

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

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

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 2 из 36

## 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.....	11
7 Работа с разделом <i>Мои заявки</i> в ЛК/ЛК ЕСПД.....	24
8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения.....	28
9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК ЕСПД.....	29
10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД.....	30

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 3 из 36

## 1 Назначение


Настоящая инструкция предназначена для использования функционала Личного Кабинета Государственными или муниципальными образовательными организациями, реализующие 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 (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.

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 4 из 36

## 2.2 Ограничения и условия

Настоящая Инструкция описывает функционал:

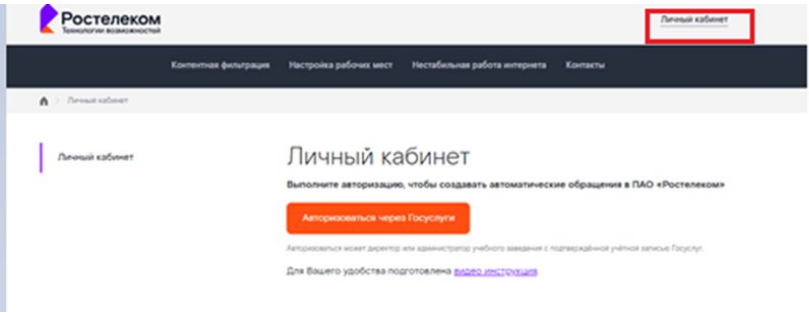
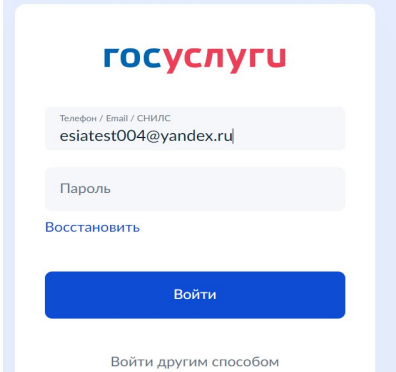
- Доступа к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА (для УЗ, привязанной к одной Организации и для УЗ, привязанной к нескольким Организациям; в ЛК ЕСПД – две роли: Администратор/Директор);
- Просмотра сведений об организации и отправки обратной связи из ЛК ЕСПД;
- Проверки текущего статуса доступности Интернет-ресурса в ЛК ЕСПД, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора.
- Поддачи заявок в ЛК ЕСПД на отключение/включение КФ на административных рабочих местах, на временное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (добавление во ВБС), на разблокировку ПО или оборудования, а также заявок на техподдержку при нестабильной или низкой скорости интернет.
- Работы с разделом «Мои заявки» в ЛК ЕСПД (просмотр статуса/ планового времени решения и т.п.; переписка с сотрудником ПАО «Ростелеком»; отмена заявки и проч.);
- Ожидания ответа Пользователя и перерасчет Планового времени решения;
- Подтверждения или возврата заявок в работу в ЛК ЕСПД;
- Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД.


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 5 из 36

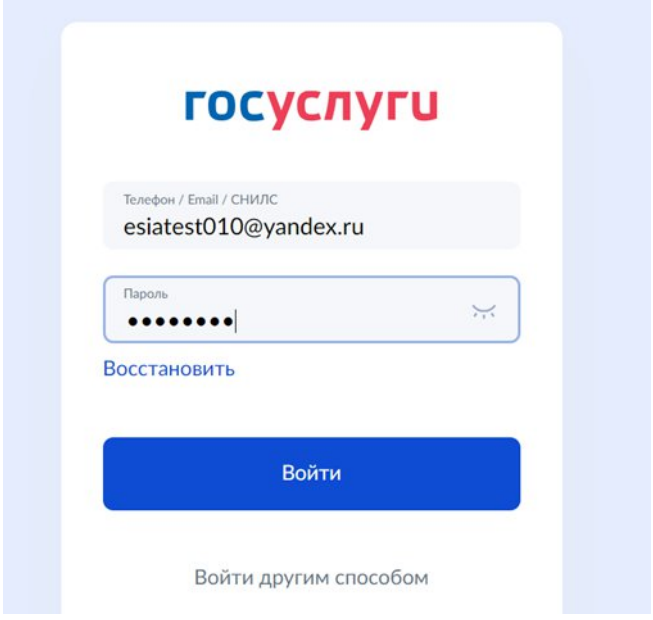
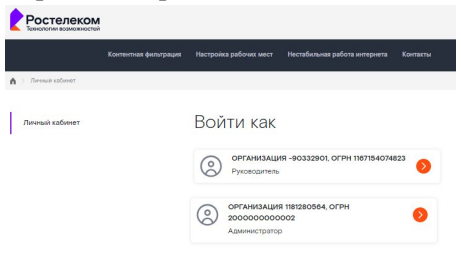
### 3 Доступ к ЛК ЕСПД путем авторизации с использованием ЕСИА


