



**МИНИСТЕРСТВО  
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНЦИФРЫ РОССИИ)**

По списку рассылки

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Пресненская наб., д.10, стр.2, Москва, 123112  
Справочная: +7 (495) 771-8000

14.03.2024 № ДУ-П19-22677

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О направлении копии документов

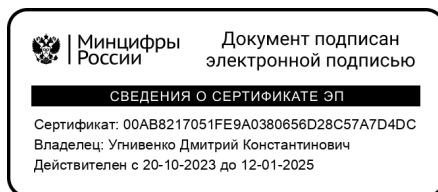
В дополнение к письму от 16.02.2024 № ДУ-П19-13606 о заключении государственного контракта от 07.02.2024 № 071/24/1 между Минцифры России и ПАО «Ростелеком» на предоставление образовательным организациям и объектам ЦИК России доступа к информационным системам и сети «Интернет» с использованием единой сети передачи данных в период с 01.01.2024 по 31.08.2024 направляем для использования в работе копии следующих документов:

- 1) Регламент технической поддержки при оказании услуг связи для социально значимых объектов;
- 2) Методика проведения приемо-сдаточных испытаний к государственному контракту от 07.02.2024 № 071/24/1;
- 3) Инструкция по работе пользователей в Личном кабинете ПАО «Ростелеком».

Просим довести данную информацию до образовательных организаций.

Одновременно направляем для ознакомления «Регламент технической поддержки при оказании услуг связи объектам Центральной избирательной комиссии».

Приложение: на 86 л. в 1 экз.



Д.К. Угнивенко

**Регламент  
технической поддержки при оказании Услуги связи для СЗО**

**г. Москва, 2024 год**

## 1. Термины, определения и сокращения

1.1. В настоящем Регламенте технической поддержки при оказании Услуги используются следующие термины, определения и сокращения:

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| SLA (англ. Service Level Agreement) | Соглашение об уровне предоставления услуг – формальный договор между Заказчиком и Исполнителем, содержащий права и обязанности сторон, а также согласованный уровень качества предоставления данной услуг  |
| АСК Объекта                         | Средство измерения утвержденного типа, размещенное на Объекте  |
| ВОЛС                                | Волоконно-оптическая линия связи   |
| Время реакции                       | Срок, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной в запросе Потребителя об инциденте, определенный SLA  |
| Заказчик                            | Государственный Заказчик - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации   |
| Государственный контракт            | Государственный контракт от 07.02.2024 № 071/24/1 на оказание государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования (далее – образовательные организации), избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям (далее – избирательные комиссии) (с учетом потребностей пользователей), услуг по предоставлению с использованием единой сети передачи данных доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; |

|      |  |
|------|--|
|      | <p>по защите данных, обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» (для указанных образовательных организаций); по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по организации подключения к единой сети передачи данных указанных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети</p> |
| ЕСПД | <p>Виртуальная частная сеть (сети) Исполнителя, обеспечивающая доступ социально-значимых объектов к информационным системам и к сети «Интернет», а также передачу данных при предоставлении доступа к информационным системам и к сети «Интернет»; обеспечивающая доступ Центральной избирательной комиссии, избирательных комиссий субъектов Российской Федерации и территориальных избирательных комиссий к информационным системам и к сети «Интернет»</p>  |
| ЕСИА | <p>Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА) — информационная система Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся</p>   |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
|                                  | в государственных информационных системах и иных информационных системах  |
| ИС                               | Государственная, региональная, муниципальная и иная информационная система, класс криптозащиты которой соответствует классу защиты ЕСПД, к которой предоставляется доступ с использованием единой сети передачи данных Исполнителя  |
| Исполнитель                      | Оператор связи, с которым заключен Государственный контракт на оказание Услуг связи – ПАО «Ростелеком»  |
| Исходные метрики                 | Данные о значениях и количестве тестовых пакетов (полученных и переданных). Метрологическая информация, полученная в ходе измерений   |
| Компонент «Мониторинг»           | Компонент Услуги связи «Передача данных»<br>Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи»<br>Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг»   |
| Коэффициент доступности          | Отношение фактического времени работоспособности услуги к общему времени, когда услуга должна предоставляться без учета согласованных планово-профилактических работ и работ, производимых по просьбе Потребителя (согласно формуле, указанной в п. 7.13.1.2 ТЗ к Государственному контракту) |
| Личный кабинет                   | Персональная страница для Потребителя, организованная на ресурсе сайта Исполнителя, доступ к которой осуществляется путем аутентификации с использованием ЕСИА  |
| Образовательная организация, СЗО | Социально значимый объект – государственная или муниципальная образовательная организация, реализующая программы общего образования и (или) среднего профессионального образования  |
| Объект                           | Совокупность технических средств, средств вычислительной техники и программного обеспечения, расположенных по одному адресу   |

|  |   |
|--|---|
| Оборудование исполнителя (в СЗО)       | Оборудование, установленное в телекоммуникационном шкафу исполнителя, расположенное в СЗО   |
| Оборудование потребителя               | Коммутаторы, маршрутизаторы wi-fi точка, автоматизированное рабочее место (АРМ) и другие элементы локальной вычислительной сети, принадлежащие СЗО на правах собственности или по договорам аренды  |
| Пакет                                  | Форматированный блок информации, передаваемой по сети связи, функционирующей посредством технологии коммутации пакетов  |
| Планово-профилактические работы        | Работы, техническое обслуживание, модернизация или усовершенствование сети/сетевого оборудования, проводимые Исполнителем на сети, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги   |
| Потребитель, представитель потребителя | Ответственное лицо, назначенное руководителем СЗО в рамках получения технической поддержки по Государственному контракту  |
| Регламент                              | Настоящий Регламент технической поддержки при оказании Услуги   |
| Служба технической поддержки Заказчика | Отдел технической поддержки заказчика Ситуационного центра Минцифры России  |
| Событие                                | Интерпретация Исходных метрик Компонента «Мониторинг» с учетом возможных проблем с прохождением тестового трафика без влияния на трафик Потребителя: срабатыванием политик burst, повышенной нагрузки на центральный процессор маршрутизатора, повышенной загрузки канала Потребителем услуги или иных параметров, которые могут повлиять нахождение тестовых пакетов, включая параметры, определенные международными стандартами по работе IP оборудования |
| ТДНП                                   | Населенный пункт, который в силу погодноклиматических условий, техногенных обстоятельств и(или) отсутствия элементов инфраструктуры оказывается исключенным на  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
|                          | длительные периоды от транспортных путей, и требующий по этим причинам организации сложных транспортных схем, больших дополнительных финансовых и материальных затрат.  |
| ТТ (Инцидент)            | Trouble Ticket - запись, сформированная в электронном виде на основании обращения поступившего от Потребителя или на основании событий, полученных в ходе оказания Компонента «Мониторинг», а также путем автоматической регистрации Потребителем в личном кабинете и идентифицируемая по присвоенному номеру   |
| Техническое задание (ТЗ) | Техническое задание (Приложение №1 к Государственному контракту)  |
| Услуги                   | <p>Оказание Исполнителем Услуг связи для СЗО, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации по:</p> <p>передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент Услуги связи «Передача данных») в составе услуг:</p> <p>по защите данных, обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент «Защита данных»);</p> <p>по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» для образовательных организаций (Компонент «Ограничение доступа к информации»);</p> <p>по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи»);</p> |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>по предоставлению с использованием ЕСПД доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (Компонент «Предоставление доступа»).</p> <p>Оказание Исполнителем Услуг связи для СЗО и Объектов ЦИК, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации по:</p> <p>организации подключения к ЕСПД (Компонент «Организация канала L2»);</p> <p>передаче данных при осуществлении доступа к ЕСПД (Компонент «Передача данных L2»)</p> |
| ЭП | Электропитание  |

## 2. Общие положения

2.1. Регламентом устанавливается порядок взаимодействия Потребителей, Службы технической поддержки Заказчика и Исполнителя, порядок эскалации при устранении проблем с Услугами в рамках Государственного контракта, а также порядок взаимодействия при планировании и проведении планово-профилактических работ.

2.2. Состав, технические характеристики и параметры Услуги определены в Техническом задании (Приложение № 1 к Государственному контракту).

## 3. Контакты Службы технической поддержки Заказчика для взаимодействия

### 3.1. Контакты Службы технической поддержки Заказчика

| Ответственный   | Телефон       | e-mail |
|---|---------------|--------|
| Дежурная смена Службы технической поддержки Заказчика | 8-800 3013414 |        |



|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| (круглосуточно) |  | <a href="mailto:mcszo@digital.gov.ru">mcszo@digital.gov.ru</a> |
|-----------------|--|--|

#### **4. Порядок взаимодействия при оказании Услуг**

4.1. Взаимодействие Сторон осуществляется в режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году), с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, а также посредством личного кабинета и автоматического заведения ТТ на основании событий Компонента «Мониторинг».

#### **5. Зоны ответственности**

##### 5.1 Зона ответственности Заказчика услуг связи:

- работоспособность Службы технической поддержки Заказчика СЦ Минцифры России
- координация работ по предоставлению качественных услуг передачи данных с использованием единой сети передачи данных, включая прием обращений Потребителей, контроль закрытия ТТ и эскалация проблем на руководство Заказчика.
- ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте Исполнителя, в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя

##### 5.2 Зона ответственности Исполнителя:

- в части организации сети: на объекте Потребителя зона ответственности Исполнителя заканчивается на порту криптомаршрутизатора;
- оказывать содействие по настройке подключенного к ЕСПД оборудования Потребителя в соответствии с Государственным контрактом, в том числе путем удаленных/дистанционных консультаций СЗО, а также ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте Исполнителя, в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя;
- оказывать в зоне ответственности Исполнителя содействие в поиске и идентификации неисправностей, возникающих в работе информационных систем, присоединенных к ЕСПД, при массовых обращениях по проблеме недоступности ИС, включая взаимодействие с технической поддержкой ИС;
- в части пользования услугами: изменение настроек на оборудовании

Исполнителя в соответствии с запросами Потребителя, предоставление или ограничение доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»), при соблюдении условий ТЗ к ГК;

- оперативное информирование Службы технической поддержки Заказчика об авариях на сети Исполнителя, затрагивающих более 20% объектов, подключенных в субъекте Российской Федерации.
- своевременное информирование Потребителя\* и Службы технической поддержки Заказчика о плановых работах, затрагивающих предоставление услуг связи на объекте.

*\* - Контактные данные Потребителей для осуществления информирования будут определяться в соответствии с принятым порядком при проведении плановых профилактических работ.*

- Обеспечение работоспособности Личного кабинета.

### 5.3 Зона ответственности Потребителя:

- предоставление актуальных контактов для оперативного взаимодействия;
- предоставление технической информации о присоединенных/присоединяемых к ЕСПД информационным системам, содействие в поиске неисправности;
- обеспечение состояния помещений, позволяющее эксплуатировать оборудование ЕСПД и сетевую инфраструктуру;
  - работоспособность электросети СЗО и наличие постоянного ЭП на оборудовании Исполнителя;
  - своевременное обеспечение допуска к оборудованию Исполнителя;
  - работоспособность оборудования Потребителя;
  - обеспечение сохранности и недоступности третьим лицам оборудования Исполнителя;
  - уведомление Исполнителя и Заказчика о нестабильном ЭП;
  - уведомление Исполнителя и Заказчика официальным письмом о начале ремонта, о переезде СЗО не позднее чем за 30 рабочих дней до даты начала ремонта, переезда СЗО для своевременных работ со стороны Исполнителя по сохранности организованного узла доступа на объекте;
  - уведомление Исполнителя и Заказчика официальным письмом о завершении ремонтных работ, завершении переезда СЗО не позднее чем через 3 рабочих дня с даты завершения ремонтных работ, завершения переезда СЗО;

- обеспечение аутентификации представителей Потребителя с использованием ЕСИА для работы в Личном кабинете;
- обеспечение аутентификации представителей Потребителя с использованием ЕСИА для работы в ЕСПД;
- проведение проверок и подтверждение возобновления работоспособности услуги после завершения работ Исполнителя по ТТ.

## **6. Порядок регистрации, обработки и закрытия обращений**

6.1 Обращения Потребителей в Службу технической поддержки Заказчика посредством электронной почты и по телефону.

### 6.1.1 Обязательные данные при регистрации обращения

Информация об объекте и контактные данные:

- полное наименование СЗО;
- географический адрес Объекта Потребителя;
- ФИО и контактные данные (телефон, электронная почта) Потребителя или представителя Потребителя на объекте;

Подробное описание проблемы:

- дата и время возникновения проблемы,
- признаки проявления неисправности и критичность влияния;

Наличие электропитания:

- на объекте Потребителя;
- на конечном оборудовании Потребителя;

6.1.2 Вспомогательные данные при регистрации обращения (По возможности):

- результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Потребителя (при их наличии);
- результаты открытия нужных ресурсов;
- информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Потребителя;
- информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Потребителя.

6.1.3 Служба технической поддержки Заказчика регистрирует обращение и сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ. При необходимости или по требованию Потребителя переводит звонок и ТТ на Исполнителя для решения проблемы в режиме реального времени. Если обращение поступило по электронной почте, Служба технической поддержки Заказчика не позднее чем через 15 минут с момента поступления обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ. Если на момент обращения Потребителя уже открыт ТТ на основании информации из Компонента «Мониторинг», СТПЗ новый ТТ не регистрирует, а сообщает Потребителю номер созданного ТТ.

В случае, если Потребителем по электронной почте не предоставлены обязательные данные, то заявка Службой технической поддержки Заказчика не принимается и отправляется ответное письмо с информацией о необходимости предоставить недостающие данные для заведения ТТ.

6.1.4 Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги в рамках настоящего Регламента технической поддержки при оказании Услуги учитывается с момента регистрации обращения (ТТ) от Потребителя в Службу технической поддержки Заказчика до срока передачи ТТ Исполнителем в Службу технической поддержки Заказчика на подтверждение работоспособности услуги (статус «Решено»). В случае, если Потребитель не подтверждает возобновление работоспособности услуги, то ТТ возвращается в работу Исполнителю, и время работы по ТТ возобновляется.

6.1.5 После получения ТТ и проведения проверки Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. После устранения проблемы Исполнитель переводит ТТ в статус «Решено» с отчетом о восстановлении услуги, а также получает и фиксирует в ТТ подтверждение Потребителя о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги, доступности ресурсов сети «Интернет», достаточности оказанной консультации и передает ТТ в Службу технической поддержки Заказчика на закрытие ТТ. В случае если нет возможности получить обратную связь от Потребителя о работоспособности услуги, Исполнитель переводит ТТ в статус «Решено» и передает ТТ с соответствующими комментариями.

