

В данном руководстве изложен порядок работы с порталом технической поддержки Правительства Тюменской области
<https://sd.72to.ru/>

Оглавление

О портале технической поддержки.....3

Как получить доступ к portalу.....3

Описание интерфейса пользовательской версии portalа.....6

Оформление запроса в техническую поддержку через portal.....11

Работа в служебной версии portalа.....16

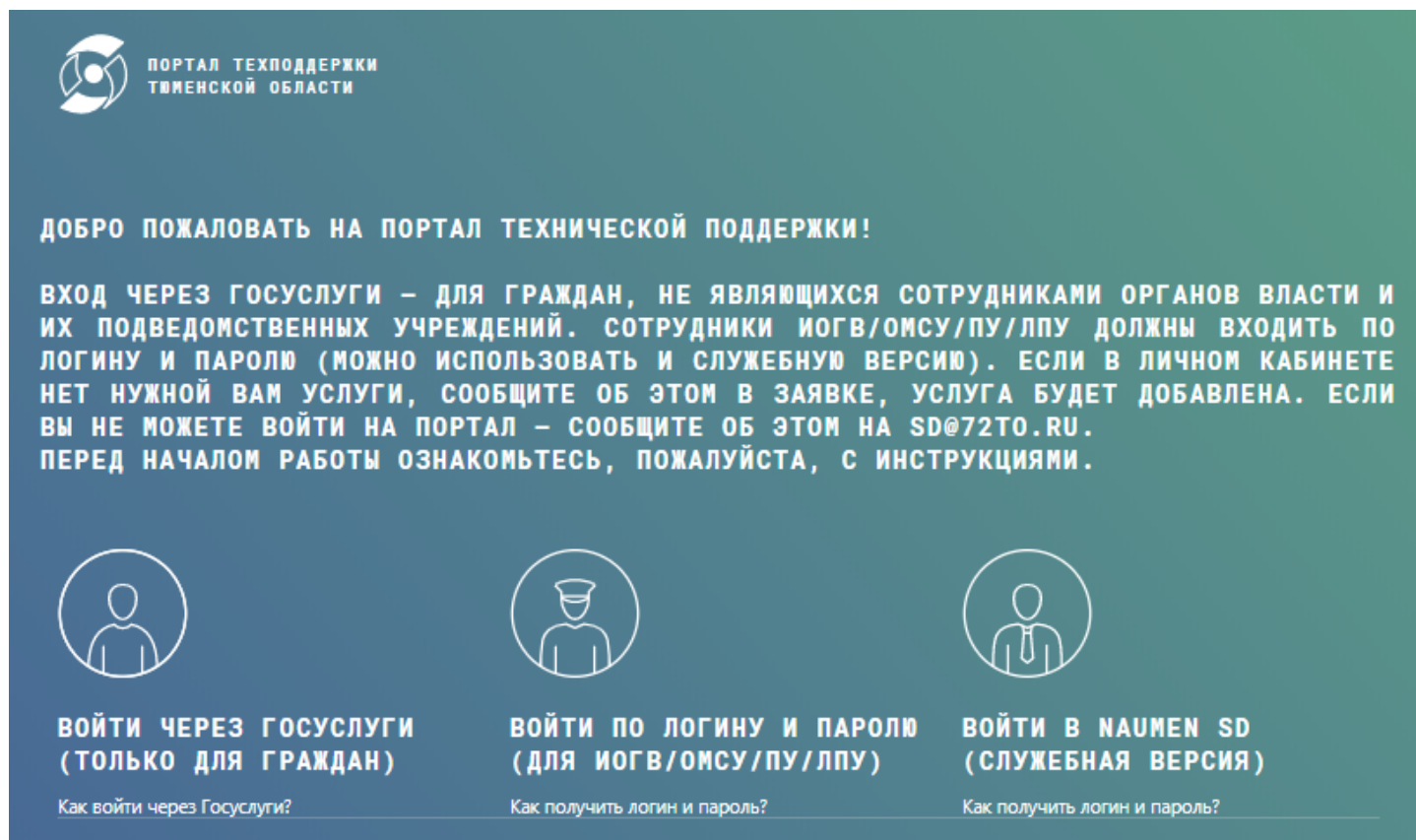
Известные проблемы и способы их решения.....18

Настройка браузеров для доменной авторизации на portalе.....20

Рекомендации по оформлению запросов.....23

О портале технической поддержки

Портал техподдержки 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 <https://citto.ru/directions/63?show=1>



**ПОРТАЛ ТЕХПОДДЕРЖКИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ!

ВХОД ЧЕРЕЗ ГОСУСЛУГИ – ДЛЯ ГРАЖДАН, НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ СОТРУДНИКАМИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ИХ ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ. СОТРУДНИКИ ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ ДОЛЖНЫ ВХОДИТЬ ПО ЛОГИНУ И ПАРОЛЮ (МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ И СЛУЖЕБНУЮ ВЕРСИЮ). ЕСЛИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ НЕТ НУЖНОЙ ВАМ УСЛУГИ, СООБЩИТЕ ОБ ЭТОМ В ЗАЯВКЕ, УСЛУГА БУДЕТ ДОБАВЛЕНА. ЕСЛИ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ВОЙТИ НА ПОРТАЛ – СООБЩИТЕ ОБ ЭТОМ НА SD@72TO.RU. ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ ОЗНАКОМЬТЕСЬ, ПОЖАЛУЙСТА, С ИНСТРУКЦИЯМИ.

		
ВОЙТИ ЧЕРЕЗ ГОСУСЛУГИ (ТОЛЬКО ДЛЯ ГРАЖДАН)	ВОЙТИ ПО ЛОГИНУ И ПАРОЛЮ (ДЛЯ ИОГВ/ОМСУ/ПУ/ЛПУ)	ВОЙТИ В NAUMEN SD (СЛУЖЕБНАЯ ВЕРСИЯ)
Как войти через Госуслуги?	Как получить логин и пароль?	Как получить логин и пароль?

- Вход для граждан, коммерческих организаций и ФОВ: <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.) (КО, ФОВ, граждане) могут подавать запросы, войдя на портал через ЕСИА (Госуслуги). Интерфейс не отличается, но доступен ограниченный набор направлений обслуживания, 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 для получения более подробной информации.

Как получить логин и пароль для входа в пользовательскую версию портала

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

«Прошу предоставить доступ к portalу технической поддержки.

* ФИО

* организация

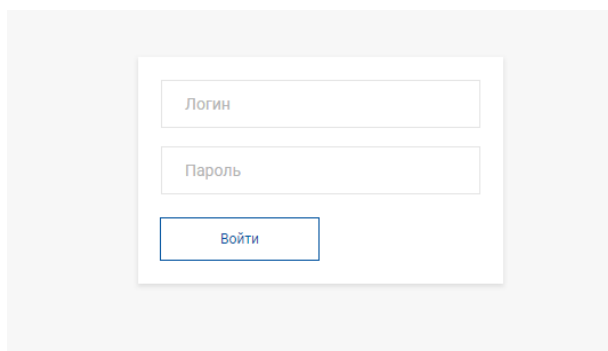
* должность

* E-mail

* номер телефона

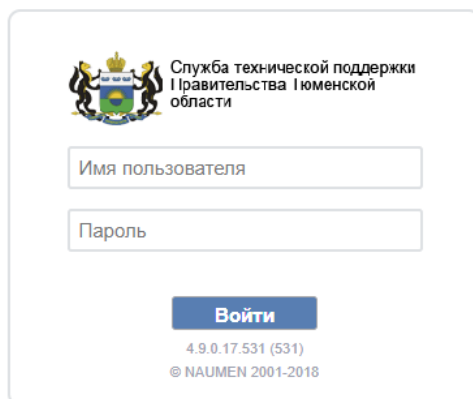
* Информационные системы, по которым планируете подавать запросы на в техподдержку (пример: сопровождение рабочего места госслужащего, DIRECTUM, ППУ, РГУ, Портал ОГВ ТО).

