

850482660
431901720
862185917
389701260
623019588
380567104
887318902
487895302
281431805

NemID Problemløsningsguide

Hjælpeværktøj for offentlige RA-medarbejdere



1. Indledning	3
1.1 Om denne guide	3
1.2 Generelle anbefalinger	3
2. Hvad er borgerens nuværende situation	4
2.1 Har borgeren NemID – er det udstedt af os eller banken?	4
3. Borgerens særlige problemstillinger	5
3.1 Borgerens NemID er fra det offentlige men.....	5
3.1.1 Borgeren har ikke modtaget noget med posten	5
3.1.2 Den midlertidige adgangskode virker ikke	6
3.1.3 Borgeren kan ikke huske sin personlige kode	7
3.1.4 Borgeren har fået spærret sit NemID	8
3.1.5 Banken har også udstedt et NemID, dog på et andet NemID-nummer.....	9
3.1.6 Borgeren har mistet sit nøglekort.....	10
3.1.7 Borgeren ønsker flere nøglekort tilknyttet sit NemID	11
3.2 Borgerens NemID er fra banken men.....	12
3.2.1 Borgeren ønsker at anvende NemID på det offentliges hjemmesider.....	12
3.2.2 Borgeren kan ikke aktivere det	13
3.2.3 Borgeren har intet modtaget og skal bruge det med det samme	14

1. Indledning

1.1 Om denne guide

Denne guide er udarbejdet som hjælp til de medarbejdere i borgerservice- og skattecentre, der udsteder NemID, og som ofte står over for at skulle hjælpe borgerne med forskellige forhold vedrørende NemID.

Guiden er opbygget så den er nem at slå op i og støtte sig til, i det øjeblik borgerne henvender sig med et specifikt problem.

Bemærk, at denne guide kun er et supplement til den øvrige NemID-uddannelse man som RA-medarbejder skal have via sin Superbruger og DanID e-læringsmateriale inden man arbejder med NemID-udstedelse.

Guiden er:

Udarbejdet den 6. oktober 2010

Sidst redigeret den 15. december 2010

1.2 Generelle anbefalinger

For at få mest ud af denne guide anbefales det, at man ved begyndelsen af enhver ekspedition afklarer om borgeren har fået NemID, om NemID i givet fald er udstedt af banken og om NemID er aktiveret.

Start derfor altid med guidens afsnit 2.1:

Har borgeren NemID – Er det udstedt af os eller banken?

Hvis borgeren har fået NemID i **banken**, så anbefal altid, at de **aktiverer NemID i netbanken**.

Hvis borgeren selv har bestilt via **nemid.nu** eller fået NemID på et **borgerservice- eller skattecenter**, så anbefal altid, at de **aktiverer NemID via Selvbetjening på nemid.nu**.

2. Hvad er borgerens nuværende situation

Når en borger henvender sig i borgerservice, så er det en fordel først at klarlægge, hvad borgerens problem er.

Alt efter om borgeren har fået NemID, ikke har aktiveret den, eller den er udstedt af deres bank, så kan vi vejlede og hjælpe på forskellige måder.

2.1 Har borgeren NemID – er det udstedt af os eller banken?

Det første der er godt at vide ved starten på enhver ekspedition er, om der allerede er udstedt NemID til borgeren.

Dette gøres på følgende måde:

1. Gå til danid.dk/raportal og log på
2. Bestil NemID til borgeren. Dette vil resultere i en af tre følgende situationer (*skærbilleder*):

1. Borgeren har NemID – Dette er udstedt af deres bank.

Under punktet ”**bestilling**” hvor man taster nøglekortnummeret ses dette:

Her bliver man bedt om at tilknytte certifikatet til ny eller eksisterende NemID.

The screenshot shows a form titled 'Bestilling'. It has input fields for 'E-mail' and 'Mobilnummer'. Below these is a section 'Certifikat tilknyttes' with two radio button options: 'Eksisterende NemID' (which is selected) and 'Nyt NemID'. At the bottom, there is an input field for 'Nøglekortnummer'.

