Система «Клиент-Інтернет-Банк» (система ДБО iTiny) (далі за текстом - система «КІБ», Система)

ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО СИСТЕМУ

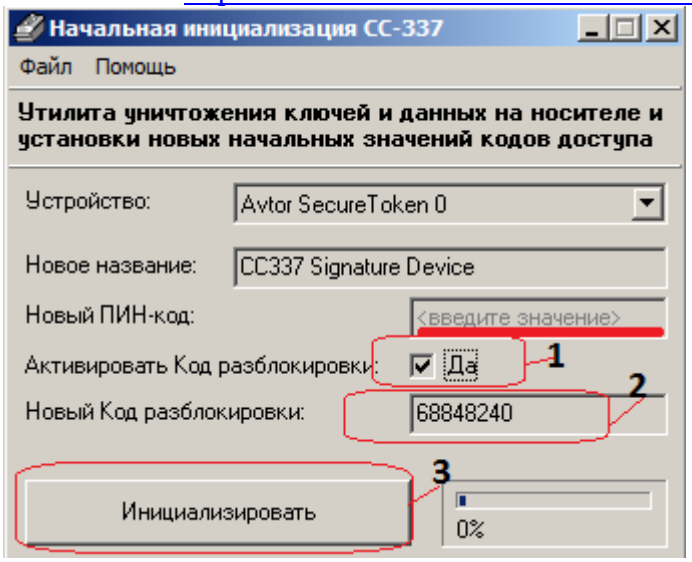
Питання	Відповідь
Що таке система "Кліент-Інтернет-Банк"?	Система "КІБ" призначена для керування клієнтами своїми рахунками, відкритими в банку, дистанційно за допомогою мережі Інтернет
Яка функціональність системи "Клієнт-Інтернет-Банк"? З якими документами можуть працювати клієнти?	1. До системи підключаються поточні рахунки клієнта: - для перегляду інформації та створення електронних розрахункових документів використовуються балансові рахунки 2512,2513,2520,2523,2530,2541,2542,2544,2545,2552,2553,2554,2555, 2600,2603,2604,2620,2622,2640,2641,2642,2643,2650 - для перегляду інформації по рахунках використовуються балансові рахунки 2030,2037,2062,2063,2067, 2071,2077,2082,2083,2087,2525,2546,2570,2571,2572,2605,2610,2615,2651,2652,2655 2. Система "КІБ" дозволяє: 2.1. відправляти в банк електронні документи: платіжне доручення в національній валюті, платіжне доручення в іноземній валюті або банківських металах, заяву на купівлю/продаж/конвертацію іноземної валюти, 2.2. отримувати виписки і обороти по рахунках за обраний період часу; 2.3. обмінюватися з банком інформаційними повідомленнями (листами) з прикріпленими файлами; 2.4. переглядати курси валют; 2.5. використовувати при створенні документів довідник МФО, довідник SWIFT, створювати свої довідники контрагентів і бенефіціарів; 2.6. здійснювати обмін електронними документами з бухгалтерськими програмами клієнта (1С-Бухгалтерія та ін.); 3. Додаткові сервіси (на підставі додаткових договорів): 3.1. обслуговування зарплатних проектів; 3.2. Центр фінансового контролю - управління рахунками підпорядкованих організацій **Детальна інформація знаходиться на сайті клієнт-банку у розділі «Допомога», файл «iTiny2_Manual_User»**

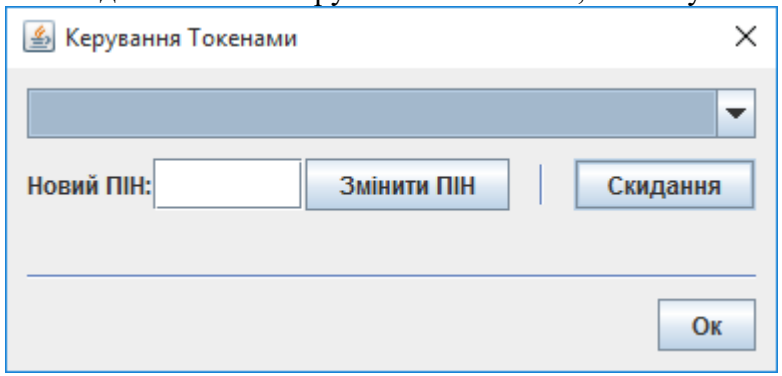
Чи мають змогу підключитися до системи фізичні особи?	На даний момент до системи можуть підключитися юридичні особи, фізичні особи-підприємці. Система «КІБ» для фізичних осіб перебуває в стадії впровадження.
Чи безпечна система? Які механізми (засоби) використовуються для захисту інформації в системі?	Система безпечна для використання через мережу Інтернет. Для забезпечення інформаційної безпеки роботи системи використовуються наступні механізми: • в системі «iTiny» використовується розмежування прав доступу до системи на підставі видачі логіна і пароля, яке передбачає: - Можливість зміни пароля; - Можливість встановити IP-адреси, з якої буде доступний вхід; - Використання системи для розпізнавання символів (CAPTCHA) користувачем; - Блокування користувача після кількох невдалих спроб входу. • електронно-цифровий підпис; • додаткова аутентифікація OTP через SMS Для захисту ключа ЕЦП від несанкціонованого його використання третіми особами, в тому числі для захисту її від шкідливих програм (троянів), спрямованих на викрадення ключів ЕЦП клієнтів в мережі Інтернет, банк рекомендує використовувати для роботи в системі спеціальний пристрій - захищений носій ключа ЕЦП - USB-токен.
Що таке USB-токен?	USB- токен – спеціальний захищений носій інформації. Це апаратний пристрій, який містить внутрішній критпографічний процесор та пам’ять для зберігання таємної інформації, використовує USB-інтерфейс для підключення до комп’ютера. Ключ ЕЦП генерується самим токеном. Зберігається в захищеній пам'яті токена і ніколи не може бути скопійований з токена. Таким чином виключається можливість викрадення ключа ЕЦП спеціалізованими програмами (троянами). На токені можуть зберігатися тільки ключі ЕЦП. Інша інформація на нього не може бути записана. Таким чином виключається можливість випадкового видалення файлу з ключем ЕЦП або його випадковий перезапис. **Зовнішній вигляд USB-токена**

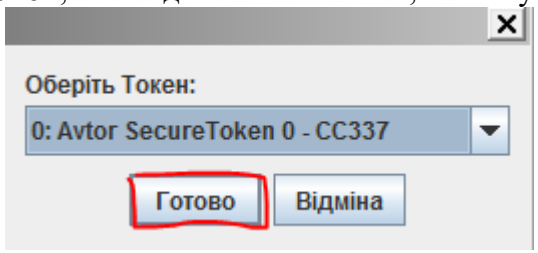
Скільки ключів можуть зберігатися одночасно на одному USB-токені?	На одному USB-токені можуть одночасно зберігатися до 80 ключів ЕЦП.
Чи встановлений строк дії ключів ЕЦП?	Ключ ЕЦП дійсний протягом 365 календарних днів з дати його створення. У разі закінчення терміну дії ключа ЕЦП необхідно згенерувати новий ключ ЕЦП і надати в банк «Сертифікат відкритого ключа ЕЦП клієнта» в паперовому вигляді за підписом керівника.
Я обслуговуюся у місті _____ . Чи можу я підключитися до системи?	Так, клієнти усіх регіонів мають змогу підключитися до системи ДБО iTiny.
Як підключитися до системи ДБО iTiny?	Для початку роботи в системі необхідно: • відкрити поточний рахунок в АБ «Укргазбанк» (якщо Ви ще не маєте поточного рахунку в банку), укласти “Договір банківського рахунку” або внести зміни до нього (якщо даний договір був укладений раніше). • оформити та підписати пакет документів для юридичних осіб або для підприємців, які ви можете отримати в найближчому відділенні «Укргазбанку» . • надати до відділення банку, в якому відкритий поточний рахунок Вашої організації, підписані вищезазначені документи та отримати у співробітника банку: ○ захищений носій ЕЦП USB-токен для генерації ключів. • Банк проводить реєстрацію клієнта в системі: на номер, вказаний в картці користувач(а/ів), буде відправлено SMS з паролем першого входу (дійсний протягом 4 діб), а на заявлену адресу електронної пошти буде надіслано повідомлення з посиланням на вхід в систему (https://itiny.ukrgasbank.com) і логіном • Авторизуватись в системі за адресою: https://itiny.ukrgasbank.com та змінити тимчасовий пароль на постійний. • згенерувати ключі електронно-цифрового підпису (ЕЦП) для кожної уповноваженої особи клієнта, яка має право підпису документів. • для остаточної реєстрації надати банківському співробітнику роздруковані і завірені керівником організації Сертифікат відкритого ключа ЕЦП кожної уповноваженої особи Вашої організації. • Банк проводить активацію ключів ЕЦП. Ніяких дискет та USB-токенів у Банк надавати не треба.
Скільки часу потрібно на підключення до Системи?	Максимальний термін реєстрації клієнта в системі 3 робочі дні. Активація клієнтських ключів ЕЦП відбувається протягом 1 банківського дня.

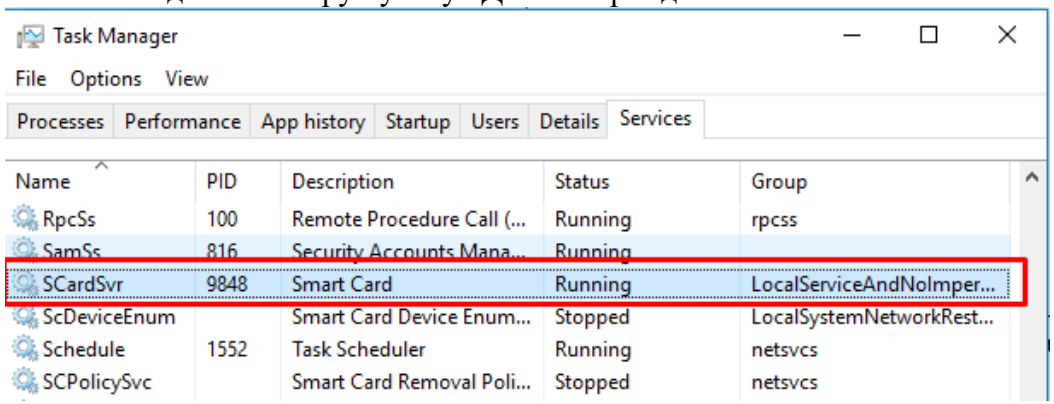
Які технічні вимоги для підключення до Системи?	Для роботи з системою «КІБ» клієнту необхідні:
	• Операційні системи
	  • Microsoft Windows 7+
	  • Apple Mac OS X 10.7.5+
	  • Oracle Linux 7.x+
	  • Red Hat Enterprise Linux 6.x+
	  • Ubuntu Linux 12.04 LTS, 13.x+
	  • Suse Linux Enterprise Server 10 (SP2+), 11.x
	• Браузери – обов'язкова підтримка Java
	  • Internet Explorer 9+ (рекомендується використовувати версію 11)
	  • Mozilla Firefox від 38 до 52 версії (рекомендована Mozilla Firefox ESR x86) https://www.mozilla.org/en-US/firefox/organizations/all/
	  • Safari 7+
	• Додаткове програмне забезпечення
	  • Oracle Java 8.x
	  • Наявність стабільного підключення до глобальної мережі «Інтернет» зі швидкістю не менше 256 Кбіт/сек (рекомендується 1 Мбіт/сек і більше)

