

Вопросы и ответы

Что нужно для того, чтобы получить электронную подпись?

Для получения электронной подписи («ЭП»/«сертификата ключа проверки электронной подписи») необходимо выполнить все действия, перечисленные в «Порядке получения электронной подписи».

Порядок получения электронной подписи приведен в описании каждой из услуг (систем), для которых наш удостоверяющий центр выпускает электронные подписи. Перейти к описанию услуг (систем) и порядку получения ЭП для каждой из них вы можете, кликнув по необходимой вам системе.

Закончился срок действия сертификата, но нужно дальше работать с ЭП. Каков порядок действий?

Если у вас закончился срок действия сертификата ключа проверки ЭП, для дальнейшей работы с ЭП вам нужно заключить с нами договор на выпуск ключей и сертификата ключа проверки ЭП. Это правило действует как для физических, так и для юридических лиц.

Порядок получения электронной подписи приведен по каждой услуге (системе) в ее описании.

Можно ли продлить имеющийся договор посредством, например, заключения дополнительного соглашения к нему?

Нет, продлить имеющийся договор посредством заключения дополнительного соглашения к нему нельзя. Договор должен заключаться заново.

Для заключения договора нужно ли снова предоставлять все документы, указанные в «Порядке получения электронной подписи», если ранее уже был заключен договор на аналогичную

услугу, но срок его действия уже истек или истекает?

Да, для заключения договора необходимо предоставить весь перечень указанных документов вне зависимости от того, был у клиента ранее заключен договор или нет.

Требуется замена сертификата ключа проверки ЭП по причине увольнения сотрудника — владельца сертификата и необходимости издания сертификата ключа проверки ЭП на другое лицо. Каковы мои действия?

В данном случае необходимо:

- 1.**Аннулировать (отозвать) сертификат в порядке, указанном в Регламенте работы Удостоверяющего центра.
- 2.**Заклучить с нами договор на выпуск сертификата и ключей ЭП на нового сотрудника.

Требуется замена сертификата ключа проверки ЭП по причине изменения данных сотрудника — владельца сертификата или реквизитов организации (наименование, КПП). Каковы мои действия?

При изменении данных владельца сертификата (ФИО, должности или подразделения в организации) или реквизитов организации (наименование, КПП) необходимо:

- 1.**Аннулировать (отозвать) сертификат в порядке, указанном в Регламенте работы Удостоверяющего центра.
- 2.**Заклучить с нами новый договор на издание сертификата ключа проверки ЭП с новыми данными.

Стоимость услуг по новому договору при этом НЕ уменьшится, вне зависимости от оставшегося срока действия прежнего сертификата ключа проверки ЭП.

Что делать, если сломался ключ (eToken/Рутокен)?

В случае, если ключевой носитель приобретался у нас, на него еще не истек гарантийный срок (1 год), и случай поломки признан нашей

экспертной комиссией гарантийным (т.е. ключ вышел из строя не по вашей вине), вам будет осуществлена замена носителя и сертификата ключа проверки ЭП. Срок действия сертификата ключа проверки ЭП при этом устанавливается равным сроку действия предыдущего сертификата.

Если экспертной комиссией будет признано, что ключ вышел из строя по вашей вине, либо ключ приобретался не в нашей организации, либо гарантийный срок (1 год с момента приобретения) истек, то перевыпуск сертификата ключа проверки ЭП на новом носителе может быть осуществлен только за ваш счет, для чего заключается новый договор.

Для проведения экспертизы и замены носителя и сертификата ключа проверки ЭП вам необходимо связаться со специалистом

Требуется ли замена сертификата ключа проверки ЭП, если была произведена замена компьютера/переустановка операционной системы на компьютер владельца сертификата?

Нет, выпускать новый сертификат при этом не требуется, необходимо только произвести настройку компьютера.

Как установить и настроить сертификат ключа проверки ЭП на рабочее место пользователя после замены компьютера/переустановки операционной системы?

Для установки и настройки сертификата ключа проверки ЭП на рабочее место после замены компьютера или переустановки операционной системы вы можете обратиться к нам по телефону либо по электронной почте и заключить дополнительное соглашение на установку и настройку сертификата на рабочее место пользователя нашим специалистом, или вы можете установить сертификат самостоятельно.

Что делать, если система пишет: «Неправильно введен пароль»?

Ключевые носители eToken/Рутокен имеют ограничение по количеству попыток ввода PIN-кода, **количество попыток равно 15**. В случае

превышения числа попыток ввода PIN-кода ключевой носитель блокируется. Если вы еще не израсходовали все 15 попыток, вспомните, меняли ли вы PIN-код (как это было рекомендовано при установке), или же он остался установленным по умолчанию. Установленный по умолчанию PIN-код указан в памятке «Самостоятельная смена PIN-кода пользователем», полученной вами при установке.

Если пароль был самостоятельно изменен, необходимо его вспомнить и ввести заново, предварительно убедившись в правильности ввода (отключенном CapsLock, русскоязычная/англоязычная раскладка клавиатуры).

В случае исчерпания 15 попыток ввода PIN-кода и блокировки ключа, вам необходимо произвести замену сертификата ключа проверки ЭП в соответствии с действующим прејскурантом.