

# Handbok kundwebb för kunder

## Innehållsförteckning

Handbok kundwebb för kunder .....	1
Översikt .....	2
Logga in.....	2
Ditt ärende .....	3
Hur använder du kundwebben.....	3
informationsfältet .....	4
Arbetsfältet.....	4
Meddelanden .....	4
Dokument.....	6
Kontaktuppgifter .....	6
Skicka in handlingar.....	7
Årsrapportering.....	10
Förnyelse .....	10
Support .....	10

## Översikt

Kundwebben är ett grafiskt, användarvänligt verktyg som vi har skapat för att ge dig som kund och certifierad tillgång till digitalt signerade certifikat. Detta innebär att det är väsentligt mycket svårare för en oärlig person att förfalska dokumenten då dessa verifieras mot våra identitetsserverar.

Vi rekommenderar därför våra kunder att absolut använda sig av dessa PDF certifikat när man sänder offerter till kunder.

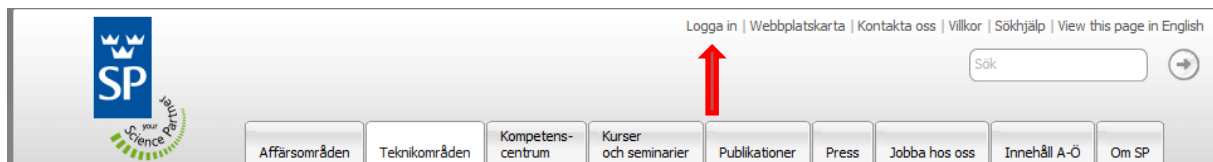
Att publicera en bild på sitt certifikat på en hemsida är något vi starkt avråder från då detta gör det mycket enkelt för oärliga personer att ladda hem certifikatet och manipulera för att själva använda.

Kundwebben gör det även väldigt enkelt för dig som kund att årligen rapportera din verksamhet och de automatiska påminnelserna till din e-post gör att du inte missar rapportering eller förnyelse.

## Logga in

För att logga in på din personliga sida i kundwebben gör du på följande sätt.

Gå till hemsidan [www.sp.se/personcertifiering](http://www.sp.se/personcertifiering) och klicka på länken högst upp på sidan.



En rekommendation är att lägga till denna sida som en genväg i favoriter på internet explorer. Det gör du i webbläsarens funktioner för bokmärken.

Nu kommer du till en sida där du ska ange de inloggningsuppgifter du fick vid aktiveringen av ditt konto (denna fick du i e-posten några dagar efter ansökan).

Du ska ange användarnamn och lösenord. Observera att du ska skriva in ditt lösenord och inte kopiera och klistra in det då det kan följa med osynliga skräpstecken om man gör så.

A screenshot of the login form on the SP website. It features two input fields: 'Användarnamn:' and 'Lösenord:'. Below the password field is a checkbox labeled 'Det här är en privat dator (mera information)'. To the right of the form is a 'Logga in' button. At the bottom left of the form area, there are two links: 'Jag har glömt mitt lösenord' and 'Frågor och svar om inloggningen'.

När du har loggat in kommer du till den generella startsidan för alla kunder till SP koncernen.

Här byter du ditt lösenord till ett som du är mer familjär med genom att klicka på "Ändra lösenord"

Då kommer du till denna sida där du följer instruktionerna annars kommer det inte fungera.

#### Ändra lösenord

Användarnamn:	<input type="text" value="ceper"/>
Lösenord:	<input type="password"/>
Nytt lösenord:	<input type="password"/>
Bekräfta nytt lösenord:	<input type="password"/>
<input type="button" value="Ändra lösenord"/>	

**Vad skall jag tänka på när jag byter lösenord?**

- Ditt lösenord måste bestå av minst 12 tecken och skall bestå av både små och stora bokstäver samt minst en siffra eller specialtecken (t ex: !, \$, #, %, &).
- Tänk på att lösenordsverifieringen gör skillnad på små och stora bokstäver
- Du kan inte byta till ett lösenord som du haft de sju senaste gångerna
- Om du måste skriva ner ditt lösenord för att komma ihåg det, spara det som ett värdepapper
- Ge inte ut ditt lösenord till någon annan
- Byt lösenord ibland

När du har bytt lösenord klickar du på fliken som heter "Personcertifiering" högst upp på sidan.

Sidan som du kommer till är personcertifieringens startsida. På denna sida finner du information som är riktad till dig som kund och söker eller har ett/flera personliga certifikat hos oss. Läs igenom denna sida.

