



АО «НИИАС»

**Инструкция пользователя программы
«АРМ Агента»**

Москва 2022

Оглавление

1.	Описание программы	3
2.	Термины, используемые в программе	3
3.	Настройки программы	3
4.	Типы входа в программу	6
5.	Заведение новых заявок.....	7
5.1.	Для физического лица.....	7
5.2.	Для индивидуального предпринимателя	8
5.3.	Для юридического лица.....	8
6.	Поиск заявки.....	9
6.1.	Поиск заявки по ее номеру.....	10
6.2.	Поиск заявки по реквизитам организации (ИНН, КПП) и ФИО пользователя.....	10
6.3.	Выбор результата поиска.....	11
7.	Просмотр статуса заявки	11
8.	Проверка данных, занесенных в подзаявку пользователя	12
9.	Подтверждение личности	14
10.	Подтверждение прихода бумажных документов	16
10.1.	Подтверждение получения документов при входе при помощи логина и пароля ...	18
10.2.	Подтверждение получения документов при входе при помощи сертификата.....	19
11.	Печать документов после выпуска сертификата	20
12.	Формирование реестра документов	21
13.	Обращение в техподдержку.....	23

1. Описание программы

Программа «АРМ Агента» предназначена для осуществления взаимодействия Доверенного лица УЦ АО «НИИАС» с удостоверяющим центром по всем вопросам, связанным с заказом и выпуском сертификатов ключей проверки электронной подписи (СКПЭП) для выполнения требований текущего законодательства, подтверждения факта получения оператором ТЦФТО оригиналов бумажных документов, необходимых для процедуры выпуска сертификата или подключения клиента к системе электронного документооборота (ЭДО).

Для работы программы требуется следующее программное обеспечение:

- Операционная система семейства Windows 7, 8, 8.1, 10
- .NET 4.0 Full и выше
- КриптоПро CSP 4.0, 5.0

Программа «АРМ Агента» доступна для скачивания по ссылке:

<http://pkitrans.ru/AgentUC>

2. Термины, используемые в программе

Заявка – зафиксированное в системе обращение клиента по оказанию ему услуги или продаже ему продукта

Подзаявка – часть заявки, в рамках которой заполняются и хранятся данные по пользователю, включая автоматически сгенерированные и отсканированные документы для выпуска сертификата, подключения клиента к электронному документообороту (ЭДО)

ЭДО – электронный документооборот, движение электронных документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления

СКПЭП – сертификат ключа проверки электронной подписи

КСКПЭП – квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи

3. Настройки программы

В программе уже присутствуют стандартные настройки подключения к серверу. В случае необходимости входа в систему при помощи сертификата (см. п. 4), его можно установить или поменять в окне настроек программы.

Чтобы открыть окно «Настройки» настоящей программы, необходимо в окне входа в программу, которое открывается сразу после ее запуска, кликнуть по ссылке «Настройки».

Инструкция

АРМ Агента

Настройки

Тип входа:

Логин:

Пароль:

АО «НИИАС» 

Откроется окно «Настройки».

Настройки x

Адрес сервера:

[оао "нииас"](#)

использовать прокси

Данные прокси-сервера

использовать прокси-сервер по умолчанию

Адрес прокси-сервера: Порт:

требуется аутентификация на прокси

В данном окне можно изменить адрес сервера подключения, задать параметры подключения через прокси-сервер, а также установить или заменить сертификат.

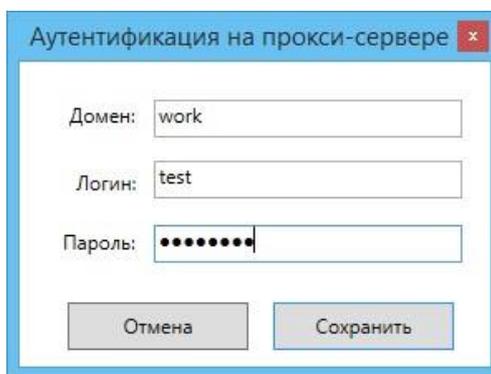
Замена адреса сервера должна производиться только в случае невозможности подключения и под контролем технической поддержки АО «НИИАС»

Стандартные адреса сервера:

Обеспечен доступ	Адрес сервера	Вариант входа в программу
через сеть Интернет	https://www1.pkitrans.ru/TCFTOService/	- вход по логину и паролю - вход по сертификату
через сеть ОАО РЖД (rzd)	https://10.248.8.240/TCFTOService/	- вход по логину и паролю

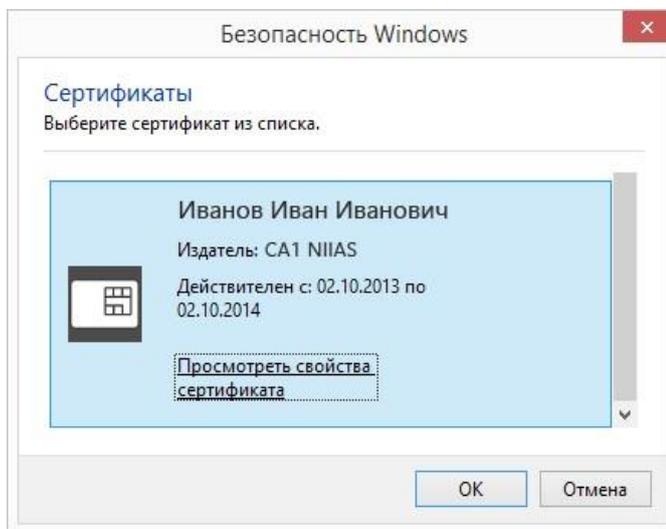
Для задания настроек подключения через прокси-сервер необходимо отметить галочку «использовать прокси». При этом станут доступными для ввода информации поля адреса и порта прокси-сервера, а также появится возможность установить подключение через прокси-сервер по умолчанию.

Для аутентификации на прокси-сервере необходимо нажать кнопку «Логин/пароль», которая активируется при включении галочки «требуется аутентификация на прокси». При этом открывается окно «Аутентификация на прокси-сервере».



В соответствующие поля окна требуется ввести домен, логин и пароль для подключения к прокси-серверу.

Чтобы установить или заменить сертификат, необходимо кликнуть по кнопке «Сменить сертификат». Откроется окно выбора сертификата:



Найдите в списке подходящий сертификат и нажмите на кнопку «ОК».

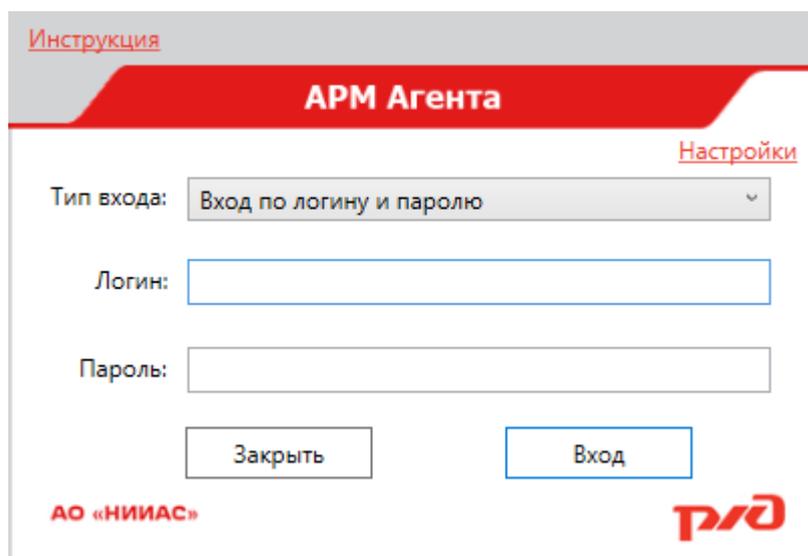
После произведенных изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить» для фиксации изменений или кнопку «Закреть» для их отмены.