ПИТАННЯ КЛІЄНТА В ПРОЦЕСІ РОБОТИ В СИСТЕМІ

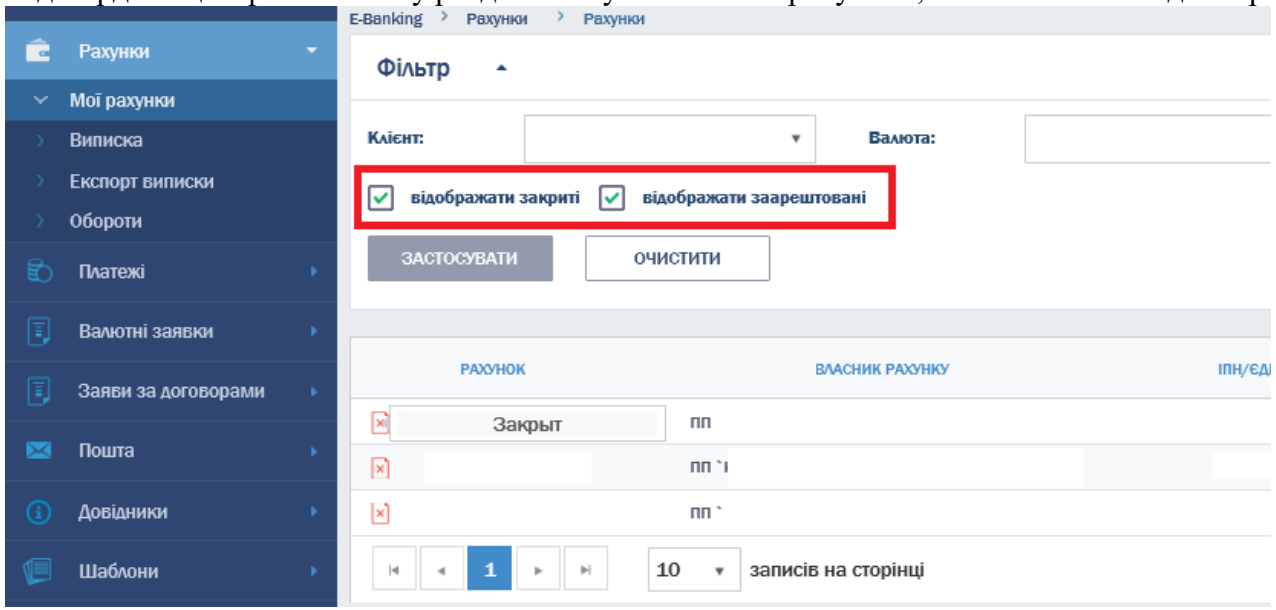
Питання	Відповідь
Як зайти в КІБ?	1. За посиланням, яке прийшло електронною поштою разом із логіном https://itiny.ukrgasbank.com 2. Через корпоративний сайт http://www.ukrgasbank.com/ Електронний банкінг – iTiny – Вхід в систему
Як встановити Код розблокування на токен?	УВАГА! Встановити Код розблокування потрібно перед генерацією ключів на новий токен для можливості його подальшого розблокування. УВАГА! При цьому будуть видалені всі ключі!!! Для встановлення Кода розблокування використовується утиліта Init337UM.exe, яку можна завантажити за посиланням: http://www.author.kiev.ua/downloads/Init337UM.zip  Код розблокування створюється автоматично, але його можна змінити за бажанням. Його потрібно запам'ятати для подальшого можливого розблокування за допомогою утиліти AvPinTool.exe!
Як ініціалізувати (форматування) токен?	Ініціалізація токена - це те саме, що і форматування. 1. Авторизуватись в системі під своїм логіном та паролем 2. Меню «Система» - «Ключі» 3. Натиснути «Створити новий ключ» 4. В запущеному Java аплеті натиснути , далі натиснути кнопку «Скидання» і «Так».

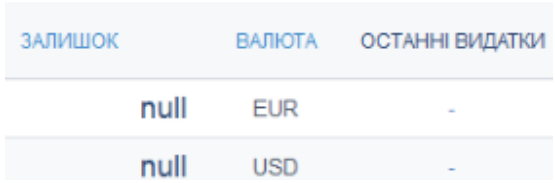
Що необхідно зробити з токеном після його отримання в банку?	1. Встановити (за необхідністю!) драйвери на токен та перезавантажити ПК. 2. Отримати реєстраційні дані від Банку (логін по електронній пошті, пароль по СМС). 3. Зайти в систему та змінити тимчасовий пароль на постійний. 4. Згенерувати ключ.
Заблоковано токен через неправильно введений ПІН.	Токен блокується, якщо ввести некоректно ПІН токена 7 разів. Для розблокування використовується утиліта AvPinTool.exe, яку можна завантажити за посиланням http://author.kiev.ua/downloads/AvPinTool.zip Після запуску даної програми необхідно вибрати у списку токен та натиснути кнопку «Разблокировать носитель». Якщо дана операція не виконується (Пункт програми «Код разблокировки» : «не активен»), значить токен від самого початку не був налаштований на розблокування. В даному випадку виконується скидання токена. УВАГА! При цьому будуть видалені всі ключі!!! Необхідно зайти в «Керування токенами», натиснути «Скидання» та підтвердити цю дію. 
Як почати працювати в системі?	1. Перевірити, чи встановлена на комп'ютері Java. 2. Встановити (за необхідністю!) на комп'ютер драйвер для USB-токена та перезавантажити ПК. 3. Зайти на стартову сторінку КБ за адресою: https://itiny.ukrgasbank.com (посилання надходить клієнті по електронній пошті) 4. Авторизуватись в системі під своїм логіном та паролем 5. Змінити тимчасовий пароль на постійний 6. Згенерувати ключ та роздрукувати сертифікат 7. Передати підписаний клієнтом Сертифікат до банку, підписати відповідний Акт та дочекатися сертифікації ключа Порядок дій в системі викладено в Інструкції першого входу, яку можна роздрукувати з сайту клієнт інтернет банку. Розділ «Допомога».

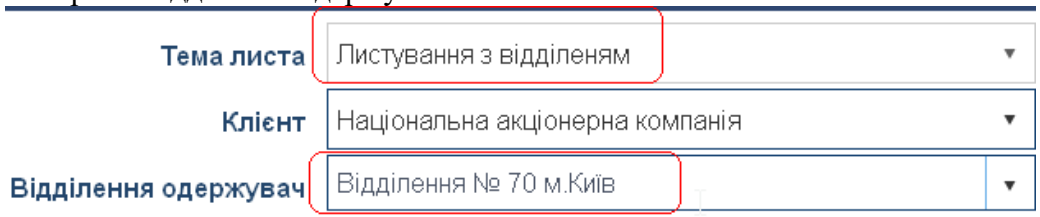
Як встановити на комп'ютер драйвер для USB-токена?	За замовченням драйвер встановлено в операційних системах Windows Vista та вище. Якщо у клієнта Windows XP драйвер можна завантажити з розділу «Допомога». Файл називається drivers.zip.
Закінчується строк дії ключів ЕЦП. Як згенерувати нові ключі ЕЦП?	Порядок дій відповідає первинній генерації ключів. Для перегенерації ключів ЕЦП необхідно: 1. Зайти в систему ДБО під користувачем, якому треба згенерувати ключ. 2. Вибрати меню «Система» - «Ключі» і натиснути «Створити новий ключ». 3. В java-аплеті клієнт вводить і підтверджує новий пароль на ключ. 4. Вибирає тип пристрою (токен чи файл), в залежності від варіанту підключення - якщо обраний тип пристрою **Файл**, необхідно вказати шлях де буде збережено ключ, натиснувши ... - якщо обраний тип пристрою **Токен**, необхідно вказати токен, натиснувши ...  4. Роздрукувати сертифікат. Підписати його у керівника організації та передати у відділення Банку, в якому відкрито рахунок організації. **Увага! Нові ключі генеруються на тому ж самому токені. Новий токен отримувати не потрібно**.
Як встановити на комп'ютер Java-машину?	Для встановлення на комп'ютер Java можна скористатись посиланням http://java.com/ Натиснути «Загрузить Java бесплатно», далі «Согласиться и начать бесплатную загрузку»
Чи можливо пройти реєстрацію в системі до відкриття рахунку в банку?	Немає попередньої реєстрації. Порядок дій як в пункті «Як підключитися до системи ДБО iTiny?»
Що таке ПІН - токена?	ПІН - токена – це код авторизації USB-токена За замовченням - 12345678

Якщо я згенерував ключі ЕЦП та зберіг їх на жорсткому диску, або на флеш-носії, чи можливо їх скопіювати чи перенести на USB-токен?	Ні. **На USB-токен неможливо скопіювати або перенести файли, а також скопіювати або перенести файли з токена на комп'ютер.** Ключі ЕЦП генеруються самим токеном і ніколи не можуть бути скопійовані звідти. На токені можуть зберігатися тільки ключі ЕЦП. Інша інформація на нього не може бути записана.
Як дізнатися коли закінчується строк дії ключа ЕЦП?	Переглянути термін дії ключа можливо у пункті меню «Система» - «Ключі»
Токен не відображається, хоча всі драйвери встановлені.	Для перевірки наявності токена можна скористатись утилітою AvPinTool.exe, яку можна завантажити за посиланням http://author.kiev.ua/downloads/AvPinTool.zip Після запуску програма сама визначить токен. Також є ймовірність, що не ввімкнена системна служба «Смарт Карта» або «Smart Card» Перевірити можливо через диспетчера завдань (Task Manager). Запускається через Ctrl+Alt+Del, після чого обрати «Диспетчер задач». Або натисканням правої кнопки миші на панелі задач та вибору пункту «Диспетчер задач». 
Як повторно роздрукувати заяву на сертифікацію?	У пункті меню «Система» - «Ключі» знайти останній по даті ключ в стані «Реєстрація» і натиснути напроти нього «Заява на сертифікацію»
Як змінити пароль на ключ ЕЦП?	Тільки перегенерувавши новий ключ
Неможливо провести платіж: зображений замок	Необхідно виділити платіж або групу платежів і натиснути «Відправити».

Чи потрібен токен для входу в систему?	Ні, токен потрібен тільки для підпису платіжних доручень в національній та іншій валюті, а також для підпису деяких поштових повідомлень (наприклад, зарплатна відомість).
Немає можливості згенерувати ключ на власний носій.	Необхідно звернутись в контакт-центр (КЦ). Якщо співробітник КЦ не зміг допомогти, він має звернутися до технічної підтримки і перевірити налаштування клієнта.
Сповіщення у клієнта «Токен не підключений»	Необхідно встановити драйвери та перезавантажити ПК. Токен має бути під'єднаний безпосередньо в USB порт ПК (не через подовжувач або USB hub, не через віддалений робочий стіл(за виключенням, якщо токен знаходиться безпосередньо в ПК, з якого відбувається підключення)).
Де взяти і як завантажити інструкцію?	Документація знаходиться на сайті клієнт банку https://itiny.ukrgasbank.com Необхідно перейти у розділ «Допомога».
Чи можливо змінити логін?	Ні, логін генерується автоматично, при реєстрації клієнта в системі.
Як експортувати платежі в 1С?	Експорт платежів відбувається через меню «Платежі» - «Історія платежів» в формат dbf, xlsx, csv Експорт виписки відбувається через меню «Рахунки» - «Експорт виписки» в формат dbf, xlsx, csv
Час блокування в системі (при введенні невірного логіна/пароля)	Час блокування 30 хвилин.
Яким чином отримати повторно логін та пароль?	З таким запитом необхідно звернутися на відділення для формування заявки у внутрішній системі банку.
Чи є можливість користуватися цією системою через PC банкінг?	Робота можлива тільки в online режимі.
Клієнт не може знайти ключ, який зберіг на власному носії.	Ключ клієнта на файловій системі генерується в файл з розширенням: 1-й підпис - *.XMN 2-й підпис - *.XBK Таким чином можна скористатись пошуком і знайти ключ. Якщо ключ не знайдеться – необхідно генерувати новий.
Клієнт не може підписати платіж.	Помилка «**Ключ першого(другого) підпису не знайдено у обраній директорії**». Причини: 1. Ключ згенеровано, але він ще не сертифікований. 2. Обрано не той токен або вказано не той шлях до ключа. 3. Ключ прострочений. 4. Ключ взагалі не згенеровано.

	Помилка «**неможливо підписати обрані документи**». Причини: 1. Документи не обрані. 2. Документи вже відправлені в банк, або проведені. 3. Документи вже підписані. 4. Документи видалені. Помилка «**Помилка доступу до веб-сервісу**». Найчастіша причина – підпис виконується одним і тим самим ключем другий раз. Перевірити наявність підписів можна навівши курсор на статус платежу.
Клієнт при створенні платежу або у розділі «Рахунки» не бачить жодного свого рахунку	Причина – рахунок міг бути заарештованим або заблокованим. Підтвердити цей факт можна у розділі «Рахунки» - «Мої рахунки», встановив необхідні параметри у фільтрі  Якщо рахунок заарештований або закритий – клієнту необхідно звернутись на відділення. Бувають випадки, коли клієнт з правом адміністратора сам обмежив перегляд, або роботу з таким рахунком саме цього користувача.

