



MYNDIGHETEN FÖR  
DIGITALISERING OCH  
BEFOLKNINGSDATA

# Reklamationsanvisning

12.11.2020



Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata  
(MDB) / Certifikattjänster

30.10.2020

<b>Versionshantering</b>		
versions nr	vad som har gjorts	datum/person
1.0	Godkänt	VRK
1.1	Uppdatering av dokumentmall	30.10.2020/AG
1.2	Uppdatering av avsnitt 3.1, 3.3 och 4.2.	8.12.2021/AG



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Introduktion</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Reklamation om ett defekt eller funktionsodugligt kort</b>	<b>4</b>
2.1	Funktionskontroller	4
2.2	Reklamationens genomförande	5
<b>3</b>	<b>Andra skäl till reklamation</b>	<b>6</b>
3.1	Kunden har inte fått PIN/PUK-kuvertet	6
3.2	PUK-/aktiveringskodbrevet är defekt	6
3.3	Ett beställt kort har inte levererats	7
3.4	Kortets yta eller chip har ett fel som beror på felaktigt beställningsmaterial	7
<b>4</b>	<b>Reklamation av tillfälligt kort</b>	<b>7</b>
4.1	Ett tillfälligt kort som beställts med programmet Vartti syns i fönstret för tillfälligt kort i Vartti	7
4.2	Det tillfälliga kortets utseende	8
4.3	Reklamation om ett defekt eller funktionsodugligt kort	8
4.3.1	Funktionskontroller	8
4.3.2	Reklamationens genomförande	8
<b>5</b>	<b>Kontaktuppgifter</b>	<b>8</b>



# Reklamationsanvisning

## 1 Introduktion

Detta dokument ger registrerare anvisningar för bedömning av berättigande av reklamationer och uppgörande av reklamation.

MDB:s reklamationsprocess för tillfälliga kort skiljer sig från reklamation för vanliga certifikatkort. För särdragen i reklamationen för tillfälliga kort redogörs i detta dokument i ett separat kapitel.

## 2 Reklamation om ett defekt eller funktionsodugligt kort

Innan reklamationens utförande skall kortinnehavaren göra en kontroll av kortets funktionsduglighet.

### 2.1 Funktionskontroller

Nedan räknas upp kontroller som kortinnehavaren kan göra. Vid behov kan registreraren eller det lokala IT-stödet assistera kortinnehavaren.

Kortinnehavaren bör hos registreraren anmäla om ett funktionsodugligt eller defekt kort för vidare åtgärder (eventuella reklamationer).

Omständigheter som ska kontrolleras vid en funktionskontroll:

- Om det syns brott i ytan på kortets chip och om chipet har djupa skråmor eller märken efter slag. Om något sådant framgår, har kortet eventuellt hanterats på fel sätt, chipet eventuellt fysiskt skadats och omfattas av denna orsak inte av garantin.
- Om det finns smuts på ytan av chipet ska du torka av det med en duk som inte avger ludd.
- Kontrollera att arbetsstationen och dess kortläsare fungerar genom att göra ett test med ett fungerande kort. Om kortet inte fungerar i arbetsstationen, ta kontakt med IT-stödet. Felet kan finnas i kortläsaren, kortläsarprogrammet eller dess drivrutiner.
- Pröva om kortläsarprogrammet läser kortets uppgifter (i Windows: se bruksanvisningen för mPollux Digisign Client genom att välja Start – Fujitsu – Installations- och användarhandbok.pdf). Om ikonerna för Digisign Client visar "Odottamaton virhe" eller "Odotetaan älykorttia/älykorttejä" ('oväntat fel' eller 'väntar på kort') är kortet eller kortläsaren troligtvis defekt.
- Pröva om du kan kontrollera eller ändra grundkoden PIN1 (se Installations- och användarhandbok.pdf). Instruktioner för byte och öppnande av PIN-koder finns i bruksanvisningen för HV certifikatkortet.



