номер и дату созданного инцидента! При повторном обращении это значительно ускорит решение!**

### **Важные рекомендации при взаимодействии с технической поддержкой:**

- Если вследствие каких-либо действий в АИС появилось информационное сообщение/ошибка, необходимо прислать:
  - Изображение экрана, на котором видно данное сообщение/ошибку.
  - Наименование и версию браузера
  - По пунктам описать порядок действий, которые привели к данному сообщению/ошибке (класс, предмет, даты, ФИО пользователей), все, что нам поможет воспроизвести проблему.
- Если для решения проблемы требуется прислать нам изображение, то:
  - Нет необходимости присылать изображения экрана вложенные в файл формата .doc или в папки формата .zip или .rar.
  - Вы можете описать проблему в теле письма, указывая, что во вложении есть «картинка1», на которой отображается данная проблема, и «картинка2».
  - При создании файла изображения желательно использовать форматы .jpeg или .png

- Разные проблемы необходимо присылать отдельными письмами. Каждому инциденту присваивается свой номер, что помогает ускорить решение проблемы.
- На конкретно поставленные вопросы от тех. поддержки отвечать однозначными ответами по теме инцидента.
- После создания инцидента не пытаться решить проблему самостоятельно, это мешает работе специалиста, который взялся за решение проблемы. Если был задан вопрос, необходимо дождаться ответа.
- Если на инцидент долго нет ответа, не пытайтесь создать новый инцидент с идентичной проблемой. Позвоните или напишите в инциденте, который был создан при Вашем обращении ранее.
- Не стоит пренебрегать советом технической поддержки и делать по своему, это приводит к ошибкам, которые исправить крайне трудно.
- Предоставлять актуальные контактные данные, в случае, если специалисту технической поддержки понадобится связаться с инициатором для уточнения каких-либо вопросов.