Du kan nu komma till ditt ärende/ärenden genom att klicka på länken "Mina Certifieringar" till vänster i navigeringsmenyn.

## Ditt ärende

Om du har ett ärende hos oss är du omedelbart inne i det och kan börja titta på allt. Har du fler än ett ärende eller certifikat måste du kontrollera att du är på rätt certifikat. Det gör du på menyn till vänster

**Personcertifiering**

▾ Mina Certifikat

Brunnsborrhare

- Grundläggare SAFE
- Överlåtelsebesiktningsman
- Sakkunnig inom brandskydd
- Energiexpert
- Kontrollansvarig
- Entreprenadbesiktningsman
- Trähusbyggare
- Besiktningsman Utemiljö
- Sakkunnig Funktionskontrollant
- Byggarbetsmiljösamordnare

Detta är ett exempel på en testkund vilken har flera certifikat under handläggning eller som är färdiga.

Klicka på certifikatet som du vill komma till.

## Hur använder du kundwebben

När du valt certifikat/ärende kommer du till höger se information som rör dig och din certifiering.

## informationsfältet

Översta fältet är ett informationsfält som ger den viktigaste informationen rörande certifikatet.

<b>Namn:</b> CE Person Test	<b>Personnummer:</b> 123456-7890	<b>Handläggare:</b> Håkan Jarnvall	<b>Ärende:</b> behandlas	<b>Digital</b>
<b>Certifikat nr:</b>	<b>Certifieringstyp:</b> Brunnborrare		<b>Plastkort:</b> <input type="checkbox"/>	<b>Publicerad:</b> <input type="checkbox"/>
<b>Giltig t.o.m.:</b> Saknar giltighetsdatum	<b>Order nr:</b> FX216494	<b>Behörighet:</b> Ansvarig AB	<b>Tentamen:</b>	

Du ser här följande information:

**Namn** (Det namn du angivit)

**Personnummer** (Det personnummer du angivit)

**Handläggare** (den ingenjör som har ditt ärende, står det inget namn här har vi inte kommit till dig)

**Ärende** (om det behandlas eller väntar på handläggare)

**Digital/Analog** (Om vi kan kommunicera med dig genom e-post för påminnelser och liknande)

**Certifikat** (Här syns numret på ditt certifikat när du blivit beviljad)

**Certifieringstyp** (Vilken certifiering du ansökt om)

**Behörighet** (När du är beviljad syns nivån på din behörighet om sådan finns)

**Giltig t.o.m.** (Hur länge din certifiering gäller under förutsättning att du rapporterar)

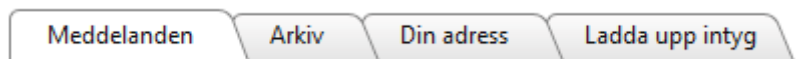
**Order nr** (Ett diarienummer)

**Tentamen** (Senaste rättningen av en tentamen)

**Plastkort och Publicerad** (Har du ett bevis i kreditkortsformat samt om du är publicerad på webben)

## Arbetsfältet

Under informationsfältet ser du vad vi kallar för arbetsfältet. Det består utav fyra flikar när du söker en certifiering. De fyra flikarna är *Meddelanden*, *Arkiv*, *Din adress* och *Ladda upp intyg*.



## Meddelanden

Under denna flik finner du ett sätt att kommunicera men SP Personcertifiering och din handläggare. Det är även här som du kan läsa meddelanden som systemet sänder till dig med automatik som t.ex. när det är dags att årsrapportera eller förnya ditt certifikat. Du får även meddelanden om kompletteringar och beslut som fattas i ditt ärende här.

Meddelanden

Datum ▾	Meddelandetyp	Nytt meddelande
> 2013-03-15	Komplettering	Svvara
> 2013-03-15	Uppgiftsändring	Svvara
> 2013-03-15	Notering	Svvara
> 2013-03-08	Kompletteringspåminnelse	Svvara

## Läsa ett meddelande

När du vill läsa ett meddelande som vi har sänt till dig (du får e-post om du har meddelanden) klickar du på den lilla pilen till vänster om datumet (senaste meddelande överst) så expanderas historiken.