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



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

Окно ввода логина и пароля в служебной версии выглядит так:



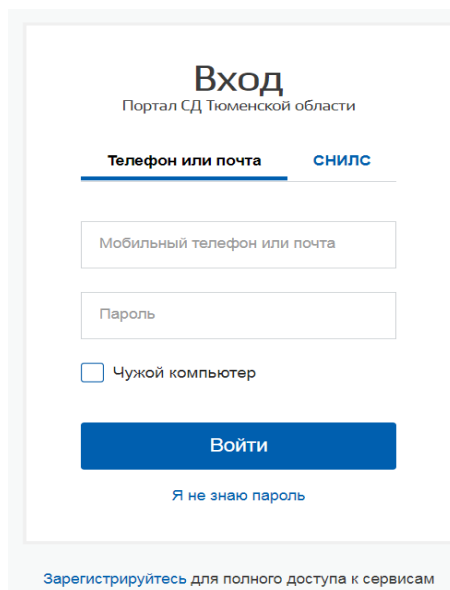
The screenshot shows a more complex login form. At the top left is the coat of arms of the Jyrgyz Republic. To its right is the text 'Служба технической поддержки Правительства Юменской области'. Below this are two text input fields: 'Имя пользователя' (Username) and 'Пароль' (Password). A blue button labeled 'Войти' (Login) is positioned below the password field. At the bottom of the form, there is small text: '4.9.0.17.531 (531)' and '© NAUMEN 2001-2018'.

В некоторых браузерах при входе на портал появляется другое (системное) окно авторизации. В таких окнах следует нажимать «Отмена» до появления нужного окна, 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 только 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).



Вход
Портал СД Тюменской области

Телефон или почта **СНИЛС**

Мобильный телефон или почта

Пароль

☐ Чужой компьютер

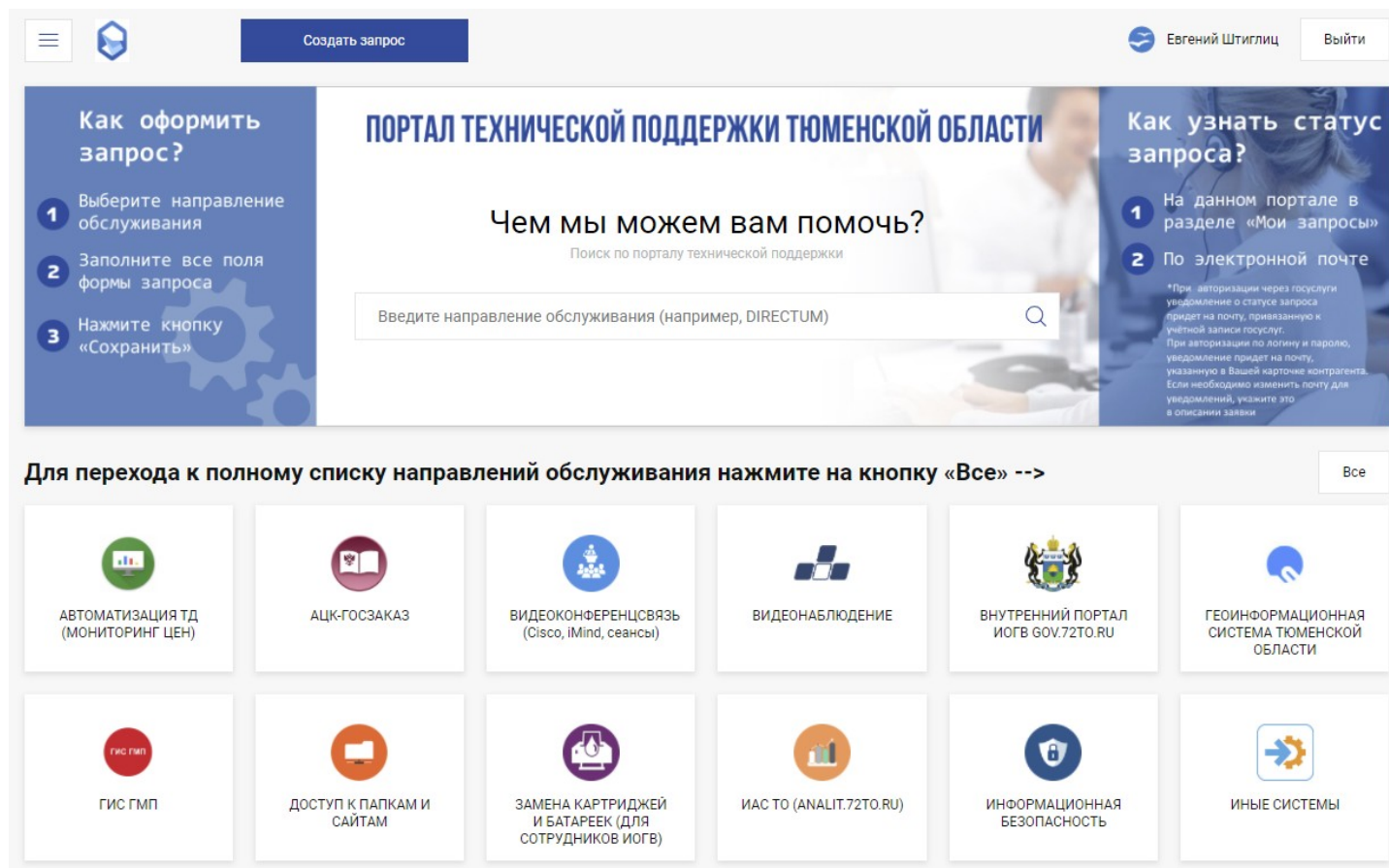
Войти

[Я не знаю пароль](#)

