

Оглавление

О портале технической поддержки.....	3
Как получить доступ к portalу.....	4
Получить логин и пароль для входа в пользовательскую версию портала, отправив письмо.....	4
Получить логин и пароль для входа в пользовательскую версию портала, заполнив форму.....	4
Как войти на портал с помощью учётной записи ЕСИА (Госуслуги).....	6
Описание интерфейса пользовательской версии портала.....	7
Оформление запросов в техническую поддержку.....	12
Работа с отправленными запросами.....	13
Как посмотреть свои запросы и узнать статус решения.....	13
Комментирование запросов.....	14
Закрытие и возобновление запросов.....	15
Поиск по запросам.....	15
Порядок работы с запросами сотрудников, являющихся участниками технической поддержки.....	16
Правила деловой переписки с технической поддержкой.....	17
Рекомендации по оформлению запросов.....	18
Работа в служебной версии портала.....	20
Известные проблемы и способы их решения.....	22
Блокировка учётной записи.....	22
Проблема с авторизацией через браузер Internet Explorer.....	22
Настройка браузеров для доменной авторизации на портале.....	24

Версия 1.20 от 05.12.2023. Проверьте наличие новой версии на сайте <https://citto.ru/directions/3>
Нашли неточности или ошибки в руководстве? Напишите автору по адресу ShtiglicEK@72to.ru

История версий документа

Версия	Дата	Описание правок	Автор
1.0	2019.01.15	Первая версия руководства	Штиглиц Евгений Константинович
1.1	2019.01.18	Информация о комментировании запросов	Штиглиц Евгений Константинович
1.2	2019.01.30	Мелкие правки и оформление	Штиглиц Евгений Константинович
1.3	2019.02.01	Описание служебной версии и актуализация	Штиглиц Евгений Константинович
1.4	2019.02.12	О возобновлении запросов	Штиглиц Евгений Константинович
1.5	2019.04.02	Добавлен раздел об известных проблемах	Штиглиц Евгений Константинович
1.6	2019.04.30	Дополнен раздел об известных проблемах	Штиглиц Евгений Константинович
1.7	2019.05.13	Обновление, дополнения о служебной версии	Штиглиц Евгений Константинович
1.8	2019.06.14	Обновление, ссылка на сайт с актуальной версией	Штиглиц Евгений Константинович
1.9	2019.07.18	Обновление, настройки авторизации	Штиглиц Евгений Константинович
1.10	2019.08.23	Обновление, дополнение раздела по настройке браузеров	Штиглиц Евгений Константинович
1.11	2019.09.20	Дополнение раздела о порядке создания запросов	Штиглиц Евгений Константинович
1.12	2019.12.13	Мелкие исправления в разных разделах руководства	Штиглиц Евгений Константинович
1.13	2020.04.23	Дополнение раздела о порядке создания запросов	Штиглиц Евгений Константинович
1.14	2020.11.18	Исправления после обновления Naumen Service Desk и портала	Штиглиц Евгений Константинович
1.15	2021.03.14	Исправлены ссылки на страницы сайта ЦИТТО после его обновления	Штиглиц Евгений Константинович
1.16	2022.08.16	Замена скриншотов после обновления версии портала	Штиглиц Евгений Константинович
1.17	2023.03.06	Оптимизация скриншотов и мелкие сокращения	Штиглиц Евгений Константинович
1.18	2023.04.10	Изменение структуры руководства, раздел о правилах переписки	Штиглиц Евгений Константинович
1.19	2023.05.25	Дополнение об опциях поиска по запросам, обновление оглавления	Штиглиц Евгений Константинович
1.20	2023.12.05	Информация о самостоятельной регистрации и сбросе пароля	Штиглиц Евгений Константинович

О портале технической поддержки

Портал технической поддержки Тюменской области sd.72to.ru предназначен для отправки обращений по вопросам использования информационных систем сотрудниками органов власти и обычными жителями области. Подробный список направлений и систем, по которым оказывается техподдержка, опубликован на странице <https://cito.ru/directions/3>

**Портал техподдержки Тюменской области**

Добро пожаловать на портал технической поддержки.

ВХОД ЧЕРЕЗ ГОСУСЛУГИ – для коммерческих организаций (КО), федеральных органов власти (ФОВ) и граждан.
ВХОД ПО ЛОГИНУ И ПАРОЛЮ – для сотрудников органов государственной власти (ОГВ), органов местного самоуправления (ОМСУ), подведомственных учреждений (ПУ), медицинских организаций (МО), образовательных учреждений (ОУ).
СЛУЖЕБНАЯ ВЕРСИЯ – для сотрудников технической поддержки.

Не смогли войти на портал или подать запрос? Направьте обращение с описанием деталей возникшей ситуации на sd@72to.ru



Войти через Госуслуги
(Для КО, ФОВ и граждан)

Как войти через Госуслуги?



Войти по логину и паролю
(Для ОГВ/ОМСУ/ПУ/МО/ОУ)

Как получить логин и пароль?
Регистрация
Сброс пароля



Войти в Naumen SD
(Служебная версия)

Вход для граждан и коммерческих организаций: <https://sd.72to.ru/sd/oauth2/login>

Вход в пользовательскую версию для ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ: <https://sd.72to.ru/portal>

Вход в служебную версию (Naumen Service Desk): <https://sd.72to.ru/sd/operator>

Прямые ссылки можно добавить в закладки браузера для быстрого входа в разделы.

Как получить доступ к portalу

Доступ по логину и паролю предоставляется сотрудникам исполнительных органов государственной власти Тюменской области и их подведомственных учреждений, сотрудникам органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений (в том числе образовательным и лечебным учреждениям) (ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ).

Обычные граждане и представители коммерческих и федеральных организаций (подрядчики, федеральные управления и т.п.) могут подавать запросы, войдя на портал через ЕСИА (Госуслуги). Интерфейс не отличается, но доступен ограниченный набор направлений, соответствующий кругу пользователей областных ИС. Если нужной системы нет в списке — сообщите об этом.

Вариант «Войти в Naumen SD» (Служебная версия) предназначен в первую очередь для сотрудников технической поддержки и прочих технических специалистов. См. соответствующий раздел.

Получить логин и пароль для входа в пользовательскую версию портала, отправив письмо

Для получения логина/пароля через письмо направьте на sd@72to.ru следующую информацию: *

«Прошу предоставить доступ к portalу технической поддержки.

- ФИО, организация, должность, E-mail, номер телефона

- информационные системы, по которым планируется подавать запросы в техническую поддержку (пример: сопровождение рабочего места госслужащего, СЭД, Portal поставщиков услуг, Реестр государственных услуг, Portal ОГВ ТО и т.п.)».

* Для сельских поселений создаётся одна учётная запись на поселение (для использования ответственным сотрудником). В письме, кроме прочего, следует указать ФИО главы.

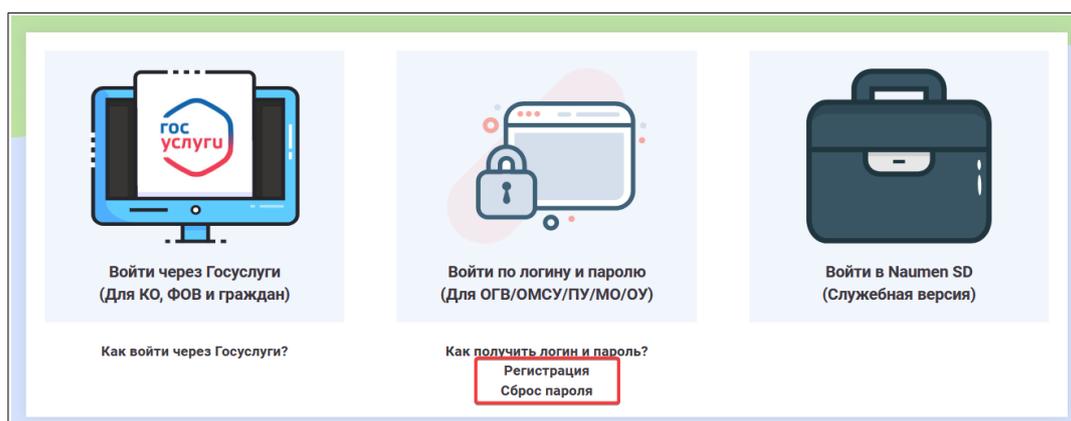
Для медицинской организации создаётся одна учётная запись (для системного администратора).

Для образовательных учреждений (школа, колледж, детский сад, учреждение дополнительного образования) создаётся одна учётная запись на учреждение (для использования ответственным сотрудником). В письме, кроме прочего, следует указать ФИО директора, краткое и полное наименование учреждения и город/район.

Согласно правилам безопасности, органам власти, подведомственным учреждениям, медицинским организациям запрещается использовать для обращения в техподдержку адреса электронной почты в бесплатных сервисах типа mail.ru, yandex.ru, gmail.com и т.п. Следует использовать служебную почту в доменах @72to.ru, @prto.ru, @med-to.ru, @obl72.ru, своих защищённых доменах.

Получить логин и пароль для входа в пользовательскую версию портала, заполнив форму

Сотрудники ИОГВ, ОМСУ, ПУ, ЛПУ могут получить доступ к portalу, оформив запрос через форму регистрации (кнопка «Регистрация»). Восстановить пароль можно, используя кнопку «Сброс пароля».



Для отправки запроса на оформление доступа или сброс пароля следует заполнить форму.

В форме следует указывать существующий рабочий почтовый ящик в соответствующем домене корпоративной почты. Не используйте посторонние почтовые сервисы и не указывайте несуществующие адреса.

Для регистрации заявки укажите необходимые данные

При невозможности зарегистрироваться через форму саморегистрации (например, при отсутствии в списке выбора вашего домена) необходимо направить письмо на почту sd@72to.ru

Фамилия	Имя	Отчество
<input type="text" value="Иванов"/>	<input type="text" value="Иван"/>	<input type="text" value="Иванович"/>

Организация	Должность
<input type="text" value="Название организации"/>	<input type="text" value="Название должности"/>

Контактный телефон	Системы, с которыми работаете
<input type="text" value="Контактный телефон"/>	<input type="text" value="Названия систем через запятую"/>

Допустимо указать несколько номеров телефона через запятую
Например: +7(3452)54-30-40, 8-800-800-80-80

Укажите несколько систем с которыми работаете
Например: СЭД, DIRECTUM, ППУ, РГУ, Портал ОГВ ТО и т.п.