6.1.5.1 В тех случаях, когда Исполнитель проводит работы по восстановлению услуги с выездом на объект Потребителя, в обязательном порядке подписывается двусторонний Акт (**Приложение 1**) и прикладывается в ТТ с указанием типа работ и зоны ответственности.

6.1.5.2 Работы с выездом со стороны Исполнителя на магистральные или вышестоящие узлы/объекты ВОЛС с целью проведения аварийно-восстановительных работ с Потребителем не актируются. Информация о работах фиксируется Исполнителем в ТТ с обязательным указанием, что восстановление проводилось на вышестоящих узлах/объектах ВОЛС.

6.1.6 Служба технической поддержки Заказчика после отработки ТТ со стороны Исполнителя по обращениям, оставленным по телефону, связывается с

Потребителем, указанным как контакт при обращении либо альтернативным контактом, если таковой указан в ТТ, получает обратную связь об устранении проблемы, зафиксированной при обращении, и закрывает ТТ либо возвращает его обратно в работу Исполнителю с соответствующими комментариями.

В случае обращения по электронной почте Служба технической поддержки Заказчика направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес Потребителя (инициатора ТТ), параллельно при необходимости устно информирует:

- о номере ТТ;
- о причинах неисправности и предпринятых действиях;
- о зонах ответственности;
- о времени восстановления.

В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности по адресу электронной почты, оставленному при регистрации ТТ, Потребитель путем отправки ответного сообщения на электронный адрес Службы технической поддержки Заказчика предоставляет подтверждение устранения неисправности или информирует Службу технической поддержки Заказчика о причинах отказа в подтверждении устранения неисправности. В случае не предоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Потребителя неисправность считается устраненной по умолчанию и ТТ закрывается.

6.1.7 В случае, если требуется изменить приоритет по ТТ, допускается формирование Исполнителем официального запроса в сторону Заказчика на согласование изменения приоритета в рамках ТТ, когда по результатам устранения неисправности/проведения аналитики зафиксирован иной характер проблемы, чем при открытии ТТ по обращению пользователя. Запрос должен быть направлен Исполнителем не позднее 5-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором было произведено закрытие ТТ.

6.1.8 Приоритеты и время восстановления работоспособности Услуг для Потребителей определяются в соответствии с условиями Государственного контракта:

По степени срочности устранения неисправностей:

- **1-ый приоритет – Критичный:**
  - сопровождаемая Услуга не доступна (авария);
  - массовые (более десяти обращений в течение тридцати минут от различных СЗО в отдельном субъекте Российской Федерации) обращений, связанные с нарушением работоспособности Услуг, относящиеся к одному событию;
- **2-ой приоритет – Высокий:**

- наблюдается массовая деградация производительности или периодическое прерывание Услуги в не менее 5 процентов общего числа СЗО в регионе;
- фиксируются периодические прерывания или деградация (снижение скорости относительно заявленной) в работе услуги в одном СЗО;
- **3-й приоритет – Средний:**
  - нарушение вспомогательной функциональности Услуг связи;
  - запрос на обслуживание или изменение настроек;
  - запрос на изменение конфигурации или функциональности Услуг связи;
- **4-й приоритет – Низкий:**
  - проблемы без утраты способности Услуг связи;
  - запросы по оказанию информационной поддержки;
  - представителю СЗО требуется консультация.

По времени решения инцидентов:

| Показатель                                   | Норматив времени реакции  |
|--|---|
| Режим регистрации обращений                  | 24 часа 7 дней в неделю   |
| Время решения инцидентов первого приоритета  | 10* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения.<br>В периоды проведения избирательных кампаний различного уровня и периоды проведения единого государственного экзамена- круглосуточно  |
| Время решения инцидентов второго приоритета  | 14 * часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения.<br>В период проведения избирательных кампаний различного уровня и периоды проведения единого государственного экзамена - круглосуточно |
| Время решения инцидентов третьего приоритета | 20* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням). В период проведения избирательных кампаний различного уровня- круглосуточно   |
| Время решения инцидентов четвертого          | 24* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням). В период  |

| Показатель | Норматив времени реакции   |
|------------|--|
| приоритета | проведения избирательных кампаний различного уровня- круглосуточно |

(\*) Указано время устранения неисправности, не требующее выезда.

Для восстановления магистральной кабельной инфраструктуры, работ на узлом и магистральном оборудовании, замены оборудования/восстановления кабельной инфраструктуры Исполнителя и иных работ, требующих выезда в СЗО, нормативные сроки решения инцидента **увеличиваются на 48 часов**.

Указано время для восстановительных работ инфраструктуры Исполнителя, без учета времени восстановительных работ оборудования СЗО, инфраструктуры информационных систем, а также наличия СЗО в труднодоступном населенном пункте.

Для объектов, расположенных в труднодоступных населенных пунктах (труднодоступный населенный пункт - это населенный пункт, который в силу погодных, природных, техногенных и иных обстоятельств и (или) отсутствия элементов инфраструктуры становится недоступным или труднодостижимым для транспортных средств) срок решения инцидента для восстановления кабельной инфраструктуры Исполнителя, замены оборудования Исполнителя и иных работ, требующих выезда на объект СЗО, а также для восстановления магистральной кабельной инфраструктуры, работ на узлом и магистральном оборудовании, **увеличивается до 10 рабочих дней**.

Примечания:

1) В случаях, если для решения заявки требуется дополнительная информация от Потребителя или проверка работоспособности с его стороны, время простоя не учитывается, до получения запрошенной информации.

2) Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность:

проведение плановых профилактических работ с уведомлением представителей Заказчика и/или Потребителей в срок не менее трех рабочих дней до времени проведения работ;

работа на оборудовании Исполнителя по запросу Потребителя;

тестирование Услуг по запросу Потребителя в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;

неисправности или дефекты оборудования Потребителей;

перерывы в предоставлении Услуг, вызванные умышленными или неумышленными действиями Потребителей;

форс-мажор, в том числе действия, напрямую или косвенно влияющие на сроки организации работ или соблюдение Исполнителем обязательств в рамках ТЗ.

6.1.9 В ходе проведения восстановительных работ Исполнитель приостанавливает работы с ТТ на время, необходимое и указанное Потребителем, в случаях:

6.1.9.1 В ходе решения ТТ Потребитель не может обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на Объект в запрашиваемые Исполнителем сроки;

6.1.9.2 В ходе решения ТТ при необходимости запроса к Потребителю о дополнительной проверке работоспособности систем жизнеобеспечения оборудования (электропитание, кондиционирование) на объекте Потребителя в случае отсутствия подобной информации при сдаче ТТ Исполнителю или появлении дополнительных обоснованных подозрений на эту причину неработоспособности Услуги в рамках локализации ТТ;

6.1.9.3 В ходе решения ТТ при необходимости запроса к Потребителю на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Потребителя для локализации причины ТТ;

6.1.9.4 В ходе решения ТТ не удается получить ответ от потребителя на запрос о предоставлении дополнительной информации, либо невозможностью связаться с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма.

Приостановление работы с ТТ происходит только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя:

- ping IP адреса шлюза (доступность криптошлюза) в случае, указанном в пунктах 6.1.9.3, 6.1.9.4 Регламента;
- ФИО и должность Потребителя, причина приостановки в случае, указанном в пунктах 6.1.9.1, 6.1.9.2, 6.1.9.3 Регламента.

Время приостановления ТТ по причине, находящейся в зоне ответственности Потребителя, вычитается из времени решения ТТ Исполнителем, за исключением случаев, когда в результате диагностики проблема установлена в зоне ответственности Исполнителя, и приостановка ТТ производилась на период проведения мероприятий на стороне Потребителя, проведение которых не имело отношения к характеру аварии.

6.1.10 Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя в случаях, если:

- по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя;

- если проблема была связана с доступностью ИС, присоединенной к ЕСПД или ее элементами, и в ходе проверки Исполнителем установлено отсутствие проблем, лежащих в своей ЗО, проставляется следующий шифр закрытия: ЗО Потребителя (Проблема с ИС) .

6.1.10.1 В случае, когда проверка услуги осуществлялась с выездом Исполнителя на объект к Потребителю, подписывается двусторонний Акт



**(Приложение 1)** и прикладывается в ТТ.

6.1.10.2 Если проверка осуществлялась удаленно, в ТТ Исполнитель прикладывает информацию о выполненной диагностике:

- ping IP адреса криптошлюза
- ФИО потребителя и причину перевода в зону ответственности потребителя

В случаях с проблемами ИС, требуется приложить результаты проверки сетевой инфраструктуры. Например, вывод команды ping до ИС с оборудования Исполнителя; результаты трассировки до интерфейса ИС и проверки доступности порта ресурса.

В случае, если Потребитель не согласен с результатами удаленной проверки доступности к ИС или ее элементам в СЗО, Исполнитель совершает выезд на объект к Потребителю для демонстрации работоспособности Услуги с оборудования Исполнителя и подписывается двусторонний Акт **(Приложение 1)** и прикладывается в ТТ

6.1.10.3 В случаях, когда на этапе регистрации обращения Потребителя Служба технической поддержки Заказчика фиксирует жалобу на полную недоступность или ухудшение качества оказываемой услуги, а в ходе общения с Потребителем выяснилось, что для получения услуги необходимо было совершить порядок действий, не лежащих в зоне ответственности Исполнителя, ТТ переводится на Службу технической поддержки Заказчика с формулировкой «Проведена удаленная диагностика. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано/Оказана консультация», при этом в самом ТТ зафиксирована информация о конкретном действии, приведших к положительному достижению результата. Служба технической поддержки Заказчика обязательно при закрытии ТТ подтверждает данную информацию от Потребителя.

6.1.10.4 Если в ходе работ устанавливается, что в ТТ отсутствует информация, необходимая для дальнейшей работы в рамках обращения, либо отсутствует ответ от Потребителя на запрос предоставления дополнительной информации Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую скорость получения необходимых данных). При невозможности связаться с Потребителем в течение 3-х раз с периодичностью 30 минут ТТ приостанавливается с соответствующими комментариями и передается в Службу технической поддержки Заказчика с комментарием об отсутствии необходимой информации для решения обращения или отсутствия контакта с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма. При малом SLA (меньше 3 часов) интервал между звонками уменьшается пропорционально. ТТ переводится на Службу технической поддержки Заказчика с формулировкой «ЦЭ: Отсутствие необходимой дополнительной информации

со стороны клиента для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи». Если Служба технической поддержки Заказчика так же не может дозвониться до Потребителя и получить необходимую информацию для продолжения работ в рамках обращения, такой ТТ считается находящимся в зоне ответственности Потребителя.

При закрытии ТТ Служба технической поддержки Заказчика обращает внимание на наличие в ТТ информации, на основании которой обращение переведено в зону ответственности Потребителя, в противном случае отсутствие данной информации трактуется как нарушение и заявка закрывается с зоной ответственности Исполнителя.

В итоге по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями Сторон выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя и/или ИС, проблемы считаются находящимися полностью в зоне ответственности Потребителя и не участвуют в дальнейшей сверке простоев.

Также по запросу Заказчика Исполнитель предоставляет Акт удаленной диагностики (**Приложение 2**), подписанный уполномоченным сотрудником исполнителя и содержащий ФИО и контактные данные Потребителя или представителя Потребителя, подтвердившего закрытие ТТ.

6.1.11 Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным в рамках Государственного контракта Исполнителем параметрам.

6.1.12 Временем восстановления параметров Услуги считается время фактического восстановления эксплуатационных характеристик Услуги.

Для целей подсчета Коэффициента доступности учитывается время, в течение которого эксплуатационные характеристики услуги были нарушены в зоне ответственности Исполнителя, а именно:

- Полное отсутствие доступа к сети ЕСПД (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования Компонента «Мониторинг» применяется порядок, описанный в п 7.1 Регламента);
- Периодические прерывания в предоставлении услуги (интервалы неоказания услуги, связанные с её периодической недоступностью) (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования Компонента «Мониторинг» применяется порядок, описанный в п 7.1 Регламента);
- Нарушение работоспособности услуги контент-фильтрации на всех АРМ учеников в образовательном учреждении;
- На всех компьютерах, АРМ административно-хозяйственного состава включена контентная фильтрация.

6.2 ТТ созданные по событиям, полученным от Компонента «Мониторинг» :

6.2.1 Регистрация ТТ происходит автоматически при недоступности оборудования Исполнителя на объекте.

6.2.2 Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. В случае выезда на объект Исполнитель руководствуется п. 6.1.5.1, 6.1.5.2 Регламента;

приостановка ТТ осуществляется в порядке согласно п. 6.1.9 Регламента; по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, Исполнитель руководствуется п. 6.1.10 настоящего Регламента.

6.2.3 Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую скорость получения необходимых данных) для уточнения информации необходимой для дальнейшей работы:

- дата и время возникновения проблемы,
- признаки проявления неисправности и критичность влияния;

Наличие электропитания:

- на объекте Потребителя;
- на конечном оборудовании Исполнителя.

6.2.4 При обращении Потребителя в Службу технической поддержки Заказчика по ранее созданному событию, в ТТ добавляется задание «Запрос клиента». После устранения проблемы Исполнитель передает ТТ в Службу технической поддержки Заказчика на закрытие ТТ для информирования Потребителя о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги, доступности.

6.2.5 Если по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, а именно: отсутствие стабильного электропитания в СЗО; ремонт или переезд в другое здание и официальное уведомление в адрес Исполнителя и Заказчика не направлялось, то Исполнитель закрывает ТТ с формулировками «ЦЭ: Отсутствие Электропитание на Объекте клиента»; «ЦЭ: Объект закрыт на ремонт/каникулы» и «ЦЭ: Переезд» соответственно.

6.2.6 Если обращения Потребителя в Службу технической поддержки Заказчика не поступало, то после восстановления работоспособности услуги ТТ закрывается автоматически.

6.2.7 В случае одновременного формирования ТТ о недоступности нескольких СЗО (массовая авария) формируется один массовый ТТ.

Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. В случае выезда для проведения аварийно-восстановительных работ Исполнитель руководствуется п. 6.1.5.1, 6.1.5.2 Регламента.

