

## **Приложение «Электронный сертификат. Услуги»**

### **Инструкция по эксплуатации**

2025 год

## СОДЕРЖАНИЕ

<i>Перечень терминов и сокращений .....</i>	<i>3</i>
<i>1 Введение .....</i>	<i>4</i>
<i>1.1 Область применения .....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Уровень подготовки пользователя .....</i>	<i>4</i>
<i>2 Эксплуатация Приложения .....</i>	<i>5</i>
<i>2.1 Запуск Приложения .....</i>	<i>5</i>
<i>2.1.1 Установка Приложения .....</i>	<i>5</i>
<i>2.1.2 Настройки Приложения .....</i>	<i>5</i>
<i>2.1.3 Авторизация .....</i>	<i>7</i>
<i>2.1.4 Главное окно Приложения .....</i>	<i>8</i>
<i>2.2 Описание основных функций .....</i>	<i>9</i>
<i>2.3 Описание операций .....</i>	<i>9</i>
<i>2.3.1 Создание Заказа на выполнение .....</i>	<i>9</i>
<i>2.3.1.1 Идентификации получателя социальных услуг по карте .....</i>	<i>10</i>
<i>2.3.1.2 Идентификации получателя услуг по QR- коду .....</i>	<i>10</i>
<i>2.3.1.3 Создание заказа при надомном обслуживании .....</i>	<i>11</i>
<i>2.3.1.4 Создание заказа при групповом обслуживании .....</i>	<i>15</i>
<i>2.3.2 Заккрытие выполненного заказа .....</i>	<i>22</i>
<i>2.3.2.1 Надомное обслуживание .....</i>	<i>22</i>
<i>2.3.2.2 Групповое обслуживание .....</i>	<i>26</i>
<i>2.3.3 Отмена заказа и выбор причины отмены .....</i>	<i>30</i>
<i>2.3.4 Профиль .....</i>	<i>31</i>
<i>2.3.5 Выход из Приложения .....</i>	<i>32</i>
<i>2.4 Возможные ошибки .....</i>	<i>32</i>
<i>2.4.1 Ошибки при проверке связи .....</i>	<i>32</i>
<i>2.4.2 Ошибки входа .....</i>	<i>33</i>
<i>2.4.3 Ошибки при сканировании карт или QR .....</i>	<i>33</i>
<i>2.4.4 Действия в случае получения ошибки .....</i>	<i>34</i>

### 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» и в настоящем документе (см. таблицу 1 и 2).

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.
Мобильное устройство	Мобильная касса или мобильный телефон (смартфон), на которых фиксируется факт оказания услуг
Пользователь	Лицо, эксплуатирующее мобильное устройство 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
Приложение	«Электронный сертификат. Услуги» установленное на мобильное устройство
Поставщик социальных услуг	Юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание
С2П, система	Программное обеспечение нефинансового процессинга «Система проверяемых правил»
Электронный сертификат	Документ, удостоверяющий право гражданина получить социальные услуги в определенном объеме и на определенных условиях. Храниться в системе нефинансового процессинга в электронном представлении.

Таблица 2 – Перечень сокращений

Сокращения	Описание
БД	База данных
ИС	Информационная система нефинансового процессинга
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
UPOS	Универсальное ПО POS-терминалов и интегрированных кассовых решений в торгово-сервисных предприятиях эквайринговой сети «Сбербанка»
POS	Point Of Sales (точка продаж)
ЭС	Электронный сертификат

## **1 Введение**

Настоящий документ содержит описание действий Пользователей по эксплуатации Приложения «Электронный сертификат. Услуги» (далее - Приложение) установленной на мобильные устройства (онлайн - кассы, смартфоны).

### **1.1 Область применения**

Приложение предназначено для автоматизации процессов, связанных с оплатой социальных услуг за счет электронных сертификатов, учет которых осуществляется в системе нефинансового процессинга «Система проверяемых правил».

### **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;
- иметь базовые навыки работы на мобильных устройствах;
- иметь 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 мобильное устройство установлено приложение «Электронный сертификат. Услуги». Признаком установленного Приложения является наличие на экране устройства ярлыка.