**Условия:**

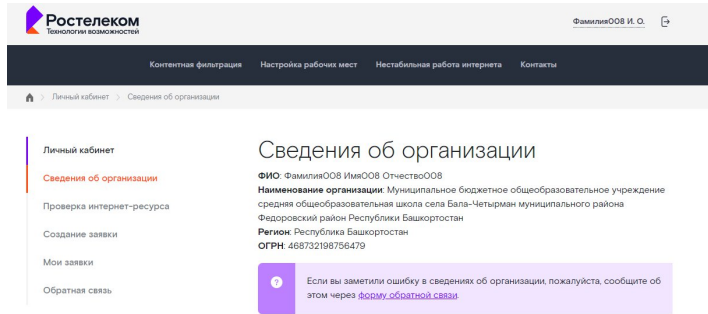
- У Пользователя есть УЗ на Госуслугах
- УЗ Пользователя привязана к нескольким Организациям, от лица которых он может работать в ЛК ЕСПД.


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

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 6 из 36

<p>Отображена стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля</p>	ЕСИА ЛК ЕСПД	3.	<p>Заполнение логина/пароля</p> <p>Автоматическая проверка введенных данных.</p> <p>При корректно введенных значениях автоматическая переадресация в ЛК или ЛК ЕСПД.</p>	
<p>Выбор организации</p>	ЛК ЕСПД	4.	<p>На странице отображены кнопки с наименованием Организаций, от лица которых Пользователь может работать и с указанием роли Пользователя, которую он исполняет в данной Организации</p> <p>При нажатии кнопки с названием конкретной Организации происходит вход в нужный ЛК ЕСПД</p>	<p>Отображена страница со сведениями об организации</p> 

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 7 из 36


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 по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 8 из 36


## 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	<p>Сведения об организации</p> <p><b>ФИО:</b> ФамилияО10 ИмяО10 ОтчествоО10  <b>Наименование организации:</b> Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Юбилейная средняя общеобразовательная школа"  <b>Регион:</b> Республика Бурятия  <b>ОГРН:</b> 1167154074823</p> <p> Если вы заметили ошибку в сведениях об организации, пожалуйста, сообщите об этом через <a href="#">форму обратной связи</a>.</p>
<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.  Можно написать сообщение и нажать на кнопку <i>Отправить</i>	<p>Обратная связь</p> <p>Через эту форму Вы можете обратиться к нам по любым вопросам, кроме технических проблем.  В случае ухудшения качества услуг или отсутствия связи просим Вас направить сообщение на адрес: <a href="mailto:russo@spn.ru">russo@spn.ru</a> или позвонить по телефону 8 800 301 34 14.</p> <p><b>ФИО:</b>  Имя: Том Котович</p> <p>Обязательное поле</p> <p><b>Электронная почта:</b>  Обязательное поле</p> <p><b>Телефон:</b>  Обязательное поле</p> <p><b>Выберите тематику обращения:</b>  Обязательное поле</p> <p><b>Текст обращения:</b>  Обязательное поле</p> <p>Приложите файлы (максимум 10 файлов)  или Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки</p> <p><input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p><input type="checkbox"/> Даю <b>согласие</b> на обработку персональных данных  <input type="checkbox"/> Согласен с <b>политикой конфиденциальности</b></p> <p><input type="button" value="Отправить"/></p>

