

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 1 из 37

**Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете**  
**ПАО «Ростелеком»**  
**Личный кабинет ПАО «Ростелеком»**

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете «Ростелеком»	Стр. 2 из 37

## Содержание

Содержание .....	2
1 Назначение .....	3
2 Общие положения .....	3
2.1 Термины, определения и сокращения.....	3
2.2 Ограничения и условия .....	4
3 Доступ к ЛК ЕСПД путем авторизации с использованием ЕСИА .....	5
4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК ЕСПД.....	8
5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК ЕСПД.....	9
6 Подача заявок в ЛК ЕСПД .....	12
7 Работа с разделом <i>Мои заявки</i> в ЛК/ЛК ЕСПД.....	27
8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения .....	34
9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК ЕСПД.....	35
10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД .....	37

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 3 из 37

## 1 Назначение


Настоящая инструкция предназначена для использования функционала Личного кабинета государственными или муниципальными образовательными организациями, осуществляющими программы общего образования и (или) среднего профессионального образования.

## 2 Общие положения

### 2.1 Термины, определения и сокращения

В данной инструкции используются термины и сокращения, приведенные ниже.


№	Термин / Сокращение	Пояснение
1.	<b>КФ</b>	Контентная фильтрация
2.	<b>ЛК ЕСПД</b>	Личный кабинет единой сети передачи данных (ЕСПД) для директоров и администраторов школ/СПО
3.	<b>УЗ</b>	Учетная запись
4.	<b>ВБС (Временный Белый список)</b>	Ограниченный список ресурсов и ИС, доступ к которым в течение определенного периода времени предоставляется Пользователям без ограничений и без проверки Контент-фильтрацией.
5.	<b>ЧС (Черный список)</b>	Список информационных систем и ресурсов, доступ к которым запрещен, в том числе по причине заявки от ОО на блокировку
6.		

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 4 из 37

## 2.2 Ограничения и условия

Настоящая Инструкция описывает следующий функционал:

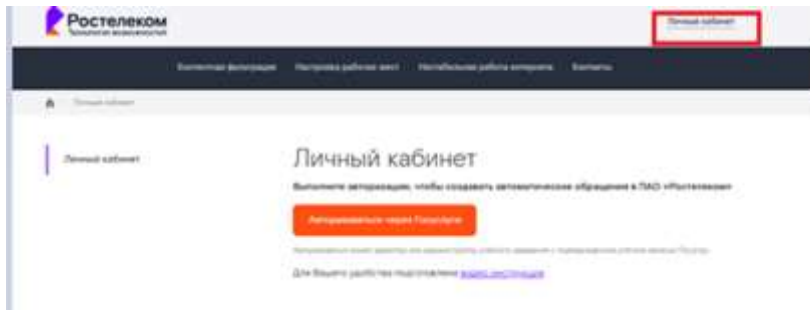
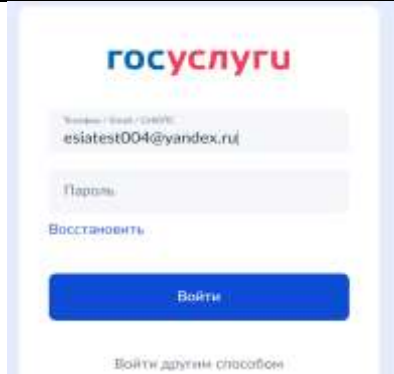
- доступ к Личному кабинету через авторизацию с использованием ЕСИА (для учетной записи, привязанной к одной организации, и для учетной записи, привязанной к нескольким организациям). В Личном кабинете ЕСПД предусмотрены две роли: Администратор и Директор;
- просмотр сведений об организации и отправки обратной связи из ЛК ЕСПД;
- проверка текущего статуса доступности Интернет-ресурса в ЛК ЕСПД, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора;
- подача заявок в ЛК ЕСПД на отключение/включение КФ на административных рабочих местах, временное отключение КФ на Интернет-ресурсах (в том числе при наличии запрещенного контента на ресурсе — добавление в ВБС), на разблокировку программного обеспечения (ПО) или оборудования, а также заявок в техподдержку при нестабильной или низкой скорости интернет;
- работа с разделом «Мои заявки» в ЛК ЕСПД (просмотр статуса, планового времени решения и т.п.; переписка с сотрудником ПАО «Ростелеком»; отмена заявки и пр.);
- ожидание ответа Пользователя и перерасчет планового времени решения;
- подтверждение или возврат заявок в работу в ЛК ЕСПД;
- оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД.


	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 5 из 37

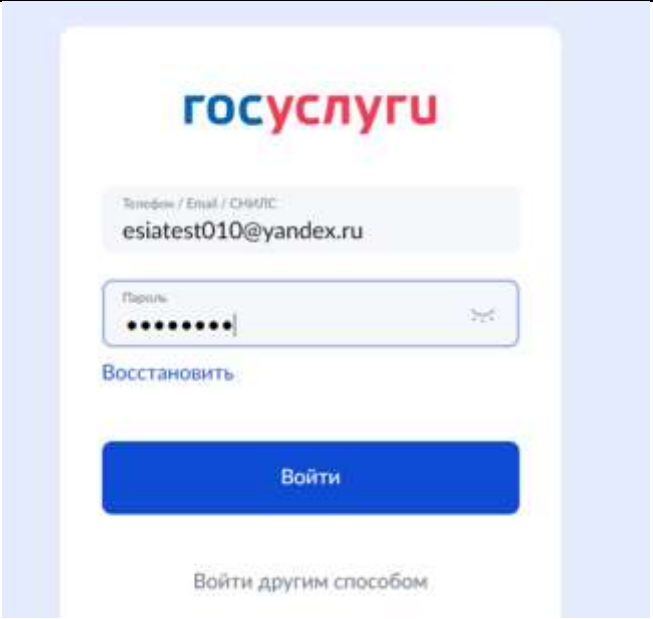
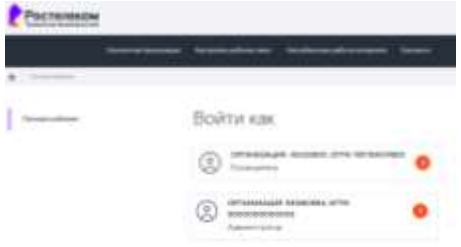
### 3 Доступ к ЛК ЕСПД через авторизацию с использованием ЕСИА


