

Программа для ЭВМ
«Электронный сертификат. Услуги»

Инструкция по эксплуатации
экземпляра программного обеспечения

ООО «МАРС ТЕХ»
2024

Содержание

Перечень терминов и сокращений	3
1 Введение.....	5
1.1 Область применения.....	5
1.2 Уровень подготовки пользователя.....	5
2 Эксплуатация Приложения	6
2.1 Запуск Приложения	6
2.1.1 Установка Приложения	6
2.1.2 Настройки Приложения	6
2.1.3 Авторизация	8
2.1.4 Главный экран	9
2.2 Описание основных функций.....	10
2.3 Описание операций.....	10
2.3.1 Идентификация получателя социальных услуг	10
2.3.2 Выбор сертификата	12
2.3.3 Создание нового заказа	13
2.3.4 Закрытие выполненного заказа	17
2.3.5 Отмена заказа и выбор причины отмены	20
2.3.6 Профиль пользователя	22
2.3.7 Выход из системы	23
3 Возможные ошибки	24
3.1 Ошибки при проверке связи	24
3.2 Ошибки входа.....	25
3.3 Ошибки при сканировании карт или QR.....	29
3.4 Ошибки при создании заказа	30
3.5 Ошибки подтверждения оплаты.....	31
3.6 Ошибки при отмене заказа.....	32

Перечень терминов и сокращений

Используемые в настоящем документе термины и основные понятия области автоматизированных систем определены в ГОСТ Р 59853-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные Программы. Автоматизированные Программы. Термины и определения» (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Перечень определений

Термин	Определение
Заказ	Электронная заявка на оказание социальных услуг, формируемая в ПО и содержащая сведения об объеме социальных услуг, месте и времени оказания социальных услуг, организации и сотруднике оказавшим услуги и др.
Пользователь	Лицо, эксплуатирующее терминал для оказания социальных услуг и относящееся к одной из категорий: - сотрудник организации поставщика социальных услуг; - индивидуальный предприниматель, осуществляющий социальное обслуживание
Получатель социальных услуг (клиент)	Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги
Поставщик социальных услуг	Юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание
Социальный сертификат	Документ, удостоверяющий право гражданина получить социальные услуги в определенном объеме и на определенных условиях. В храниться в системе нефинансового процессинга в электронном представлении.
Терминал	мобильная касса, на которой фиксируется факт оказания услуг

Таблица 1 – Перечень сокращений

Сокращения	Описание
ИС	Информационная система процессинга
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение, приложение

UPOS	Универсальное ПО POS-терминалов и интегрированных кассовых решений в торгово-сервисных предприятиях эквайринговой сети «Сбербанка»
POS	Point Of Sales (точка продаж)

1 Введение

Настоящий документ содержит описание действий по эксплуатации программы для ЭВМ «Электронный сертификат. Услуги» (далее - Приложение) установленной на терминал или смартфон.

1.1 Область применения

Приложение предназначено для автоматизации процессов, связанных с оплатой социальных услуг за счет электронных сертификатов, учет которых осуществляется в учетной системе нефинансового процессинга.

1.2 Уровень подготовки пользователя

Все пользователи Приложения должны обладать знаниями и навыками работы в качестве пользователя персональных компьютеров в соответствии с Приложением к приказу министерства информационных технологий и связи РФ от 27.12.2005 г. № 147 «Об утверждении квалификационных требований к федеральным государственным гражданским служащим и государственным гражданским служащим субъектов Российской Федерации в области использования информационных технологий»».

Для успешного освоения функционала, пользователю необходимо:

- иметь базовые навыки работы на персональном компьютере и базовые навыки работы в сети Интернет;
- соблюдать правила информационной безопасности.

2 Эксплуатация Приложения

2.1 Запуск Приложения

2.1.1 Установка Приложения

Для начала работы с Приложением необходимо убедиться, что на терминале установлено приложение «Электронный сертификат. Услуги». Признаком установленного Приложения на терминале является наличие на экране терминала ярлыка



Важно! Обращаем внимание, что на ярлыке наименование Приложения приведено в сокращенном варианте: «Услуги. Эл. сертиф.» (см. рисунок 1). Порядок установки Приложения на терминал описан в документе «Руководство администратора по установке ПО».