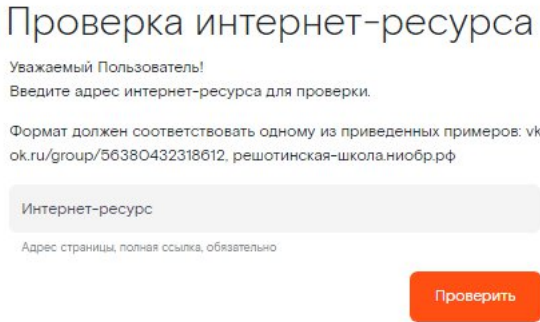



 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 9 из 36

## 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 введения адреса ресурса и кнопка <i>Проверить</i> , приводящая к инициированию процесса поиска при заполненном поле с адресом ресурса	

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 10 из 36

<p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Черном списке</p>	ЛК ЕСПД	2.	<p>Введен адрес интернет -ресурса полностью заблокированного, потому что он находится в ЧС.</p>	<p>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></p>
<p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Постоянном или Временном белом списке</p>	ЛК ЕСПД	3.	<p>Введен адрес интернет –ресурса, внесенного в ПБС/ВБС</p>	<p>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.</i></p>

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 11 из 36

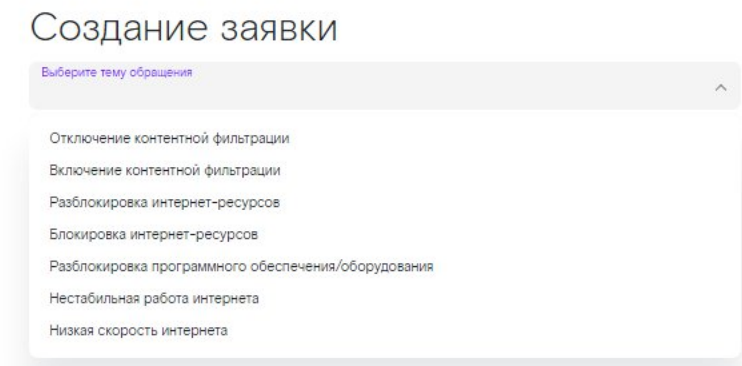
<p>Проверка введенного интернет-ресурса, не находящегося ни в одном из списков</p>	ЛК ЕСПД	4.	<p>Введен ресурс, не внесенный ни в один список (ПБС/ВБС/ЧС).</p>	<p>Текст оповещения:  <i>Ресурс не найден ни в одном из списков. Он может быть заблокирован по распоряжению Роскомнадзора. Проверить можно здесь (<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></p>
<p>Проверка переадресации по ссылке на сайт Роскомнадзора</p>	ЛК ЕСПД	5.	<p>При нажатии на ссылку открывается страница сайта Роскомнадзора, на которой есть возможность поиска ресурса.</p>	<p>Ссылка открывается в отдельном окне. Выход из авторизованной зоны не происходит.</p>


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 12 из 36

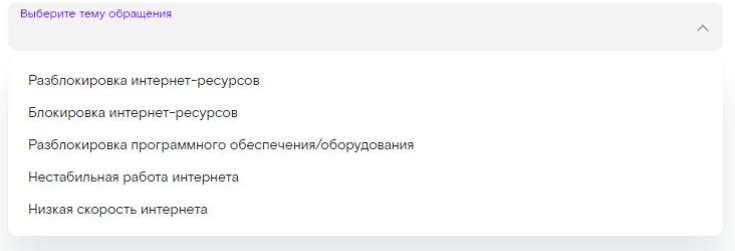
## 6 Подача заявок в ЛК ЕСПД


### 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*); на временное отключение КФ на Интернет-ресурсах, даже при наличии запрещенного контента на ресурсе (добавление во ВБС); на разблокировку ПО или оборудования; Заявок на 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.	<p>На странице создания заявки предлагается выбрать тему обращения</p> <p>Выбор нужной темы производится из выпадающего списка с возможными вариантами</p>	<p>Выпадающий список для Пользователей представлен следующими значениями:</p> <p><u>Для регионов без ЕСИА</u></p> 

