

17. juni 2015
/Anne Viksøe
Siegumfeldt

Kære Mikkel Munch Mortensen

Tak for din henvendelse og beskrivelsen af det forløb, du har oplevet. Det lyder som en udfordrende og ærgerlig oplevelse, du har haft.

Jeg har været i dialog med Nets, og de har med udgangspunkt i det forløb, du har gennemgået, besluttet at kreditere den faktura, du har modtaget.

Du ridser tre forbedrende forslag op i din henvendelse – og mange tak for dem. Vi er altid glade for gode forslag fra slutbrugerne! I det følgende vil jeg besvare dine kritikpunkter:

1) *Denne type henvendelser må ikke koste penge.* I kraft af aftalen mellem Digitaliseringsstyrelsen og Nets DanID varetager Nets DanID al support af NemID. I aftalen er det prioriteret at sikre gratis support til borgere, mens det er prioriteret at sikre tre gratis medarbejdersignaturer til virksomheder. Regeringen har desuden valgt at frikøbe visse typer support til virksomheder – de typer support, som du henviser til i din henvendelse. I dit tilfælde er opkrævningen som nævnt blevet krediteret.

2) *Nets skal ikke anbefale nøglefil som standard.* I bestillingsflowet er nøglefil krydset af på forhånd, men dette flow er Nets DanID i gang med at ændre, så nøglekort fremover bliver valgt som default.

Kravet til installation af java-software er ikke angivet på bestillingssiden, men under vilkårene for nøglefil. Denne information kunne naturligvis fremhæves, hvilket vi ligeledes vil give videre til Nets DanID.

Java blev i efteråret 2014 udfaset i forhold til NemID privat og erstattet af JavaScript. Mulighederne for at implementere en javafri NemID medarbejdersignatur med nøglefil er teknisk og sikkerhedsmæssigt vanskelig, og derfor er dette endnu ikke tilfældet for nøglefil til NemID medarbejdersignatur.

3) *Det skal være muligt at gå tilbage og vælge nøglekort hvis man ikke har Java.* Dit ønske om at kunne ændre bestillingen af NemID med nøglefil til NemID med nøglekort

uden at være nødsaget til at bestille en ny medarbejdersignatur, er forståelig i din situation. Desværre er det ikke muligt. I stedet kan man administrere sin signaturtype i Selvbetjeningen på medarbejdersignatur.dk.

Digitaliseringsstyrelsen og Nets DanID arbejder løbende på forbedringer af brugervenligheden vedrørende NemID, særligt i forhold til virksomheder. Det er forventningen, at dette arbejde vil reducere behovet for support.

Nets DanID har oplyst mig om, at dit nøglekort nu fungerer, så du kan benytte dit NemID. Hvis du mod forventning skulle opleve problemer, er du velkommen til at kontakte mig.

Med venlig hilsen

Anne Viksøe Siegumfeldt
Specialkonsulent
T 4178 2140
E annvs@digst.dk