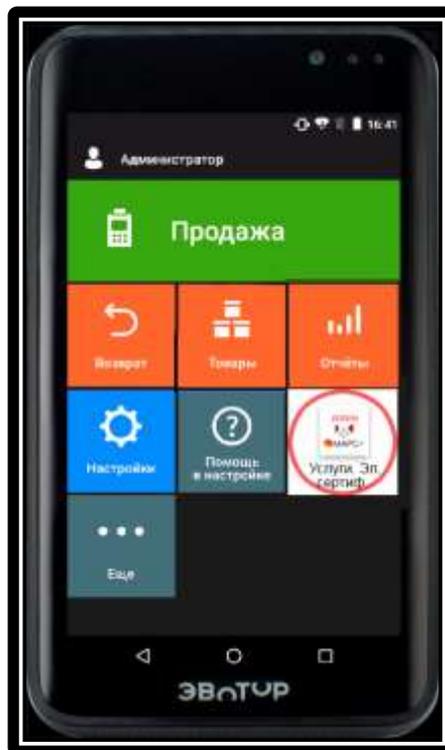


Рисунок 1 – Запуск Программы

2.1.2 Настройки Приложения

Перед началом работы с Приложением необходимо выполнить его предварительные настройки (выполняется однократно при первом входе в Приложение).

После нажатия на ярлык приложения



откроется окно входа в систему (см. рисунок 2).

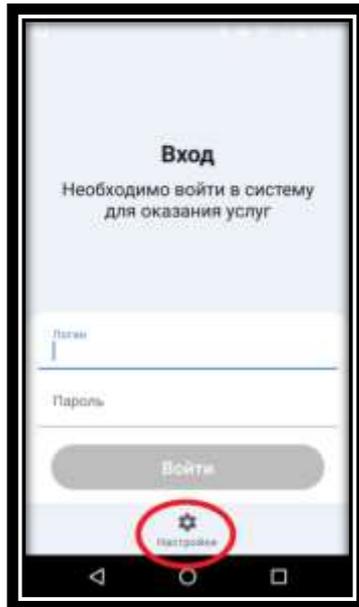


Рисунок 2 – Экран входа в систему

Далее необходимо нажать «Настройки». В результате откроется окно «Настройки» (см. рисунок 3), в котором необходимо ввести адрес ИС и ключ, полученный от администратора ИС. Для проверки корректности введенных данных необходимо выполнить проверку связи, нажав кнопку «Проверить связь».

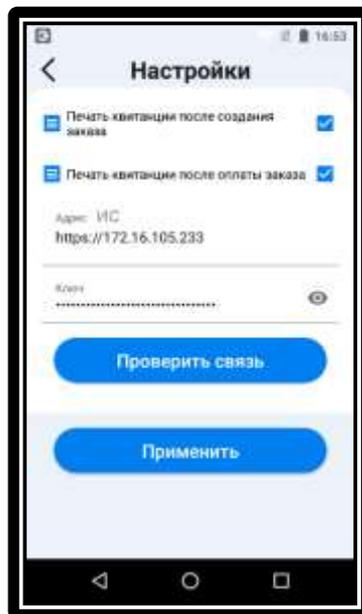


Рисунок 3 – Экран "Настройки"

Если проверка связи прошла успешно, то в результате откроется экран подтверждения успешной проверки (см. рисунок 4).

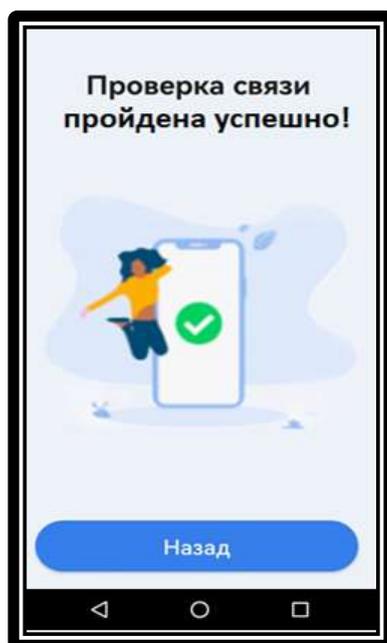


Рисунок 4– Экран успешного прохождения проверки связи с ИС

Далее необходимо нажать кнопку «Назад». На экране появится окно «Настройки» (см. рисунок 2). При необходимости можно включать/отключать печать квитанций после создания и после оплаты заявки, для этого на экране настроек нужно установить соответствующие флажки.