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 13 из 36


				<p><u>Для регионов с авторизацией ЕСИА</u></p> <p>Создание заявки</p>  <p>После выбора темы производится автоматическая переадресация на нужную страницу.</p>
Отключение контентной фильтрации <i>(только для регионов без ЕСИА)</i>		2.	Выбрать тему: Отключение контентной фильтрации	Произведена автоматическая переадресация на страницу
		2.1.	<p>Отображаются:</p> <p>Название, Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Обязательные поля для заполнения данных по заявке (включая подтверждение отсутствия доступа учащихся), а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости.</p> <p>Обязательно прикрепление файла - снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании).</p>	

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 14 из 36

		<p>При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <i><u>Отправить</u></i></p>	<p>Отключение контентной фильтрации на административных рабочих местах</p> <p>IP-адреса вашей организации:        Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255        Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый пользователь! Просим Вас заполнить IP-адреса административных ПК вашей организации, с которых требуется снять контентную фильтрацию.</p> <p>IP-адрес <input type="text"/> +  <small>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</small></p> <p><input type="checkbox"/> Подтверждаю отсутствие доступа учащихся к данным административным ПК</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки  <small>До 5 файлов общим объемом ЮСМБ</small> <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/>  <small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
	2.2.	<p>Требуется заполнить обязательные поля.</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <i><u>Отправить</u></i></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <i><b>Мои заявки</b></i></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>


 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 15 из 36

<p>Включение контентной фильтрации (<i>только для регионов без ЕСИА</i>)</p>		<p>3. Выбрать тему: Включение контентной фильтрации</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Включение контентной фильтрации на административных рабочих местах</p> <p>IP-адреса вашей организации:  Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255  Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый пользователь! Просим Вас заполнить IP-адреса административных ПК вашей организации, на которых требуется включить контентную фильтрацию.</p> <p>IP-адрес <input type="text"/> +  <small>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</small></p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки  До 5 файлов общим объемом 10MB <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/>  <small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p>
		<p>3.1. Отображаются:  Название, Текстовый блок с пояснениями  Обязательные поля для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости  Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании).  Необязательно прикрепление файла.  При первом входе в ЛК обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности  Кнопка <u>Отправить</u></p>	
		<p>3.2. Требуется заполнить обязательные поля  Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)  Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	


 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 16 из 36

Разблокировка интернет-ресурсов	4.	Выбрать тему: Разблокировка интернет-ресурсов	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <h2>Разблокировка интернет-ресурсов</h2> <p>IP-адреса вашей организации:  Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255  Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый Пользователь! Просим Вас заполнить параметры интернет-ресурсов для разблокировки.  Разблокировка интернет-ресурса будет выполнена сроком на 3 календарных месяца с даты фактической разблокировки ресурса.</p> <p>Интернет-ресурс</p> <p>Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</p> <p>Цель использования ресурса</p> <p>Обязательно</p> <p><input type="checkbox"/> Подтверждаю отсутствие запрещенного контента для учащихся</p> <p>Сделайте снимок экрана (скрин) заблокированной страницы <a href="#">согласно инструкции</a> и приложите к Заявке.</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки  До 5 файлов общим объемом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта</p> <p>Номер телефона</p> <p>Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><b>Отправить заявку</b></p>
	4.1.	<p>Отображаются:  Название, Текстовый блок с пояснениями  Обязательные поля для заполнения данных по заявке (включая подтверждение отсутствия запрещенного контента для учащихся), а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости.  <b>Обязательно</b> прикрепление файла - снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы.  Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании)  При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности  Кнопка <i>Отправить</i></p>	




 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 17 из 36


		<p>4.2. Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <i>Отправить</i></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>
Блокировка интернет-ресурсов		<p>5. Выбрать тему: Блокировка интернет-ресурсов</p> <p>5.1. Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Обязательные поля для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости. Необязательно- прикрепление файла. Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании). При первом входе в ЛК- обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <i>Отправить</i></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Блокировка интернет-ресурсов</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый Пользователь! Просим Вас заполнить параметры интернет-ресурсов для блокировки.</p> <p>Интернет-ресурс Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</p> <p>Причина блокировки Обязательно</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px 5px;">Выберите файл</span></p> <p>Необязательно</p> <p>Электронная почта Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Номер телефона Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p style="text-align: right;"><span style="background-color: orange; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Отправить заявку</span></p>

