

FAQ

по использованию ЭЦП для систем "IS2IN" и "eTransfer.kz"

1. Установка сертификата ЭЦП

1. Как установить/активировать ЭЦП?

Для того чтобы установить/активировать ЭЦП необходимо прочитать руководство по использованию программного продукта "KASE криптосервер". В случае возникновения конкретных вопросов пусть звонят.

2. Куда сохранить сертификат ЭЦП?

Особого значения где на компьютере будет храниться сертификат ЭЦП нет, можно сохранить в любое место. **Важно сохранить сертификат именно на локальном компьютере, а не в сети (из сети работать не будет).**

3. Как проверить правильно ли загрузился ключ в Тумар?

Для того чтобы проверить корректность загрузки ключа в "Тумар" необходимо выполнить следующее:

- Запустить "Тумар" (Пуск-Программы-Gammatech-TumarCSP-Tumar конфигуратор);
- В окне "Тумара" в верхней таблице (она называется список ключевых профайлов) выбрать нужный профайл, через нажатие по нему левой кнопки мыши. В случае если все нормально, то в нижней таблице (она называется список ключей) должна появиться строчка синем цветом (это и есть ключ) см. рис. 1. Если строчки синим цветом нет, тогда см. пункт 4.

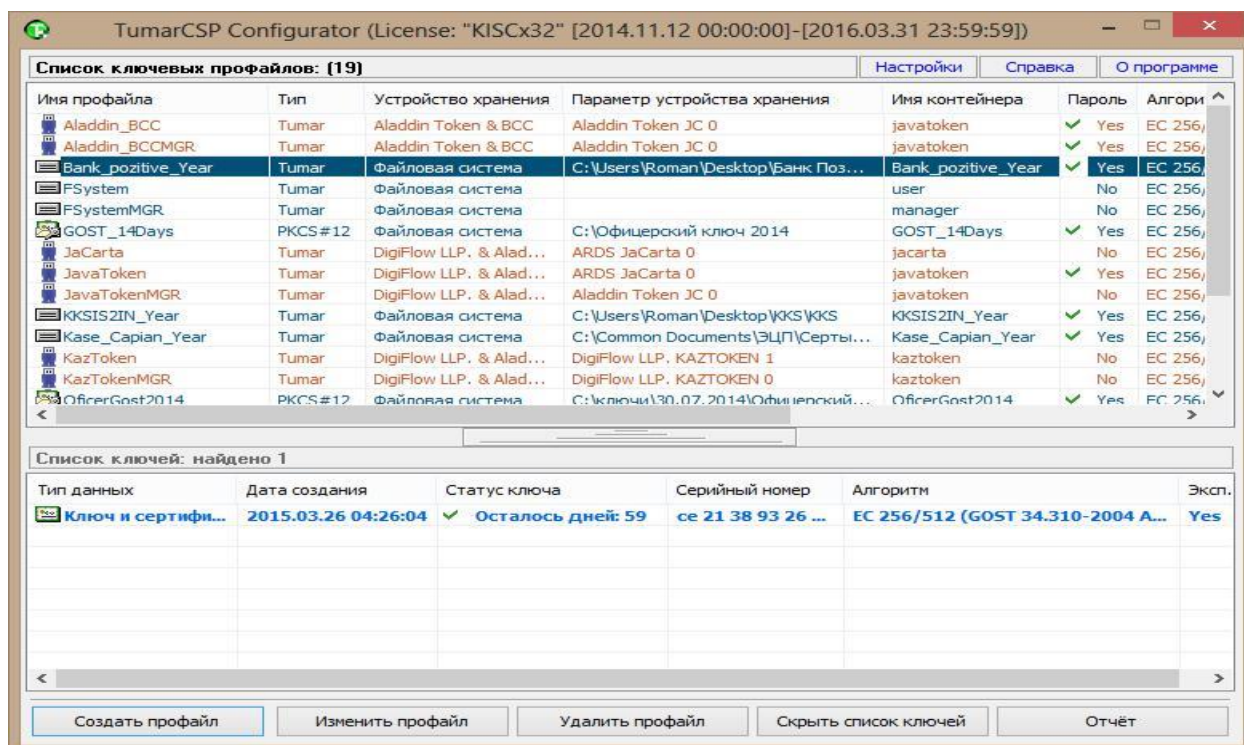


Рис. 1. Правильно загруженный ключ в программу "Tumar CSP"

4. При импорте ЭЦП в "Тумаре" созданся профайл, но сам ключ не загрузился, в чем может быть проблема (см. рис. 2)

