



**Общество с ограниченной ответственностью
«ЭТП ГПБ Консалтинг»
(ООО «ЭТП ГПБ Консалтинг»)**

Руководство пользователя

**«Система управления данными по заявкам в удостоверяющий центр
(СУЗ УЦ)»**

Содержание

Обозначения и сокращения	3
1 Введение.....	4
1.1 Область применения	4
1.2 Краткое описание функциональных возможностей Системы	4
2 Назначение и условия применения Системы	5
3 Описание операций, выполняемых оператором Системы	6
3.1 Интерфейс Системы и основные принципы работы.....	6
3.1.1 Запуск Системы, смена пользователя и выход из Системы	6
3.1.2 Главная страница Системы	6
3.1.3 Блок «поисковая строка»	7
3.1.4 Блок «Фильтр»	7
3.1.5 Блок «Добавить заявку»	8
3.1.6 Создание новой заявки	8
3.2 Автоматические действия Системы	9
3.2.1 Работа с заявкой после создания	9
3.2.2 Создание счета	10
3.2.3 Формирование заявления в Системе.....	10
3.2.4 Статусы заявки	11
3.2.5 Отправка клиента на идентификацию	11
3.2.6 Идентификация заявителя	12
3.2.7 Выпуск КСКПЭП.....	13
3.2.8 Блок продления заявки	13
3.3 Раздел отчеты.....	14

Обозначения и сокращения

Сокращение	Расшифровка
СУЗ УЦ	Система управления заявками удостоверяющего центра.
SMEV	Система межведомственного электронного взаимодействия.
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации.
ФИО	Фамилия Имя Отчество

1 Введение

1.1 Область применения

«Система управления заявками удостоверяющего центра (СУЗ УЦ)» (далее – Система) предназначена для автоматизации процесса взаимодействия удостоверяющего с клиентами, приема заявок на выпуск квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи (далее – КСКПЭП) и оказания удостоверяющим центром сопутствующих (дополнительных) услуг, а также обработки уже созданных заявок.

1.2 Краткое описание функциональных возможностей Системы

Система обеспечивает выполнение следующих функций:

Предоставление пользователям Системы функционала по работе с заявкой на выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи (далее – заявка):

- Создание заявки пользователями Системы;
- Редактирование заявки пользователями Системы;
- Автоматическое изменение статусов заявки;
- Автоматическое изменение жизненного цикла заявки;
- Информирование пользователей Системы об изменениях в заявке;

Выпуск, установка и регистрация КСКПЭП на носитель:

- Запись КСКПЭП на физический носитель типа Рутокен или реестр устройства.

Проверка КСКПЭП и подписанного КСКПЭП электронного документа на действительность и математическую корректность:

- Функционал проверки статуса КСКПЭП;
- Механизм для проверки действительности и математической корректности подписанного КСКПЭП электронного документа.

Продление КСКПЭП:

- Предоставление возможности продления КСКПЭП по ранее действующей КСПЭП.

Отправка КСПЭП на регистрацию в ЕСИА.

Инструмент получения статистической информации по оказанным удостоверяющим центром услугам в Системе

- Получение информации за отчетный период;
- По количеству обработанных заявок;
- Подготовка финансовых показателей;
- Формирование отчета по статусам заявок в Системе.

2 Назначение и условия применения Системы

Система обеспечивает выполнение следующих функций:

- Создание заявки на оказание удостоверяющим центром услуг в соответствие с тарифами на услуги;
- ведение базы заявителей - физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- хранение данных заявителей с привязкой к датам;
- автоматическое изменение статусов заявки в соответствии с жизненным циклом;
- выполнение автоматических проверок персональных данных заявителя через канал СМЭВ;
- формирование и хранение платежных документов общей суммой (в составе объединённого счета) или по конкретной услуге;
- автоматизированная выдача доступа к универсальному передаточному документу (УПД);
- ведение базы агентов и партнеров в рамках договорных отношений;
- учет выданного материального актива;
- автоматизация процедуры выдачи КСКПЭП Заявителям;
- автоматический учет выданных КСКПЭП в Системе;
- формирование отчетных документов за выбранный отчетный период;
- фильтрация списков по указанным данным.