<table>
<tr>
<td>Не відображаються залишки по рахункам.
Залишок = null / -</td>
<td> 

У користувача з роллю «Операціоніст» немає можливості переглядати залишки по рахункам.</td>
</tr>
<tr>
<td>Якими правами в системі володіють користувачі?</td>
<td>
<table>
<tr><th>Роль</th><th>Права (кратко)</th><th>Кто создает</th></tr>
<tr><td>Первая подпись</td><td>Счета, договора, создание документов/заявок, выписки, обороты, остатки по счетам. Подпись и отправка документов</td><td>Банк (АБС)</td></tr>
<tr><td>Вторая подпись</td><td>Счета, договора, создание документов/заявок, выписки, обороты, остатки по счетам. Подпись и отправка документов</td><td>Банк (АБС)</td></tr>
<tr><td>Администратор клиента</td><td>Создание пользователей, управление права на счета/договора, работа с доступными параметрами, блокирование/снятие блокировки пользователей</td><td>Клиент (админ), Банк</td></tr>
<tr><td>Бухгалтер</td><td>Счета, договора, создание документов/заявок, выписки, обороты, остатки по счетам. Без права подписи.</td><td>Клиент (админ), Банк</td></tr>
<tr><td>Операционист</td><td>Создание платежей, просмотр только своих платежей и платежей других операционистов, без доступа к остатку по счетам, без доступа к выпискам и оборотам. Без права подписи.</td><td>Клиент (админ), Банк</td></tr>
<tr><td>Визирующий</td><td>Визирование документов, валютных переводов и заявок. Доступ к истории платежей, выписке, оборотам, остаткам.
Без права создания платежей, без права подписи.</td><td>Банк</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Як відправити лист операціоністу свого відділення?</td>
<td>Необхідно на сайті зайти у розділ Пошта/Нове повідомлення, вибрати Тему листа «Листування з відділенням» і вибрати Відділення одержувача
 

Написати листа з питанням. Потім зберегти листа

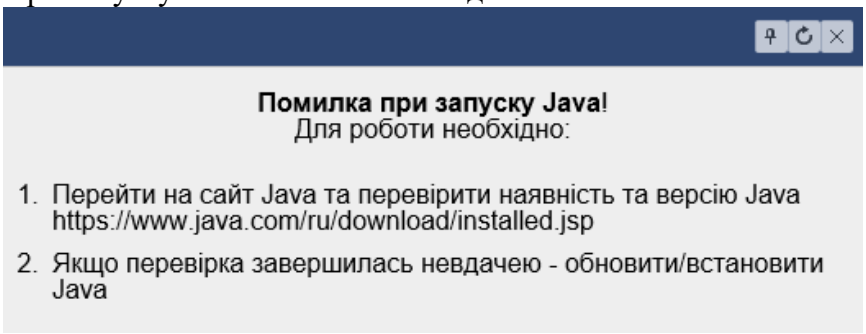
Помічаємо листа

і натискаємо на
</td>
</tr>
</table>

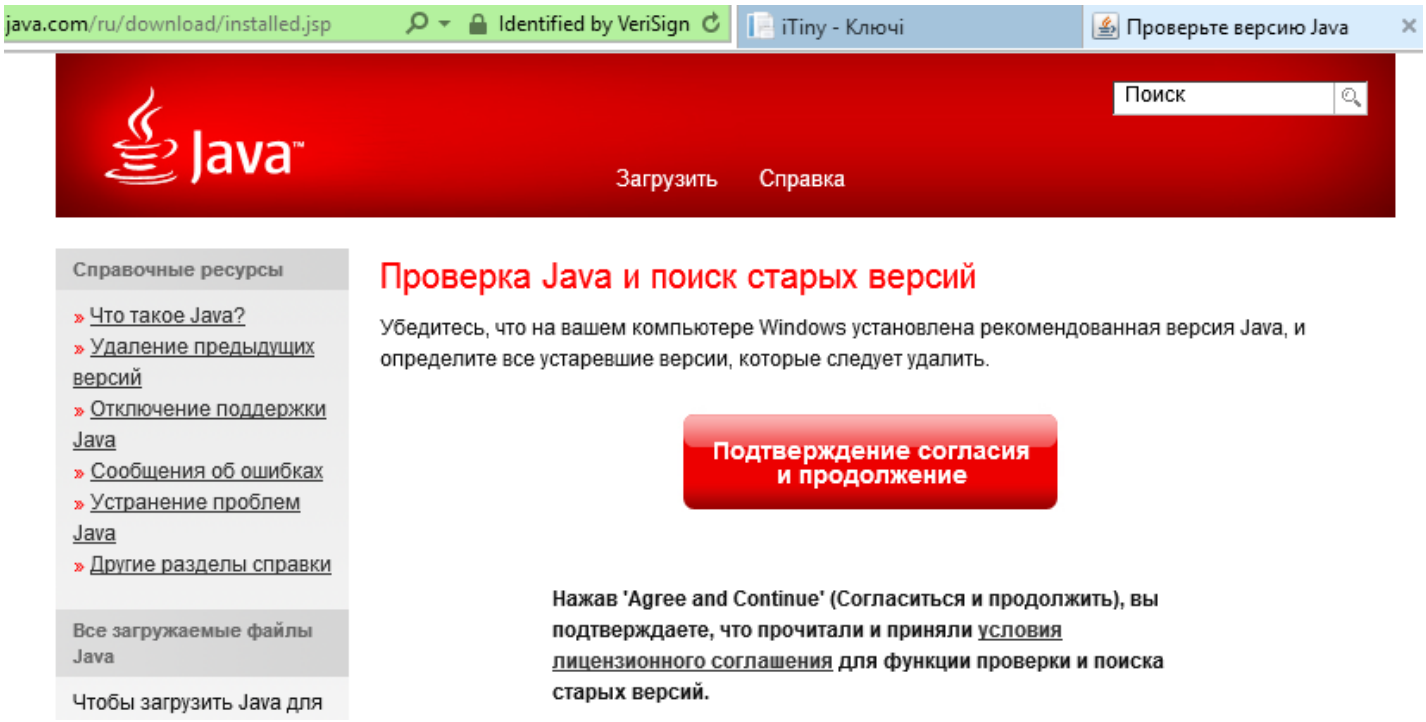
НАЙЧАСТІШІ ПИТАННЯ СТОСОВНО ПОМИЛОК ПРИ ЗАПУСКУ JAVA

Усі приведені нижче приклади виконані на операційній системі Windows 10 x64. Браузери Internet Explorer 11 та Mozilla Firefox ESR x86.

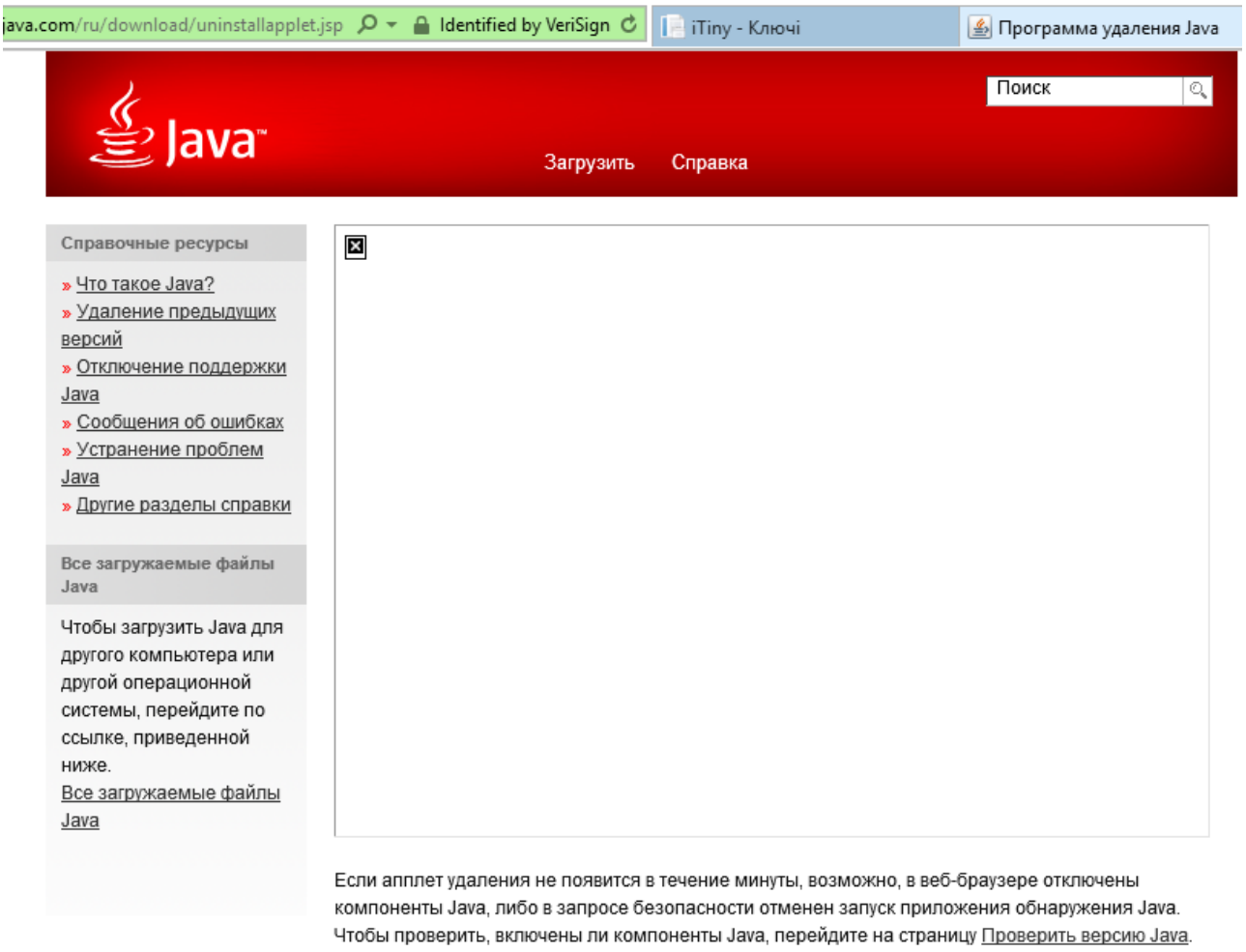
1. При запуску Java з’являється повідомлення



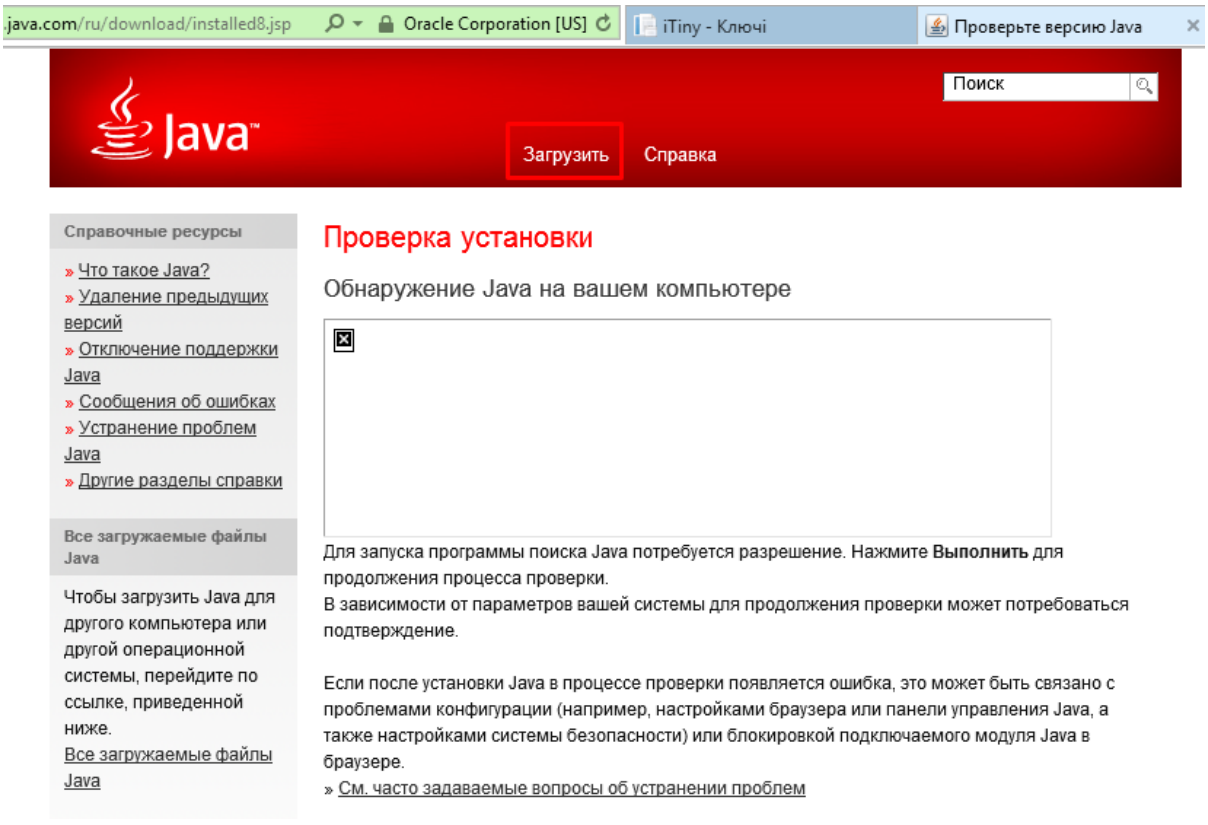
Переходимо за посиланням https://www.java.com/ru/download/installed.jsp та натискаємо «Подтверждение согласия и продолжение»



