



# Reklamationsanvisning





## Innehållsförteckning

1	INTRODUKTION .....	3
1.1	Syftet med detta dokument .....	3
2	Reklamationer .....	3
2.1	Allmänt om reklamationer .....	3
2.2	Kontroller att utföra innan reklamationsanmälan görs .....	4
2.2.1	Kortets utseende .....	4
2.2.2	PIN-/PUK-kuvertet.....	4
2.2.3	Funktionskontroller.....	4
3	Andra skäl till reklamation än att ett kort inte fungerar .....	5
3.1	Kunden har inte fått PIN/PUK-kuvertet.....	5
3.2	Ett beställt kort har inte levererats.....	6
3.3	Kortets yta eller chip har ett fel som beror på felaktigt beställningsmaterial.....	6
4	Anvisningar som hänför sig till reklamation.....	6
4.1	Sända ett kort som ska reklameras till kortleverantören.....	6
4.2	Leverans av PIN/PUK-kodbrevet till kortleverantören .....	6
4.3	Förstöring av defekta kort .....	7
4.4	Returnering av kort till registreraren, om korttillverkaren inte godkänner reklamationen.....	7
5	Gottgörelse av defekta kort .....	7
6	Reklamationsblanketten .....	7
7	Omständigheter som bör beaktas vid reklamation av tillfälligt kort.....	7
7.1	Ett tillfälligt kort skiljer sig som produkt från det vanliga kortet.....	7
7.2	Ett tillfälligt kort som beställts med programmet Vartti syns i fönstret för tillfälligt kort i Vartti.....	7
7.3	Det tillfälliga kortets utseende .....	8
7.4	PIN/PUK-kodbrevet .....	8
7.5	Funktionskontroller .....	8
7.6	Anvisningar som hänför sig till reklamation av tillfälligt kort .....	8
8	Kontaktuppgifter .....	8



1.2.2017

## Digitala tjänster

### 1 INTRODUKTION

#### 1.1 Syftet med detta dokument

Detta dokument ger Befolkningsregistercentralens registrerare för social- och hälsovården anvisningar för bedömning av berättigande av reklamationer och uppgörande av reklamation.

BRC:s reklimationsprocess för tillfälliga kort skiljer sig från reklamation för vanliga aktivkort. För särdragen i reklamationen för tillfälliga kort redogörs i detta dokument i ett separat kapitel.

### 2 Reklamationer

#### 2.1 Allmänt om reklamationer

Registreraren för social- och hälsovården gör reklamationerna för sin organisations aktivkort.

Registreraren fungerar som kontaktperson med Befolkningsregistercentralen (BRC) beträffande anmälningar till BRC i samband med reklamationer och vid utredning av oklara fall.

Registrerarens uppgift är att kontrollera de kortleveranser som kommit till registreringsstället så snabbt som möjligt och att omedelbart skicka en reklamation på defekta produkter till Oberthur, dit registreraren skickar de defekta produkterna. Registreraren skickar alltid meddelande om reklamationer till adressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi).

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 aktivkort som reklameras ska anmälas till spärrtjänsten (tfn 0800-162622). Dessutom ska registreraren anteckna aktivkortet som annullerat i applikationen Vartti. Begäran om spärrning ska utföras i enlighet med registrerarens anvisning för spärrning (SOTE - Spärrningsbegäran, registrerarens anvisning).

Ansvarspersonen för registreringen bör göra en ny kortbeställning med uppgifter som motsvarar det kort som reklameras.

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

Korttillverkaren behandlar alla reklamationer och tillverkar de nya korten enligt de nya beställningarna. 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 aktivkortet på normalt sätt.



1.2.2017

## Digitala tjänster

### 2.2 Kontroller att utföra innan reklamationsanmälan görs

#### 2.2.1 Kortets utseende

Kortens visuella utformning ska överensstämma med kortdefinitionen och kortets typografi ska vara felfri.

