



Vanliga frågor och svar	
Användarkonto	
Jag försöker skapa ett konto i er beställningsportal men får inget verifieringsmail.	Kontrollera så det inte har fastnat i ditt skräppostfilter. Vi har även problem med att vissa stora mailtjänster inte släpper igenom våra mail, därför kan det vara problem att använda @hotmail.com eller @outlook.com som mailadress i vår portal.
Jag har ersatt en kollega som har slutat och ska nu förnya ett certifikat. Jag har skapat ett eget konto i portalen men när jag loggar in ser jag inga certifikat som kan förnyas.	Bara den person har har gjort en beställning kan se orderhistorik och beställa förnyelser på tidigare ordrar. Du kan antingen välja att beställa tjänsten "Byta beställare på beställning" som innebär att vi flyttar all orderhistorik från din kollegas konto till ditt eller så väljer du att göra en nybeställning med exakt samma certifikatinformation som tidigare så hanteras den som en förnyelse av oss.
Jag försöker logga in med hjälp av min e-tjänstelegitimation i beställningsportalen men det fungerar inte.	Det är bara registrerade handläggare hos volym- och ombudskunder som kan logga in med hjälp av certifikat, övriga loggar in med sin e-postadress som användarnamn.
Jag har bytt mailadress men kan inte ändra den i mina kontoinställningar.	Då din e-postadress är ditt användarnamn kan du inte ändra denna själv. Kontakta oss så hjälper vi dig att uppdatera den.
Vi är ett utländskt bolag som inte har ett svenskt organisationsnummer. Vad skriver vi i den rutan?	För att kunna beställa produkter av oss måste er organisation ha ett svenskt organisationsnummer, ni kan ansöka om detta hos Skatteverket. Den enda produkt som inte kräver att organisationen har ett svenskt organisationsnummer är ExpiTrust EasyID.
Jag har glömt bort mitt lösenord, hur gör jag?	Klicka på knappen "Glömt lösenordet?" och ange den mailadress du har registrerad i vår portal för att få ett mail med en aktiveringslänk för att återställa ditt lösenord.
Beställning av certifikat	
Jag är osäker på vilket certifikat det är jag ska beställa.	I vår tjänstekatalog kan du söka efter den tjänst (t.ex. SPAR) eller tjänsteägare (t.ex. Försäkringskassan) du ska använda certifikatet till. Klicka på tjänsten för att se vilka certifikat som fungerar till just den tjänsten. [https://eid.expisoft.se/tjanstekatalog/]
Hur lång leveranstid är det?	Vi levererar normalt inom 2-5 arbetsdagar. För brådskande hantering kan du välja expresshantering, då prioriteras din order och levereras normalt inom 1-2 arbetsdagar (oftast går det snabbare).
Vad ska jag ange i rutan fakturareferens?	Denna information är den referens vi anger i fakturan vi skickar till er så kontrollera med din ekonomiavdelning om du är osäker på vad du ska ange.
Hur sker leveransen av min beställning?	När din beställning är klart får du ett mail som informerar om detta. Du som beställare eller leveransmottagaren får ett PIN-kodsbrev, detta PIN-kodsbrev innehåller de koder som behöves för att ladda ner och installera certifikatet. Om E-tjänstelegitimation på kort har beställts skickas detta med post separerat från PIN-kodsbrevet. Observera att inga certifikat skickas med e-post.
Vi behöver ett certifikat till skolverket DNP men har ÅÄÖ i vårt organisationsnamn, hur gör vi?	Vi hjälper er med detta genom att ändra Å och Ä till A samt Ö till O när vi ställer ut certifikatet. Var noggrann att skriva en kommentar när du lägger ordern att certifikatet skall användas för Skolverket.
Kan jag beställa certifikat åt en annan organisation?	Ja, det går om ni blir ombudskund hos oss. Det innebär att ni blir en registrerad kund i vårt system med utsedda handläggare som får lägga beställningar åt kunder som har gett er fullmakt att göra detta. Kontakta oss om ni är intresserade av detta.
Vad betyder den status min order har?	<i>Registrerad</i> - Ordern är registrerad i vårt system och vi inväntar att ordern den signerade ordern ska ankomma till oss. <i>Ankommen</i> - Ordern har signerats och ankommit till oss. <i>Kontrollerad</i> - Ordern är kontrollerad och verifierad av oss och väntar på att bli utställd. <i>Pågår</i> - Vi arbetar aktivt med ordern just nu. <i>Dellevererad</i> - Ett av flera beställda certifikat är utställt, din order kommer att levereras klart inom kort. <i>Levererad</i> - Din order har levererats av oss och du har fått ett mail med information och instruktioner. <i>Stoppad</i> - Ordern har blivit stoppad då den inte har passerat vår kontroll, ett mail har skickats till beställaren med information om vad som behöver göras för att ordern ska kunna bli godkänd. <i>Order Avbruten</i> - Vi kan ej godkänna ordern i sitt utförande och vi har meddelat beställaren detta eller så har ordern avbrutits på beställarens egen begäran. <i>Ej betald</i> - Godkänd kortbetalning för en ExpiTrust EasyID har ej kunnat verifieras av systemet. Kontakta vår support.