#### Условия:

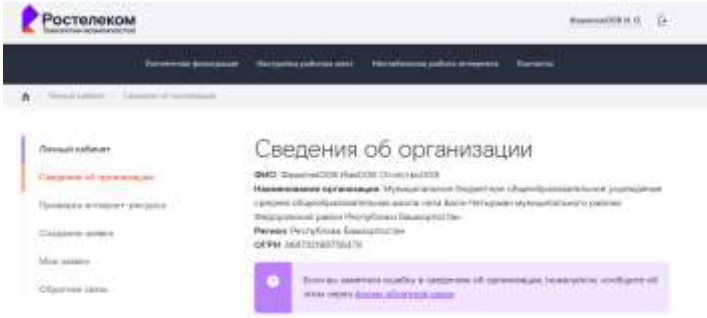
- у Пользователя есть УЗ на Госуслугах
- УЗ Пользователя привязана к нескольким организациям, от лица которых он может работать в ЛК ЕСПД.


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Инициация входа в ЛК ЕСПД	Сайт <a href="https://espd.wifi.rt.ru/">https://espd.wifi.rt.ru/</a> ЛК ЕСПД	1.	Зайти на сайт ЕСПД: <a href="https://espd.wifi.rt.ru/">https://espd.wifi.rt.ru/</a> . Нажать кнопку <u>Личный кабинет</u>	 <p><u>Авторизоваться через Госуслуги</u></p>
<u>Авторизоваться через Госуслуги</u>	ЛК ЕСПД ЕСИА	2.	Автоматическая переадресация на форму ЕСИА.	

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 6 из 37

Отобрана стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля	ЕСИА ЛК ЕСПД	3. Заполнение логина/пароля  Автоматическая проверка введенных данных.  При корректно введенных значениях автоматическая переадресация в ЛК или ЛК ЕСПД.	
Выбор организации	ЛК ЕСПД	4. На странице представлены кнопки с названиями организаций, от имени которых Пользователь может работать в ЛК, а также указана роль Пользователя в каждой из этих организаций.  При нажатии кнопки с названием конкретной организации происходит вход в нужный ЛК ЕСПД	Отобрана страница со сведениями об организации 

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете «Ростелеком»	Стр. 7 из 37

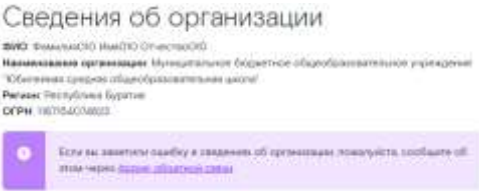

Разделы ЛК ЕСПД	ЛК ЕСПД	5	<p>Доступны разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сведения об Организации</li> <li>• Проверка интернет-ресурса</li> <li>• Создание заявки</li> <li>• Мои заявки</li> <li>• Обратная связь</li> </ul>	<p>В зависимости от цели можно выбрать соответствующий раздел</p> 
-----------------	---------	---	--	---

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 8 из 37


## 4 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК ЕСПД

### Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Выбран раздел *Сведения об организации*

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
<i>Сведения об организации</i>	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Сведения об организации</i> на странице автоматически отображаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя	
<i>Обратная связь</i>	ЛК ЕСПД	2.	При переходе в раздел <i>Обратная связь</i> на странице автоматически отображается поясняющий текст и форма обратной связи.  Написать сообщение и нажать на кнопку <u>Отправить</u>	

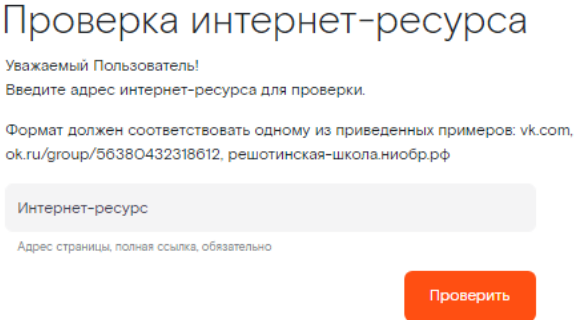



	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 9 из 37

## 5 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК ЕСПД


### Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Выбран раздел *Проверка интернет-ресурса*


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Проверка интернет-ресурса	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Проверка интернет-ресурса</i> на странице автоматически отображается уведомление, появляется обязательное поле для ввода адреса ресурса, а также кнопка « <i>Проверить</i> », при нажатии на которую при заполненном поле с адресом запускается процесс поиска.	 <p>Проверка интернет-ресурса</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>Введите адрес интернет-ресурса для проверки.</p> <p>Формат должен соответствовать одному из приведенных примеров: vk.com, ok.ru/group/56380432318612, решотинская-школа.ниобр.рф</p> <p>Интернет-ресурс</p> <p>Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</p> <p>Проверить</p>