Om ett aktivkort levereras till registreringsstället, ska registreraren och kortinnehavaren tillsammans kontrollera kortets visuella utformning och uppgifterna på kortet:

- namnuppgifterna, uppgifterna om yrkesrätt/tjänstebeteckning
- organisationsuppgifter
- registreringsnumret
- giltighetsuppgifterna
- eventuellt fotografi

Om ett aktivkort levereras på en adress som den yrkesutbildade personen inom hälso- och sjukvården har meddelat, kontrollerar personen kortets visuella utformning och uppgifterna på kortet:

- namnuppgifterna, yrkesrättsbeteckningarna
- registreringsnumret
- giltighetsuppgifterna
- eventuellt fotografi

#### 2.2.2 PIN-/PUK-kuvertet

Registreraren och kortinnehavaren kontrollerar att PIN-/PUK-brevet som följer med kortet är felfritt, om PIN-/PUK-kodbrevet har levererats till registreringsstället.

#### 2.2.3 Funktionskontroller

Kortinnehavaren gör en kontroll av kortets funktionsduglighet.

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.



1.2.2017

- 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 – Alla program – Befolkningsregistercentralen – mPollux Digisign Client – Käyttäjän käsikirja.pdf). Om ikonen för Digisign Client visar 'oväntat fel' eller 'väntar på kort' är kortet eller kortläsaren troligtvis defekt.
- Pröva om du kan kontrollera eller ändra grundkoden PIN1 (se användarens handbok för mPollux Digisign Client). Instruktioner för byte och öppnande av PIN-koder finns i bruksanvisningen för SOTE aktivkortet.
- En PIN-kod som låst sig kan öppnas med hjälp av PUK-nyckeln (bruksanvisningen för HV aktivkort). Innan du öppnar PIN-koden med PUK-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-öppningskoden beställas på nytt för kortinnehavaren (PIN-koder kan inte beställas på nytt till ett aktivkort 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 kortet borde ge åtkomst till, ska du ytterligare testa chipets funktionsduglighet genom att logga in på BRC:s testtjänst på adressen: <https://eevertti.vrk.fi/sv/framsida> -> Certifikat - FINeID -> Ladda ned kortläsarprogram och testa. Om inloggningen inte lyckas, är chipet troligen defekt och produkten ska följaktligen reklameras.
- Om inloggningen på BRC: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 – Alla Program – Befolkningsregistercentralen – mPollux Digisign Client – Käyttäjän käsikirja.pdf).

### 3 Andra skäl till reklamation än att ett kort inte fungerar

#### 3.1 Kunden har inte fått PIN/PUK-kuvertet

Om PIN-kuvertet uteblir, beställer registreraren ett PUK-nyckelkodkuvert på registreringsstället med Vartti-systemet. PUK-beställningen ska göras enligt den separata anvisningen (SOTE PUK-anvisning).



1.2.2017

### 3.2 Ett beställt kort har inte levererats

Om ett beställt kort eller en bestäld PUK-nyckelkod inte har levererats inom den fastställda leveranstiden, skickar registreraren en reklamation om kortet till adressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi). Kundadministrationen utreder saken med kortleverantören.

### 3.3 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 beställnings- och administreringssystemet Vartti 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 Anvisningar som hänför sig till reklamation

### 4.1 Sända ett kort som ska reklameras till kortleverantören

Korttillverkaren vill bekräfta att reklamationen är berättigad. För att göra detta möjligt ska de reklamerade korten skickas till korttillverkaren.

De reklamerade kort som ska sändas till korttillverkaren ska makuleras genom att ett hörn klippas bort innan kortet postas till kortleverantören. Kortet bör klippas så att det fortsättningsvis är möjligt att testa dess funktion hos korttillverkaren.

PIN- eller PUK-koder för ett reklamerat kort ska inte sändas per post i anslutning till reklamationen. I detta fall makulerar registreraren eller kortinnehavaren PIN/PUK-kodbrevet.

