

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Электронные платформы»



Д. В. Истомин

15.01.2022

ООО «Электронные платформы»

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Версия 1.6

г. Москва, 2022

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

- 1.1. Рабочий день** - промежуток времени с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00 по московскому времени за исключением праздничных дней, согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.2. Рабочий час** - астрономический час в пределах Рабочего дня.
- 1.3. Сеанс тестирования** - видеозапись процесса Контрольного испытания в хранилище прокторинговой системы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1.** Настоящий регламент определяет необходимые условия и аспекты оказания Услуг Исполнителем (далее – Регламент), а также содержит описание процесса предоставления услуги.

3. ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1.** При возникновении необходимости получения Услуг, Заказчик направляет Исполнителю Запрос на оказание услуг прокторинга. Форма Запроса размещена на сайте Исполнителя по адресу <https://ru.examus.net/docs>.
- 3.2.** Запрос, равно как изменение ранее заполненного Запроса, направляется Исполнителю по электронной почте, указанной в Договоре, в следующие сроки:
- не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты начала проведения Контрольных испытаний, в случае одновременной сдачи Контрольных испытаний в количестве не более чем 100 Сеансов тестирования.
 - не позднее, чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до даты начала проведения Контрольных испытаний, в случае одновременной сдачи Контрольных испытаний в количестве более чем 100 Сеансов тестирования, но менее 1000 Сеансов тестирования.
 - не позднее, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до даты начала проведения Контрольных испытаний, в случае одновременной сдачи Контрольных испытаний в количестве более чем 1000 Сеансов тестирования.
- 3.3.** Исполнитель не гарантирует Заказчику выполнение запросов, направленных позднее указанных в п. 3.2. сроков, однако Исполнитель приложит все возможные усилия для их выполнения.
- 3.4.** В случае несоответствия указанного в Запросе на Услуги количества Тестируемых и/или длительности Контрольных испытаний реальному количеству/длительности, Исполнитель оставляет за собой право на изменение сроков проверки.
- 3.5.** После получения Запроса Исполнитель направляет Заказчику перечень уточняющих вопросов, либо подтверждение его получения и возможности исполнения по электронной почте.
- 3.6.** Допускается аннулирование не более двух Запросов в течение одного календарного месяца. Аннулирование Запроса и снижение объемов услуг более, чем на 10% в стоимостном выражении возможно в следующие сроки:
- не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты начала проведения Контрольных испытаний, в случае одновременной сдачи Контрольных испытаний в количестве не более чем 100 Сеансов тестирования.
 - не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты начала проведения Контрольных испытаний, в случае одновременной сдачи Контрольных испытаний в количестве более чем 100 Сеансов тестирования, но менее 1000 Сеансов тестирования.
 - не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты начала проведения Контрольных испытаний, в случае одновременной сдачи Контрольных испытаний в количестве более чем 1000 Сеансов тестирования.
- 3.7.** Исполнитель после подключения системы прокторинга к системе тестирования Заказчика предоставляет услуги прокторинга контрольных испытаний в соответствии с условиями Договора.
- 3.8.** После согласования Отчета, подписания Сторонами Акта об оказании услуг и поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, обязательства Сторон считаются выполненными.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ

4.1. Требования к оборудованию Тестируемого и проктора находятся в сети Интернет по адресу <https://ru.examus.net/docs>.

5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ИДЕНТИФИКАЦИИ ТЕСТИРУЕМОГО

- 5.1. Тестируемый запускает систему прокторинга и авторизуется с помощью логина и пароля.
- 5.2. Тестируемый подтверждает согласие с правилами мониторинга контрольных испытаний в интерфейсе системы прокторинга.
- 5.3. Тестируемый, если такая необходимость возникает в рамках требований к проведению контрольного испытания, подтверждает согласие на обработку персональных данных в интерфейсе системы прокторинга.
- 5.4. Если Тестируемый отказывается подтвердить согласие с Правилами прохождения контрольных испытаний и/или согласие на обработку персональных данных, дальнейшие действия Тестируемого в системе невозможны, контрольное испытание считается не начатым.
- 5.5. Тестируемый после нажатия соответствующей кнопки показывает и фотографирует первую страницу документа, удостоверяющего личность, в раскрытом виде.
- 5.6. Фотоизображение документа Тестируемого сохраняется в Отчетных материалах.
- 5.7. Проктор проверяет соответствие фотографии Тестируемого на представленном документе лицу Тестируемого на экране трансляции с веб-камеры в веб-интерфейсе Проктора, а также лицу на эталонном фото из профиля Тестируемого (при наличии).
- 5.8. В результате проверки соответствия фотографий и лица Тестируемого на экране трансляции Проктор либо допускает продолжение прохождения Тестируемым контрольных испытаний, либо прерывает его.
- 5.9. Проктор убеждается, что ведется запись всех необходимых Отчетных материалов. В случае отсутствия одного из источников данных (запись рабочего стола, видео с веб-камеры, аудио с микрофона) и/или невозможности провести идентификацию Проктор сообщает об этом Тестируемому и дает инструкции по устранению неполадок.
- 5.10. В случае, если неполадки оказываются неустранимыми разумными усилиями и типовыми методами, Проктор не допускает Тестируемого к сдаче Контрольных испытаний. Проктор обязан отправить Тестируемому сообщение о технических причинах прерывания процесса прокторинга.
- 5.11. В случае успешной авторизации и записи всех Отчетных материалов Тестируемый допускается к Контрольному испытанию.
- 5.12. Процесс идентификации Тестируемого фиксируется в виде Отчетных материалов.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА МОНИТОРИНГА КОНТРОЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