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

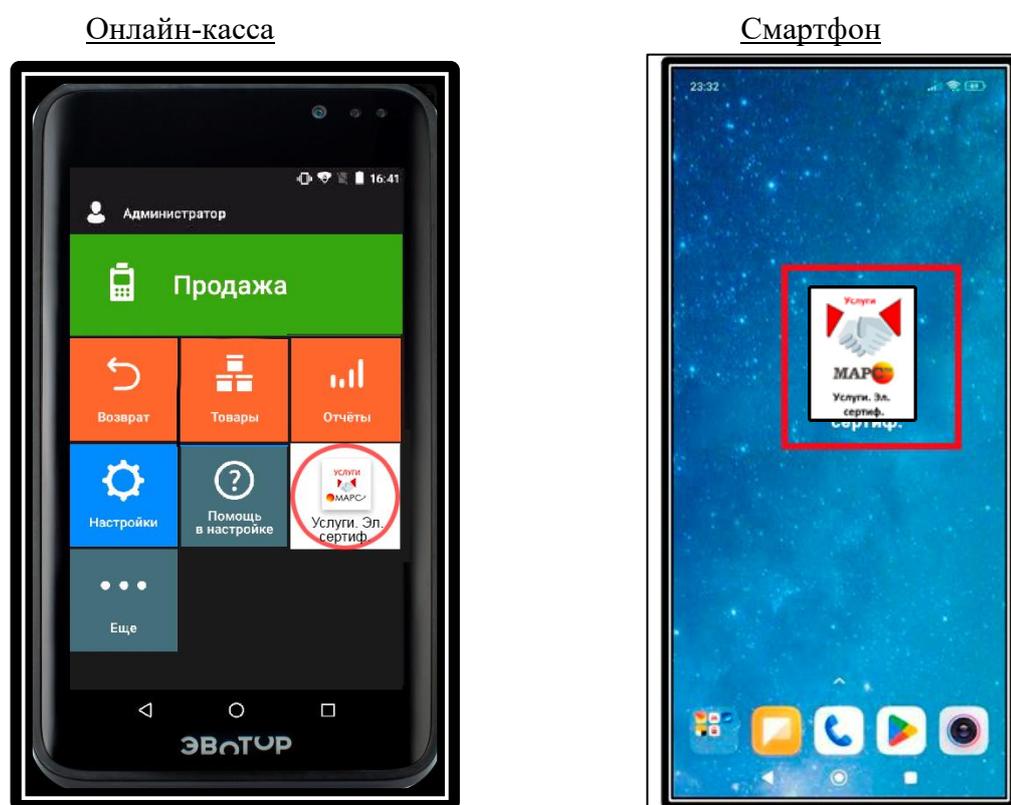


Рисунок 1 – Приложение установленное на мобильное устройство

#### 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 Приложение (см. рисунок 2).

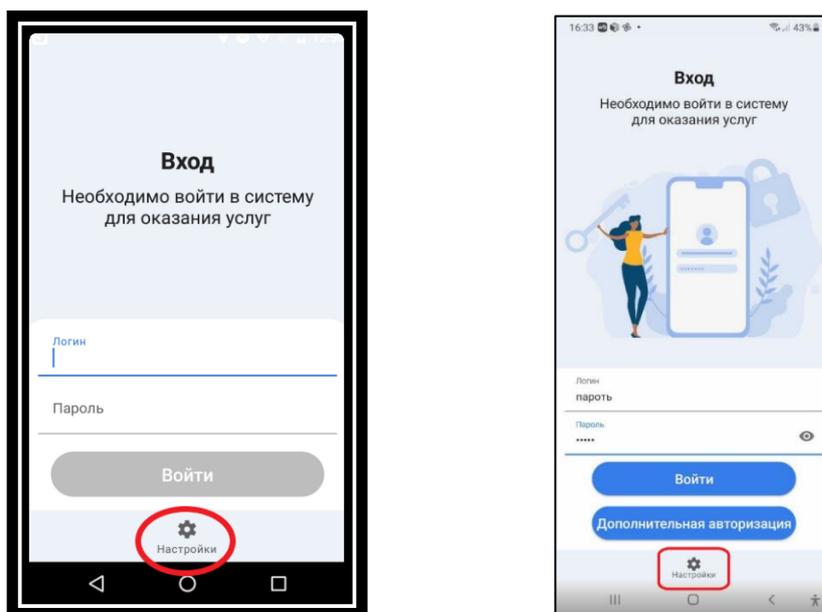


Рисунок 2 – Окно входа в Приложение (Окно авторизации)

Далее необходимо нажать «Настройки». В результате откроется окно «Настройки» (см. рисунок 3), в котором необходимо ввести адрес С2П и ключ, полученный от администратора ИС. Если администратором системы С2П предоставлен QR-код, то адрес С2П и ключ можно ввести через QR-код выполнив нажатие на «Ввести QR» и отсканировать QR-код, в этом случае поля адрес С2П и ключ будут заполнены автоматически. Для проверки корректности введенных данных необходимо выполнить проверку связи с С2П, нажав кнопку «Проверить связь».

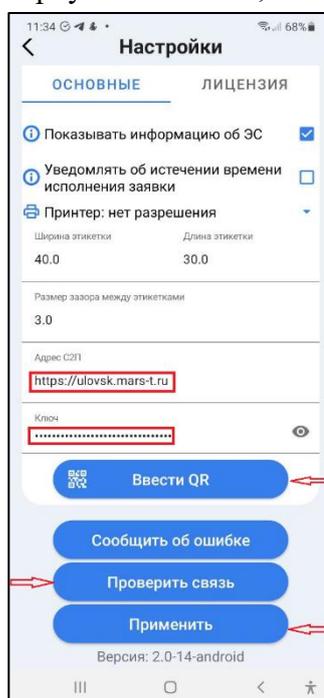


Рисунок 3 – Окно "Настройки"

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

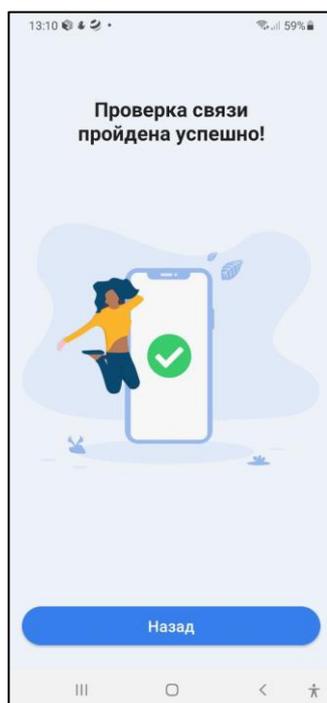


Рисунок 4– Окно успешного прохождения проверки связи с С2П

Далее необходимо нажать кнопку «Назад». На экране появится окно «Настройки» (см. рисунок 3).

В данном окне можно, при необходимости, включить (отключить) функцию печати квитанций после выполнения заявки, для этого в окне настроек нужно в выпадающем списке «Принтер» выбрать доступный принтер, работающий по Bluetooth (используется для мобильных касс). А также проставить (убрать) галочки в чек-боксах «Показывать информацию об ЭС» и «Уведомлять об истечении времени исполнения заявки».

Для сохранения настроек необходимо нажать кнопку «Применить». При этом открывается окно авторизации (см. рисунок 2).

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. Окно авторизации (см. рисунок 5) содержит поля для ввода логина и пароля пользователя. Пользователи вводят логин и пароль, предоставленные администратором С2П.

Для входа в систему необходимо с помощью экранной клавиатуры:

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

После заполнения полей «Логин» и «Пароль» кнопка «Войти» становится активной (становится синего цвета), для завершения авторизации и входа в Приложение необходимо нажать кнопку «Войти».

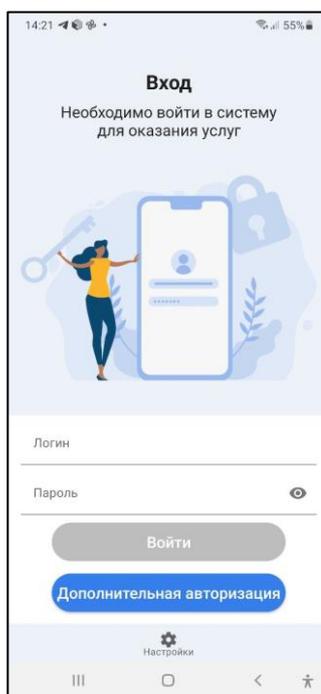


Рисунок 5 – Окно авторизации

При успешной авторизации открывается главное окно Приложения (см. рисунок 6).