Логин	Контактный e-mail
<input type="text" value="ivanov@72to.ru"/>	<input type="text" value="ivanov"/> <input type="text" value="@72to.ru"/>

Рекомендуем в качестве логина использовать логин для доменной учетной записи или адрес рабочей электронной почты
Например: ivanov или ivanov@72to.ru

Укажите действующую рабочую почту, выбрав из списка соответствующий домен

[Зарегистрироваться](#)

Восстановление пароля

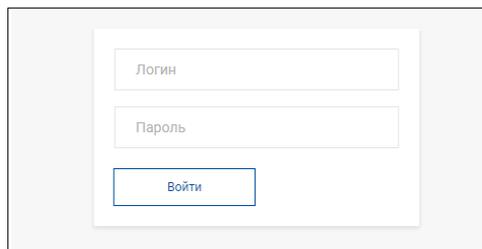
Пользователям медицинских организаций, учреждений образования, сельских поселений для восстановления пароля необходимо направить письмо на почту sd@72to.ru

Контактный e-mail
<input type="text" value="e-mail"/> <input type="text" value="@72to.ru"/>

Внесите рабочую почту с соответствующим доменом, которую указали при регистрации учетной записи

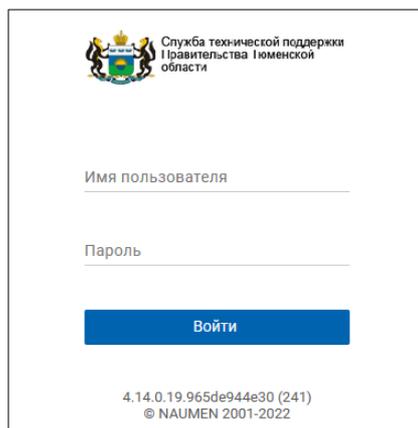
[Восстановить](#)

Окно ввода логина и пароля в версии для ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ выглядит так:



The screenshot shows a simple login form with two input fields: 'Логин' (Login) and 'Пароль' (Password). Below the fields is a blue button labeled 'Войти' (Login).

Окно ввода логина и пароля в служебной версии выглядит так:



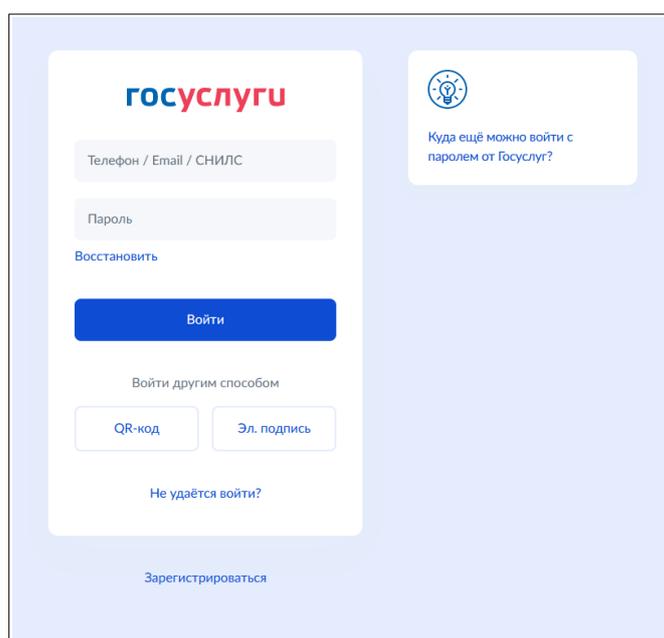
The screenshot shows a login form for the service version. At the top, there is a logo of the Nizhny Novgorod region and the text 'Служба технической поддержки Правительства Нижегородской области'. Below this are two input fields: 'Имя пользователя' (User name) and 'Пароль' (Password). A blue button labeled 'Войти' (Login) is positioned below the fields. At the bottom, there is a version number '4.14.0.19.965de944e30 (241)' and a copyright notice '© NAUMEN 2001-2022'.

В некоторых браузерах при входе на портал появляется другое, всплывающее сверху, системное окно авторизации. В таких окнах нужно нажимать «Отмена» до появления нужного окна (как на скриншоте), иначе войти не получится (см. «Известные проблемы и способы их решения»).

Как войти на портал с помощью учётной записи ЕСИА (Госуслуги)

Вход по ЕСИА предназначен для граждан, НЕ являющихся сотрудниками органов власти и их подведомственных учреждений, а также для представителей коммерческих и федеральных организаций (КО, ФОВ). Описание процесса регистрации и авторизации через ЕСИА (Госуслуги) см. здесь: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/1>

При нажатии на кнопку «Войти через Госуслуги» откроется окно авторизации, в котором нужно ввести данные своей учётной записи ЕСИА (Госуслуги).



The screenshot shows the login form for the Gosuslugi account. It features the 'gosuslugi' logo at the top. Below the logo are two input fields: 'Телефон / Email / СНИЛС' (Phone / Email / SNILS) and 'Пароль' (Password). A blue button labeled 'Войти' (Login) is positioned below the fields. To the right of the login form, there is a light blue box with a lightbulb icon and the text 'Куда ещё можно войти с паролем от Госуслуг?' (Where else can you log in with a Gosuslugi password?). Below the login form, there is a link 'Войти другим способом' (Log in with another method) and two buttons: 'QR-код' (QR code) and 'Эл. подпись' (Electronic signature). At the bottom, there is a link 'Не удаётся войти?' (Having trouble logging in?) and a link 'Зарегистрироваться' (Register).

Описание интерфейса пользовательской версии портала

После ввода логина и пароля (или входа по ЕСИА) откроется главная страница портала.

Как оформить запрос?

- 1 Выберите направление обслуживания
- 2 Заполните все поля формы запроса
- 3 Нажмите кнопку «Сохранить»

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Чем мы можем вам помочь?
Поиск по portalu samoobsluzhivaniya

Введите кратко, например: не работает принтер

Как узнать статус запроса?

- 1 На данном портале в разделе «Мои запросы»
- 2 По электронной почте

*При авторизации через госуслуги уведомление о статусе запроса придет на почту, привязанную к учетной записи госуслуг. При авторизации по логину и паролю, уведомление придет на почту, указанную в Вашей карточке контрагента. Если необходимо изменить почту для уведомлений, укажите это в описании заявки

Популярные услуги Все

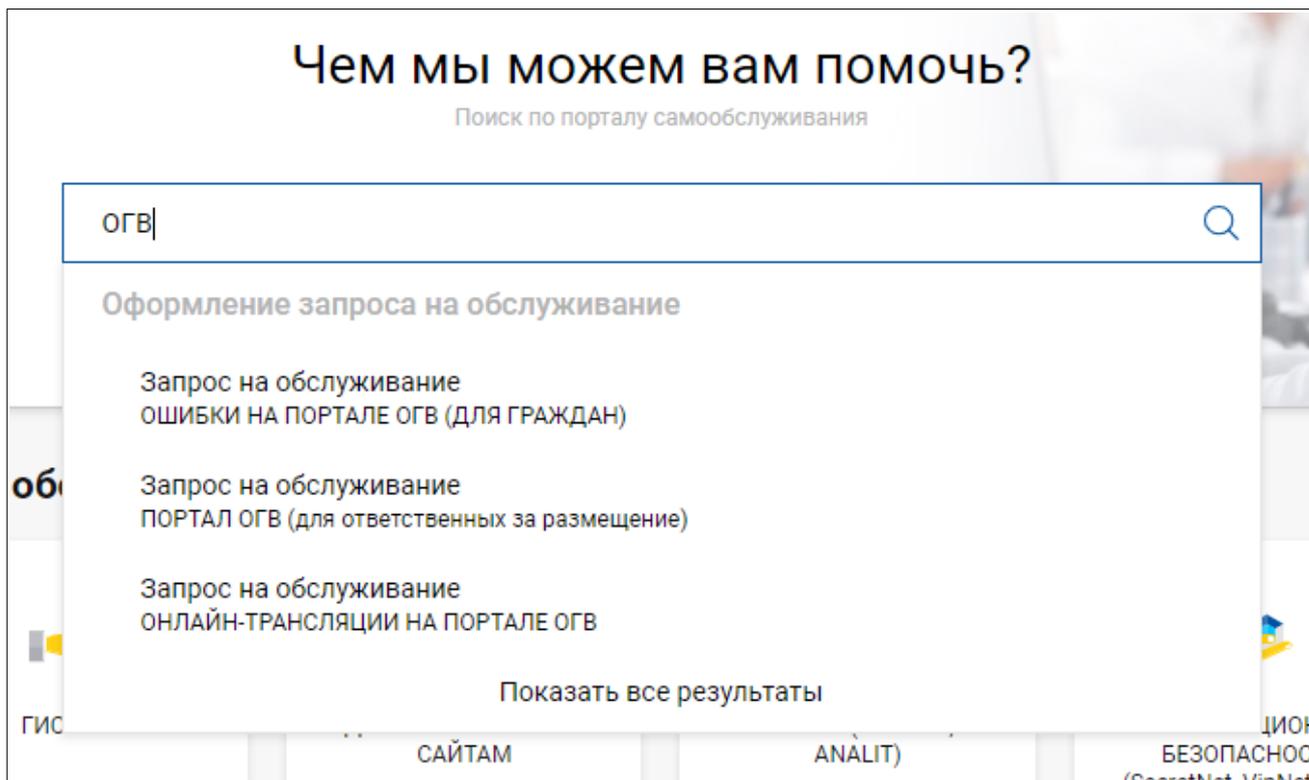
- 00. СЭД (Directum, Бюрократ, Сотрудничество)
- 01. ПЛАТФОРМА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЕРВИСОВ (ПГС)
- 02. ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА (ИОГВ)
- 02. УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП К РАБОЧЕМУ МЕСТУ
- 03. СМЭВ (ППУ/ГИС ГМП, ПУТО)
- 07. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
- 08. ЭЛЕКТРОННЫЕ КАРТЫ И СЕРТИФИКАТЫ (УЦ)
- 09. РЕЕСТР ГОСУСЛУГ (РГУ)
- 10. ЗАМЕНА КАРТРИДЖЕЙ И БАТАРЕЕК (ДЛЯ ИОГВ)
- 11. ВКС (Mind, сеансы)

В оформлении страницы включена основная информация о порядке оформления запроса. В нижней части страницы имеется блок с дополнительной информацией.