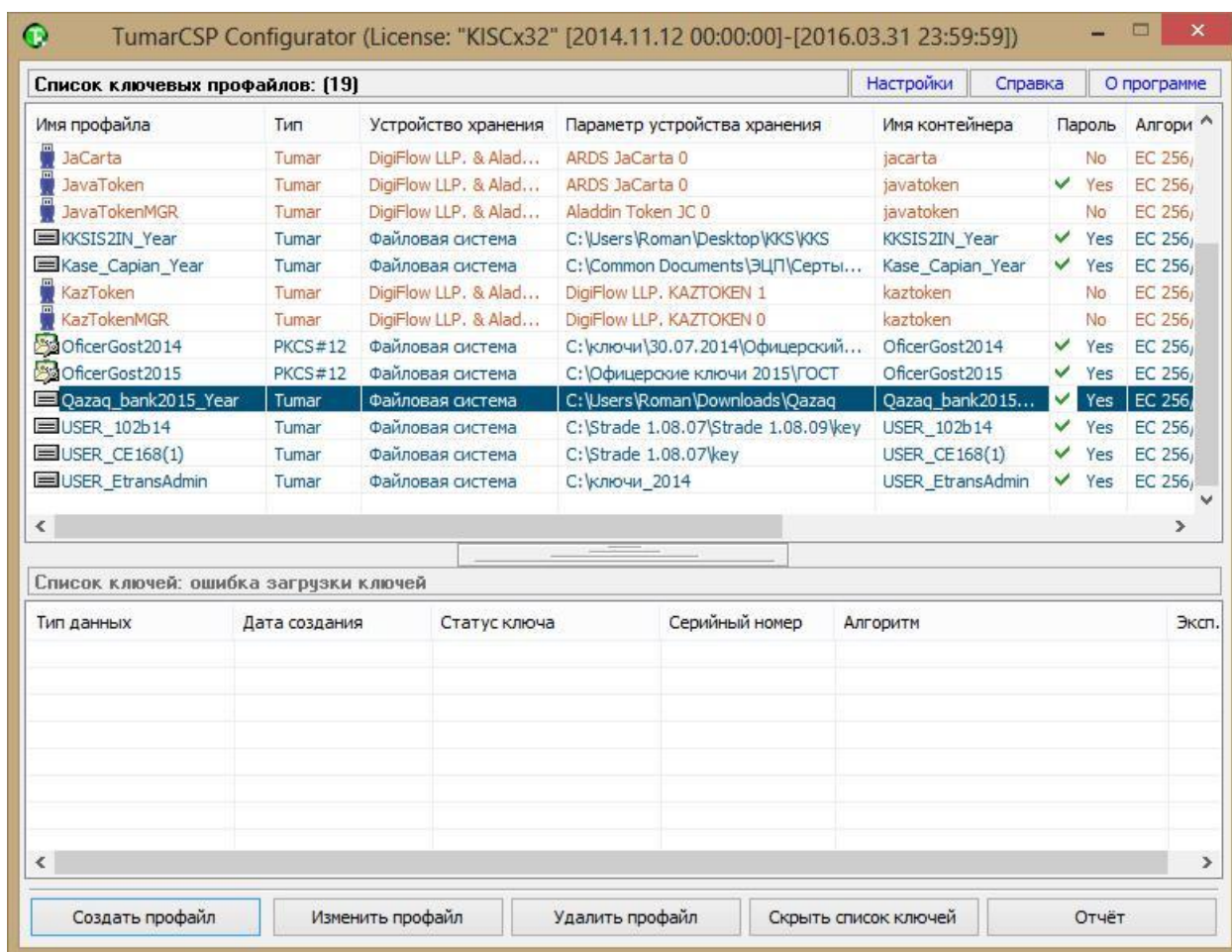


Рис. 2. Отсутствие ключа в программе "Tumar CSP"

В независимости от того для какой системы происходит импорт ключа (для "IS2IN" или для "eTransfer.kz") должен создаваться профайл в котором будет находится ключ (см. рис. 1), если его нет, то причины следующие:

- **Нет админских прав.** Очень важно, чтобы импорте сертификатов использовалась бы учетная запись локального системного администратора (именно локального, а не доменного). Если ее нет, то тогда необходимо выйти из текущей учетной записи и зайти под админом. Просто запуск "Тумара" от имени администратора не поможет.
- **Не правильно вводят пароль.** Данная ситуация встречается крайне редко, но все же, если пользователь уверяет, что у него есть права локального системного администратора, но при этом в профайле ключа нет (см. рис. 2), значит, он указывает не верный пароль.

После выполнения последних двух пунктов процедуру импорта необходимо повторить.