4. Типы входа в программу

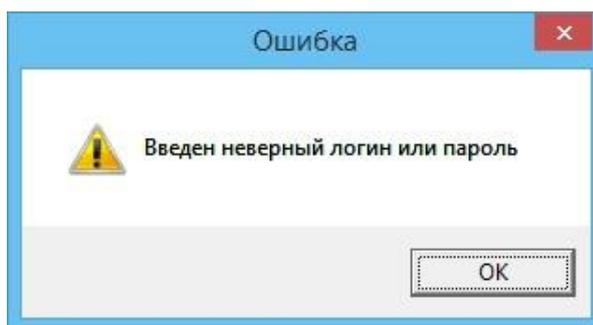
В программу можно входить одним из двух способов – при помощи заранее полученного логина и пароля¹ или при помощи сертификата.

Логинем служит электронная почта оператора.

Чтобы войти в программу при помощи логина и пароля, необходимо в первом окне программы в выпадающем списке «Тип входа» выбрать «Вход по логину и паролю», затем ввести свои учетные данные в соответствующие поля окна.



После ввода учетных данных необходимо нажать кнопку «Вход». Если была введена неверная пара логин-пароль, то программа выдаст следующее окно:



Если пароль был утерян, необходимо обратиться в техническую поддержку АО «НИИАС» для его замены.

Чтобы войти по сертификату, необходимо в выпадающем списке «Тип входа» выбрать «Вход по сертификату».

¹ Только для функций, связанных с просмотром данных, а также по выполнению ряда действий по процессам выпуска неквалифицированного СКПЭП. Для выпуска КСКПЭП требуется авторизация по квалифицированному сертификату.

Инструкция

АРМ Агента

Настройки

Тип входа:

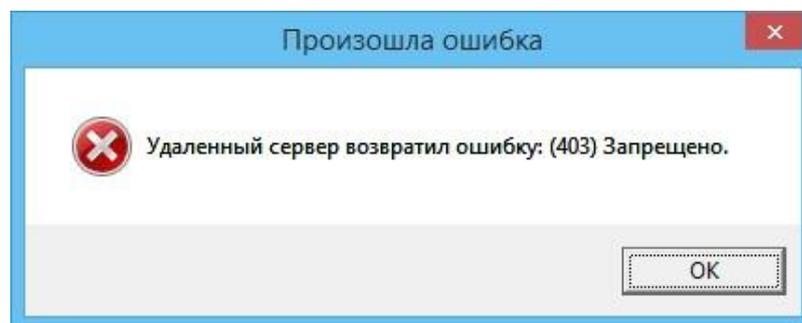
Логин:

Пароль:

АО «НИИАС»

При этом поля логина и пароля блокируются для ввода данных.

При попытке войти с неправильным сертификатом будет выведено следующее предупреждение:



Смена сертификата для входа производится из окна настроек (см. п. 3).

5. Заведение новых заявок²

Для заведения новой заявки выберите пункт «Создать заявку на выпуск».

В зависимости от типа выпускаемого сертификата заполните информацию по типу сертификата:

5.1. Для физического лица

Необходимо заполнить следующие данные:

- ИНН физического лица
- Фамилия Клиента
- Имя Клиента
- Отчество Клиента
- Адрес электронной почты для получения доступа к личному кабинету клиента

² В случае если Договор Агента с УЦ подразумевает заведение заявок напрямую от Операторов Агента

Создание заявки

Юридическое лицо

Физическое лицо

ИП

Данные для ФЛ

ИНН:

Фамилия клиента:

Имя клиента:

Отчество клиента:

Адрес e-mail:

Создать заявку

5.2. Для индивидуального предпринимателя

Необходимо заполнить следующие данные:

- ИНН физического лица
- ОГРНИП
- Фамилия Клиента
- Имя Клиента
- Отчество Клиента
- Адрес электронной почты для получения доступа к личному кабинету клиента

Создание заявки

Юридическое лицо

Физическое лицо

ИП

Данные для ИП

ИНН:

ОГРНИП:

Фамилия клиента:

Имя клиента:

Отчество клиента:

Адрес e-mail:

Создать заявку

5.3. Для юридического лица

Необходимо заполнить следующие данные:

- Наименование организации
- ИНН организации
- КПП организации
- ФИО уполномоченного лица Клиента
- Адрес электронной почты³ для получения доступа к личному кабинету Клиента
- Количество заказываемых КСКПЭП

Создание заявки

Юридическое лицо
 Физическое лицо
 ИП

Данные для ЮЛ

Наименование организации:

ИНН:

КПП:

ФИО уполномоченного лица:

Адрес e-mail:

Количество сертификатов:

Создать заявку

6. Поиск заявки

После успешного входа в программу откроется окно поиска заявки.

Окно поиска заявки имеет две вкладки, каждая из которых содержит поля ввода по каждому варианту поиска. Для того, чтобы осуществить поиск по заданным параметрам, необходимо нажать кнопку «Найти».

Проверка документов

Файл Инструменты Помощь Заявки в статусе проверки

Поиск клиента по базе

По номеру заявки По данным организации

Введите номер заявки

Найти

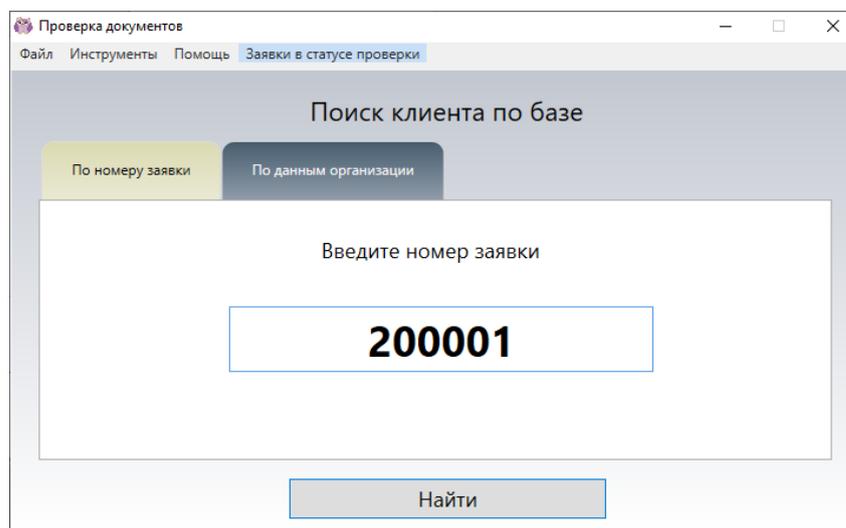
³ Здесь и далее – должен быть предоставлен адрес электронной почты в сети Интернет

Существует два варианта поиска заявки:

- По номеру заявки (вкладка «По номеру заявки»)
- По реквизитам организации (ИНН, КПП) и ФИО пользователя (вкладка «По данным организации»)

6.1. Поиск заявки по ее номеру

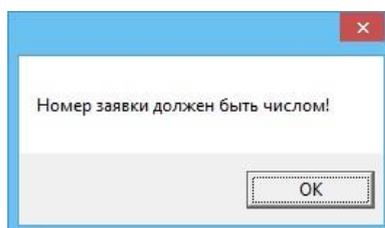
На первой вкладке программы имеется текстовое поле, в которое надо ввести номер заявки.



Следует обратить особое внимание на то, что номер заявки это цифры!