Для сохранения настроек необходимо нажать кнопку «Применить».

После успешного проведения настройки Приложения можно приступить к его использованию по оказанию социальных услуг.

2.1.3 Авторизация

Для входа в Приложение необходимо пройти процедуру авторизации. Страница авторизации (см. рисунок 5) содержит поля для ввода логина и пароля пользователя, необходимые для авторизации. Пользователи вводят логин и пароль, предоставленные им администратором ИС.

Для входа в систему необходимо с помощью экранной клавиатуры:

- в поле «Логин» ввести логин пользователя;
- в поле «Пароль» ввести пароль пользователя с учётом регистра.

После заполнения полей «Логин» и «Пароль» для завершения авторизации и входа в систему необходимо нажать кнопку «Войти».

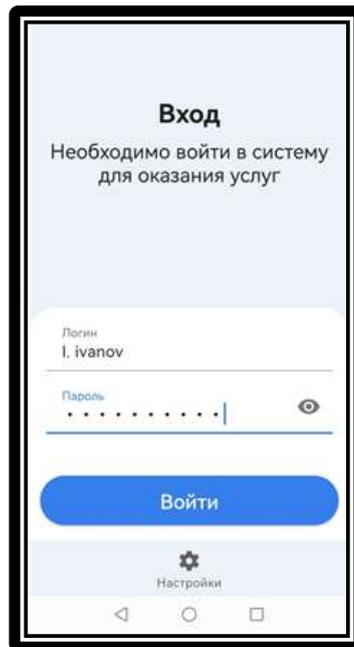


Рисунок 5 – Экран входа в Систему – ввод логина и пароля

При успешной авторизации открывается главный экран Приложения (см. рисунок 6).

2.1.4 Главный экран

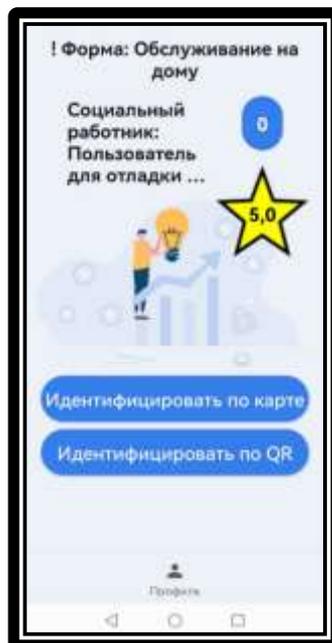


Рисунок 6 – Главный экран

Состав данных главного экрана:

- форма обслуживания авторизованного пользователя;
- количество незакрытых заказов  авторизованного пользователя;
- социальный работник (ФИО авторизованного пользователя);

- рейтинг  авторизованного пользователя.

2.2 Описание основных функций

Основные функциональные возможности Приложения:

- авторизация и доступ к сервису ИС;
- получение неподтвержденных заказов авторизованного пользователя;
- идентификация клиента в системе;
- выбор доступных услуг по сертификату;
- формирование и регистрация корзины заказа (в том числе для группы клиентов при полустационарной форме обслуживания) в ИС;
- оплата услуг электронным сертификатом;
- отмена заказа с выбором причины отмены;
- оценка клиентом качества работы сотрудника обслуживающей организации;
- формирование и печать квитанции.

2.3 Описание операций

2.3.1 Идентификация получателя социальных услуг

На экране Приложения (см. рисунок 7) предоставляется возможность идентификации получателя социальных услуг по карте или QR коду.



Рисунок 7 – Экран выбора способа идентификации

Идентификация получателя социальных услуг по карте

После нажатия пользователем кнопки «Идентифицировать по карте» отобразится экран «Приложите карту к устройству» (см. рисунок 8).