2. Использование ЭЦП

1. При отправке документов в системе "IS2IN" выдается сообщение о неверном пароле

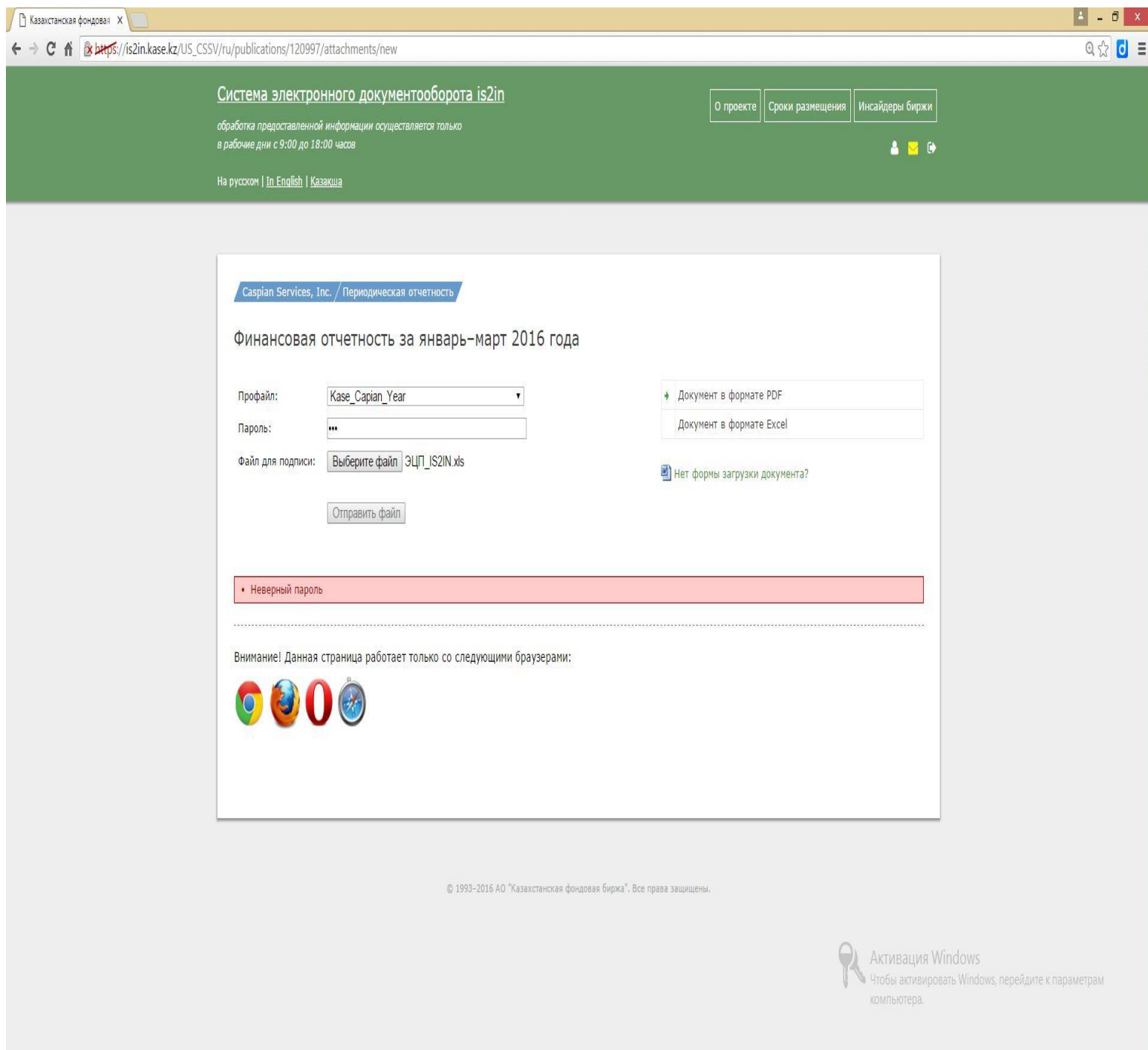


Рис. 3. Ошибка не верный пароль при загрузке документов через систему "IS2IN"

Сообщение о неверном пароле может появляться в различных случаях. Ниже будут рассмотрены три наиболее часто встречающихся случая:

- **Закончилась действующая лицензия на программу "Тумар CSP"**. Для того чтобы проверить действие лицензии на программу "Тумар CSP" необходимо ее запустить (Пуск-Программы-Gammatech-Tumar CSP-Tumar конфигуратор). Далее в заголовке окна проверить до какой даты действует текущая лицензия (см. рис. 4). В случае если лицензия на программу "Тумар CSP" действительно закончилась необходимо удалить текущую

версию "Тумара" и установить новую. При этом все ключи из старой версии "Тумара" загрузятся в новую автоматически.

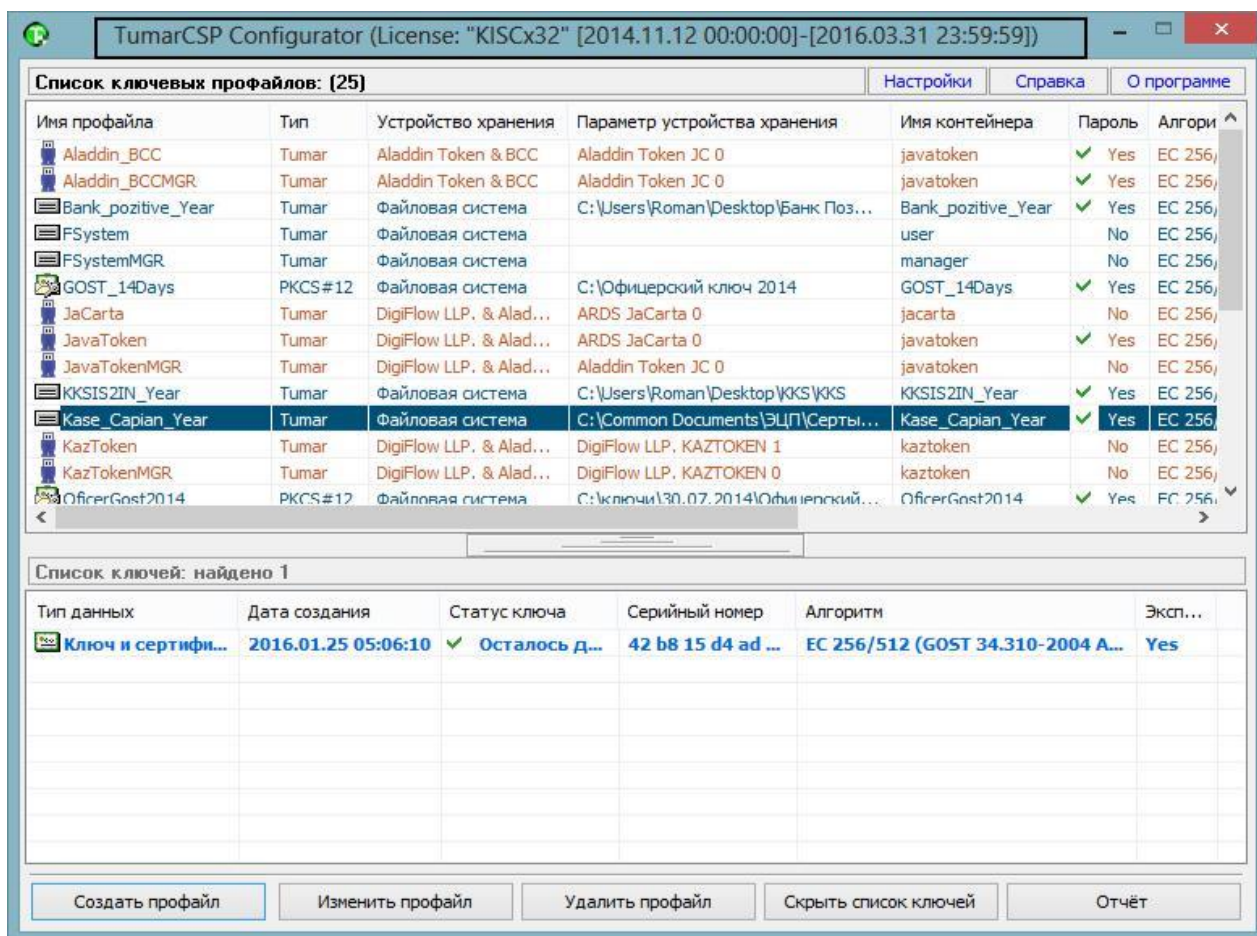


Рис. 4. Лицензия на программу "Тумар CSP"

- **В профайле отсутствует сам ключ.** Как правило, причин по которым в профайле отсутствует сам ключ может быть всего две – либо изначально ключ был не корректно загружен в программу "Тумар CSP", либо ключ был удален с машины пользователя. Для того чтобы проверить наличие ключа в профайле необходимо запустить программу "Тумар" CSP (Пуск-Программы-Gammatech-Tumar CSP-Tumar конфигуратор). В окне "Тумара" в верхней таблице (она называется список ключевых профайлов) выбрать нужный профайл, через нажатие по нему левой кнопки мыши. В нижней таблице (она называется список ключей) не должна появиться строка синим цветом (см. рис. 5). Для решения данной проблемы необходимо произвести импорт ключа в программу "Тумар" CSP повторно.
- **Указывается неправильно пароль¹.** Данный случай встречается крайне редко, но все же бывает. Если вы уверены, что лицензия на программу "Тумар CSP" не закончилась и в нужном вам профайле находится ключ, тогда есть реальная вероятность того, что пользователь при отправке документов указывает не верный пароль. Для того чтобы это проверить необходимо запросить пароль на сертификат ЭЦП у пользователя и сверить его с тем паролем, который ему высылался вместе с ключом. Дубликаты всех паролей и

¹ Данный случай есть смысл рассматривать только тогда, когда вы проверили предыдущие два варианта.

ключей хранятся на ящике ecp@etrade.kz. В случае если обнаруживается, что пользователь действительно указывает не тот пароль при отправке документов в системе "IS2IN", тогда целесообразно пользоваться инструкциями, приведенными в разделе "Восстановление ЭЦП (или пароля)".

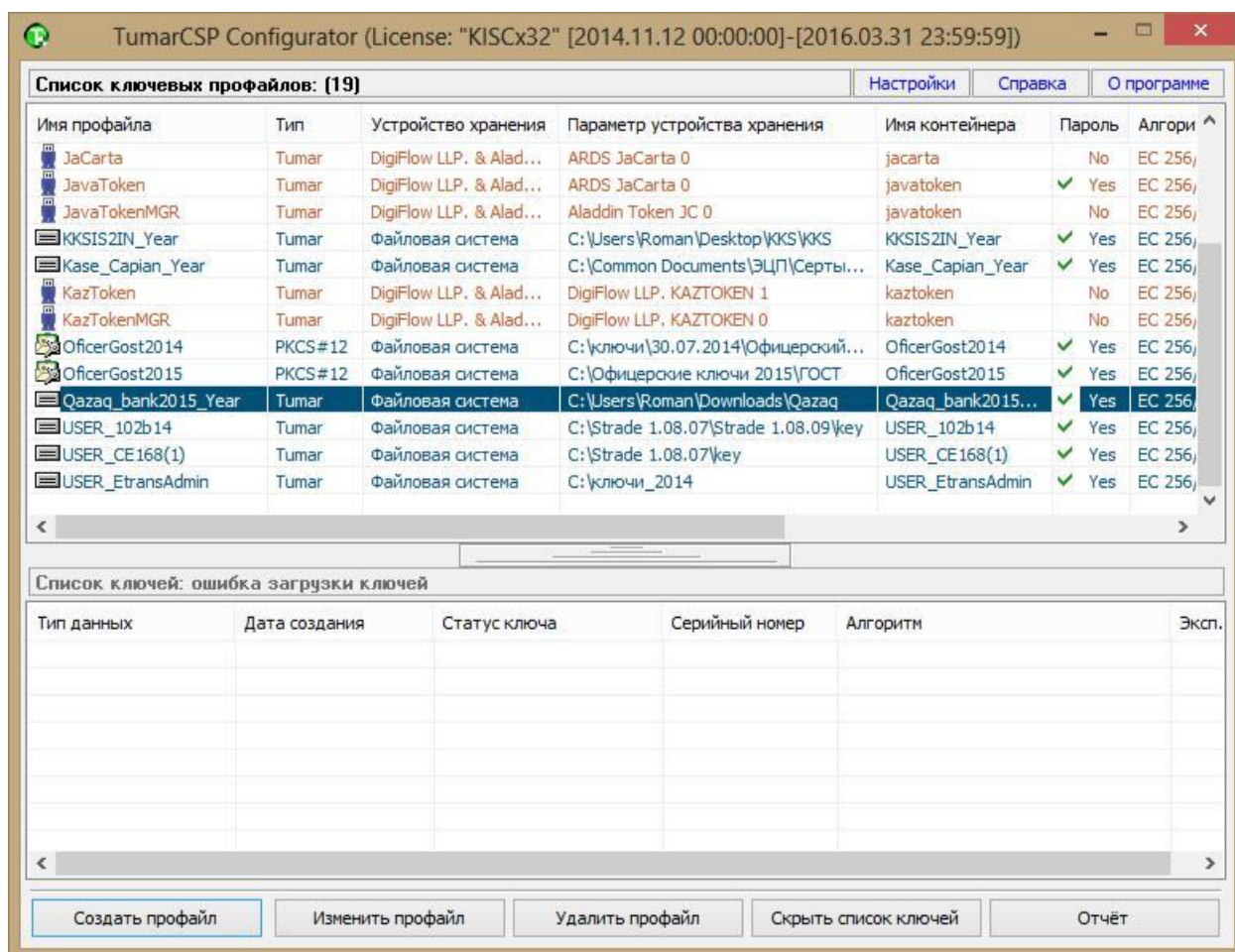


Рис. 5

2. При отправке документов в системе IS2IN выдается сообщение "Сертификат просрочен"