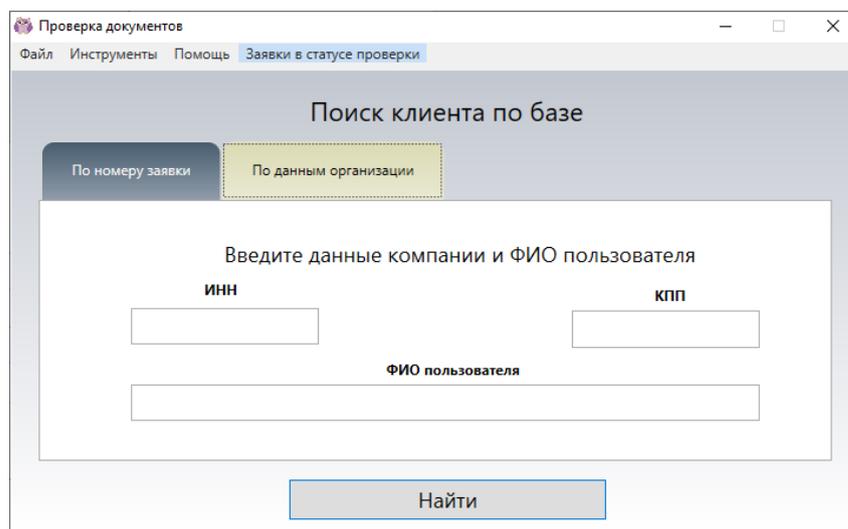
После этого необходимо нажать кнопку «Найти».

Если введен номер заявки, содержащий отличные от цифр знаки, будет выведено следующее сообщение:



6.2. Поиск заявки по реквизитам организации (ИНН, КПП) и ФИО пользователя

На второй вкладке программы «По данным организации» необходимо заполнить хотя бы одно из полей – ИНН, КПП или ФИО пользователя.



ФИО пользователя не обязательно вводить полностью, достаточно ввести его часть.

6.3. Выбор результата поиска

После нажатия на кнопку «Найти» происходит обращение на сервер. В ответ может отобразиться одна или несколько подзаявок.

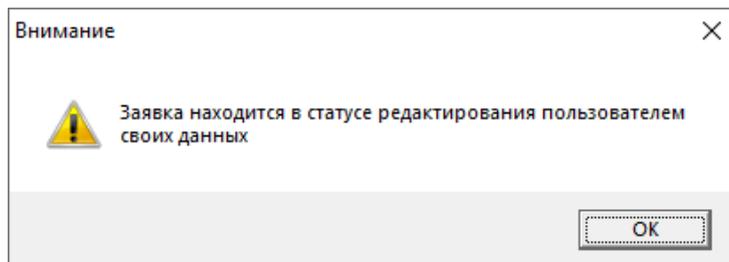
В случае, если была найдена одна подзаявка, то откроется окно подтверждения прихода бумажных документов. Если было найдено несколько подзаявок, то сперва откроется окно со списком подзаявок:

ФИО пользователя	Заявка	Подзаявка
Петров Михаил Васильевич	202487	1
Сальцова Мария Павловна	202487	2
Лосев Вадим Михайлович	202489	1

Чтобы открыть необходимую подзаявку, необходимо два раза кликнуть по ее строке в таблице окна.

7. Просмотр статуса заявки

Когда выбрана необходимая подзаявка, открывается ее окно, внешний вид которого зависит от типа входа в программу. Если заявка находится в статусе заполнения клиентом данных, отобразится следующее окно:



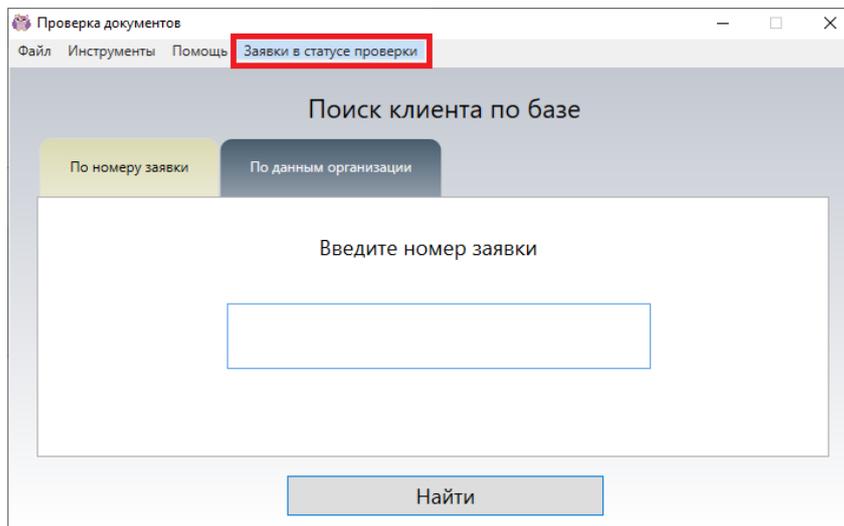
Если заявка находится в статусах, отличных от проверки занесенных клиентом данных сотрудником ЦФТО/ТЦФТО и подтверждения прихода бумажных документов, то в окне заявки показывается только первая страница с указанием статуса заявки, основной информацией о контрагенте и владельце сертификата.

8. Проверка данных, занесенных в подзаявку пользователя⁴

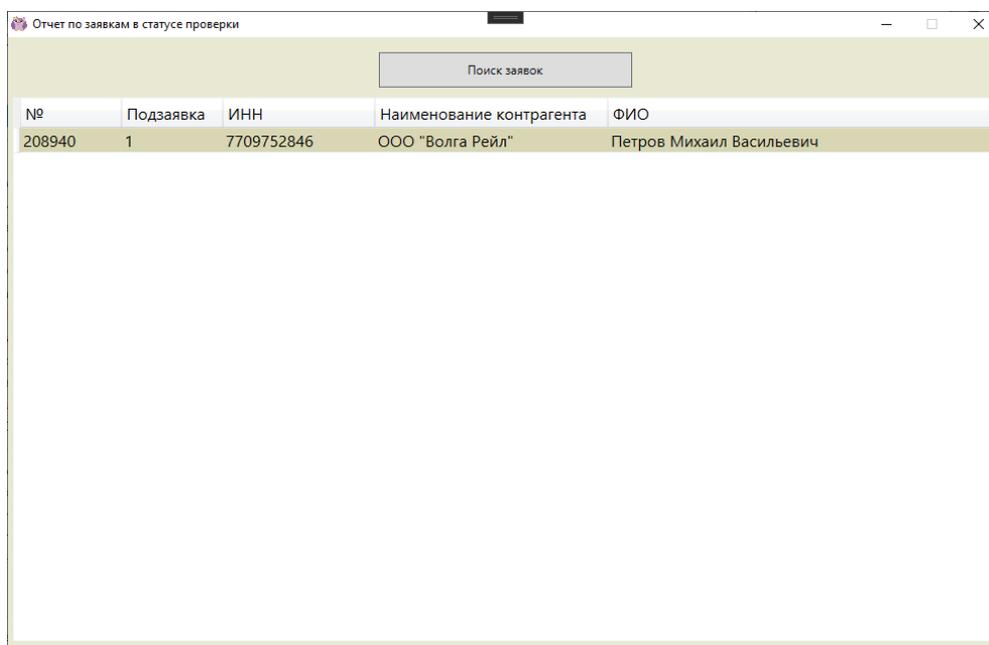
Если в рамках заявки выпускается сертификат для работы в АС ЭТРАН или в сертификат Заявителем было запрошено внесение дополнительной специфической информации (Unstructured Name), то необходимо сравнить данные, занесенные в информационной системе (АС ЭТРАН или иной) и в заявке пользователя для исключения ошибок при выпуске сертификата.