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 18 из 36


		<p>5.2. Требуется заполнить обязательные поля, приложить файл</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</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>
Разблокировка программного обеспечения/оборудования		<p>6. Выбрать тему: Разблокировка программного обеспечения/оборудования</p> <p>6.1. Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Обязательные поля для заполнения данных по Заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости. Необязательно прикрепление файла. Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании). При первом входе в ЛК обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</p> <p>IP-адреса вашей организации: Wi-Fi сети: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255 Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Указанный пользователь! Выберите из списка программное обеспечение, которое необходимо разблокировать. В соответствии с политикой безопасности ЕСПД доступ к Skype, WhatsApp, Viber, Zoom не предоставляется. Для осуществления образовательной деятельности рекомендуется преимущественно использовать аналогичные российские сервисы. Платформа «СФЕРУМ» не блокируется со стороны ЕСПД. Для информации по настройке рабочих мест перейдите на сайт платформы <a href="https://sferum.ru">https://sferum.ru</a></p> <p>Программное обеспечение</p> <p>IP-адрес назначения +</p> <p>Адрес: список назначений, к которому подключается ПД, обязательно</p> <p>Порты TCP      Порты UDP</p> <p>По которым производится подключение, обязательно.</p> <p>Номера портов содержится в технической документации на программное обеспечение.</p> <p>Загрузите файлы сюда или загрузите с локального компьютера До 9 файлов общего объема 100 МБ</p> <p>Выберите файл</p> <p>Электронная почта      Номер телефона</p> <p>Для связи по заявке, обязательно      Для связи по заявке, обязательно</p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта      <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p>Отправить заявку</p>

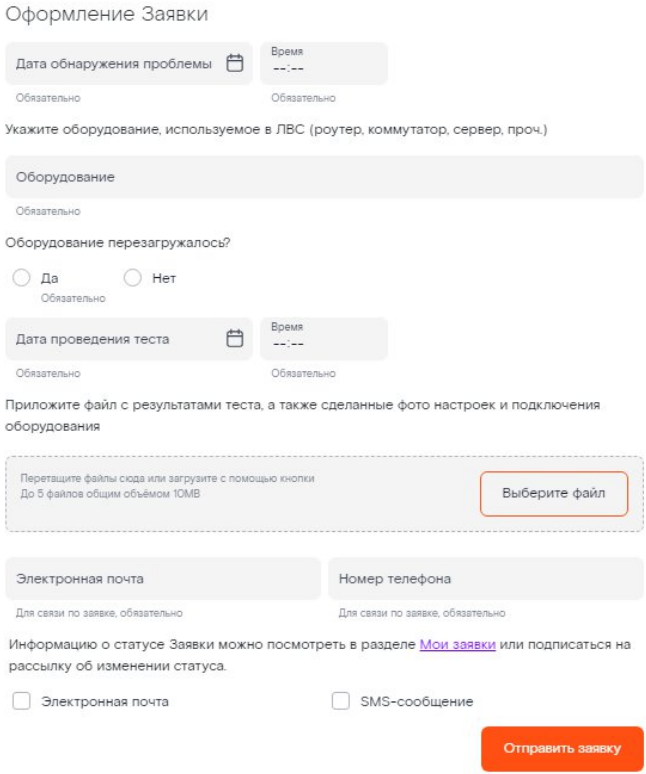
 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 19 из 36


		<p>6.2. Требуется заполнить обязательные поля</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <i>Отправить</i></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</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>
Нестабильная работа интернета		<p>7. Выбрать тему: Нестабильная работа интернета</p> <p>7.1. Отображаются: Название, Текстовый блок с пояснениями и рекомендации по проведению испытаний</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 20 из 36


				<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> <h3>Перейдите к тесту</h3> <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 <code>\Desktop\report_dd.mm.yyyy.txt</code></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 по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 21 из 36


