

Часто задаваемые вопросы (FAQ): портал поставщиков услуг в области доменных имен (NSp) для регистратур и регистраторов Версия 1.0

Доступ

1. Какой URL-адрес портала услуг в области доменных имен?

<https://portal.icann.org>. Рекомендуем вам сохранить эту ссылку в закладках, а также сохранить сообщение электронной почты со ссылкой для активации учетной записи — они могут понадобиться вам в будущем.

2. Как получить доступ к своей учетной записи?

Если вы не пользовались порталом NSp, вы получите от ICANN сообщение электронной почты со ссылкой для активации учетной записи. Указанная в этом сообщении ссылка будет действительна в течении 7 (семи) дней. Если вам нужно активировать учетную запись после истечения срока действия этой ссылки, запросите новую ссылку для активации в глобальной службе поддержки по адресу globalsupport@icann.org.

Если вы уже пользовались порталом для поставщиков услуг в области доменных имен ранее, для вас ничего не изменилось. Войдя в систему, выберите в верхнем левом углу нужную роль (регистратура, регистратор или централизованная служба файлов корневой зоны, CZDS)*, чтобы получить доступ к соответствующим функциям. (**Только если у вас есть разрешение на использование этих функций.*)

3. Ограничен ли срок действия ссылки для активации учетной записи?

Да. Ссылки для активации учетной записи остаются рабочими в течение 7 (семи) календарных дней, однако рекомендуется использовать их в течение 24 часов после получения.

4. Кому присылаются сообщения электронной почты со ссылками для активации?

Сообщения электронной почты со ссылками для активации отправляются администраторам групп и основным контактными лицам регистратур, регистраторов и служб CZDS, а также владельцам учетных записей кандидатов на доменные имена.

5. Многофакторная аутентификация будет запрашиваться при каждом входе в систему?

Да. Для вашей защиты при каждом входе в систему вам будет предлагаться ввести свое имя пользователя и пароль, А ТАКЖЕ пройти дополнительную проверку подлинности. Дополнительная проверка подлинности может осуществляться с помощью приложений для смартфона Google Authenticator или OKTA Verify либо же посредством звонка на ваше мобильное устройство.

6. Как можно поменять пароль или способ многофакторной аутентификации?

Щелкните на значке пользователя (ваше имя) в правом верхнем углу и выберите пункт **Support (Поддержка)**, чтобы ознакомиться с указаниями по смене пароля или способа многофакторной аутентификации.

7. **Я не могу войти в систему с использованием многофакторной аутентификации, поскольку у меня нет доступа к старому адресу электронной почты или мобильному телефону, а новый адрес электронной почты или мобильный телефон на портале NSp еще не указан. Что мне делать?**

Напишите по адресу электронной почты globalsupport@icann.org.

8. **Что делать, если я забуду свой пароль к порталу?**

На странице входа воспользуйтесь ссылкой **Forgot Your Password? (Забыли пароль?)**.

Вам будет отправлено сообщение электронной почты о сбросе пароля.

9. **Если я не введу правильный пароль, я буду заблокирован и не смогу войти в свою учетную запись?**

Да. Если пользователь не введет правильный пароль с трех попыток, он будет заблокирован.

После этого можно будет воспользоваться ссылкой **Forgot Your Password? (Забыли пароль?)**

на странице входа в систему или написать по адресу электронной почты

globalsupport@icann.org, чтобы сбросить пароль.

10. **В качестве идентификаторов пользователей используются адреса электронной почты?**

Да.

11. **Можно ли использовать один и тот же идентификатор пользователя для нескольких учетных записей?**

Да, разными учетными записями можно пользоваться с одним и тем же идентификатором пользователей.

12. **Можно ли предоставлять доступ к этому новому порталу другим пользователям?**

Да, администраторы групп и основные контактные лица могут разрешать доступ к порталу для других пользователей.

Регистратуры: Создайте на портале NSp заявку общей формы на предоставление доступа дополнительным членам группы. Или же следуйте указаниям на [странице ресурсов для регистратур](#).

Регистраторы: Для авторизации новых пользователей следуйте указаниям на [странице изменения контактных данных регистраторов](#).

13. **Существует ли ограничение на количество пользователей, которым можно разрешить доступ к порталу NSp?**

Нет. Однако в соответствии с нашей политикой запрашивать доступ для дополнительных членов могут только основные контактные лица регистратур и регистраторов.

14. **Нужно ли мне загрузить приложение для многофакторной аутентификации (ОКТА или Google Authenticator)?**

Да. Эти приложения можно бесплатно загрузить из магазина приложений.

15. ОКТА — это плагин к Salesforce?

Да. ОКТА — это стороннее приложение, которое интегрируется с системой Salesforce для обеспечения функциональности многофакторной аутентификации.

16. Были ли приложения ОКТА или Google Authenticator модифицированы для использования их ICANN, и если да, то можно ли ознакомиться с условиями и положениями их использования?

Нет, они не были модифицированы.