Vad är det för fraktkostnad som kan tillkomma?	Fraktkostnad för dokumentförsändelse tillkommer för ordrar som är signerade på papper. PIN-kodsbrevet till beställt certifikat skickas med PostNord REK inom Sverige eller DHL Express utomlands.
CSR	
Vad är en CSR och behöver jag använda detta?	CSR står för "Certificate signing request". Det innebär att du som kund själv genererar den privata nyckeln till certifikatet. Man bör bara beställa med CSR om man vet hur det fungerar, det begränsar även supporten som vi kan erbjuda.
Vi har beställt med CSR, varför skickar ni ändå PIN-kodsbrev med REK till oss?	Vid beställning med CSR behöver ni bara ladda ner den publika nyckeln. Då ni har valt att signera beställningen på papper måste ni ändå kvittera ut REK med PIN-kodsbrev som vi skickar till er då ni behöver identifiera er någonstans i leveranskedjan. Om det REK vi skickat till er inte kvitteras ut är vi tvungna att spärta certifikatet.
Förnyelse av certifikat	
Hur beställer man en förnyelse av ett certifikat?	Om det var du som beställde certifikatet senast så kan du enkelt logga in i beställningsportalen, leta upp den tidigare ordern, gå in på det aktuella certifikatet och välja att förnya det. Om det inte var du som beställa det senast behöver du beställa det som en ny produkt men med samma certifikatnamn som tidigare.

När kan man beställa förnyelse av ett certifikat?	Det är tekniskt möjligt att göra en förnyelse tidigast 2 månader innan certifikatet går ut. Om man ändå vill göra förnyelsen tidigare än så kan vi i undantagsfall ställa ut certifikat med en giltighetstid som startar senare än det datum certifikatet ställs ut.
Jag har en e-tjänstelegitimation, kan jag ändra mitt anställningsnummer när jag beställer en förnyelse av certifikatet?	Ja det är tekniskt möjligt men tänk på att detta kommer att ge certifikatet ett nytt identitetsnummer som behöver registreras i den e-tjänst där certifikatet används.
Signering	
Varför måste min beställning signeras?	Signeringen av beställningen innebär att en behörig representant för organisationen ger beställaren fullmakt att utföra beställningen åt organisationen. Detta är nödvändigt för att säkerställa att den digitala identiteten vi utfärdar åt organisationen verkligen är beställd av denne.
Måste alla beställningar signeras av en behörig person?	Ja, men det går att förenkla om man ansöker om att bli volymkund. Att vara volymkund passar organisationer som beställer mycket certifikat. Det innebär att ni har registrerade handläggare med fullmakt att beställa åt er organisation och därmed behövs inte signeringsmomentet.
Vem är behörig att signera en beställning?	För privata svenska företag (aktiebolag) krävs att beställningen godkänns och signeras av en firmatecknare. För utländska organisationer, förbund, föreningar, kommuner, myndigheter, statliga bolag och andra organisationer där firmatecknare saknas eller inte är officiellt tillgänglig information krävs signering av en styrelsemedlem eller en person i en ledande chefsposition.
Jag loggar in i Kivra appen för att signera men det finns inget dokument från er att signera där.	Det är inte Kivra appen som används för signering, du måste följa länken som du fått i ett mail från oss för att komma till Kivra Signatures där du först behöver logga in och sedan även signera dokumentet med ditt Mobila BankID.
Hur går vi tillväga för att göra signeringen på papper?	Om du väljer papperssignering får du i slutsteget av kassaflödet möjlighet att skriva ut ditt orderformulär för signering. Låt en behörig person signera beställningen och skicka den sedan i original med post till oss. Notera att vi inte accepterar kopior, inskannade exemplar eller digitalt signerade pappersbeställningar.
PIN-kodsbrev	
Hur får jag PIN-kodsbrevet till min beställning?	Det beror dels på hur ordern har signerats och dels på hur du önskar få den. Ordrar signerade på papper levereras alltid i pappersform med PostNord REK inom Sverige eller DHL Express utomlands. Ordrar som är digitalt signerade kan levereras via SMS, e-post eller i pappersform. De alternativ som är möjliga finns att välja när du gör din beställning.