Datum ▾	Meddelandetyyp	Nytt meddelande
2013-03-08	Kompletteringspåminnelse	Svara
> 2013-03-08 05:30	SPPER	Bästa kund, vi vill härmed göra Dig uppmärksam på att du inte har kompletterat de uppgifter som vi eftersökt.
> 2012-12-07	Komplettering	Svara

### Svara på ett meddelande

För att svara oss så klickar du på ikonen till höger ovanför meddelandet "Svara" och skriver i "Meddelande" fältet. Om du ångrar dig klickar du på "Avbryt". Om du blir avbruten eller störd och vill fortsätta senare klickar du på "Utkast". När du är klar och vill skicka så klickar du på "Spara"

Datum ▾	Meddelandetyyp	Nytt meddelande
2013-03-08	Kompletteringspåminnelse	Svara
Datum: 2013-03-11 09:09	Meddelande	
Från: Okänd (ceper)		
		<input type="text"/>
		<input type="button" value="Avbryt"/> <input type="button" value="Utkast"/> <input type="button" value="Spara"/>
> 2013-03-08 05:30	SPPER	Bästa kund, vi vill härmed göra Dig uppmärksam på att du inte har kompletterat de uppgifter som vi eftersökt.

### Skapa ett nytt meddelande

När du vill sända ett helt nytt meddelande till oss klickar du på ikonen "Nytt meddelande" allra längst upp till höger. Du får då fram en meny för att generera ett nytt meddelande.

Datum ▾	Meddelandetyyp	Nytt meddelande
Datum: 2013-03-11 09:12	Meddelande	
Från: Okänd (ceper)		
Meddelandetyyp: Välj meddelandetyyp ▾		
		<input type="text"/>
		<input type="button" value="Avbryt"/> <input type="button" value="Utkast"/> <input type="button" value="Spara"/>

Du väljer i droplistan vilken meddelandetyyp som du önskar skicka till oss. Meddelandetypen "notering" är den som ska användas normalt. Därefter skriver du i fältet det som du önskar meddela oss. Knapparna Avbryt, Utkast och Spara fungerar som tidigare beskrivits.

**OBSERVERA:** Meddelanden är inte avsedda för att skicka in kompletteringar eller långa texter. Om du önskar sända en längre text så skriver du denna i ett textprogram (Word t.ex.) och laddar upp detta som ett dokument. Detta kommer jag beskriva senare.

## Dokument

Under arkivfliken finner du samtliga dokument som rör din certifiering.

Datum	Dokumentnamn	Dokumenttyp	Notering
2013-03-15	Tjänstgöringsintyg_C129289_130315_083310.pdf	Betyg/Intyg	test ny miljö
2013-03-15	Kompletteringsbrev_NyCert_ca555436_2013-03-15.pdf	Kompletteringsbrev	
2013-03-11	Avgångsbetyg_C129289_130311_114105.pdf	Betyg/Intyg	
2013-01-21	Certifikat_SC1603-12_C129289_2013-05-31.pdf	Certifikat	
2012-12-07	Intyg_Svetsprov_C129289_121207_075124.pdf	Betyg/Intyg	test
2012-12-07	Kompletteringsbrev_NyCert_ca555436_2012-12-07.pdf	Kompletteringsbrev	
2012-11-29	Avgångsbetyg_C129289_121129_104620.docx	Betyg/Intyg	
2012-06-11	Avgångsbetyg_C129289_120611_110117.pdf	Betyg/Intyg	test av betyg generellt
2012-01-23	Övrig_Bilaga_C129289_120123_130022.pdf	Bilaga	test om synligt eller ej
2011-12-22	Övrig_Bilaga_C129289_111222_111757.docx	Bilaga	test av övrig handling

Om du har flera certifikat är avgångsbetyg och tjänstgöringsintyg gemensamma för alla sökta och beviljade certifikat. Övriga dokument är certifikatsberoende och syns enbart på det certifikat som de gäller. Du kan sortera alla dokument genom att klicka på den understruken rubriken eller enbart visa ett visst urval av dokument. För att begränsa urvalet väljer du dokumenttyp som ska visas i droplistan "Dokumenttyp som ska visas" till höger. Du återställer detta genom att radera valet och klicka på arkivfliken igen.

## Kontaktuppgifter

Alla adressuppgifter som vi har på dig eller ditt företag om du angivit sådan information ligger under fliken "Din adress". Det är av yttersta vikt att kontaktuppgifterna och faktureringsuppgifterna är korrekta. Dels för att vi ska kunna kontakta dig men även för att fakturan ska komma fram och att påminnelser inte behöver skickas.