- 6.1. **Автоматический прокторинг.**
 - 6.1.1. Мониторинг Контрольных испытаний осуществляется в виде распознавания Отчетных материалов средствами автоматического анализа видеопотока.
 - 6.1.2. Мониторинг контрольных испытаний начинается только после успешного прохождения Тестируемым процесса Идентификации.
 - 6.1.3. Длительность Мониторинга соответствует времени прохождения Тестируемым контрольного испытания.
 - 6.1.4. В ходе Мониторинга Контрольных испытаний, в случае возникновения подозрений на нарушение Тестируемым правил Контрольных испытаний, создается уведомление о подозрении на нарушение, доступное Заказчику в Отчетных материалах.
- 6.2. **Асинхронный прокторинг.**
 - 6.2.1. Проктор осуществляет Мониторинг Контрольных испытаний после распознавания Отчетных материалов средствами автоматического анализа видеопотока.
 - 6.2.2. Мониторинг Контрольных испытаний Проктором начинается только после успешного размещения Отчетных материалов в хранилище системы.
 - 6.2.3. Длительность Мониторинга Контрольных испытаний, при своевременной подаче заполненного Запроса на предоставление Услуг, составляет до 5 (пяти) рабочих дней, с рабочего дня, следующего после завершения Контрольных испытаний.
 - 6.2.4. При несвоевременной подаче заполненного Запроса на предоставление Услуг, срок предоставления результатов Мониторинга может составлять до 10 (десяти) рабочих дней, начиная с рабочего дня, следующего после завершения Контрольных испытаний, или со следующего рабочего дня после предоставления заполненного Запроса на предоставление Услуг, если Контрольные испытания уже завершены.
- 6.3. **Синхронный прокторинг.**
 - 6.3.1. Проктор осуществляет контроль действий Тестируемого с момента авторизации до момента деавторизации (автоматической или в результате действий Тестируемого).
 - 6.3.2. Мониторинг Контрольных испытаний начинается только после успешного прохождения Тестируемым процесса Идентификации.
 - 6.3.3. В ходе Мониторинга Контрольных испытаний, в случае возникновения подозрений на нарушение Правил прохождения Контрольных испытаний, Проктор использует одну из следующих

возможностей:

- В интерфейсе системы прокторинга напоминает Тестируемому о недопустимости действий, вызвавших подозрение на нарушение правил Контрольного испытания;

- Создает уведомление о нарушении, доступное Тестируемому в интерфейсе системы прокторинга и доступное Заказчику в Отчетных материалах. В ходе мониторинга в случае возникновения подозрений на нарушение Правил прохождения контрольных испытаний Проктор обязан в чате системы сообщить Тестируемому о возникших подозрениях и в корректной форме напомнить о Правилах;

- В случае, когда Тестируемый не отвечает на замечания Проктора в чате системы, Проктор обязан повторно призвать Тестируемого к соблюдению Правил прохождения контрольных испытаний и сообщить об ответственности за их нарушение.

6.3.4. Проктор имеет право прервать прохождение Тестируемым контрольных испытаний в следующих случаях:

- Неустраняемые разумными усилиями во временных рамках конкретного Контрольного испытания технические проблемы записи Отчетных материалов;

- Отказ Тестируемого выполнять инструкции Проктора по устранению технических проблем записи Отчетных материалов;

- Отказ Тестируемого выполнять требования Проктора или игнорирование этих требований, направленные на подтверждение или опровержение подозрений в нарушении Тестируемым правил Контрольного испытания;

- Несоответствие реального лица, проходящего контрольные испытания, заявленному Тестируемому системы.