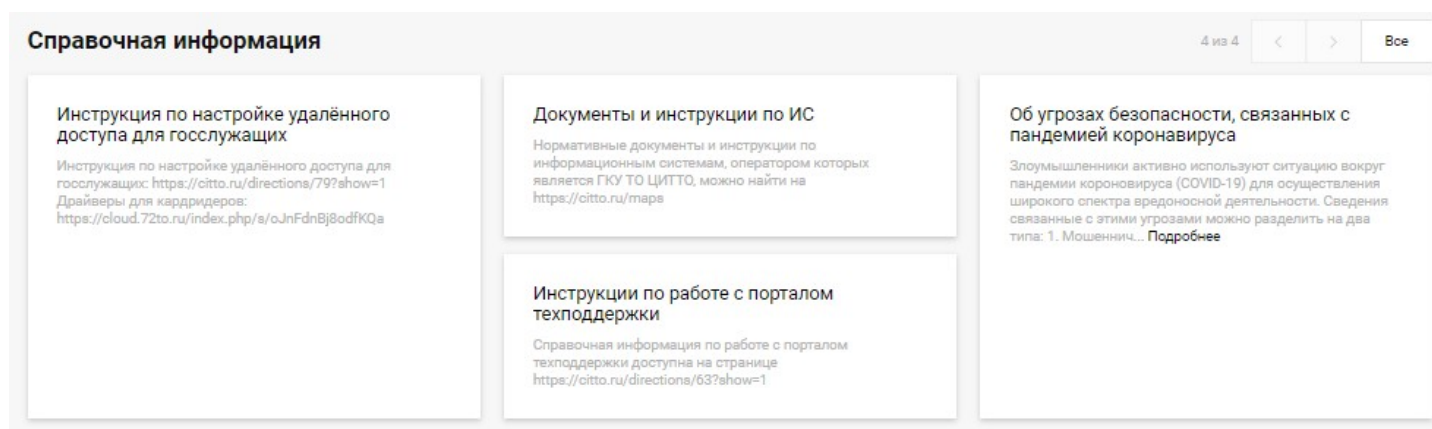
[Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам](#)

Описание интерфейса пользовательской версии портала

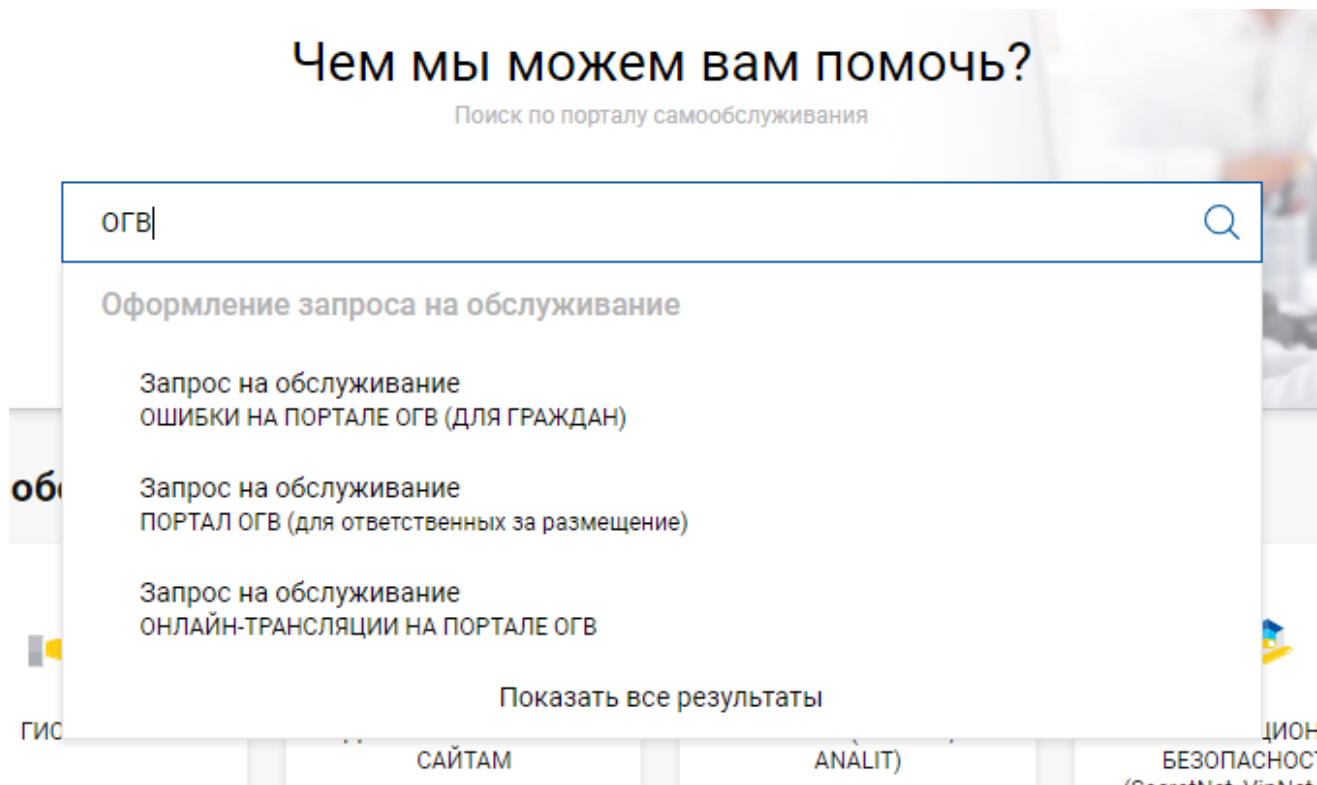
После ввода логина и пароля (или входа по ЕСИА) откроется главная страница портала.



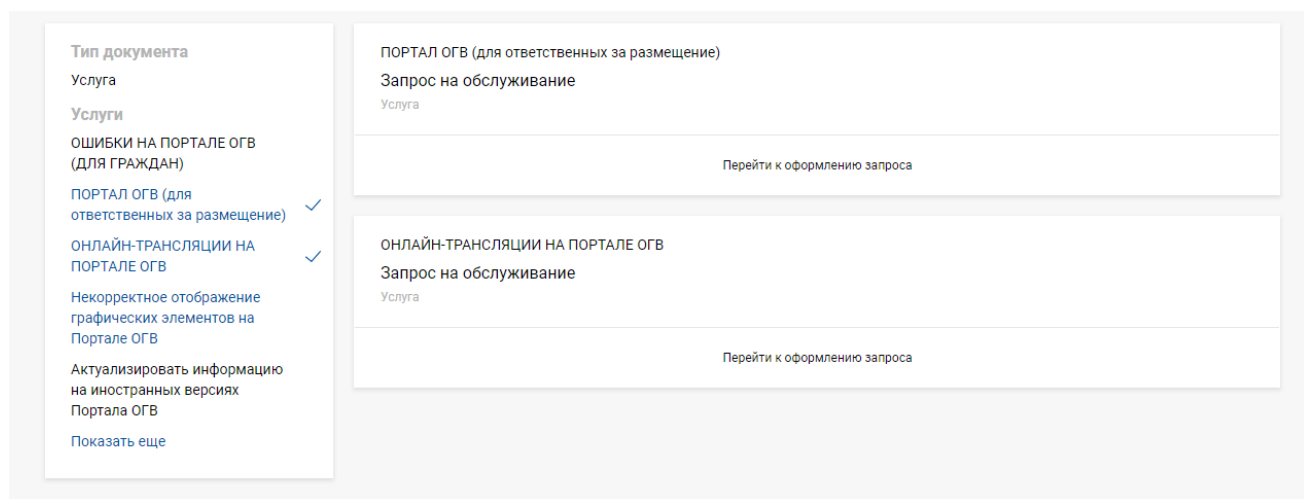
На странице отображается основная информация о порядке оформления запроса. В нижней части страницы имеется блок с дополнительной информацией.