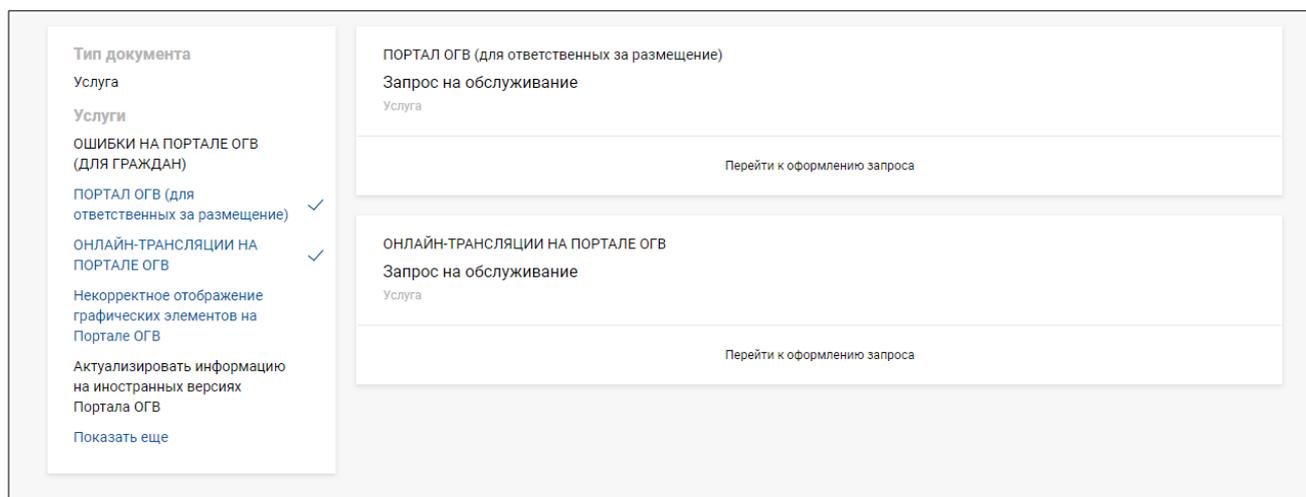
Справочная информация 4 из 4 Все

- Инструкция по настройке удалённого доступа для госслужащих**
Инструкция по настройке удалённого доступа для госслужащих: <https://citto.ru/directions/79?show=1>
Драйверы для кардридеров: <https://cloud.72to.ru/index.php/s/oJnFdnBj8odfKQa>
- Документы и инструкции по ИС**
Нормативные документы и инструкции по информационным системам, оператором которых является ГКУ ТО ЦИТТО, можно найти на <https://citto.ru/maps>
- Инструкции по работе с порталом техподдержки**
Справочная информация по работе с порталом техподдержки доступна на странице <https://citto.ru/directions/63?show=1>
- Об угрозах безопасности, связанных с пандемией коронавируса**
Злоумышленники активно используют ситуацию вокруг пандемии коронавируса (COVID-19) для осуществления широкого спектра вредоносной деятельности. Сведения связанные с этими угрозами можно разделить на два типа: 1. Мошеннич... [Подробнее](#)

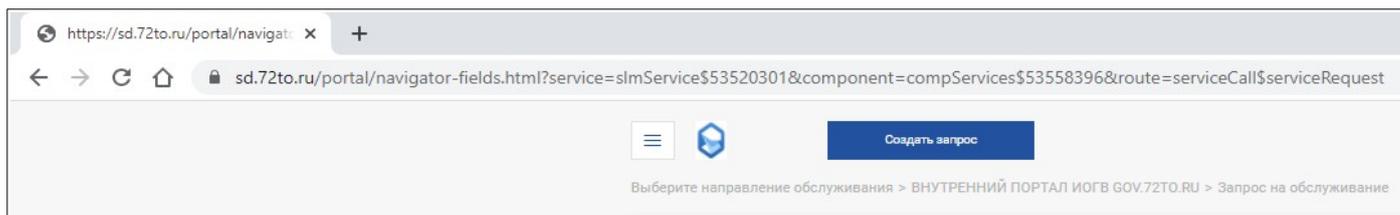
Для быстрого перехода к нужной форме запроса можно вводить ключевые слова в окне поиска. Поиск на портале работает по наименованию форм запросов и по тексту ранее поданных запросов.



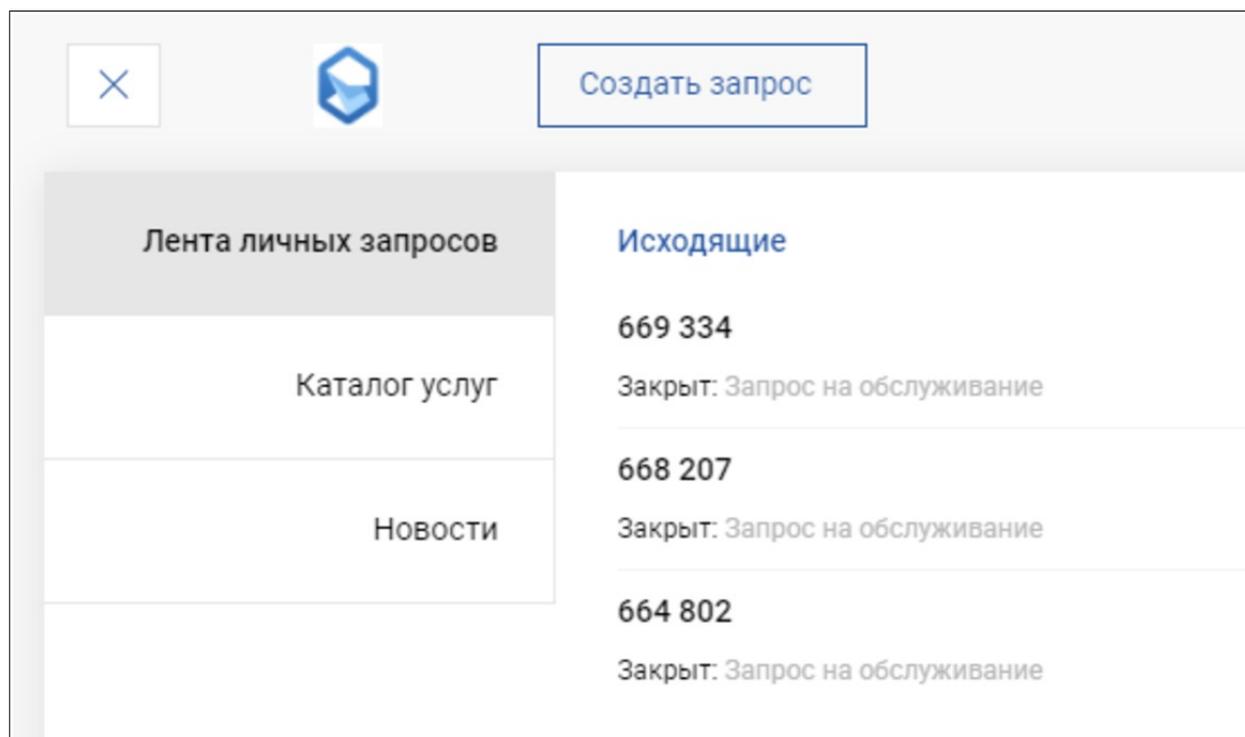
Нажатием на ссылку «Показать все результаты» можно вывести список всех услуг, содержащих в названии ключевое слово. Можно использовать фильтр, отмечая нужные услуги.



Обратите внимание: формы запросов имеют уникальные ссылки (см. адресную строку). Можно добавить ссылки на формы в закладки, и переходить по ним для оформления запросов.

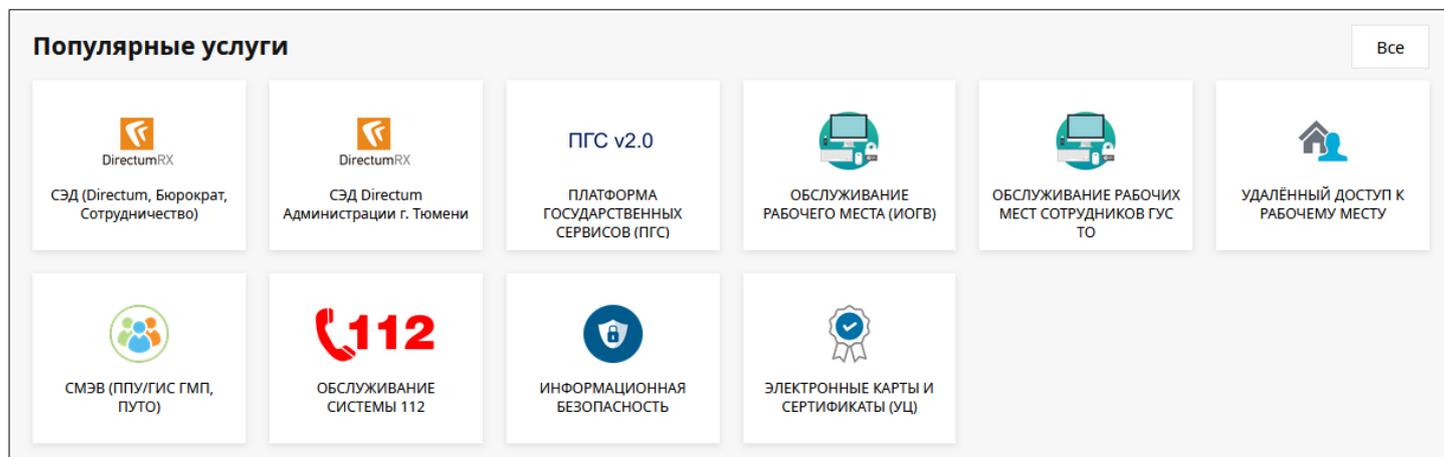


Нажатием на кнопку в левом верхнем углу можно вызвать выпадающее меню которое содержит ссылки на разделы «Лента личных запросов», «Каталог услуг», «Новости».