Рисунок 8 – Сканирование карты

Идентификация получателя услуг по QR

После нажатия кнопки «Идентифицировать по QR» открывается экран сканирования (см. рисунок 9).



Рисунок 9 – Сканирование QR

В результате сканирования отображается экран обработки карты или QR кода (см. рисунок 10).



Рисунок 10 – Обработка карты или QR

2.3.2 Выбор сертификата

В результате успешного сканирования Приложение отображает страницу со списком доступных сертификатов с возможностью перехода к выбору услуг или возврата к сканированию карты или QR кода получателя социальных услуг (см. рисунок 11).

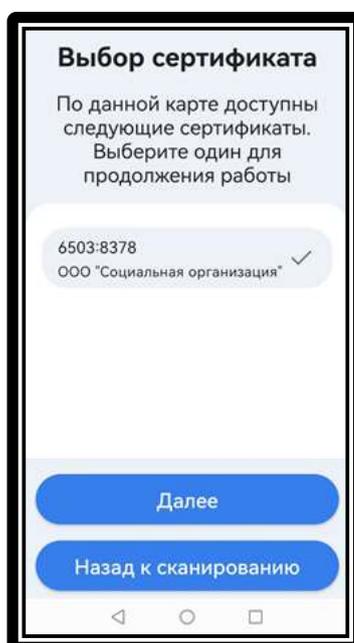


Рисунок 11 – Выбор сертификата

Состав данных экрана «Выбор сертификата»:

- номера сертификатов.

Для просмотра информации о сертификате пользователю необходимо выбрать сертификат из списка и нажать кнопку «Далее». В результате открывается экран с информацией о сертификате (см. рисунок 12).

Для возврата к сканированию пользователю необходимо нажать кнопку «Назад к сканированию» (см. рисунок 11).

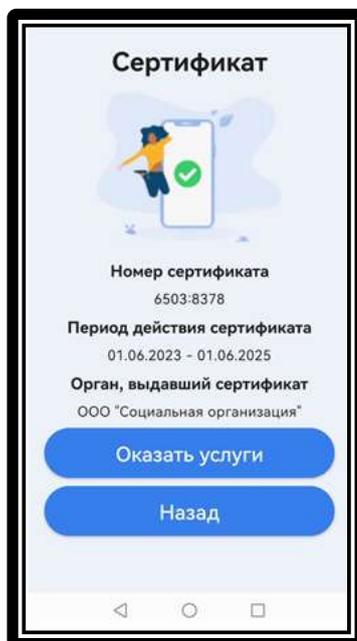


Рисунок 12 – Сертификат

Состав данных экрана «Сертификат»:

- номер сертификата;
- период действия сертификата;
- орган, выдавший сертификат.

Для возврата к выбору сертификата пользователю необходимо нажать кнопку «Назад» (см. рисунок 12).

2.3.3 Создание нового заказа

1. Для создания нового заказа пользователю необходимо нажать кнопку «Оказать услуги» на экране с информацией о сертификате (см. рисунок 12). В результате открывается экран «Корзина» (см. рисунок 13).

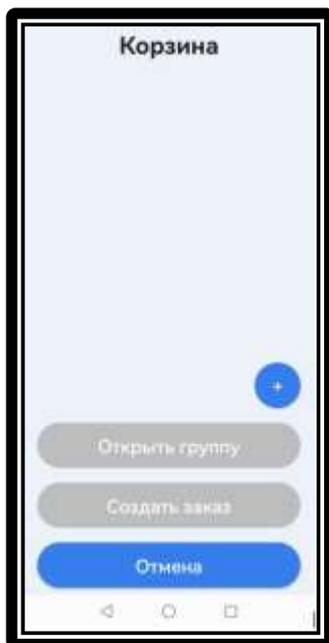


Рисунок 13 – Корзина, до выбора услуг

2. Для выбора услуг пользователю необходимо нажать кнопку . В результате открывается экран «Выбор услуг» (см. рисунок 14). Пользователь вместе с получателем социальных услуг выбирает услуги.

Для отмены выбора пользователю необходимо нажать кнопку «Отмена».