Информация о необходимости проверки данных заявки будет поступать на e-mail-адреса тех сотрудников Агента, которые ответственны за конкретную заявку. Также список заявок, требующих проверки, можно открыть из главного окна программы, кликнув по пункту меню «Заявки в статусе проверки».

⁴ Для выпуска усиленных неквалифицированных СКПЭП для работы в АС ЭТРАН, заказ которых был осуществлен из АС ЭТРАН или для квалифицированных сертификатов, в которые необходимо занесение дополнительного поля Unstructured Name



Откроется список заявок, требующих проверки:



При двойном клике на строке из списка откроется окно заявки.

При переходе заявки в статус проверки данных, внесенных пользователем, и сравнения их с данными в информационной системе (Unstructured Name или ИД ЭТРАН) в окне заявки отображается только одна вкладка:

Необходимо сравнить ФИО пользователя и ИД ЭТРАН (Unstructured Name), внесенные в заявку с данными, которые зафиксированы в АС ЭТРАН или другой информационной системе в зависимости от назначения используемого сертификата.

Для отправки результата проверки и перевода заявки в следующий статус необходимо, чтобы токен с действующим ключом электронной подписи был вставлен в компьютер.

В случае подтверждения внесенных данных необходимо нажать на кнопку «Подтверждаю». Может быть предложено ввести PIN-код от токена, т.к. при этом подписывается квитанция о положительном результате проверки данных.

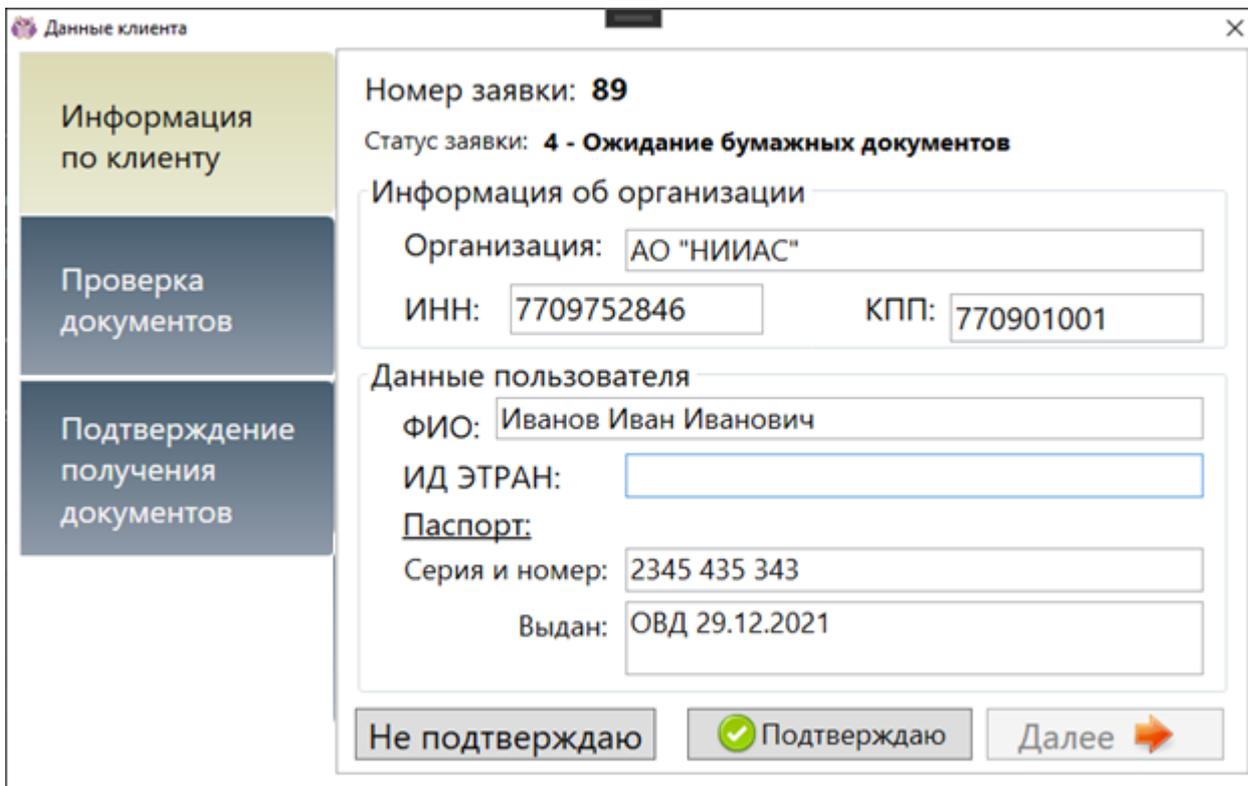
В случае, если данные в АС ЭТРАН или другой информационной системе и в заявке не совпадают, то необходимо нажать на кнопку «Данные не верны». Откроется окно, в котором в соответствующие поля необходимо занести информацию, содержащуюся в ЭТРАН (ФИО, ИД ЭТРАН/Unstructured Name) и нажать на кнопку «Подтверждаю, что эти данные корректны⁵». Может быть предложено ввести PIN-код от токена, т.к. при этом подписывается квитанция об отрицательном результате проверки данных.

9. Подтверждение личности

Для выпуска **квалифицированного** СКПЭП (КСКПЭП) Агентом должна быть обеспечена проверка личности лиц – Заявителей на получение КСКПЭП, обращающихся за получением КСКПЭП.

Для идентификации личности Оператору необходимо открыть заявку на выпуск КСКПЭП (см. Раздел 6 «Поиск заявки»)

⁵Соответствуют назначению использования в выбранной информационной системе



Данные клиента

Информация по клиенту

Проверка документов

Подтверждение получения документов

Номер заявки: **89**

Статус заявки: **4 - Ожидание бумажных документов**

Информация об организации

Организация: АО "НИИАС"

ИНН: 7709752846 КПП: 770901001

Данные пользователя

ФИО: Иванов Иван Иванович

ИД ЭТРАН:

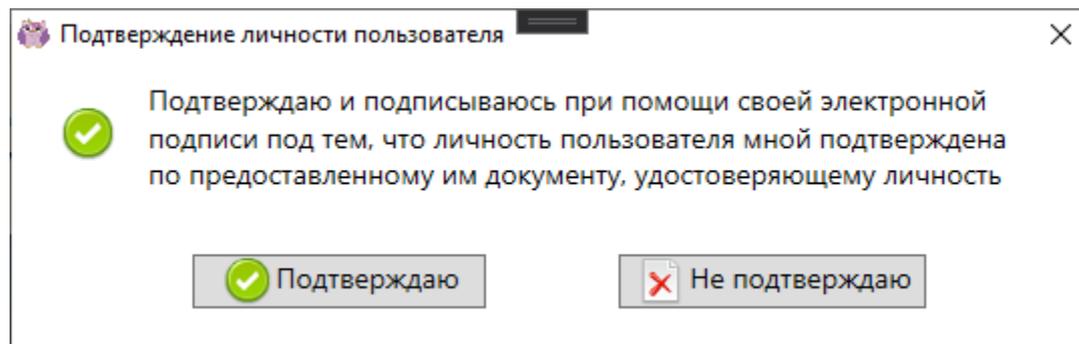
Паспорт:

Серия и номер: 2345 435 343

Выдан: ОВД 29.12.2021

Не подтверждаю Подтверждаю Далее ➔

В появившемся окне необходимо нажать на кнопку «Подтверждаю»