Чтобы вернуться на главную страницу, нажмите на синий логотип «Naumen».

В центральной части размещён блок «Популярные направления обслуживания» с перечислением популярных систем/направлений. Если система (направление) в списке отсутствует и не отображается через поиск — перейдите к полному списку направлений, нажав на кнопку «Все».



Подробный список выглядит примерно так.

Выберите направление обслуживания

Фильтр

 АЦК-ГОСЗАКАЗ	 ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗЬ (ВКС)	 ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ	 ГИС ГМП	 ДОСТУП К ПАПКАМ И САЙТАМ	 ЗАМЕНА КАРТРИДЖЕЙ И БАТАРЕЕК (ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИОГВ)
 ИАС ТО (ANALIT.72TO.RU)	 ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ	 ИНЫЕ СИСТЕМЫ	 ИС УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ (ИСУП)	 МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	 МОНИТОРИНГ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА
 МОНИТОРИНГ ЦЕН	 ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА (ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИОГВ)	 ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА (ОМСУ)	 ОНЛАЙН-ТРАНСЛЯЦИИ НА ПОРТАЛЕ ОГВ	 ОШИБКИ НА ПОРТАЛЕ ОГВ (ДЛЯ ГРАЖДАН)	 ОШИБКИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ ПОРТАЛЕ УСЛУГ
 ПОРТАЛ ОГВ (ДЛЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАЗМЕЩЕНИЕ)	 ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ SD.72TO.RU (NAUMEN SERVICE DESK)	 РЕЕСТР ГОСУСЛУГ (РГУ)	 РНИС ТО	 СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ (СУО)	 СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (SAP, 1С, почта med-to)

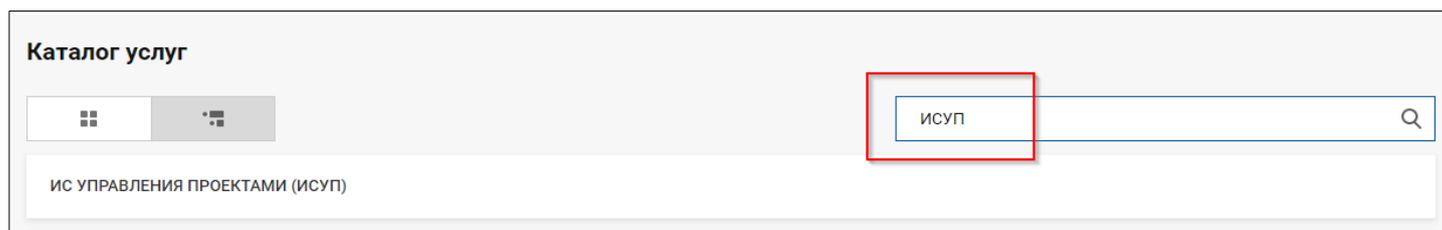
Нажатием кнопки в левом верхнем углу можно изменить вариант отображения списка.

Каталог услуг

Фильтр

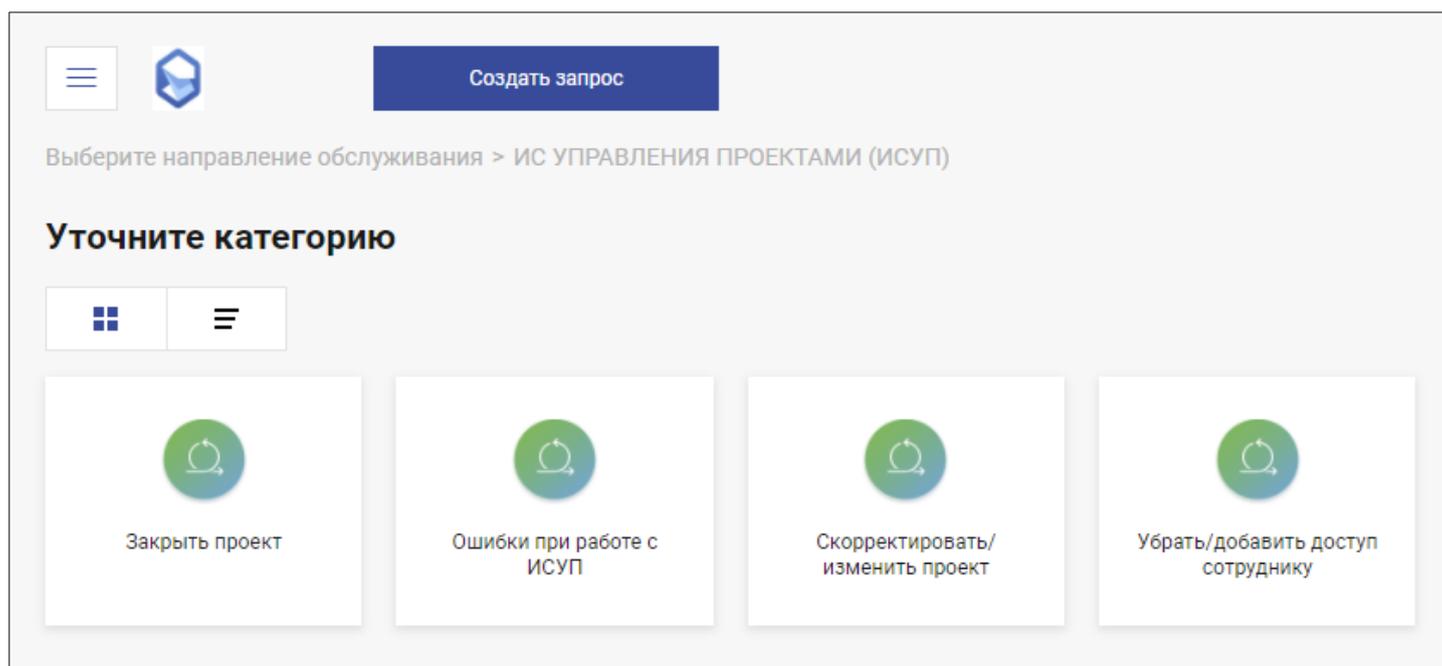
- 00. СЭД (Directum , Бюрократ, Сотрудничество)
- 01. ПЛАТФОРМА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЕРВИСОВ (ПГС)
- 02. ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА (ИОГВ)
Обслуживание рабочего места сотрудников ИОГВ (учётные записи, настройки на рабочих местах, и т.п.)
- 02. УДАЛЁННЫЙ ДОСТУП К РАБОЧЕМУ МЕСТУ
- 03. СМЭВ (ППУ/ГИС ГМП, ПУТО)
Информация по работе в СМЭВ опубликована на технологическом портале СМЭВ (<https://smev.admtyumen.ru/>)
- 07. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
Cisco VPN, SSL, ViPNet, SecretNet, антивирусы, блокировка съёмных носителей, и т.п.

Введя ключевое слово в поле «Фильтр», можно отфильтровать список по наличию ключевого слова в наименовании систем.



При нажатии на кнопку «Создать запрос» открывается страница со списком направлений.

При нажатии на плитку направления (системы) открывается страница, на которой перечислены существующие формы запросов по направлению.



Оформление запросов в техническую поддержку

Список направлений и систем, по которым оказывается техническая поддержка, размещён на странице <https://citto.ru/directions/3>. Запросы по иным направлениям и системам не обрабатываются.

Запросы можно подавать в любое время, но рассматриваться и решаться они будут в рабочие часы.

Специалисты первой линии проверяют и распределяют запросы по следующему графику:

- Понедельник-пятница с 08:00 до 19:00

Профильные специалисты и разработчики решают запросы по следующему графику:

- Понедельник-четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00 (ГИСЗ ТО до 18:00)

В ответ на письма, направленные на sd@72to.ru, может быть выслан ответ о необходимости подавать запросы и добавлять комментарии к ним только через портал.

После выбора направления (системы) из списка нужно выбрать тему запроса (у разных направлений разное количество тем), и нажать на неё. Откроется форма запроса. В зависимости от того, по какому направлению/теме подаётся запрос, формы могут различаться. В некоторых случаях нужен скриншот (важно, если речь об ошибке). Для ускорения обработки скриншоты рекомендуется прикладывать как изображения, а не вставлять в документы формата Word. [Памятка, как сделать скриншот](#)

Формы составлены с учётом регламентов поддержки систем. Информация и файлы нужны для решения запроса, их отсутствие может вызвать приостановку или невозможность обработки запроса.

После заполнения формы необходимо нажать на кнопку «Отправить». Запрос будет отправлен и рассмотрен специалистами. Перед отправкой убедитесь, что явно указали, о какой системе идёт речь.

Добавление комментариев, файлов и возобновление запросов осуществляется только через портал.