Данный случай возникает в двух случаях – сертификат действительно просрочен или же используется не тот сертификат. Для того, чтобы проверить срок действие и валидность (соответствие того, что сертификат действительно нужный) сертификата необходимо выполнить следующее:

- Запустить программу "Тумар CSP" (Пуск-Программы-Gammatech-Tumar CSP-Tumar конфигуратор);
- В окне "Тумара" в верхней таблице (она называется список ключевых профайлов) выбрать нужный профайл, через нажатие по нему левой кнопки мыши. В нижней таблице (она называется список ключей) должна появиться строчка синим цветом (см. рис. 6).

Для того чтобы понять до какой даты действует сертификат необходимо в таблице список ключей (нижняя таблица) посмотреть на третье слева поле под названием "Статус ключа". В поле "статус ключа" будет отображаться количество дней в течение которого он будет работать.

Для того чтобы понять использует ли пользователь нужный сертификат или нет, необходимо сверить серийный номер сертификата пользователя с серийным номером дубликата сертификата, который хранится на ящике ecp@etrade.kz. Оба серийных номера должны полностью совпадать, в случае если этого не происходит необходимо уведомить пользователя о том, что он использует не валидный сертификат (не свой сертификат) и сообщить ему чтобы он использовал тот сертификат, который нужен. Если пользователь будет утверждать, что у него нет нужного сертификата, тогда необходимо действовать согласно инструкциям, проведенным в главе "Восстановление ЭЦП (или пароля)"