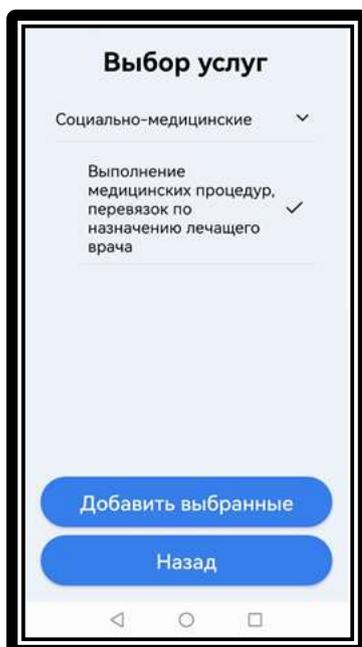


Рисунок 14 – Выбор услуг

Состав данных экрана «Выбор услуг»:

- наименование вида социальной услуги;
- наименование социальной услуги.

3. Для добавления выбранных услуг в корзину пользователю необходимо нажать кнопку «Добавить выбранные». В результате выполняется переход в «Корзину» (см. рисунок 15).

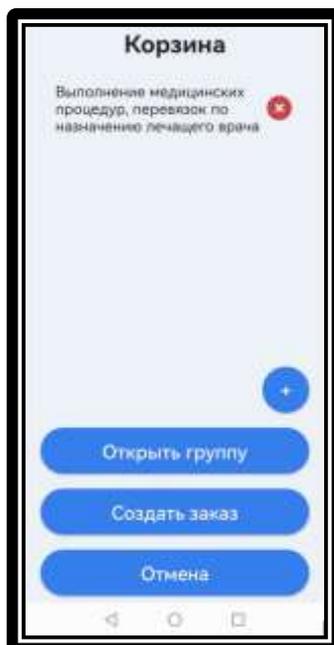


Рисунок 15 – Корзина, услуги выбраны

Состав данных экрана «Корзина»:

- наименование социальной услуги.

4. После добавления услуг и проверки полноты набора услуг получателем, пользователь нажимает на кнопку «Создать заказ» (см. рисунок 15). В результате отображается экран с уведомлением об успешной регистрации заказа (см. рисунок 16).

Для удаления услуги из списка пользователю необходимо нажать кнопку  возле строки с номером соответствующей услуги.

Для отмены пользователю необходимо нажать кнопку «Отмена» (см. рисунок 15).

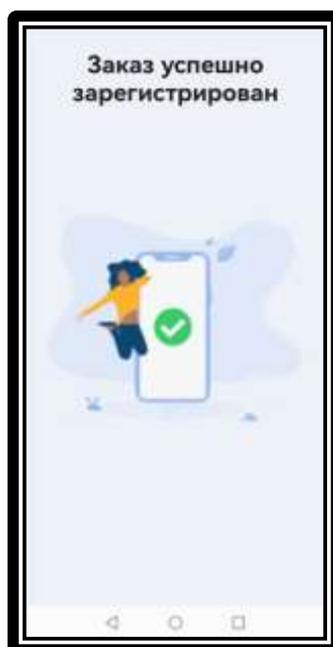


Рисунок 16– Успешное создание заказа

Групповое обслуживание

Для регистрации группы клиентов (доступно только для полустационарной формы обслуживания) пользователю необходимо нажать кнопку «Открыть группу» (см. рисунок 15). В результате открывается экран регистрации группы (см. рисунок 17).

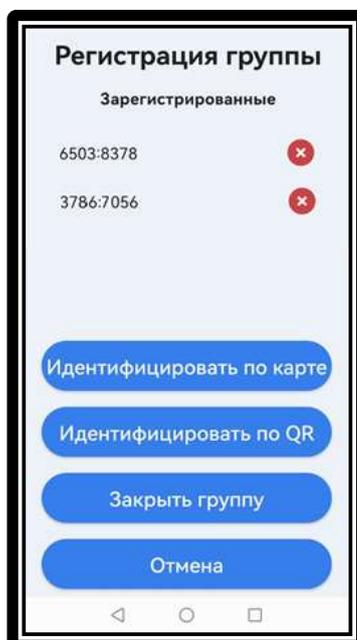


Рисунок 17 – Регистрация группы

Состав данных экрана «Регистрация группы»:

- номера сертификатов.