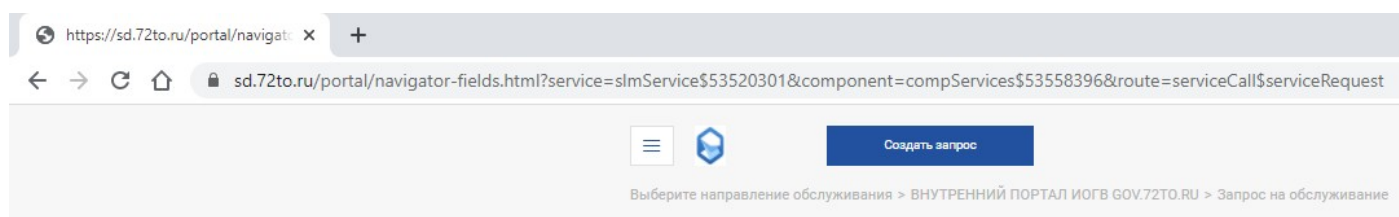
Для быстрого перехода к нужной форме запроса можно вводить ключевые слова в окне поиска. Поиск работает по наименованию форм запросов и по тексту ранее поданных запросов.



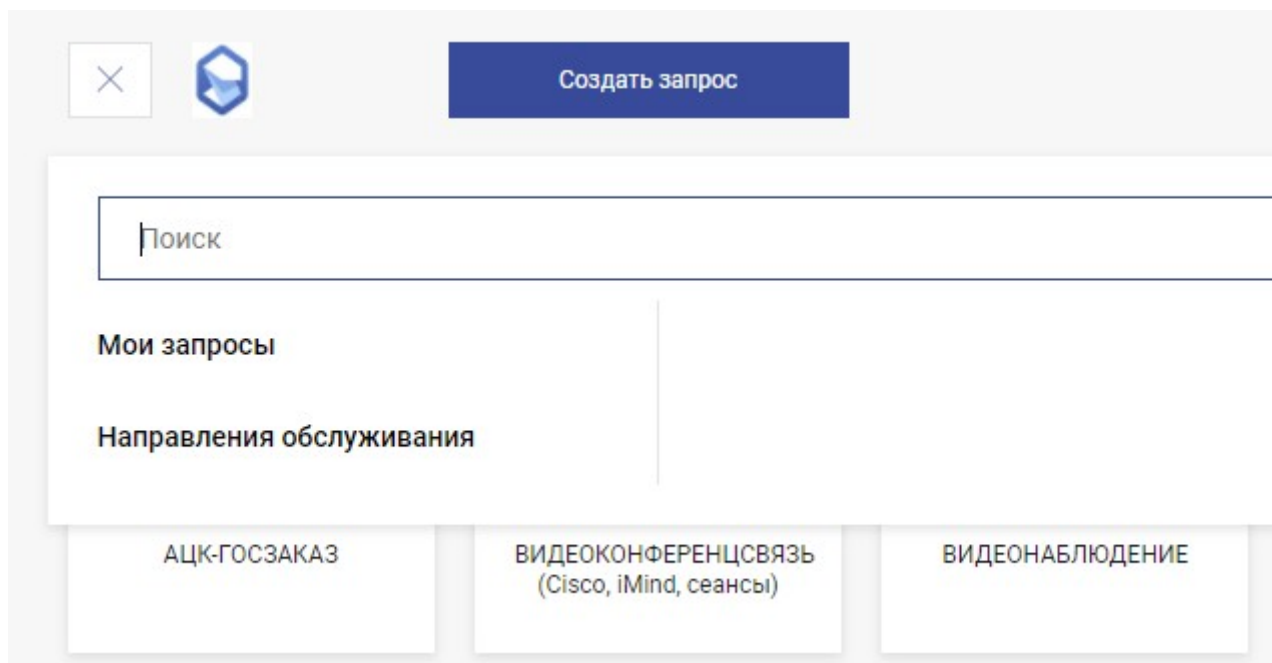
Нажатием на ссылку «Показать все результаты» можно вывести список услуг, содержащих в названии ключевое слово. Можно использовать фильтр, отмечая нужные услуги.



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

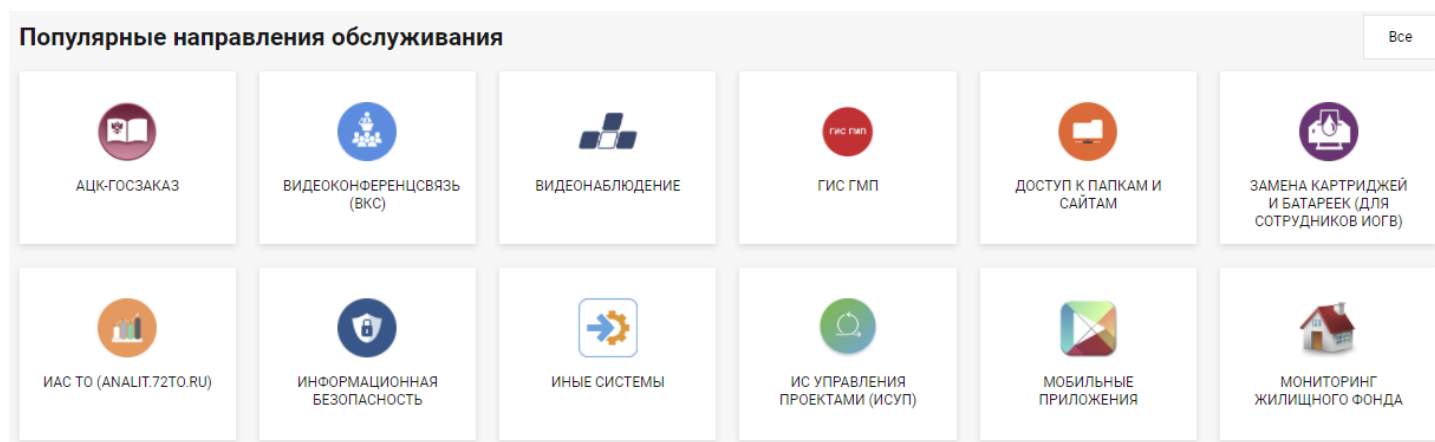


Нажатием на кнопку в левом верхнем углу можно вызвать выпадающее меню поиска, которое также содержит ссылки на «Мои запросы» и «Направления обслуживания».

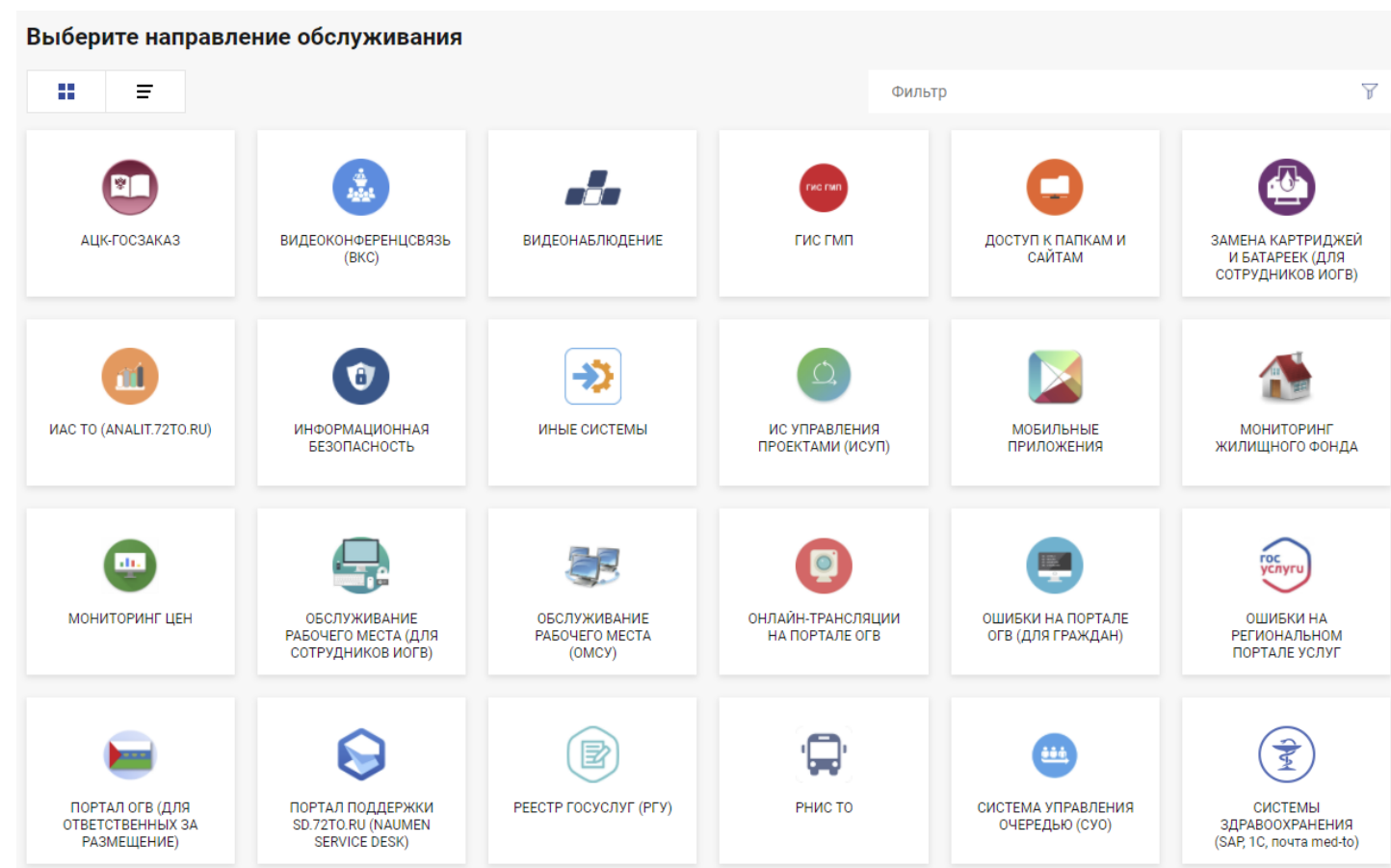


Чтобы вернуться на главную страницу, нажмите на синий логотип «Naumen».

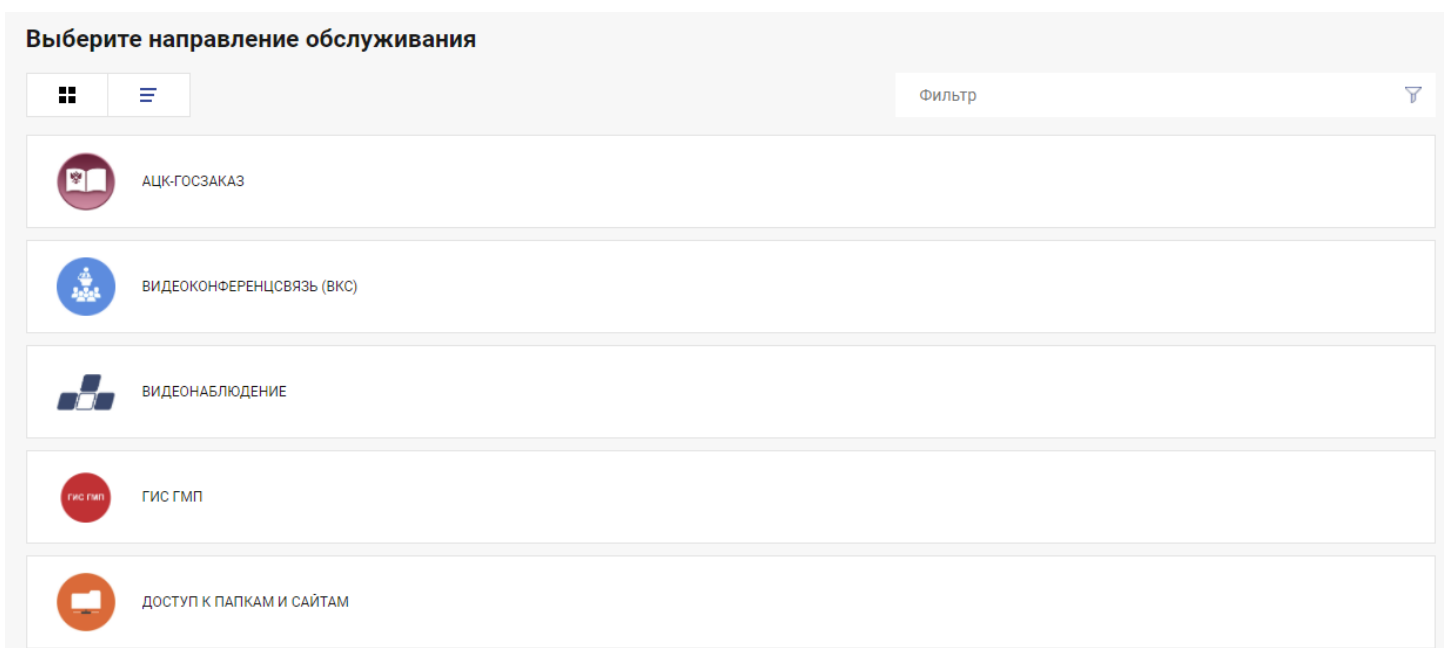
В центральной части размещён блок «Популярные направления обслуживания» с перечислением популярных систем/направлений. Если система (направление) не видны и не отображаются через поиск — перейдите к полному списку, нажав на кнопку «Все».



Подробный список выглядит примерно так.



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



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



Создать запрос

Выберите направление обслуживания



исуп|

 ИС УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ (ИСУП)

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

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



Создать запрос

Выберите направление обслуживания > ИС УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ (ИСУП)

Уточните категорию



Закрыть проект

Ошибки при работе с ИСУП

Скорректировать/
изменить проект

Убрать/добавить доступ
сотруднику

Оформление запроса в техническую поддержку через портал

Подробный список направлений и систем, по которым оказывается техническая поддержка, размещён на странице <https://citto.ru/directions/63?show=1>. Запросы по иным направлениям и системам не обрабатываются.