#### 2.1.4 Главное окно Приложения

Состав данных главного окна:

- форма обслуживания авторизованного пользователя (обслуживание на дому/ стационар/ полустационар);
- социальный работник (ФИО авторизованного пользователя);
- кнопка «Активные заказы» (количество незакрытых заказов авторизованного пользователя);
- рейтинг  авторизованного пользователя;
- Кнопка «Профиль» (настройка профиля пользователя: Синхронизация – синхронизация данных при офлайн обслуживании; Настроить вход по карте – настройка идентификатора Пользователя для входа в Приложение по банковской карте; Выйти – выход из профиля пользователя).
- Блок «Идентифицировать клиента» с кнопками:
  - а) «по карте» ( для идентификации используется банковская карта, смарт – карта, или другой носитель идентификационных данных стандарта Mifare);
  - б) «по QR» (для идентификации используется QR-код);



Рисунок 6 – Главное окно Приложения

## 2.2 Описание основных функций

Основные функциональные возможности Приложения:

- авторизация и доступ к С2П;
- получение неподтвержденных заказов авторизованного пользователя;
- идентификация клиента в С2П;
- выбор доступных услуг по сертификату;
- формирование и регистрация корзины заказа (в том числе для группы клиентов при полустационарной форме обслуживания) в С2П;
- оплата услуг электронным сертификатом;
- отмена заказа с выбором причины отмены;
- оценка клиентом качества работы сотрудника обслуживающей организации;
- формирование и печать квитанции (для мобильных касс).

## 2.3 Описание операций

### 2.3.1 Создание Заказа на выполнение

В главном окне Приложения (см. рисунок 7) предоставляется возможность создания заказа при идентификации получателя социальных услуг по карте или QR коду.



Рисунок 7 – Выбор способа идентификации в главном окне

### 2.3.1.1 Идентификации получателя социальных услуг по карте

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

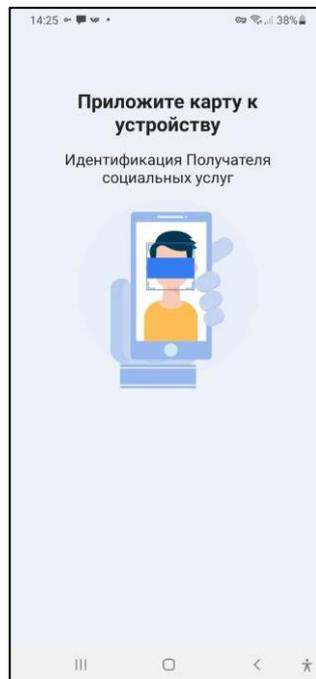


Рисунок 8 – Сканирование карты

При успешном сканировании карты на экране откроется окно «Сертификат» (см. рисунок 10).

### 2.3.1.2 Идентификации получателя услуг по QR- коду

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



Рисунок 9 – Сканирование QR-кода

В результате сканирования QR - кода отображается окно «Сертификат» (см. рисунок 10), в котором указаны данные сертификата:

- Номер сертификата;
  - Период действия сертификата;
  - Орган, выдавший сертификат,
- а также кнопки: «Оказать услуги» и «Назад».

### 2.3.1.3 Создание заказа при домашнем обслуживании

После идентификации клиентов по карте или QR-коду на экране открывается окно «Сертификат» (см. рисунок 10), в котором отображаются данные действующего сертификата:

- Номер сертификата;
  - Период действия сертификата;
  - Орган, выдавший сертификат,
- а также кнопки: «Оказать услуги» и «Назад».

При нажатии кнопки «Назад» на экране появляется окно сканирования карты или QR-кода (см. рисунок 8 или рисунок 9 соответственно).

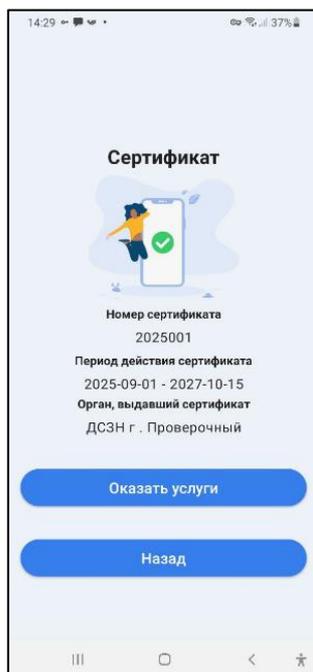


Рисунок 10 – Окно «Сертификат»

При нажатии кнопки «Оказать услуги» открывается окно «Корзина» (см. рисунок 11). В этом окне необходимо нажать на кнопку . Откроется окно «Выбор услуг» (см. рисунок 12).

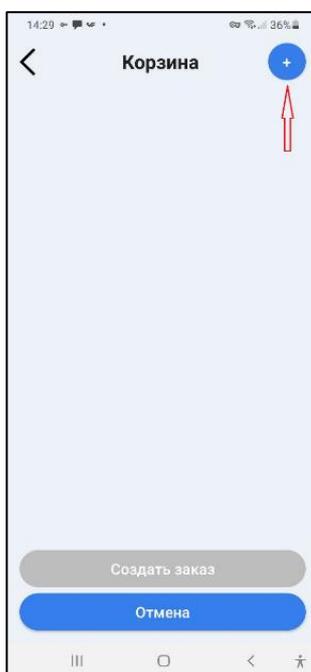


Рисунок 11 – Окно «Корзина»

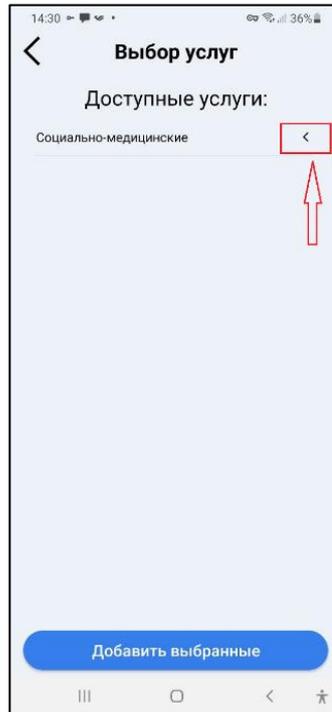


Рисунок 12 – Окно «Выбор услуг»

В окне «Выбор услуг» необходимо открыть выпадающий список с перечнем доступных услуг (см. рисунок 13), и выбрать услуги (Нажать на поле с наименованием услуги, в результате

справа от выбранной услуги появится знак выбора , которые будут оказываться, далее нажать кнопку «Добавить выбранные».