### 6.3 Обращения Потребителей, направленные через Личный кабинет:

6.3.1 Потребитель может создавать автоматические обращения, пройдя авторизацию в личном кабинете <https://espd.wifi.rt.ru/cabinet> . Аутентификация пользователей Личного кабинета производится с использованием ЕСИА. При этом учетная запись Потребителя должна быть сопоставлена в ЕСИА с учетной записью образовательной организации.

6.3.2 С использованием Личного кабинета могут направляться обращения по следующим тематикам:

- Отключение контентной фильтрации;
- Разблокировка Интернет-ресурсов;
- Разблокировка программного обеспечения;
- Включение контентной фильтрации;
- Блокировка Интернет-ресурсов.

6.3.3 Исполнитель в соответствии с предусмотренными Регламентом технической поддержки при оказании Услуг нормативными сроками для данного типа обращений (3-й приоритет) вносит изменения в параметры Элемента «Контентная фильтрация».

6.3.4 Обмен запросами, комментариями и дополнительной информацией в рамках обращения осуществляется в Личном кабинете.

6.3.5 Номер и статус ТТ отображается в Личном кабинете. После решения запроса Потребителя информирование о результатах решения осуществляется в Личном кабинете и по указанным в обращении контактам. Потребителю в Личном кабинете доступна возможность оценки обработанных ТТ.

## **7. Порядок формирования и предоставления Заказчику отчетности по обращениям Потребителей о качестве услуг связи**

7.1 Исполнитель предоставляет Заказчику в соответствии с п. 7.12.1 Приложения №1 (ТЗ) к Государственному контракту

- отчет по исполнению Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» (по форме Приложения № 3 к Регламенту) посредством электронного документооборота не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным. Отчеты по исполнению Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества

предоставляемых услуг» используются Исполнителем для учета объема оказанных услуг для СЗО в части п.7.12.1 Приложения №1 к Государственному контракту;

- сводные акты о прерывании в предоставлении Услуг связи.

Руководствуясь Методикой контроля оказания услуг связи государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим программы общего образования и среднего профессионального образования, избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям (Приложение 4) Заказчик и СТПЗ производят расчеты согласно п 7.13 Приложения №1 (ТЗ) к Государственному контракту.

7.2 Каждая из Сторон имеет право в любой момент обратиться к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

7.3 При обращении одной из Сторон к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы, Сторона, получившая запрос, обязана предпринять все возможные действия, согласно запросу или ответить аргументированным отказом, с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

7.4 Служба технической поддержки Заказчика с целью контроля работы Исполнителя, вправе выборочно проверять восстановление Услуг у Потребителя в течение рабочего дня с 08:00 до 18:00 местного времени по телефону, сообщенному Потребителем при регистрации ТТ.

## **8. Порядок оповещения/согласования приостановки оказания Услуг для проведения Исполнителем планово-профилактических работ**

8.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Заказчика и/или Потребителя и Службу технической поддержки Заказчика по электронной почте не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения работ, сообщая при этом:

- причину проведения работ;
- время начала и окончания работ;
- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

8.2. В случае, если по истечении 1 рабочего дня после отправки уведомления на проведение планово-профилактических работ, подтверждение/мотивированный отказ от Потребителя не получено, сроки и проведение планово-профилактических работ считаются согласованными.

8.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Службу технической поддержки Заказчика и Потребителя дополнительно по электронной почте.

8.4. Все планово-профилактические работы на сети Исполнителя, связанные с перерывом в оказании Услуг, должны планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб.

8.5. В случае аргументированного возражения Потребителя, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру (при возможности).

8.6. При планировании работ Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ.

## **9. Порядок информирования руководства. Эскалация**

9.1. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Службы технической поддержки Заказчика и у Исполнителя приведена в Приложении 5.

9.2. Переход через уровни эскалации без уведомления предыдущего уровня не допускается.

9.3. Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему самостоятельно.

## **10. Ответственность Сторон**

10.1. Исполнитель не несет ответственности по аварийным ситуациям, возникшим по причине обстоятельств, приведших, прямо или косвенно, например, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, военные перевороты, террористические акты, гражданские волнения, приказы или иные акты государственных органов, к невозможности выполнения Сторонами взаимных обязательств.

10.2. Стороны несут ответственность друг перед другом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что одна из Сторон нарушила порядок взаимодействия, установленный настоящим Регламентом.

## **11. Срок действия Регламента**

11.1. Регламент вступает в силу с момента подписания его Заказчиком и Исполнителем и распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие с даты фактического начала оказания Услуг по Государственному контракту. Срок действия Регламента ограничен сроком оказания Услуг по Государственному контракту.

11.2 Настоящий Регламент исполнен в двух экземплярах.

10.3 Внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

## АКТ проверки работоспособности Услуги

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Время начала работ \_\_\_\_\_ чч \_\_\_\_\_ мин.

Адрес, наименование организации: \_\_\_\_\_

№ ТТ (nТТМ): \_\_\_\_\_

Потребитель, в лице \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ с одной стороны,  
(должность, фамилия, имя, отчество)

и представитель Исполнителя, в лице \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ с другой стороны,  
(должность, фамилия, имя, отчество)

Составили настоящий акт о том, что была проведена проверка работоспособности Услуги, в результате которой установлено (нужное отметить):

| <b>Причина не работоспособности Услуги</b> |   |
|--|---|
|  | Неисправность на СКС/оборудовании Потребителя                             |
|  | Нарушение электроснабжения на объекте/оконечном оборудовании Потребителя  |
|  | Неисправность на оборудовании Исполнителя                                 |
|  | Кабельная авария на сети Исполнителя                                      |
|  | Проблем не обнаружено, Услуга доступна и оказывается с заданным качеством |
|  | Проверка доступности/работоспособности ИС                                 |
|  | Другое (указать) _____  |

Примечания:

\_\_\_\_\_

### Заключение:

Причина отклонения от заданных параметров Услуги находится в зоне / вне зоны (не нужно зачеркнуть) ответственности Исполнителя.

Время окончания работ \_\_\_\_\_ чч \_\_\_\_\_ мин.

Потребитель

Представитель Исполнителя

|             |               |                          |             |               |                          |
|-------------|---------------|--------------------------|-------------|---------------|--------------------------|
|             | (подпись<br>) | (расшифровка<br>подписи) |             | (подпись<br>) | (расшифровка<br>подписи) |
| (должность) |               |                          | (должность) |               |                          |



## АКТ Удаленной проверки работоспособности Услуги

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Время начала работ \_\_\_\_\_ чч \_\_\_\_\_ мин.

Адрес, наименование организации: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

№ ТТ (пТТМ): \_\_\_\_\_

Причина обращения:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты удаленной диагностики канала:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

| <b>Причина не работоспособности Услуги</b> |   |
|--|---|
|  | Неисправность на СКС/оборудовании Потребителя   |
|  | Нарушение электроснабжения на объекте/оконечном оборудовании Потребителя  |
|  | Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны Потребителя для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи |
|  | Проблем не обнаружено, Услуга доступна и оказывается с заданным качеством   |
|  | Проблема с ИС   |
|  | Другое (указать) _____  |

Потребитель, согласовавший закрытие ТТ:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, имя, отчество)

Заключение:  
Причина отклонения от заданных параметров Услуги находится **вне зоны** ответственности Исполнителя.

Время окончания работ \_\_\_\_\_ чч \_\_\_\_\_ мин.

Представитель Исполнителя


\_\_\_\_\_  
(должность)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

**Отчет в табличном виде компоненты Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» \***


| № объекта | Вид аварии | Дата возникновения аварии (с 31й минуты) | Местное время начала события | Тип ОО, Объекта ЦИК | Субъект РФ | Тип населённого пункта | Адрес ОО, Объекта ЦИК | Полное наименование ОО, Объекта ЦИК | Дата восстановления аварии | Время приостановки | Общее фактическое время перерыва в предоставлении услуги (B2) | Описание производных работ | Прозвон DG | Статус факт ЕС ПД | Номер/Дата письма по стоп-фактору | Дата начала стоп-фактора | Окончание действия стоп-фактора |
|-----------|------------|--|------------------------------|---------------------|------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------------|---|----------------------------|------------|-------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
|           |            |  |                              |                     |            |                        |                       |                                     |                            |                    |   |                            |            |                   |                                   |                          |                                 |

\* - в данном отчете фиксируются События

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <p>Нарушение доступности Услуги</p> | <p>Исходные метрики, полученные в результате тестов, интерпретируются как не прохождение тестовых пакетов в 100% объёме в рамках одного измерения.</p> <p>Замеры выполняются одновременно до АСК Объекта и до Криптошлюза этого же Объекта и, отдельно, до Криптошлюза этого же Объекта</p> <p>Нарушением доступности Услуги будут считаться результаты тестов с не прохождением 100% пакетов до обоих устройств или недоступность Криптошлюза. Сценарии определения нарушения доступности Услуги определяются путем использования вторичной классификации события. После первичной регистрации не прохождения пакетов (на двух устройствах Объекта или, отдельно, Криптошлюза), происходят дополнительные последовательные измерения с таким же результатом, измерительный цикл не изменяется. Событие считается состоявшимся со времени получения четвертого измерения (с 31-минуты) с результатом не прохождения тестовых пакетов в 100% объёме. Если одно из четырех измерений показало результат отличный от 100% потерь тестовых пакетов на обоих устройствах или Криптошлюза, но зафиксировало нарушение порогового значения потери пакетов, такой тест не может быть классифицирован, как нарушение доступности.s</p> |
|-------------------------------------|---|


|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»  |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе<br>Пользователя в Личном кабинете<br>ПАО «Ростелеком» | Стр. 1 из 40 |

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

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 2 из 40 |

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Содержание .....  | 2  |
| 1 Назначение .....  | 3  |
| 2 Общие положения .....   | 3  |
| 2.1 Термины, определения и сокращения.....  | 3  |
| 2.2 Ограничения и условия .....   | 3  |
| 3 Доступ к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА.....  | 5  |
| 3.1 Авторизация Пользователя в ЛК/ЛК ЕСПД.....  | 5  |
| 3.2 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК/ЛК ЕСПД .....  | 9  |
| 4 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК/ЛК ЕСПД .....  | 11 |
| 5 Подача заявок на включение (блокировку) ресурсов сети Интернет в Белый список, Временный белый список, Черный список и отслеживания статусов выполнения поданных заявок отображения их статусов в ЛК/ЛК ЕСПД.....             | 14 |
| 5.1 Создание и регистрация Заявки по теме: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов) в ЛК.....   | 20 |
| 5.2 Создание и регистрация Заявки по теме: Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов) в ЛК.....  | 22 |
| 5.3 Создание и регистрация Заявки по теме: Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов) в ЛК .....   | 24 |
| 5.4 Создание и регистрация Заявки по теме: Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе) в ЛК.....  | 26 |
| 5.5 Создание и регистрация Заявки по теме: Включение контентной фильтрации в ЛК ЕСПД .....  | 28 |
| 5.6 Проверка реализации раздела Мои Заявки в ЛК/ЛК ЕСПД .....   | 30 |
| 5.7 Страница с подробностями по Заявке в ЛК, включая отображение комментария, сделанного Оператором Ростелекома при закрытии частично выполненной Заявки.....   | 31 |
| 5.8 Страница с подробностями по Заявке в ЛК ЕСПД, включая отображение комментария, сделанного Оператором Ростелекома при отрицательно выполненной Заявке, а также отображение дополнительной строки о Сроке разблокировки. .... | 32 |
| 6 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК/ЛК ЕСПД.....   | 33 |
| 7 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК/ЛК ЕСПД .....   | 34 |
| 8 Формирования отчетности для контроля перечня ресурсов сети Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список.....  | 36 |
| 9 Приложения .....  | 41 |
| 9.1 Шаблон ВБС (Временный Белый список):.....   | 41 |
| 9.2 Шаблон ПБС (Постоянный Белый список) .....  | 41 |
| 9.3 Шаблон ЧС (Черный список).....  | 41 |

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 3 из 40 |

## 1 Назначение

Настоящая инструкция предназначена для использования функционала Личного Кабинета Органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих деятельность в сфере общего и среднего профессионального образования, к полномочиям которых относится государственный контроль за деятельностью организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территориях субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, Государственные или муниципальные образовательные организации, реализующие программы общего образования и (или) среднего профессионального образования.

## 2 Общие положения

### 2.1 Термины, определения и сокращения


В данной инструкции используются термины и сокращения, приведенные ниже.

| №  | Термин / Сокращение          | Пояснение   |
|----|------------------------------|---|
| 1. | КФ                           | Контентная фильтрация   |
| 2. | ЛК                           | Личный кабинет Минпросвещения и Минобрнауки   |
| 3. | ЛК ЕСПД                      | Личный кабинет Единой сети передачи данных(Директора и администраторы школ)   |
| 4. | УЗ                           | Учетная запись  |
| 5. | ПБС(Постоянный Белый список) | Ограниченный список информационных систем и ресурсов, доступ к которым бессрочно предоставляется без каких-либо ограничений.  |
| 6. | ВБС(Временный Белый список)  | Ограниченный список ресурсов и ИС, доступ к которым в течение определенного периода времени предоставляется Пользователям без ограничений и без проверки Контент-фильтрацией. |
| 7. | ЧС(Черный список)            | Список информационных систем и ресурсов, доступ к которым запрещен, в том числе по причине заявки от ОО на блокировку   |


### 2.2 Ограничения и условия

Настоящая инструкция описывает функционал:

- Доступ к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА (для УЗ, привязанной к одной Организации и для УЗ, привязанной к нескольким Организациям; при этом для ЛК – УЗ с единственной ролью –Сотрудник; в ЛК ЕСПД – две роли: Администратор/Директор);
- Общего вида разделов ЛК/ЛК ЕСПД;
- Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК/ЛК ЕСПД, включая переход по ссылке на сайт Роскомнадзора;
- Подача заявок на включение (блокировку) ресурсов сети Интернет в Белый список, Временный белый список, Черный список и отслеживания статусов выполнения поданных заявок отображения их статусов в ЛК/ЛК ЕСПД
- Подтверждения или возврата Заявок в работу при подтверждении в ЛК/ЛК ЕСПД

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 4 из 40 |

- Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК/ЛК ЕСПД
- Формирования отчетности для контроля перечня ресурсов сети Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список