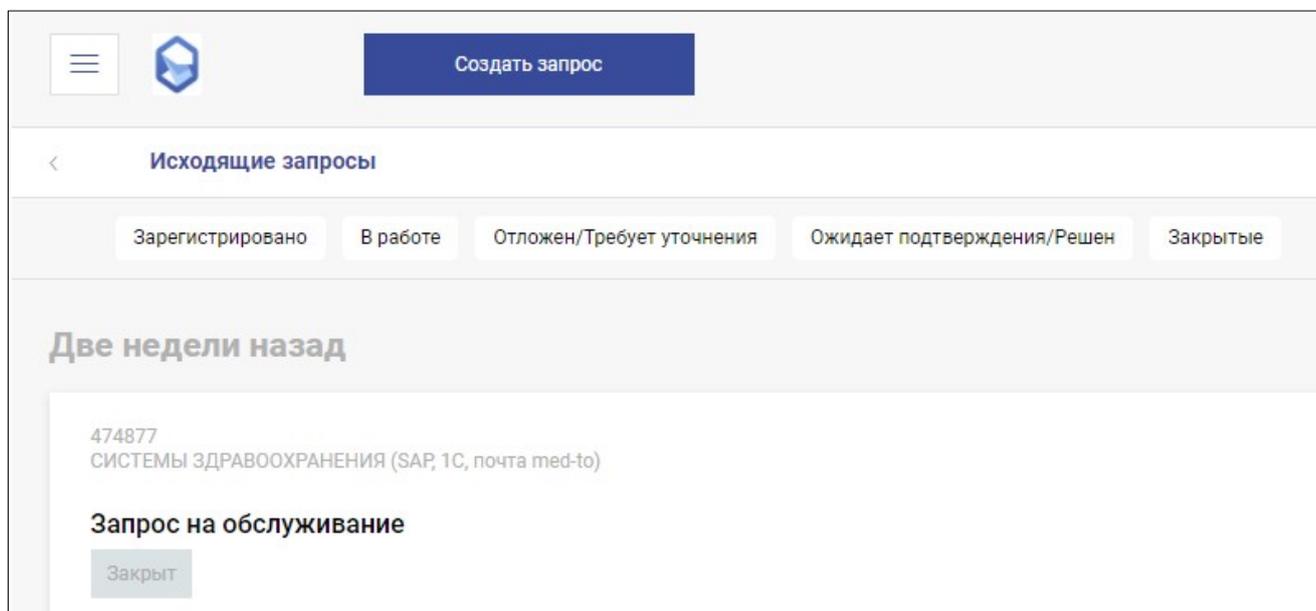
Ошибки при работе с ИСУП	
Организация/Орган	<input type="text" value="Введите текст"/>
Проект	<input type="text" value="Введите текст"/>
Описание	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>B <i>I</i> <u>U</u> S A ▾</p><p>☰ ☰ ☰ ▾</p><p>☰ ▾</p><p>☰ ▾</p></div> <input type="text" value="Введите текст"/>

Работа с отправленными запросами

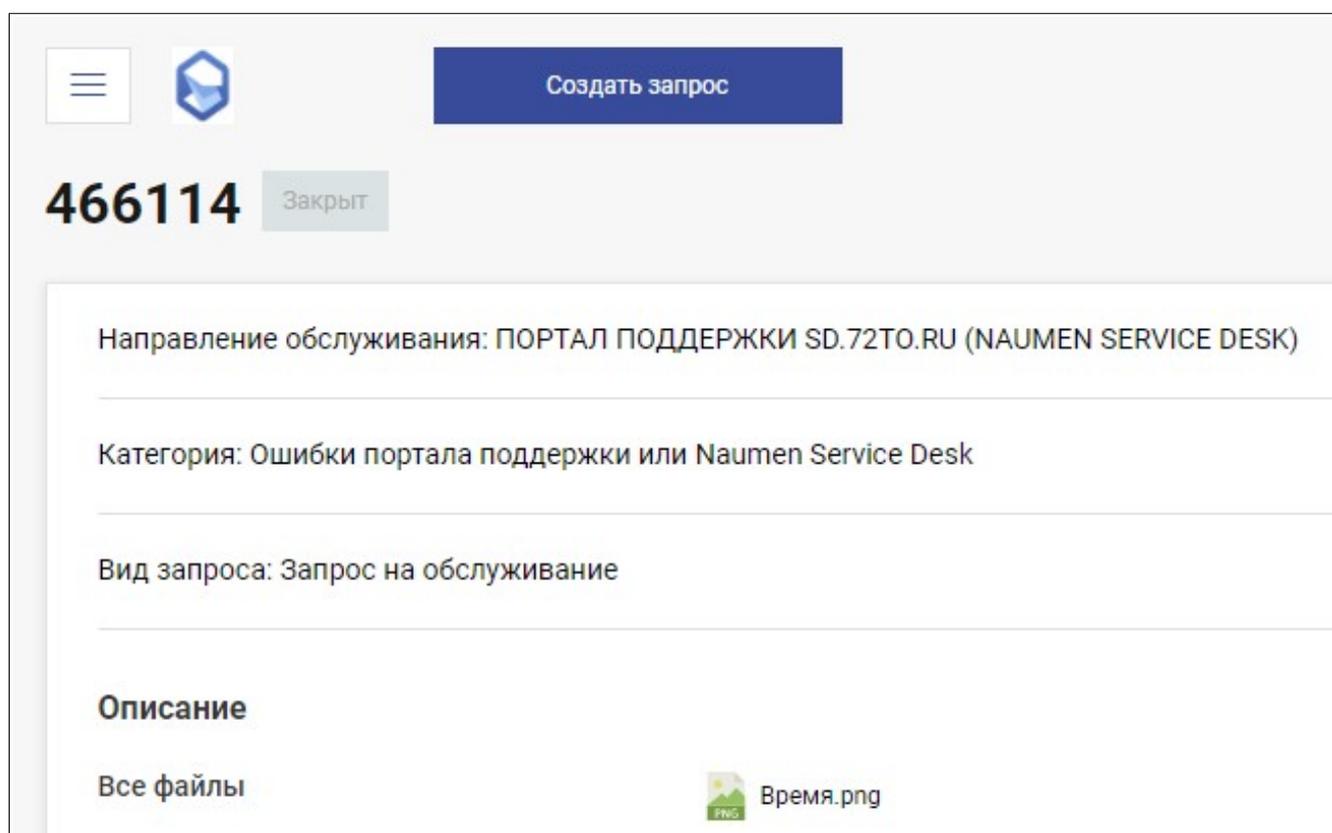
Как посмотреть свои запросы и узнать статус решения

Посмотреть поданные запросы и узнать статус решения можно в разделе «Лента личных запросов».

Уведомления о выполнении запросов будут приходить на E-mail, указанный при оформлении доступа к portalу (может быть изменён по просьбе пользователя) или адрес, указанный в учётной записи ЕСИА (Госуслуги) — если выполнен вход по ЕСИА.

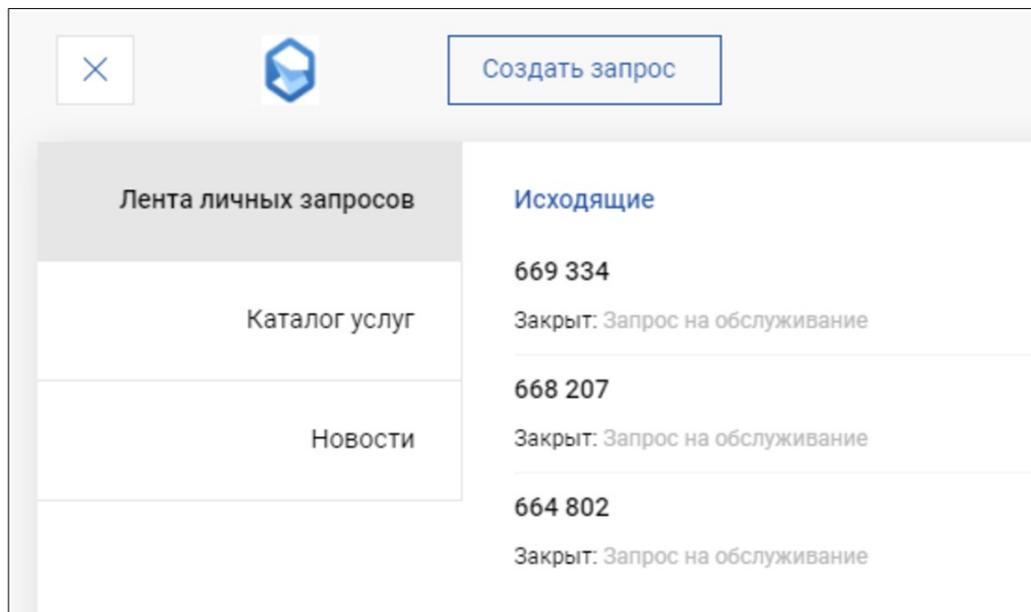


Если запрос был приостановлен (например, в связи с уточняющим вопросом пользователю), рядом с номером запроса появится отметка о статусе. Там же будут отображаться и другие статусы.

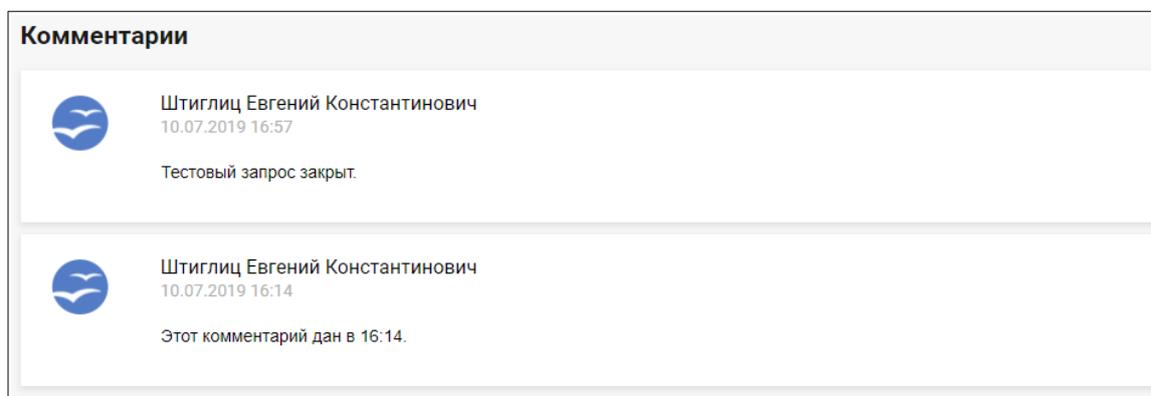


Комментирование запросов

Специалисты могут запрашивать у пользователя дополнительную информацию, пользователь может оставлять комментарии. Эти действия выполняются в карточке запроса на портале. Чтобы оставить комментарий, нужно перейти в раздел «Лента личных запросов», открыть нужный запрос, пролистать страницу до блока комментариев и добавить комментарий.