Далее пользователю необходимо выполнить сканирование карт или QR кодов всех клиентов группы аналогично пп. 2.3.1 и 2.3.2. После того, как необходимое число клиентов идентифицировано, пользователь нажимает кнопку «Заккрыть группу».

Примечание. При сканировании карт или QR - кодов следующих клиентов группы дополнительно проверяется наличие у них в сертификате услуг, выбранных в текущую корзину (после идентификации первого клиента).

Для удаления сертификата из списка пользователю необходимо нажать кнопку  возле строки с номером соответствующего сертификата.

2.3.4 Закрытие выполненного заказа

1. После оказания услуг пользователь снова открывает Приложение на терминале.
2. На главном экране (см. рисунок 18) отображаются активные заказы



авторизованного пользователя.



Рисунок 18 – Главный экран (активные заказы)

3. Пользователь сканирует карту или QR код получателя услуг аналогично п. 2.3.1. В результате отображается текущая корзина с выбранными услугами и возможностью простановки числа баллов в виде звезд для оценки качества оказанных услуг при оплате корзины и закрытии заказа (см. рисунок 19).

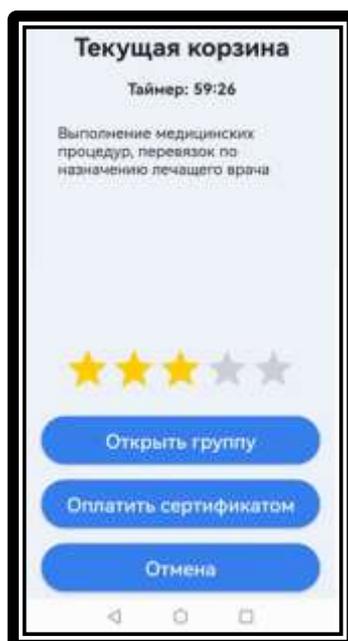


Рисунок 19 – Корзина с услугами и таймером

4. Для оценки качества получатель услуг нажимает на звезду (первая слева звезда - 1 балл, вторая – 2 балла и т.д.).
2. Для оплаты пользователь нажимает кнопку «Оплатить сертификатом».

Групповое обслуживание

При групповом обслуживании для закрытия выполненного заказа необходимо выполнить следующие действия:

1. Идентифицировать одного из клиентов группы аналогично п. 3.4.1. В результате открывается экран «Текущая корзина» (см. рисунок 20).

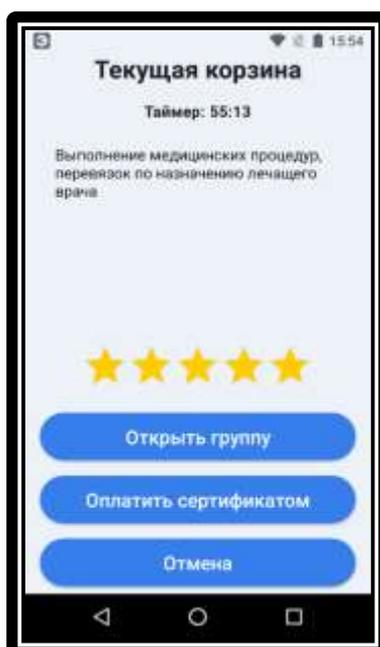


Рисунок 20 – Текущая корзина

2. На экране «Текущая корзина» нажать кнопку «Открыть группу». В результате открывается экран «Регистрация группы» (см. рисунок 21).
3. Идентифицировать поочередно всех клиентов группы аналогично п. 3.4.1 и нажать кнопку «Закрыть группу».

В случае успешной оплаты заказа сертификатом (или сертификатами при групповом обслуживании) отобразится уведомление об успешном списании услуг с сертификата (см. рисунок 21).

