

|                                                                                                     |                                                                         |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                         |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 1 из 38 |

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

|                                                                                                     |                                                                        |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 2 из 38 |

## 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.....                       | 28 |
| 8 Ожидание ответа от Пользователя, перерасчет Планового времени решения ..... | 35 |
| 9 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК ЕСПД.....                    | 36 |
| 10 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК ЕСПД .....                 | 38 |

|                                                                                                     |                                                                               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                               |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 3 из 38 |

## 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 /<br>Сокращение                  | Пояснение                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>КФ</b>                               | Контентная фильтрация                                                                                                                                                         |
| 2. | <b>ЛК ЕСПД</b>                          | Личный кабинет единой сети передачи данных (ЕСПД) для директоров и администраторов школ/СПО                                                                                   |
| 3. | <b>УЗ</b>                               | Учетная запись                                                                                                                                                                |
| 4. | <b>ВБС (Временный<br/>Белый список)</b> | Ограниченный список ресурсов и ИС, доступ к которым в течение определенного периода времени предоставляется Пользователям без ограничений и без проверки Контент-фильтрацией. |
| 5. | <b>ЧС (Черный<br/>список)</b>           | Список информационных систем и ресурсов, доступ к которым запрещен, в том числе по причине заявки от ОО на блокировку                                                         |
| 6. |                                         |                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                     |                                                                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 4 из 38 |

## 2.2 Ограничения и условия

Настоящая Инструкция описывает следующий функционал:

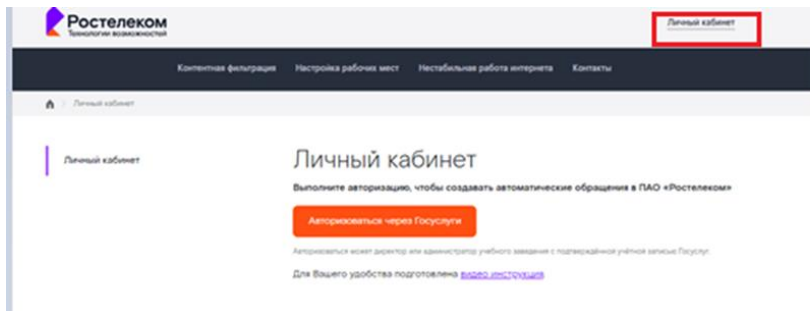
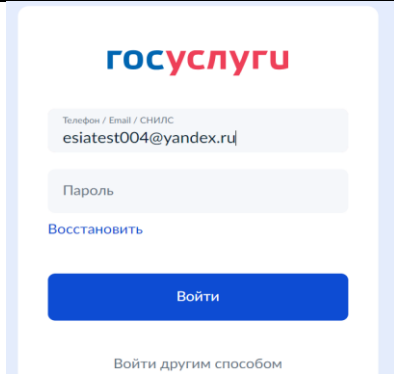
- доступ к Личному кабинету через авторизацию с использованием ЕСИА (для учетной записи, привязанной к одной организации, и для учетной записи, привязанной к нескольким организациям). В Личном кабинете ЕСПД предусмотрены две роли: Администратор и Директор;
- просмотр сведений об организации и отправки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

|                                                                                                     |                                                                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 5 из 38 |

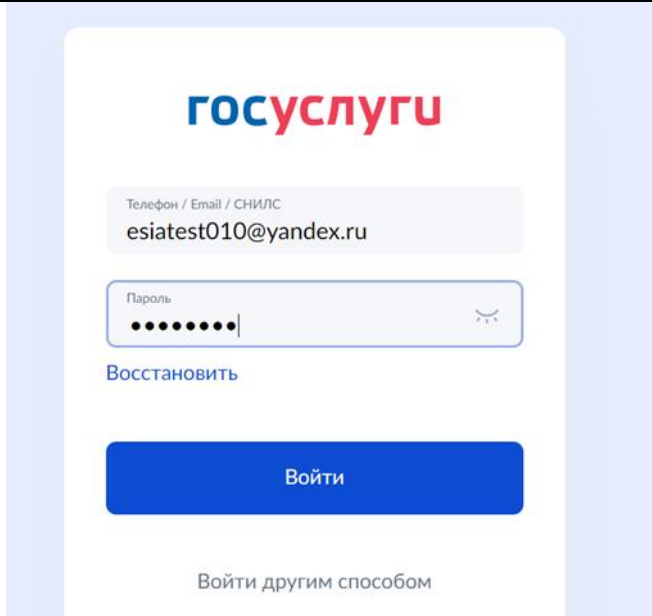
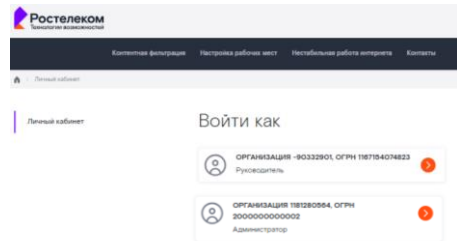
### 3 Доступ к ЛК ЕСПД через авторизацию с использованием ЕСИА

#### Условия:

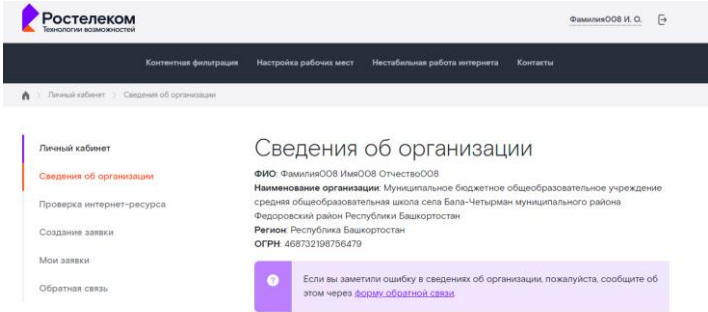
- у Пользователя есть УЗ на Госуслугах
- УЗ Пользователя привязана к нескольким организациям, от лица которых он может работать в ЛК ЕСПД.

| Шаг                                   | Система                                                                            | Последовательность действий |                                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                                    | №                           | Действие                                                                                                                        | Результат/скриншот                                                                                                           |
| Инициация входа в ЛК ЕСПД             | Сайт<br><a href="https://espd.wifi.rt.ru/">https://espd.wifi.rt.ru/</a><br>ЛК ЕСПД | 1.                          | Зайти на сайт ЕСПД:<br><a href="https://espd.wifi.rt.ru/">https://espd.wifi.rt.ru/</a> .<br>Нажать кнопку <u>Личный кабинет</u> | <br><u>Авторизоваться через Госуслуги</u> |
| <u>Авторизоваться через Госуслуги</u> | ЛК ЕСПД<br>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 38 |

| Шаг                                                                                          | Система         | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                              |                 | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                   | Результат/скриншот                                                                                                                      |
| Отобрана стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля | ЕСИА<br>ЛК ЕСПД | 3.                          | Заполнение логина/пароля<br><br>Автоматическая проверка введенных данных.<br><br>При корректно введенных значениях автоматическая переадресация в ЛК или ЛК ЕСПД.                                                                                                          |                                                     |
| Выбор организации                                                                            | ЛК ЕСПД         | 4.                          | На странице представлены кнопки с названиями организаций, от имени которых Пользователь может работать в ЛК, а также указана роль Пользователя в каждой из этих организаций.<br><br>При нажатии кнопки с названием конкретной организации происходит вход в нужный ЛК ЕСПД | Отобрана страница со сведениями об организации<br> |

|                                                                                   |                                                                        |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |              |
| Редакция: 1/2024                                                                  | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 7 из 38 |

| Шаг             | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                       |
|-----------------|---------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                             | Результат/скриншот                                                                                                                                    |
| 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>  |

|                                                                                                     |                                                                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 8 из 38 |

#### 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: <input type="text" value="ФамилияОИО ИмяОИО ОтчествоОИО"/></p> <p>Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Юбилейная средняя общеобразовательная школа"</p> <p>Регион: Республика Бурятия</p> <p>ОГРН: 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.                          | <p>При переходе в раздел <i>Обратная связь</i> на странице автоматически отображается поясняющий текст и форма обратной связи.</p> <p>Написать сообщение и нажать на кнопку <u>Отправить</u></p> | <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:os@rte.ru">os@rte.ru</a> или позвонить по телефону 8 800 301 34 14.</p> <p>ФИО: <input type="text" value="Щуренс Том Котович"/></p> <p>Обязательное поле</p> <p>Электронная почта: <input type="text"/></p> <p>Обязательное поле</p> <p>Телефон: <input type="text"/></p> <p>Обязательное поле</p> <p>Выберите тематику обращения: <input type="text" value="Выберите тематику обращения"/></p> <p>Обязательное поле</p> <p>Текст обращения: <input type="text"/></p> <p>Обязательное поле</p> <p>Приложите файлы (максимум 5 файлов) или загрузите с помощью кнопки. (до 5 файлов общего объемом 10 МБ) <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p><input type="checkbox"/> Даю <a href="#">разрешение</a> на обработку персональных данных</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен с <a href="#">политикой конфиденциальности</a></p> <p><input type="button" value="Отправить"/></p> |

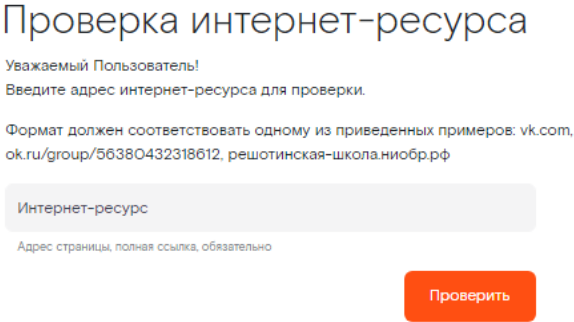


|                                                                                                     |                                                                      |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |              |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 9 из 38 |

## 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. |  |

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 10 из 38 |

|                                                                                                      |         |    |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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:<br><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:<br><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>                    |

|                                                                                                     |                                                                               |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                               |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 11 из 38 |

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

|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 12 из 38 |

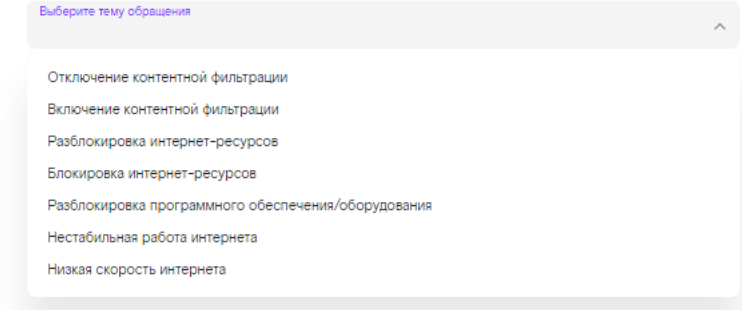
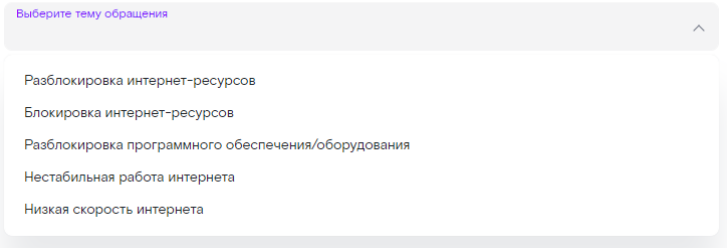
## 6 Подача заявок в ЛК ЕСПД

### 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.<br><br>Выбор нужной темы производится из выпадающего списка с возможными вариантами. | Выпадающий список для Пользователей представлен следующими значениями:<br><br><u>Для регионов без ЕСИА</u> |

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 13 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------|-----------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|     |         |                             |          | <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> |

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 14 из 38 |

| Шаг                                                                      | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Отключение контентной фильтрации ( <i>только для регионов без ЕСИА</i> ) |         | 2.                          | Выбрать тему: <b>Отключение контентной фильтрации</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Произведена автоматическая переадресация на страницу<br><br>Отключение контентной фильтрации на административных рабочих местах<br><br><small>IP-адреса вашей организации:<br/>Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255<br/>Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</small><br><br>Уважаемый пользователь! Просим Вас заполнить IP-адреса административных ПК вашей организации, с которых требуется снять контентную фильтрацию.<br><br><div> <div>IP-адрес</div> <div>+</div> </div> <small>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</small><br><input type="checkbox"/> Подтверждаю отсутствие доступа учащихся к данным административным ПК<br><br><div> <div>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки<br/>До 5 файлов общим объёмом 10MB</div> <div>Выберите файл</div> </div><br><div> <div>Электронная почта</div> <div>Номер телефона</div> </div> <small>Для связи по заявке, обязательно</small><br><small>Для связи по заявке, обязательно</small><br><small>Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе <a href="#">Мои заявки</a> или подписаться на рассылку об изменении статуса.</small><br><div> <input type="checkbox"/> Электронная почта         <input type="checkbox"/> SMS-сообщение       </div> <div>Отправить заявку</div> |
|                                                                          |         | 2.1.                        | При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.<br><br>Отображаются:<br>- название;<br>- текстовый блок с пояснениями;<br>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> <li>файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</li> <li>подтверждение отсутствия доступа учащихся;</li> <li>адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> - чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).<br><br>Кнопка <u>Отправить</u> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 15 из 38 |

| Шаг                                                            | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                |         | 2.2.                        | Заполнить обязательные поля: e-mail и номер телефона, прикрепить снимок с экрана.<br><br>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)<br><br>Нажать кнопку <u>Отправить</u>                                                                                                                                                                                                   | Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.<br><br>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b><br><br>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a> . |
| Включение контентной фильтрации (только для регионов без ЕСИА) |         | 3.                          | Выбрать тему: <b>Включение контентной фильтрации</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Произведена автоматическая переадресация на страницу                                                                                                                                                                 |
|                                                                |         | 3.1.                        | При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.<br><br>Отображаются:<br>- название;<br>- текстовый блок с пояснениями;<br>- обязательные поля для заполнения адреса электронной почты и номера телефона для обратной связи;<br>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию). |                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 16 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                           | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|     |         |                             | <p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прикрепление файла – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы;</li> <li>- отметка в чек-боксе для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</li> </ul> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p> | <p>Включение контентной фильтрации на административных рабочих местах</p> <p>IP-адреса вашей организации:<br/>Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255<br/>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"/> +<br/>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки<br/>До 5 файлов общим объёмом 10MB <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/><br/>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><input type="button" value="Отправить заявку"/></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 <b>Мои заявки</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 Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 17 из 38 |

| Шаг                             | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|---------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Разблокировка интернет-ресурсов |         | 4.                          | Выбрать тему: <b>Разблокировка интернет-ресурсов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p> <p><b>Разблокировка интернет-ресурсов</b></p> <p>IP-адреса вашей организации:<br/>Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255<br/>Локальная сеть: с 10.3.37.64 по 10.3.37.127</p> <p>Уважаемый Пользователь! Просим Вас заполнить параметры интернет-ресурсов для разблокировки.<br/>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<br/>До 5 файлов общим объемом 10MB</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>Отправить заявку</p> |
|                                 |         | 4.1.                        | <p>При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями;</li> <li>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> <li>○ файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</li> <li>○ подтверждение отсутствия запрещенного контента для учащихся;</li> <li>○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> </li> <li>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</li> </ul> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

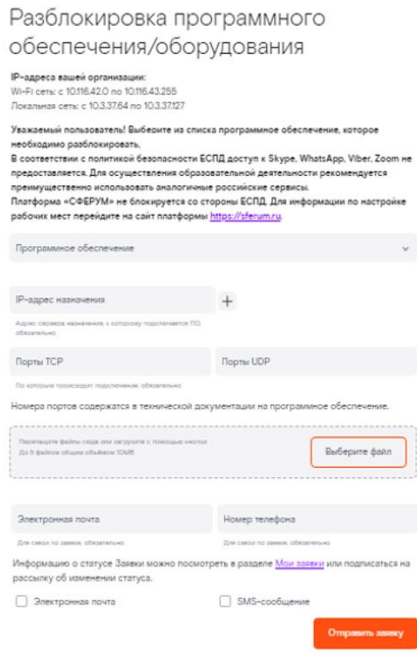
|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 18 из 38 |

| Шаг                          | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                         |
|                              |         | 4.2.                        | <p>Необходимо заполнить обязательные поля и прикрепить файл – снимок с экрана</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 <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p> |
| Блокировка интернет-ресурсов |         | 5.                          | Выбрать тему <b>Блокировка интернет-ресурсов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Произведена автоматическая переадресация на страницу                                                                                                                                                                       |
|                              |         | 5.1.                        | <p>При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями;</li> <li>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> <li>○ подтверждение отсутствия доступа учащихся;</li> </ul> </li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 19 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     |         |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> <li>чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию).</li> </ul> <p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>файл – снимок с экрана (скрин) заблокированной страницы</li> </ul> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p> | <p>Блокировка интернет-ресурсов</p> <p>IP-адреса вашей организации:<br/>Wi-Fi сеть: с 10.116.42.0 по 10.116.43.255<br/>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</p> <p>Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</p> <p>Причина блокировки</p> <p>Обязательно</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки<br/>До 5 файлов общим объемом 10MB</p> <p>Выберите файл</p> <p>Необязательно</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>Отправить заявку</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 <b>Мои заявки</b></p> <p>Подробности по отображению информации по Заявке см. в <a href="#">разделе 7</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                   |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                  | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 20 из 38 |

| Шаг                                                 | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Результат/скриншот                                                                                                                               |
| Разблокировка программного обеспечения/оборудования |         | 6.                          | Выбрать тему:<br><b><i>Разблокировка программного обеспечения/оборудования</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу</p>  |
|                                                     |         | 6.1.                        | <p>При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.</p> <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями;</li> <li>- обязательные поля для заполнения данных по заявке, включая <ul style="list-style-type: none"> <li>○ подтверждение отсутствия доступа учащихся;</li> <li>○ адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</li> </ul> </li> <li>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</li> </ul> <p>Необязательно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прикрепление файла</li> </ul> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p> |                                                                                                                                                  |

|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 21 из 38 |

| Шаг                           | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                   |
|                               |         | 6.2.                        | Требуется заполнить обязательные поля<br><br>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)<br><br>Нажать кнопку <u>Отправить</u>                                                                                                                                                             | Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.<br><br>Произведена автоматическая переадресация на страницу <b>Мои заявки</b><br><br>Подробности по отображению информации по заявке см. в <a href="#">разделе 7</a> . |
| Нестабильная работа интернета |         | 7.                          | Выбрать тему: <b>Нестабильная работа интернета</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Произведена автоматическая переадресация на страницу                                                                                                                                                                 |
|                               |         | 7.1.                        | При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.<br><br>Отображаются:<br>- название;<br>- текстовый блок с пояснениями и рекомендации по проведению испытаний;<br>- форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке |                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 22 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                             | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|     |         |                             | <p>- адрес электронной почты и номер телефона для обратной связи;</p> <p>- чек-боксы для отметки о получении уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u></p> | <p><b>Нестабильная работа интернета</b></p> <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="#">docx</a>.</p> <p>Для диагностики текущего состояния подключения необходимо подключить проверочный ПК (Ноутбук) напрямую в порт КШ (Криптошлюза), в который подключено оборудование ЛВС для открытого сегмента сети.</p> <p>Ознакомьтесь с рекомендациями по <a href="#">проверке коммутации</a>, а также обратите внимание на <a href="#">разновидности оборудования</a>. Перед проведением тестирования следует убедиться, что сервис функционирует, и услуга предоставляется, хотя бы на одном из ПК (подключенных к ЕСПД).</p> <p>Настройте сетевое подключение на проверочном ПК (Ноутбуке) в соответствии с подсетью вашей организации. <a href="#">Подробнее</a></p> <p>Перед началом теста требуется закрыть все интернет-браузеры и убедиться, что всё стороннее программное обеспечение выключено.</p> <p>Перейдите к тесту</p> <p>Запустите файл (двойным нажатием) и следуйте подсказкам нашего помощника.</p> <p>Дождитесь завершения тестирования и закрытия окна с тестом. После завершения диагностики файл с результатами будет доступен на Вашем рабочем столе \\Desktop\\report_dd.mm.yyyy.txt</p> <p>Оформите заявку и не забудьте приложить файл с результатами теста. После регистрации Вашей заявки, мы приступим к локализации проблемы.</p> |

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 23 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------|-----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                   | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|     |         |                             |                                            | <p>Оформление Заявки</p> <p>Дата обнаружения проблемы  Время </p> <p>Обязательно</p> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <p>Оборудование</p> <p>Обязательно</p> <p>Оборудование перезагружалось?</p> <p><input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет</p> <p>Обязательно</p> <p>Дата проведения теста  Время </p> <p>Обязательно</p> <p>Приложите файл с результатами теста, а также сделанные фото настроек и подключения оборудования</p> <p>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки<br/>До 5 файлов общим объемом 10MB</p> <p>Выберите файл</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>Отправить заявку</p> |
|     |         | 7.3.                        | Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями! | Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 24 из 38 |

| Шаг                       | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           |         |                             | <p>Сначала требуется загрузить необходимый для проведения тестирования файл на свой ПК.</p> <p>Запустить файл.</p> <p>Заполнить все обязательные поля, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail и номер телефона</li> <li>- обязательно прикрепить файлы с результатами проведения испытаний, а также фото настроек и подключения оборудования.</li> </ul> <p>Установить выбор в чек-боксах для получения уведомлений о статусе выполнения Заявки (по желанию)</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p> | <p>Все приложенные Вами файлы будут получены сотрудником ПАО «Ростелеком» и использованы в процессе обработки заявки.</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> |
| Низкая скорость интернета |         | 8.                          | Выбрать тему: <b>Низкая скорость интернета</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Произведена автоматическая переадресация на страницу                                                                                                                                                                                                                                            |
|                           |         | 8.1.                        | При первом входе в ЛК проставить отметку в обязательных чек-боксах для согласия на обработку персональных данных и принятия политики конфиденциальности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



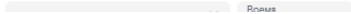
|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 25 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     |         |                             | <p>Отображаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название;</li> <li>- текстовый блок с пояснениями и рекомендации о корректном подключении оборудования при проведении измерений скорости.</li> <li>- кнопка <u>Измерить скорость</u></li> <li>- форма заявки с обязательными полями для заполнения данных по заявке;</li> <li>- поля для внесения e-mail и номера телефона для контакта в случае необходимости.</li> <li>- чек-боксы для получения уведомлений о статусе выполнения заявки (по желанию)</li> </ul> | <p>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 <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>  |

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 26 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|     |         |                             |                                                                                                                                                                                         | <p>Оформление Заявки</p> <p>Дата обнаружения проблемы  <input type="text" value="Время"/> <input type="text" value="---"/></p> <p><small>Обязательно</small> <small>Обязательно</small></p> <p>Укажите оборудование, используемое в ЛВС (роутер, коммутатор, сервер, проч.)</p> <p><input type="text" value="Оборудование"/></p> <p><small>Обязательно</small></p> <p>Оборудование перезагружалось?</p> <p><input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет</p> <p><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>Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки<br/>До 5 файлов общим объёмом 10MB <input type="button" value="Выберите файл"/></p> <p><input type="text" value="Электронная почта"/> <input type="text" value="Номер телефона"/></p> <p><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> |
|     |         | 9.                          | Обязательно ознакомьтесь с рекомендациями по подключению оборудования перед измерением!<br><br>Измерения необходимо проводить в сети ЕСПД<br><br>Нажать кнопку <u>Измерить скорость</u> | <p>На экране отобразится, что процесс измерения проводится</p> <p></p> <p>По окончании измерений ниже поясняющего текста Вы увидите результаты измерений:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 27 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------|-----------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                        | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     |         |                             |                                                 | <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 <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> Входящая скорость: 131.87 Мбит/с<br/> Исходящая скорость: 585.77 Мбит/с </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<br/> Исходящая скорость: 585.77 Мбит/с<br/> Измерения скорости были проведены вне сети ЕСПД. К сожалению, результат не поможет в диагностике проблемы.</p> <p>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 | Заявка отправлена по маршруту на регистрацию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 28 из 38 |

| Шаг | Система | Последовательность действий |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |         | №                           | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     |         |                             | <p>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>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:

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

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 29 из 38 |

| Шаг                                                                       | Система          | Последовательность действий      |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|--------|--|--------|------------------|----------------------------------|-----------|-----------------------------|--|------------------|----------------------------------|----------------|---------------------------|--------|------------------|----------------------------------|----------|---------------------------|--------|------------------|----------------------------------|----------|--------------------------|--------|------------------|---------------------------------|---------|---------------------------|
|                                                                           |                  | №                                | Действие                                                                                                                                       | Результат/скриншот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
| Просмотр всех Заявок от Организации (в том числе только что отправленных) | 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 (сразу после отправки Заявки номер отсутствует до момента регистрации)</li> <li>• Дата и время создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК</li> <li>• Кнопка <u>Подробнее/Подтвердить/Уточнить/Оценить</u>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <div data-bbox="1473 967 1644 999">Мои заявки</div> <table data-bbox="1473 1011 2029 1289"> <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><a href="#">Подтвердить</a></td></tr> <tr> <td></td><td>05.11.2022 17:19</td><td>Отключение контентной фильтрации</td><td>На регистрации</td><td><a href="#">Подробнее</a></td></tr> <tr> <td>225571</td><td>01.11.2022 10:08</td><td>Отключение контентной фильтрации</td><td>В работе</td><td><a href="#">Подробнее</a></td></tr> <tr> <td>224675</td><td>26.10.2022 12:16</td><td>Отключение контентной фильтрации</td><td>Ожидание</td><td><a href="#">Уточнить</a></td></tr> <tr> <td>224472</td><td>21.10.2022 12:31</td><td>Разблокировка интернет-ресурсов</td><td>Закрита</td><td><a href="#">Подробнее</a></td></tr> </tbody> </table> | Номер | Дата | Тема | Статус |  | 228067 | 10.11.2022 14:35 | Отключение контентной фильтрации | Выполнена | <a href="#">Подтвердить</a> |  | 05.11.2022 17:19 | Отключение контентной фильтрации | На регистрации | <a href="#">Подробнее</a> | 225571 | 01.11.2022 10:08 | Отключение контентной фильтрации | В работе | <a href="#">Подробнее</a> | 224675 | 26.10.2022 12:16 | Отключение контентной фильтрации | Ожидание | <a href="#">Уточнить</a> | 224472 | 21.10.2022 12:31 | Разблокировка интернет-ресурсов | Закрита | <a href="#">Подробнее</a> |
| Номер                                                                     | Дата             | Тема                             | Статус                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
| 228067                                                                    | 10.11.2022 14:35 | Отключение контентной фильтрации | Выполнена                                                                                                                                      | <a href="#">Подтвердить</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
|                                                                           | 05.11.2022 17:19 | Отключение контентной фильтрации | На регистрации                                                                                                                                 | <a href="#">Подробнее</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
| 225571                                                                    | 01.11.2022 10:08 | Отключение контентной фильтрации | В работе                                                                                                                                       | <a href="#">Подробнее</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
| 224675                                                                    | 26.10.2022 12:16 | Отключение контентной фильтрации | Ожидание                                                                                                                                       | <a href="#">Уточнить</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |
| 224472                                                                    | 21.10.2022 12:31 | Разблокировка интернет-ресурсов  | Закрита                                                                                                                                        | <a href="#">Подробнее</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |      |        |  |        |                  |                                  |           |                             |  |                  |                                  |                |                           |        |                  |                                  |          |                           |        |                  |                                  |          |                          |        |                  |                                 |         |                           |

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 30 из 38 |

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

|                                                                                                     |                                                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                        |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете<br>«Ростелеком» | Стр. 31 из 38 |

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

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 32 из 38 |

|  |  |  |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>Отображение Срока разблокировки для ресурса, ранее находившегося в ВБС, а затем исключенного из списка</p>                           | <p>Срок разблокировки: Истек</p> <p><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 9983;<br/> Дата заявки: 13.03.2024 12:57<br/> Плановое время решения: до 17.03.2024 14:58<br/> Фактическое время решения: 22.03.2024 13:40<br/> Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов<br/> IP-адреса: 10.33.44.0/24<br/> Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru<br/> Цель использования: test<br/> Статус: Закрыта<br/> 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> <p><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 998<br/> Дата заявки: 13.03.2023 12:57<br/> Плановое время решения: до 17.03.2023 14:58<br/> Фактическое время решения: 22.03.2023 13:40<br/> Содержание заявки: Разблокировка интернет-ресурсов<br/> IP-адреса: 10.33.44.0/24<br/> Интернет-ресурс: www.leningradspb.ru<br/> Цель использования: test<br/> Статус: Закрыта</p>                           |



|                                                                                   |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                  | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 33 из 38 |

|                                              |         |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|---------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отмена Заявки                                | ЛК ЕСПД | 4. | <p>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> <div data-bbox="1433 474 2027 890"> <p>Мои заявки</p> <p>Номер: 38010</p> <p>Дата заявки: 18.04.2024 12:42</p> <p>Плановое время решения: стандартный срок обработки заявки составляет 2 суток</p> <p>Содержание заявки: Отключение контентной фильтрации</p> <p>IP-адреса: 10.116.42.0</p> <p>Статус: В работе</p> <p>Вы можете отменить заявку. Работы будут остановлены</p> <div> <p>Причина отмены</p> <p>Обязательно</p> <p>Отменить заявку</p> <p>Назад</p> <p>Комментарии</p> </div> </div> |
| Написание комментария или просмотр переписки | ЛК ЕСПД | 5. | <p>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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                     |                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                            |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в<br>Личном кабинете ПАО<br>«Ростелеком» | Стр. 34 из 38 |

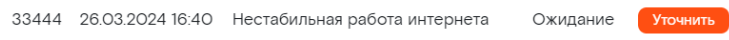
|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               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

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 35 из 38 |

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

### Условия:

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

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

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 36 из 38 |

|  |  |  |                                                                                                                    |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | 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><b>Мои заявки</b></p> <p>Номер: 32709<br/> Дата заявки: 22.03.2024 12:11<br/> Плановое время решения: до 26.03.2024 08:15<br/> Фактическое время решения: 22.03.2024 12:19<br/> Содержание заявки: Нестабильная работа интернета<br/> Дата и время возникновения проблемы: 18.03.2024 12:34<br/> Оборудование: Оборудование<br/> Оборудование перезагружалось: Да<br/> Дата и время проведения теста: 21.03.2024 23:45<br/> Статус: Закрыта</p> |

|                                                                                                     |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                                    | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 37 из 38 |

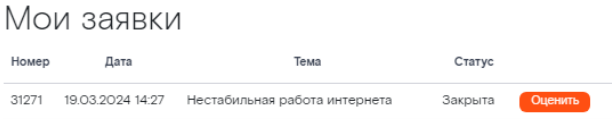
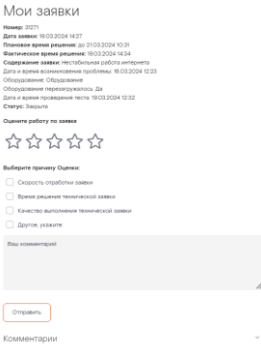
|                  |  |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                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

|                                                                                   |                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Личный кабинет ПАО «Ростелеком»                                      |               |
| Редакция: 1/2024                                                                  | Инструкция Пользователя по работе в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 38 из 38 |

# 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.<br><br>Отображается форма оценки.                                                    |                                     |
|          |         | 3.                          | Требуется проставить оценку.<br><br>Для оценок ниже 3 необходимо указать причину, выбрав одно из предложенных значений или написав комментарий в свободной форме.<br><br>Нажать кнопку <i>Отправить</i> | Оценка отправлена.<br>После отправленной оценки форма оценки на странице подробностей по заявке больше не отображается. |