Hur laddar jag ner PIN-kodsbrev via portalen?	Logga in i beställningsportalen, klicka på ordern. Välj "Se beställningens e-legitimationer", klicka sedan på "Öppna" för den aktuella produkten, välj sedan "Hämta PIN-kodsbrev".
När jag går in för att hämta PIN-kodsbrev får jag kod skickad till mig, men när jag lägger in den får jag meddelande om att det är fel kod.	Det är viktigt att man lägger in den senaste koden man har fått och om man kopierar den måste man säkerställa att det inte kommer med några blanksteg innan eller efter. Ett tips är att mellanlanda koden i Anteckningar för att kontrollera att den ser korrekt ut.
Hur hämtar jag PIN-kodsbrev med hjälp av UID som jag fått via SMS?	Om du har fått din leverans via SMS går du till https://eid.exipsoft.se/ och sedan "Ladda ner" i huvudmenyn. Där knappar du in den unika koden du fått för att ladda ner ditt PIN-kodsbrev.
Jag har tappat bort mitt PIN-kodsbrev, hur gör jag för att få ett nytt?	Om ordern för ditt certifikat levererades digitalt kan beställaren logga in i beställningsportalen för att ladda ner PIN-kodsbrevet på nytt. Observera att ni bara kan ladda ner det tre gånger, sedan behöver ni kontakta oss. Om din order levererades i pappersformat behöver ni beställa ett nytt genom att göra en beställning av produkten "Beställ nytt PIN-kodsbrev" i beställningsportalen.
Ladda ner certifikat	
Hur ladda man ner certifikatfilen?	När du har PIN-kodsbrevet kan du gå in på https://eid.exipsoft.se/ och sedan "Ladda ner" i huvudmenyn. Knappa in den unika identifieraren för att ladda ner certifikatfilen till din dator. Han hamnar under "Hämtade/Nerladdade" filer
När jag laddar ner certifikatet får jag inte en .p12-fil, hur kommer det sig?	Om du har beställt med CSR får du inte en .p12-fil från oss eftersom du då har den privata delen av certifikatet. Du behöver då själv sätta ihop din .p12-fil.
Jag har laddat ner certifikatet men det står att filen är 0kB?	Detta är fullt normalt, om du öppnar upp filen så ser du att den innehåller certifikatinformationen.
Installera certifikat	
Hur installerar man en server/stämpel/organisationslegitimation?	Hur certifikatet ska installeras beror helt och håller hur och till vad det ska användas. Det vanligaste (i Windows) är man man dubbelklickar på filen för att installera det lokalt på maskinen, men det kan också vara så att certifikatet ska installeras i ett system. Du behöver själv kontrollera med en tjänst du ska ansluta till hur certifikatet ska installeras.
Hur installerar man en e-tjänstelegitimation (fil)	För att kunna använda en e-tjänstelegitimation (fil) behöver du först ladda ner och installera vår säkerhetsprogramvara ExpiClient. Sedan öppnar du ExpiClient och importerar certifikatet direkt från vår beställningsportal, detta installationsförfarande minskar risken för att fel uppstår. Notera att ExpiClient inte fungerar på en MacBook, där behöver du installera certifikatet direkt i nyckelhanteraren.
Hur installerar man ExpiTrust EasyID	För att kunna använda en ExpiTrust EasyID behöver du först ladda ner och installera vår säkerhetsprogramvara ExpiClient. Sedan öppnar du ExpiClient och importerar certifikatet direkt från vår beställningsportal, detta installationsförfarande minskar risken för att fel uppstår. Notera att ExpiClient inte fungerar på en MacBook, där behöver du installera certifikatet direkt i nyckelhanteraren.
Vad är ExpiClient och varför måste jag installera detta?	ExpiClient är en programvara som vi på Exipsoft själva har utvecklad, den möjliggör användandet av E-tjänstelegitimation på fil och kort samt ExpiTrust EasyID. Utan ExpiClient fungerar det inte att använda dessa certifikat.
Kan man testa att certifikatet är korrekt installerat?	För närvarande kan du bara testa din installerade E-tjänstelegitimation (fil) eller ExpiTrust EasyID i vår testfunktion på vår webbsida.
Hur gör jag för att installera certifikat på en MacBook?	På en MacBook behöver du installera certifikatet i Nyckelhanteraren, där måste du även välja att lita på rotcertifikatet. Våra produkter är inte anpassade för användning på MacBook, det fungerar men vår support är mycket begränsad gällande detta.
Använda certifikatet	

Hur gör jag för att registrera mitt certifikat hos tjänsteägaren?	Det beror helt och håller på vilken tjänst du ska använda. Ofta ska ett formulär fyllas in, följ instruktionerna från tjänsteägaren. Om det är en e-tjänstelegitimation (fil) som ska användas är det normalt sett ett tjänsteidentitetsnummer som ska registreras hos tjänsteägaren, för ExpiTrust EasyID är det ett identitetsnummer. Du hittar dessa identitetsnummer i ditt PIN-kodsbrev.