Meddelanden	Arkiv	Din adress	Ladda upp intyg
<b>Uppgifter</b> Uppgifterna ändras inte med automatik. Ändringarna syns på vår och Boverkets sida inom en arbetsvecka.			
<b>Personuppgifter</b>	<b>Företagsuppgifter</b>	<b>Faktureringsuppgifter</b>	
<b>Förnamn:</b> CE	<b>Företag:</b> CE Person Test	<b>Företag:</b> CE Person Test	
<b>Mellannamn:</b> Person	<b>Adress:</b> Stumholmen 10	<b>Adress:</b> Stumholmen 10	
<b>Efternamn:</b> Test	<b>Postnummer:</b> 37123	<b>Postnummer:</b> 37123	
<b>Adress:</b> Stumholmen	<b>Ort:</b> Karlskrona	<b>Ort:</b> Karlskrona	
<b>Postnummer:</b> 37123	<b>Websida:</b>	<b>Fakturamärkning:</b>	<input type="button" value="Ändra Faktureringsuppgifter"/>
<b>Ort:</b> Karlskrona	<b>Telefon:</b> 0455-123456		
<b>Telefon:</b> 0455-123456	<b>Telefax:</b>		
<b>Telefax:</b>	<b>Mobiltelefon:</b>		
<b>Mobiltelefon:</b>	<b>E-post (arbete):</b> hakan.jarnvall@gmail.com		
<b>E-post (privat):</b> hakan.jarnvall@gmail.com	<input type="button" value="Ändra Företagsuppgifter"/>		
<input type="button" value="Ändra Personuppgifter"/>			

För att ändra uppgifter t.ex. personuppgifter klickar du på knappen "Ändra personuppgifter". Fyll i det som ska korrigeras och klicka på "Fortsätt".

**Personuppgifter**

**Förnamn:**

**Mellannamn:**

**Efternamn:**

**Adress:**

**Postnummer:**

**Ort:**

**Telefon:**

**Telefax:**

**Mobiltelefon:**

**E-post (privat):**

När du är klar så klickar du på "Spara". Observera att det inte ändras omedelbart. Alla ändringar går igenom en manuell hantering.

**Personuppgifter**

**Förnamn:** CE

**Mellannamn:** Person

**Efternamn:** Test

**Adress:** Stumholmen

**Postnummer:** 37123

**Ort:** Karlskrona

**Telefon:** 0455-123456

**Telefax:**

**Mobiltelefon:**

**E-post (privat):** hakan.jarnvall@gmail.com

### Skicka in handlingar

Klicka på rubriken till fliken "Ladda upp Intyg". Här ska du ladda upp de dokument som krävs för din certifiering. Beroende på vilken certifiering som du har sökt ser det olika ut på denna flik då det är olika dokument som måste sändas in. De dokument som vi begär in här är obligatoriska för den sökta certifieringen och vi önskar att endast det som vi begär laddas upp. Detta för att ge handläggaren bättre möjligheter att läsa insända handlingar.

Ladda upp dokumenten på rätt plats dvs. avgångsbetyg på avgångsbetyg osv. annars kan det bli lite förvirringar och kanske onödiga kompletteringsbrev med begäran om uppgifter som du redan har sänt in.

Om du inte har möjlighet att scanna in dina dokument så tar vi självfallet fortfarande emot dessa per post. Vi lägger då in dessa så att du kan se de här i kundwebben.

Är du osäker på vilken information vi önskar så klickar du på det blå "i" som du ser bakom varje dokumentnamn. Då kommer en ruta upp med information om vilken information vi förväntar oss i dina insända handlingar.

**OBSERVERA:** Dokumenten måste vara undertecknade och ha namnförtydligande samt kontaktuppgifter till den som utfärdat detta. Ett tjänstgöringsintyg ska således vara undertecknat av utfärdande chef och ha kontaktuppgifter till densamme. Ett anställningsbevis är inte tillräckligt då ett sådant ofta endast anger när man anställdes och i vilken tjänst.

### Hur fungerar det

När du ska skicka in ett dokument så ser du först till att det har rätt format. De dokumenttyper som vi godkänner är docx och doc (Word), xlsx och xls (Excel) samt PDF (Acrobat). De flesta scannerprogram eller kopiatorer har möjligheten att skapa PDF filer av inscannade dokument.

Meddelanden Arkiv Din adress Ladda upp intyg

#### Ladda upp dokument för brunnsbore (NyCert)

**INSTRUKTIONER:**  
Du skickar in dokument genom att klicka på "Ladda upp/meddela" och välja det som du vill sända in.  
När du har gjort enligt ovan för alla punkter upplyser du oss genom att klicka på "MEDELA OSS."  
Klicka endast en gång!  
Om du har fått en begäran om komplettering så gör du om som ovanstående.  
**OBSERVERA:** Om du tidigare varit certifierad eller är så har vi dina handlingar i arkivet. Vi lägger då in det som är användbart och det innebär att du inte behöver sända in allt på nytt.