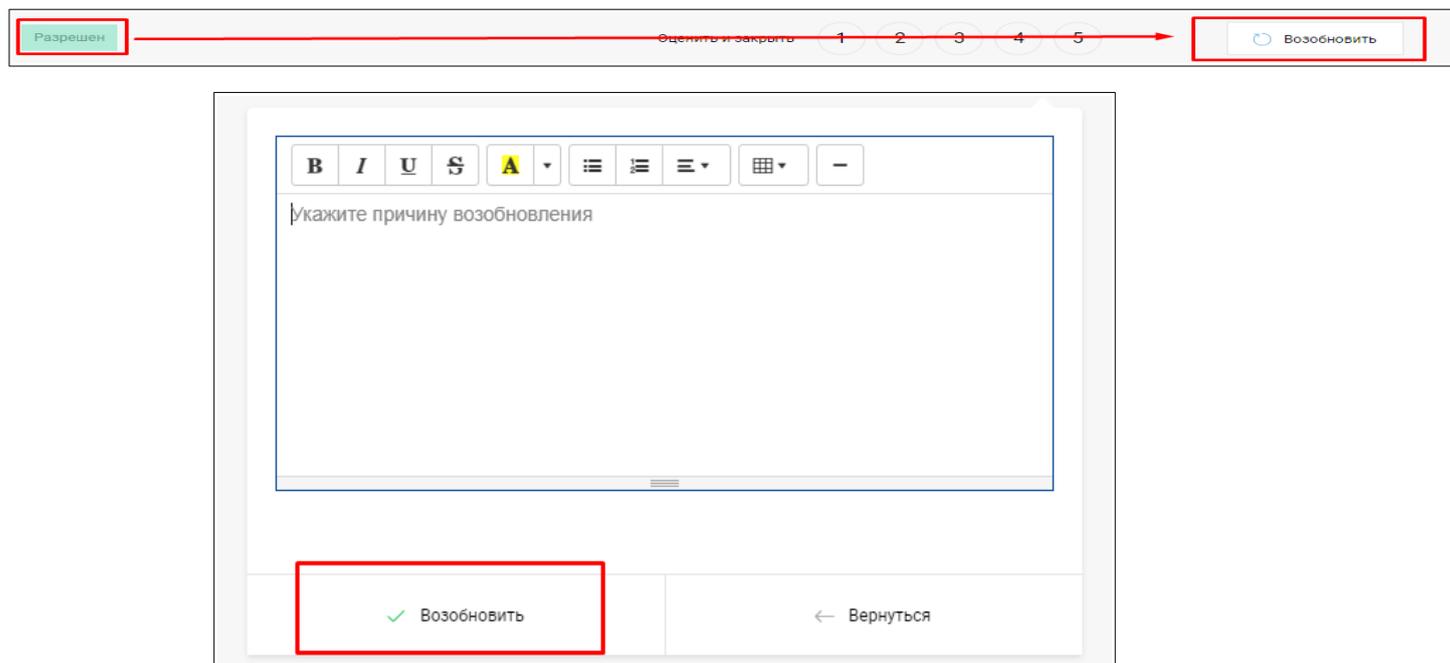
Комментарии находятся под описанием запроса.



Комментарии специалистов приходят пользователю на E-mail, указанный в учётной записи портала (или ЕСИА, если запрос оформлен при входе по ЕСИА). Необходимо проверять E-mail или заходить на портал, чтобы не пропустить комментарии.

Заккрытие и возобновление запросов

Если запрос находится в статусе «Разрешён», но задача фактически не решена, вы можете возобновить запрос, указав причину. Через 3 дня после решения статус автоматически меняется на «Закрит», после чего возобновить запрос нельзя — следует создать новый запрос.

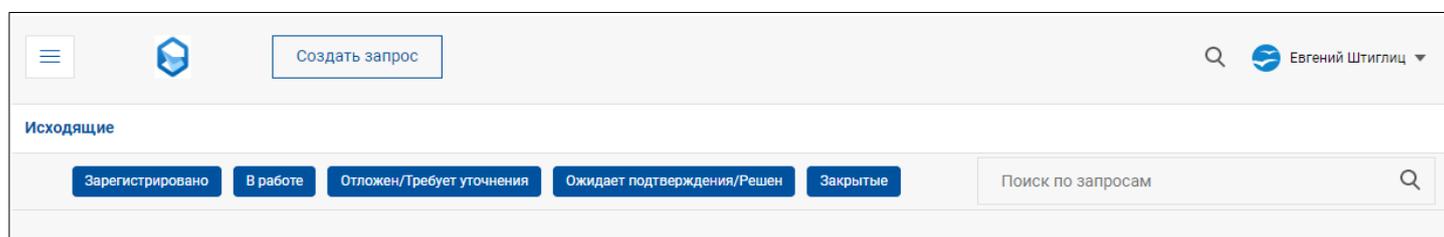


Поиск по запросам

В разделе «Лента личных запросов» можно выполнить поиск по запросам. По умолчанию поиск выполняется по всем запросам, включая закрытые.

Для исключения определённого статуса из фильтрации запросов нужно снять выделение со статуса нажатием левой кнопки мыши (выделенные синим — используются при поиске, выделенные белым — не используются). Таким образом можно использовать сразу все статусы или выбрать определённый.

Если какие-то статусы исключены из фильтрации, в результатах поиска не будут отображаться запросы, которые находятся в исключённых статусах.

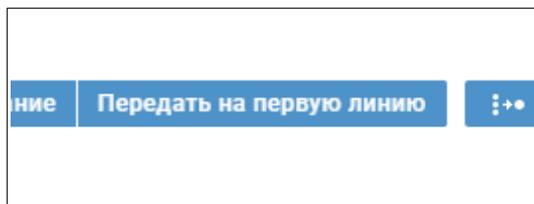


Если вы не помните, в каком статусе находится запрос в момент поиска, необходимо оставить выбранными все разделы. Если помните, то рекомендуется оставить выбранным только нужный раздел, остальные сделать неактивными, нажав на них.

Порядок работы с запросами сотрудников, являющихся участниками технической поддержки

Специалисты технической поддержки (участники групп сопровождения информационных систем на портале <https://sd.72to.ru/>) имеют учётные записи Naumen Service Desk с расширенными правами.

При входе в пользовательскую или служебную версию портала под такой учётной записью и последующем создании запроса, запрос остаётся в ответственности создавшего его сотрудника (не выполняется). Чтобы запрос не оставался в ответственности создавшего его сотрудника, нужно зайти в служебную версию (Naumen SD) и нажать на кнопку «Передать на первую линию». В таком случае запрос попадёт в очередь и будет обработан оператором техподдержки.



Это изменение необходимо выполнять, только если запрос остался в ответственности автора запроса!

Вариант: «Передать на вторую линию» (если уверены, что правильно выбрали соглашение/услугу).

Правила деловой переписки с технической поддержкой

Запрос в техническую поддержку должен содержать минимальную необходимую для решения информацию (см. раздел «Рекомендации по оформлению запросов»).

Текст запроса и последующие комментарии к нему должны быть корректными, соответствующими общепринятым нормам этикета и культуры речи.

Пользователи и специалисты техподдержки при общении с пользователями и между собой должны:

- следовать официально-деловому стилю, не использовать слова-паразиты, просторечия, бранные слова, неочевидные сокращения;
- сохранять доброжелательный или нейтральный тон, без негативных эмоций;
- применять понятные текстовые комментарии.

Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. При нарушении данного пункта пользователем, сотрудник техподдержки имеет право отказать в предоставлении поддержки.

Рекомендации по оформлению запросов

01. Соблюдайте правила деловой переписки

См. раздел «Правила деловой переписки с технической поддержкой».

02. Сразу используйте портал для отправки запросов

С 15 июля 2019 года запросы и комментарии принимаются только через портал sd.72to.ru (основание: письмо Департамента информатизации №1344/19 от 24.06.2019). В ответ на звонки и письма техподдержка может предложить оформить новый запрос (или прокомментировать имеющийся).

03. Указывайте достаточно данных для идентификации

Для решения запроса обычно требуется: название системы (направления), наименование организации, ФИО и телефон (также требуется указывать ФИО пользователя, под учётной записью которого ведётся работа в системе). При необходимости настройки учётной записи другого сотрудника, указывайте его ФИО полностью.

04. Делайте скриншоты ошибок и описывайте проблему

Необходимо понять, о какой ошибке идёт речь, какие действия привели к ней. Поэтому многие задачи невозможно решить по звонку и без дополнительной информации: нужен скриншот ошибки и описание действий. Зачастую ошибка уже известна и можно дать ответ сразу, увидев скриншот.

Рекомендуется прикладывать скриншоты непосредственно как изображения (JPG, PNG), а не вставлять в документы. [Памятка, как сделать скриншот](#). Порядок действий, записанный на видео — ещё более хороший способ продемонстрировать суть проблемы.

05. Перед отправкой запроса убедитесь, что к нему прикреплены необходимые файлы

Если кроме текста в запросе должны быть файлы, проверьте, прикреплены ли они.

06. Оформите текст так, чтобы его было удобно читать

Не пишите всё в одно предложение — разделите текст на абзацы с отступами между ними.

07. Сохраняйте номер запроса и историю переписки

Если по какой-то причине вы пишете не через портал, а по электронной почте, при отправке комментариев указывайте номер запроса и не удаляйте историю переписки. Это ускорит решение.

08. Читайте уведомления и отвечайте на вопросы техподдержки

Важно читать уведомления о статусе запроса, выполнять рекомендованные действия, оперативно отвечать на вопросы (добавляя комментарии на портале). Это поможет быстрее выполнить запрос.

09. Не дублируйте запросы

Запросы обрабатываются в порядке очереди, повторный запрос не ускорит решение. После отправки запроса нужно дождаться уведомления о решении или уточняющего комментария.

10. Читайте инструкции по используемым программам/системам

Сначала посмотрите инструкции. Вероятно, решение уже есть и можно выполнить действия без участия техподдержки. Новые знания помогут формулировать запросы, что ускорит их выполнение.

11. Дайте обратную связь техническим специалистам

Сообщайте о проблемах и ошибках в документации, предлагайте улучшения и исправления, рассказывайте о своём опыте работы с информационными системами. Это поможет улучшить взаимодействие между пользователями и технической поддержкой и оптимизировать работу систем.

Пример хорошо оформленного запроса:

- Текст имеет правильную структуру, оформлен в едином стиле (шрифт, цвет)
- Суть проблемы/задачи изложена кратко и понятно
- Приложены скриншоты и прочие необходимые для решения файлы
- Указаны ссылки на систему или документы, о которых идёт речь
- Если запрос связан с другими запросами — указаны их номера
- Текст написан в вежливом тоне
- В тексте нет обилия ошибок, затрудняющих понимание проблемы/задачи
- Сокращения и аббревиатуры отсутствуют или расшифрованы для понимания

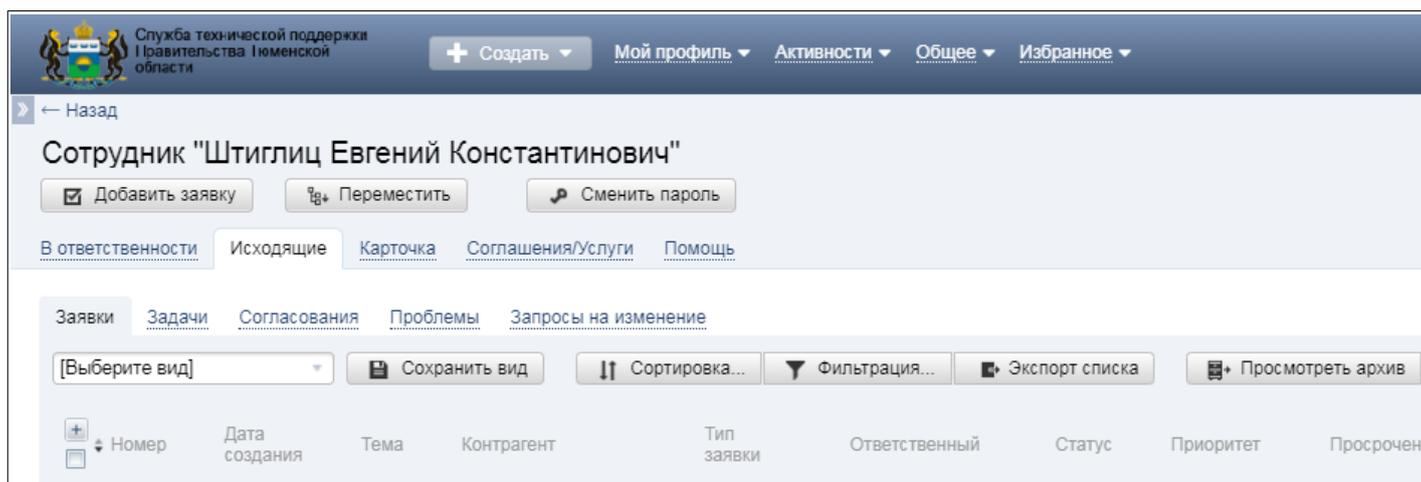
Работа в служебной версии портала

Служебная версия портала (Naumen SD, кнопка «Войти в Naumen SD») предназначена в первую очередь для сотрудников технической поддержки и технических специалистов органов власти. Обработка поступивших запросов проводится здесь.

Прямая ссылка для входа в служебную версию: <https://sd.72to.ru/sd/operator/>

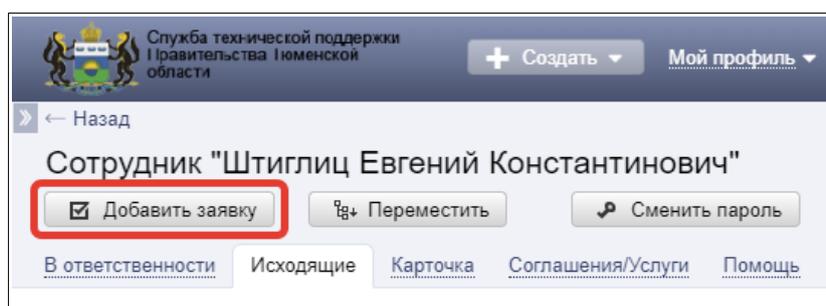
Для входа в служебную версию можно использовать те же логин и пароль, что и для входа в пользовательскую версию (ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ). У граждан, не являющихся сотрудниками ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ, нет доступа в пользовательскую и служебную версии.

Функциональность служебной версии зависит от должности и полномочий (сотрудник органа власти, сотрудник техподдержки). Может незначительно отличаться интерфейс.



Для создания запроса нужно нажать кнопку «Добавить заявку».

«Заявка» и «запрос» в контексте портала техподдержки — понятия равнозначные.



Затем нужно выбрать соглашение/услугу (направление поддержки) и тип заявки

Выбор типа заявки	
Соглашение/Услуга *	<input type="text" value="[не указано]"/>
Тип заявки *	<input type="text" value="[нет элементов]"/>

В поле «Соглашение/Услуга» нужно выбрать из списка доступных соглашений то, которое подходит тематике вашего запроса. Например, «РГУ/Перевод услуги в электронный вид».

Соглашение/Услуга *
Соглашение по сопровождению РГУ (АИС «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг»)
Администрирование прав доступа
Некорректное отображение услуги на ЕПГУ
Некорректное отображение услуги на РПГУ
Перевод услуги в электронный вид
Получение / изменение реквизитов доступа в систему
Технические вопросы по системе
Установка обновлений системы, устранение ошибок в работе системы, доработка системы по замечаниям

В списке соглашений/услуг для удобства отображаются только популярные. Поиск можно выполнять по наименованию услуги. Если нужное соглашение в списке отсутствует, следует сообщить по адресу sd@72to.ru, указав ФИО, должность, организацию и систему, по которой планируется подавать запросы — соглашение будет добавлено.

Тип запроса выбирается из следующих вариантов:

- Запрос на изменение — предложения по доработке системы
- Запрос на обслуживание — настройки, создание учётных записей, какие-то типовые действия в системе
- Инцидент — сообщения об ошибках
- Консультация — вопросы по работе в системе

Соглашение/Услуга *
Перевод услуги в электронный вид
Тип заявки *
[не указано]
Запрос на изменение
Запрос на обслуживание
Инцидент
Консультация

В поле «Описание» необходимо внести описание (в т.ч. наименование системы), приложить файлы (скриншоты, шаблоны заявок, сканы и т.п.). Можно добавить несколько файлов одновременно. Также нужно указать организацию, ФИО и должность, контактные данные. После заполнения следует нажать на «Сохранить». Запрос будет обработан специалистом. Уведомление о выполнении придёт на указанный в карточке пользователя E-mail, также можно проверять статус запроса на портале.

Известные проблемы и способы их решения

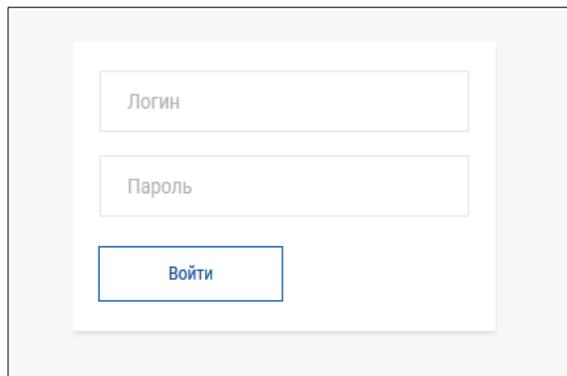
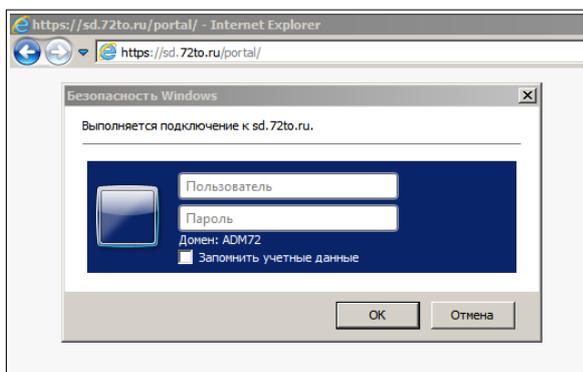
Блокировка учётной записи

Описание: Учётная запись портала блокируется после 5 неудачных попыток ввода логина/пароля подряд. Нужно внимательно вводить данные. В целях безопасности каждые 45 дней происходит плановая смена пароля (необходимо самостоятельно придумать новый пароль и ввести его в появившейся после входа форме смены пароля). Сменить пароль можно только через служебную версию или по запросу на sd@72to.ru.

Решение: Если учётная запись заблокирована, сообщите об этом по адресу sd@72to.ru, указав ФИО, должность и организацию (при отображении ошибки приложите скриншот).

Проблема с авторизацией через браузер Internet Explorer

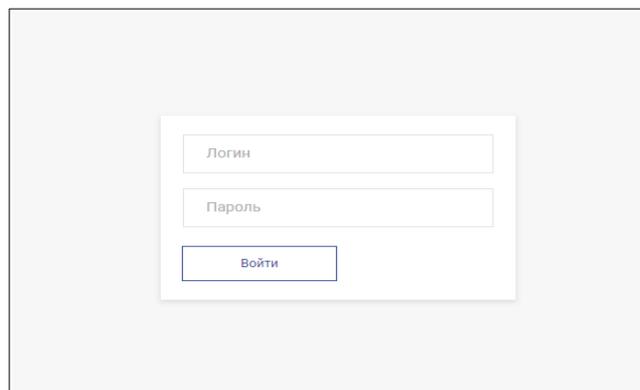
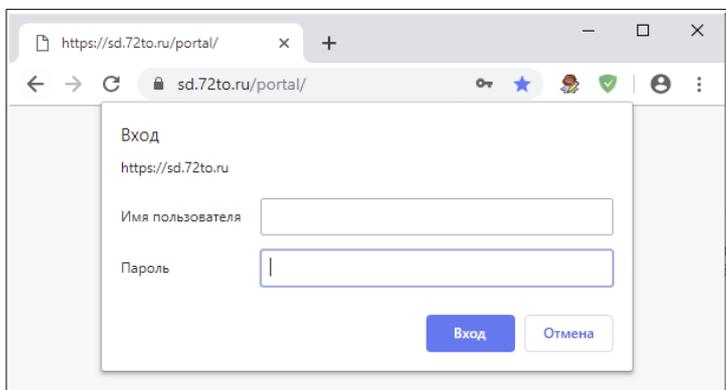
Описание: При входе на портал через браузер Internet Explorer может появляться системное окно авторизации, логин/пароль от портала не подходят, приходится несколько раз нажать кнопку «Отмена», лишь тогда появляется окно ввода логина/пароля от портала. Обычно это связано с тем, что при входе на портал в Internet Explorer по умолчанию срабатывает системная проверка учётных данных пользователя (доменная авторизация, которая пока доступна не для всех пользователей). Не вводите логин/пароль учётной записи портала во всплывающем окне «Безопасность Windows» — есть риск заблокировать учётную запись!