Запросы через портал 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, суббота с 09:00 до 17:00

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 нужного направления (системы) необходимо выбрать тему, наиболее близкую сути запроса (у разных направлений разное количество тем), и нажать на неё. Откроется форма, которую необходимо заполнить. В зависимости от того, по какому направлению/теме выполняется запрос, формы могут различаться. В некоторых случаях нужно прикрепить скриншот (важно, если речь идёт об ошибке). Для ускорения обработки скриншоты рекомендуется прикладывать как изображения (JPG, PNG), а не вставлять их 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 быть причиной уточнений со стороны техподдержки или привести к невозможности обработки запроса.

После заполнения формы необходимо нажать на кнопку «Отправить». Через несколько секунд запрос будет отправлен в службу техподдержки и рассмотрен специалистами. Перед отправкой запроса убедитесь, что явно указали, о какой системе идёт речь.

Добавление комментариев и файлов к запросам, а также возобновление запросов осуществляется только через портал.

Ошибки при работе с ИСУП

Организация/Орган

Введите текст

Проект

Введите текст

Описание

B *I* U ~~S~~ **A** ▼    

Введите текст

Как посмотреть свои запросы и узнать статус запроса

Посмотреть ранее поданные запросы и узнать статус поданного запроса можно в разделе «Мои запросы» на портале.

Уведомления о ходе выполнения запроса будут приходить на адрес электронной почты, указанный пользователем в запросе на получение логина и пароля (впоследствии может быть изменён по просьбе пользователя), или адрес, указанный в учётной записи ЕСИА (Госуслуги) — в случае, если вход был произведён с помощью ЕСИА.



Создать запрос

Исходящие запросы

ЗарегистрированоВ работеОтложен/Требуется уточненияОжидает подтверждения/РешенЗакрытые

Две недели назад

474877
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (SAP, 1С, почта med-to)

Запрос на обслуживание

Закрыт

Если запрос был приостановлен (например, в связи с уточнением информации), то рядом с номером запроса появится отметка о статусе. Там будут отображаться и другие статусы.



Создать запрос

466114

Закрыт

Направление обслуживания: ПОРТАЛ ПОДДЕРЖКИ SD.72TO.RU (NAUMEN SERVICE DESK)

Категория: Ошибки портала поддержки или Naumen Service Desk

Вид запроса: Запрос на обслуживание

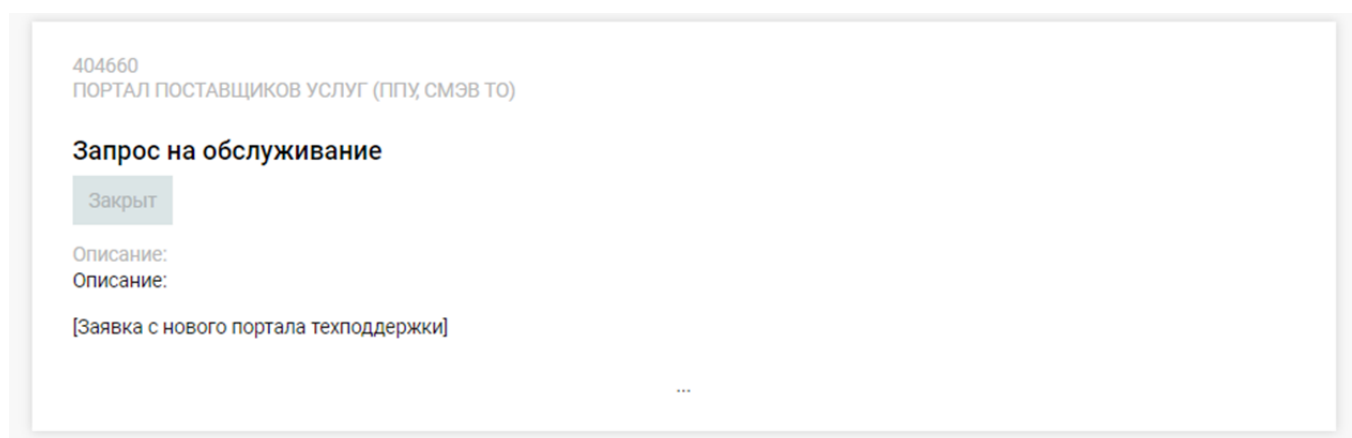
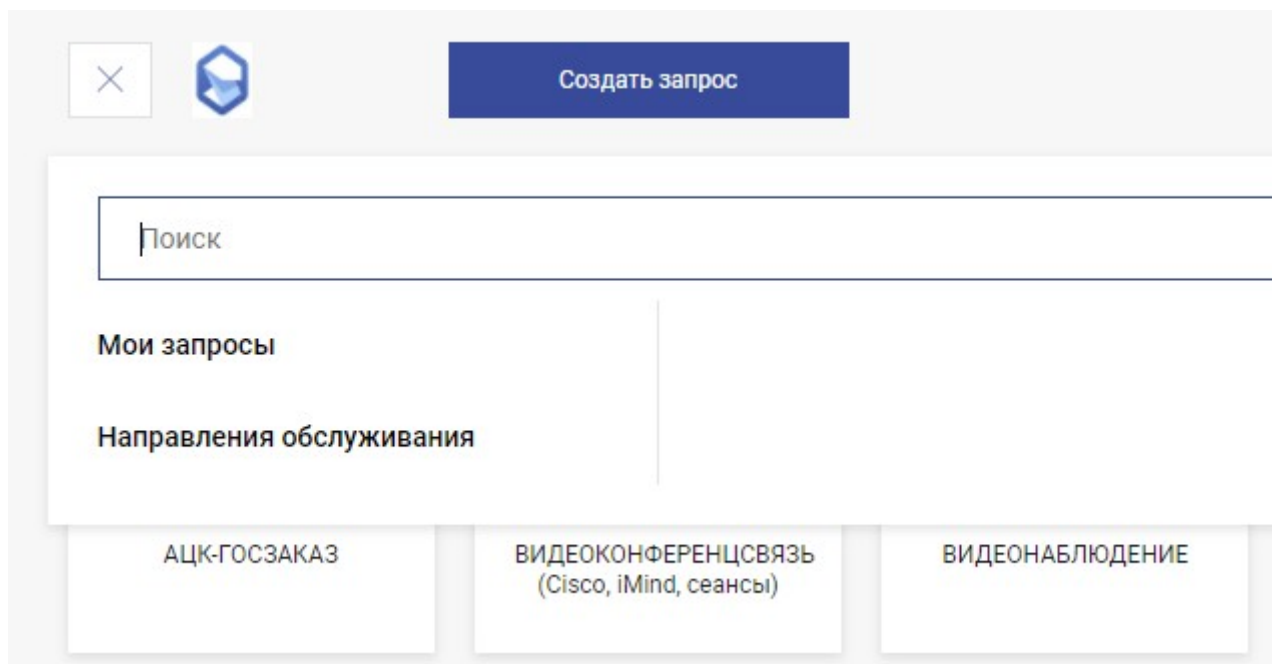
Описание