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 10 из 37

Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Черном списке (ЧС)	ЛК ЕСПД	2.	Введен адрес интернет-ресурса, который полностью заблокирован, так как адрес внесен в Черный список (ЧС)	Текст оповещения: <i>Ресурс находится в Черном списке, поэтому заблокирован. Чтобы его разблокировать отправьте Заявку через ЛК, если на нем отсутствует информация, запрещенная для распространения среди детей, согласно Федеральному закону от 29 декабря 2019 г. №436-ФЗ «О защите детей от информации причиняющей вред их здоровью и развитию»</i>
Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Постоянном или Временном Белом списке (ПБС/ВБС)	ЛК ЕСПД	3.	Введен адрес интернет-ресурса, внесенного в ПБС/ВБС	Текст оповещения: <i>Ресурс находится в Постоянном или Временном Белом списке, поэтому не заблокирован. При недоступности, сделайте скриншот заблокированной страницы, обратитесь в Техническую поддержку по электронной почте <a href="mailto:mcszo@digital.gov.ru">mcszo@digital.gov.ru</a>, приложив сделанный скриншот. Телефон Технической поддержки 8 800 301 34 14.</i>

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 11 из 37

Проверка введенного интернет-ресурса, который не находится ни в одном из списков (ПБС/ВБС/ЧС)	ЛК ЕСПД	4.	Введен ресурс, который не находится в каких-либо списках (ПБС/ВБС/ЧС)	Текст оповещения: <i>Ресурс не найден ни в одном из списков. Он может быть заблокирован по распоряжению Роскомнадзора. Проверить можно здесь (<a href="#">активная ссылка на страницу проверки на сайте Роскомнадзора</a>). Если ресурс не заблокирован Роскомнадзором, то на ресурсе подключена контентная фильтрация. Вы можете ее отключить, подав заявку на разблокировку через ЛК</i>
Проверка переадресации по ссылке на сайт Роскомнадзора	ЛК ЕСПД	5.	При нажатии на ссылку открывается страница сайта Роскомнадзора, на которой можно выполнить поиск ресурса.	Ссылка открывается в отдельном окне. Выход из авторизованной зоны не происходит.


 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 12 из 37

## 6 Подача заявок в ЛК ЕСПД


### Условия:

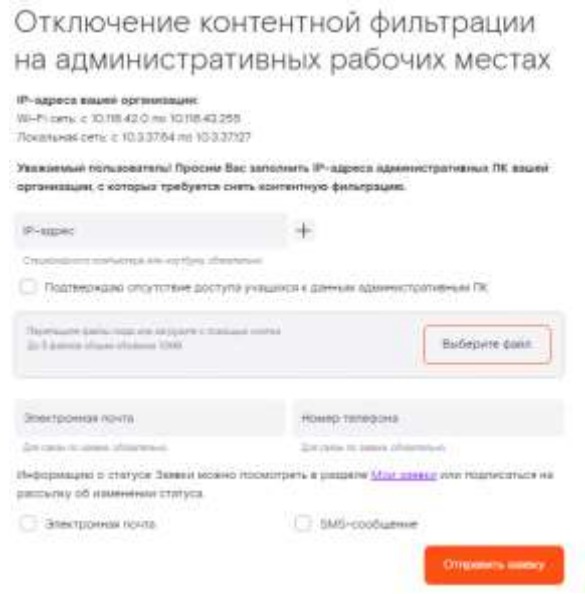
- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Для Пользователя в ЛК ЕСПД доступна подача заявок на:
  - отключение/включение КФ на административных рабочих местах (*только для регионов без ЕСИА*);
  - временное отключение КФ на интернет-ресурсах, в том числе при наличии запрещенного контента на ресурсе (добавление в ВБС);
  - разблокировку ПО или оборудования;
  - в техподдержку при нестабильной или низкой скорости интернет.
- Выбран раздел **Создание Заявки**


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Просмотр списка доступных тем	ЛК ЕСПД	1.	На странице создания заявки предлагается выбрать тему обращения.  Выбор нужной темы производится из выпадающего списка с возможными вариантами.	Выпадающий список для Пользователей представлен следующими значениями:  <u>Для регионов без ЕСИА</u>

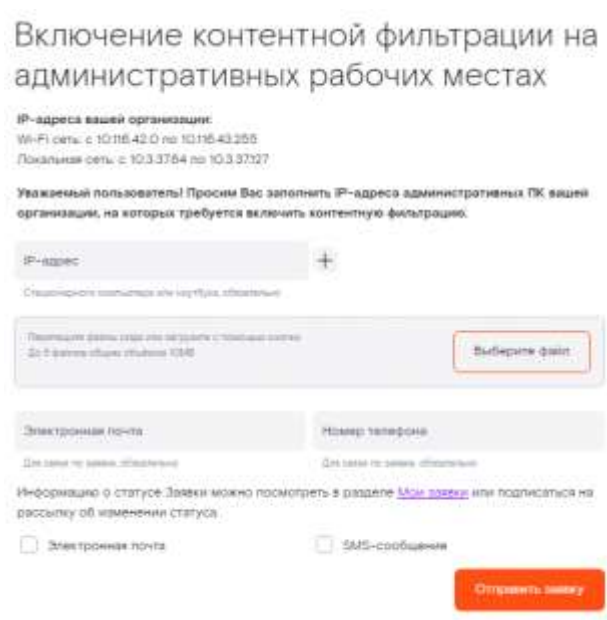
	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 13 из 37


				<p>Создание заявки</p> <p>Выберите тему обращения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Отключение контентной фильтрации</li> <li>Включение контентной фильтрации</li> <li>Разблокировка интернет-ресурсов</li> <li>Блокировка интернет-ресурсов</li> <li>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</li> <li>Нестабильная работа интернета</li> <li>Низкая скорость интернета</li> </ul> <p><u>Для регионов с авторизацией ЕСИА</u></p> <p>Создание заявки</p> <p>Выберите тему обращения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разблокировка интернет-ресурсов</li> <li>Блокировка интернет-ресурсов</li> <li>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</li> <li>Нестабильная работа интернета</li> <li>Низкая скорость интернета</li> </ul> <p>После выбора темы производится автоматическая переадресация на нужную страницу.</p>
Отключение контентной		2.	Выбрать тему: <b>Отключение контентной фильтрации</b>	Произведена автоматическая переадресация на страницу