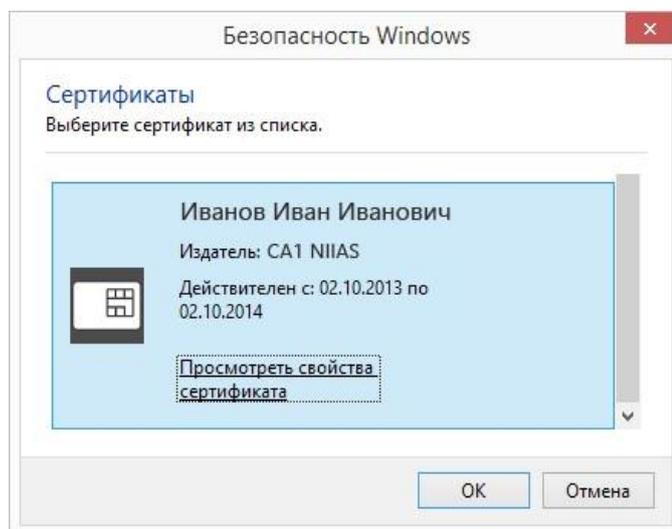
Подтверждение личности пользователя

Подтверждаю и подписываюсь при помощи своей электронной подписи под тем, что личность пользователя мной подтверждена по предоставленному им документу, удостоверяющему личность

Подтверждаю Не подтверждаю

В появившемся окне необходимо повторно подтвердить факт идентификации нажатием на кнопку «Подтверждаю».

Для подписания подтверждения успешной идентификации личности необходимо выбрать сертификат Оператора:



Затем нажать «ОК».

Для отправки результата идентификации личности необходимо, чтобы токен с действующим ключом электронной подписи был вставлен в компьютер.

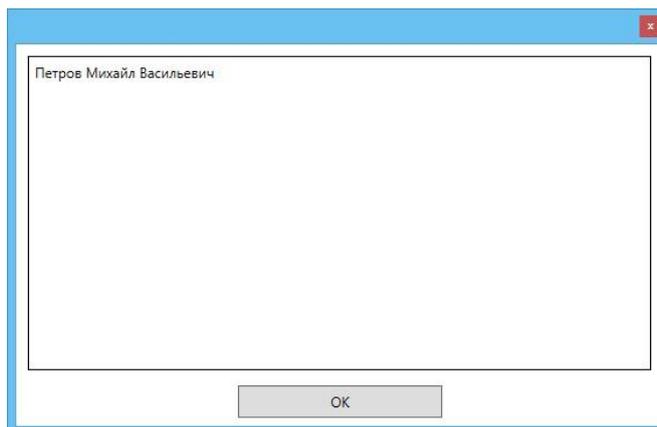
10. Подтверждение прихода бумажных документов

Когда выбрана необходимая подзаявка, открывается ее окно, внешний вид которого зависит от типа входа в программу.

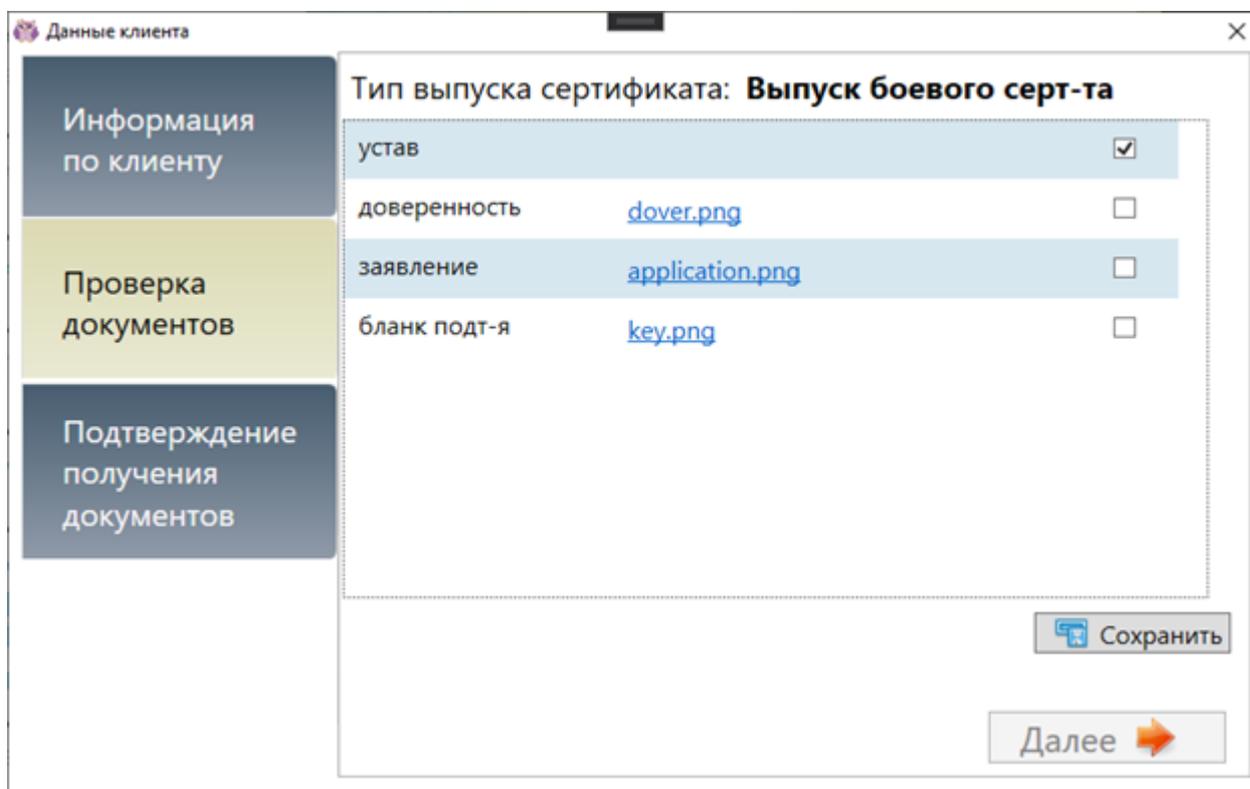
Первые две страницы мастера идентичны при всех способах входа в программу, поэтому в качестве примера взят интерфейс программы при входе при помощи логина и пароля.

Первая страница мастера подтверждения получения документов – это общая информация об организации и о пользователе для контроля правильности выбора подзаявки. При двойном

клике на поля «Организация», «ФИО» и «Выдан» в разделе «Данные пользователя» открывается окно с текстом выбранного поля.



При нажатии на кнопку «Далее» открывается вторая страница мастера – «Проверка документов».



При получении бумажного оригинала соответствующего документа необходимо сверить его содержимое с содержимым его скана. Для этого требуется кликнуть по ссылке напротив документа соответствующего типа. Документ откроется в программе по умолчанию для файла определенного типа (PDF, JPEG и т.п.). При соответствии данных в скане и в бумажном оригинале необходимо поставить галочку напротив него. После проставления галочек необходимо нажать на кнопку «Сохранить», после чего кнопка «Далее» становится активной, необходимо нажать на нее.