2. Borgeren har ikke noget NemID – intet aktivt NemID-nummer

Under punktet ”**bestilling**” hvor man taster nøglekortnummeret ses dette:

Der oprettes et ny NemID.

OBS! Hvis borgeren insisterer på, at han har NemID, og måske endda kan fremvise et nøglekort, så er det muligvis et NemID til borgerens erhvervsnetbank. Se mere herom i afsnit 3.2.1 om NemID til erhvervsnetbanker.

The screenshot shows a form titled 'Bestilling'. It has input fields for 'E-mail' and 'Mobilnummer'. Below these is the text 'Der oprettes et ny NemID.' followed by a dropdown menu for 'Løsningstype' with the selected option 'den normale løsning med OTP'. There are two radio button options: 'Nøglekort eftersendes med post' and 'Nøglekort udleveret med det samme' (which is selected). At the bottom, there is an input field for 'Nøglekortnummer'.

3. Borgeren har NemID

Man kan ikke få lov til at bestille et NemID og følgende vises:

The screenshot shows the danID login page. At the top right is the 'danID' logo. Below it are links for 'Forside' and 'Log af'. A large message in the center reads 'Borgeren har allerede NemID'.

3. Borgerens særlige problemstillinger

3.1 Borgerens NemID er fra det offentlige men...

3.1.1 Borgeren har ikke modtaget noget med posten

Der kan periodevis være ventetid på nøglekort, og borgeren i visse situationer opleve lang ventetid. Er der gået 10 hverdage fra bestilling må man antage at noget er gået galt, og da der ikke er modtaget noget med posten, skal man for en sikkerheds skyld starte med at spærre borgerens nøglekort.

Dette gøres således:

1. Vedligehold NemID →
2. Spær nøglekort →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →
5. Afkryds det nøglekortnummer der skal spærres →
6. Underskriv handlingen

Nøglekortet er nu spærret.

Er det spærrede nøglekort borgerens eneste, skriver systemet følgende:
(Borgeren har ikke flere nøglekort. Du kan nu udlevere nyt nøglekort, så borgeren kan benytte sit NemID.)

1. Tryk "Udlever nyt nøglekort" →
2. Indtast nøglekortnummer →
3. Underskriv handlingen

Nyt nøglekort er nu tilknyttet.

For at borgeren kan aktivere sit NemID, kræver det også en ny midlertidig adgangskode:

Denne udstedes således:

1. Gå til forside →
2. Vedligehold NemID →
3. Udlever midlertidig adgangskode →
4. Angiv CPR og dernæst legitimation →
5. Vælg NemID-nummer →
6. Vælg handlingen (*Genudsend midlertidig adgangskode*)
Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
7. Underskriv handlingen
8. Notér NemID-nummer på et velkomstbrev og udlever NemID regler til borger

Borgeren kan nu aktivere sit NemID.

Borgerens NemID er fra det offentlige men...

3.1.2 Den midlertidige adgangskode virker ikke

Hvis borgeren allerede:

- Har tastet sin midlertidige adgangskode én gang det forkerte sted (fx i banken, når det skulle have været på Selvbetjening)
- Har tastet det rigtige NemID-nummer, men indtastet den midlertidige adgangskode forkert 3 gange, eller
- Hvis der gået over 30 dage siden udstedelsen

...så virker den midlertidige adgangskode ikke mere.

For at borgeren kan aktivere sit NemID, skal vi udstede en ny midlertidig adgangskode.

Denne udstedes således:

1. Vedligehold NemID →
2. Udlever midlertidig adgangskode →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →
5. Vælg handlingen (*Genudsend midlertidig adgangskode*)
Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
6. Underskriv handlingen
7. Notér for en sikkerheds skyld NemID-nummer på et velkomstbrev til borger

Borgeren kan nu aktivere sit NemID.

Borgerens NemID er fra det offentlige men...

3.1.3 Borgeren kan ikke huske sin personlige kode

Hvis borgeren allerede har aktiveret sit NemID, men han/hun ikke kan huske sin selvvalgte adgangskode, så kan vi udstede en midlertidig adgangskode, som borgeren kan bruge til igen at oprette en ny personlig adgangskode.