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 14 из 37

фильтрации (только для регионов без ЕСИА)		<p>2.1. При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями;</li> <li>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</li> <li>○ подтверждение отсутствия доступа учащихся;</li> <li>○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> </li> <li>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</li> </ul> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	
		<p>2.2. Заполнить обязательные поля: e-mail и номер телефона, прикрепить снимок с экрана.</p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b></p>


 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 15 из 37

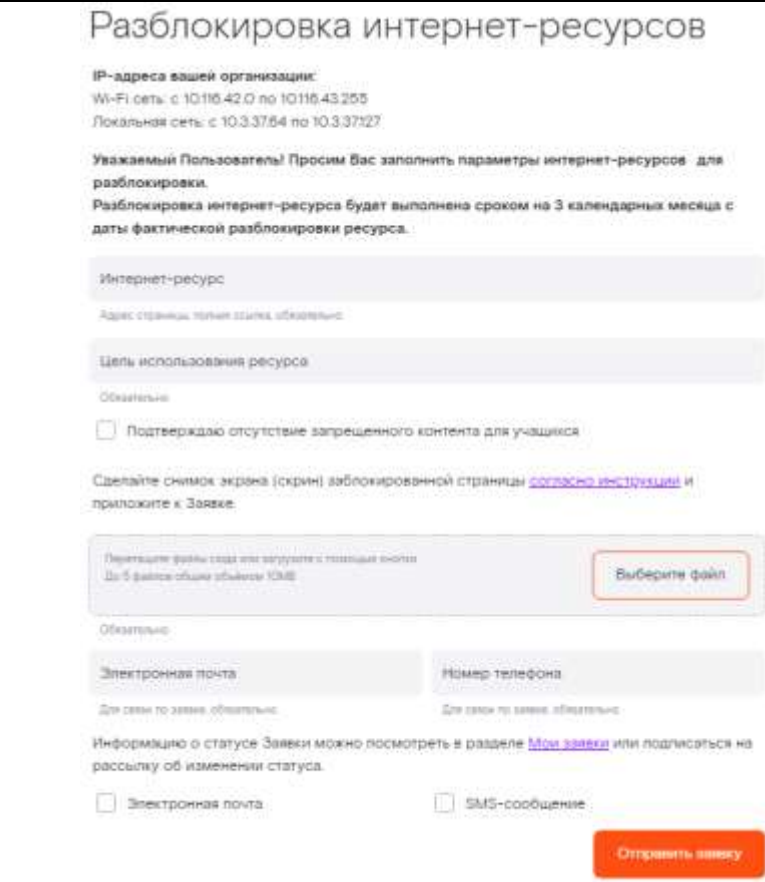
			<p>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>
<p>Включение контентной фильтрации (только для регионов без ЕСИА)</p>		3.	<p>Выбрать тему: <b>Включение контентной фильтрации</b></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> 
		3.1.	<p>При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями;</li> <li>- обязательные поля для заполнения адреса электронной почты и номера телефона для обратной связи;</li> <li>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</li> </ul> <p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прикрепление файла – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы;</li> <li>- отметка в чек-боксе для получения</li> </ul>	


 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете «Ростелеком»	Стр. 16 из 37

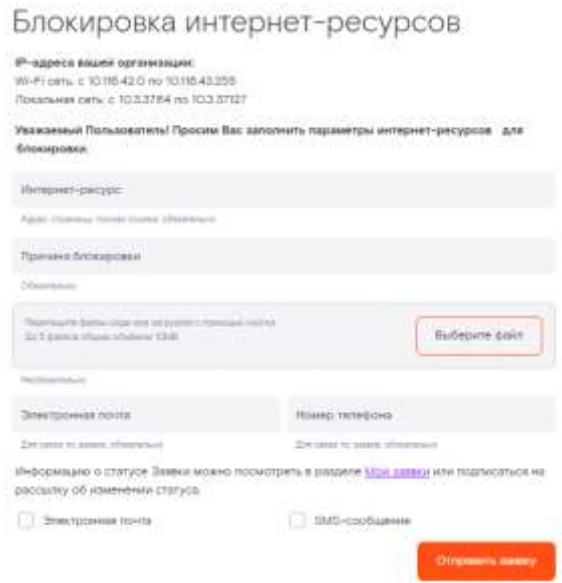
			уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).  Кнопка <u>Отправить</u>	
		3.2.	Заполнить обязательные поля: e-mail и номер телефона.  Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)  Нажать кнопку <u>Отправить</u>	Заявка отправлена по маршруту на регистрацию. Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b>  Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a> .
Разблокировка интернет-ресурсов		4.	Выбрать тему: <b>Разблокировка интернет-ресурсов</b>	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		4.1.	При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.  Отображаются: - название; - текстовый блок с пояснениями; - обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая	




	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 17 из 37


		<ul style="list-style-type: none"> <li>о файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</li> <li>о подтверждение отсутствия запрещенного контента для учащихся;</li> <li>о адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> <p>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	
	4.2.	Необходимо заполнить обязательные поля и прикрепить файл – снимок с экрана	Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.

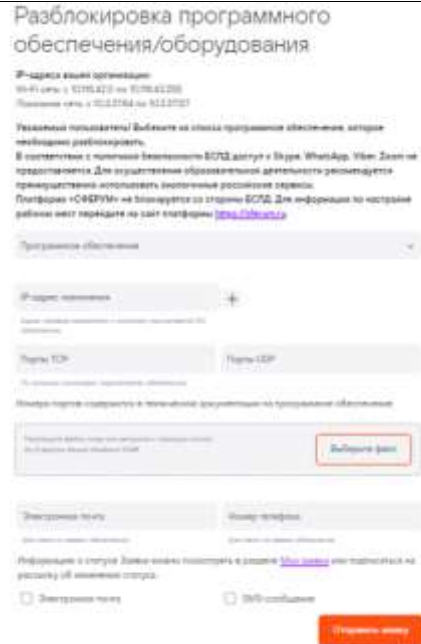
 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 18 из 37


			<p>Обязательные поля: e-mail и номер телефона.</p> <p>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>
Блокировка интернет-ресурсов		5.	Выбрать тему <b>Блокировка интернет-ресурсов</b>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> 
		5.1.	<p>При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями;</li> <li>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> <li>○ подтверждение отсутствия доступа учащихся;</li> <li>○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> </li> <li>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</li> </ul>	

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 19 из 37


		Необязательно: - файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы  Кнопка <u>Отправить</u>	
		5.2. Необходимо заполнить обязательные поля и прикрепить файл.  Обязательные поля: e-mail и номер телефона.  Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)  Нажать кнопку <u>Отправить</u>	Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.  Произведена автоматическая переадресация на страницу <b><i>Мои заявки</i></b>  Подробности по отображению информации по Заявке см. в <a href="#">разделе 7</a> .
Разблокировка программного обеспечения/оборудования		6. Выбрать тему: <b><i>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</i></b>	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		6.1. При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.  Отображаются: - название; - текстовый блок с пояснениями;	

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 20 из 37


		<p>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ подтверждение отсутствия доступа учащихся;</li> <li>○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> <p>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</p> <p>Необязательно:</p> <p>- прикрепление файла</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	
	6.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля</p> <p>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7.</a></p>
Нестабильная работа интернета	7.	<p>Выбрать тему: <b>Нестабильная работа интернета</b></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 21 из 37


		<p>7.1. При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями и рекомендации по проведению испытаний;</li> <li>- форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке</li> <li>- адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> <li>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</li> </ul> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	<h2>Нестабильная работа интернета</h2> <p>Перед оформлением Заявки необходимо провести испытания. Результаты требуется приложить к Заявке.</p> <p>Рекомендации перед проведением испытаний</p> <p>Необходимо заранее загрузить файл себе на компьютер: либо в <a href="#">формате исполняемого файла Windows</a> или в <a href="#">архиве</a>.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения необходимо подключить проверочный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюза), в который подключено оборудование ЛВС для открытого сегмента сети.</p> <p>Ознакомьтесь с рекомендациями по <a href="#">проверке коммутации</a>, а также обратите внимание на <a href="#">разновидности оборудования</a>. Перед проведением тестирования следует убедиться, что сервис функционирует, и услуга предоставляется, хотя бы на одном из ПК (подключенных к ЕСПД).</p> <p>Настройте сетевое подключение на проверочном ПК (Ноутбуке) в соответствии с подсетью вашей организации. <a href="#">Подробнее</a></p> <p>Перед началом теста требуется закрыть все интернет-браузеры и убедиться, что всё стороннее программное обеспечение выключено.</p> <p>Перейдите к тесту</p> <p>Запустите файл (двойным нажатием) и следуйте подсказкам нашего помощника.</p> <p>Дождитесь завершения тестирования и закрытия окна с тестом. После завершения диагностики файл с результатами будет доступен на Вашем рабочем столе \Desktop\report_dd.mm.yyyy.txt</p> <p>Оформите заявку и не забудьте приложить файл с результатами теста. После регистрации Вашей заявки, мы приступим к локализации проблемы.</p>
--	--	---	--

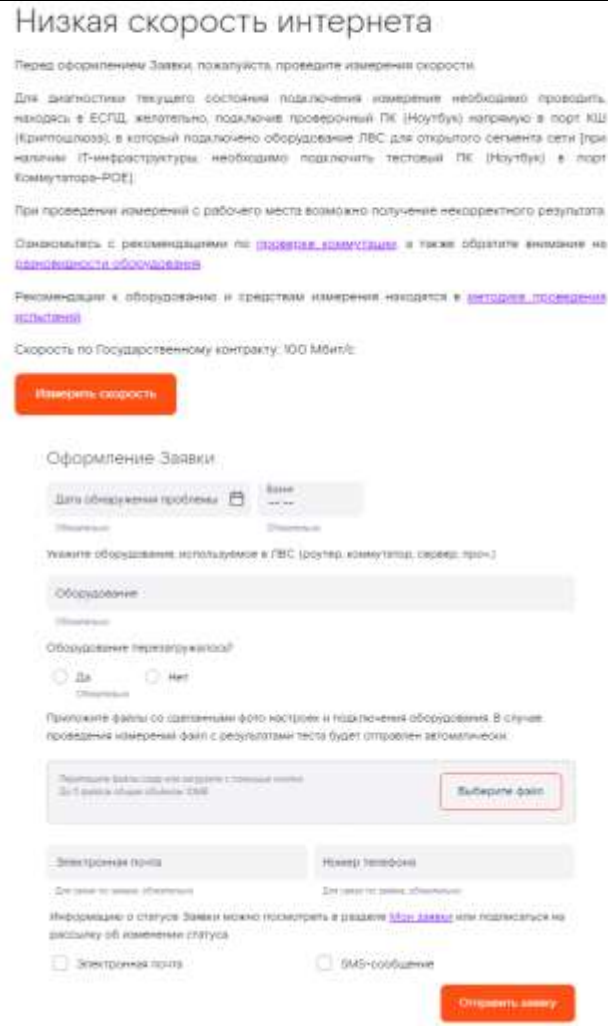
 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 22 из 37