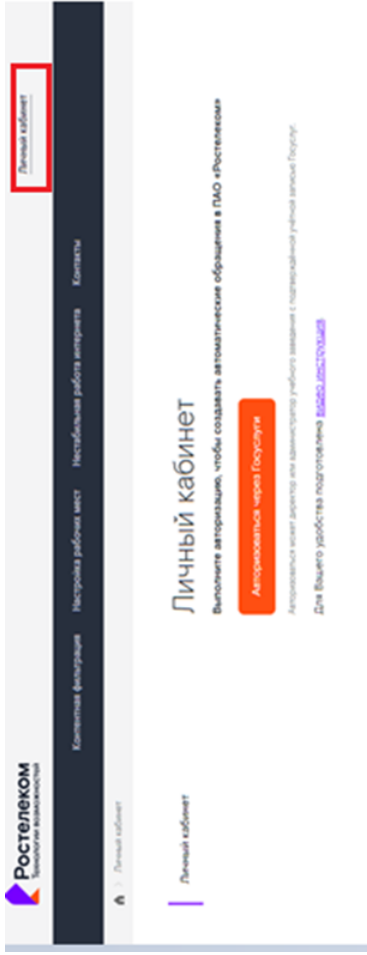
|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»  |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе<br>Пользователя в Личном кабинете<br>ПАО «Ростелеком» | Стр. 5 из 40 |

### 3 Доступ к Личному кабинету путем авторизации с использованием ЕСИА


#### 3.1 Авторизация Пользователя в ЛК/ЛК ЕСПД

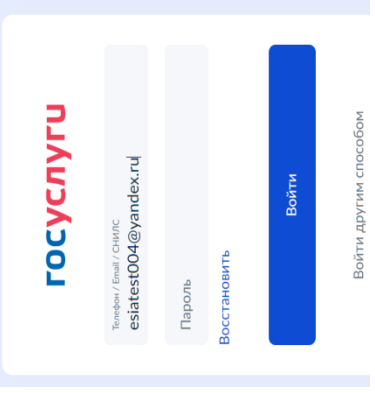

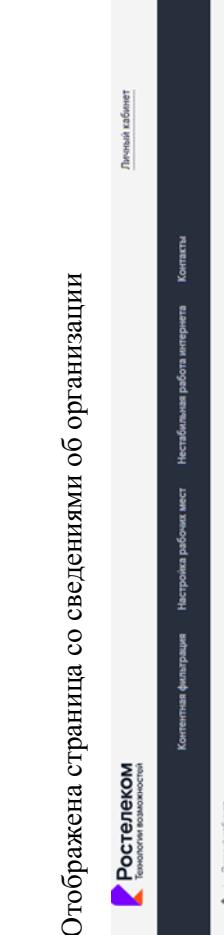
##### Условия:

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


| Шаг                                | Система  | Последовательность действий  |   |
|------------------------------------|--|--|---|
|                                    |  | №  | Действие  |
| Инициация<br>входа в ЛК/ЛК<br>ЕСПД | Сайт<br><a href="https://espd.wifi.rt.ru/">https://espd.wifi.rt.ru/</a><br>ЛК/ ЛК ЕСПД | 1.   | Зайти на сайт<br>ЕСПД:<br><a href="https://espd.wifi.rt.ru/">https://espd.wifi.rt.ru/</a> .<br>Нажать кнопку<br><i>Личный кабинет</i> |
|                                    |  | Результат/скриншот   |   |
|                                    |  |  <p>Авторизоваться через Госуслуги</p> <p>Выполните авторизацию, чтобы создать автоматические обращения в ПАО «Ростелеком»</p> <p>Авторизоваться через Госуслуги</p> <p>Авторизоваться клиентом для взаимодействия с персональным кабинетом в личном кабинете</p> <p>Для Вашего удобства подготовлено <a href="#">всего 4 действия</a></p> <p><i>Авторизоваться через Госуслуги</i></p> |   |

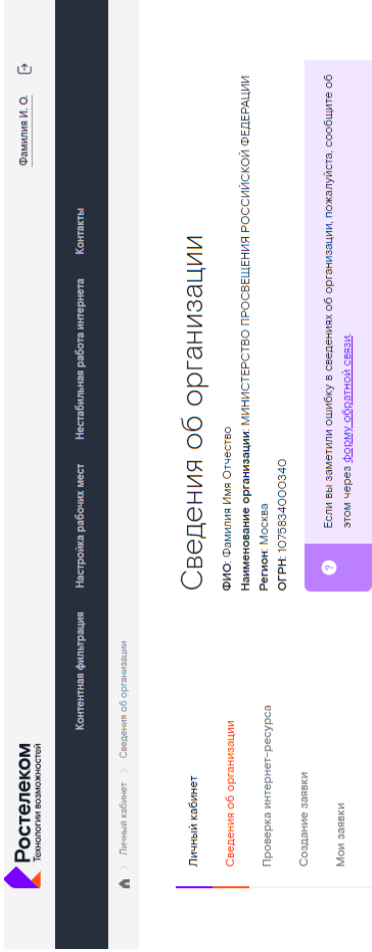
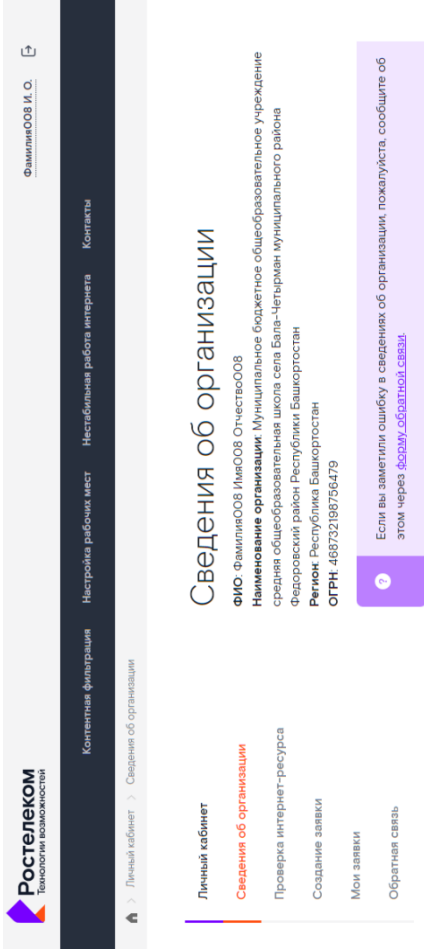
*Авторизоваться через Госуслуги*


|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 6 из 40 |

|   |                             |   |  |
|---|-----------------------------|---|--|
| <p><u>Авторизоваться через Госуслуги</u></p>  | <p>ЛК/ ЛК ЕСПД<br/>ЕСИА</p> | <p>2. Автоматическая переадресация на форму ЕСИА.</p>   |   |
| <p>Отобрана стандартная форма авторизации на Госуслугах с полями для заполнения логина и пароля</p> | <p>ЕСИА<br/>ЛК, ЛК ЕСПД</p> | <p>3. Заполнение логина/пароля<br/>Автоматическая проверка введенных данных.<br/>При корректно введенных значениях автоматическая переадресация в ЛК или ЛК ЕСПД.</p> |    |
| <p>Выбор организации</p>  | <p>ЛК, ЛК ЕСПД</p>          | <p>4. На странице отображены кнопки с наименованием Организаций, от лица которых Пользователь может</p>   | <p>Отобрана страница со сведениями об организации</p>  |



|   |   |
|---|---|
|  | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>  |
| <p>Редакция: 1/2023</p>   | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> <p>Стр. 7 из 40</p> |

|                            |                |  |   |
|----------------------------|----------------|--|---|
| <p>Разделы ЛК</p>          | <p>ЛК</p>      | <p>5.</p> <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>• Отчетность</li> <li>• Обратная связь</li> </ul> | <p>В зависимости от цели можно выбрать соответствующий раздел</p>   |
| <p>Разделы ЛК<br/>ЕСПД</p> | <p>ЛК ЕСПД</p> | <p>6.</p> <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>  |


|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |              |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 8 из 40 |

### 3.2 Сведения об организации, Обратная связь в ЛК/ЛК ЕСПД


#### Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК или Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Выбран раздел Сведения об организации

| Шаг                            | Система    | №  | Последовательность действий   |  |
|--------------------------------|------------|----|---|--|
|                                |            |    | Действие  | Результат/скриншот   |
| <i>Сведения об организации</i> | ЛК/ЛК ЕСПД | 1. | <p>При переходе в раздел <u>Сведения об организации</u> на странице_автоматически отобразаются сведения об организации, к которой привязана УЗ Пользователя</p> | <p>Сведения об организации</p> <p><small>ФИО: Шуренс Том Котович<br/>Наименование организации: МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ<br/>Регион: Москва<br/>ОГРН: 1079834000340</small></p> <p><small>Если вы заметили ошибку в сведениях об организации, пожалуйста, сообщите об этом через <a href="#">форму обратной связи</a>.</small></p> |

|   |   |              |
|---|---|--------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                     |              |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в<br>Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 9 из 40 |

|                              |                   |   |   |
|------------------------------|-------------------|---|---|
| <p><b>Обратная связь</b></p> | <p>ЛК/ЛК ЕСПД</p> | <p>2.</p> <p>При переходе в раздел <u>Обратная связь</u> на странице автоматически отображается поясняющий текст и форма обратной связи</p> | <p><b>Обратная связь</b></p> <p>Через эту форму Вы можете обратиться к нам по любым вопросам, кроме технических проблем.<br/>В случаях ухудшения качества услуг или отсутствия связи просим Вас направить сообщение на адрес <a href="mailto:szs@rostelecom.ru">szs@rostelecom.ru</a> или позвонить по телефону 8 800 301 34 14.</p> <p>ФИО<br/>Шуренс Том Котович<br/>Обязательное поле</p> <p>Электронная почта<br/>Обязательное поле</p> <p>Телефон<br/>Обязательное поле</p> <p>Выберите тематику обращения<br/>Обязательное поле</p> <p>Текст обращения<br/>Обязательное поле</p> <p>Переглашите файлы сюда или загрузите с помощью кнопки<br/>До 5 файлов общим объемом 100М</p> <p>Выберите файл</p> <p><input type="checkbox"/> Даю <a href="#">согласие</a> на обработку персональных данных<br/><input type="checkbox"/> Согласен с <a href="#">политикой конфиденциальности</a></p> <p>Отправить</p> |
|------------------------------|-------------------|---|---|


|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  <p>Ростелеком</p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»   |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>   | <p>Инструкция по работе<br/>Пользователя в Личном кабинете<br/>ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 10 из 40</p> |

#### 4 Проверка текущего статуса доступности ресурса сети Интернет в ЛК/ЛК ЕСПД


##### Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК или Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Выбран раздел Проверка интернет-ресурса


| Шаг                       | Система    | Последовательность действий |   |
|---------------------------|------------|-----------------------------|---|
|                           |            | №                           | Действие  |
| Проверка интернет-ресурса | ЛК/ЛК ЕСПД | 3.                          | <p>При переходе в раздел <u>Проверка интернет-ресурса</u> на странице автоматически отображается уведомление, появляется обязательное поле для введения адреса ресурса и кнопка <u>Проверить</u></p> <p>Текст уведомления:<br/> <i>Уважаемый пользователь!</i><br/> <i>Введите адрес интернет-ресурса для проверки.</i><br/> Уважаемый Пользователь!<br/> Введите адрес интернет-ресурса для проверки.<br/> Формат должен соответствовать одному из приведенных примеров: vk.com, ok.ru/group/56380432318612, решотинская-школа.ниобр.рф</p> <p>В поле подсказка: <i>Интернет-ресурс</i></p> <p>Текст пояснения к полю интернет-ресурса:<br/> <i>Адрес страницы, полная ссылка, обязательно</i></p> <p>Внизу кнопка <u>Проверить</u>, приводящая к инициированию процесса поиска при заполненном поле с адресом ресурса</p> |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 11 из 40</p> |

|   |                   |  |   |
|---|-------------------|--|---|
| <p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Черном списке</p>                         | <p>ЛК/ЛК ЕСПД</p> | <p>4.</p> <p>Введен адрес интернет - ресурса полностью заблокированного, потому что находится в ЧС: aliexpress.com</p> | <p>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></p> |
| <p>Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Постоянном или Временном белом списке</p> | <p>ЛК/ЛК ЕСПД</p> | <p>5.</p> <p>Введен адрес интернет – ресурса, внесенного в ПБС/ВБС: rt.ru</p>  | <p>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 <a href="mailto:mcso@digital.gov.ru">mcso@digital.gov.ru</a>,</i></p>  |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 12 из 40 |

|  |            |    |  |   |
|--|------------|----|--|---|
| Проверка введенного интернет-ресурса, находящегося в Постоянном или Временном белом списке | ЛК/ЛК ЕСПД | 6. |  | <p><i>приложение</i> сделанный скриншот. Телефон Технической поддержки 8 800 301 34.</p> <p>Текст оповещения:<br/> <i>Ресурс не найден ни в одном из списков. Он может быть заблокирован по распоряжению Роскомнадзора. Проверить можно здесь (активная ссылка на страницу проверки на сайте Роскомнадзора). Если ресурс не заблокирован Роскомнадзором, то на ресурсе подключена контентная фильтрация. Вы можете ее отключить, подав заявку на разблокировку через ЛК</i></p> |
| Проверка переезда ссылки на сайт Роскомнадзора   | ЛК/ЛК ЕСПД | 7. | При нажатии на ссылку открывается страница сайта Роскомнадзора на которой есть возможность поиска ресурса. | Ссылка открывается в отдельном окне.<br>Выход из авторизованной зоны не происходит.   |


|  |  |               |
|--|--|---------------|
| <br><b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 13 из 40 |

## 5 Подача заявок на включение (блокировку) ресурсов сети Интернет в Белый список, Временный белый список, Черный список и отслеживания статусов выполнения поданных заявок отображения их статусов в ЛК/ЛК ЕСПД

### Условия:


- Пользователь авторизован в ЛК.
- Выбран раздел Создание Заявки

| Шаг                           | Система | №  | Последовательность действий   |  |
|-------------------------------|---------|----|---|--|
|                               |         |    | Действие  | Результат/скриншот   |
| Просмотр списка доступных тем | ЛК      | 1. | <p>На странице создания заявки предлагается выбрать тему обращения</p> <p>Выбор нужной темы производится из выпадающего списка с возможными вариантами.</p> | <p>Выпадающий список представлен 4 значениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</li> <li>• Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)</li> <li>• Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</li> <li>• Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</li> </ul> |
| Просмотр общего вида страниц  | ЛК      | 2. | <p>После выбора темы производится автоматическая преадресация на нужную страницу.</p>   | <p>Названия страниц соответствуют названиям тем Заявок.</p>  |

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>  |
| <p>Редакция: 1/2023</p>   | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> <p style="text-align: right;">Стр. 14 из 40</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>создания заявок по разным темам</p> | <p>Страницы идентичны по наполнению и включают следующие позиции:</p> <p>Название</p> <p>Текстовый блок с пояснениями</p> <p>Шаблон (xls) для конкретной темы с возможностью скачивания</p> <p>Обязательное поле для приложения заполненного Шаблона</p> <p>Необязательные поля для заполнения E-mail и/или телефона для получения уведомлений по статусам работы над заявкой</p> <p>Кнопка <u>Отправить</u>.</p> | <p>Отображен один из вариантов текстов оповещения в зависимости от типа Заявки:</p> <p>1)</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>На этой странице Вы можете отправить Заявку на временную разблокировку интернет-ресурсов.</p> <p>Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.</p> <p>Все интернет-ресурсы, перечисленные Вами в файле, при наличии технической возможности будут занесены во Временный белый список (на них будет отключена контентная-фильтрация на указанный срок, при наличии запрещенного контента на ресурсе, он будет доступен для просмотра во всех учебных учреждениях на территории РФ). По истечении указанного в файле срока контентная фильтрация будет подключена автоматически, однако ресурс фактически будет блокироваться только при появлении на сайте запрещенного контента.</p> <p>2)</p> <p>Уважаемый Пользователь!</p> <p>На этой странице Вы можете отправить Заявку на постоянную разблокировку интернет-ресурсов.</p> <p>Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.</p> <p>Все интернет-ресурсы, перечисленные Вами в файле, при наличии технической возможности будут занесены в Постоянный белый список (постоянное отключение контент-фильтрации, при наличии запрещенного контента на ресурсе, он будет доступен для просмотра во всех учебных учреждениях на территории РФ). Для исключения интернет-ресурса из Постоянного белого списка необходимо оформить Заявку на его <a href="#">блокировку</a>.</p> |
|--|---|---|



|   |  |
|---|--|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» |
|   | Стр. 15 из 40  |

3)

Уважаемый Пользователь!

На этой странице Вы можете отправить Заявку на полную блокировку интернет-ресурсов.

Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.

Все интернет-ресурсы, перечисленные Вами в файле, будут занесены в черный список (полное отсутствие доступа к ресурсу). Данный тип блокировки требуется в случаях, когда запрещенный контент находится не непосредственно на страницах сайта, а внутри размещенных на них документов, т.е. подключенная контентная фильтрация не ограждает пользователей от просмотра запрещенного контента. Для исключения интернет-ресурса из Черного списка необходимо оформить Заявку на его [разблокировку](#).

4)

Уважаемый Пользователь!


На этой странице Вы можете отправить Заявку на удаление интернет-ресурсов из любого списка, в котором он раньше находился.

Пожалуйста, скачайте Шаблон и заполните его в соответствии с рекомендациями. Приложите сформированный Вами файл к Заявке и отправьте ее в работу.

Вне зависимости от того, в каком белом списке (Постоянном или Временном) находился ресурс, на нем будет подключена контентная фильтрация с момента выполнения Заявки.

Исключение ресурса из Черного списка означает, что сайт будет разблокирован, но контентная фильтрация будет работать. Также обращаем внимание, что исключение из Черного списка доступно только для сайтов, не запрещенных Роскомнадзором.

**Доступно скачивание Шаблона, соответствующего теме Заявки**

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 16 из 40 |

**Отображены:**

- Обязательное поле для приложения файла;
- Необязательные поля для заполнения E-mail и номера телефона для получения уведомлений по Заявке;
- Чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности

Перетащите файлы сюда или загрузите с помощью мыши  
До 5 файлов общим объемом 10МБ

Выберите файл

Обязательно


Электронная почта Номер телефона

Для связи по заявке, обязательно Для связи по заявке, обязательно

Информацию о статусе Заявки можно посмотреть в разделе [Мои заявки](#) или подписаться на рассылку об изменении статуса.

Электронная почта       SMS-сообщение  
 Даю согласие на обработку персональных данных  
 Согласен с [политикой конфиденциальности](#)


[Отправить заявку](#)

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 17 из 40 |


**Условия:**

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Выбран раздел Создание Заявки

| Шаг                           | Система | №  | Последовательность действий   |   |
|-------------------------------|---------|----|---|---|
|                               |         |    | Действие  | Результат/скриншот  |
| Просмотр списка доступных тем | ЛК      | 1. | <p>На странице создания заявки предлагается выбрать тему обращения</p> <p>Выбор нужной темы производится из выпадающего списка с возможными вариантами.</p> | <p>Выпадающий список представлен 6 значениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отключение контентной фильтрации</li> <li>• Включение контентной фильтрации</li> <li>• Разблокировка интернет-ресурсов</li> <li>• Блокировка интернет-ресурсов</li> <li>• Разблокировка программного обеспечения</li> </ul> |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 18 из 40 |

|  |    |  |   |
|--|----|--|---|
| Просмотр общего вида страниц создания заявок по разным темам | ЛК | 2.<br><br>После выбора темы производится автоматическая перадресация на нужную страницу.<br>Страницы включают: Название, тестовые блоки с пояснениями; обязательные поля для заполнения данных о Заявке в зависимости от ее типа, включая подтверждение отсутствия доступа учащихя (в случаях, когда требуется)<br>Также есть обязательные поля для заполнения E-mail и/или телефона для получения уведомлений по статусам работы над заявкой<br>Кнопка <u>Отправить</u> .<br>Рассмотрим на примере Заявки с темой: «Отключения контентной фильтрации» | <p>Отключение контентной фильтрации на административных рабочих местах</p> <p>IP-адрес вашей организации:<br/>         Wi-Fi сеть с 10.6150.0 по 10.6151.255<br/>         Локальная сеть с 10.33.48.0 по 10.33.48.255</p> <p>Уважаемый пользователь! Просим Вас заполнить IP-адреса административных ПК вашей организации, с которых требуется снять контентную фильтрацию.</p> <p>IP-адрес <input type="text"/> +<br/> <small>Стационарного компьютера или ноутбука, обязательно</small></p> <p><input type="checkbox"/> Подтверждаю отсутствие доступа учащихся к данным административным ПК</p> <p><input type="checkbox"/> Подтверждаю наличие доступа учащихя к данным административным ПК<br/> <small>До 5 файлов общей объемом 10MB</small></p> <p>Выберите файл <input type="text"/></p> <p>Обязательно</p> <p>Электронная почта <input type="text"/> Номер телефона <input type="text"/><br/> <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<br/> <input type="checkbox"/> Даю согласие на обработку персональных данных<br/> <input type="checkbox"/> Согласен с <a href="#">политикой конфиденциальности</a></p> <p><input type="button" value="Отправить заявку"/></p> <p>Отображены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обязательные поля для заполнения;</li> <li>• Обязательные поля для заполнения E-mail и номера телефона для получения уведомлений по Заявке;</li> <li>• Чек-боксы согласия на обработку персональных данных и согласия с политикой конфиденциальности</li> </ul> |
|--|----|--|---|


|   |  |               |
|---|--|---------------|
| <br>Ростелеком | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 19 из 40 |

### 5.1 Создание и регистрация Заявки по теме: *Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов) в ЛК*


#### Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК.
- Пользователь находится в разделе *Создание Заявки*
- Выбрана тема: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)

| Шаг   | Система | Последовательность действий |  |
|---|---------|-----------------------------|--|
|   |         | №                           | Действие   |
| Добавление интернет-ресурса во Временный белый список (временная разблокировка) | ЛК      | 1.                          | <p>Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов во Временный белый список (временная разблокировка интернет-ресурсов)</p> <p>Скачать Шаблон</p> <p>Заполнить Шаблон</p> <p>Приложить Шаблон к Заявке</p> <p>Заполнить поля с E-mail и номером телефона для получения уведомлений по Заявке</p> <p>Нажать кнопку <i>Отправить</i></p>   |
| Регистрация инцидента и отображение данных в ЛК,                                | ЛК      | 2.                          | <p>По результатам регистрации в ЛК отображается номер и статус Заявки.</p>   |
|   |         |                             | <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <i>Мои заявки</i></p> <p>На странице в табличном виде отображается список всех Заявок, в том числе появляется строка по вновь созданной Заявке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = На регистрации</li> <li>• Номер Заявки – не указан (пусто)</li> </ul> |
|   |         |                             | <p>На странице раздела <i>Мои заявки</i> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки,</li> </ul>   |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 20 из 40</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>получение SMS-сообщения и/или письма по указанному адресу e-mail</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = В работе</li> <li>• Номер Заявки</li> <li>• Кнопка <i>Подробнее</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <p>Пользователь получил сообщение с номером заявки и статусом=<i>В работе</i></p> |
|---|--|---|


|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 21 из 40 |

## 5.2 Создание и регистрация Заявки по теме: *Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов) в ЛК*

### Условия:


- Пользователь авторизован в ЛК.
- Пользователь находится в разделе *Создание Заявки*
- Выбрана тема: Добавление интернет-ресурсов в Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)

| Шаг  | Система | №  | Последовательность действий  |   |
|--|---------|----|--|---|
|  |         |    | Действие   | Результат/скриншот  |
| Добавление интернет-ресурса в Постоянный белый список (постоянная разблокировка) | ЛК      | 1. | <p>Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов во Постоянный белый список (постоянная разблокировка интернет-ресурсов)</p> <p>Скачать Шаблон</p> <p>Заполнить Шаблон</p> <p>Приложить Шаблон к Заявке</p> <p>Заполнить поля с E-mail и номером телефона для получения уведомления по Заявке</p> <p>Нажать кнопку <i>Отправить</i></p> | <p>Произведена автоматическая перенадресация на страницу <i>Мои заявки</i></p> <p>На странице в табличном виде отображается список всех Заявок, в том числе появляется строка по вновь созданной Заявке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = На регистрации</li> <li>• Номер Заявки – не указан (пусто)</li> </ul> |
| Регистрация инцидента и отображение данных в ЛК,                                 | ЛК      | 2. | По результатам регистрации в ЛК отображен номер и статус Заявки.   | <p>На странице раздела <i>Мои заявки</i> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки,</li> </ul>  |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 22 из 40</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>получение SMS-сообщения и/или письма по указанному адресу e-mail</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = В работе</li> <li>• Номер Заявки</li> <li>• Кнопка <i>Подробнее</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <p>Пользователь получил сообщение с номером заявки и статусом=<i>В работе</i></p> |
|---|--|---|




|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 23 из 40 |

### 5.3 Создание и регистрация Заявки по теме: *Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов) в ЛК*


#### Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК.
- Пользователь находится в разделе Создание Заявки
- Выбрана тема: Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)

| Шаг   | Система | №  | Последовательность действий   |  |
|---|---------|----|---|--|
|   |         |    | Действие  | Результат/скриншот   |
| Добавление интернет-ресурса в Черный список (полная блокировка) | ЛК      | 1. | <p>Выбрать тему: Добавление интернет-ресурсов в Черный список (полная блокировка сайтов)</p> <p>Скачать Шаблон</p> <p>Заполнить Шаблон</p> <p>Приложить Шаблон к Заявке</p> <p>Заполнить поля с E-mail и номером телефона для получения уведомлений по Заявке</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p> | <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <u>Мои заявки</u></p> <p>На странице в табличном виде отображается список всех Заявок, в том числе появляется строка по вновь созданной Заявке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = На регистрации</li> <li>• Номер Заявки – не указан (пусто)</li> </ul> |
| Регистрация инцидента и отображение данных в ЛК, получение      | ЛК      | 2. | По результатам регистрации в ЛК отображен номер и статус Заявки.  | <p>На странице раздела <u>Мои заявки</u> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> </ul>   |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 24 из 40</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>SMS-сообщения и/или письма по указанному адресу e-mail</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статус в ЛК = В работе</li> <li>• Номер Заявки</li> <li>• Кнопка <i>Подробнее</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <p>Пользователь получил сообщение с номером заявки и статусом=<i>В работе</i></p> |
|---|--|---|


|  |  |               |
|--|--|---------------|
| <br><b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 25 из 40 |

#### 5.4 Создание и регистрация Заявки по теме: **Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе) в ЛК**


##### Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК.
- Пользователь находится в разделе Создание Заявки
- Выбрана тема: Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)

| Шаг  | Система | №  | Действие  | Последовательность действий  | Результат/скриншот   |
|--|---------|----|---|--|--|
| Исключение интернет-ресурса из любого Списка (включение КФ на ресурсе)           | ЛК      | 1. | <p>Выбрать тему: Исключение интернет-ресурсов из любого Списка (включение КФ на ресурсе)</p> <p>Скачать Шаблон</p> <p>Заполнить Шаблон</p> <p>Приложить Шаблон к Заявке</p> <p>Заполнить поля с E-mail и номером телефона для получения уведомления по Заявке</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p> | <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <u>Мои заявки</u></p> <p>На странице в табличном виде отображается список всех Заявок, в том числе появляется строка по вновь созданной Заявке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = На регистрации</li> <li>• Номер Заявки – не указан (пусто)</li> </ul> | <p>На странице раздела <u>Мои заявки</u> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = В работе</li> </ul> |
| Регистрация инцидента, отображение данных в ЛК, проверка получения SMS-сообщения | ЛК      | 2. | <p>По результатам регистрации в ЛК отображен номер и статус Заявки.</p>   |  |  |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 26 из 40</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>и/или письма по указанному адресу e-mail</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер Заявки</li> <li>• Кнопка <u>Подробнее</u>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <p>Пользователь получил сообщение с номером заявки и статусом=<i>В работе</i></p> |
|---|--|---|


|  |  |               |
|--|--|---------------|
| <br><b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 27 из 40 |

### 5.5 Создание и регистрация Заявки по теме: **Включение контентной фильтрации в ЛК ЕСПД**


#### Условия:

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Пользователь находится в разделе Создание Заявки
- Выбрана тема: Включение контентной фильтрации

| Шаг   | Система | №  | Действие   | Последовательность действий  | Результат/скриншот |
|---|---------|----|--|--|--------------------|
| Включение контентной фильтрации   | ЛК ЕСПД | 1. | <p>Выбрать тему: Включение контентной фильтрации</p> <p>Заполнить обязательные поля</p> <p>Заполнить необязательные поля с E-mail и номером телефона для получения уведомлений по Заявке</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p> | <p>Произведена автоматическая переадресация на страницу <u>Мои заявки</u></p> <p>На странице в табличном виде отображается список всех Заявок, в том числе появляется строка по вновь созданной Заявке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = На регистрации</li> <li>• Номер Заявки – не указан (пусто)</li> </ul> |                    |
| Регистрация инцидента, отображение данных в ЛК, проверка получения SMS- | ЛК ЕСПД | 2. | По результатам регистрации в ЛК ЕСПД отображен номер и статус Заявки.  | <p>На странице раздела <u>Мои заявки</u> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК = В работе</li> </ul>   |                    |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 28 из 40 |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| сообщения и/или письма по указанному адресу e-mail |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер Заявки</li> <li>• Кнопка <i>Подробнее</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> <p>Пользователь получил сообщение с номером заявки и статусом=<i>В работе</i></p> |
|--|--|--|---|

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 29 из 40 |

### 5.6 Проверка реализации раздела *Мои Заявки* в ЛК/ЛК ЕСПД


#### Условия:

- Пользователь любого уровня (федерального/регионального) авторизован в ЛК или Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД.
- Выбран раздел *Мои Заявки*

| Шаг                        | Система    | Последовательность действий |  |  |
|----------------------------|------------|-----------------------------|--|--|
|                            |            | №                           | Действие   | Результат/скриншот   |
| Страница со списком Заявок | ЛК/ЛК ЕСПД | 3.                          | При переходе в раздел <i>Мои заявки</i> на странице автоматически отображается общий список Заявок Пользователей с краткими сведениями по ним. | <p>На странице раздела <i>Мои заявки</i> со списком Заявок в строке по Заявке указаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата создания Заявки,</li> <li>• Тема</li> <li>• Статус в ЛК</li> <li>• Номер Заявки</li> <li>• Кнопка <i>Подробнее/Подтвердить и проч.</i>, при нажатии на которую можно перейти на страницу подробностей по Заявке в этом же разделе.</li> </ul> |

#### Мои заявки

| Номер  | Дата             | Тема                             | Статус         |
|--------|------------------|----------------------------------|----------------|
| 228007 | 10.11.2022 14:30 | Отключение контентной фильтрации | Выполнена      |
|        | 05.11.2022 17:19 | Отключение контентной фильтрации | На регистрации |
| 228071 | 01.11.2022 10:08 | Отключение контентной фильтрации | В работе       |
| 224675 | 26.10.2022 12:16 | Отключение контентной фильтрации | Отправлено     |
| 224472 | 23.10.2022 12:31 | Работниковая интернет-ресурса    | Закрыта        |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»   |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 30 из 40</p> |


**5.7 Страница с подробностями по Заявке в ЛК, включая отображение комментария, сделанного Оператором Ростелекома при закрытии частично выполненной Заявки.**

**Условия:**

- Пользователь авторизован в ЛК
- Находится в разделе Мои Заявки

| Шаг   | Система | Последовательность действий |   |   |
|---|---------|-----------------------------|---|---|
|   |         | №                           | Действие  | Результат/скриншот  |
| Проверка отсутствия отображения срока разблокировки для ресурса | ЛК      | 1.                          | <p>Переход на страницу подробностей по Заявке.<br/>На странице автоматически отображаются подробности по Заявке</p> | <p>На странице представлены подробности по Заявке:<br/>Номер, Статус; Дата Заявки; Суть.<br/>Срока – Срок разблокировки - отсутствует</p>                   |
| Заявка в работе   | ЛК      | 2.                          | Заявка в статусе «В работе»   | Заявка в статусе «В работе»   |
| Отображение в ЛК комментария, сделанного Оператором Ростелекома | ЛК      | 3.                          | <p>Переход на страницу подробностей по Заявке.<br/>На странице автоматически отображаются подробности по Заявке</p> | <p>На странице представлены подробности по Заявке: Номер, Статус; Дата Заявки; Суть.<br/>Отображен Комментарий: который был оставлен в специальном поле</p> |




|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  Ростелеком | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 31 из 40 |

**5.8 Страница с подробностями по Заявке в ЛК ЕСПД, включая отображение комментария, сделанного Оператором Ростелекома при отрицательно выполненной Заявке, а также отображение дополнительной строки о Сроке разблокировки.**

**Условия:**

- Пользователь авторизован в ЛК ЕСПД
- Находится в разделе Мои Заявки

| Шаг   | Система | Последовательность действий |   |  |
|---|---------|-----------------------------|---|--|
|   |         | №                           | Действие  | Результат/скриншот   |
| Отображение срока разблокировки для ресурса, внесенного во ВБС  | ЛК ЕСПД | 1.                          | Переход на страницу подробностей по Заявке. На странице автоматически отображаются подробности по Заявке    | На странице представлены подробности по Заявке (см. выше)<br>Дополнительно отображен Срок разблокировки в формате:<br>Срок разблокировки: до ДД.ММ.ГГГГ                    |
| Отображение срока разблокировки для ресурса, ранее находившегося во ВБС, а затем исключенного из списка | ЛК ЕСПД | 2.                          | Переход на страницу подробностей по Заявке. На странице автоматически отображаются подробности по Заявке    | На странице представлены подробности по Заявке:<br>Номер, Статус; Дата Заявки; Суть.<br>Дополнительно отображен Срок разблокировки в формате:<br>Срок разблокировки: Истек |
| Отображение срока разблокировки для ресурса   | ЛК ЕСПД | 3.                          | Переход на страницу подробностей по Заявке.<br>На странице автоматически отображаются подробности по Заявке | На странице представлены подробности по Заявке:<br>Номер, Статус; Дата Заявки; Суть.<br>Строка – Срок разблокировки - отсутствует  |
| Заявка в работе   | ЛК ЕСПД | 4.                          | Заявка в статусе «В работе»   | Заявка в статусе «В работе»  |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023   | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 32 из 40 |


|   |    |    |  |  |
|---|----|----|--|--|
| Отображение в ЛК комментария, сделанного Оператором Ростелекома | ЛК | 5. | Переход на страницу подробностей по Заявке. На странице автоматически отображаются подробности по Заявке | На странице представлены подробности по Заявке: Номер, Статус; Дата Заявки; Суть. Отображен Комментарий: который был оставлен в специальном поле |
|---|----|----|--|--|

## 6 Подтверждение или возврат Заявок в работу в ЛК/ЛК ЕСПД

### Условия:

- Заявка выполнена
- Пользователь авторизован в ЛК/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   |
| Подтверждение решения | ЛК/ЛК ЕСПД | 1.                          | <p>Нажать (в течение 72 часов после перевода Заявки в статус =<u>Выполнена</u>) на странице подробностей кнопку <u>Подтвердить решение</u></p> <p>При ее нажатии происходит автоматический перевод Заявки в статус = <u>Закрыта</u> в ЛК</p>   |
| Возврат в работу      |            | 2.                          | <p>В ЛК:<br/>В разделе <u>Мои Заявки</u> на странице подробностей по Заявке изменен статус на =<u>Закрыт</u></p> <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что статус=<u>Закрыта</u></p> <p>В ЛК:<br/>В разделе <u>Мои Заявки</u> на странице подробностей по Заявке изменен статус на =<u>В работе</u></p> |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком» | Стр. 33 из 40 |


|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | <p>подробностей нажать кнопку <u>Вернуть в работу</u></p> <p>При ее нажатии автоматически появится обязательное для заполнения поле.</p> <p>После заполнения причины возврата и повторного нажатия кнопки <u>Возврат в работу</u> происходит автоматический перевод Заявки в статус = <i>В работе</i></p> | <p>При переходе на страницу с общим списком можно также увидеть, что статус=<i>В работе</i></p> |
|--|--|--|---|---|


## 7 Оценка качества исполнения поданных заявок в ЛК/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 |  | Результат/скриншот  |
|----------|-------------|-----------------------------|--|---|
|          |             | №                           | Действие   |   |
| Оценка   | ЛК, ЛК ЕСПД | 1.                          | <p>На странице подробностей по Заявке при статусе=<u>Закрыта</u> автоматически отображается форма оценки работы по заявке.</p> <p>Предоставляется оценка.</p> <p>Для оценок ниже 3 обязательно указывается причина (выбор значения из присутствующих для выбора вариантов, в том числе написание комментария в свободной форме).</p> <p>Нажать кнопку <u>Отправить</u></p> | <p>При установке оценки Форма оценки на странице подробностей по Заявке больше не появляется.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <br>Ростелеком | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»                                     |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе Пользователя в<br>Личном кабинете ПАО «Ростелеком» |
| Стр. 34 из 40   |   |


|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»   |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе<br/>Пользователя в Личном кабинете<br/>ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 35 из 40</p> |

## 8 Формирования отчетности для контроля перечня ресурсов сети Интернет, включенных в Белый список, Временный белый список, Черный список


### Условия:

- Пользователь федерального уровня авторизован в ЛК
- Находится в разделе Отчетность


| Шаг  | Система | №  | Последовательность действий  |   |
|--|---------|----|--|---|
|  |         |    | Действие   | Результат/скриншот                        |
| Формирование Отчета по заблокированным за период интернет-ресурсам                             | ЛК      | 1. | <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.<br/>Требуется указать входные параметры:<br/>Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.<br/>Регион – по умолчанию<br/>установлено значение = Все<br/>Можно выбрать нужный,<br/><i>Например: Москва</i></p> | Отчет сформирован, доступен для выгрузки. |
| Формирование Отчета по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список) | ЛК      | 2. | <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.</p>  | Отчет сформирован, доступен для выгрузки. |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 36 из 40</p> |

|   |           |           |  |  |
|---|-----------|-----------|--|--|
| <p>Формирование Отчета по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Белого списков или из Черного списка за период по всем Регионам по всем интернет-ресурсам</p> | <p>ЛК</p> | <p>3.</p> | <p>Для формирования отчетности указание входных параметров – не требуется.<br/>Отчет формируется на текущую дату (<i>точнее по данным на дату, предшествующую дате формирования отчета</i>) по всем Регионам.</p>  | <p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p> |
| <p>Формирование Отчета по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Белого списков или из Черного списка за период по</p>   | <p>ЛК</p> | <p>4.</p> | <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.<br/>Требуется указать входные параметры:<br/>Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.<br/>Регион – по умолчанию установлено значение = Все<br/>Интернет-ресурс – не указан</p> | <p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p> |

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  <p>Ростелеком</p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>   | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 37 из 40</p> |

|  |           |   |  |
|--|-----------|---|--|
| <p>конкретному Региону по всем интернет-ресурсам</p>   |           | <p>Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.<br/>         Регион – выбрать из выпадающего списка нужный, <i>Например: Новосибирская область</i><br/>         Интернет-ресурс – не указан</p>   |  |
| <p>Формирование Отчета по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Белого списков или из Черного списка за период по конкретному интернет-ресурсу</p> | <p>5.</p> | <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.<br/>         Требуется указать входные параметры:<br/>         Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.<br/>         Регион – по умолчанию установлено значение = Все<br/>         Интернет-ресурс –указан конкретный интернет-ресурс <i>например, который исключен сотрудниками региона - Москва: vc.com</i></p> | <p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p> |


|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»   |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе<br/>Пользователя в Личном кабинете<br/>ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 38 из 40</p> |

**Условия:**


- Пользователь регионального уровня авторизован в ЛК
- Находится в разделе Отчетность

| Шаг   | Система   | Последовательность действий |  |  |
|---|-----------|-----------------------------|--|--|
|   |           | №                           | Действие   | Результат/скриншот                               |
| <p>Формирование Отчета по разблокированным за период интернет-ресурсам</p>                            | <p>ЛК</p> | <p>1.</p>                   | <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.<br/>Требуется указать входные параметры:<br/>Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.</p>                                | <p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p> |
| <p>Формирование Отчета по полностью заблокированным интернет-ресурсам (внесенным в Черный список)</p> | <p>ЛК</p> | <p>2.</p>                   | <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.<br/>Для формирования отчетности указание входных параметров – не требуется.<br/>Отчет формируется на текущую дату (<i>точнее по данным на дату</i>).</p> | <p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p> |



|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|  <p><b>Ростелеком</b></p> | <p>Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»</p>                                  |                      |
| <p>Редакция: 1/2023</p>  | <p>Инструкция по работе Пользователя в Личном кабинете ПАО «Ростелеком»</p> | <p>Стр. 39 из 40</p> |

|  |           |           |   |  |
|--|-----------|-----------|---|--|
| <p>Формирование Отчета по интернет-ресурсам, исключенным из Постоянного или Белого списков или из Черного списка за период по конкретному интернет-ресурсу</p> | <p>ЛК</p> | <p>3.</p> | <p><i>предшествующую дате формирования отчета)</i> по всем Регионам.</p> <p>Выбрать в разделе строку с нужным Отчетом.<br/>Требуете указать входные параметры:<br/>Период (с-по) - произвольный период от одного дня до нескольких месяцев.<br/>Параметр =Регион во входных параметрах отсутствует.<br/>Интернет-ресурс – не указан</p> | <p>Отчет сформирован, доступен для выгрузки.</p> |
|--|-----------|-----------|---|--|

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  <b>Ростелеком</b> | Личный Кабинет(ЛК) ПАО «Ростелеком»  |               |
| Редакция: 1/2023  | Инструкция по работе<br>Пользователя в Личном кабинете<br>ПАО «Ростелеком» | Стр. 40 из 40 |

## 9 Приложения

### 9.1 *Шаблон ВБС (Временный Белый список):*



Шаблон\_ВБС

### 9.2 *Шаблон ПБС (Постоянный Белый список)*



Шаблон\_ПБС

### 9.3 *Шаблон ЧС (Черный список)*



Шаблон\_ЧС

## **Методика проведения приемо-сдаточных испытаний к государственному контракту № 071/24/1 от 07.02.2024г.**

### I. Процедура проведения испытаний

1. Методика проведения приемо-сдаточных испытаний (далее – Методика, Испытания) разработана в соответствии с пунктом 7.1 Технического Задания (приложение № 1 к государственному контракту № 071/24/1 от 07.02.2024, далее – ТЗ, Контракт) для контроля и приемки оказанных Услуг связи в единой сети передачи данных (далее – Услуга, ЕСПД).

2. Для обеспечения подтверждения оказанной Услуги за отчетный период потребитель Услуги (далее – Потребитель) проводит Испытания в соответствии с условиями Контракта, заявками Заказчика к Исполнителю с перечнем объектов и Услуг, которые Исполнителю необходимо оказывать Потребителям в рамках исполнения Контракта (далее – Заявка) и использованием настоящей Методики.

3. Исполнитель в соответствии с Заявкой на оказание Услуги формирует Акт об оказании Услуг связи (далее – Акт) по форме, приведенной в Приложение № 5 к ТЗ, подписывает его с помощью электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП) и направляет через электронный документооборот (далее – ЭДО) в адрес образовательной организации или объекта ЦИК (далее – Объект).

Потребитель по результатам Испытаний подписывает в ЭДО Акт с помощью ЭЦП.

В случае, если Потребителю необходимо отразить в данном Акте свои замечания к параметрам компонентов предоставляемой Услуги, то Потребитель имеет право отклонить направленный в его адрес через ЭДО Акт с указанием в ЭДО замечаний, которые должны быть отражены в Акте.

В этом случае Исполнитель вносит данные замечания в Акт и снова направляет его через ЭДО на подписание Потребителю. Данные замечания будут учитываться экспертной комиссией Минцифры России (далее – Заказчик) при приемке исполнения Контракта.

### II. Цель проведения испытаний

Целью проведения испытаний является проверка соответствия предоставляемых Получателю Исполнителем Услуг связи и её компонентов требованиям ТЗ.

### III.Методика

1. Проверка предоставления компонентов Услуги «Предоставление доступа», «Передача данных», «Передача данных L2», «Организация канала L2» (далее – Компоненты).

Заказчиком при оформлении Заявки во исполнение Контракта указываются следующие компоненты:

- «Организация канала L2» - данная услуга представляет собой проведение мероприятий по организации каналов связи, в том числе строительство волоконно-оптической линии связи или организация связи с использованием спутниковой технологии на объектах, которые ранее не были подключены в рамках государственных контрактов Заказчика.
- Компонент «Передача данных» - данная услуга представляет собой доступ автоматизированных рабочих мест на Объекте к сети Интернет и другим виртуальным сетям (информационным системам).
- Компонент «Предоставление доступа» - данная услуга представляет собой установку и настройку оборудования средства криптографической защиты информации (далее – СКЗИ). Если до начала Контракта Объекту ранее предоставлялись услуги ЕСПД в рамках государственных контрактов СЗО, то СКЗИ там был установлен ранее и в Акте будет указано «Не оказана».
- Компонент «Передача данных L2» - данная услуга представляет собой обеспечение поддержания связанности (канала связи) между Объектом и Точкой присоединения регионального узла ЕСПД для возможности оказания Компонента «Передача данных».

В Заявке отмечена технология подключения Объекта и необходимая гарантированная скорость передачи данных.

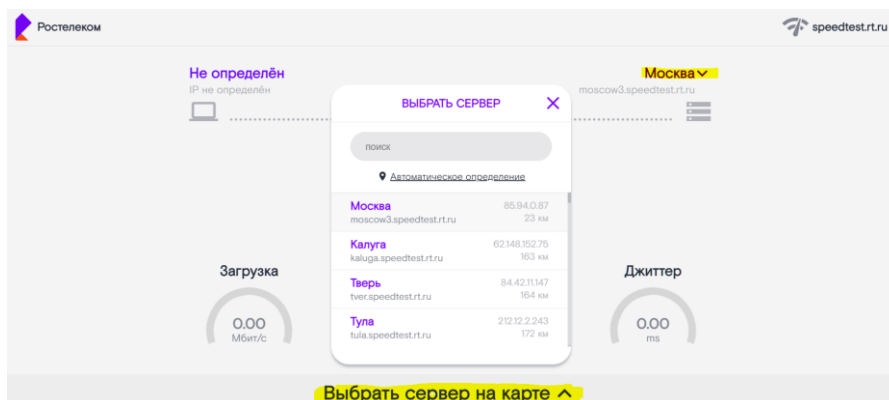
Вышеуказанные данные в Акте заполняет Исполнитель. Действия для Потребителя указаны в пункте 3 раздела I Методики. \*

\*Информация о региональном узле ЕСПД заполняется Исполнителем в соответствующем пункте Акта – почтовый адрес и № порта. Потребителем данный пункт Акта не проверяется.

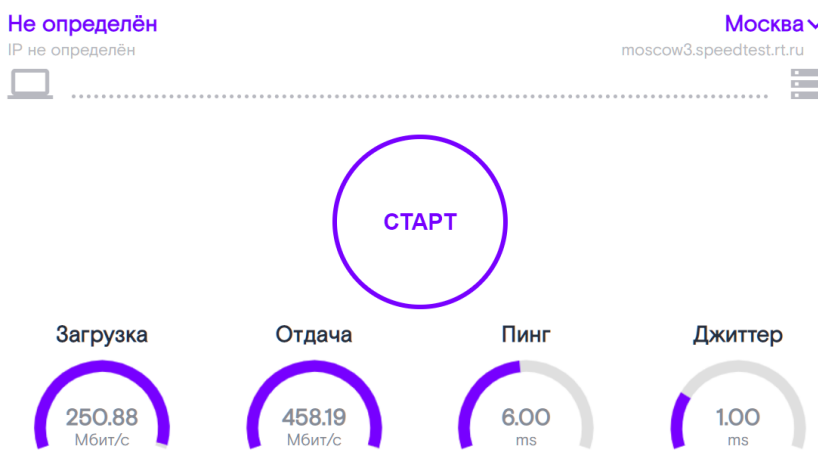
2. Проверка скорости передачи данных по оказанным услугам в рамках Компонентов услуг (далее – скорость подключения) и технических параметров передачи данных.

В адресную строку интернет-браузера ввести электронный адрес сайта <https://speedtest.rt.ru>.

В открывшейся странице выбрать сервер, географически наименее удаленный от проверяемого Объекта.



Нажать кнопку «Старт», дождаться проведения измерений.



Проверка считается пройденной успешно в том случае, если полученные результаты измерения не хуже требований ТЗ и параметров заказа по конкретному Объекту, а именно:

Значения «Загрузка» и «Отдача» не менее, чем предусмотрены ТЗ и столбцу «Скорость подключения, Мбит/с» Акта, а именно:

- ✓ 100 Мбит/с для СЗО находящихся в городских поселениях;
- ✓ 50 Мбит/с для СЗО находящихся в сельских поселениях;
- ✓ 1, 2, 3, 4, 5 Мбит/с для СЗО, подключенных по спутниковым каналам связи на скорости в соответствии с Заявками к Контракту.
- ✓ 1, 2, 5, 10, 20, 30, 40 Мбит/с для СЗО, подключенных с использованием Иных технологий на скорости в соответствии с Заявками к Контракту.

3. Проведение испытаний работоспособности сервисов (далее - Сервисы).

3.1. Проверка запрещенных и разрешенных URL ресурсов.

Проверка осуществляется выборочно исходя из прилагаемых перечней.

Таблица 1

Пример перечня **разрешенных** Интернет-ресурсов (протокол HTTP/HTTPS)

| № п/п. | URL ресурса (пример списка)                               |
|--------|---|
| 1      | <a href="https://gosuslugi.ru/">https://gosuslugi.ru/</a> |
| 2      | <a href="https://edu.gov.ru/">https://edu.gov.ru/</a>     |
| 3      | <a href="https://sferum.ru/">https://sferum.ru/</a>       |

Таблица 2

Пример перечня **запрещённых** интернет-ресурсов (протокол HTTP/HTTPS)

| № п/п. | URL ресурса (пример списка)                                 | Категория       |
|--------|---|-----------------|
| 1      | <a href="https://vk.com">https://vk.com</a>                 | Социальная сеть |
| 2      | <a href="http://pornhub.com">http://pornhub.com</a>         | Порнография     |
| 3      | <a href="http://worldoftanks.ru">http://worldoftanks.ru</a> | Комп. игры      |

*Проверка возможности доступа к интернет-ресурсам:*

Доступ без ограничений с автоматизированного рабочего места (далее – АРМ) административно-хозяйственного персонала.

На АРМ сотрудника административно-хозяйственного персонала СЗО в адресную строку интернет-браузера ввести электронный адрес сайта из перечня разрешенных интернет-ресурсов (Таблица 1) и перейти на него. Проверка считается пройденной успешно в случае открытия сайта.

На АРМ сотрудника административно-хозяйственного персонала СЗО в адресную строку интернет-браузера ввести электронный адрес сайта из перечня запрещенных интернет-ресурсов (Таблица 2) и перейти на него. Проверка считается пройденной успешно в случае открытия сайта.

На АРМ ученического состава СЗО в адресную строку интернет-браузера ввести электронный адрес сайта из перечня разрешенных интернет-ресурсов (Таблица 1) и перейти на него. Проверка считается пройденной успешно в случае открытия сайта.

*Проверка отсутствия доступа к интернет-ресурсам с АРМ учеников.*

На АРМ ученического состава СЗО в адресную строку интернет-браузера ввести электронный адрес сайта из перечня запрещенных интернет-ресурсов (Таблица 2) и перейти на него. Проверка считается пройденной успешно в случае отсутствия возможности открытия сайта (демонстрируется сообщение об ограничении доступа).



**Доступ к сайту для общеобразовательных учреждений ограничен**

В целях неукоснительного соблюдения требований законодательства РФ в части защиты детей от запрещенного контента в рамках реализации Государственного контракта с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на оказание услуг Единой сети передачи данных, а также в соответствии с Федеральными законами №114-ФЗ от 25.07.2002 (О противодействии экстремистской деятельности), №436-ФЗ от 29.12.2010 (О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию), №149-ФЗ от 27.07.2006 (Об информации, информационных технологиях и о защите информации) и Постановлением правительства РФ от 26.10.2012 №1101.

Если Вы считаете, что блокировка ресурса произошла ошибочно, просьба обратиться в техническую поддержку, отправив письмо на E-mail [mcszo@digital.gov.ru](mailto:mcszo@digital.gov.ru).

### 3.2. Проверка доступа к информационным системам.

Проверка осуществляется на примере доступности к образовательной платформе «Сферум».

На АРМ сотрудника административно-хозяйственного персонала либо ученика, в адресную строку интернет-браузера ввести электронный адрес сайта <https://sferum.ru/> и перейти на него. Проверка считается пройденной успешно в случае открытия сайта (демонстрации контента платформы).

Потребитель с целью дополнительной проверки может использовать другие электронные адреса сайтов информационных систем регионального или федерального уровня.

# Сферум — для тебя, школы и жизни

Там, где новые знания и открытия

Там, где учат и учатся

[Войти или создать аккаунт](#)





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ИНФОРМАТИЗАЦИИ  
ПРИ ЦЕНТРАЛЬНОЙ  
ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Большой Черкасский переулок, дом 9,  
Москва, 109012

телефон (495) 606-80-41, факс (495) 621-26-67,  
mail@fci.ru

*06.03.2024 № 17-04/902*

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Вице-Президенту  
по работе с крупными  
корпоративными клиентами  
ПАО «Ростелеком»  
Гончарная ул., д. 30, стр.1  
Москва, 115172

Волкову В.П.

Уважаемый Владимир Петрович!

В соответствии с Вашим обращением направляю подписанный  
экземпляр Регламента технической поддержки при оказании Услуги  
Объектам ЦИК с учетом замечаний ФЦИ при ЦИК России.

Приложение: Регламент, на 14 л. в 1 экз.

Руководитель

А.Ю. Сокольчук

В.В. Гунько  
(495) 625-28-15

0703009

**Регламент  
технической поддержки при оказании Услуги связи  
Объектам ЦИК**

г. Москва, 2024 год

**1. Термины, определения и сокращения**

1.1. В Регламенте, используются следующие термины, определения и сокращения:

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| SLA (англ. Service Level Agreement) | Соглашение об уровне предоставления услуг – формальный договор между Заказчиком и Исполнителем, содержащий права и обязанности сторон, а также согласованный уровень качества предоставления данной услуг   |
| Время реакции                       | Срок, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной в запросе Потребителя об инциденте, определенный SLA   |
| ВЧС                                 | Виртуальная частная сеть Объекта ЦИК, построенная на базе MPLS сети Исполнителя и привлекаемых Исполнителем субподрядчиков (соисполнителей), путем организации виртуальных каналов между портами на узлах доступа сети Исполнителя, к которым подключен Объект ЦИК, и обеспечивающая передачу различных типов трафика с гарантией параметров качества.                    |
| ГАС «Выборы»                        | Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Выборы», используемая при проведении выборов и референдума в соответствии с Федеральным законом от 10.01.2003 № 20-ФЗ «О Государственной автоматизированной системе Российской Федерации «Выборы»  |
| Государственный контракт            | Государственный контракт № 71/24/1 от 07.02.2024 года на оказание государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования, избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям (с учетом потребностей пользователей) |

|      |   |
|------|---|
|      | <p>услуг по предоставлению с использованием единой сети передачи данных доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»); по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по защите данных, обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» (для указанных образовательных организаций); по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по организации подключения к единой сети передачи данных указанных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети</p> |
| ЕСПД | <p>Виртуальная частная сеть (сети) Исполнителя, обеспечивающая доступ социально-значимых объектов к информационным системам и к сети «Интернет», а также передачу данных при предоставлении доступа к информационным системам и к сети «Интернет»; обеспечивающая доступ Центральной избирательной комиссии, избирательных комиссий субъектов Российской Федерации и территориальных избирательных комиссий к информационным системам и к сети «Интернет», развернутая в соответствии с</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | проектом, согласованным в части Модели угроз безопасности информации с федеральными органами, уполномоченными в области безопасности и защиты информации   |
| Исполнитель  | ПАО «Ростелеком»   |
| Объект   | Совокупность технических средств, средств вычислительной техники и программного обеспечения, расположенных по одному адресу  |
| Объект ЦИК   | Центральная избирательная комиссия Российской Федерации или избирательная комиссия субъекта Российской Федерации или территориальная избирательная комиссия.   |
| Период проведения избирательных кампаний                   | Промежуток времени со дня (первого дня) голосования при проведении выборов, референдума до дня официальной публикации результатов выборов, референдума (определяется по местному времени территории проведения выборов, референдума) |
| Планово - профилактические или неотложные ремонтные работы | Работы, техническое обслуживание, модернизация или усовершенствование сети/сетевое оборудование, проводимые Исполнителем на сети, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги   |
| Потребитель  | Пользователь Услуг связи на Объекте ЦИК, а также сотрудники Федерального центра информатизации при ЦИК России  |
| Служба технической поддержки Заказчика                     | Отдел технической поддержки заказчика Ситуационного центра Минцифры России   |
| Стороны  | Служба технической поддержки Заказчика, Исполнитель и Потребитель  |
| ТТ   | Trouble Ticket (инцидент) - запись, сформированная в базе данных «Автоматизированной системы управления проблемами», на основании обращения поступившего от Потребителя, и идентифицируемая по присвоенному номеру                   |
| Услуги   | Оказание Исполнителем Услуг связи для Объектов ЦИК, расположенным на территориях субъектов   |

Российской Федерации по:

передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети Интернет (Компонент Услуги связи «Передача данных») в составе услуг:

по защите данных, обрабатываемых и передаваемых

при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети Интернет (Компонент «Защита данных»);

по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети Интернет для образовательных организаций (Компонент «Ограничение доступа к информации»);

по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети Интернет (Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи»);

по предоставлению с использованием ЕСПД доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (Компонент «Предоставление доступа»).

Оказание Исполнителем Услуг связи для Объектов ЦИК, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации по:

организации подключения к ЕСПД (Компонент «Организация канала L2»);

передаче данных при осуществлении доступа к ЕСПД (Компонент «Передача данных L2»)

|     |   |
|-----|---|
| ЦИК | Центральная избирательная комиссия Российской Федерации |
|-----|---|

## 2. Общие положения

2.1. Настоящим Регламентом технической поддержки при оказании Услуги связи Объектам ЦИК (далее – Регламент) устанавливается порядок взаимодействия Потребителей, Службы технической поддержки Заказчика и Исполнителя, порядок эскалации при устранении проблем с Услугами в рамках Государственного контракта, а также порядок взаимодействия при планировании и проведении профилактических (ремонтно-восстановительных) работ.

2.2. Состав, технические характеристики и параметры Услуги определены в Государственном контракте.

## 3. Контакты Службы технической поддержки для взаимодействия

3.1. Контакты Службы технической поддержки Заказчика.

| Ответственный   | Телефон       | e-mail               |
|---|---------------|----------------------|
| Оперативный дежурный СЦ<br>Минцифры России<br>(круглосуточно) | 8-800 3013414 | mcszo@digital.gov.ru |

## 4. Порядок взаимодействия при оказании Услуг

4.1. Взаимодействие Сторон осуществляется в режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году), с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта и автоматического заведения ТТ, для услуги Интернет дополнительно на основании событий Компоненты «Мониторинг».

4.2. Потребитель при обращении в Службу технической поддержки Заказчика предоставляет следующие сведения:

- полное наименование Объекта ЦИК;
- адрес местонахождения Объекта Потребителя;
- подробное описание проблемы;
- дата и время возникновения проблемы;

критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);  
 ФИО и контактные данные (номер телефона и (или) адрес электронной почты);

информацию о наличии электропитания в помещении Потребителя (для услуги Интернет обязательно, для ВЧС ГАС «Выборы» - по возможности);

информацию о наличии электропитания на оконечном оборудовании Потребителя (для услуги Интернет обязательно, для ВЧС ГАС «Выборы» - по возможности).

Дополнительные сведения (по запросу):

- результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Потребителя;

- информацию о внешней индикации на оборудовании Потребителя;

- информацию о перезагрузке оборудования Потребителя.

Службе технической поддержки Заказчика Потребитель предоставляет сведения при наличии технической возможности и по своей зоне ответственности.

4.3 Служба технической поддержки Заказчика регистрирует обращение и сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ и переводит звонок и ТТ на Исполнителя для решения проблемы в режиме реального времени. Если обращение поступило по электронной почте, Служба технической поддержки Заказчика не позднее чем через 15 минут с момента поступления обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ.

В случае если Потребителем по электронной почте не представлены обязательны данные, то заявка не принимается, о чем сообщается Потребителю.

4.4. ТТ созданные по событиям, полученным от Компонента «Мониторинг» (кроме ВЧС для передачи данных ГАС «Выборы»):

4.4.1 Регистрация ТТ происходит автоматически при недоступности оборудования Исполнителя на объекте.

4.4.2 Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы;

4.4.3 Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую скорость получения необходимых данных) для уточнения информации необходимой для дальнейшей работы:

- дата и время возникновения проблемы,
- признаки проявления неисправности и критичность влияния.

Наличие электропитания:



- на объекте Потребителя;
- на конечном оборудовании Исполнителя.

4.4.4 При обращении Потребителя в Службу технической поддержки Заказчика по ранее созданному событию, в ТТ добавляется задание «Запрос клиента». После устранения проблемы Исполнитель передает ТТ в Службу технической поддержки Заказчика на закрытие ТТ для информирования Потребителя о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги, доступности.

4.4.5 Если по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, а именно: отсутствие стабильного электропитания в СЗО; ремонт или переезд в другое здание, то Исполнитель закрывает ТТ с формулировками «ЦЭ: Отсутствие Электропитание на Объекте клиента»; «ЦЭ: Объект закрыт на ремонт» и «ЦЭ: Переезд» соответственно.

4.4.6 Если обращения Потребителя в Службу технической поддержки Заказчика не поступало, то после восстановления работоспособности услуги ТТ закрывается автоматически.

4.5. Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги в рамках Регламента учитывается с момента регистрации обращения (ТТ) от Потребителя Службой технической поддержки Заказчика.

4.6. После получения ТТ и проведения проверки, Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы и фиксирует техническую информацию в том числе, причину, ход исполнения и планируемые и фактические сроки устранения. После устранения проблемы Исполнитель информирует Службу технической поддержки Заказчика.

Служба технической поддержки Заказчика, в свою очередь, информирует Потребителя.

4.7. Исполнитель должен обеспечить круглосуточную техническую поддержку, в том числе выходные и праздничные дни. Максимальное время устранения неисправностей, перерывов в оказании услуг связи для Объектов ЦИК не должно превышать 4-х часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) в межвыборный период, а в период проведения избирательных кампаний и в дни голосования – 1-го часа.

4.8. Время восстановления работоспособности **ВЧС ГАС «Выборы»** для Потребителей определяется в соответствии с условиями Государственного контракта и не должно превышать 4-х часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) в межвыборный период, а в период проведения избирательных кампаний и в дни голосования – 1-го часа.

Примечания:

- 1) В случае необходимости восстановления кабельной инфраструктуры (за исключением каналообразующего оборудования) нормативные срок решения инцидента увеличивается на 48 часов;
- 2) В случае необходимости замены оборудования, расположенного на площадках Исполнителя нормативный срок решения инцидента 48 часов (за исключением ГАС «Выборы»);
- 3) В случае необходимости замены оборудования, расположенного на площадках (объектах) Получателя Услуги нормативный срок решения инцидента 2 рабочих дня, при организации доступа со стороны Получателя Услуги (за исключением ГАС «Выборы»);
- 4) Для объектов ЦИК России расположенных в труднодоступных населенных пунктах (труднодоступный населенный пункт - это населенный пункт, который в силу погодных, природных, техногенных и иных обстоятельств и (или) отсутствия элементов инфраструктуры становится недоступным или труднодостижимым для транспортных средств и находящемся в перечне, определенном соответствующим нормативно-правовым актом соответствующего субъекта Российской Федерации) срок выполнения ТТ до 7 рабочих дней. При наличии обстоятельств непреодолимой силы, при которых нет возможности добраться до населенного пункта (особые погодные условия, стихийные бедствия, техногенные аварии, чрезвычайные ситуации и т.д.) время выполнения ТТ увеличивается на время необходимое на восстановление нормальных условий.

4.9. В случае не обнаружения проблемы в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель запрашивает дополнительную диагностику проблемы у Потребителя. Вся информация о ходе локализации, запросах Потребителя и ответах фиксируется Исполнителем.

4.10. Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя (приостанавливает), на время, необходимое и указанное Потребителем, в случаях:

в ходе устранения ТТ Потребитель не может обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на Объект, в запрашиваемые Исполнителем сроки;

в ходе устранения ТТ при уточнении Потребителем информации о работоспособности систем электропитания на объекте Потребителя в случае отсутствия подобной информации при сдаче ТТ Исполнителю или появлении дополнительных обоснованных подозрений на эту причину неработоспособности Услуги в рамках локализации ТТ;

в ходе устранения ТТ при проведении Потребителем дополнительной диагностики на оборудовании Потребителя для локализации причины ТТ;

по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя.

ТТ переводится в зону ответственности Потребителя только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя в Службу технической поддержки Заказчика.

Из периода недоступности Услуги в ТТ или времени решения проблемы для ТТ с ухудшением качества вычитается время нахождения ТТ в зоне ответственности Потребителя за исключением случаев, когда в результате диагностики проблема установлена в зоне ответственности Исполнителя и приостановка ТТ на период проведения мероприятий на стороне Потребителя, проведение которых не имело отношение к характеру аварии.

По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями Сторон выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, проблемы считаются полностью в зоне ответственности Потребителя и не участвуют в расчетах для целей определения штрафов согласно п. 7.12-7.13 Технического задания (Приложение № 1 к Государственному контракту).

4.11. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным в рамках Государственного контракта Исполнителем параметрам.

4.12. Временем восстановления параметров Услуги считается время фактического восстановления эксплуатационных характеристик Услуги.

4.13. Устранив неисправность, Исполнитель направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес Службы технической поддержки Заказчика, а Служба технической поддержки Заказчика информирует Потребителя, (инициатора ТТ) по контактам Потребителя, открывшего данный ТТ, с указанием:

- номера ТТ;
- причины неисправности и предпринятых действий;
- зоны ответственности;
- времени восстановления.

Данная информация может быть направлена в Службу технической поддержки Заказчика как от сотрудника Исполнителя, так и в автоматическом режиме при завершении работы над ТТ от системы регистрации обращений Исполнителя по контактными данным Потребителя, зафиксированным Службой

технической поддержки Заказчика в момент регистрации данного ТТ.

4.14. В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности Потребитель предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Службы технической поддержки Заказчика или информирует Службу технической поддержки Заказчика о причинах отказа в подтверждении устранения неисправности. В случае не предоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Потребителя Исполнителем, неисправность считается устраненной по умолчанию.

В случае отказа Потребителем подтвердить устранение неисправности, ТТ считается не закрытым и возвращается Службой технической поддержки Заказчика в работу Исполнителю при этом время ожидания ответа Потребителя не считается временем приостановки решения ТТ.

ТТ закрывается Службой технической поддержки Заказчика на основании подтверждения Потребителя или по условиям выполнения п. 4.14 настоящего Регламента.

4.15. Каждая из Сторон имеет право в любой момент обратиться к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

4.16. При обращении одной из Сторон к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы, Сторона, получившая запрос, обязана предпринять все возможные действия, согласно запросу или ответить аргументированным отказом, с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

## **5. Порядок оповещения/согласования приостановки оказания Услуг для проведения Исполнителем планово-профилактических или аварийно-восстановительных работ**

5.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических и ремонтных работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, должен согласовать их выполнение с Потребителем и оповестить Службу технической поддержки Заказчика по электронной почте не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения работ, сообщая при этом:

- причину проведения работ;
- время начала и окончания работ;

Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

5.2. В случае, если по истечении 1 рабочего дня после отправки уведомления на проведение ремонтных и профилактических работ, подтверждение/мотивированный отказ от Службы технической поддержки Заказчика не отправлено, сроки и проведение ремонтных и профилактических работ считаются согласованными.

5.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Службу технической поддержки Заказчика и Потребителя дополнительно по электронной почте.

5.4. Все планово-профилактические работы на сети Исполнителя, связанные с перерывом в оказании Услуг, должны планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб.

5.5. В случае аргументированного возражения Потребителя, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру (при возможности).

5.6. При планировании работ или возникновении аварии Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ.

## 6. Порядок информирования руководства. Эскалация

6.1. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Службы технической поддержки Заказчика, Исполнителя и у Потребителя приведена в Таблице 2, Таблице 3 и Таблице 4 соответственно.

6.2. Переход через уровни эскалации без уведомления предыдущего уровня не допускается.

6.3. Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему самостоятельно.

### Служба технической поддержки Заказчика

Таблица 2.

|           |  |                         |  |
|-----------|--|-------------------------|--|
| 1 уровень | Главный специалист отдела технической поддержки заказчика СЦ Минцифры России | Котова Елена Сергеевна  | ekotova@svyazist.ru<br>+7 (499) 340 27 18<br>(доб. 183)  |
| 2 уровень | Начальник отдела технической поддержки заказчика СЦ Минцифры России          | Иванова Наталия Юрьевна | nivanova@svyazist.ru<br>+7 (499) 340 27 18<br>(доб. 181) |

**Исполнитель**

Таблица 3.

|           |  |                                 |  |
|-----------|--|---------------------------------|--|
| 1 уровень | Руководитель проектов направления технической поддержки федеральных программ | Бирюков Игорь Викторович        | +7 (919) 247 72 06<br>igor.biryukov@rt.ru                  |
| 2 уровень | Руководитель направления технической поддержки федеральных программ          | Соколов Александр Александрович | +7 (920) 433 36 00<br>Aleksandr_A_Sokolov<br>@center.rt.ru |

**Потребитель**

Таблица 4.

|           |  |                               |                                    |
|-----------|--|-------------------------------|------------------------------------|
| 1 уровень | Дежурный по ПСПД ГАС «Выборы»                                |                               | (495) 625-74-83<br>operator@fci.ru |
| 2 уровень | Зам. начальника отдела связи Управления связи и безопасности | Андреев Владимир Владимирович | (495) 606-79-53<br>link@fci.ru     |
| 3 уровень | Начальник отдела связи Управления связи и безопасности       | Гунько Владислав Валентинович | (495) 625-28-15<br>link@fci.ru     |

**7. Ответственность Сторон**

7.1. Исполнитель не несет ответственности по аварийным ситуациям, возникшим по причине обстоятельств, приведших, прямо или косвенно, например: наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, террористические акты, гражданские волнения, приказы или иные акты государственных органов, к невозможности выполнения Сторонами взаимных обязательств.

### 8. Срок действия Регламента

8.1. Регламент вступает в силу с момента подписания его Сторонами. Срок действия Регламента ограничен сроком действия Государственного контракта.

8.2. Настоящий Регламент исполнен в четырех экземплярах.

8.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

ПАО «Ростелеком»

Заместитель Министра цифрового  
развития, связи и массовых  
коммуникаций Российской  
Федерации

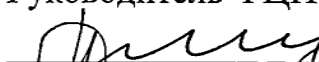
\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.


\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

Согласовано  
от ЦИК России:

Руководитель ФЦИ при ЦИК России  
 А.Ю. Сокольчук

\_\_\_\_\_ 2024 г.



  5.03.24  05.03.24