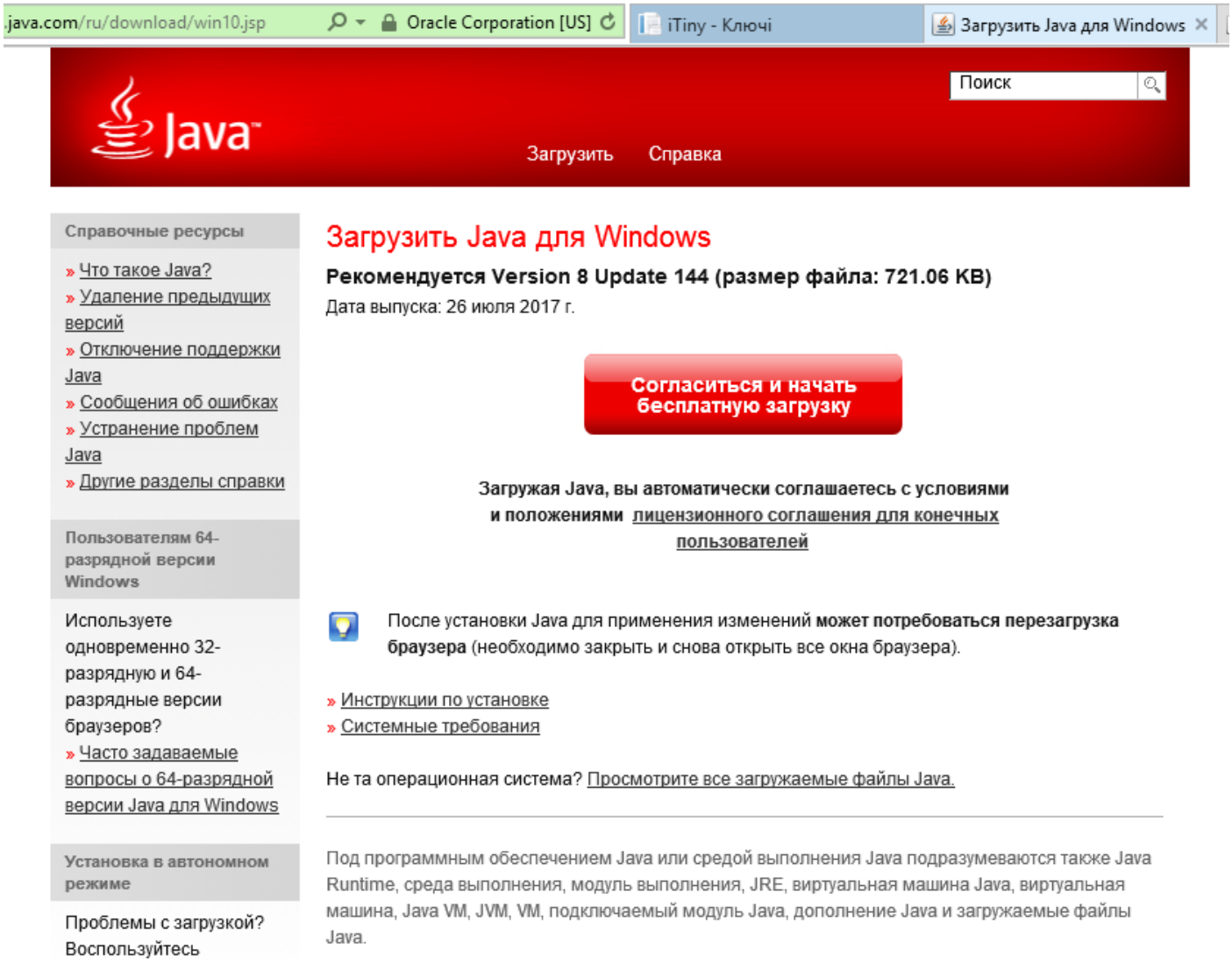
Після цього виконується перехід на сторінку перевірки наявності Java.
В нашому випадку Java не встановлено, тому ми отримуємо пусте вікно.



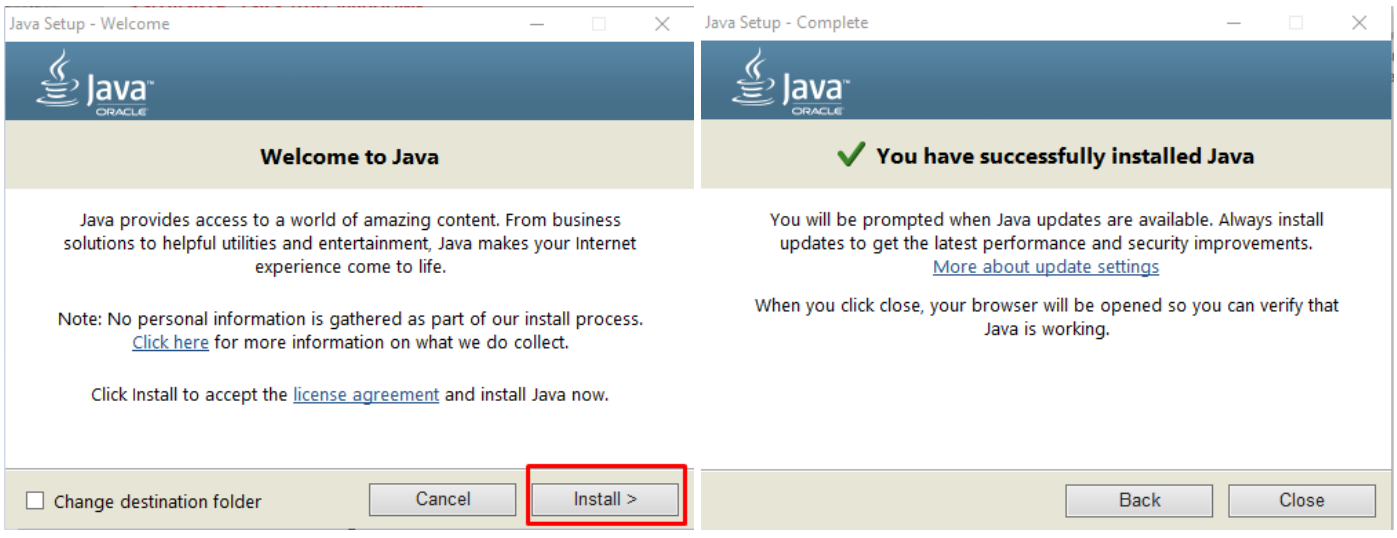
Після цього переходимо за посиланням «Проверить версию Java», яке знаходиться знизу сторінки, та після переходу на нову сторінку натискаємо «Проверьте версию Java». Якщо перевірка завершилась невдачею – натискаємо «Загрузить»



Переходимо на сторінку завантаження останньої актуальної версії на натискаємо «Согласиться и начать бесплатную загрузку»

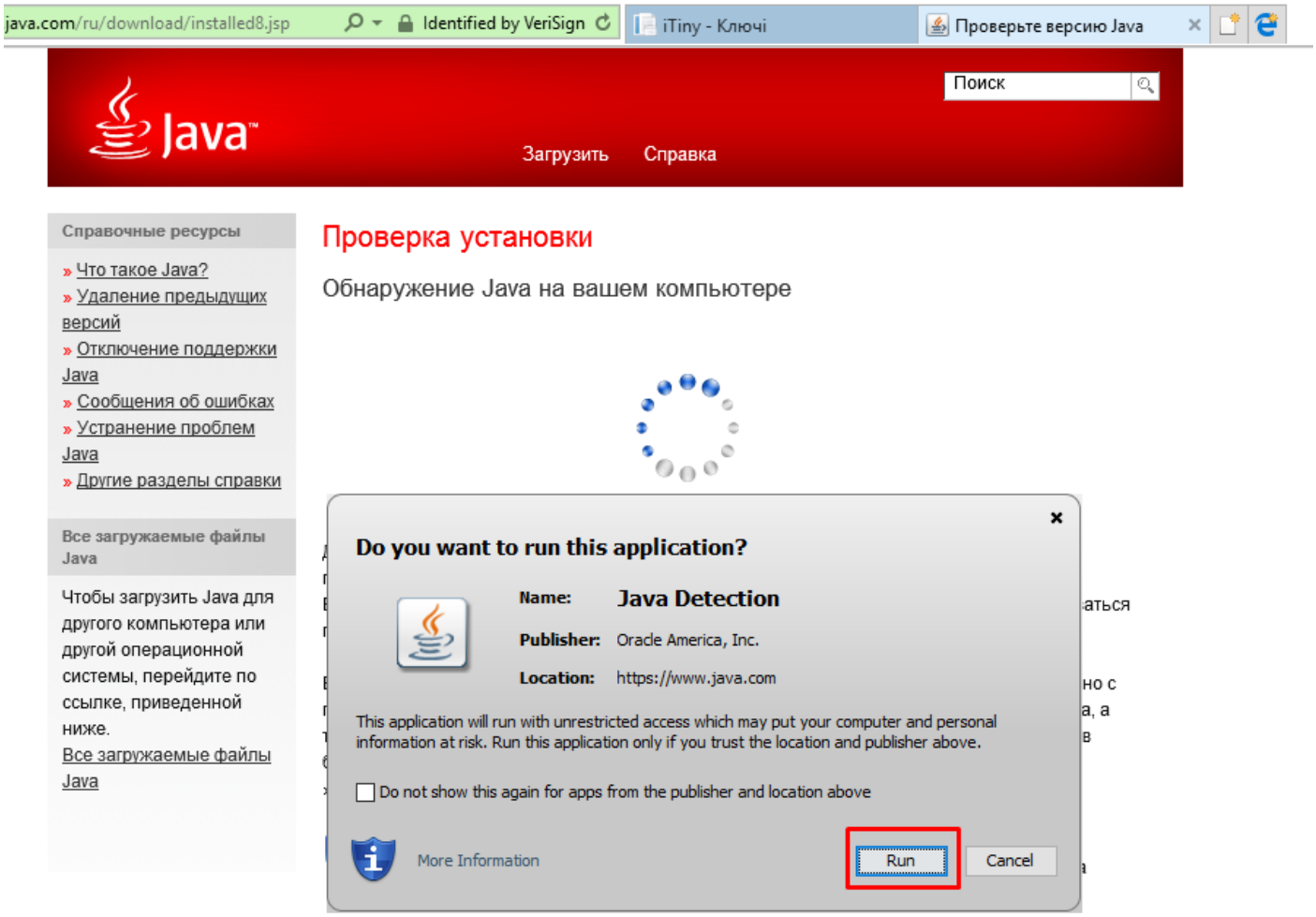


Зберігаємо та інсталюємо завантажений файл.

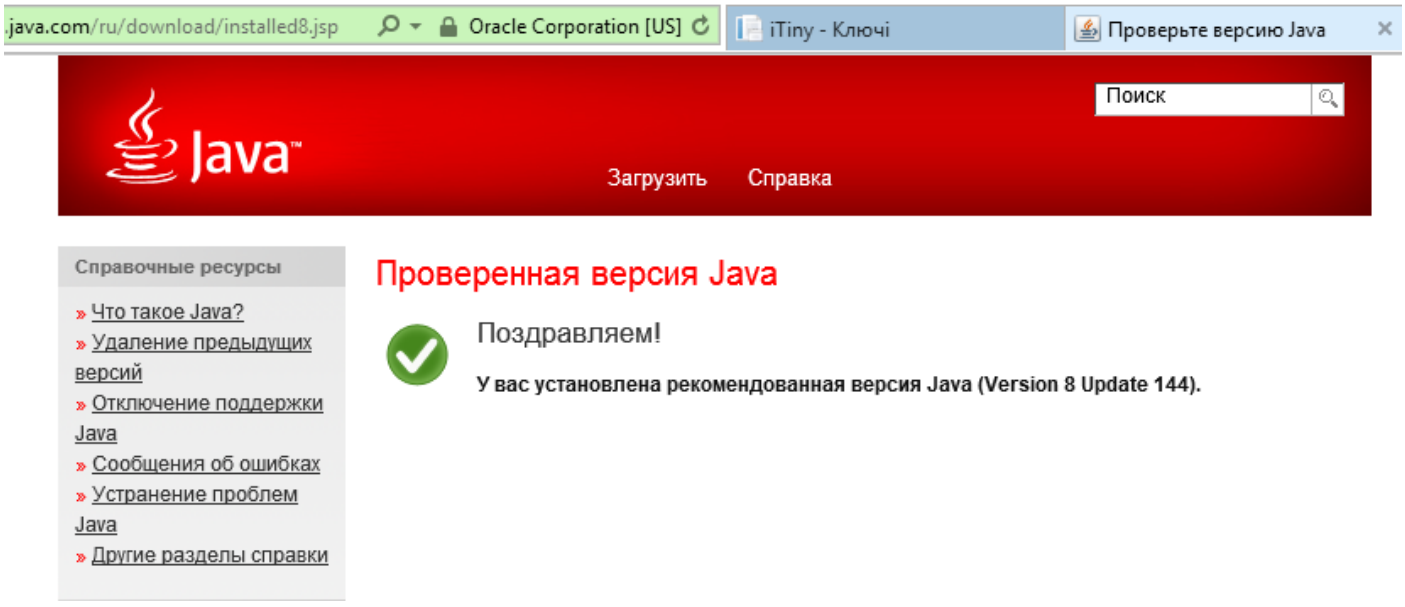


Повертаємося на сторінку Java та пробуємо виконати перевірку на наявність Java.