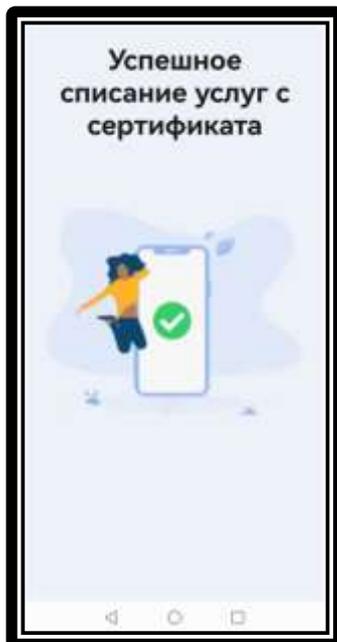


Рисунок 21 – Успешное списание услуг

Далее, автоматически выполняется переход на главный экран (см. рисунок 22).

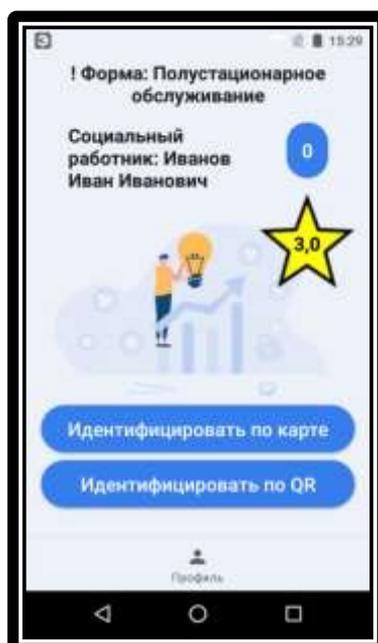


Рисунок 22 – Главный экран

Заказ считается закрытым, печатается квитанция:



- наименование документа;
- тип операции;
- наименование услуги;
- стоимость услуги;
- итоговая сумма;
- дата время проведения операции;
- ИНН организации оказавшей услуги;
- заводской номер контрольно-кассовой техники.

2.3.5 Отмена заказа и выбор причины отмены

1. Для отмены заказа пользователю необходимо нажать кнопку «Отмена» в текущей корзине с выбранными услугами (см. рисунок 23).

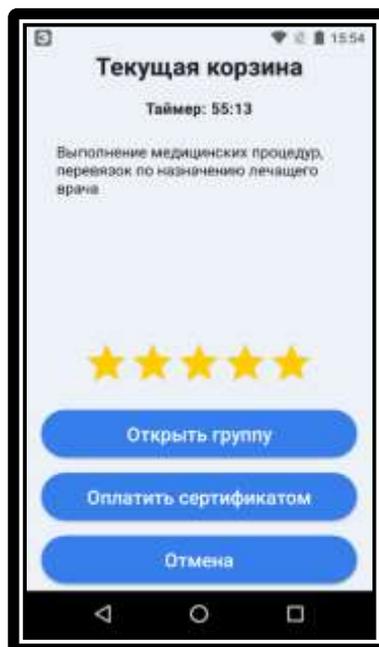


Рисунок 23 – Экран текущей корзины

В результате отображается экран с выбором причины отмены заказа (см. рисунок 24).



Рисунок 24 – Отмена заказа с причиной

2. Пользователь выбирает одну из перечисленных или описывает свою причину (см. рисунок 25) и нажимает кнопку «Отправить».

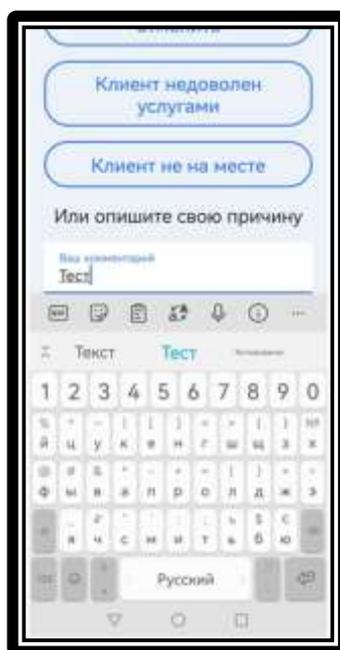


Рисунок 25– Ввод своей причины

В результате отобразится уведомление об успешной отмене заказа (см. рисунок 26).