3 Описание операций, выполняемых оператором Системы

3.1 Интерфейс Системы и основные принципы работы

В данном разделе настоящего Руководства описана последовательность действий пользователя при работе с Системой.

3.1.1 Запуск Системы, смена пользователя и выход из Системы

Для входа в Систему необходимо получить доступ к СУЗ УЦ от системного администратора удостоверяющего центра. Вход в систему осуществляется в сети Интернет через браузер по постоянной ссылке: <https://suz.uc-gpb.ru> (введите адрес в адресную строку и нажмите клавишу Enter).

Необходимо сохранить указанную выше вкладку на панель закладок персонального компьютера или в папку «Избранное» в используемом браузере для быстрого доступа в дальнейшем.

Отобразится окно авторизации в защищенную часть Системы.

Введите в поля «Логин» и временный «Пароль», предоставленный администратором Системы, далее скопируйте предоставленные администратором данные или введите с помощью клавиатуры, а затем нажмите на кнопку «Войти».

После успешной авторизации в Системе отобразится окно установки постоянного пароля от учетной записи, смените пароль согласно требованиям Системы.

В результате успешной смены временного пароля Система потребует повторную авторизацию, с применением постоянного пароля.

После авторизации отобразится главная страница Системы

3.1.2 Главная страница Системы

Главная страница Системы отображается сразу после входа пользователя в нее. В левой части экранной формы расположены разделы по работе с Системой:

- Заявки;
- Продукты;
- Отчеты;

При выборе раздела «Продукты» открывается для выбора подраздел «Услуги» после выберите доступную категорию продукта.

В рабочей области продукта открывается следующее расположение кнопок:

- Добавить заявку;

- Объединить счета;
- Поисковая строка;
- Инструмент фильтра по указанным данным;

В нижней рабочей зоне главной страницы продукта выводиться ранее созданные заявки пользователем Системы с краткой информацией (номер заявки, дата создания, детали по выбранному тарифу и заявителю, статус заявки).

3.1.3 Блок «поисковая строка»

Для выполнения поиска перейдите в раздел в правом верхнем углу Системы, в поисковой строке «Быстрый поиск заявки».

Задайте критерии поиска (ФИО Заявителя, ИНН ЮЛ/ИП/ФЛ, номер заявки, присвоенный Системой, e-mail, наименование организации, номер счета) и нажмите на кнопку «Поиск» или клавишу «Enter» на клавиатуре.

При поиске по ФИО заявителя, ИНН, email может быть обнаружено несколько заявок, связанных с данным заявителем в Системе. Выберите нужную заявку, кликнув по строке с присвоенным Системой номером.

После выбора заявки откроется её полный состав, содержащий:

- Данные о получателе КСКПЭП;
- Детали заявки;
- Дополнительную информацию по заявке.

3.1.4 Блок «Фильтр»

Позволяет отфильтровать заявки по заданным критериям:

- диапазон дат создания заявки;
- статус заявки;
- источник заявки;
- создатель заявки;
- ответственный по заявке на текущий момент;
- тип получателя (ЮЛ/ИП/ФЛ);
- продукты удостоверяющего центра;
- место идентификации заявителя;
- тип идентификации заявителя (при личной явке/дистанционно по квалифицированному сертификату);
- статус идентификации заявителя.

В окне фильтра укажите критерии выбора и нажмите на кнопку «Применить». Будет выполнена фильтрация реестра по заданным параметрам и отобразится список заявок, удовлетворяющих отбору.

Список заявок отображает все доступные сотруднику заявки. После применения фильтра или поиска, отображает заявки, подпадающие под условия поиска или фильтра.

Для возвращения к полному списку заявок нажмите на кнопку «Сбросить» в окне фильтрации.

3.1.5 Блок «Добавить заявку»

Чтобы создать заявку на выпуск КСКПЭП необходимо вернуться на главную страницу Системы, в верхнем левом углу Системы размещена кнопка «Добавить заявку». Форма для создания заявки открывается после нажатия.