17. Какой браузер лучше использовать?

Последнюю версию Google Chrome.

Общие вопросы

1. Нужно ли мне загружать в свою учетную запись на портале NSp свою информацию или же она будет загружена туда автоматически?

Для существующих пользователей портала NSp информация учетных записей будет загружена автоматически. Таким пользователям будет отправлено сообщение электронной почты со ссылкой для активации учетной записи.

2. Будут ли на портале NSp представлены данные о выставленных счетах и платежах?

Нет, однако если у вас возникают вопросы, касающиеся счетов или оплаты, вы можете задать их, заполнив заявку общей формы на портале NSp.

3. Какая информация будет представлена в разделе «Моя информация»?

Вы можете просмотреть всю информацию, касающуюся ваших персональных контактных данных, а также изменить способ многофакторной аутентификации. Если вам понадобится изменить эту информацию, обратитесь к персоналу ICANN через заявку общей формы или по адресу электронной почты globalsupport@icann.org. Не забудьте указать сведения, перечисленные выше.

Вопросы, касающиеся регистратур

1. Будут ли в моей новой учетной записи домены верхнего уровня (TLD), к которым нет доступа из текущей версии портала?

Да, ранее присвоенные домены верхнего уровня теперь будут доступны через портал NSp, соответствующие данные будут автоматически добавлены в учетные записи.

2. Если я новый пользователь, нужно ли мне добавлять свои учетные записи на портале NSp?

Основные контактные лица могут разрешать дополнительным пользователям доступ к portalу и одной или нескольким учетным записям. Перейдите на вкладку **Запрос новой услуги** и создайте заявку общей формы на портале NSp.

- 3. Различные заявки и запросы услуг регистратур обрабатываются разными специалистами?**
Да, заявки общей формы обрабатываются глобальной службой поддержки (GSC. Запросы услуг через портал NSp направляются непосредственно в службу предоставления услуг.
- 4. Будет ли новый портал содержать все контактные данные?**
Да, все существующие контактные данные регистратур будут перенесены на портал NSp, вы сможете просмотреть эту информацию.
- 5. Если у меня есть заявки в стадии рассмотрения от другой организации, отличающейся от организации оператора регистратуры, у меня будет две учетные записи?**
Да, меню учетной записи кандидата несколько отличается от меню учетной записи оператора регистратуры. С помощью пункта выбора пользователя в левой верхней части экрана можно переключаться между разными учетными записями.
- 6. Каким образом портал обрабатывает запросы RSEP, охватывающие несколько TLD?**
При создании запроса RSEP можно выбрать несколько доменов верхнего уровня (TLD).
- 7. Есть ли какой-то вебинар или учебные материалы для знакомства с этим порталом?**
Две записи, демонстрирующие функциональность для регистратур, представлены здесь:
<https://participate.icann.org/p2so4aunti4>
<https://participate.icann.org/p259wbkbbwz/>

Вопросы, касающиеся регистраторов

- 1. Как изменить основное контактное лицо для регистратора?**
Следуйте указаниям на [странице изменения контактных данных регистратора](#).
- 2. Что такое администратор группы и как его поменять?**
Администратор группы — это основное контактное лицо для нескольких регистраторов. Чтобы поменять администратора группы, следуйте указаниям на [странице изменения контактных данных регистратора](#).
- 3. Что случилось с системой RADAR? RADAR все еще можно использовать как авторитетную систему регистрации данных?**
RADAR — устаревшая система, использование которой прекращено. Ей на смену пришел портал NSp, который теперь будет использоваться в качестве авторитетной системы регистрации данных.
- 4. Что будет с моими данными в системе RADAR?**
Все ранее сохраненные данные будут перенесены из старой системы в новую систему портала NSp.

5. Где можно указать информацию, предусмотренную спецификацией информации о регистраторе (RIS)?

Следуйте указаниям на [странице изменения контактных данных регистратора](#).

6. Как часто обновляется список жалоб, рассматриваемых отделом контроля исполнения договорных обязательств?

Этот список обновляется каждое воскресенье, в период времени с 01:00 по 04:00 UTC, на основе информации системы учета жалоб отдела контроля исполнения договорных обязательств ICANN.

7. Есть ли какой-то вебинар или учебные материалы для знакомства с этим порталом?

Запись ознакомительного материала для регистраторов представлена [здесь](#):

Вопросы, касающиеся соблюдения обязательств

1. Все сообщения о нарушениях обязательств будут перенесены в новый портал?

Нет, на портале NSp будут учитываться только жалобы, созданные после 14 августа 2020 года. Все существующие жалобы, находящиеся на рассмотрении (полученные до 14 августа 2020 года), а также записи, касающиеся операций технического мониторинга (например, сообщения системы контроля уровня обслуживания, операции депонирования данных) будут по-прежнему рассматриваться по адресу compliance-tickets@icann.org, пока они не будут закрыты или пока старая система не будет выведена из эксплуатации.