		<p>Ниже отображается форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании)</p> <p>При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <i>Отправить</i></p>	
--	--	--	--


 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 22 из 36

		<p>7.3. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями!</p> <p>Сначала требуется загрузить необходимый для проведения тестирования файл на свой ПК</p> <p>Запустить файл</p> <p>Заполнить обязательные поля, обязательно приложить файлы с результатами проведения испытаний, а также фото настроек и подключения оборудования</p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по Заявке (при желании)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p>	<p>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Все приложенные Вами файлы будут получены сотрудником ПАО «Ростелеком» и будут использованы в процессе отработки заявки.</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>
--	--	---	---


 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 23 из 36

Низкая скорость интернета		8.	Выбрать тему: Низкая скорость интернета	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <h2>Низкая скорость интернета</h2> <p>Перед оформлением Заявки, пожалуйста, проведите измерения скорости.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения измерение необходимо проводить, находясь в ЕСПД, желательно, подключив проверочный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюза), 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>Ознакомьтесь с рекомендациями по <a href="#">проверке коммутации</a>, а также обратите внимание на <a href="#">разновидности оборудования</a>.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в <a href="#">методике проведения испытаний</a>.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с</p> <p><a href="#">Измерить скорость</a></p> <p>Оформление Заявки</p> <p>Дата обнаружения проблемы <input type="text"/> <small>Обязательно</small> <span>Время</span> <input type="text"/> <small>Обязательно</small></p> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <p><input type="text"/> <small>Обязательно</small></p> <p>Оборудование перезагружалось?</p> <p><input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет <small>Обязательно</small></p> <p>Приложите файлы со сделанными фото настроек и подключения оборудования. В случае проведения измерений файл с результатами теста будет отправлен автоматически.</p> <p><input type="text"/> <small>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки. До 5 файлов общим объемом 10MB</small> <a href="#">Выберите файл</a></p> <p><input type="text"/> <small>Электронная почта. Для связи по заявке, обязательно</small> <input type="text"/> <small>Номер телефона. Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p><a href="#">Отправить заявку</a></p>
		8.1.	<p>Отображаются:</p> <p>Название, Текстовый блок с пояснениями и рекомендациям о корректном подключении оборудования при проведении измерений скорости</p> <p>Кнопка <i>Измерить скорость</i></p> <p>Ниже отображается форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке, а также для внесения E-mail и номера телефона для контактов при необходимости.</p> <p>Необязательные чек-боксы для получения уведомлений по статусам работы над заявкой (при желании)</p> <p>При первом входе в ЛК -обязательные чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</p> <p>Кнопка <i>Отправить</i></p>	

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 24 из 36

		<p>9. Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями по подключению оборудования!</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>Низкая скорость интернета</p> <p>Перед оформлением Заявки, пожалуйста, проведите измерения скорости.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения измерение необходимо проводить, находясь в ЕСПД, желательно, подключив проверочный 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>Ознакомьтесь с рекомендациями по <a href="#">проверке коммутации</a>, а также обратите внимание на <a href="#">разновидности оборудования</a>.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в <a href="#">методике проведения испытаний</a>.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с</p> <div data-bbox="1328 954 1619 1011" style="border: 1px solid blue; padding: 2px;"> <p>Входящая скорость: 131.87 Мбит/с Исходящая скорость: 585.77 Мбит/с</p> </div> <p>Оформление Заявки</p> <p>Если Вы неправильно подключили оборудование и провели измерения вне сети ЕСПД, то под результатами измерения об этом будет выведено уведомление</p> <p>Входящая скорость: 131.87 Мбит/с Исходящая скорость: 585.77 Мбит/с <i>Измерения скорости были проведены вне сети ЕСПД. К сожалению, результат не поможет в диагностике проблемы.</i></p> <p>Если по каким-то независящим от Вас причинам тест не может быть проведен, то вы увидите соответствующее уведомление.</p>
--	--	--	---