Obs! Borgerens certifikat spærres, når vi registrerer adgangskoden som glemt. Det har betydning hvis borgeren bruger Sikker E-mail, da e-mails, der er krypteret med den gamle private nøgle, ikke vil kunne dekrypteres efter at certifikatet bliver spærret. Anvender borgeren ikke Sikker E-mail, har spærringen ingen reel betydning, da et nyt certifikat automatisk vil blive genudstedt når han genåbner sin adgang i Selvbetjeningen med den nye midlertidige adgangskode.

Den nye midlertidige adgangskode udstedes således:

1. Vedligehold NemID →
2. Udlever midlertidig adgangskode →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →
5. Vælg handlingen (*Nulstil ved glemt adgangskode*)
Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
6. Underskriv handlingen
7. Notér for en sikkerheds skyld NemID-nummer på et velkomstbrev til borger.

Borgeren kan nu genaktivere sit NemID med ny adgangskode.

Borgerens NemID er fra det offentlige men...

3.1.4 Borgeren har fået spærret sit NemID

Er borgerens NemID blevet spærret grundet den personlige kode er tastet for mange gange, eller fordi DanID har mistanke om misbrug, så kan vi udstede en ny midlertidig adgangskode, således borgeren kan få oplåst/genaktiveret sit NemID.

Før vi udsteder en midlertidig adgangskode, er det nødvendigt at vide om borgeren kan huske sin selvvalgte personlige kode. Når vi ved dette, er det muligt for os at benytte den rigtige "handling" ved udstedelsen af den ny midlertidige adgangskode.

Denne udstedes således:

1. Vedligehold NemID →
2. Udlever midlertidig adgangskode →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →

5. Vælg handlingen:

Hvis borgeren kan huske sin kode:

Midlertidig kode til låst adgangskode

Hvis borgeren IKKE kan huske sin kode:

Nulstil ved glemt adgangskode, se afsnit 3.1.3.

Vælg udleveringsform

Handling: Midlertidig kode til låst adgangskode
 Midlertidig kode til låst adgangskode
 Nulstil ved glemt adgangskode

Forsendelse: Udlevering af pinkodebrev

Serienummer på udleveret PIN-brev:

6. Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
7. Underskriv handlingen
8. Notér for en sikkerheds skyld NemID-nummer på et velkomstbrev til borger.

Borgeren kan nu genaktivere/oplåse sit NemID med ny adgangskode.

Borgerens NemID er fra det offentlige men...

3.1.5 Banken har også udstedt et NemID, dog på et andet NemID-nummer. Er borgerens NemID til bank og det offentlige tilkoblet på hvert sit NemID-nummer, og ønsker borgeren at have det samlet, så kan vi vejlede og gøre følgende:

For at samle begge kræves det, at borgerens offentlige NemID **er** blevet aktiveret.

Spørg derfor indtil følgende:

1. Har du aktiveret din NemID på nemid.nu eller en anden offentlig side?
2. Kan du huske din selvvalgte kode i forbindelse med aktiveringen?

Hvis borgeren svarer "nej" til et af disse spørgsmål, skal ny midlertidig adgangskode udleveres til borgeren, således han/hun kan aktivere/genaktivere det offentlige NemID.

Den midlertidige adgangskode udleveres således:

1. Vedligehold NemID →
2. Udlever midlertidig adgangskode →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg offentligt NemID-nummer (*her er to numre – et offentligt og et til bank*) →
5. Hvis endnu ikke aktiveret - Vælg handlingen (*Genudsend midlertidig adgangskode*)
Hvis selvvalgt adgangskode er glemt - Vælg handlingen (*Nulstil ved glemt adgangskode*)
6. Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
7. Underskriv handlingen

Borgeren kan nu aktivere/genaktivere sit NemID.

Borgeren skal herefter kontakte sin bank og bede dem om at overflytte bankcertifikatet til det aktiverede offentlige NemID-nummer.

Borgerens NemID-nummer med tidligere eksisterende bankcertifikat bliver hermed overflødig – På længere sigt bliver dette automatisk slettet.

Borgerens NemID er fra det offentlige men...

3.1.6 Borgeren har mistet sit nøglekort

Hvis borgeren har mistet sit nøglekort, gør man det nemmere og mere enkelt for borgeren, hvis man for en sikkerheds skyld spærret det, før man udsteder et nyt.

Tidligere aktiverede nøglekort bliver dog også automatik spærret ved borgerens aktivering af et nyt nøglekort.

Det mistede nøglekort spærres således:

1. Vedligehold NemID →
2. Spær nøglekort →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →
5. Afkryds det nøglekortnummer der skal spærres →
6. Underskriv handlingen

Nøglekortet er nu spærret.

Er det spærrede nøglekort borgerens eneste, skriver systemet følgende:

(Borgeren har ikke flere nøglekort. Du kan nu udlevere nyt nøglekort, så borgeren kan benytte sit NemID)

1. Tryk "Udlever nyt nøglekort" →
2. Indtast nøglekortnummer →
3. Underskriv handlingen

Nyt nøglekort er nu tilknyttet.

Borgerens NemID er fra os og/eller banken...

3.1.7 Borgeren ønsker flere nøglekort tilknyttet sit NemID

Hvis borgeren eksempelvis skal ud og rejse, kan det være en god idé for ham/hende at have nogle ekstra nøglekort med.

Disse udleveres på denne måde:

1. Vedligehold NemID →
2. Udlever nøglekort →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer nøglekortet skal tilknyttes →
5. Indtast det nøglekortnummer der skal tilknyttes →
6. Underskriv handlingen

Nyt nøglekort er nu tilknyttet, men det aktiveres først når borgeren vælger det pågældende nøglekortnummer ved log-in.

3.2 Borgerens NemID er fra banken men...

3.2.1 Borgeren ønsker at anvende NemID på det offentlige hjemmesider
Bankerne udsteder NemID til både *erhvervsnetbanker* og til *privatpersoners netbank*.

Erhvervsnetbanker

"NemID til erhvervsnetbank" udstedes til medarbejdere i virksomheder til anvendelse ved login i virksomhedens netbank.

NemID til erhvervsnetbanker kan **ikke** fremsøges i RA-portalen. Kun bankerne kan se dem i deres systemer.

Der kan ikke tilknyttes offentlig digital signatur til NemID til erhvervsnetbanker.

Borgeren må oprette en ny NemID, hvis der skal tilknyttes offentlig digital signatur. Hjælp eventuelt borgeren med udstedelsen eller henvis til bestilling på nemid.nu.

Hvis borgeren skal have hjælp til sin NemID til erhvervsbanken, så skal han henvises til sin bank.

Bemærk, at det fejlagtigt fremgår af velkomstbrevet til erhvervsbankkunder, at NemID kan bruges til det offentlige. Der arbejdes på at rette fejlen.

Hvis banken har udstedt NemID til en borgers *private netbank*, og borgeren ønsker at bruge NemID på offentlige hjemmesider, skal der tilknyttes offentlig digital signatur til NemID. For at hjælpe borgeren med det, skal borgeren kende nummeret på det nøglekort, han har fået af banken.

Hvis borgeren ikke har nøglekortet med, findes nummeret således:

1. Vedligehold NemID →
2. Spær nøglekort →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →
5. Tryk OK

Nøglekortnummeret ses nu på skærmen - **Skriv dette ned.**

Nøglekortnummeret skal nu tilknyttes til det offentlige

Dette gøres således:

1. Gå til forside
2. Bestil NemID →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Under punktet "*bestilling*" - "*Certifikat tilknyttes*" vælges Eksisterende NemID
5. Indtast borgerens nuværende nøglekort nummer.

Borgeren kan nu både bruge sin NemID til både netbank og det offentlige.

Borgerens NemID er fra banken men...

3.2.2 Borgeren kan ikke aktivere det

Hvis borgeren har modtaget nøglekort og velkomstbrev fra banken, men han/hun af en eller anden grund ikke kan aktivere det, så kan vi hjælpe ved at udstede ny midlertidig adgangskode.

Der er dog i den forbindelse enkelte ting, man skal være opmærksom på.

1. Borgerens NemID skal tilknyttes det offentlige, således aktiveringen kan ske på nemid.nu. (det er lettere at hjælpe med aktivering på nemid.nu end i netbank, da aktivering i netbank kan variere fra bank til bank)
2. Borger skal kende sit nøglekortnummer udstedt af banken, da det skal bruges i forbindelse med aktiveringen

Til at starte med, skal det nøglekort som banken har udstedt, tilknyttes det offentlige NemID.

Dette gøres således:

1. Bestil NemID →
2. Angiv CPR og dernæst legitimation →
3. Under punktet "bestilling" - "Certifikat tilknyttes" vælges Eksisterende NemID
4. Indtast borgerens nuværende nøglekortnummer.

Borgerens NemID kan nu også bruges til det offentlige efter endt aktivering.

For at borgeren kan aktivere sit NemID på nemid.nu, kræves det, at borgeren har en midlertidig adgangskode.

Denne udleveres således:

1. Gå til forside
2. Vedligehold NemID →
3. Udlever midlertidig adgangskode →
4. Angiv CPR og dernæst legitimation →
5. Vælg NemID-nummer →
6. Vælg handlingen (*Genudsend midlertidig adgangskode*)
Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
7. Underskriv handlingen
8. Notér for en sikkerhedsskyld NemID-nummer på et velkomstbrev til borger

Borgeren kan nu efter aktivering bruge NemID til både netbank og det offentlige.

Anbefal borgeren at aktivere på Selvbetjening på nemid.nu.

Dermed sikrer vi, at borgerne hurtigt bliver gjort bekendt med nemid.nu, og fremadrettet anvender denne side til at administrere deres NemID, fx til at ændre kode, navn, adresse, mobilnummer, e-mail o. lign.

Borgerens NemID er fra banken men...

3.2.3 Borgeren har intet modtaget og skal bruge det med det samme

Hvis vi kan se, at banken allerede er ved at udstede NemID til borgeren, men borgeren intet har modtaget fra banken, kan vi genudstede ny midlertidig adgangskode og udlevere et nøglekort. Vi skal dog kun hjælpe med dette, hvis borgerens behov for NemID er "akut", idet vi ellers må henvise borgeren til at få hjælp hos sin bank.

Begynd med at spærre det mistede nøglekort, før der udstedes et nyt.

Det mistede nøglekort spærres således:

1. Vedligehold NemID →
2. Spær nøglekort →
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Vælg NemID-nummer →
5. Afkryds det nøglekortnummer der skal spærres →
6. Underskriv handlingen - **Nøglekortet er nu spærret.**

Er det spærrede nøglekort borgerens eneste, skriver systemet følgende:

(Borgeren har ikke flere nøglekort. Du kan nu udlevere nyt nøglekort, så borgeren kan benytte sit NemID.)

1. Tryk "Udlever nyt nøglekort" →
2. Indtast nøglekortnummer →
3. Underskriv handlingen - **Nyt nøglekort er nu tilknyttet.**

Borgerens NemID skal tilknyttes det offentlige, således aktiveringen kan ske på nemid.nu. *(Det gør det nemmere for borgeren, da netbanksaktivering kan variere fra bank til bank)*

Dette gøres således:

1. Gå til forside
2. Bestil NemID
3. Angiv CPR og dernæst legitimation →
4. Under punktet "bestilling" - "Certifikat tilknyttes" vælges Eksisterende NemID
5. Indtast borgerens nye nøglekort nummer
Borgerens NemID kan nu også bruges til det offentlige efter endt aktivering.

For at borgeren kan aktivere sit NemID på nemid.nu, er det sidste der kræves en midlertidig adgangskode:

Den midlertidige adgangskode udstedes således:

1. Gå til forside
2. Vedligehold NemID →
3. Udlever midlertidig adgangskode →
4. Angiv CPR og dernæst legitimation →
5. Vælg NemID-nummer →
6. Vælg handlingen (*Genudsend midlertidig adgangskode*)
Indtast serienummer på den midlertidige adgangskode →
7. Underskriv handlingen
8. Notér NemID-nummer på et velkomstbrev og udlever NemID regler til borger

Borgeren kan nu efter aktivering bruge NemID til både netbank og det offentlige.