			<div data-bbox="1317 395 1975 1193"> <p>Оформление Заявки</p> <div> <div>Дата обнаружения проблемы</div> <div>Время</div> </div> <div>Обязательно</div> <div>Обязательно</div> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <div>Оборудование</div> <div>Обязательно</div> <p>Оборудование перезагружалось?</p> <div> <input type="radio"/> Да         <input type="radio"/> Нет       </div> <div>Обязательно</div> <div> <div>Дата проведения теста</div> <div>Время</div> </div> <div>Обязательно</div> <div>Обязательно</div> <p>Приложите файл с результатами теста, а также сделанные фото настроек и подключения оборудования</p> <div> <div>           Приложите файлы: либо нажмите кнопку «Загрузить с помощью кнопки», либо перетащите файлы сюда.           <div>Выберите файл</div> </div> </div> <div> <div>Электронная почта</div> <div>Номер телефона</div> </div> <div> <div>Для связи по заявке, обязательно</div> <div>Для связи по заявке, обязательно</div> </div> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <div> <input type="checkbox"/> Электронная почта         <input type="checkbox"/> SMS-сообщение       </div> <div>Отправить заявку</div> </div>
		<p>7.3. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями!</p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Все приложенные Вами файлы будут получены сотрудником ПАО «Ростелеком» и использованы в процессе отработки заявки.</p>


 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете «Ростелеком»	Стр. 23 из 37


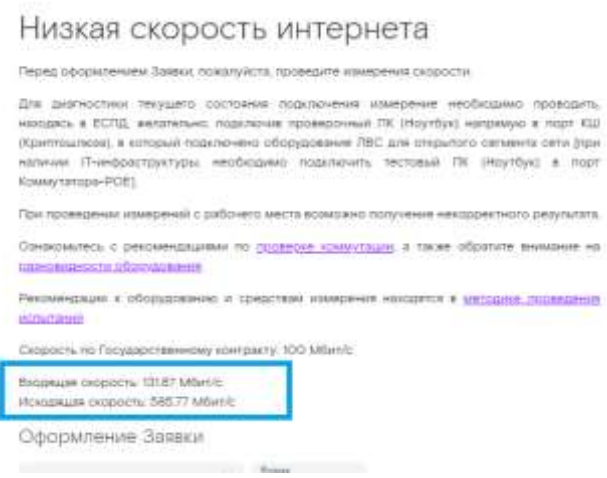

			<p>Сначала требуется загрузить необходимый для проведения тестирования файл на свой ПК.</p> <p>Запустить файл.</p> <p>Заполнить все обязательные поля, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail и номер телефона</li> <li>- обязательно прикрепить файлы с результатами проведения испытаний, а также фото настроек и подключения оборудования.</li> </ul> <p>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения Заявки (по желанию)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b><i>Мои заявки</i></b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>
Низкая скорость интернета		8.	Выбрать тему: <b><i>Низкая скорость интернета</i></b>	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		8.1.	При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.	


	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 24 из 37

		<p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями и рекомендации о корректном подключении оборудования при проведении измерений скорости.</li> <li>- кнопка <u>Измерить скорость</u></li> <li>- форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке;</li> <li>- поля для внесения e-mail и номера телефона для контакта в случае необходимости.</li> <li>- чек-боксы для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</li> </ul>	 <p><b>Низкая скорость интернета</b></p> <p>Перед оформлением Заявки, пожалуйста, проведите измерения скорости.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения измерение необходимо проводить, находясь в ЕСПД, желательно, подключить проверенный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюз), в который подключено оборудование ЛВС для открытого сегмента сети [при наличии IT-инфраструктуры, необходимо подключить тестовый ПК (Ноутбук) в порт Коммутатора-РОЕ].</p> <p>При проведении измерений с рабочего места возможно получение некорректного результата.</p> <p>Сзнакомиться с рекомендациями по <a href="#">проектированию</a> и также обратите внимание на <a href="#">безопасности оборудования</a>.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в <a href="#">инструкции по установке</a>.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с.</p> <p><a href="#">Измерить скорость</a></p> <p><b>Оформление Заявки</b></p> <p>Дата обнаружения проблемы <input type="text"/> <input type="button" value="Выбор"/></p> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <p>Оборудование: <input type="text"/></p> <p>Оборудование перегружено?</p> <p><input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет</p> <p>Приложите файлы со сканированием фото настроек и подключения оборудования. В случае проведения измерения файл с результатами теста будет отправлен автоматически.</p> <p>Приложите файл со сканированием настроек и подключения оборудования. В случае проведения измерения файл с результатами теста будет отправлен автоматически.</p> <p><input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Электронная почта: <input type="text"/> Номер телефона: <input type="text"/></p> <p>Для связи по заявке, обязательно Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Моя заявка</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщения</p> <p><a href="#">Отправить заявку</a></p>
--	--	--	---




 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 25 из 37

		<p>9. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями по подключению оборудования перед измерением!</p> <p>Измерения необходимо проводить в сети ЕСПД</p> <p>Нажать кнопку <u>Измерить скорость</u></p>	<p>На экране отобразится, что процесс измерения проводится</p>  <p>По окончании измерений ниже поясняющего текста Вы увидите результаты измерений:</p>  <p>Если Вы неправильно подключили оборудование и провели измерения вне сети ЕСПД, то под результатами измерения об этом будет выведено уведомление</p> 
--	--	---	---

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете «Ростелеком»	Стр. 26 из 37

				Если по каким-то независящим от Вас причинам тест не может быть проведен, то вы увидите соответствующее уведомление.
		10.	<p>Тест пройден. Результаты отображены на экране и автоматически сохранены в ЛК ЕСПД.</p> <p>Требуется заполнить обязательные поля, прикрепить файлы с фото настроек и подключения оборудования.</p> <p><u>Файл с результатами будет прикреплен к заявке автоматически при отправке!</u></p> <p>Заполнить обязательные поля: e-mail и номер телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по Заявке (по желанию)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Файл с результатами теста приложен к заявке автоматически в дополнение к приложенным Вами файлам.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b><i>Мои заявки</i></b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>