2. Как можно узнать, есть ли рассматриваемые случаи предполагаемого несоблюдения обязательств, требующие моего внимания, если на портале NSp они не отображаются?

На портале NSp перейдите на вкладку Compliance Tickets (Outside NSP) (Сообщения о нарушениях (не в NSP) в верхней части экрана. Здесь регистраторы могут просматривать сообщения о нарушениях, активные в старой системе. Этот список предлагается использовать исключительно в информационных целях; ответить на эти сообщения в рамках этого портала нельзя.

Регистраторам список сообщений о нарушениях показываться не будет. Вместо этого будет отображаться только сообщение с указанием того, где можно найти сообщения о нарушениях, активные в старой системе, и как на них отвечать. Если вы не уверены в том, какие сообщения о несоблюдении обязательств происходят из старой системы учета жалоб, напишите по адресу электронной почты compliance@icann.org.

3. Будут ли жалобы всех типов отображаться на панели управления?

Да. Жалобы всех типов, имеющие отношение к регистраторам и операторам регистратур, отображаются на панели управления. Если открытых разбирательств по тому или иному виду жалоб нет, будет отображаться общее значение 0.

4. Некоторые типы жалоб на панели управления называются иначе, почему?

В последней версии системы NSp изменились названия типов жалоб. Воспользуйтесь следующей справочной таблицей.

Новое название	Старое название
Приостановка доменов	Удаление доменов
Общие жалобы, регистраторы	Прочие жалобы, регистраторы
Общие жалобы, регистратуры	Прочие жалобы, регистратуры
Неточность/формат/недоступность регистрационных данных	Неточность/форма/недоступность данных WHOIS

5. Как отличать уведомления о создании записи о жалобе и уведомления о добавлении комментария к собственно запросу/сообщению о жалобе на несоблюдение требований?

В обоих случаях, и при создании записи о жалобе, и при добавлении комментария, в уведомлении приводятся данные записи (такие как тип жалобы и срок исправления), однако в запросе или сообщении о несоблюдении требований приводится также список пунктов, выполнение которых требуется, чтобы продемонстрировать соблюдение соответствующей политики или соглашения ICANN.

6. Какому контактному лицу направляются уведомления о создании записи, добавлении комментария и необходимости обеспечить соблюдение требований?

Уведомления направляются контактному лицу по соблюдению обязательств, указанному в данных портала. Третьи уведомления/запросы, извещения о повышении уровня рассмотрения, уведомления о нарушениях, уведомления о приостановке и прекращении работы при необходимости рассылаются также основным контактными лицам и контактными лицам по правовым вопросам.

7. Изменится ли процесс обеспечения соблюдения обязательств при переходе на портал NSp?

Нет. Мы постоянно добавляем новую функциональность к portalу NSp, однако сам процесс и подход ICANN к обеспечению соблюдения договорных обязательств не изменился.

8. Как можно отвечать на записи о жалобах?

Отвечать можно по электронной почте. При этом рекомендуется войти в систему на портале, чтобы видеть всю информацию, касающуюся соответствующей жалобы. В самих записях о жалобах можно отвечать на них на вкладке **Комментарии**.

9. Как понять, какая из сторон (отдел контроля исполнения договорных обязательств ICANN ICANN или организация-регистратор или оператор регистратуры) должна реагировать следующей на конкретном этапе?

Если статус записи «ICANN – In Progress» (ICANN — выполняется), это значит, что сейчас очередь ICANN рассмотреть обстоятельства и ответить. Если статус записи «Portal User Action Required» (Необходимо действие со стороны пользователя портала), значит, отвечать должны вы.

10. Нужен ли мне дополнительный доступ, чтобы просматривать записи о несоблюдении обязательств?

Доступ к записям о несоблюдении обязательств будет у всех зарегистрированных пользователей портала. Информация о том, как зарегистрировать нового пользователя, приведена в кратком руководстве по началу работы.

Справка, отзывы и поддержка

1. Где можно найти справочную документацию по использованию этой системы?

Щелкните на значке пользователя (ваше имя) в правом верхнем углу и выберите пункт **Document Library (Библиотека документов)**. Там вы найдете:

- [Руководство пользователя портала ICANN для поставщиков услуг в области доменных имен для регистратур](#)
- [Руководство пользователя портала ICANN для поставщиков услуг в области доменных имен для регистраторов](#)
- [Краткое руководство по услугам в области доменных имен для регистратур и регистраторов](#)

2. Как можно сообщить об ошибках/проблемах в работе?

Напишите по адресу электронной почты globalsupport@icann.org или откройте заявку общей формы.

3. К кому можно обратиться, если мне нужна помощь?

- Напишите по адресу электронной почты globalsupport@icann.org.
- Регистратуры могут создавать заявки общей формы прямо из портала NSp.
- Регистратуры могут писать по адресу электронной почты registrar@icann.org.
- Позвоните в ICANN по одному из номеров телефона, перечисленных здесь: <https://www.icann.org/resources/pages/customer-support-2015-06-22-en#global-support-centers>