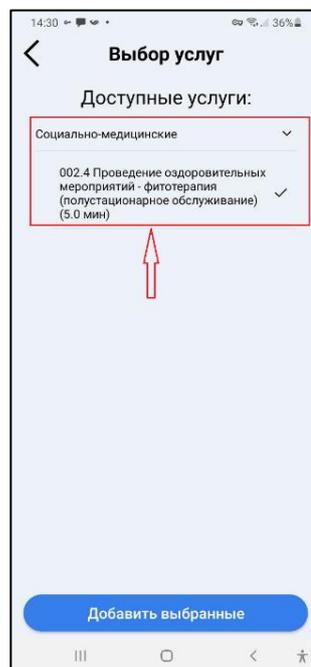


Рисунок 13 – Выбор оказываемой услуги

Откроется окно «Корзина» с выбранными услугами (см. рисунок 14). Для удаления услуги из списка пользователю необходимо нажать кнопку , возле строки с номером соответствующей услуги. Для отмены операции по созданию заказа необходимо нажать кнопку «Отмена».

Если услуги выбраны и не подлежат отмене, то необходимо нажать кнопку «Создать заказ». На экране кратковременно появится сообщение об успешно зарегистрированном Заказе (см. рисунок 15), в С2П будет сформирован Заказ на выполнение услуг, а на экране далее откроется главное окно Приложения (см. рисунок 16). Счетчик «Активные заказы» увеличится на единицу.

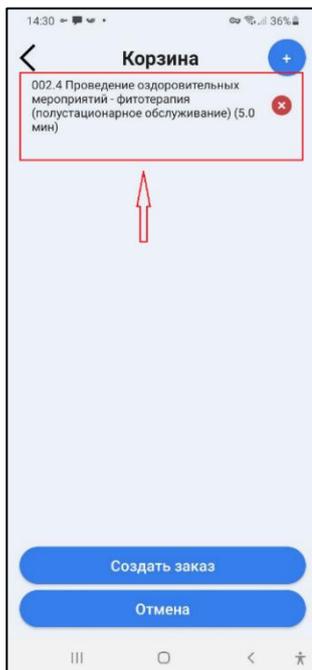


Рисунок 14 – Выбор оказываемой услуги

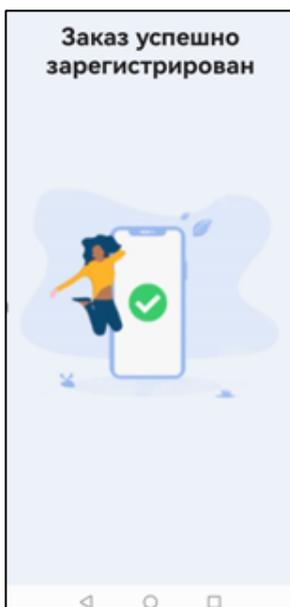


Рисунок 15 – Сообщение о регистрации заказа



Рисунок 16 – Созданный заказ

#### 2.3.1.4 Создание заказа при групповом обслуживании

Для регистрации группы клиентов (доступно только для полустационарной формы обслуживания) необходимо идентифицировать первого клиента по карте или QR- коду. Для этого нажать соответствующую кнопку «по карте» или «по QR» (см. рисунок 17). Откроется соответствующее выбранному способу идентификации окно.



Рисунок 17 – Главное окно. Идентификация первого клиента

После сканирования идентификатора откроется окно «Сертификат» (см. рисунок 18), с данными доступного сертификата и кнопками: «Оказать услуги» и «Назад».

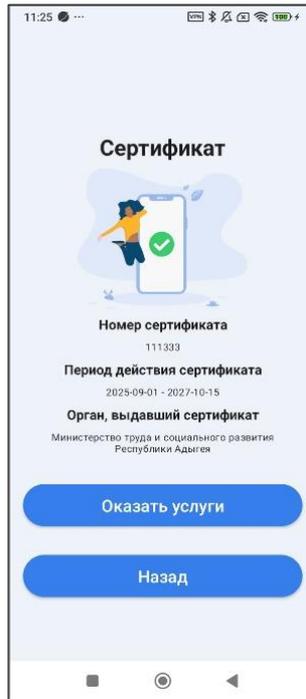


Рисунок 18 – Сертификат клиента

При нажатии кнопки «Назад» данные сканирования будут удалены и откроется главное окно Приложения (см. рисунок 17).

При нажатии кнопки «Оказать услуги» откроется окно «Обслуживание» (см. рисунок 19) с информацией о выборе способа обслуживания и кнопками: «Разовое посещение», «Длительное обслуживание», «Назад».

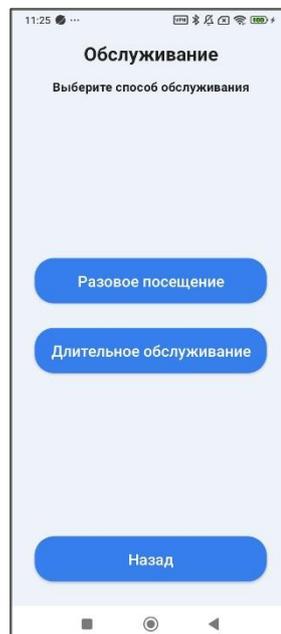


Рисунок 19 – Выбор способа обслуживания

При нажатии кнопки «Назад» данные сканирования будут удалены и откроется главное окно Приложения (см. рисунок 17).

Для продолжения регистрации клиента нажать на кнопку «Разовое посещение». Откроется окно «Корзина» (см рисунок 20), которую необходимо заполнить заказом на обслуживание. Для этого надо нажать на кнопку со значком .