Все файлы

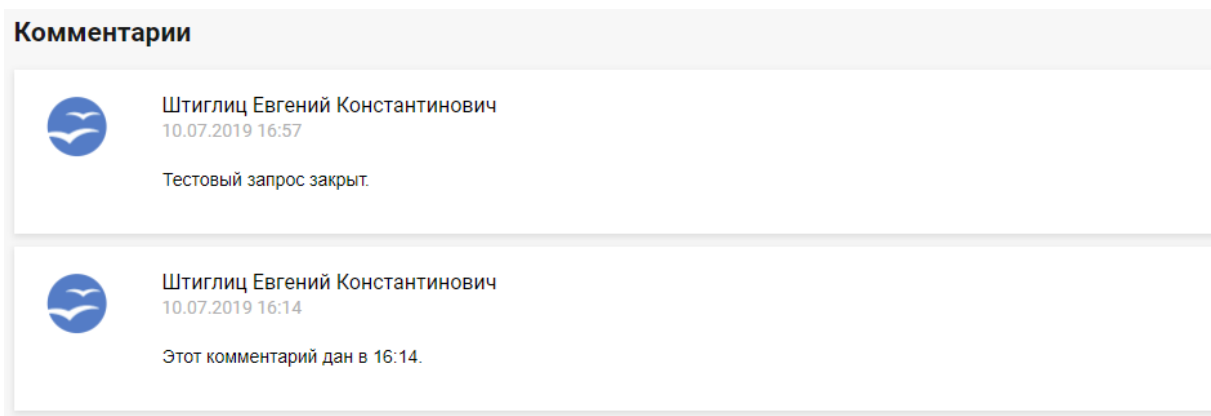
Время.png

Комментирование запросов

В ходе работы над запросом специалисты техподдержки могут запрашивать у пользователя дополнительную информацию, и сам пользователь может оставлять комментарии. Эти действия выполняются в карточке запроса на портале. Чтобы оставить комментарий, нужно перейти в раздел «Мои запросы», открыть запрос, пролистать страницу до блока комментариев, и добавить комментарий.



Комментарии находятся под описанием запроса.



Комментарии, оставленные специалистами в запросе, приходят пользователю на E-mail, указанный в учётной записи портала (или ЕСИА, если запрос был подан после входа через учётную запись ЕСИА). До закрытия запроса необходимо проверять E-mail или заходить на портал, чтобы не пропустить комментарий специалиста техподдержки.

Закрытие и возобновление запросов

Если запрос находится в статусе «Разрешён», но задача фактически не решена, вы можете возобновить запрос на портале, указав причину.

Через 3 дня после решения запроса его статус автоматически меняется на «Закрыт» и возобновить его нельзя. Если запрос в статусе «Закрыт», но необходимо продолжить по нему работу, то создаётся новый запрос.

The screenshot displays the portal interface for managing requests. At the top, a horizontal navigation bar shows the status 'Разрешен' (Allowed) in a green box, followed by a red arrow pointing to the right, and a 'Возобновить' (Renew) button in a blue box. Below this, a large text area with a rich text editor toolbar (containing Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Text Color, and other icons) is visible. The text area contains the placeholder text 'укажите причину возобновления' (specify the reason for renewal). At the bottom of the form, there is a 'Возобновить' button with a green checkmark icon, and a '← Вернуться' (Return) button.

Примечание для сотрудников, являющихся участниками групп сопровождения ИС

Участники групп сопровождения ИС (специалисты техподдержки ГКУ ТО «ЦИТТО» или департаментов) 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 специалиста (не уходит в обработку операторам техподдержки и не выполняется). Это особенность Naumen SD, о которой нужно помнить.

Чтобы запрос не оставался в ответственности создавшего его сотрудника, требуется зайти в служебную версию (Naumen SD) и нажать на кнопку «Передать на первую линию». Запрос попадёт в очередь, и будет обработан оператором техподдержки.



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

Альтернативное решение: нажать на кнопку «Передать на вторую линию». Данное действие можно выполнять, если вы являетесь опытным специалистом ЦИТТО/департамента, и уверены, что правильно выбрали соглашение/услугу.

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.

The screenshot shows the top navigation bar of the Naumen SD portal. It includes the logo of the Nizhny Novgorod Region Government, the text 'Служба технической поддержки Правительства Нижегородской области', and several menu items: '+ Создать', 'Мой профиль', 'Активности', 'Общее', and 'Избранное'. Below the navigation bar, there is a user profile section for 'Сотрудник "Штиглиц Евгений Константинович"' with buttons for 'Добавить заявку', 'Переместить', and 'Сменить пароль'. A horizontal menu below the profile includes 'В ответственности', 'Исходящие', 'Карточка', 'Соглашения/Услуги', and 'Помощь'. The main content area has tabs for 'Заявки', 'Задачи', 'Согласования', 'Проблемы', and 'Запросы на изменение'. Below the tabs is a search and filter bar with a dropdown for '[Выберите вид]', buttons for 'Сохранить вид', 'Сортировка...', 'Фильтрация...', 'Экспорт списка', and 'Просмотреть архив'. At the bottom, there is a table header with columns: 'Номер', 'Дата создания', 'Тема', 'Контрагент', 'Тип заявки', 'Ответственный', 'Статус', 'Приоритет', and 'Просрочен'.

Для создания запроса нужно нажать кнопку «Добавить заявку» («заявка» и «запрос» в контексте портала техподдержки понятия равнозначные):

This is a close-up screenshot of the 'Добавить заявку' button in the Naumen SD portal. The button is highlighted with a red rectangular box. It is located in the user profile section for 'Сотрудник "Штиглиц Евгений Константинович"'. Other buttons visible are 'Переместить' and 'Сменить пароль'. The navigation menu below the profile includes 'В ответственности', 'Исходящие', 'Карточка', 'Соглашения/Услуги', and 'Помощь'.

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

Выбор типа заявки

The form for selecting the type of request consists of two input fields. The first field is labeled 'Соглашение/Услуга *' and contains the text '[не указано]'. The second field is labeled 'Тип заявки *' and contains the text '[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 об этом 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 подробное описание (в т.ч. наименование системы), приложить необходимые файлы (скриншоты, шаблоны заявок, сканы приказов и т.п.). Можно добавить несколько файлов одновременно. Также нужно указать организацию, ФИО и должность, контактные данные. После заполнения описания следует нажать кнопку «Сохранить». Запрос будет обработан специалистом техподдержки. Уведомление о выполнении придёт на указанный в карточке пользователя E-mail, также можно проверять статус запроса непосредственно на портале.

По техническим причинам поданные через пользовательскую версию запросы могут отображаться в служебной версии, но поданные через служебную версию запросы в пользовательской версии не отображаются.