Форма создания заявки разделена на несколько этапов:

- основная информация по заявке и сертификату;
- данные клиента.

3.1.6 Создание новой заявки

Для создания заявки в СУЗ УЦ перейдите на главную страницу Системы, нажмите на кнопку в левом верхнем углу Системы «Добавить заявку», дождитесь открытия формы для заполнения информации по заявке и данных заявителя.

Выбор параметров:

Укажите место идентификации заявителя из списка доступных точек обслуживания удостоверяющего центра (УЦ);

Определите тип получателя:

- Юридическое лицо (ЮЛ);
- Индивидуальный предприниматель (ИП);
- Физическое лицо (ФЛ).

Выберете продукт или дополнительную услугу УЦ;

Заполнение данных заявителя:

ФИО Заявителя;

Email;

ИНН:

- организации (для ЮЛ/ИП)
- физического лица (для ФЛ)

Мобильный номер телефона;

СНИЛС;

Данные паспорта заявителя.

Завершение создания заявки:

В нижней части формы нажмите кнопку «Создать»;

После создания заявки система присвоит ей уникальный номер (формат: УЦ-111111).

3.2 Автоматические действия Системы

Заявка попадает в список всех заявок, созданных пользователем Системы в разделе «Удостоверяющий центр»;

На e-mail, указанный в данных заявителя отправляется уведомление о созданной заявке;

После создания заявки в СУЗ УЦ, сведения о заявителе проверяются в системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

В процессе проверки данных, система может вернуть результат проверки: м

- Запрос на верификацию данных отправлен;
- Данные успешно верифицированные;
- Данные не верифицированные;
- Запрос на верификацию данных отклонен.

3.2.1 Работа с заявкой после создания

В верхнем левом углу расположены кнопки управления заявкой:

- Кнопка «К списку» - позволяет вернуться в список всех заявок услуги;
- Кнопка «Копировать» - открывает окно создания новой заявки. Форма заявки будет пред заполнена данными заявителя копируемой заявки;
- Кнопка «История» - позволяет посмотреть историю изменений данной заявки.

Блок управления заявкой:

На главной странице заявки расположен блок управления

- «Статус заявки» - показывает текущий статус заявки, позволяет сменить статус, подтвердив выбор нажатием кнопки «Отправить»;
- «Уведомления» - позволяет по нажатию на кнопку отправить заявителю на почту письмо (приглашение на идентификацию, документ заявки на выпуск КСКПЭП, направить счет, уведомления по изменению данных в заявке);

«Подтвердить идентификацию заявителя» - позволяет из выпадающего списка выбрать соответствующий статус (отправить на идентификацию, успешно идентифицировано, возвращено на идентификацию) далее нажмите на кнопку «Отправить»;

В блоке общей информации по заявке расположены кнопки вывода информации, для перехода на нужную вкладку нажмите на её название.

Вкладки рабочей области:

- «Данные заявки» - общие сведения о заявке;
- «Данные получателя» - данные заявителя, введенные при создании заявки с возможностью их редактировать / дополнять;
- «Приложения» - раздел для прикрепления отсканированных документов заявителя;
- «Документы» - сформированные системой документы на основании данных заявителя;
- «Данные об оплате» - раздел с информацией об оплатах и счетах;
- «Данные о сертификате» - краткая информация о выпущенном КСКПЭП;
- «Связанные заявки» - в разделе отображаются заявки, связанные по ИНН заявителя;
- «Комментарии» - вкладка с возможностью оставить комментарий к заявке, в случае необходимости.

3.2.2 Создание счета

Для создания счета на оплату в момент создания заявки потребуется поставить галочку напротив параметра «Создать счет». При отсутствии необходимости в создании счета, галочку при создании заявки нужно снять.

Счет может быть создан в любой момент после создания заявки, до выпуска сертификата КЭП, чтобы сформировать счет в созданной ранее заявке, перейдите во вкладку «Документы» и нажмите кнопку «Создать счет».