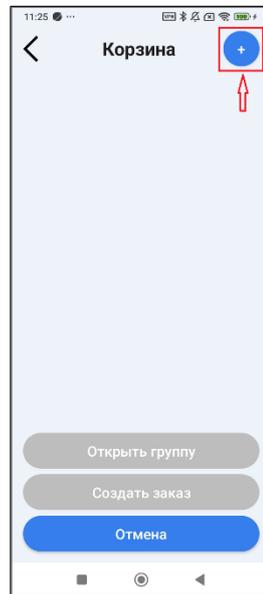


Рисунок 20 – окно «Корзина»

Откроется окно «Выбор услуг» (см рисунок 21) с названием типа услуг. Для выбора оказываемых услуг необходимо нажать на значок выпадающего списка услуг . Раскроется список с перечнем доступных услуг (см. рисунок 22).

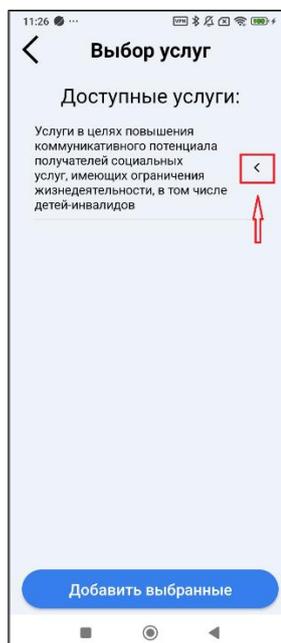


Рисунок 21 – окно «Выбор услуг»

На рисунке 22 представлен список из двух услуг.

Если услуга для группового обслуживания будет оказываться одна (для всех), то выбирается одна услуга. При нажатии на услугу справа проставляется значок выбора услуги



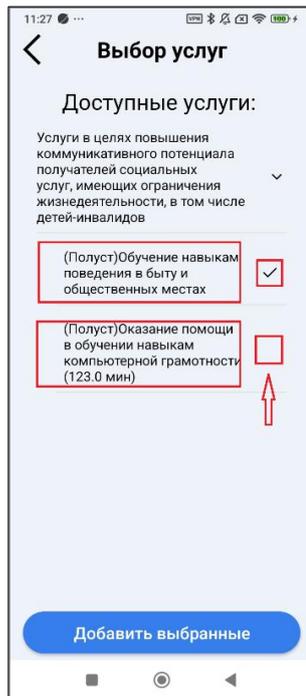


Рисунок 22 – окно «Выбор услуг». Выпадающий список

Далее следует нажать кнопку «Добавить выбранное». В результате откроется окно «Корзина» (см. рисунок 23) с выбранными услугами и станут активными кнопки: «Открыть группу», «Создать заказ», «Отмена».

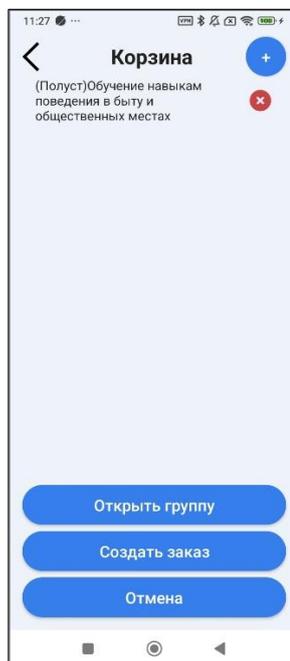


Рисунок 23 – окно «Корзина» с услугами

При нажатии кнопки «Назад» данные сканирования будут удалены и откроется главное окно Приложения (см. рисунок 17).

При нажатии на кнопку  будет удалена услуга из корзины заказов.

Далее необходимо нажать «Открыть группу». На экране появится окно «Регистрация группы» (см. рисунок 24) с информацией о зарегистрированных для оказания услуг

сертификатах (111333- номер сертификата первого клиента, зарегистрированного в корзине заказов для оказания услуги в рамках текущей сессии).

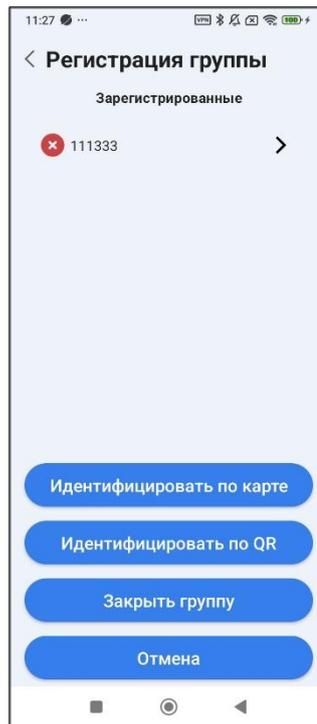


Рисунок 24 – окно «Регистрация группы»

При нажатии на кнопку  будет удален зарегистрированный сертификат клиента из группы.

Для добавления в группу новых клиентов необходимо их идентифицировать, нажав на кнопки, соответствующие идентификационным носителям клиентов («Идентифицировать по карте» или «Идентифицировать по QR»). После сканирования идентификаторов откроется окно «Сертификат» с данными сертификата нового клиента (см. рисунок 18). Далее необходимо нажать кнопку «Оказать услуги», откроется окно «Регистрация группы» (см. рисунок 25), где в поле «Зарегистрированные» появится вторая запись о зарегистрированном для оказания услуг сертификате (111444- номер сертификата второго клиента, зарегистрированного в корзине заказов для оказания услуги в рамках текущей сессии).

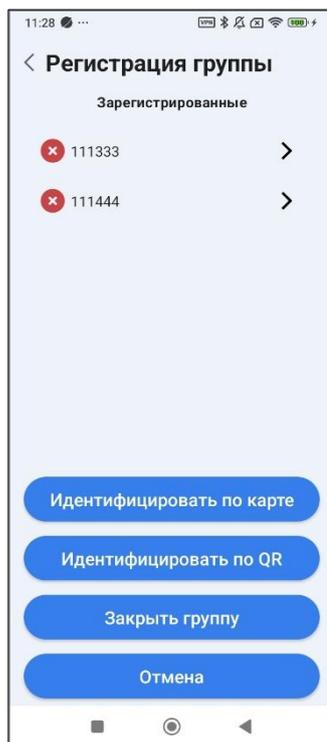


Рисунок 25 – окно «Регистрация группы» с заказами на двух клиентов

Для добавления в группу дополнительных клиентов в рамках текущего обслуживания необходимо повторить действия, описанные в предыдущем абзаце.