- Отсутствие действий Тестируемого (движения мыши, ввод текста, отклики в чате и т.д.) в приложении в течение 15 и более минут;

- Грубое нарушение Тестируемым Правил прохождения контрольных испытаний;

- Грубым нарушением считается трех- и более кратное допущение Тестируемым одного и того же нарушения в рамках одного контрольного испытания, в случае, если он был проинформирован о фиксации этих нарушений Проктором;

- Грубым нарушением считается выход Тестируемого из поля обзора веб-камеры, если это не разрешено правилами конкретного контрольного испытания;

- Грубым нарушением считается подмена Тестируемого после прохождения идентификации и авторизации;

- Грубым нарушением считается фиксация вопросов тестирования;

- Грубое нарушение Тестируемым норм общественных приличий.

6.3.5. В случае прерывания Проктором процесса прохождения Тестируемым Контрольных испытаний, Проктор обязан заблаговременно отправить в чат системы сообщение о причине прерывания.

6.3.6. В случае возникновения технических проблем в процессе прохождения Контрольных испытаний, Проктор обязан отправить в чат системы информационное сообщение с электронной почтой сервисного центра.

7. ПЕРЕЧЕНЬ НАРУШЕНИЙ ПРОХОЖДЕНИЯ ТЕСТИРУЕМЫМ КОНТРОЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

7.1. Во время прохождения Контрольных испытаний Тестируемым запрещено выполнять следующие действия, в случае выявления которых Исполнитель фиксирует их выполнение как нарушение:

- **Передача реквизитов доступа** к своей учетной записи в Системе прокторинга третьим лицам. Прохождение Контрольных испытаний осуществляется Тестируемым, которому принадлежит учетная запись на платформе.

- **Использование документов третьего лица.** Тестируемый соглашается, что лицо, чьи документ и изображение были зафиксированы в Системе прокторинга при первом входе, является владельцем данной учетной записи в Системе прокторинга.

- **Выход из зоны видимости веб-камеры** во время Тестирования. В кадре должно отображаться полностью лицо Тестируемого. Отсутствие в кадре полностью лица Тестируемого признается нарушением правил прохождения Контрольных испытаний.

- **Увод взгляда от экрана.** Тестируемый во время прохождения Контрольных испытаний должен смотреть только на экран либо на материалы, разрешенные Правилами тестирования. Не допускается отводить взгляд от экрана дольше, чем на 5 секунд. Нарушением также являются многократные/систематические краткосрочные уводы взгляда из области экрана в зоны, расположенные за его пределами. Продолжительность уводов взгляда в данном случае не имеет значения.

- **Отключение микрофона** во время прохождения Контрольных испытаний. Отсутствие звука во время прохождения Контрольных испытаний признается нарушением правил прохождения Контрольных испытаний.

- **Использование для прохождения Контрольных испытаний более, чем одного средства вывода, клавиатуру или манипулятор.** Тестируемый обязуется во время прохождения Контрольных испытаний использовать только одно средство вывода изображения (монитор), одну клавиатуру, один манипулятор (компьютерную мышь, трекпойнт и др.).

- **Предоставление прав доступа к компьютеру посторонним лицам** во время прохождения Контрольных испытаний. Тестируемый не должен во время прохождения Контрольных испытаний использовать программы для удаленного управления компьютером (Handoff, TeamViewer, AnyDesk и т. д., в том числе и в фоновом режиме), открывать вкладки браузера (Яндекс, Google и др.), использовать справочные материалы (книги, записи и т. д.),
- **Использование при прохождении Контрольных испытаний любых гаджетов** (мобильных телефонов, пейджеров, планшетов, умных часов и т. д.), дополнительных мониторов и компьютерной техники, кроме тех случаев, когда это непосредственно разрешено Правилами Контрольных испытаний.
- **Помощь третьих лиц** во время прохождения Контрольных испытаний. Тестируемый не должен во время прохождения Контрольных испытаний проговаривать вопросы, вступать в разговоры с третьими лицами и использовать любую другую помощь другого лица во время прохождения Контрольных испытаний; Нарушением также считается наличие постороннего человека в кадре во время прохождения Тестируемым Контрольных испытаний.
- **Использование наушников** во время прохождения Контрольных испытаний, кроме тех случаев, когда это непосредственно разрешено Правилами Контрольных испытаний.

8. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ДОСТУПА К ОТЧЕТНЫМ МАТЕРИАЛАМ

- 8.1.** Представители Заказчика получают доступ к Отчетным материалам по ссылке, передаваемой сервисом прокторинга Заказчику после завершения контрольного испытания конкретным Тестируемым.
- 8.2.** Хранение Отчетных материалов производится в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента завершения Контрольного испытания, если иное не определено Договором.

9. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- 9.1.** Электронная почта сервисного центра: support@examus.com
- 9.2.** В случае изменения Исполнителем контактной информации, указанной в Регламенте, Исполнитель должен сообщить Заказчику новую контактную информацию по электронной почте, указанной в Договоре в течение 3 (трех) рабочих дней.