Для того, чтобы отправить клиенту письмо с вложенным счетом, нажмите кнопку «Отправить счет» в блоке «Уведомления».

3.2.3 Формирование заявления в Системе

Для создания заявления на выпуск КСКПЭП в момент создания заявки поставить галочку напротив параметра «Создать заявление».

Чтобы сформировать заявление в созданной ранее заявке, необходимо перейти во вкладку «Документы» и нажать кнопку «Создать заявление».

Для отправки клиенту письма с вложенным заявлением на выпуск КСКПЭП, необходимо нажать кнопку «Отправить заявление» в блоке «Уведомления».

3.2.4 Статусы заявки

Система предусматривает определенное количество состояний заявки, «Статус заявки». Каждый статус заявки соответствует жизненному циклу заявки во время работы с ней.

Доступные статусы:

- Новая - Присваивается для успешно сохраненной заявки;
- В обработке - Присваивается для успешно сохраненной заявки;
- Проверена и ожидает оплаты - Присваивается после проверки данных в заявке;
- Оплачена - Присваивается после получения из 1С данных об оплате заявки;
- Ожидает исполнения - Присваивается после того, как оператор отправил приглашение пользователю явиться на идентификацию;
- Создание сертификата - Присваивается после одобрения запроса в УЦ на создание КСКПЭП;
- Сертификат создан - Присваивается после получения подтверждения создания КСКПЭП;
- КСКПЭП выдан - Присваивается после записи КСКПЭП на носитель;
- Запрос закрывающих документов - Присваивается после сохранения в заявке серийного номера КСКПЭП;
- Закрывающие документы получены - Присваивается после сохранения в приложении закрывающих документов, связанных с заявкой;
- Выполнена и закрыта - Присваивается после передачи пользователю закрывающих документов и сертификата;
- Отменена - Присваивается при отмене заявки.

3.2.5 Отправка заявителя на идентификацию

Если место продажи и место идентификации в заявке отличаются, требуется отправить клиента на идентификацию, используя функционал СУЗ УЦ.

Для отправки заявителя на идентификацию выполните следующие действия:

- войти в детальный просмотр заявки;
- в блоке «Подтвердить идентификацию клиента» раскрыть выпадающее меню;
- выбрать пункт «Отправлено на идентификацию»;
- нажать на кнопку «Отправить».

Перед отправкой на идентификацию убедитесь в соблюдении следующих условий:

- данные из заявки успешно прошли валидацию в СМЭВ;
- в заявке указан полный набор сведений, необходимых для выпуска сертификата ЭП;
- в заявку загружена копия паспорта владельца сертификата ЭП (Страница с фото + страница с действующей регистрацией);

Убедившись в соблюдении всех условий, нажмите на кнопку «Отправить».

После отправки на идентификацию, заявителю на электронную почту, указанную в заявке, поступает автоматическое уведомление, содержащее адрес точки идентификации и список необходимых документов.

В случае если необходимо продублировать приглашение в точку обслуживания, перейдите в заявку в раздел уведомлений и нажмите на «Отправить приглашение».

3.2.6 Идентификация заявителя

После проверки документов клиента, требуемых для выпуска сертификата ЭП, оператору необходимо загрузить сканированные копии заявления на выпуск КСКПЭП с отметкой о его принятии и регистрации.

Необходимо убедиться в соблюдении следующих условий:

- данные из заявки успешно прошли валидацию в СМЭВ;
- наличие в заявке сканированных копий документов в полном объеме;
- сканированные копии документов соответствуют оригиналам документов, предоставленных клиентом;
- заявление на выпуск сертификата ЭП отсканировано и прикреплено к заявке.

Убедившись в соблюдении всех условий, переведите статус идентификации в «Успешно идентифицировано» в верхней части заявки и нажмите кнопку «Отправить».

После подтверждения идентификации в Системе производится ряд автоматических действий:

- статус заявки меняется на «Успешно идентифицировано»;
- фиксируется дата и время идентификации;
- фиксируется ФИО оператора, проводившего идентификацию.