После того, как необходимое число клиентов идентифицировано, необходимо нажать в окне рисунка 25 кнопку «Закреть группу». На экране появится сообщение о «Закрытии группы» (см рисунок 26).

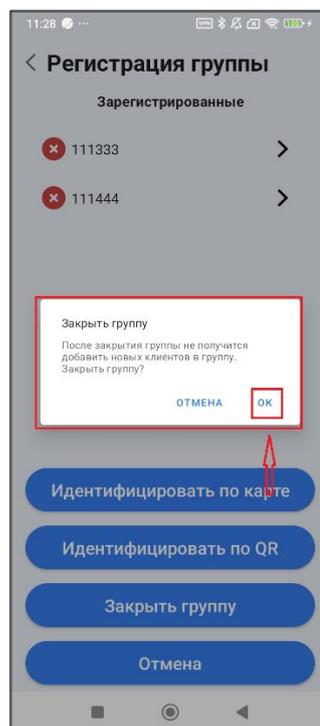


Рисунок 26 – окно «Регистрация группы». Закреть группу

Далее необходимо нажать кнопку «ОК». Кратковременно откроется окно с сообщением «Заказ успешно зарегистрирован» (см. рисунок 27).

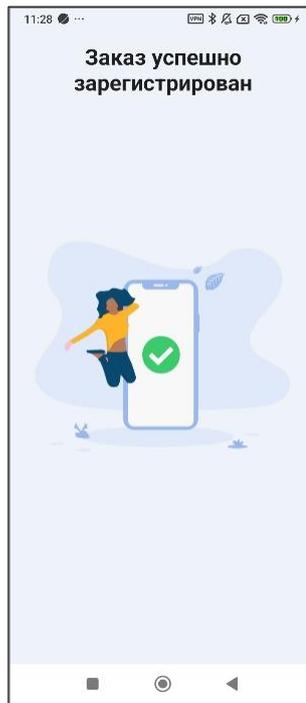


Рисунок 27 – Сообщение об успешной регистрации заказа

Затем откроется главное окно Приложения с количеством заказов «Активные заказы: 2» (см. рисунок 28).



Рисунок 28 – Главное окно Приложения. «Активные заказы: 2»

## 2.3.2 Закрытие выполненного заказа

### 2.3.2.1 Надомное обслуживание

После оказания услуг в главном окне Приложения на рисунке отображаются активные заказы («Активные заказы: 1» - цифра обозначает активные (незакрытые) заказы текущего пользователя).



Рисунок 29 – Главное окно Приложения (активные заказы)

Завершить заказ можно двумя равнозначными способами:

#### Вариант 1.

В главном окне приложения нажать кнопку «Активные заказы». Откроется окно «Текущая корзина» (см. рисунок 30) со значением таймера (время выполнения заказа) и кнопками: «Подтвердить QR», «Подтвердить картой», «Отмена».

Операции при нажатии кнопки «Отмена» описаны в п.2.3.3.

При нажатии кнопки «Подтвердить QR» или «Подтвердить картой», открывается окно «Подтверждение заявки» (см. рисунок 31), в котором отображается наименование услуги и предлагается проверить содержимое закрываемой заявки на соответствие выполненной услуги. В окне необходимо проставить оценку за качество выполненной услуги (Пользователь предоставляет возможность клиенту оценить качество услуги нажатием на соответствующий символ звезды, 1 символ - 1 балл, 5 символов – 5 баллов). Далее Пользователь нажимает кнопку «Согласен» и выполняет сканирование карты или QR - код клиента на которого был оформлен заказ на услуги.

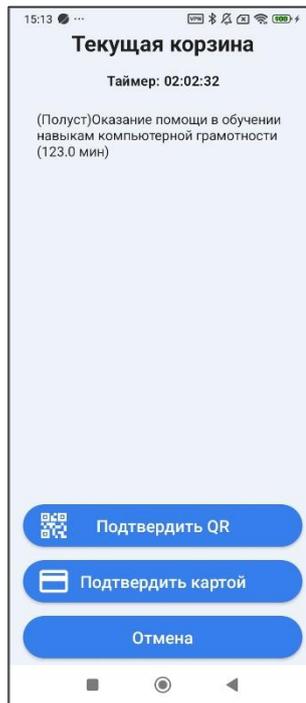


Рисунок 30 – окно «Текущая корзина»

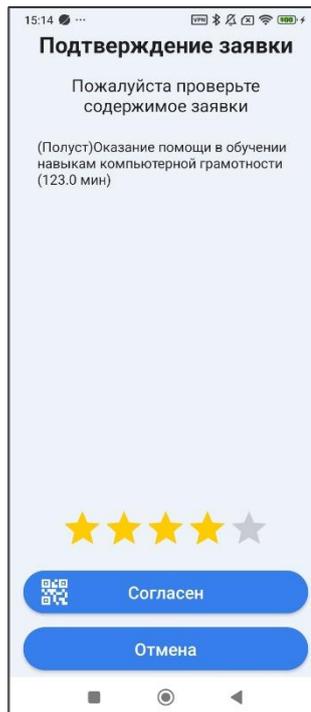


Рисунок 31 – окно «Подтверждение заявки»

При успешном сканировании идентификатора клиента кратковременно отображается окно с сообщением «Успешное списание услуг с сертификата» (см. рисунок 32) и далее открывается главное окно Приложения, счетчик активных заказов равен нулю (или уменьшен на единицу, если заказов было более одного), как на рисунке 33.

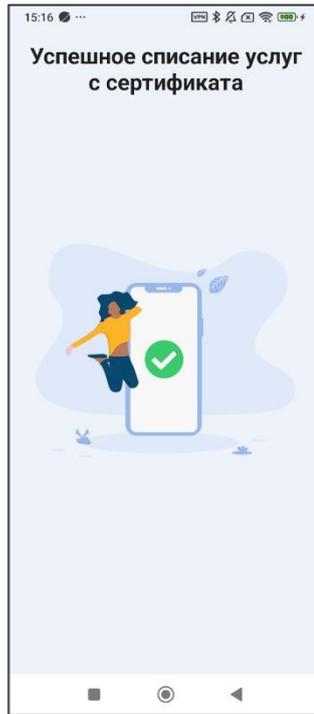


Рисунок 32 – Сообщение о списании услуг

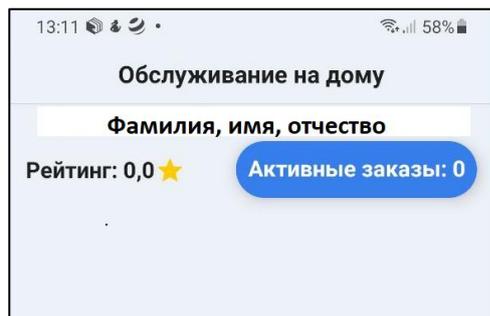


Рисунок 33 – главное окно (фрагмент). Счетчик заказов

Вариант 2.