Возможные решения: использовать браузер Mozilla Firefox; отключить встроенную проверку подлинности в Internet Explorer; настроить доменную авторизацию (см. соответствующий раздел руководства; решение доступно не для всех пользователей!)

Отключение встроенной проверки подлинности в Internet Explorer: открываем браузер, заходим в настройки (значок шестерёнки в правом верхнем углу) → Свойства браузера → Дополнительно → снять галочку с пункта «Разрешить встроенную проверку подлинности Windows», перезапустить браузер.

Описание: При входе на портал через некоторые браузеры может появляться окно системной (доменной) авторизации. После отмены этого окна и ввода логина и пароля во втором окне авторизации открывается личный кабинет.



Возможные решения: при появлении первого окна авторизации (в верхней части браузера) нужно дважды нажать на кнопку «Отмена». В появившемся после этого центральном окне ввести логин и пароль. Откроется личный кабинет.

Не вводите логин/пароль учётной записи портала во всплывающем окне «Безопасность Windows» — есть риск заблокировать учётную запись!

Если после ввода в центральное окно логина и пароля снова открывается всплывающее окно — попробуйте войти в служебную версию (вероятно, требуется сменить устаревший пароль, что можно сделать только через служебную версию).

Отключение системной (доменной) авторизации в браузерах, отличных от IE, недоступно для обычного пользователя. Можно настроить доменную авторизацию (см. соответствующий раздел руководства; решение доступно не для всех пользователей!)

В браузере Mozilla Firefox окно системной (доменной) авторизации не появляется.

Настройка браузеров для доменной авторизации на портале

Опция доменной авторизации доступна не для всех. Если после выполнения настроек не происходит автоматическая авторизация на портале по ярлыку/закладке, а логин/пароль от доменной учётной записи портал не принимает, продолжайте использовать логин/пароль от учётной записи самого портала. Будьте осторожны, учётная запись блокируется после 5 неудачных попыток входа подряд!

Ссылка на пользовательскую версию: <https://sd.72to.ru/portal>

Ссылка на служебную версию (Naumen Service Desk): <https://sd.72to.ru/sd/operator>

Далее по тексту используется ссылка на пользовательскую версию, будьте внимательны.

Internet Explorer

Настройка браузера заключается в добавлении сайта в местную сеть Интранет (Intranet).

Чтобы настроить браузер Internet Explorer, выполните следующие действия

1. Запустите Internet Explorer.
2. Откройте окно «Свойства браузера» (Internet Options) («Сервис» (Tools) → «Свойства браузера» (Internet Options)).
3. Перейдите на вкладку «Безопасность» (Security).
4. Выберите зону «Местная интрасеть» (Local Intranet) и нажмите кнопку «Узлы» (Sites).
5. В диалоговом окне убедитесь, что флажок «Автоматически определять принадлежность к интрасети» (Include all sites that bypass the proxy server) установлен и нажмите кнопку «Дополнительно» (Advanced).
6. В диалоговом окне «Местная интрасеть» (Local Intranet) добавьте все относительные доменные имена, которые будут использоваться в сети Интранет ("*.sd.72to.ru" или просто "sd.72to.ru").
7. Нажмите «ОК» и закройте диалоговое окно.

При стандартных настройках этого должно быть достаточно для работы прозрачной аутентификации в приложении.

Если после добавления сайта в сеть Интранет при переходе в приложение возникает ошибка, выполните проверки:

1. Установлена ли автоматическая аутентификация для зоны Intranet:
 - перейдите на вкладку «Безопасность» (Security), выберите зону «Местная интрасеть» (Local Intranet) и нажмите кнопку «Другой...» (Custom Level);
 - в диалоговом окне «Параметры безопасности» (Security Settings) прокрутите вниз список к секции «Проверка подлинности пользователя» (User Authentication) и выберите «Автоматический вход в сеть только в зоне интрасети» (Automatic logon only in Intranet zone). Эта настройка позволит пользователям избавиться от повторного ввода логина и пароля;
 - нажмите «ОК», чтобы закрыть диалоговое окно.
2. Проверьте настройки Proxy:
 - перейдите на вкладку «Подключения» (Connections);
 - нажмите кнопку «Настройка сети» (LAN Settings);
 - проверьте правильность ввода адреса proxy сервера и номера порта, затем нажмите кнопку «Дополнительно» (Advanced);
 - в диалоговом окне «Параметры прокси-сервера» (Proxy Settings) убедитесь, что все требуемые доменные имена указаны в поле «Исключения» (например, *.sd.72to.ru);
 - нажмите «ОК», чтобы закрыть диалоговое окно.
3. Проверьте разрешение на использование встроенной аутентификации:
 - перейдите на вкладку «Дополнительно» (Advanced);
 - в разделе «Безопасность» (Security) установите флажок «Разрешить встроенную проверку подлинности Windows» (Enable Integrated Windows Authentication);
 - нажмите кнопку «ОК».

Microsoft Edge

Настройка браузера заключается в добавлении сайта в местную сеть Интранет (Intranet).
Настройка браузера Microsoft Edge выполняется через панель управления Windows.

Чтобы выполнить настройку:

1. Откройте панель управления (Control Panel) и выберите «Свойства браузера» (Internet Options).
2. Перейдите на вкладку «Безопасность» (Security).
3. Выберите зону «Местная интрасеть» (Local Intranet) и нажмите кнопку «Узлы» (Sites).
4. В диалоговом окне убедитесь, что флажок «Автоматически определять принадлежность к интрасети» (Include all sites that bypass the proxy server) установлен и нажмите кнопку «Дополнительно» (Advanced).
5. В диалоговом окне «Местная интрасеть» (Local Intranet) добавьте все относительные доменные имена, которые будут использоваться в сети Интранет ("*.sd.72to.ru" или просто "sd.72to.ru").
6. Нажмите «ОК» и закройте диалоговое окно.

При стандартных настройках этого должно быть достаточно для работы прозрачной аутентификации в приложении.

Если после добавления сайта в сеть Интранет при переходе в приложение возникает ошибка, выполните проверки:

1. Установлена ли автоматическая аутентификация для зоны Intranet:
 - перейдите на вкладку «Безопасность» (Security), выберите зону «Местная интрасеть» (Local Intranet) и нажмите кнопку «Другой...» (Custom Level);
 - в диалоговом окне «Параметры безопасности» (Security Settings) прокрутите вниз список к секции «Проверка подлинности пользователя» (User Authentication) и выберите «Автоматический вход в сеть только в зоне интрасети» (Automatic logon only in Intranet zone). Эта настройка позволит пользователям избавиться от повторного ввода логина и пароля;
 - нажмите «ОК», чтобы закрыть диалоговое окно.
2. Проверьте разрешение на использование встроенной аутентификации:
 - перейдите на вкладку «Дополнительно» (Advanced);
 - в разделе «Безопасность» (Security) установите флажок «Разрешить встроенную проверку подлинности Windows» (Enable Integrated Windows Authentication);
 - нажмите кнопку «ОК».

Google Chrome (также Chromium или Chromium-GOST)

Если настроить Internet Explorer или Edge по инструкции для соответствующего браузера на одной рабочей станции с Google Chrome, то Chrome берёт системные настройки свойств браузера (Internet Options) и не требует запуска с дополнительными параметрами.

Если необходимо настроить только Chrome, то настройка заключается в добавлении параметра запуска — auth-server-whitelist="<https://sd.72to.ru/portal>".

Чтобы добавить параметр запуска, выполните следующие действия:

1. Кликните правой кнопкой мыши на ярлыке «Google Chrome».
2. Выберите «Свойства».
3. В поле «Объект» к строке запуска браузера допишите "--args --auth-server-whitelist="<https://sd.72to.ru/portal>".

Пример:

```
"C:\Program Files\Google\Chrome\Application\chrome.exe" --args --auth-server-whitelist="https://sd.72to.ru/portal"
```

Выше описан порядок настройки ярлыка. Но можно добавить в самом браузере закладку на адрес <https://sd.72to.ru/portal>

Mozilla Firefox

Чтобы настроить браузер Mozilla Firefox, выполните следующие действия:

1. Запустите Mozilla Firefox.
2. В адресной строке введите «*about:config*» и нажмите «Enter».
3. В поле «Поиск» (Filter) введите «*negotiate*», чтобы ограничить список опций.
4. Выполните двойное нажатие мышью на строке с параметром «*network.negotiate-auth.trusted-uris*».
5. В диалоговом окне введите:
 - Чтобы разрешить SPNEGO аутентификацию только по конкретной ссылке, введите полностью домен из ссылки ("sd.72to.ru").
 - Чтобы разрешить SPNEGO аутентификацию для целого домена, введите имя домена с точкой в начале (".sd.72to.ru").
 - Чтобы разрешить SPNEGO аутентификацию для нескольких доменов, введите их через запятую. После запятой можно ставить пробел.

Вариант для ALT Linux на примере Chromium:

Пользовательская: chromium --auth-server-whitelist=.72to.ru https://sd.72to.ru/portal/

Служебная: chromium --auth-server-whitelist=.72to.ru https://sd.72to.ru/sd/operator