Jag har installerat serverlegitimationen på lokal dator men kan ändå inte logga in hos e-tjänsteägaren.	Det kan finnas många orsaker till att det inte går att logga in hos tjänsteägaren. Först och främst bör du kontrollera ditt certifikat. Gå till "hantera certifikat" i webbläsaren och kontrollera att det är det giltiga certifikatet och inget gammalt som ligger där. Om det giltiga certifikatet saknas behöver du kontrollera att det har installerats korrekt. Ligger det ett gammalt certifikat kvar, ta bort det gamla och testa igen.
Köpevillkor	
Kan vi få hjälp med att ändra servernamn i ett certifikat som vi har köpt av er?	Nej tyvärr, det är inte tekniskt möjligt att ändra informationen i redan utställda certifikat då denna information är stämplad i certifikatet. Ni behöver beställa ett nytt certifikat för att kunna göra denna ändring.
Vi råkade köpa fel typ av certifikat, kan vi byta detta?	Nej tyvärr, då de produkter vi levererar är skräddarsydda för just er (kundanpassad produkt) gäller ingen retur- eller bytesrätt. Ni behöver göra en ny beställning för rätt typ av certifikat.
När kommer fakturan för min beställning?	Fakturan skickas efter att din order har levererats, normalt sett skickas fakturan inom en vecka efter leveransen.
Hur betalas beställningen?	I dagsläget är det bara produkten ExpiTrust EasyID som betalas i förskott med kort, för övriga produkter skickas en faktura efter att leveransen har skett. Vi arbetar på att framöver kunna möjliggöra kortbetalning för samtliga våra produkter.
När kommer mitt beställda certifikat?	Vi levererar normalt inom 2-5 arbetsdagar. För brådskanie hantering kan du välja expresshantering, då prioriteras din order och levereras normalt inom 1-2 arbetsdagar (oftast går det snabbare). Du får ett mail från oss som talar om när din beställning är levererad.
Vi vill reklamera en beställning, hur gör vi?	Ni kan kontakta oss för att göra en reklamation om vi har hanterat ordern felaktigt på något sätt.
Det råkade bli fel uppgifter i det certifikat vi beställt, hur gör vi för att åtgärda detta?	Om ni har försett oss med felaktiga uppgifter i beställningen kan vi tyvärr inte acceptera en reklamation, ni behöver då beställa ett nytt certifikat. Om det är vi som har gjort något fel så hjälper vi självklart till med att åtgärda detta så smidigt som möjligt. Kontakta oss via telefon eller e-post.
Vilka betalningsvillkor är det på fakturan?	Det är 30 dagars betalningsvillkor på våra fakturor.
Behöver vi skriva något avtal med er?	Nej, en registrerad och signerad beställning utgör tillsammans med våra allmänna villkor avtalet mellan oss.
Innebär detta köp någon typ av prenumeration?	Nej, det är ett engångsköp av ett certifikat som är giltigt en viss period. Innan perioden går ut skickar vi en påminnelse om förnyelse men detta är såklart helt frivilligt. Om ni inte längre har ett behov behöver ni inte förnya certifikatet.
Övriga frågor	
Hur många serverlegitimationer kan man ha?	Det finns ingen begränsning, ni kan ha så många ni behöver, Kom ihåg att döpa varje certifikat till något beskrivande så att ni själva enkelt vad som används till vad.
Kan man separera ut den privata nyckeln från P12:an?	Det är tekniskt möjligt men detta är inget man bör göra, syftet med P12:an är att skydda den privata nyckeln som ligger där i så vi varken rekommenderar eller stödjer att detta görs. Enligt våra policyer ska den privata nyckeln alltid skyddas.
Hur kan vi ta reda på vilka certifikat vår organisation har köpt av er och när de går ut?	Ni kan beställa ett utdrag från vårt orderregister. Detta beställs som en administrativ produkt i beställningsportalen.
Var hittar jag er Certifikatpolicy och Utfärdardeklaration (CPS)?	Dessa hittar ni på vår webbsida: https://eid.expisoft.se/
Hur ser jag giltighetstiden på mina certifikat?	Du kan se giltighetstiden på de certifikat du har beställt genom att logga in i beställningsportalen. Du kan även öppna upp en certifikatfil för att se giltighetstiden i själva certifikatet. Om ni som organisation vill få en översikt över alla era certifikat och deras giltighetstider kan ni beställa produkten "Utdrag ur orderregister" i beställningsportalen.