	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 27 из 37

## 7 Работа с разделом *Мои заявки* в ЛК/ЛК ЕСПД

### Условия:


- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Выбран раздел *Мои Заявки*

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Просмотр всех Заявок от Организации ( <i>в том числе только что отправленных</i> )	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Мои заявки</i> на странице автоматически отображается общий список Заявок Пользователей с краткими сведениями по ним.	<p>На странице раздела <i>Мои заявки</i> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер Заявки (<i>сразу после отправки Заявки номер отсутствует до момента регистрации</i>)</li> <li>• Дата и время создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК</li> <li>• Кнопка <u>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</u>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul>


	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 28 из 37

Мои заявки


Номер	Дата	Тема	Статус	
228067	10.11.2022 14:35	Отключение контентной фильтрации	Выполнена	<a href="#">Подписать</a>
	05.11.2022 17:19	Отключение контентной фильтрации	На регистрации	<a href="#">Подробнее</a>
225571	01.11.2022 10:08	Отключение контентной фильтрации	В работе	<a href="#">Подробнее</a>
224675	26.10.2022 12:16	Отключение контентной фильтрации	Ожидание	<a href="#">Уточнить</a>
224472	21.10.2022 12:31	Разблокировка интернет-ресурсов	Закрита	<a href="#">Подробнее</a>

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 29 из 37


Просмотр подробностей по заявке и действия с заявкой	ЛК ЕСПД	2.	Для просмотра информации по конкретной заявке, отмены или написания комментария нажать на кнопку <u>Подробнее</u> или прочее (в зависимости от статуса выполнения заявки)	<p>На странице представлены подробности по заявке, включая <i>Плановое время решения</i>.</p> <h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 31658 Дата заявки: 20.03.2024 10:23 Плановое время решения: до 21.03.2024 15:24 Содержание заявки: Низкая скорость интернета Дата и время возникновения проблемы: 18.03.2024 12:34 Оборудование: Оборудование Оборудование перезагружалось: Нет Дата и время проведения теста: 20.03.2024 23:43 Статус: В работе</p> <p>Отменить заявку</p> <h3>Комментарии</h3> <p>Вы можете написать уточнение к заявке</p> <p>Текст комментария</p> <p>Обязательно</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p>Отправить комментарий</p>
--	---------	----	---	--

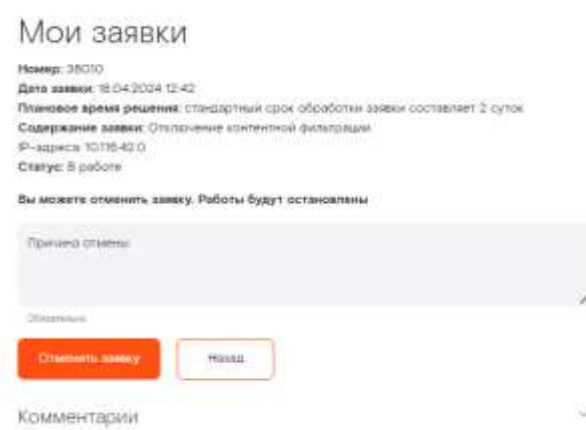
 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 30 из 37

	ЛК ЕСПД	3.	В подробностях по заявкам на <b>Разблокировку интернет-ресурса</b> в ЛК ЕСПД отображается строка с указанием срока разблокировки.	Дополнительно к данным <b>п.2</b> отображается еще <b>Срок разблокировки</b> .  Вид отображения или отсутствие данной строки зависит от того заблокирован интернет-ресурс, указанный в Заявке на момент просмотра подробностей или нет ( <i>см. ниже</i> ).
			Отображение срока разблокировки для ресурса, внесенного в ВБС	Срок разблокировки: до ДД.ММ.ГГГГ  <b>Мои заявки</b>  <b>Номер:</b> 99832 <b>Дата заявки:</b> 13.08.2024 12:57 <b>Плановое время решения:</b> до 17.08.2024 14:58 <b>Фактическое время решения:</b> 22.08.2024 13:40 <b>Содержание заявки:</b> Разблокировка интернет-ресурсов <b>IP-адреса:</b> 10.33.44.0/24 <b>Интернет-ресурс:</b> www.leningradspb.ru <b>Цель использования:</b> test <b>Статус:</b> Закрыта <b>Срок разблокировки:</b> 23.08.2024


 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 31 из 37

			<p>Отображение Срока разблокировки для ресурса, ранее находившегося в ВБС, а затем исключенного из списка</p>	<p>Срок разблокировки: Истек</p> <h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 9983;  Дата заявки: 13.03.2024 12:57  Плановое время решения: до 17.03.2024 14:58  Фактическое время решения: 22.03.2024 13:40  Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов  IP-адреса: 10.33.44.0/24  Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru  Цель использования: test  Статус: Закрыта  Срок разблокировки: истек</p>
			<p>Отсутствие срока разблокировки для ресурса, не находящегося в ВБС на текущий момент или находящегося в нем более полугода назад.</p>	<p>Срок разблокировки - отсутствует</p> <h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 998  Дата заявки: 13.03.2023 12:57  Плановое время решения: до 17.03.2023 14:58  Фактическое время решения: 22.03.2023 13:40  Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов  IP-адреса: 10.33.44.0/24  Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru  Цель использования: test  Статус: Закрыта</p>


 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 32 из 37

Отмена Заявки	ЛК ЕСПД	<p>4. Для отмены заявки необходимо нажать кнопку <u>Отменить заявку</u></p> <p>После обязательного заполнения поля с причиной отмены и нажатия на кнопку <u>Отменить заявку</u> заявка будет отмена, статус автоматически изменится</p> <p>Кнопка <u>Назад</u> позволяет отказаться от отмены и вернуться на предыдущую страницу</p>	<p>Автоматически отобразится форма отмены</p> 
Написание комментария или просмотр переписки	ЛК ЕСПД	<p>5. На странице подробностей можно написать комментарии к заявке или прикрепить файлы (<i>кроме заявки в статусе = Закрыта</i>), а также увидеть комментарий от сотрудника ПАО «Ростелеком» в случае необходимости получить уточняющую информацию у Пользователя.</p>	<p>Доступен просмотр переписки Пользователя с сотрудником ПАО «Ростелеком».</p> <p>Прикрепляемые файлы не сохраняются, но факт их отправки с указанием названия файла и даты/времени их отправки отображены.</p>