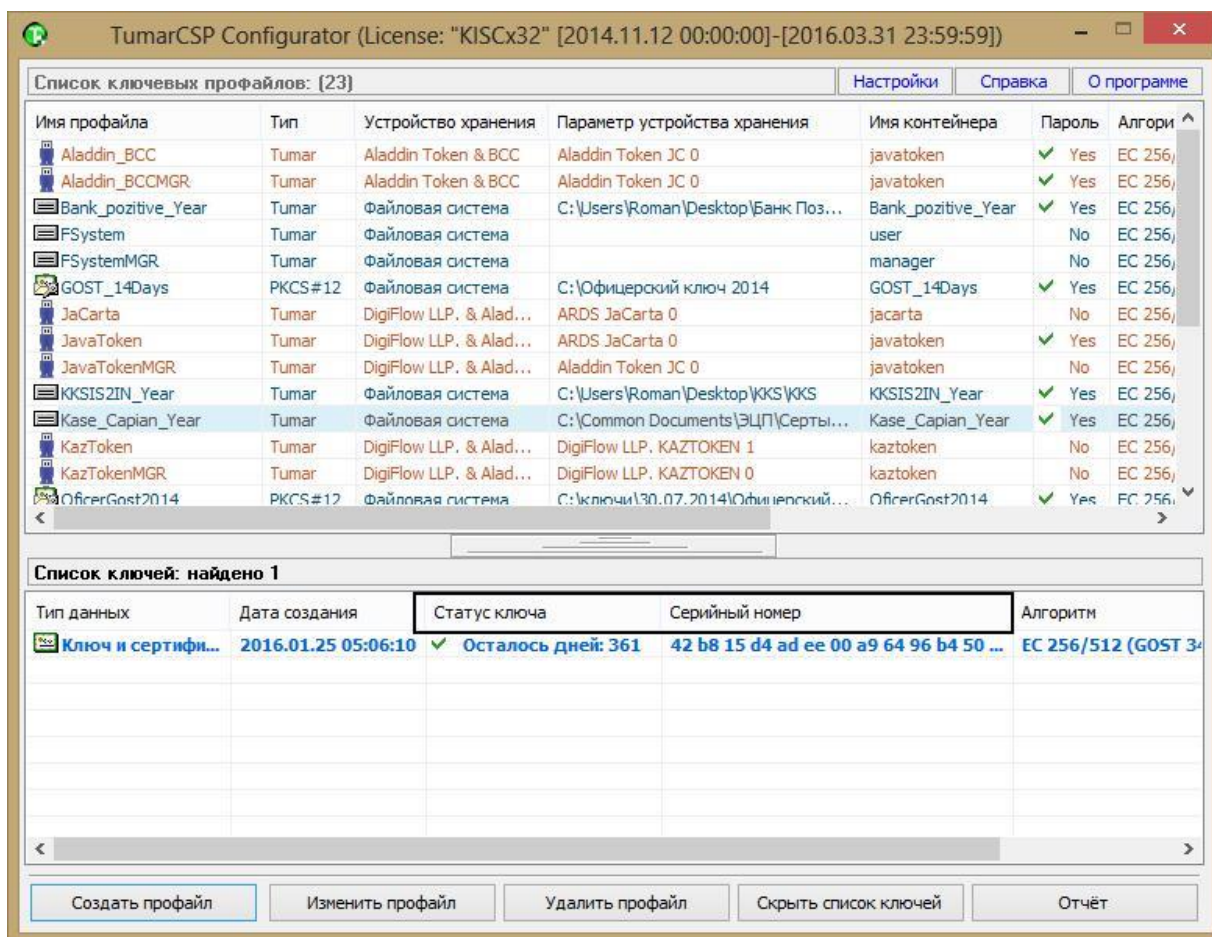


Рис. 6

3. На форме загрузки документов не отображается профайл (см. рис. 7)

Данная ошибка может возникнуть вследствие двух не зависящих друг от друга обстоятельств:

- В случае если при отправке документов используется браузер "google chrome", то тогда в нем не будет отображаться необходимый нам профайл, по-причине того, что на текущий момент совместная работа браузера "google chrome" и Java не возможна. Для отправки документов необходимо использовать браузер Internet Explorer версии 10 и выше.