В главном окне Приложения нажать на кнопку «по карте» или «по QR» (см. рисунок 34).



Рисунок 34 – главное окно Приложения

Откроется окно сканирования идентификатора клиента. Выполнить сканирование идентификатора клиента, заказ которого закрывается как выполненный. Откроется окно «Текущая корзина» с информацией о названии выполненной услуги (см. рисунок 35).

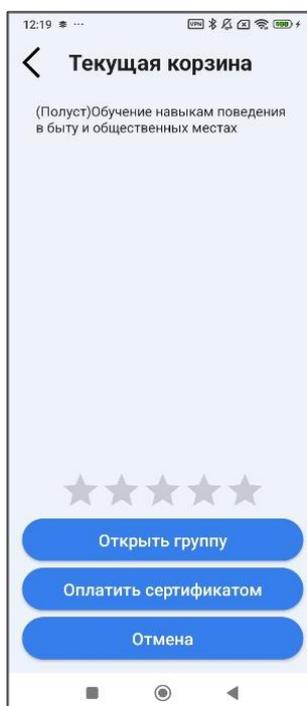


Рисунок 35 – окно «Текущая корзина»

Далее Пользователь предлагает клиенту оценить качество оказанной услуги нажатием на соответствующий символ звезды, где 1 символ - 1 балл, 5 символов – 5 баллов. После этого Пользователь нажимает кнопку «Оплатить сертификатом». В результате кратковременно отображается окно с сообщением «Успешное списание услуг с сертификата» и далее

открывается главное окно Приложения, счетчик активных заказов равен нулю (или уменьшен на единицу, если заказов было более одного).

### 2.3.2.2 Групповое обслуживание

При групповом обслуживании закрытие выполненного заказа можно выполнить двумя равнозначными способами:

#### Вариант 1.

В главном окне Приложения нажать на кнопку «Активные заказы» (см. рисунок 36).



Рисунок 36 – Главное окно Приложения

Откроется окно «Выбор заявки» (см рисунок 37) с перечислением активных заявок. Необходимо выбрать заявку для закрытия, для этого нажать на поле соответствующей заявки

(выбор заявки будет отмечен значком ).



Рисунок 37 – окно «Выбор заявки»

Нажать «Далее». Откроется окно «Текущая корзина» (см. рисунок 38) с таймером, отсчитывающим время выполнения заявки, названием услуги и кнопками: «Подтвердить QR», «Подтвердить картой», «Отмена».

Нажать кнопку «Подтвердить QR» или «Подтвердить картой» (в зависимости от наличия у клиента соответствующего носителя идентификатора), того клиента услуга которого была выбрана на рисунке 37.



Рисунок 38 – Главное окно Приложения

Откроется окно «Подтверждение Заявки» (см. рисунок 39) с рекомендацией проверить содержимое заказа. Далее Пользователь предлагает клиенту оценить качество оказанной

услуги нажатием на соответствующий символ звезды, где 1 символ - 1 балл, 5 символов – 5 баллов. Затем Пользователь нажимает кнопку «Согласен», открывается окно сканирования идентификатора.

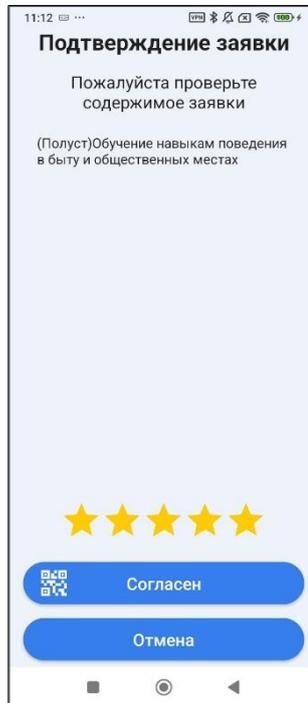


Рисунок 39 – окно «Подтверждение Заявки»

После успешного сканирования идентификатора клиента на экране появляется кратковременное сообщение «Успешное списание услуг с сертификата» и далее открывается главное окно Приложения, счетчик активных заказов уменьшен на единицу.

Для закрытия остальных заказов выполнить мероприятия Варианта 1 повторно. Пока счетчик активных заказов не станет равен нулю.

#### Вариант 2.

В главном окне Приложения нажать на кнопку «по карте» или «по QR» (см. рисунок 40). Откроется окно сканирования идентификатора.



Рисунок 40 – Главное окно Приложения

После успешного сканирования откроется окно «Текущая корзина» (см. рисунок 41). Пользователь предлагает клиенту оценить качество оказанной услуги нажатием на соответствующий символ звезды, где 1 символ - 1 балл, 5 символов – 5 баллов. Затем Пользователь нажимает кнопку «Оплатить сертификатом».

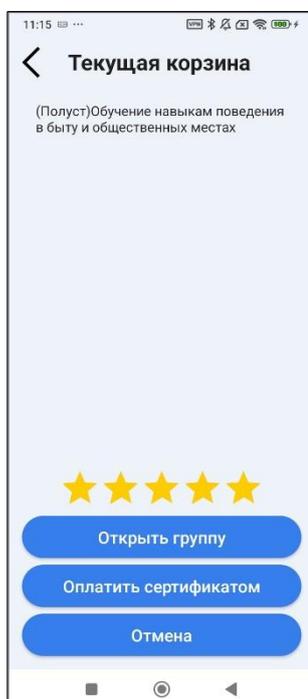


Рисунок 41 – Главное окно Приложения

После успешного сканирования идентификатора клиента на экране появляется кратковременное сообщение «Успешное списание услуг с сертификата» и далее открывается главное окно Приложения, счетчик активных заказов уменьшен на единицу.