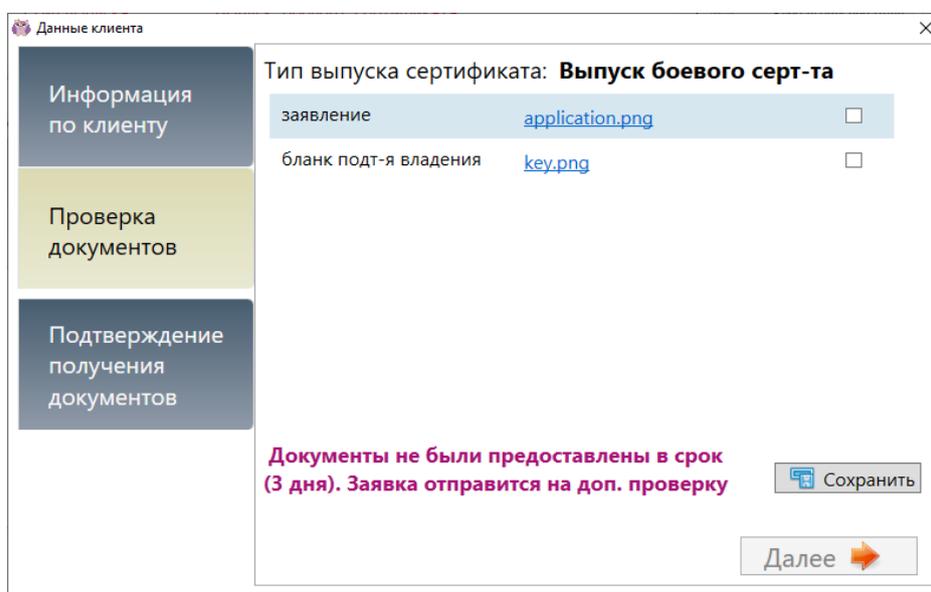
У документов на выпуск КСКПЭП присутствует виза в нижних частях страницы:

Документы получены и проверены Идентификация личности проведена	
ФИО	_____
	Подпись _____
Дата	_____ 202__

При приеме документов от клиента необходимо заполнить данную визу.

Если клиент в составе комплекта документов для выпуска КСКПЭП предоставил нотариально заверенную доверенность, то ее необходимо сравнить с вложенным сканом доверенности и в случае успешного прохождения проверки необходимо поставить галочку напротив строки «Доверенность». Оригинал нотариальной доверенности остается у клиента.

В случае выпуска КСКПЭП клиенту необходимо предоставить документы в течение 3 дней после прохождения проверок со стороны УЦ АО НИИАС. В соответствующем уведомлении, которое приходит клиенту на e-mail, указан день, до которого необходимо предоставить оригиналы бумажных документов. Если клиент явился с комплектом документов после указанной в письме даты, то в окне заявки будет отображено уведомление об этом:



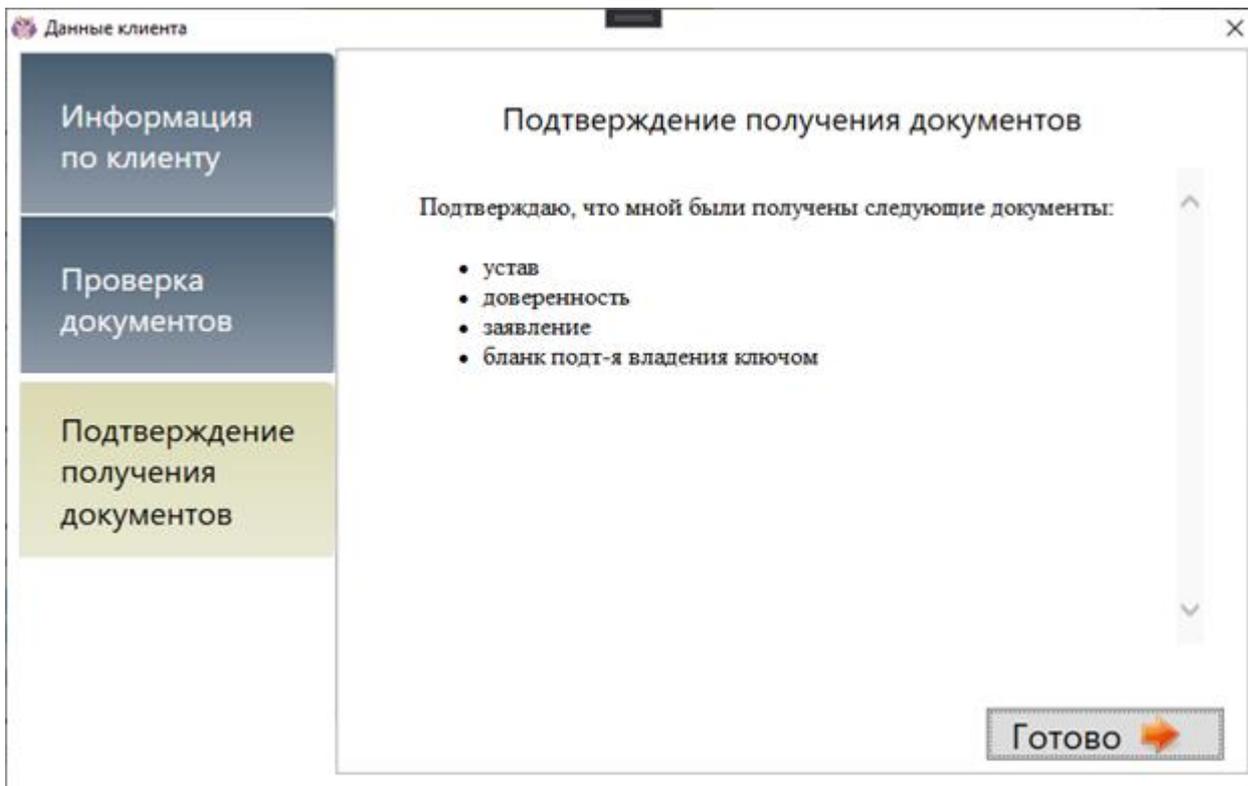
После проставления всех галок, нажатия на кнопку «Далее» и подтверждения получения документов (разделы 10.1 или 10.2) заявка уйдет на повторную проверку со стороны УЦ АО НИИАС.

Последняя страница мастера зависит от типа входа в программу.

10.1. Подтверждение получения документов при входе при помощи логина и пароля ⁶

Внешний вид окна подтверждения получения бумажных документов при входе при помощи логина и пароля:

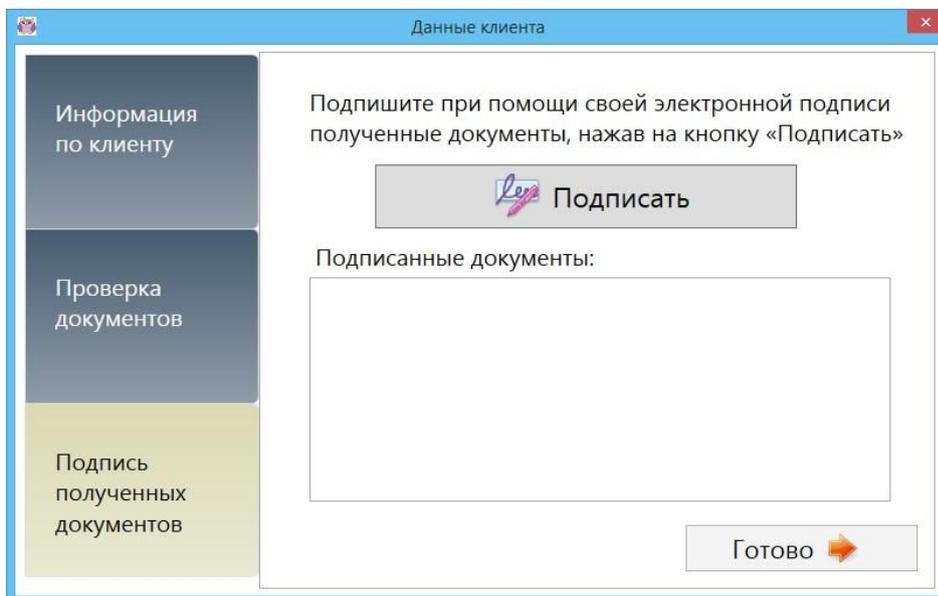
⁶ Только для неквалифицированных сертификатов



На последней странице мастера необходимо нажать кнопку «Готово». Окно заявки закроется.