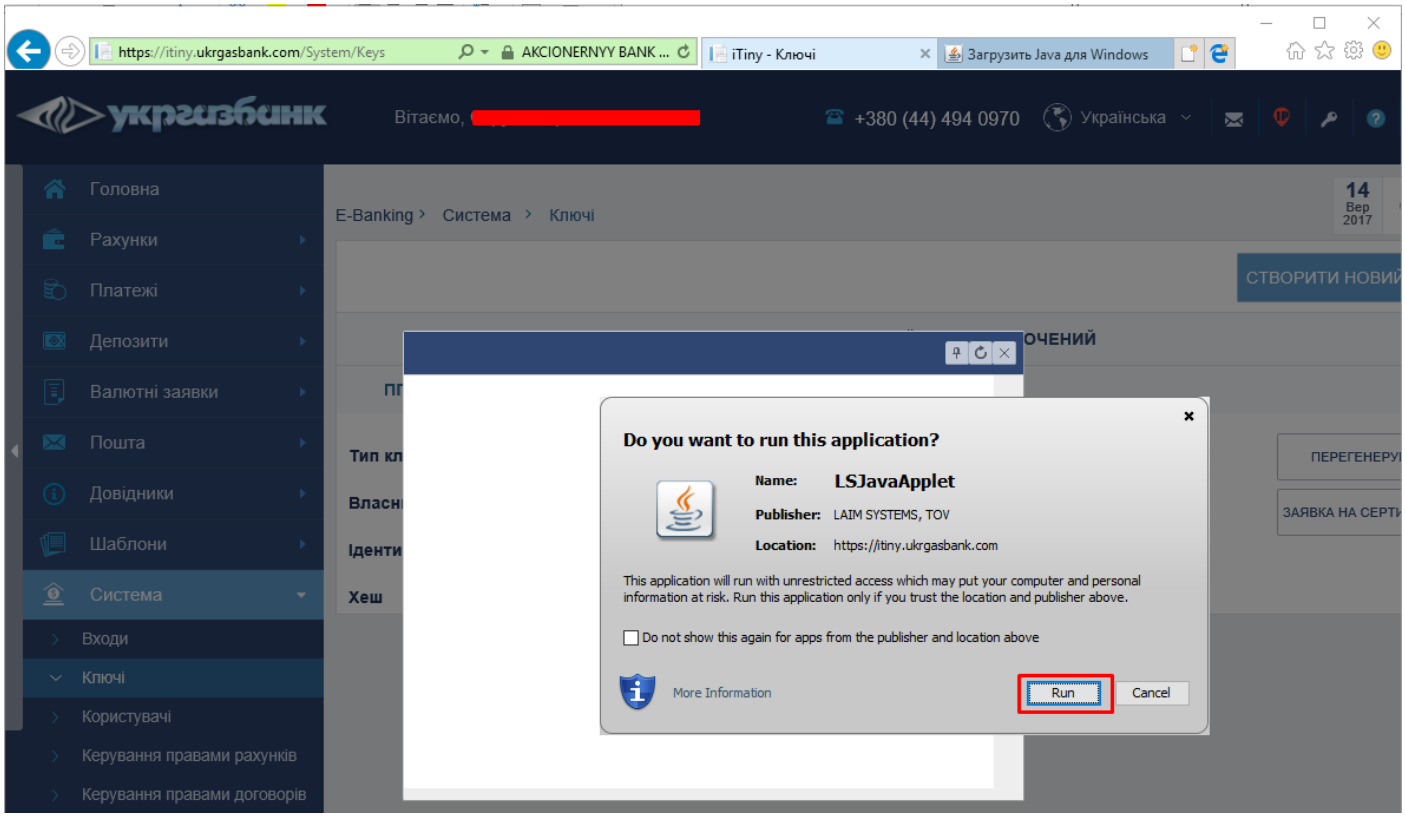
При першому запуску можна встановити флаг «Do not show this…» щоб вікно не з’являлось при наступних запусках Java.



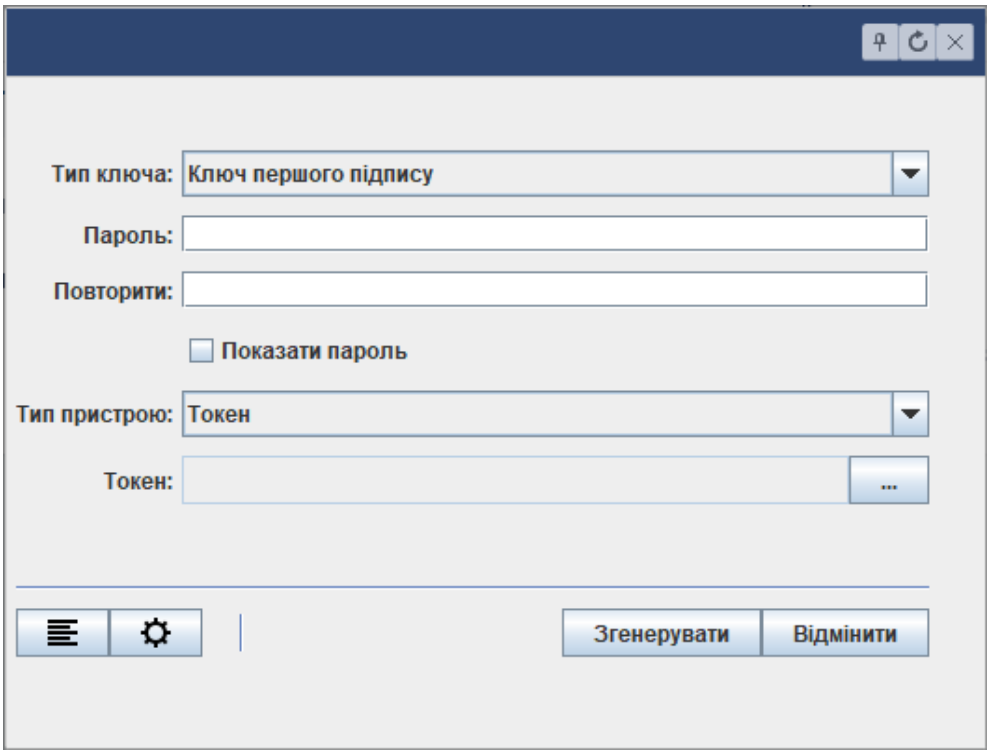
І як результат отримуємо повідомлення про успішну перевірку на комп’ютері



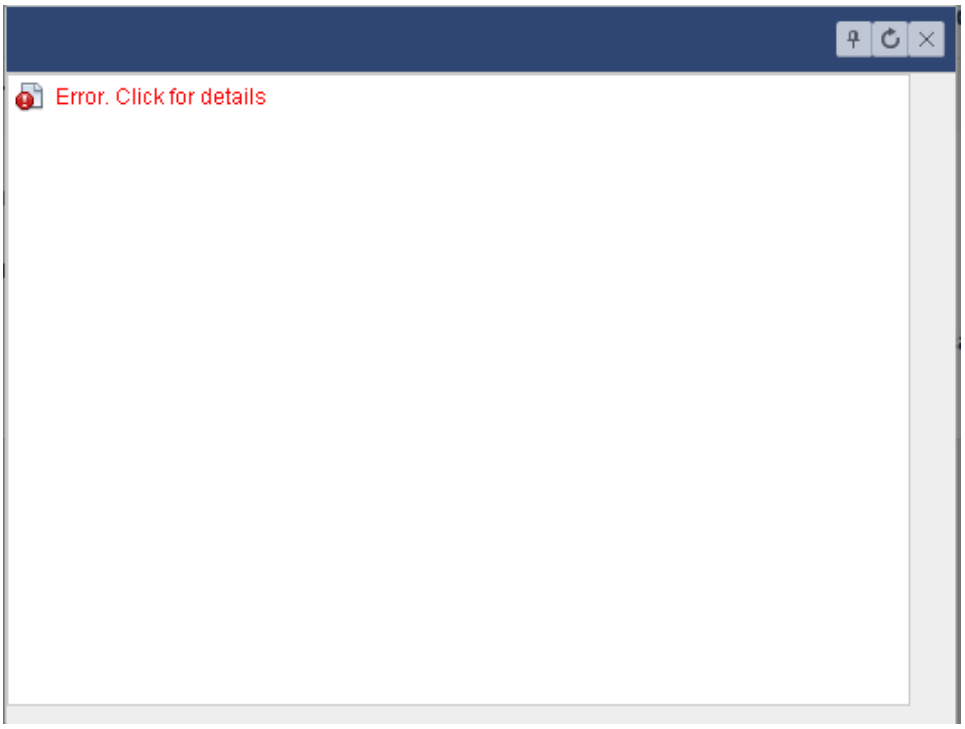
Повертаємось на будь яку сторінку, з якої можливо виконати запуск Java (наприклад, ключі) Пробуємо створити ключ. З'являється підтвердження запуску. Виконуємо.



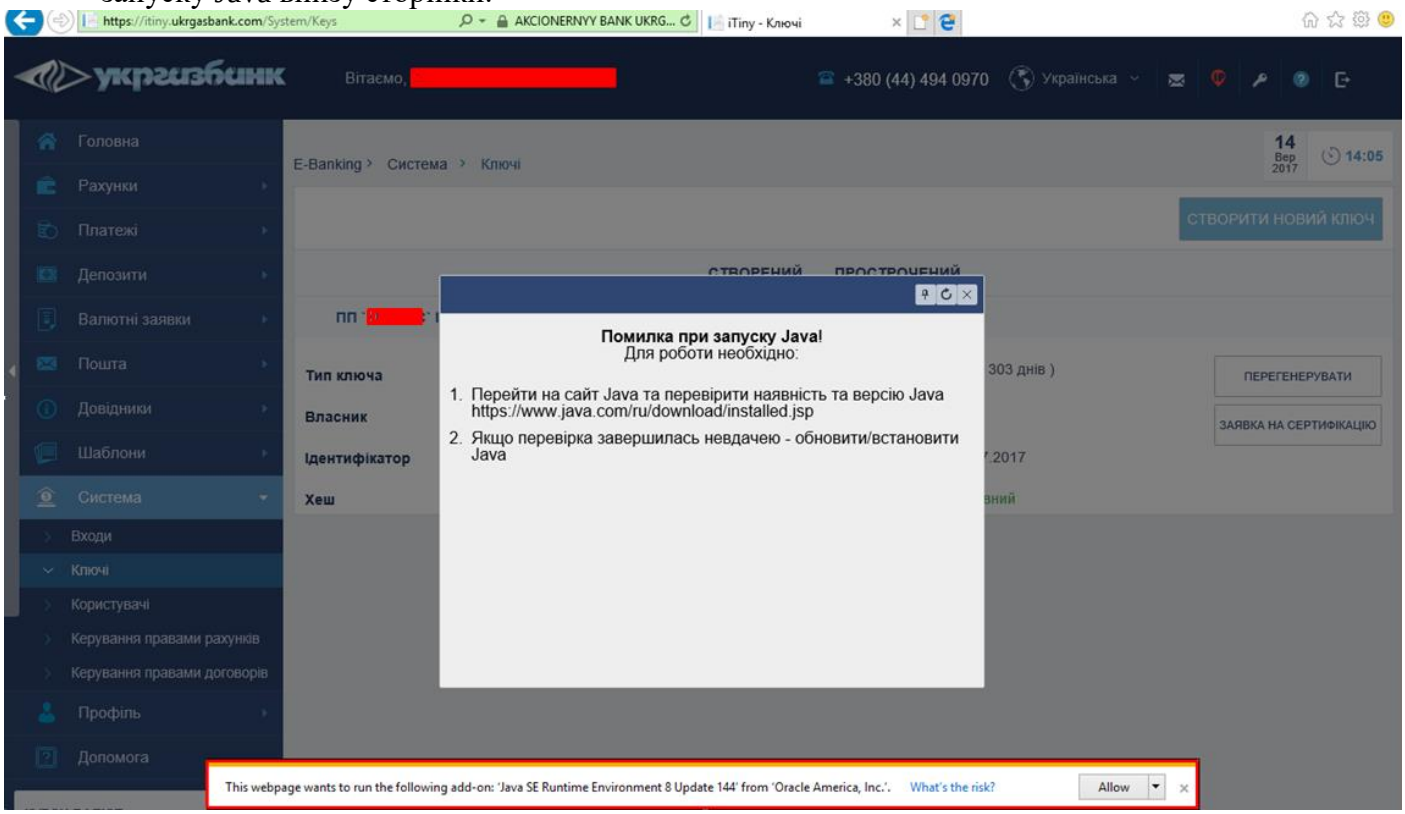
Та отримуємо успішній запуск вікна генерації ключа.



В протилежному випадку, якщо при запуску натиснути «Cancel», то отримаємо помилку запуску.

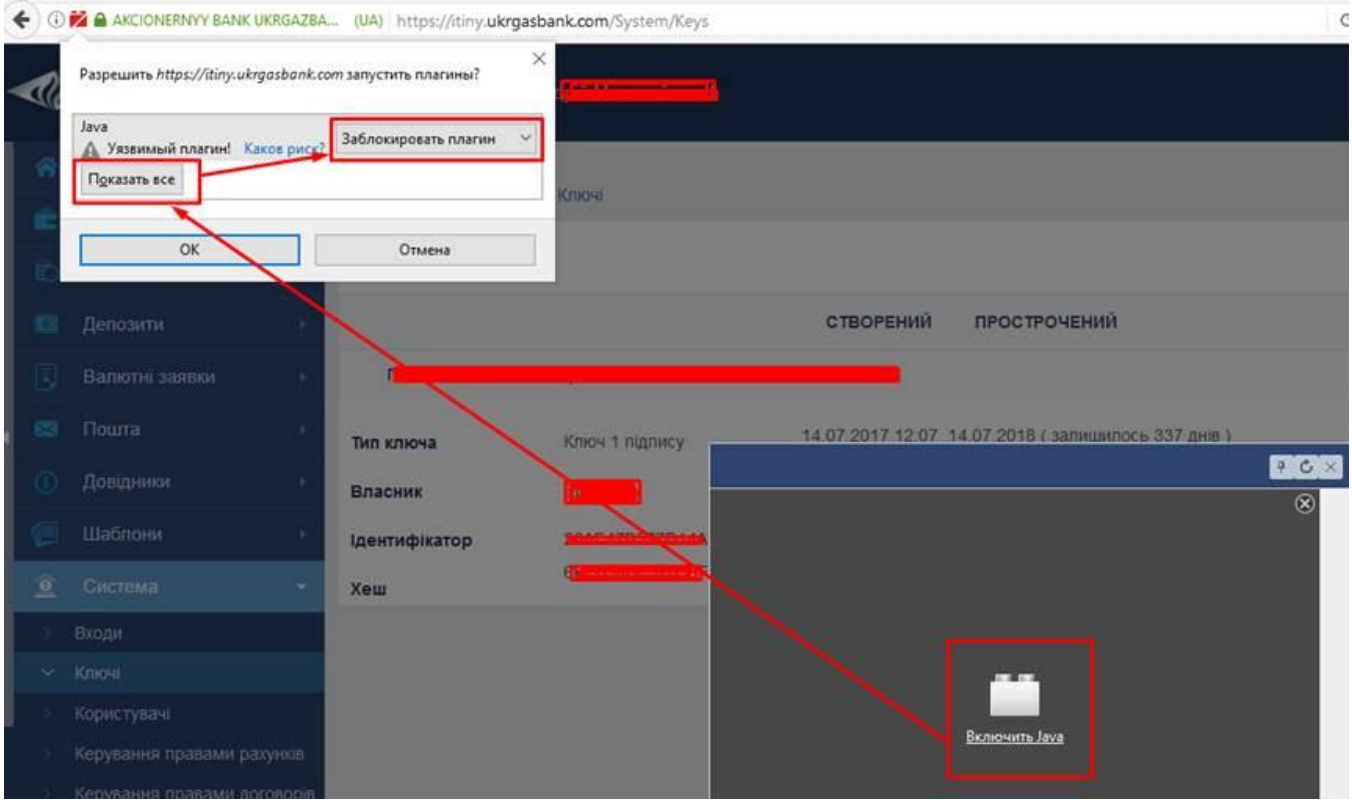


2. Трапляються випадки, коли Java встановлено, але все одно з’являється повідомлення про її відсутність. Деякі користувачі не помічають спливаюче повідомлення про підтвердження запуску Java внизу сторінки.



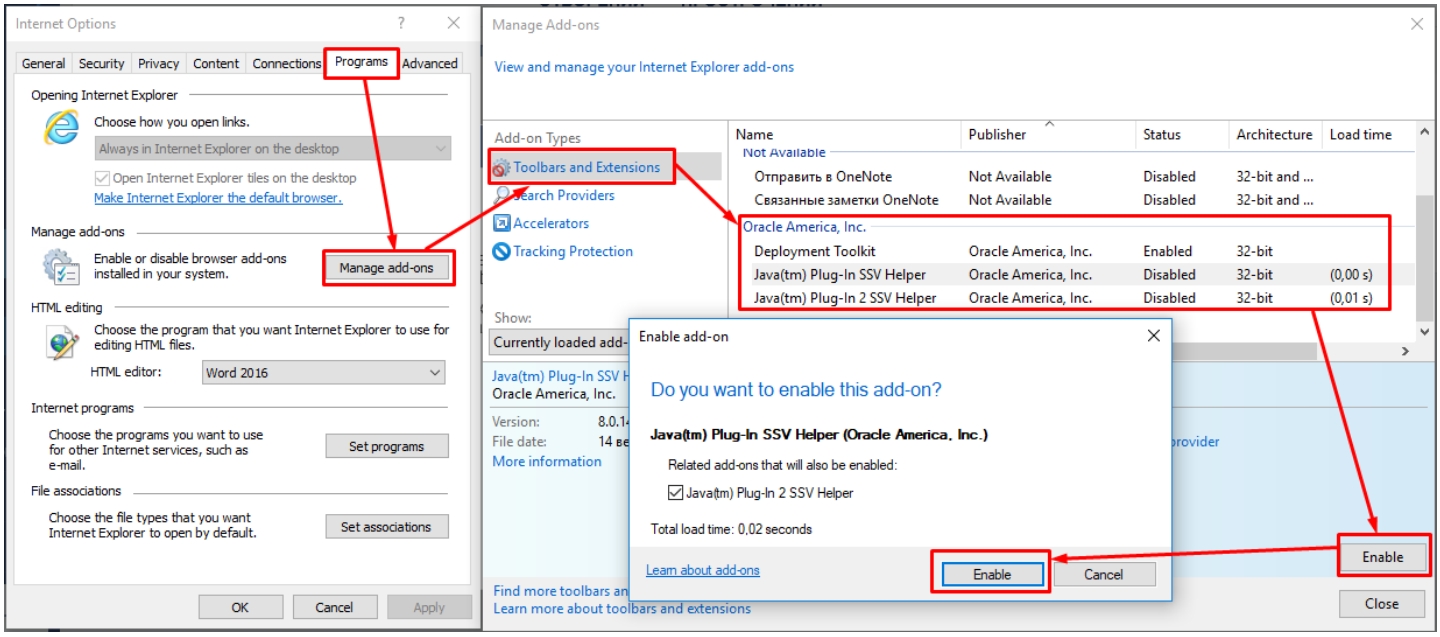
Необхідно натиснути «Allow», або «Allow for all websites» (запуск для всіх сайтів). Після цього повторити запуск Java. Все має коректно відображатись.

Для Mozilla Firefox ESR при першому запуску Java буде наступне повідомлення (скріншот).

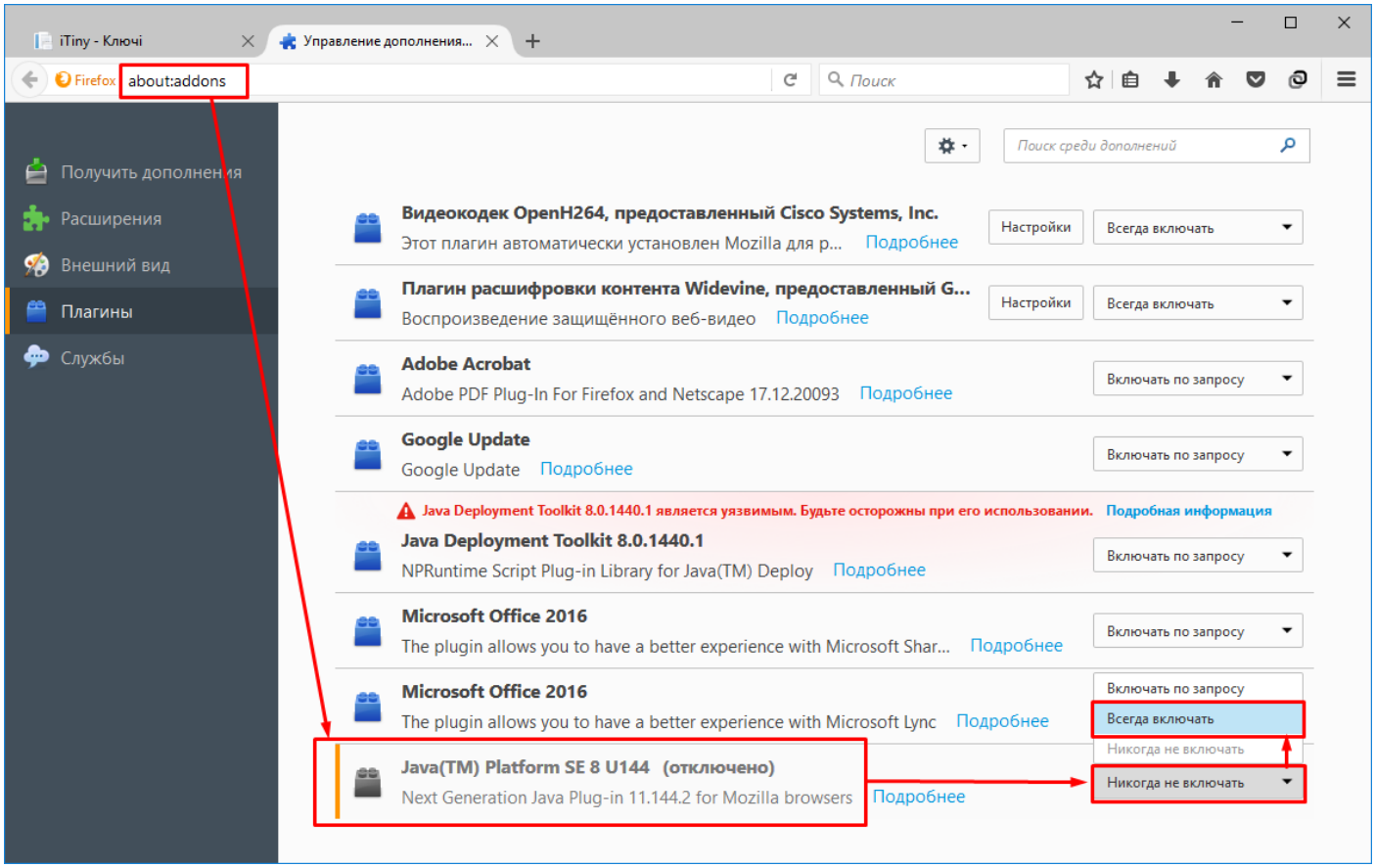


Необхідно натиснути «Показать все» та вибрати з випадного списку «Разрешить и запомнить» для кожного пункту.

3. З такою самою помилкою (як в пунктах 1, 2) можна зіткнутися, коли в параметрах браузера вимкненні доповнення (розширення).
   Для Internet Explorer перевірити можна перейшовши до налаштувань браузера

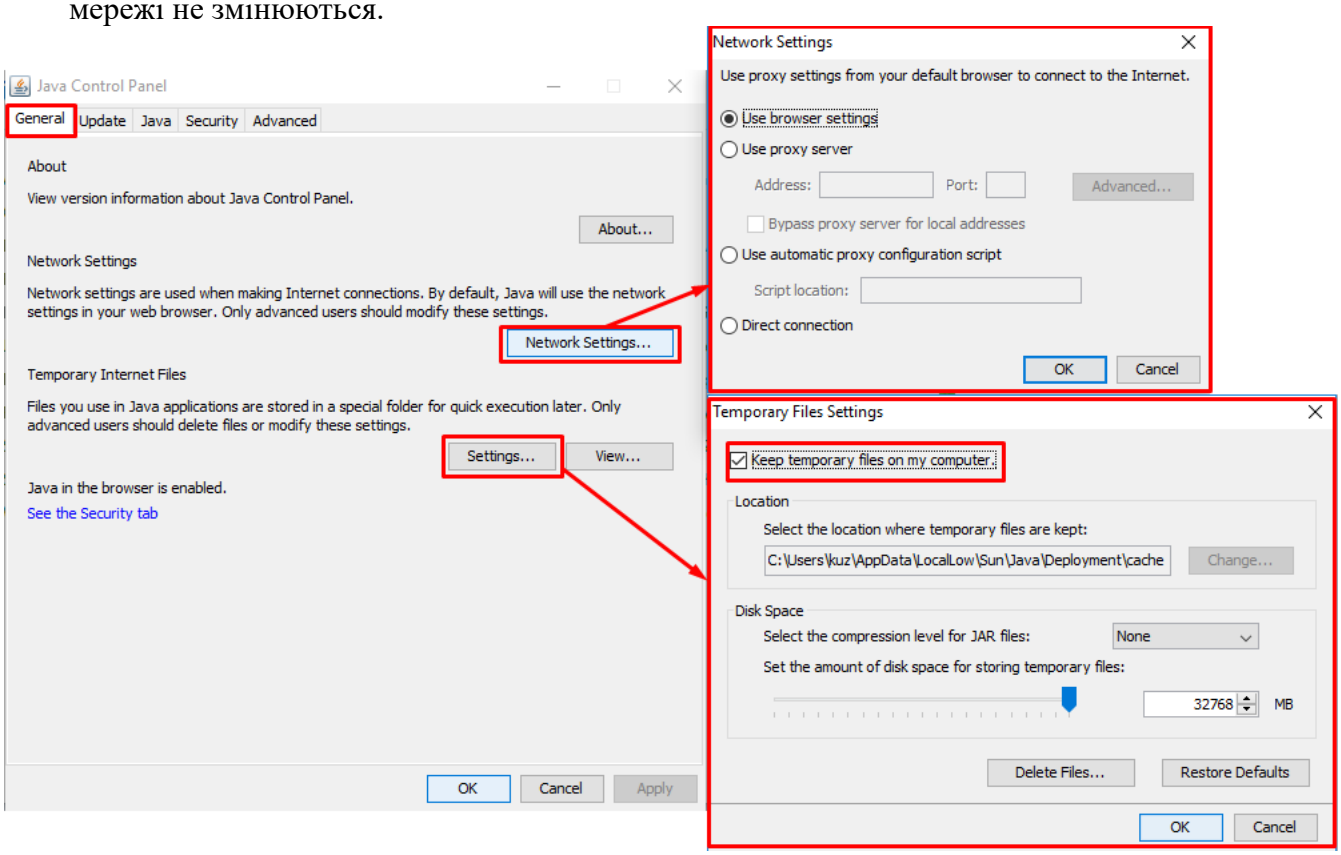


Для Firefox ESR зайти в Меню – Дополнения – Плагины.

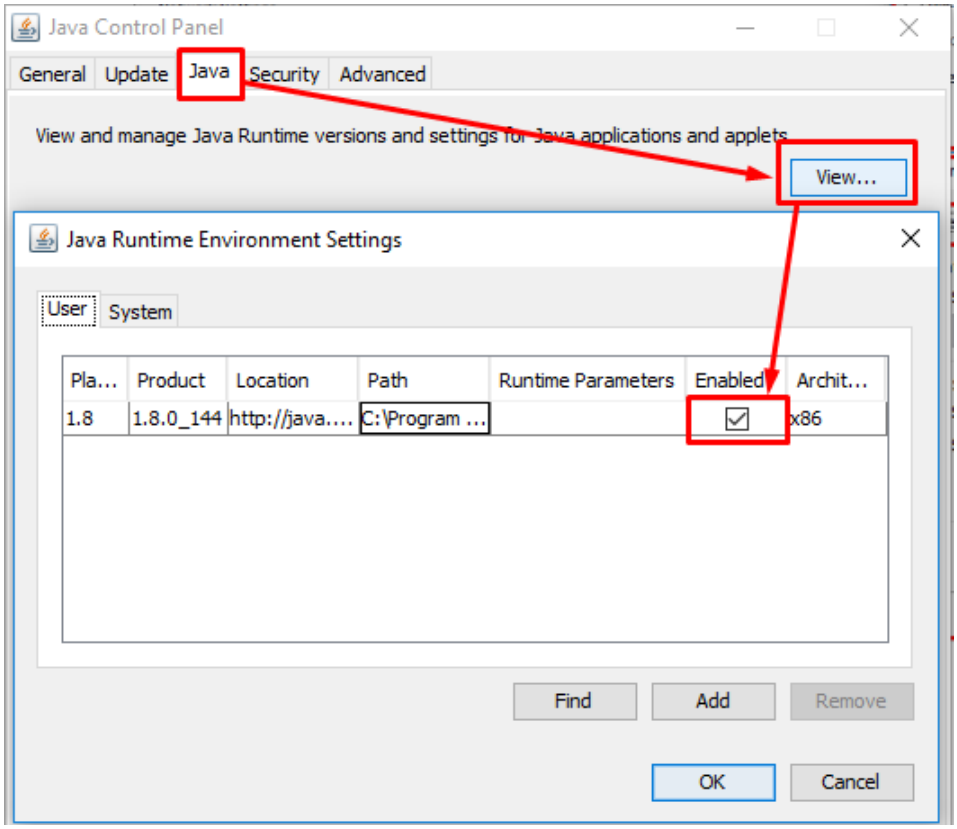


4. Перелік налаштувань в панелі керування Java

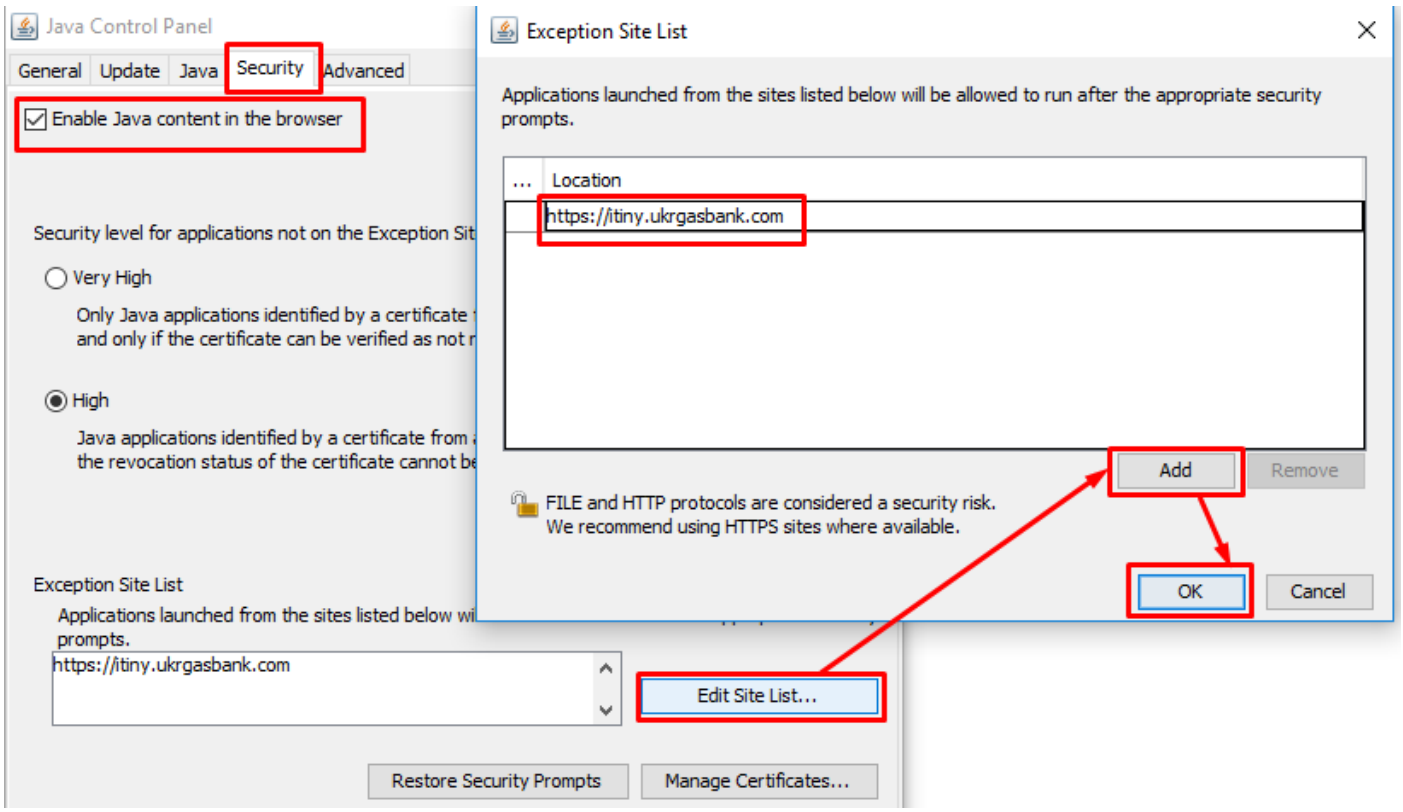
Обов’язково має бути увімкнене зберігання тимчасових файлів на комп’ютері. Налаштування мережі не змінюються.



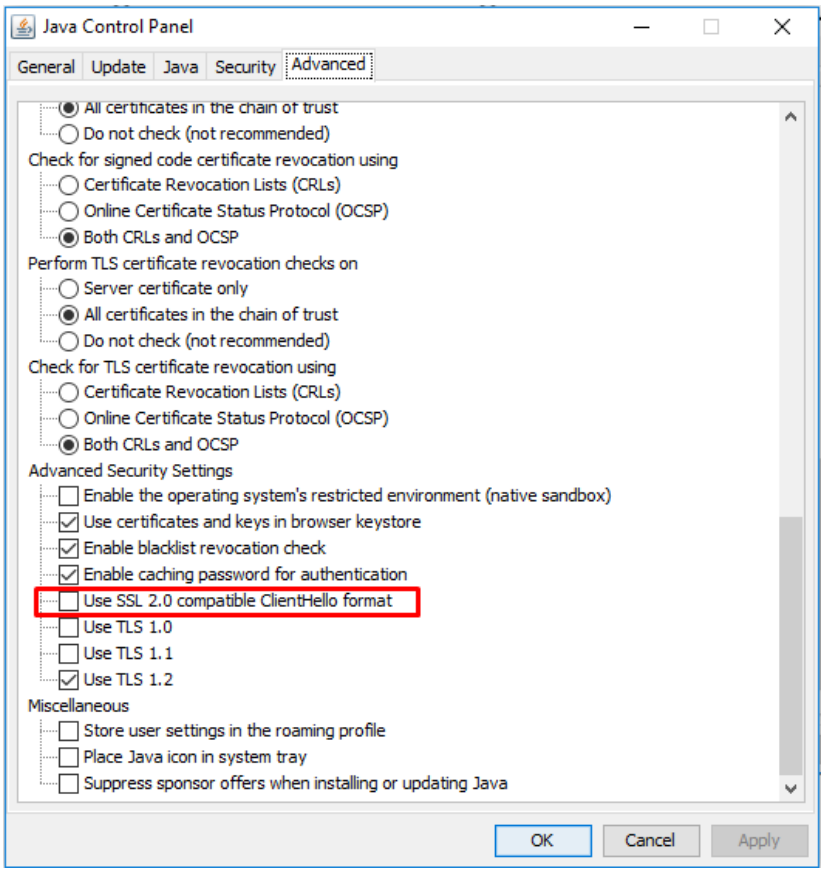
Обов’язково має бути увімкнений запуск додатку Java



Обов’язково має бути увімкнене збереження тимчасових файлів в браузері, а також сайт клієнт банку необхідно додати до списку винятків.