Для закрытия остальных заказов выполнить мероприятия по варианту 2 повторно, пока счетчик активных заказов не станет равен нулю.

При закрытии заказа можно использовать чередование вариантов 1 и 2 в любой последовательности.

### 2.3.3 Отмена заказа и выбор причины отмены

При нажатии кнопки «Отмена» в окне «Текущая корзина» (см. рисунок 42) открывается окно «Отмена заказа» (см. рисунок 43), с кнопками выбора причин отказа от услуг. Необходимо выбрать причину отмены заказа нажав на соответствующую кнопку или в поле «Ваш комментарий» указать иную причину отказа от услуг. Далее следует нажать кнопку «Отправить». На экране появится кратковременное сообщение об успешно отмененном заказе и откроется главное окно Приложения, счетчик активных заказов обнулиться (см. рисунок 44).

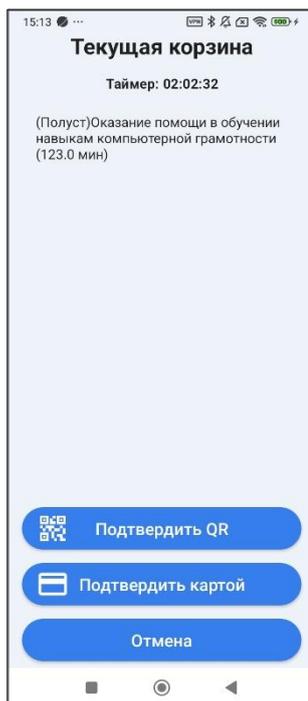


Рисунок 42 – Текущая корзина



Рисунок 43 – Окно выбора причины отмены заказа

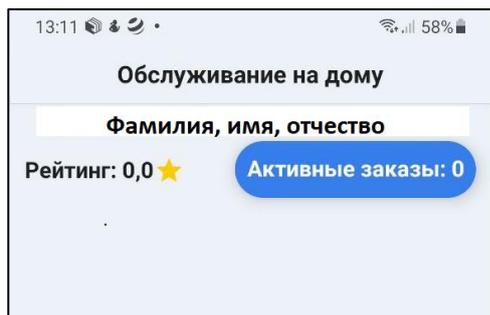


Рисунок 44 – главное окно (фрагмент). Счетчик заказов

### 2.3.4 Профиль

Для просмотра информации о профиле пользователю необходимо перейти с главного окна приложения в «Профиль» (см. рисунок 45).



Рисунок 45 – Главное окно Приложения. Вход в профиль пользователя

В результате отобразится окно «Профиль» с информацией об авторизованном пользователе (см. рисунок 46).



Рисунок 46 –окно «Профиль»

Состав данных окна «Профиль»:

- организация социального обслуживания;
- форма обслуживания.
- При нажатии на кнопку «Настроить вход по карте» Пользователю предоставляется возможность привязать карту в качестве идентификатора к своей учетной записи, для удобства быстрой авторизации в Приложении. (в качестве идентификатора могут быть использованы только банковские карты).
- При нажатии на кнопку «Выйти» рабочая сессия активного пользователя завершается и открывается окно авторизации.

### 2.3.5 Выход из Приложения

Для выхода из Приложения пользователю необходимо нажать кнопку «Выйти» в окне «Профиль» (см. рисунок 46).

## 2.4 Возможные ошибки

### 2.4.1 Ошибки при проверке связи

Пользователь нажал кнопку «Проверить связь» в окне «Настройки» (см. п. 2.1.2).  
Возможные ошибки при проверке связи приведены ниже:



Рисунок 47 – Ошибка входа в систему

Рекомендации:

1. Проверить наличие мобильной связи или связи Wi-Fi и повторить проверку связи.
2. Проверить правильность ввода адреса С2П и Клиентского ключа

#### 2.4.2 Ошибки входа

Если Пользователь нажал кнопку «Войти» в окне «Вход» (см. п. 2.1.3). Возможные ошибки при входе в Приложение приведены ниже:



Рисунок 48 – Ошибка входа в систему. неправильный логин или пароль

Рекомендации: Проверить правильность ввода логина и пароля.

#### 2.4.3 Ошибки при сканировании карт или QR

Возможные ошибки при сканировании карты или QR клиента

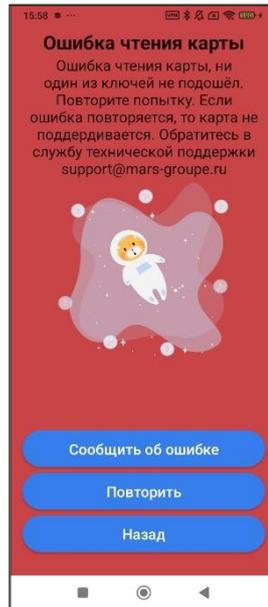


Рисунок 49 – Ошибка: чтения карты

Причины:

1. Идентификатор не зарегистрирован в С2П;
2. Идентификатор неисправен;
3. Идентификатор принадлежит клиенту с другим видом обслуживания.

#### 2.4.4 Действия в случае получения ошибки

Если при работе приложения возникли ошибки, то необходимо выполнить следующие мероприятия:

1. Нажать кнопку «Повторить», если после этого ошибка не устранена, тогда нажать кнопку «Назад», проверить правильность ввода данных (адрес С2П, Клиентский ключ, логин, пароль), в зависимости от типа ошибки;
2. Если ошибка не устранена, тогда необходимо нажать кнопку сообщить об ошибке, откроется окно «Сообщить об ошибке» (см. рисунок 50). В поле 1 окна необходимо указать при каких действиях произошла ошибка (например, Ошибка при чтении карты). В поле 2 указать адрес электронной почты (например, s.oshibka@mail.ru). Затем нажать на кнопку «Отправить». Данные по ошибке будут направлены в техническую службу поддержки.



## Рисунок 50 – Окно «Сообщить об ошибке»

Дополнительно к этому необходимо направить электронное письмо в службу поддержки по адресу [support@mars-t.ru](mailto:support@mars-t.ru) с пояснением действий при которых возникла ошибка, например:

- «Ошибка при сканировании карты клиента ошибка. Сообщение из Приложения отправлено в 13.00»;
  - «Ошибка при закрытии заказа. Сообщение из Приложения отправлено в 13.20»;
  - и т.д.
-