Известные проблемы и способы их решения

Блокировка учётной записи

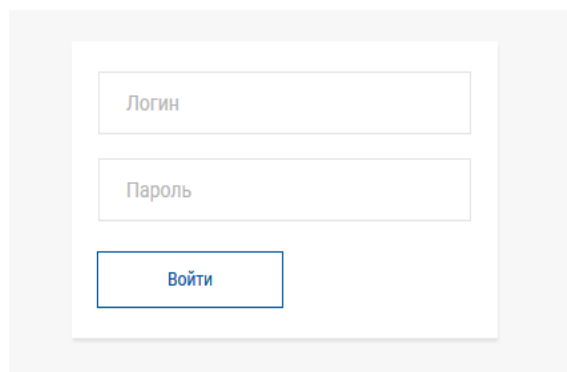
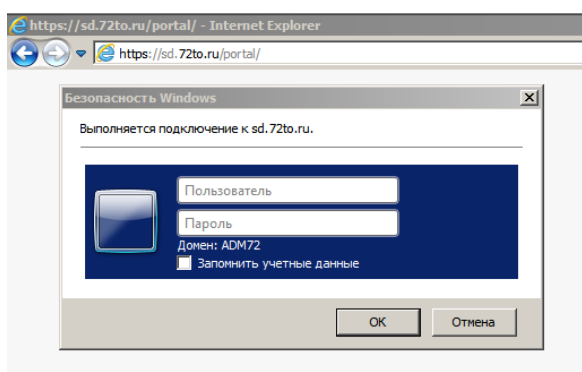
Описание: Учётная запись портала блокируется после 5 неудачных попыток ввода логина/пароля подряд. Нужно внимательно вводить данные. В целях безопасности каждые 45 дней происходит плановая смена пароля (необходимо придумать новый пароль и ввести его в появившейся после входа форме смены пароля). Сменить 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 Internet Explorer может появляться системное окно авторизации, где логин/пароль от портала не подходят. Нужно несколько раз нажать кнопку «Отмена», лишь тогда появляется окно ввода логина/пароля от портала. Обычно это связано с тем, что при входе через Internet Explorer срабатывает системная проверка данных (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!

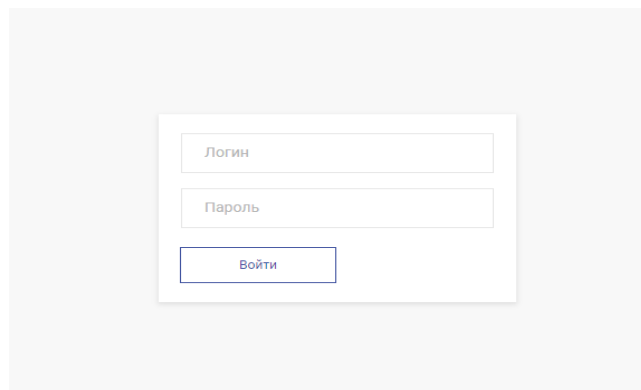
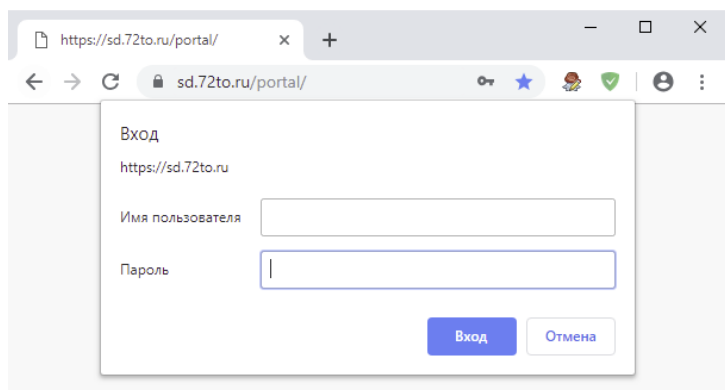


Возможные решения: использовать браузер Mozilla Firefox; отключить встроенную проверку подлинности в Internet Explorer; настроить доменную авторизацию (см. соответствующий раздел руководства; решение доступно не для всех пользователей!)

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.

Проблема с авторизацией по логину и паролю через другие браузеры

Описание: При входе на портал через некоторые браузеры может появляться окно системной (доменной) авторизации. И только 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 уже 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 работает в тестовом режиме и доступна не для всех. Если после выполнения настроек не происходит автоматическая авторизация на портале по ярлыку или закладке, а логин/пароль от доменной учётной записи портал не принимает, то 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 достаточно для прозрачной аутентификации.

Если после добавления сайта в Интранет 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 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 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 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 достаточно для 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 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 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`

Рекомендации по оформлению запросов

1. Используйте портал для отправки запросов

С 15 июля 2019 года запросы и комментарии по всем направлениям поддержки принимаются только через портал sd.72to.ru (основание: письмо Департамента информатизации Тюменской области № 1344/19 от 24.06.2019). Запросы, оформленные через портал, выполняются быстрее, так как сокращается время ручной обработки.

2. Указывайте достаточно данных для идентификации

Как правило, для решения запроса требуется следующая информация: название системы (направления), наименование организации, ФИО и контактный телефон, также требуется указывать ФИО пользователя, под учётной записью которого ведётся работа в системе. При необходимости настройки учётной записи сотрудника, укажите его ФИО полностью.

3. Делайте скриншоты ошибок и описывайте проблему

Специалистам необходимо понимать, о какой ошибке идёт речь, знать, какие действия привели к ошибке, чтобы воспроизвести её. Поэтому многие задачи невозможно решить по телефонному звонку: нужен скриншот ошибки и описание действий. Зачастую ошибка является известной и можно дать ответ сразу после просмотра скриншота. Для ускорения обработки скриншоты рекомендуется прикладывать как изображения (JPG, PNG), а не вставлять их в документы формата Word. [Памятка, как сделать \(скриншот\)](#)

4. Сохраняйте номер запроса и историю переписки

Если по какой-то причине вы пишете не через портал, а по электронной почте, то при отправке комментариев к запросу указывайте его номер и не удаляйте из письма историю переписки. Это поможет избежать уточнений и ускорит решение запроса.

5. Читайте уведомления и отвечайте на вопросы техподдержки

Важно внимательно читать уведомления о статусе запроса, выполнять действия, рекомендованные специалистами и оперативно отвечать на заданные вопросы (добавляя комментарии на портале). Это поможет наиболее быстро выполнить запрос.

6. Не дублируйте запросы

Запросы обрабатываются в порядке очереди, повторный запрос не ускорит решение задачи. После отправки запроса необходимо дожидаться уведомления о решении или комментария с просьбой предоставить дополнительную информацию.

7. Читайте инструкции по используемым программам/системам

До обращения в техподдержку посмотрите инструкции. Вполне вероятно, что решение уже описано и можно выполнить нужные действия, не дожидаясь ответа техподдержки. Новые знания помогут более ясно сформулировать запросы, что ускорит их выполнение.

8. 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.

История версий документа

Версия	Дата	Описание правок	Автор
1.0	2019.01.15	Первая версия руководства [LibreOffice 5.4]	Штиглиц Евгений Константинович
1.1	2019.01.18	Информация о комментировании запросов	Штиглиц Евгений Константинович
1.2	2019.01.30	Мелкие правки и оформление [LibreOffice 6.1]	Штиглиц Евгений Константинович
1.3	2019.02.01	Описание служебной версии и актуализация	Штиглиц Евгений Константинович
1.4	2019.02.12	О возобновлении запросов [LibreOffice 6.2]	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 [LibreOffice 6.3]	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	Штиглиц Евгений Константинович
1.13	2020.04.23	Дополнение раздела о порядке создания запросов [LibreOffice 6.4]	Штиглиц Евгений Константинович
1.14	2020.11.18	Исправления после обновления NSD и портала [LibreOffice 7.0]	Штиглиц Евгений Константинович

Проверьте наличие более новой версии руководства на сайте <https://citto.ru/directions/63?show=1>

Нашли неточности или ошибки в руководстве? Пожалуйста, напишите автору по адресу ShtiglicEK@72to.ru