### 4.2 Leverans av PIN/PUK-kodbrevet till kortleverantören

Det reklamerade PIN/PUK-kodbrevet ska skickas till kortleverantören. Dessutom ska man skicka ett reklamationsmeddelande per e-post till adressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi). Kontrollera att även kodfilmerna finns med i brevet! Eventuella orsaker till reklamation är till exempel att PIN/PUK-kodkuvert har öppnats under leveransen, eller typografiska fel.



1.2.2017

Om ett PIN/PUK-kodkuvert har öppnats under leveransen, ska kortets certifikat spärras.

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

Det kort som hör ihop med reklamationen av ett PIN-PUK-kuvert ska inte sändas i brevet till korttillverkaren.

#### 4.3 Förstöring av defekta kort

Korttillverkaren undersöker de reklamerade korten. Reklamationsresultaten genomgås på korttillverkarens och BRC:s uppföljningsmöten. Efter BRC:s godkännande makulerar korttillverkaren de kort som godkänts som reklamerade.

#### 4.4 Returnering av kort till registreraren, om korttillverkaren inte godkänner reklamationen

Korttillverkaren skickar de felfria korten tillbaka till registreraren, om inte annat har överenskommit separat.

#### 5 Gottgörelse av defekta kort

Om en reklamation blir godkänd får registreraren en reparerad produkt av korttillverkaren utan extra debitering.

#### 6 Reklamationsblanketten

Reklamationen görs med en särskild reklimationsblankett (bilaga 2: Reklamationsblankett). Registreraren sänder en ifyllt reklimationsblankett tillsammans med kortet

till korttillverkaren samt som bilaga till en e-post till adressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi).

#### 7 Omständigheter som bör beaktas vid reklamation av tillfälligt kort

##### 7.1 Ett tillfälligt kort skiljer sig som produkt från det vanliga kortet

Ett tillfälligt kort som kortleverantören lämnat in innehåller inga personcertifikat.

##### 7.2 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 BRC:s kundadministration.



1.2.2017

### 7.3 Det tillfälliga kortets utseende

Det tillfälliga kortets utseende följer en standard. Det tillfälliga kortets visuella utformning beskrivs i dokumentet SOTE Tjänstebeskrivning.

Om det finns brister i trycket, ska reklamationen skickas till adressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi).

### 7.4 PIN/PUK-kodbrevet

Ett tillfälligt kort åtföljs inte av något PIN/PUK-kodbrev

### 7.5 Funktionskontroller

Ett tillfälligt kort kan kontrolleras med samma funktionskontroller som vanliga aktivkort (stycke 2.2.3). 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 BRC:s anvisningar för tillfälligt kort)
- Testa om det tillfälliga kortet kan användas efter att det individualiserats (tillfälliga certifikat har sökts till kortet)

Om chipet på ett tillfälligt kort inte svarar under kontrollerna, skicka en reklamation om det tillfälliga kortet till adressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi).

### 7.6 Anvisningar som hänför sig till reklamation av tillfälligt kort

Om det tillfälliga kortets chip är defekt eller ett tillfälligt certifikat inte kan laddas ner på chipet, skickas det tillfälliga kortet tillsammans med en reklimationsblankett till kortleverantören. Registreraren sänder på samma gång den ifyllda reklimationsblanketten till e-postadressen [asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi). I returen ska ingen uppgift om PIN-kod ingå.

## 8 Kontaktuppgifter

Returadressen för aktivkort och PIN/PUK-kodbrev som reklameras:

Oberthur Technologies  
Reklamationskort för organisationskort  
Vallbergsgatan 7  
02650 Esbo  
Fax (09) 5915 9090

Registrerarens kontaktuppgifter (för kontakt i osäkra fall):





Digitale tjenester

1.2.2017

Befolkningsregistercentralen  
Certifikattjänster  
PB 123 (Fågelviksgränden 4)  
00531 HELSINGFORS  
Tfn 0295 53 5001  
Fax 09 876 4369  
[asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi](mailto:asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi)