

 Ростелеком	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»**

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

 Ростелеком	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.	КФ	Контентная фильтрация
2.	ЛК ЕСПД	Личный кабинет единой сети передачи данных (ЕСПД) для директоров и администраторов школ/СПО
3.	УЗ	Учетная запись
4.	ВБС (Временный Белый список)	Ограниченный список ресурсов и ИС, доступ к которым в течение определенного периода времени предоставляется Пользователям без ограничений и без проверки Контент-фильтрацией.
5.	ЧС (Черный список)	Список информационных систем и ресурсов, доступ к которым запрещен, в том числе по причине заявки от ОО на блокировку
6.		

 Ростелеком	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:

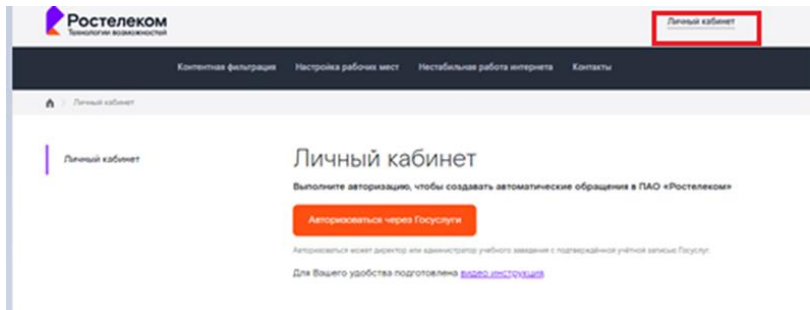
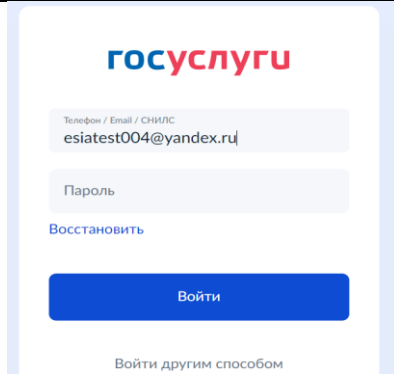
- доступ к Личному кабинету через авторизацию с использованием ЕСИА (для учетной записи, привязанной к одной организации, и для учетной записи, привязанной к нескольким организациям). В Личном кабинете ЕСПД предусмотрены две роли: Администратор и Директор;
- просмотр сведений об организации и отправки 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

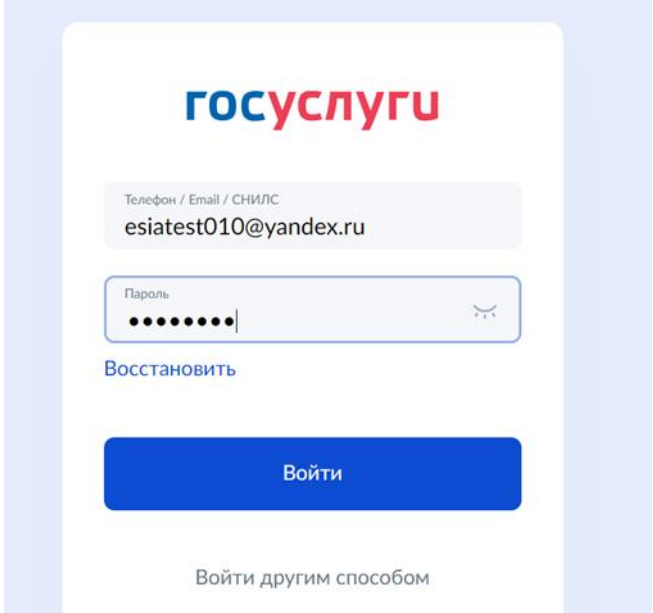
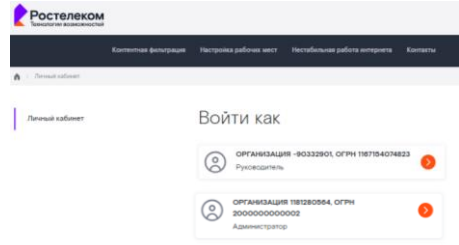
3 Доступ к ЛК ЕСПД через авторизацию с использованием ЕСИА


Условия:

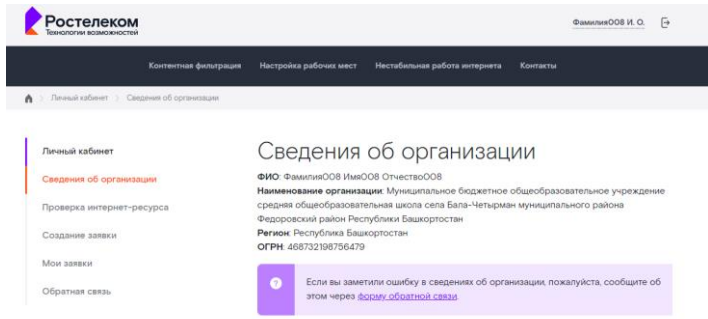
- у Пользователя есть УЗ на Госуслугах
- УЗ Пользователя привязана к нескольким организациям, от лица которых он может работать в ЛК ЕСПД.


Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	
Инициация входа в ЛК ЕСПД	Сайт https://espd.wifi.rt.ru/ ЛК ЕСПД	1.	Зайти на сайт ЕСПД: https://espd.wifi.rt.ru/ . 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

<p>Отображена стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля</p>	<p>ЕСИА ЛК ЕСПД</p>	<p>3. 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>	<p>ЛК ЕСПД</p>	<p>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.</p> <p>При нажатии кнопки с названием конкретной организации происходит вход в нужный ЛК ЕСПД</p>	<p>Отображена страница со сведениями об организации</p> 

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


Разделы ЛК ЕСПД	ЛК ЕСПД	<p>5</p> <p>Доступны разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сведения об Организации • Проверка интернет-ресурса • Создание заявки • Мои заявки • Обратная связь 	<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*

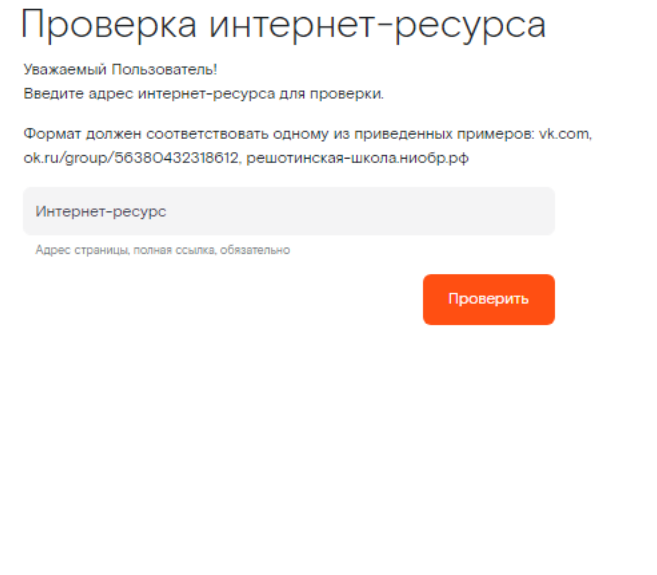
Шаг	Система	Последовательность действий		
		№	Действие	Результат/скриншот
<i>Сведения об организации</i>	ЛК ЕСПД	1.	При переходе в раздел <i>Сведения об организации</i> на странице автоматически отображаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя	<p>Сведения об организации</p> <p>ФИО: ФамилияОЮ ИмяОЮ ОтчествоОЮ Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Юбилейная средняя общеобразовательная школа" Регион: Республика Бурятия ОГРН: 1167154074823</p> <p> Если вы заметили ошибку в сведениях об организации, пожалуйста, сообщите об этом через форму обратной связи.</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. 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: dsz@rosnir.ru или позвонить по телефону 8 800 301 34 14.</p> <p>Имя: Щуренс Том Колямы Обязательное поле</p> <p>Электронная почта: Обязательное поле</p> <p>Телефон: Обязательное поле</p> <p>Выберите тематику обращения: Обязательное поле</p> <p>Текст обращения: Обязательное поле</p> <p><small>Помните файлы пока они загружены с помощью кнопки</small> <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p><input type="checkbox"/> Даю согласие на обработку персональных данных <input type="checkbox"/> Согласен с политикой конфиденциальности</p> <p><input type="button" value="Отправить"/></p>


 Ростелеком	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.	

	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 mcszo@digital.gov.ru, приложив сделанный скриншот. Телефон Технической поддержки 8 800 301 34 14.</i>

 Ростелеком	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)	<p>Текст оповещения:</p> <p><i>Ресурс не найден ни в одном из списков. Он может быть заблокирован по распоряжению Роскомнадзора. Проверить можно здесь (активная ссылка на страницу проверки на сайте Роскомнадзора). Если ресурс не заблокирован Роскомнадзором, то на ресурсе подключена контентная фильтрация. Вы можете ее отключить, подав заявку на разблокировку через ЛК</i></p>
Проверка переадресации по ссылке на сайт Роскомнадзора	ЛК ЕСПД	5.	При нажатии на ссылку открывается страница сайта Роскомнадзора, на которой можно выполнить поиск ресурса.	<p>Ссылка открывается в отдельном окне.</p> <p>Выход из авторизованной зоны не происходит.</p>


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

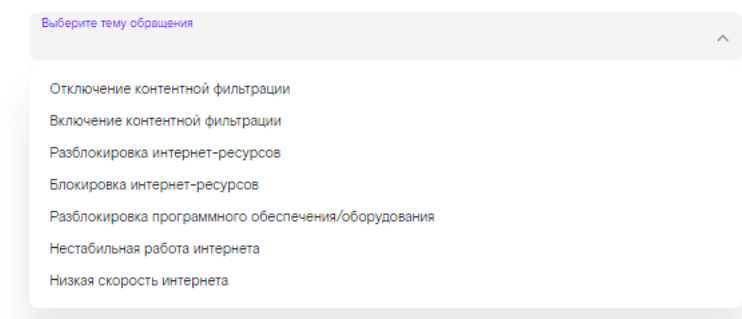
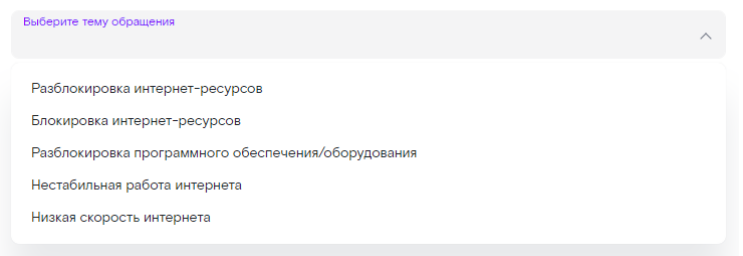
6 Подача заявок в ЛК ЕСПД


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>

 Ростелеком	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><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		2.	Выбрать тему: Отключение контентной фильтрации	Произведена автоматическая переадресация на страницу

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


фильтрации (<i>только для регионов без ЕСИА</i>)		<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"> - название; - текстовый блок с пояснениями; - обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> ○ файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы ○ подтверждение отсутствия доступа учащихся; ○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи; - чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию). <p>Кнопка <i>Отправить</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 10MB</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 Мои заявки 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>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 Мои заявки</p>

 Ростелеком	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 <i>Отправить</i></p>	<p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
<p>Включение контентной фильтрации (<i>только для регионов без ЕСИА</i>)</p>	<p>3.</p> <p>3.1.</p>	<p>Выбрать тему: Включение контентной фильтрации</p> <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"> - название; - текстовый блок с пояснениями; - обязательные поля для заполнения адреса электронной почты и номера телефона для обратной связи; - чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию). <p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прикрепление файла – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы; - отметка в чек-боксе для получения 	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p>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"/> <small>Для связи по заявке, обязательно</small> Номер телефона <input type="text"/> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки 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>

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


		<p>уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	
	3.2.	<p>Заполнить 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>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
Разблокировка интернет-ресурсов	4.	<p>Выбрать тему: Разблокировка интернет-ресурсов</p> <p>4.1. 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"> - название; - текстовый блок с пояснениями; - обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая 	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>

 Ростелеком	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"> ○ файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы ○ подтверждение отсутствия запрещенного контента для учащихся; ○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи; - чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию). <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	<h3>Разблокировка интернет-ресурсов</h3> <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 согласно инструкции и приложите к Заявке.</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объёмом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p>Обязательно</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 Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p>Отправить заявку</p>
	4.2.	Необходимо заполнить обязательные поля и прикрепить файл – снимок с экрана	Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.

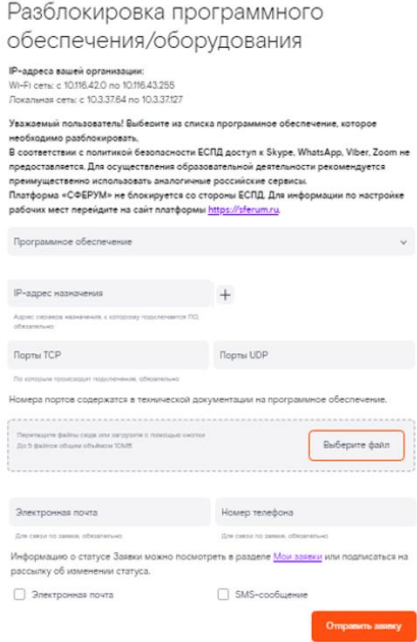
	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 18 из 37


		<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 <i>Отправить</i></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <i>Мои заявки</i></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
Блокировка интернет-ресурсов	5.	<p>Выбрать тему <i>Блокировка интернет-ресурсов</i></p> <p>5.1. 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"> - название; - текстовый блок с пояснениями; - обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> ○ подтверждение отсутствия доступа учащихся; ○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи; - чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию). 	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу 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 <small>Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</small></p> <p>Причина блокировки <small>Обязательно</small></p> <p><small>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объёмом 10MB</small> Выберите файл</p> <p><small>Необязательно</small></p> <p>Электронная почта Номер телефона <small>Для связи по заявке, обязательно</small> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p><small>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</small></p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p style="text-align: right;">Отправить заявку</p>

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


		<p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	
	5.2.	<p>Необходимо заполнить обязательные поля и прикрепить файл.</p> <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>Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.</p> <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по Заявке см. в разделе 7.</p>
Разблокировка программного обеспечения/оборудования	6.	<p>Выбрать тему:</p> <p>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</p> <p>6.1.</p> <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"> - название; - текстовый блок с пояснениями; 	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>

 Ростелеком	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"> ○ подтверждение отсутствия доступа учащихся; ○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи; <p>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</p> <p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прикрепление файла <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 Мои заявки</p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
Нестабильная работа интернета	7.	<p>Выбрать тему: Нестабильная работа интернета</p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>

 Ростелеком	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"> - название; - текстовый блок с пояснениями и рекомендации по проведению испытаний; - форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке - адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи; - чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию) <p>Кнопка <u>Отправить</u></p>	<h3>Нестабильная работа интернета</h3> <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 формате исполняемого файла Windows или в архиве.</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 проверке коммутации, а также обратите внимание на разновидности оборудования. 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. Подробнее</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>
--	--	---	---

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


			<p>Оформление Заявки</p> <p>Дата обнаружения проблемы <input type="text"/> <small>Обязательно</small> Время <input type="text"/> <small>Обязательно</small></p> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <p>Оборудование <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>Дата проведения теста <input type="text"/> <small>Обязательно</small> Время <input type="text"/> <small>Обязательно</small></p> <p>Приложите файл с результатами теста, а также сделанные фото настроек и подключения оборудования</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;"> <p><small>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки До 5 файлов общим объемом 10MB</small></p> <p style="border: 1px solid orange; display: inline-block; padding: 2px 10px;">Выберите файл</p> </div> <p>Электронная почта <input type="text"/> <small>Для связи по заявке, обязательно</small> Номер телефона <input type="text"/> <small>Для связи по заявке, обязательно</small></p> <p><small>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</small></p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p style="text-align: right; background-color: orange; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Отправить заявку</p>
	7.3.	Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями!	<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>


 Ростелеком	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «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"> - e-mail и номер телефона - обязательно прикрепить файлы с результатами проведения испытаний, а также фото настроек и подключения оборудования. <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 <i>Мои заявки</i></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</p>
Низкая скорость интернета	8.	<p>Выбрать тему: <i>Низкая скорость интернета</i></p>	<p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>
	8.1.	<p>При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p>	

 Ростелеком	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"> - название; - текстовый блок с пояснениями и рекомендации о корректном подключении оборудования при проведении измерений скорости. - кнопка <u>Измерить скорость</u> - форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке; - поля для внесения e-mail и номера телефона для контакта в случае необходимости. - чек-боксы для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию) 	<h3>Низкая скорость интернета</h3> <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 проверке коммутации, а также обратите внимание на разновидности оборудования.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в методике проведения испытаний.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с</p> <p>Измерить скорость</p> <h4>Оформление Заявки</h4> <p>Дата обнаружения проблемы <input type="text"/> <small>Обязательно</small> Время <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> Выберите файл</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 Мои заявки или подписаться на рассылку об изменении статуса.</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта <input type="checkbox"/> SMS-сообщение</p> <p>Отправить заявку</p>
--	--	--	---

 Ростелеком	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>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 (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 проверке коммутации, а также обратите внимание на разновидности оборудования.</p> <p>Рекомендации к оборудованию и средствам измерения находятся в методике проведения испытаний.</p> <p>Скорость по Государственному контракту: 100 Мбит/с</p> <div 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>Рольки</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>
--	--	---	--

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

			Если по каким-то независящим от Вас причинам тест не может быть проведен, то вы увидите соответствующее уведомление.
		<p>10. 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 <i>Мои заявки</i></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в разделе 7.</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"> • Номер Заявки (<i>сразу после отправки Заявки номер отсутствует до момента регистрации</i>) • Дата и время создания Заявки, • Тема • Статус в ЛК • Кнопка <i>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.

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


				<p>Мои заявки</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Номер</th> <th>Дата</th> <th>Тема</th> <th>Статус</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>228067</td> <td>10.11.2022 14:35</td> <td>Отключение контентной фильтрации</td> <td>Выполнена</td> <td>Подписать</td> </tr> <tr> <td></td> <td>05.11.2022 17:19</td> <td>Отключение контентной фильтрации</td> <td>На регистрации</td> <td>Подробнее</td> </tr> <tr> <td>225571</td> <td>01.11.2022 10:08</td> <td>Отключение контентной фильтрации</td> <td>В работе</td> <td>Подробнее</td> </tr> <tr> <td>224675</td> <td>26.10.2022 12:16</td> <td>Отключение контентной фильтрации</td> <td>Ожидание</td> <td>Уточнить</td> </tr> <tr> <td>224472</td> <td>21.10.2022 12:31</td> <td>Разблокировка интернет-ресурсов</td> <td>Закрита</td> <td>Подробнее</td> </tr> </tbody> </table>	Номер	Дата	Тема	Статус		228067	10.11.2022 14:35	Отключение контентной фильтрации	Выполнена	Подписать		05.11.2022 17:19	Отключение контентной фильтрации	На регистрации	Подробнее	225571	01.11.2022 10:08	Отключение контентной фильтрации	В работе	Подробнее	224675	26.10.2022 12:16	Отключение контентной фильтрации	Ожидание	Уточнить	224472	21.10.2022 12:31	Разблокировка интернет-ресурсов	Закрита	Подробнее
Номер	Дата	Тема	Статус																															
228067	10.11.2022 14:35	Отключение контентной фильтрации	Выполнена	Подписать																														
	05.11.2022 17:19	Отключение контентной фильтрации	На регистрации	Подробнее																														
225571	01.11.2022 10:08	Отключение контентной фильтрации	В работе	Подробнее																														
224675	26.10.2022 12:16	Отключение контентной фильтрации	Ожидание	Уточнить																														
224472	21.10.2022 12:31	Разблокировка интернет-ресурсов	Закрита	Подробнее																														