- En PIN-kod som låst sig kan öppnas med hjälp av PUK-/aktiveringskoden (bruksanvisningen för HV certifikatkort). Innan du öppnar PIN-koden med PUK/Aktiverings-koden kan du försäkra dig om att PIN-koden faktiskt är låst genom att fem (5) gånger knappa in fel kod. Vid behov kan PUK-/aktiveringskoden beställas på nytt för kortinnehavaren (PIN-koder kan inte beställas på nytt till ett certifikatkort som redan utfärdats).
- Om PIN-koden inte går att byta enligt anvisningen och PIN-koden inte är låst, är chipet defekt och det är fråga om en produkt som ska reklameras.
- Om PIN-koden inte är låst, men kortet likväl inte öppnar de applikationer/program som kortet borde ge åtkomst till, ska du ytterligare testa chipets funktionsduglighet genom att logga in på MDB:s testtjänst på adressen: <https://dvv.fineid.fi>. Om inloggningen inte lyckas, är chipet troligen defekt och produkten ska följaktligen reklameras.
- Om inloggningen på MDB:s testtjänst lyckas, men kortet trots det inte ger åtkomst till önskade program, eller du får tillträde till tjänster och nätresurser som hänför sig till en annan användare, ska du kontakta IT-stödet eller en annan instans som ansvarar för användarrättigheterna och till vilken du hänvisas av din organisation. Dina användarrättigheter till programmen kan vara bristfälliga eller felaktiga, eller innehållet av kortets certifikat kan ha blivit defekt i samband med kortbeställningen. Kortinnehavarens offentliga certifikatuppgifter på kortet kan ses med hjälp av kortläsarprogramvaran (se bruksanvisningen för mPollux Digisign Client genom att välja Start – Fujitsu – Installations- och användarhandbok.pdf)

## 2.2 Reklamationens genomförande

Om kortet är funktionsodugligt, skall en reklamation utföras

- Om en defekt produkt noteras av kortets innehavare, bör han eller hon ta kontakt med sin egen organisations registreringsställe som utför reklamationen för kortinnehavarens räkning.
- Ett certifikatkort som reklameras ska anmälas till spärrtjänsten. Dessutom ska registreraren anteckna certifikatkortet som annullerat i applikationen Vartti. För närmare instruktioner om hur begäran om spärrning av ett certifikat görs, se anvisningen Spärrtjänst – anvisning för registrerare
- Reklamationen görs med en särskild reklamationsblankett. Blanketten finns i Vartti-systemets allmänna instruktioner samt på MDB:s nätsidor. Registreraren sänder en ifyllt reklamationsblankett tillsammans med kortet till korttillverkaren. De reklamerade kort som ska sändas till korttillverkaren ska makuleras genom att ett hörn klipps bort innan kortet postas till kortleverantören. Kortet bör klippas så att det fortsättningsvis är möjligt att testa dess funktion hos korttillverkaren. **PIN- eller PUK-/aktiveringskoder för ett reklamerat kort ska inte sändas per post i anslutning till reklamationen.** I detta fall makulerar registreraren eller kortinnehavaren PIN/PUK-kodbrevet.
- Ansvarspersonen för registreringen bör göra en ny kortbeställning med uppgifter som motsvarar det kort som reklameras.



- Korttillverkaren behandlar alla reklamationer. Korttillverkaren kan avvisa en reklamation på grund av att kortbeställningen gjorts med felaktiga uppgifter eller på grund av att kortet använts på ett felaktigt sätt som lett till fysisk skada på kortet eller av annan motsvarande orsak. Om korttillverkaren avvisar reklamationen, sker debitering för det nya certifikatkortet på normalt sätt.
- Vid skäliga reklamationer krediteras fakturan

I de fall där felet har orsakats av en handling av kortinnehavaren, som till exempel felaktig användning, beställer registreraren kortet på normalt sätt och en reklamation utförs ej.

### 3 Andra skäl till reklamation

#### 3.1 Kunden har inte fått aktiveringskodbrevet

Om aktiveringskodbrevet uteblir, gör kunden en reklamation. Reklamationen görs med en separat reklamationsblankett. Blanketten finns i Varttis instruktioner samt på MDB:s webbsida. Registreraren skickar den ifyllda reklamationsblanketten till leverantören.

Om det är fråga om en annan reklamation angående aktiveringskodbrevet (tex. trycket på kortytan är bristfälligt), skickas utöver reklamationsblanketten också aktiveringskodbrevet samt koden till kortleverantören. Certifikatkortet får inte skickas till kortleverantören tillsammans med aktiveringskodbrevet.

Registreraren beställer en ny aktiveringskod på registreringsstället med Vartti-systemet. Aktiveringskodbeställningen ska göras enligt den separata anvisningen (PUK-/Aktiveringskodianvisning).

Reklamationer krediteras på följande fakturor.

#### 3.2 Aktiveringskodbrevet är defekt

##### Trycket på PUK-/aktiveringskodbrevet har brister

- Kunden gör en reklamation om PUK-/aktiveringskodbrevet. Reklamationen utförs med en skild reklamationsblankett. Blanketten finns i Vartti-systemets allmänna instruktioner samt på MDB:s nätsidor. Det reklamerade PUK-/aktiveringskodbrevet ska skickas till kortleverantören. **Det kort som hör ihop med reklamationen av ett PIN-PUK-kuvert ska inte sändas i brevet till korttillverkaren.**
- Registreraren beställer en ny PUK-/aktiveringskod via Vartti-systemet. PUK-/aktiveringskodbeställningen ska göras enligt den separata anvisningen (PUK-/aktiveringskodianvisning).