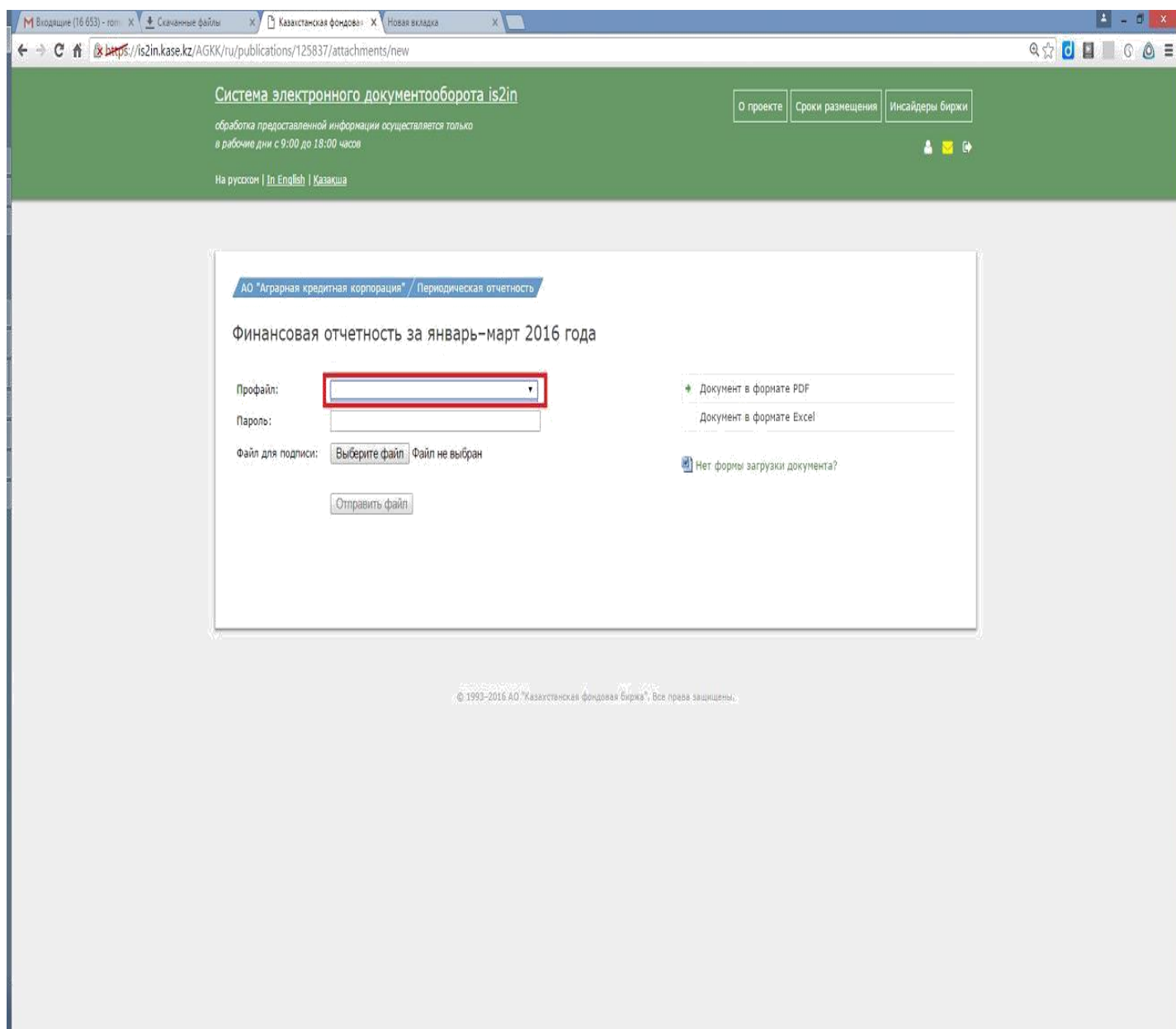


Рис. 7

- В случае если при отправке документов используется любой другой браузер кроме "google chrome" и при этом в выпадающем списке профайл все равно не отображается (см. рис. 7), тогда необходимо проверить доступность следующего ресурса: <https://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/1.8.1/jquery.min.js>
- В случае если все нормально тогда должна будет отобразиться картинка как на рис. 8, в случае если она не отобразилась тогда необходимо будет открыть доступ к этому ресурсу. Доступ открывает системный администратор на стороне клиента.


```
function(a,b){function G(a){var b=[a-1];return p.each(a.split(c),function(a,b){c[b+c+0]},b);function c(a,c,d){if(d==b&&a.nodeType==1)(var e="data-"+c.replace(/-/,"_").toLowerCase();d=a.getAttribute(e);if(typeof d=="string")...}
```

Рис. 8

4. При запуске криптосервера пишет сообщение, что JAVA не установлена, хотя она установлена (см. рис. 9)



Рис. 9

- В случае если при запуске криптосервера появляется сообщение о том, что не установлена JAVA (см. рис. 9), тогда необходимо по этой ссылке скачать обновление: <https://www.dropbox.com/s/jk7idewa9y2c7bj/localCS.rar?dl=0>

Файл, который будет доступен по этой ссылке (он называется localCS.exe) необходимо будет сохранить в папку куда установлен сам криптосервер (по умолчанию его необходимо будет сохранить сюда C:\CryptoServer\LocalCryptoServer), в ней он затрет старый exe файл и будет запускаться по-новому.

3. Переоформление ЭЦП

Как известно сертификат ЭЦП выданный пользователю действует в течение 1 года. Иногда бывает такое, что пользователи меняются и при этом уведомляют об этом нас. В таком случае необходимо сделать следующее:

1. Уведомить пользователя о том, что они должны написать нам официальное письмо, в котором сообщат, что у них происходит замена пользователей с одного на другого в системе "IS2IN" или "eTransfer.kz". Также они должны предоставить нам скан. Копию стандартного заявления №6 для выпуска ЭЦП на нового пользователя.
2. После получения данного письма и заявления №6 мы сообщаем об этом в бухгалтерию.
3. На основании полученного заявления №6 мы выпускаем ЭЦП для нового пользователя в системе "IS2IN" или "eTransfer.kz". При этом ЭЦП выпущенное на старого пользователя блокируем.

4. Восстановление ЭЦП (или пароля)

1. **Мы потеряли действующий сертификат от "IS2IN" или "eTransfer.kz" (или забыли пароль к нему), как восстановить его?**

В данном случае есть два варианта решения данной проблемы: "правильный" и "быстрый". Какой именно способ выбрать зависит от конкретных обстоятельств и от того насколько быстро им нужен этот сертификат (или пароль для сертификата).

"Правильный способ" - в случае если решено использовать именно этот способ, тогда необходимо сделать следующее:

- Сообщить тому контакту компании, которая использует ЭЦП, что им необходимо написать в ТОО "eTrade.kz" официальное письмо на имя генерального директора, в котором они должны указать следующие данные: "наименование системы для которой используется ЭЦП", логин пользователя, адрес электронной почты куда отправить дубликат их ЭЦП.
- После получения официально письма необходимо на почтовом ящике ecp@etrade.kz найти необходимую ЭЦП (или пароль для нее) и переотправить на нужный электронный адрес, указанный в официальном письме.

"Быстрый способ" - в случае если решено использовать именно этот способ, тогда необходимо выяснить для какой системы использовалось ЭЦП (возможны два варианта "IS2IN" или "eTransfer.kz"), также уточнить логин и отправить им необходимую ЭЦП (или пароль). Дубликаты ЭЦП и паролей хранятся на ящике ecp@etrade.kz.