10.2. Подтверждение получения документов при входе при помощи сертификата

Внешний вид окна подтверждения получения бумажных документов при входе при помощи сертификата:



Чтобы завершить работу с заявкой, необходимо подписать своей электронной подписью сканированные копии полученных документов, нажав на кнопку «Подписать». Названия типов подписанных документов будет выводиться в списке «Подписанные документы».

Убедитесь, что к носителю с ключом подписи, соответствующим сертификату, выбранному при входе в программу, имеется доступ. Если это токен (например, eToken, JaCarta) то проверьте, вставлен ли он в компьютер.

По завершении процедуры подписи станет активной кнопка «Готово». Для завершения работы с заявкой необходимо нажать на кнопку «Готово». Окно заявки закроеся.

11. Печать документов после выпуска сертификата

В случае оформления заявки на выпуск квалифицированного СКПЭП (КСКПЭП) клиент после выпуска КСКПЭП должен подписать следующие документы:

- расписку об ознакомлении с полями сертификата
- руководство по обеспечению безопасности и правила использования квалифицированной электронной подписи и средств квалифицированной электронной подписи
- лист ознакомления с руководством по обеспечению безопасности

После того, как выпущен сертификат в рамках заявки, окно заявки будет иметь следующий вид:

Данные клиента

Информация по клиенту

Печать документов

Номер заявки: **152**

Статус заявки: **5 - Выпуск сертификатов**

Информация об организации

Организация: Игорев Иван Иванович

ИНН: 579377058087 КПП:

Данные пользователя

ФИО: Игорев Иван Иванович

ИД ЭТРАН:

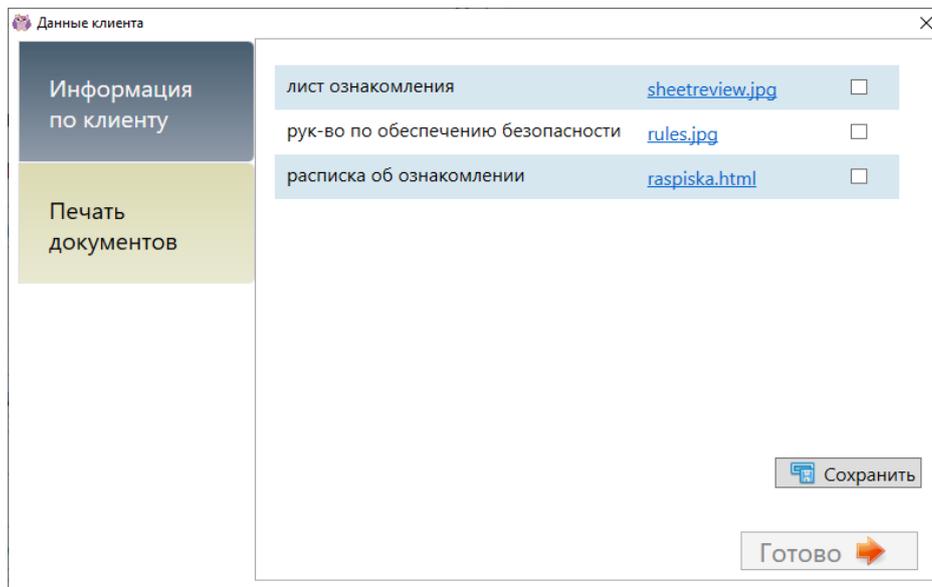
Паспорт:

Серия и номер: 4364 564 564

Выдан: оvd 22.02.1998

Далее

Необходимо нажать «Далее», откроется следующее окно мастера.



Необходимо кликнуть по каждой ссылке на документ для его открытия, распечатать данные документы и передать следующие из них на подпись клиенту:

- расписку об ознакомлении с полями сертификата
- лист ознакомления с руководством по обеспечению безопасности

Руководство по обеспечению безопасности и правила использования квалифицированной электронной подписи и средств квалифицированной электронной подписи передается клиенту, напротив соответствующей строки на текущей странице мастера необходимо поставить галочку.

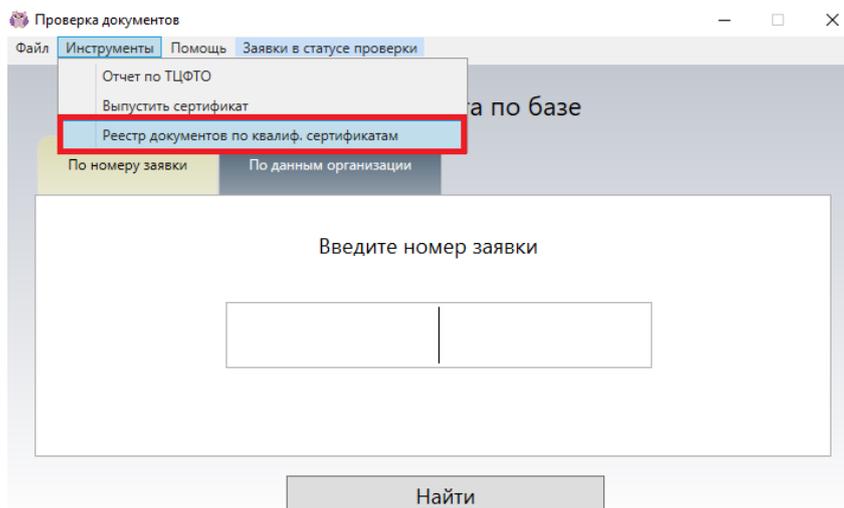
После того, как клиент подписал документы, их необходимо забрать у клиента, подписать со своей стороны и приложить к другим документам, полученным от клиента. Напротив соответствующих строк необходимо поставить галочку.

После простановки всех галочек необходимо нажать на кнопку «Сохранить» и затем на «Готово».

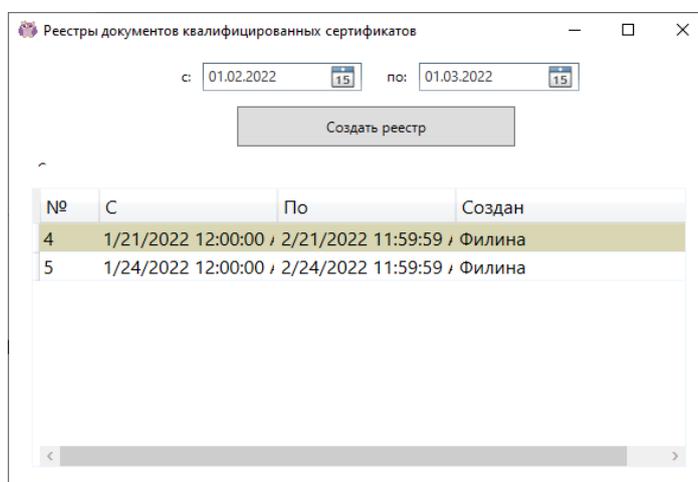
12. Формирование реестра документов

Документы на выпуск квалифицированных СКПЭП необходимо будет 1 раз в неделю отправлять в УЦ АО НИИАС. К ним необходимо прикладывать реестр документов.

Для формирования реестра документов в главном меню программы необходимо кликнуть по пункту Инструменты -> Реестр документов по квалиф. сертификатам



Откроется следующее окно:



В верхней части окна можно задать период формирования реестра.

Для создания реестра необходимо нажать на кнопку «Создать реестр». Сформированный реестр откроется в новой вкладке браузера по умолчанию, готовый для печати. При этом если повторно нажать на эту кнопку, не изменяя период формирования, будет сформирован уже пустой реестр, так как все документы будут уже помечены как размещенные в только что созданном реестре.