I syfte att trygga informationssäkerheten är PIN-/aktiveringskoderna med avsikt tryckta med svagare färg än normal tryckt text. Det är inte fråga om ett fel som bör reklameras.



### **PUK-/aktiveringskod har öppnats under leveransen**

- Kortets certifikat skall spärras och registreraren skall beställa ett nytt kort. Certifikatkortet ska anmälas till spärrtjänsten. Dessutom ska registreraren anteckna certifikatkortet som annullerat i applikationen Vartti. För närmare instruktioner om hur begäran om spärrning av ett certifikat görs, se anvisningen Spärrtjänst – anvisning för registrerare

### **3.3 Ett beställt kort har inte levererats**

Om det beställda kortet inte har levererats inom den angivna leveranstiden, måste registreraren kontrollera leveransadressen och kortets status (skickat) i Vartti-systemet. Om adressen är korrekt och orsaken inte blir klargjord skall kunden reklamera kortet. Reklamationen görs med en separat reklamationsblankett. Blanketten finns i Varttis instruktioner samt på MDB:s webbsida. Registreraren skickar den ifyllda reklamationsblanketten till leverantören. I detta fall förstör registreraren eller kortinnehavaren aktiveringskodbrevet.

Registreraren skall göra en ny kortbeställning.

Reklamationer krediteras på följande fakturor.

### **3.4 Kortets yta eller chip har ett fel som beror på felaktigt beställningsmaterial**

Om kortets yta eller chip har ett fel som beror på felaktigt beställningsmaterial ska följande åtgärder vidtas:

- Ett kort som misstänks vara defekt returneras till registreraren för att felet ska konstateras.
- Om registreraren bekräftar att kortet har ett fel som beror på felaktigt beställningsmaterial (kortets innehåll motsvarar uppgifterna i beställningsmaterialet), gör registreraren i Vartti-systemet en annullering av kortet och anmäler certifikaten till spärrtjänsten.
- Registreraren gör en ny kortbeställning.
- Korttillverkaren framställer ett nytt kort och sänder det till kunden.
- En reklamation (ett kort) som beror på att kortet beställts på fel sätt sänds inte till korttillverkaren.

## **4 Reklamation av tillfälligt kort**

### **4.1 Ett tillfälligt kort som beställts med programmet Vartti syns i fönstret för tillfälligt kort i Vartti**

Om ett beställt kort inte visas i Vartti som ett tillgängligt kort, görs en reklamation om saken till MDB:s kundadministration genom att skicka e-post till adressen varmennepalvelut@dvv.fi.



## 4.2 Det tillfälliga kortets utseende

Det tillfälliga kortets utseende följer en standard. Det tillfälliga kortets visuella utformning beskrivs i tjänstebeskrivningen. Om det finns brister i trycket, ska reklamationen tillsammans med bristfälliga tillfälliga kortet skickas till kortleverantören.

## 4.3 Reklamation om ett defekt eller funktionsodugligt kort

Innan reklamationens utförande skall kortinnehavaren göra en kontroll av kortets funktionsduglighet.

### 4.3.1 Funktionskontroller

Ett tillfälligt kort kan kontrolleras med samma funktionskontroller som vanliga certifikatkort. Dessutom kan tillfälliga kort kontrolleras enligt förteckningen nedan:

- Pröva om det går att individualisera det tillfälliga kortet för användaren och returnera kortet. Om individualiseringen inte lyckas, ska du kontrollera att brandväggen för tillfälligt kort i programmet Vartti har öppnats (se MDB:s anvisningar för tillfälligt kort)
- Testa om det tillfälliga kortet kan användas efter att det individualiserats (tillfälliga certifikat har sökts till kortet)

### 4.3.2 Reklamationens genomförande

Om det tillfälliga kortets chip är defekt eller ett tillfälligt certifikat inte kan laddas ner på chipet, skickas det tillfälliga kortet tillsammans med en reklambeskrivning till kortleverantören. I returen ska ingen uppgift om PIN-kod ingå.

## 5 Kontaktuppgifter

Returadressen för certifikatkort och PUK-/aktiveringskodbrev som reklameras:

IDEMIA  
Organisationskortsreklamation  
Vallbergsgatan 7  
02650 Esbo  
Fax (09) 5915 9090