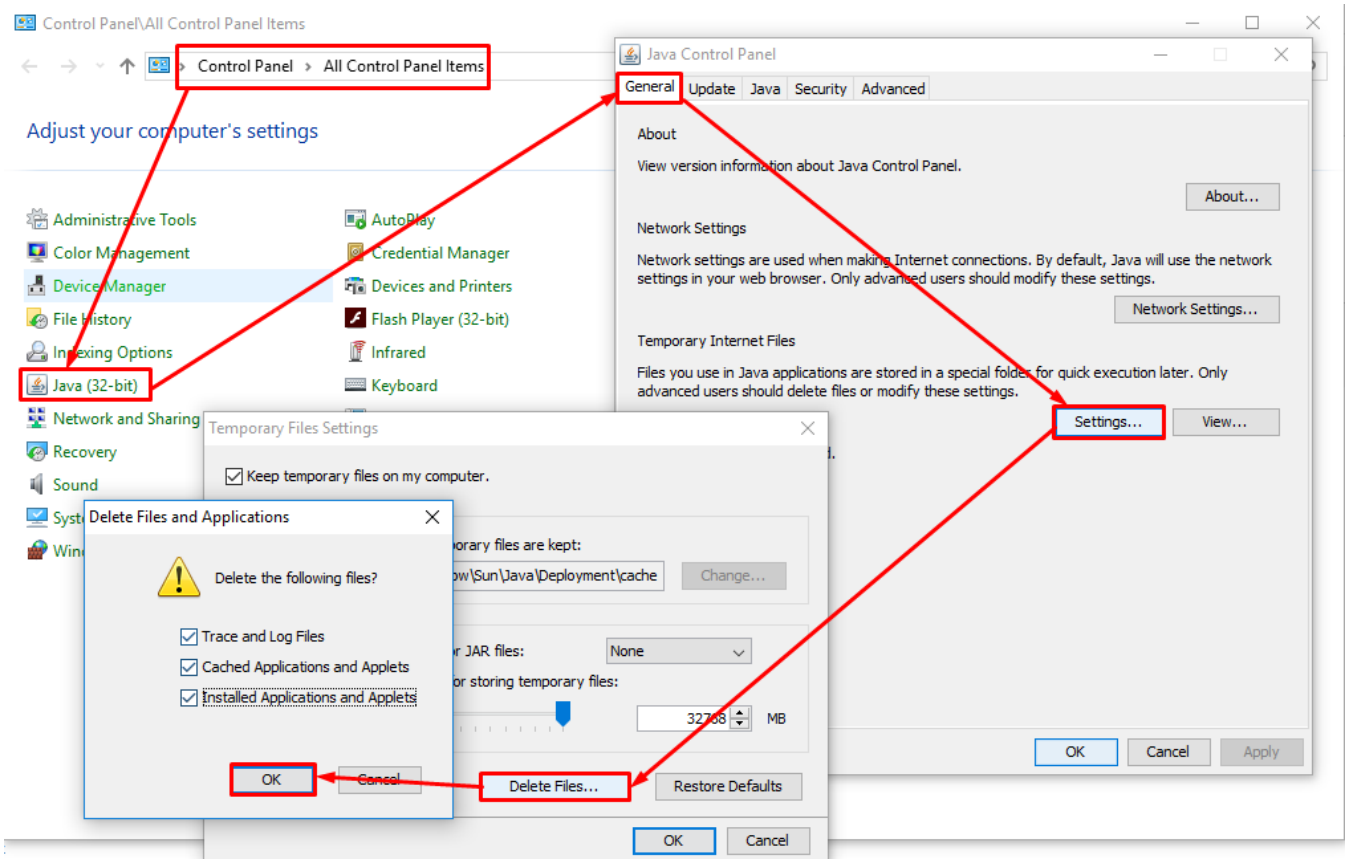
Обов’язково має бути вимкнений пункт «Use SSL 2.0 compatible …». Інші налаштування за замовчуванням.



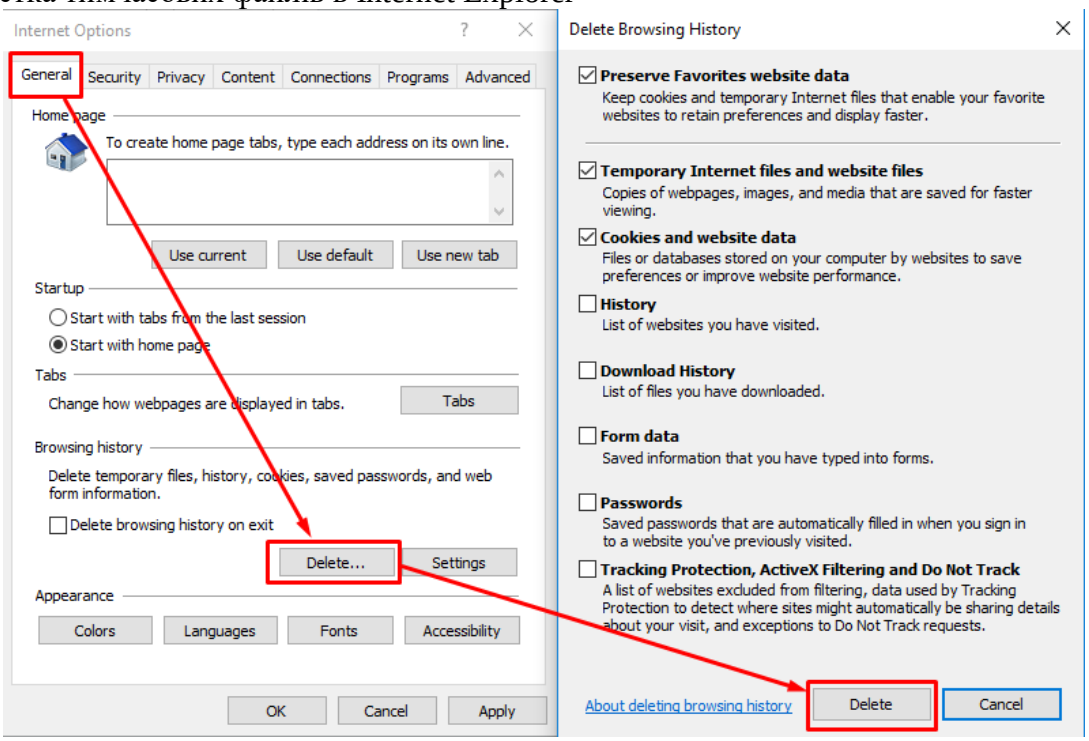
5. Рекомендації по оновленню Java.

Зазвичай дане програмне забезпечення оновлюється в автоматичному режимі.

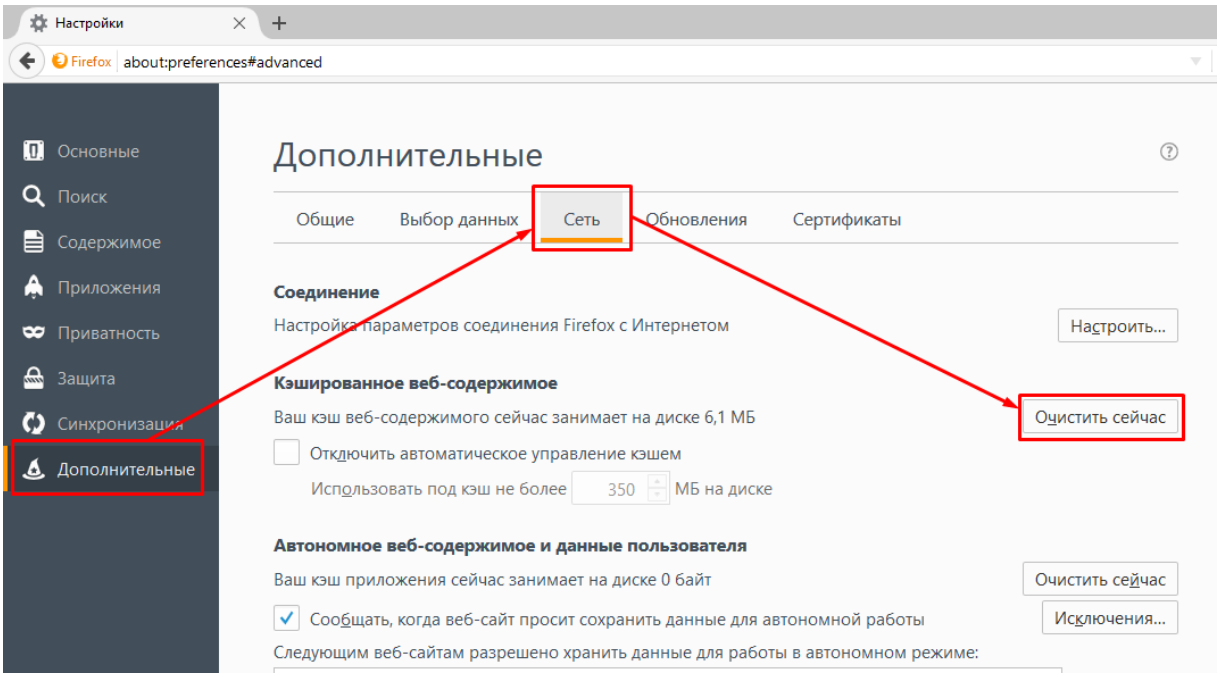
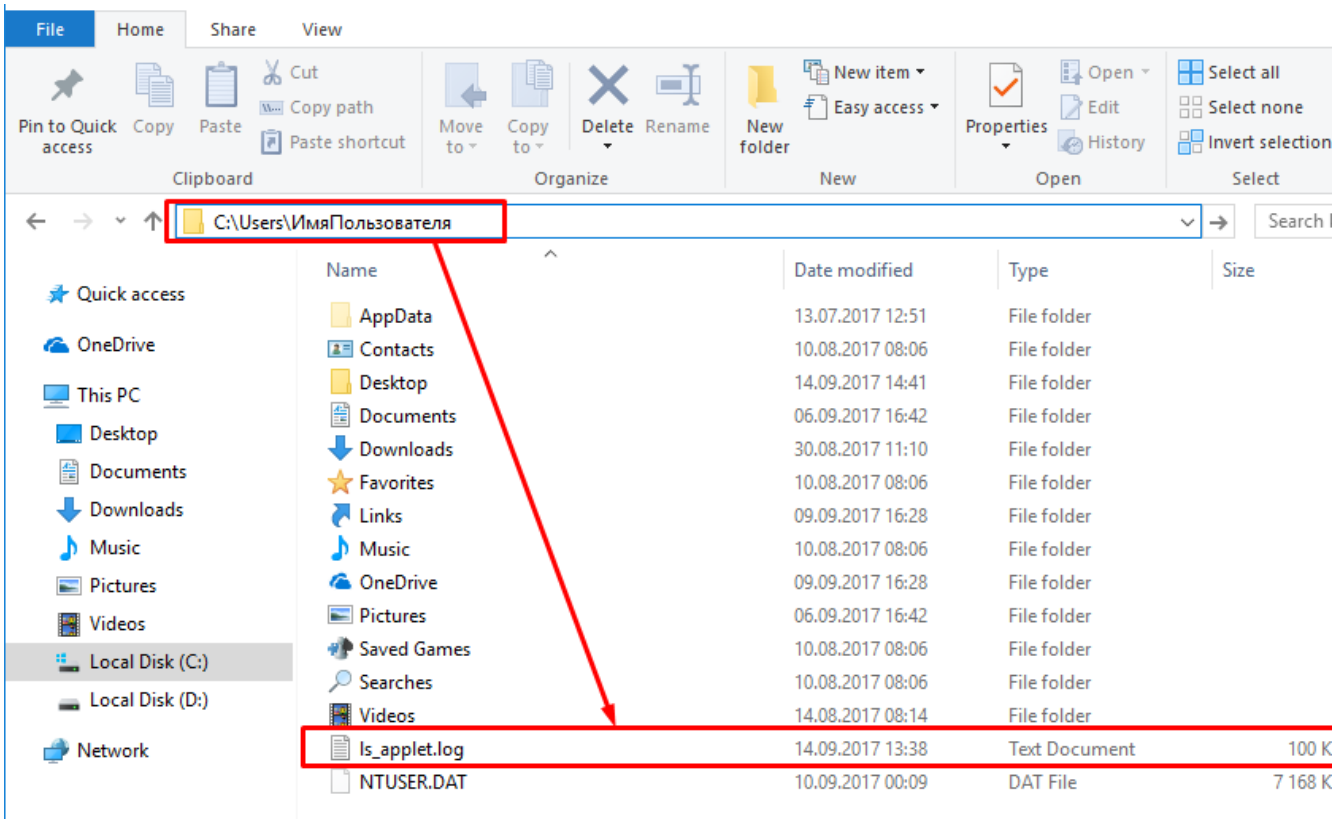
Після кожного оновлення користувач отримує системне повідомлення про успішне/не успішне встановлення. Рекомендується після кожного оновлення виконувати очистку тимчасових файлів браузера та Java.



Очистка тимчасових файлів в Internet Explorer



В Mozilla Firefox ESR



6. Де знаходиться файл з усіма логами Java аплету ?