Открывшейся реестр необходимо распечатать и подписать на последней странице.

Реестр на период с 21.01.2022 по 21.02.2022

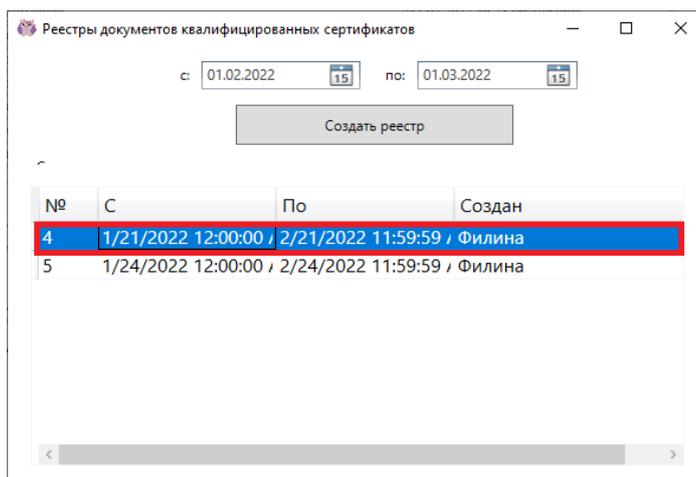
Номер заявки	Тип документа	Дата получения	Фамилия сотрудника
138	Заявление на получение сертификата (Скан подписанный клиентом)	11.02.2022 12:34:53	Филина
138	Скан бланка подтверждения владения ключом	11.02.2022 12:34:53	Филина
138	Лист ознакомления	11.02.2022 16:28:06	Филина
138	Расписка об ознакомлении с полями сертификата	11.02.2022 16:26:02	Филина
138	Лист ознакомления	11.02.2022 16:28:06	Филина
138	Лист ознакомления	11.02.2022 16:28:06	Филина
141	Расписка об ознакомлении с полями сертификата	14.02.2022 20:25:32	Филина
144	Заявление на получение сертификата (Скан подписанный клиентом)	15.02.2022 18:51:13	Филина
144	Скан бланка подтверждения владения ключом	15.02.2022 18:51:13	Филина

Документы получены и проверены

Ф.И.О. _____ Подпись _____

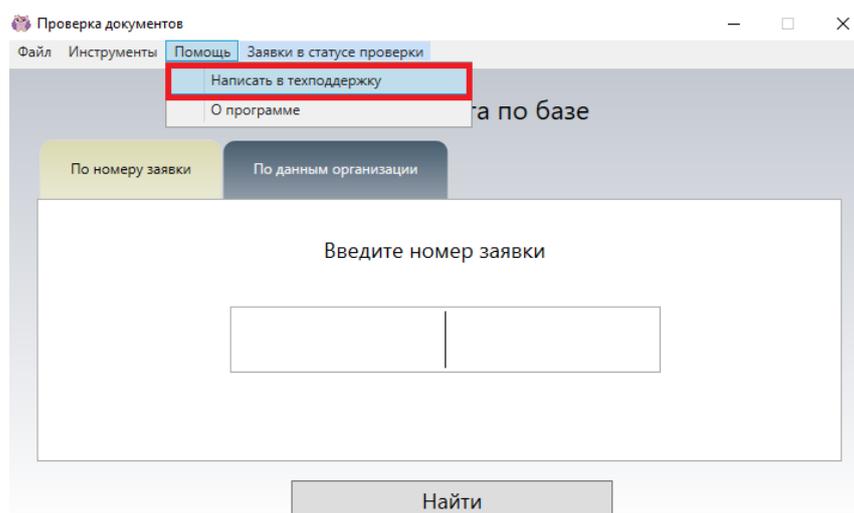
Дата _____ 202__

Созданные реестры можно повторно открывать, кликнув два раза левой кнопкой мыши на соответствующем реестре в таблице в нижней части окна:

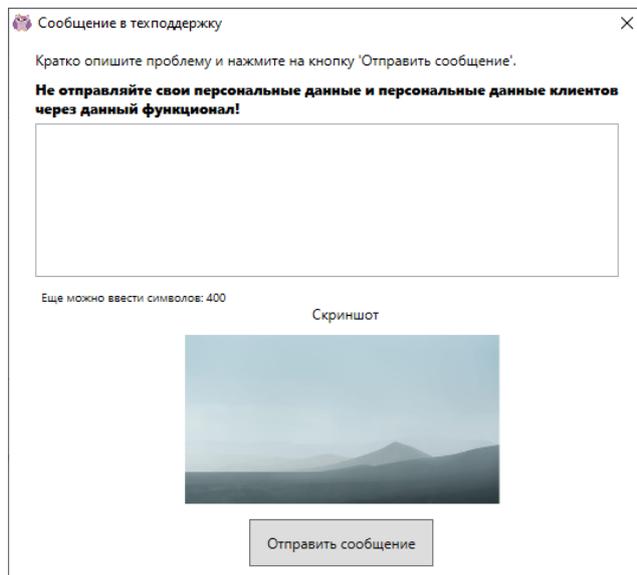


13. Обращение в техподдержку

Для быстрого обращения в техподдержку в главном меню программы необходимо кликнуть по пункту Помощь -> Написать в техподдержку.

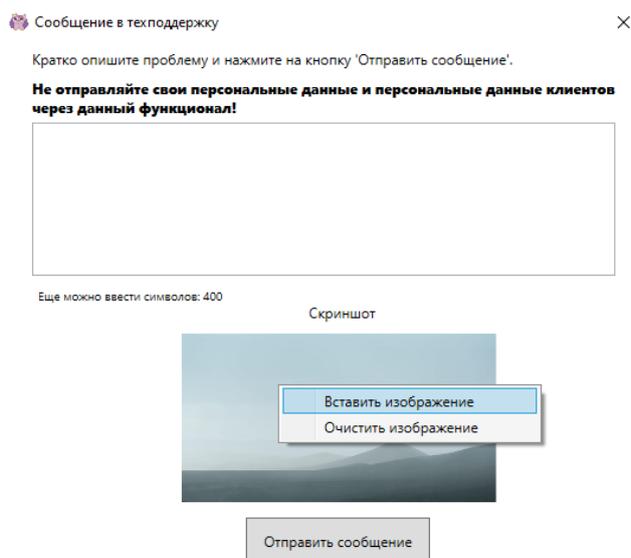


Откроется следующее окно:



В текстовом поле необходимо описать проблему, указать номер заявки, если это необходимо.

Если есть необходимость отправить скриншот для пояснения возникшей проблемы, то необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на поле с картинкой в нижней части окна и в открывшемся контекстном меню кликнуть по пункту меню «Вставить изображение».



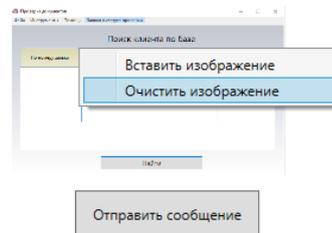
Если необходимость в отправке скриншота отпала, то необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на поле с картинкой в нижней части окна и в открывшемся контекстном меню кликнуть по пункту меню «Очистить изображение»

Кратко опишите проблему и нажмите на кнопку 'Отправить сообщение'.

Не отправляйте свои персональные данные и персональные данные клиентов через данный функционал!

Еще можно ввести символов: 400

Скриншот



После ввода необходимой информации необходимо нажать на кнопку «Отправить сообщение».

Убедитесь перед отправкой сообщения, что никакие персональные данные не были переданы, в т.ч. и на скриншоте!