3.2.7 Выпуск КСКПЭП

После изменения статуса идентификации на «Успешно идентифицировано» оператору становится доступен раздел «Запросы в УЦ» в карточке заявки, в правом верхнем углу рабочей зоны.

В данном разделе необходимо последовательно выполнить следующие действия:

- Нажать кнопку «Создать пользователя» (после её появления);
- Нажать кнопку «Создание сертификата» (после её появления).

В появившемся окне выбора места хранения сертификата:

- Выбрать место хранения сертификата;
- Нажать кнопку «Установить сертификат»

Далее необходимо:

- Вернуться в управление заявкой;
- Открыть раздел «Документы»

В разделе «Документы» после выпуска сертификата будет сформирован Бланк сертификата. Данный документ необходимо распечатать и подписать с Заявителем.

Если был выставлен счет, необходимо:

- Дождаться изменения статуса заявки на «Закрывающие документы получены»;
- Перейти в раздел «Документы»;
- Распечатать УПД.

3.2.8 Блок продления заявки

При повторном обращении клиента с целью «продления»/выпуска еще одного сертификата» перейдите в раздел «Продукты», подраздел «Услуги» и выберите «Удостоверяющий центр».

В разделе всех заявок продукта «Удостоверяющий центр», в верхней левой рабочей области Системы (правее кнопки «Добавить заявку») расположена кнопка «Продлить заявку».

По нажатию на кнопку «Продлить заявку», открывается отдельное окно, в поле для ввода введите ИНН (ЮЛ/ИП/ФЛ), справа от поля ввода нажмите кнопку «Найти».

После нажатия на кнопку «Найти» происходит поиск всех заявок в продуктах «Удостоверяющий центр» в которых указан ИНН.

Ниже расположено окно для вывода результата поиска заявок с краткой информацией:

- дата создания заявки;
- номер заявки;
- ИНН организации/ФЛ;

- наименование организации;
- ФИО заявителя;
- e-mail;
- место продажи.

Напротив каждой найденной заявки расположена кнопка «Копировать».

Выберите из списка заявок необходимую для продления и нажмите на кнопку «Копировать» открывается окно создания новой заявки на продукт УЦ:

- в форме новой заявки на продукт УЦ автоматически заполняются все поля, подтягивая данные копируемой заявки;
- если какие-то поля в предыдущей заявке были пустыми, в новой они так же будут пустыми;

Важно! из предыдущей заявки не переносятся следующие поля:

- «Место продажи продукта/услуги» (место продажи автоматически устанавливается согласно филиалу, к которому прикреплен пользователь СУЗ УЦ);
- «Место идентификации клиента».

После создания заявки можно просмотреть ранние обращения во вкладке «Связанные заявки».

3.3 Раздел отчеты

Позволяет сформировать отчет по заявкам созданным оператором Системы за выбранный период и сохранить его в формате xlsx.

Для получения отчета нажмите на раздел «Отчеты» на главной странице Системы. В подменю раздела «Отчеты» нажмите на «УЦ. Отчет по продажам и идентификациям».

В основной рабочей области отобразиться 2 формы с настройками для поиска заявок:

форма отчета по продажам – формирует отчет по всем заявкам услуги «Удостоверяющий центр», которые сформировал оператор самостоятельно в Системе. Отчет генерируется по указанным параметрам:

- «Созданы от»;
- «Созданы до»;
- «Оплачены от»;
- «Оплачены до»;
- «Место продажи»;
- «Дата выпуска сертификата от»;

- «Дата выпуска сертификата до»;
- «Создатель заявки»;
- «Источник»;
- «Место идентификации»;
- «Тип идентификации»;
- «Продукт».

форма отчета по идентификациям – формирует отчет по всем заявкам на продукт «Удостоверяющий центр», в которых оператор выполнял идентификацию личности заявителя КСКПЭП. Отчет генерируется по указанным параметрам:

- «Продукт»;
- «Дата идентификации от»;
- «Дата идентификации до»;
- «Место идентификации»;
- «Ответственный»;
- «Статус идентификации».