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


<p>Просмотр подробностей по заявке и действия с заявкой</p>	<p>ЛК ЕСПД</p>	<p>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>	<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 объёмом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p>Отправить комментарий</p>
---	----------------	---	---

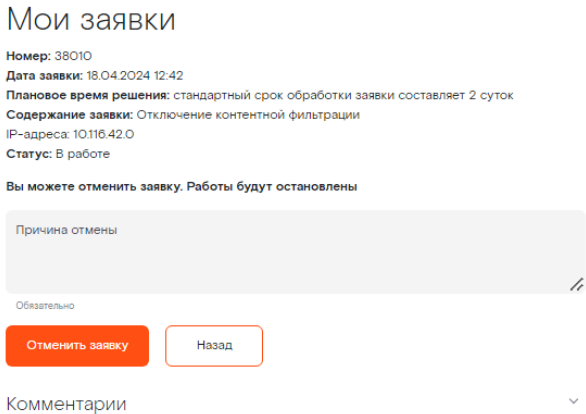
 Ростелеком	Личный кабинет ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 1/2024	Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»	Стр. 30 из 37


	ЛК ЕСПД	3.	<p>В подробностях по заявкам на Разблокировку интернет-ресурса в ЛК ЕСПД отображается строка с указанием срока разблокировки.</p>	<p>Дополнительно к данным п.2 отображается еще Срок разблокировки.</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 в ВБС</p>	<p>Срок разблокировки: до ДД.ММ.ГГГГ</p> <p>Мои заявки</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>

 Ростелеком	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>

	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


				<h3>Мои заявки</h3> <p>Номер: 33444 Дата заявки: 26.03.2024 16:40 Плановое время решения: до 28.03.2024 09:00 <i>Срок планового решения будет скорректирован после получения Вашего ответа</i> Содержание заявки: 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 Статус: Ожидание</p> <p>Отменить заявку</p> <h3>Комментарии</h3> <p>Техподдержка комментарий к клиенту 26.03.2024 16:44</p>
--	--	--	--	--


	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 <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 комментарий, при необходимости прикрепляет файл и нажимает кнопку <u>Отправить комментарий</u>.</p>	<p>Комментарии/файлы переданы сотруднику ПАО «Ростелеком» Заявка в Статусе=<i>В работе</i>. 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> <p>Мои заявки</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 Статус: Закрыта</p>

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

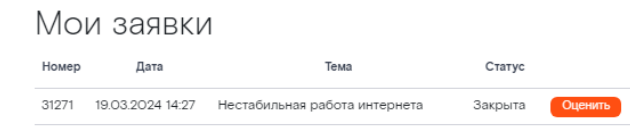
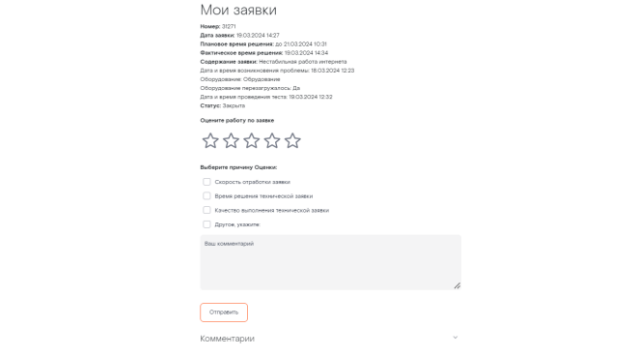
				<p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что <i>Статус=Закрыта</i></p>
Возврат в работу		2.	<p>В течение 72 часов после перевода Заявки в статус = <i>Выполнена</i> на странице подробностей нажать кнопку <u><i>Вернуть в работу</i></u></p> <p>При ее нажатии автоматически появляется обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного нажатия на кнопку <u><i>Возврат в работу</i></u> заявка автоматически переводится в статус <i>В работе</i> .</p>	<p>В разделе <i>Мои Заявки</i> на странице подробностей по Заявке установлен <i>Статус = В работе</i></p> <p>Мои заявки</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>

	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.