 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 25 из 36

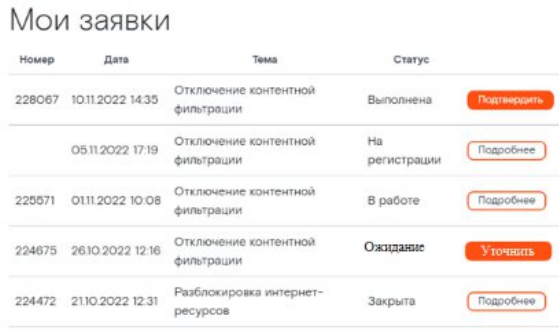
		<p>10. Тест пройден. Результаты отображены на экране и автоматически сохранены в ЛК ЕСПД.</p> <p>Требуется заполнить обязательные поля, приложить файлы с фото настроек и подключения оборудования.</p> <p><u>Файл с результатами будет приложен к заявке автоматически при отправке!</u></p> <p>Заполнить обязательные поля с E-mail и номером телефона, установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений по заявке (при желании)</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>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>
--	--	---	---


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

Условия:


	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 26 из 36

- 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 <b>Мои заявки</b> на странице автоматически отображается общий список Заявок Пользователей с краткими сведениями по ним.	<p>На странице раздела <b>Мои заявки</b> 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 <b>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</b>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> 

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 27 из 36


<p>Просмотр подробностей по заявке и действия с ней</p>	<p>ЛК ЕСПД</p>	<p>2.</p>	<p>Для просмотра информации по какой-то конкретной заявке, отмены или написания комментария нажать на кнопку <i>Подробнее</i> или проч. (в зависимости от статуса выполнения заявки)</p>	<p>На странице представлены подробности по заявке, включая <i>Плановое время решения</i>.</p> <p><b>Мои заявки</b></p> <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><a href="#">Отменить заявку</a></p> <p><b>Комментарии</b></p> <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><a href="#">Выберите файл</a></p> <p><a href="#">Отправить комментарий</a></p>
---	----------------	-----------	--	---

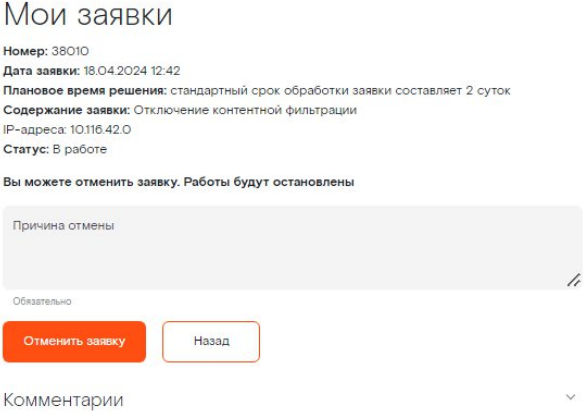
 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 28 из 36


	ЛК ЕСПД	3.	<p>В подробностях по заявкам на <i>Разблокировку интернет-ресурса</i> в ЛК ЕСПД отображается строка со Сроком разблокировки.</p>	<p>Дополнительно к данным <b>п.2</b> отображается еще <i>Срок разблокировки</i>.</p> <p>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>).</p>
			<p>Отображение срока разблокировки для ресурса, внесенного во ВБС</p>	<p>Срок разблокировки: до ДД.ММ.ГГГГ</p> <p><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 99832  Дата заявки: 13.08.2024 12:57  Плановое время решения: до 17.08.2024 14:58  Фактическое время решения: 22.08.2024 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: 23.08.2024</p>

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 29 из 36


		<p>Отображение срока разблокировки для ресурса, ранее находившегося во 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 во 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 по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 30 из 36

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</u> заявку 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 приложить файлы (<i>кроме заявки в статусе = Закрыта</i>), а также увидеть комментарий от сотрудника ПАО «Ростелеком», при необходимости уточнения информации 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 также отображены.</p>

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 31 из 36

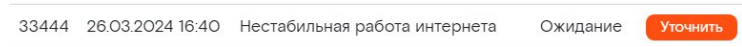
				<h3>Мои заявки</h3> <p><b>Номер:</b> 33444 <b>Дата заявки:</b> 26.03.2024 16:40 <b>Плановое время решения:</b> до 28.03.2024 09:00 <i>Срок планового решения будет скорректирован после получения Вашего ответа</i> <b>Содержание заявки:</b> Нестабильная работа интернета Дата и время возникновения проблемы: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