 Ростелеком	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 33 из 37


				<div><h3>Мои заявки</h3><p>Номер: 33444</p><p>Дата заявки: 26.03.2024 16:40</p><p>Плановое время решения: до 28.03.2024 09:00</p><p><i>Срок планового решения будет скорректирован после получения Вашего ответа</i></p><p><b>Содержание заявки:</b> Нестабильная работа интернета</p><p>Дата и время возникновения проблемы: 25.03.2024 12:34</p><p>Оборудование: Оборудование</p><p>Оборудование перезагружалось: Да</p><p>Дата и время проведения теста: 26.03.2024 23:45</p><p>Статус: Ожидание</p><div>Отменить заявку</div><h3>Комментарии</h3><div><div>Техподдержка</div><div>комментарий к клиенту</div><div>26.03.2024 16:44</div></div></div>
--	--	--	--	--


	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 34 из 37

## 8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения

### Условия:

- Заявка находится в работе
- Для продолжения работы сотруднику ПАО «Ростелеком» требуется получить уточнения у Пользователя
- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Ожидание ответа Пользователя	ЛК ЕСПД	1.	<p>В случае, когда для продолжения работы по заявке требуется получить уточнения у Пользователя, сотрудник ПАО «Ростелеком» пишет комментарий к заявке и переводит заявку в статус <i>Ожидание</i>.</p> <p>Если Пользователь при оформлении заявки выбрал способ/-ы дополнительного оповещения, то в случае перевода заявки в статус <i>Ожидание</i> Пользователю придет оповещение о необходимости внести уточнение.</p>	<p>В разделе <b>Мои Заявки</b> в общем списке заявок Статус=<i>Ожидание</i> и доступна для нажатия кнопка <u>Уточнить</u>.</p>  <p>На странице подробностей можно прочитать комментарии и выводится оповещение о том, что после получения ответа от Пользователя будет произведен перерасчет <i>Планового времени решения</i>.</p>
Ответ Пользователя и возврат заявки в работу после ответа	ЛК ЕСПД	2.	Пользователь заходит на страницу подробностей по заявке, пишет комментарий, при необходимости прикрепляет файл и нажимает кнопку <u>Отправить комментарий</u> .	<p>Комментарии/файлы переданы сотруднику ПАО «Ростелеком»</p> <p>Заявка в Статусе=<i>В работе</i>.</p> <p>После перерасчета будет указано новое <i>Плановое время решения</i>.</p>


	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 35 из 37


			Заявка автоматически перейдет в <i>Статус= В работе</i> , произойдет перерасчет <i>Планового времени решения</i> .	
--	--	--	--	--

## 9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК ЕСПД


### Условия:

- Заявка выполнена
- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Находится в разделе *Мои заявки* на странице подробностей по Заявке, по которой нужно подтвердить решение или вернуть в работу.

Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Подтверждение решения	ЛК ЕСПД	1.	<p>В течение 72 часов после перевода Заявки в статус = <i>Выполнена</i> на странице подробностей нажать кнопку <u>Подтвердить решение</u></p> <p>При ее нажатии происходит автоматический перевод Заявки в <i>Статус = Закрыта</i> в ЛК</p> <p>Если пользователь не подтвердит выполнение заявки самостоятельно, подтверждение будет осуществлено автоматически через 72 часа после ее завершения.</p>	<p>В разделе <i>Мои Заявки</i> на странице подробностей по заявке установлен <i>Статус = Закрыта</i></p> 

 <b>Ростелеком</b>	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 36 из 37



				При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус=Закрыта</i>
Возврат в работу		2.	<p>В течение 72 часов после перевода Заявки в статус = <i>Выполнена</i> на странице подробностей нажать кнопку <u>Вернуть в работу</u></p> <p>При ее нажатии автоматически появляется обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного нажатия на кнопку <u>Возврат в работу</u> заявка автоматически переводится в статус <i>В работе</i> .</p>	<p>В разделе <b>Мои Заявки</b> на странице подробностей по Заявке установлен <i>Статус = В работе</i></p> <div data-bbox="1554 715 2022 1002"> <p><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 38010</p> <p>Дата заявки: 18.04.2024 12:42</p> <p>Плановое время решения: до 23.04.2024 05:43</p> <p>Содержание заявки: Отключение контентной фильтрации</p> <p>IP-адреса: 10.116.42.0</p> <p>Статус: В работе</p> <p>Отменить заявку</p> </div> <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус =В работе</i></p>

	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 37 из 37

## 10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД

### Условия:

- Заявка закрыта после подтверждения Пользователем или автоматически по истечении 72 часов с момента выполнения
- Пользователь авторизован в ЛК, ЛК ЕСПД
- Находится в разделе **Мои заявки** на странице подробностей по заявке

Проверка	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
Оценка	ЛК ЕСПД	1.	Оценить результат выполнения заявки можно с помощью кнопки <i>Оценить</i> , которая появляется в общем списке заявок после ее закрытия.	
		2.	При нажатии на кнопку <i>Оценить</i> производится автоматическая переадресация на страницу подробностей по заявке.  Отображается форма оценки.	
		3.	Требуется проставить оценку.  Для оценок ниже 3 необходимо указать причину, выбрав одно из предложенных значений или написав комментарий в свободной форме.  Нажать кнопку <i>Отправить</i>	Оценка отправлена. После отправленной оценки форма оценки на странице подробностей по заявке больше не отображается.