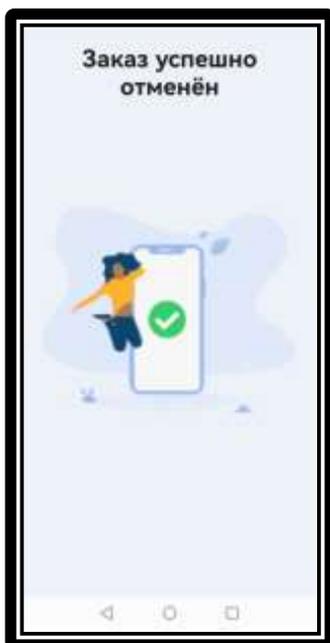


Рисунок 26 – Успешная отмена заказа

2.3.6 Профиль пользователя

Для просмотра информации о профиле пользователю необходимо перейти с главного экрана в «Профиль» (см. рисунок 27).



Рисунок 27 – Главный экран – переход в профиль

В результате отобразится экран профиля с информацией об авторизованном пользователе (см. рисунок 28).



Рисунок 28 – Профиль

Состав данных экрана «Профиль»:

- организация социального обслуживания;
- форма обслуживания.

2.3.7 Выход из системы

Для выхода из системы пользователю необходимо нажать кнопку «Выйти» на экране «Профиль» (см. рисунок 28).

3 Возможные ошибки

3.1 Ошибки при проверке связи

Действия пользователя: нажата кнопка «Проверить связь» на экране «Настройки» (см. рисунок 29).

Возможные ошибки при проверке связи приведены ниже:



Рисунок 29 – Ошибка входа в систему - нет подключения к Интернету



Рисунок 30 – Ошибка входа в систему – неверный адрес ИС



Рисунок 31 – Ошибка входа в систему – неверный адрес ИС и/или клиентский КЛЮЧ



Рисунок 32 – Ошибка входа в систему – неверный Адрес ИС

3.2 Ошибки входа

Действия пользователя: нажата кнопка «Войти» на экране «Вход» (см. рисунок 33).

Возможные ошибки при входе в систему приведены ниже:



Рисунок 33 – Ошибка входа - не заполнены настройки



Рисунок 34 – Ошибка входа - не указан клиентский ключ



Рисунок 35– Ошибка входа – нет подключения к Интернету



Рисунок 36 – Ошибка входа – ИС не отвечает



Рисунок 37 – Ошибка входа – неверный адрес ИС



Рисунок 38 – Ошибка входа – неправильный логин или пароль/ Адрес ИС



Рисунок 39 – Ошибка входа – неверный адрес ИС или клиентского ключа

3.3 Ошибки при сканировании карт или QR

Возможные ошибки при сканировании карты или QR для формы обслуживания «На дому» при незакрытых заказах:



Рисунок 40 – Ошибка: незакрытые заказы

Возможные ошибки при сканировании карты или QR, если в сертификате нет услуг с формой обслуживания текущего пользователя:



Рисунок 41 – Ошибка: нет сертификатов

Возможные ошибки при сканировании карты или QR при получении активных заказов:



Рисунок 42 – Ошибка получения активных заказов

3.4 Ошибки при создании заказа

Действия пользователя:

1. Нажата кнопка «Создать заказ» (см. рисунок 15).
2. Нажата кнопка «Закрыть группу» (см. рисунок 17).



Рисунок 43 – Ошибка создания заказа

3.5 Ошибки подтверждения оплаты

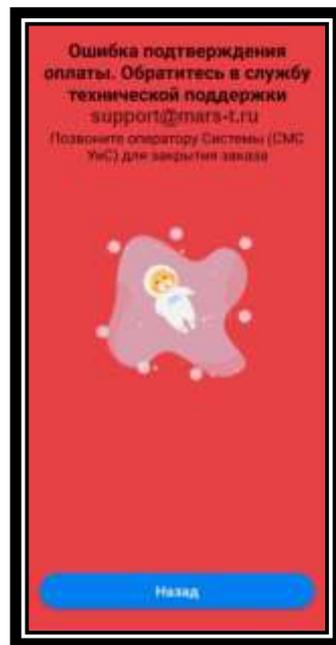


Рисунок 44 – Ошибка – подтверждения оплаты

3.6 Ошибки при отмене заказа



Рисунок 45– Ошибка отмены заказа