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 32 из 36


## 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 над заявкой требуется получить уточнения у Пользователя, сотрудник ПАО «Ростелеком» пишет комментарий к заявке и переводит статус заявки на ожидание.</p> <p>Если Пользователь при оформлении заявки выбрал способ/-ы дополнительного оповещения, то ему в случае данного изменения статуса придет оповещение о необходимости внести уточнение.</p>	<p>В разделе <i>Мои Заявки</i> 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.	<p>Пользователь заходит на страницу подробностей по заявке, пишет комментарии, прикладывает файл в случае необходимости и нажимает кнопку <u>Отправить комментарий</u>.</p> <p>Автоматический перевод заявки в Статус= <i>В работе</i> и перерасчет <i>Планового времени решения</i>.</p>	<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 по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 33 из 36

## 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>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =<i>Выполнена</i>) на странице подробностей 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 Заявку самостоятельно, то через 72 часа после выполнения Заявки ее подтверждение будет произведено автоматически.</p>	<p>В разделе <b>Мои Заявки</b> на странице подробностей по заявке установлен <i>Статус = Закрыта</i></p> <p><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 32709  Дата заявки: 22.03.2024 12:11  Плановое время решения: до 26.03.2024 08:15  Фактическое время решения: 22.03.2024 12:19  Содержание заявки: Нестабильная работа интернета  Дата и время возникновения проблемы: 18.03.2024 12:34  Оборудование: Оборудование  Оборудование перезагружалось: Да  Дата и время проведения теста: 21.03.2024 23:45  <b>Статус:</b> Закрыта</p> <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус=Закрыта</i></p>
Возврат в работу		2.	Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус = <i>Выполнена</i> ) на странице	В разделе <b>Мои Заявки</b> на странице подробностей по Заявке установлен

 <b>Ростелеком</b>	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 34 из 36

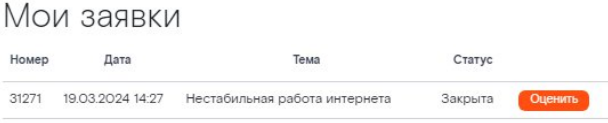
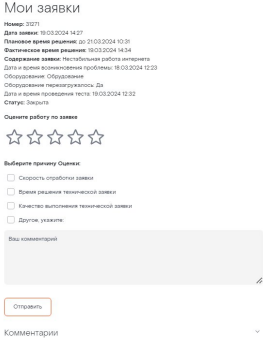
		<p>подробностей нажать кнопку <u><i>Вернуть в работу</i></u></p> <p>При ее нажатии автоматически появляется обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного нажатия кнопки <u><i>Возврат в работу</i></u> происходит автоматический перевод Заявки в <i>Статус = В работе</i></p>	<p><i>Статус = В работе</i></p> <p><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 38010  Дата заявки: 18.04.2024 12:42  Плановое время решения: до 23.04.2024 05:43  Содержание заявки: Отключение контентной фильтрации  IP-адреса: 10.116.42.0  Статус: В работе</p> <p><input type="button" value="Отменить заявку"/></p> <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус = В работе</i></p>
--	--	---	---


 Ростелеком	Личный Кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 35 из 36

## 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.	О возможности оценить результат выполнения заявки сигнализирует кнопка <u>Оценить</u> в общем списке заявок после закрытия Заявки.	
		2.	При нажатии на кнопку <u>Оценить</u> производится автоматическая переадресация на страницу подробностей по заявке. Отображается форма оценки.	
		3.	Требуется проставить оценку. Для оценок ниже 3 обязательно должна быть указана причина (выбор значения из присутствующих для выбора вариантов, в том числе написание комментария в свободной форме). Нажать кнопку <u>Отправить</u>	Оценка отправлена. После отправленной оценки форма оценки на странице подробностей по заявке больше не отображается.

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