Dokument	Meddelande	Ladda upp	Hämta mall
Avgångsbetyg/Examen	Dokument Avgångsbetyg_C129289_130311_114105.pdf är uppladdat	Ladda upp/meddela	
Juridik och Hydrogeologi		Ladda upp/meddela	
Svetsprov	Dokument Intyg_Svetsprov_C129289_121207_075124.pdf är uppladdat	Ladda upp/meddela	
Heta arbeten		Ladda upp/meddela	
Säkerhet på väg		Ladda upp/meddela	
Tjänstgöringsintyg	Dokument Tjänstgöringsintyg_C129289_130315_083310.pdf är uppladdat	Ladda upp/meddela	
Projektlista/Uppdragslista		Ladda upp/meddela	Hämta
SGU rapport		Ladda upp/meddela	
Försäkringsbevis		Ladda upp/meddela	

MEDELA OSS

När dokumenten är inscannade och sorterade kan du ladda upp genom att göra på följande sätt:  
Klicka på knappen "Ladda upp/Meddela" för dokumentet du vill sända in.



Följande ruta kommer då fram.

**Uppladdning av dokument** ⓘ

Ladda upp dokument  
 Meddela varför dokument ej kan laddas upp

**Dokument för:**  
CE Person Test, 123456-7890

**Dokumenttyp:**  
Betyg/Intyg

**Fil att bifoga**  
Tillåtna filformat: pdf,doc,xls,docx,xlsx

**Dokumentnamn:**  
"Avgångsbetyg\_C129289\_130311\_114105"

**Notering:**

De två översta valen är till för att du ska meddela oss om du inte har ett dokument och varför. Det är alltid förvalt att du ska ladda upp ett dokument.

Klicka på knappen "Bläddra" och välj vilken fil du ska ladda upp. Du letar här i din egen dators kataloger efter de filer du skapade tidigare genom att skanna eller kopiera dessa.

Skriv en notering om du önskar (inget krav) som beskriver vad filen innehåller.

Klicka på "Överför"

En ny ruta kommer fram.

**Uppladdning av dokument** ⓘ

Din fil "Avgångsbetyg\_C129289\_130311\_114105.pdf" har laddats upp till dokumentbiblioteket  
Glöm inte att skicka in resterande dokument eller lämna meddelande.  
När du har laddat upp alla dokument ska du klicka på "MEDDELA OSS".

Läs igenom texten och klicka sedan på "Stäng"

Upprepa nu detta tills samtliga dokument är uppladdade eller ett meddelande om varför du inte har något att ladda upp är sânt.

Klicka sedan på "MEDDELA OSS" så kommer ett meddelande i systemet så vi kan se att du är klar att handlägga.

OBSERVERA: Om du sedan tidigare varit certifierad av oss har vi dina handlingar i vårt arkiv och kommer lägga in dessa. Det innebär att du inte behöver sända in t.ex. avgångsbetyg igen. Vi behåller arkivet 5+5 år (två certifieringsperioder) sedan raderas informationen. Om du har varit certifierad av oss tidigare men denna period har passerats utan ett aktivt certifikat är din information raderad och du behöver sända in den på nytt.

Vissa dokument har mallar som du kan ladda hem och använda. Finns en sådan mall hittar du en knapp "Hämta" längst till höger på raden.

### Årsrapportering

När du är färdig med din certifiering så försvinner fliken "Ladda upp intyg" och den kommer fram igen när det är dags att årsrapportera. Ungefär 45 dagar innan får du en påminnelse via e-post och samtidigt kommer fliken "Ladda upp intyg" fram igen. Du finner då en rad för att ladda upp din årsrapport.

Årsrapporten ska innehålla uppgifter om vidareutbildning/fortbildning inom området som certifieringen avser samt de uppdrag du har eller har haft under året. Uppdragen ska gälla verksamhet inom certifieringen. Du måste ange referenser till uppdragen med kontaktuppgifter för kontroll. Utan denna information är rapporten inte giltig.

### Förnyelse

Efter giltighetstiden har löpt ut måste du förnya ditt certifikat om du avser fortsätta med verksamheten. Du får en påminnelse om detta några månader innan det är dags för att du ska hinna planera in utbildningar och tentor. Observera att du måste ansöka om förnyelse då detta inte sker med automatik.

En ansökan gör du med fördel på vår hemsida [www.sp.se/personcertifiering](http://www.sp.se/personcertifiering) under "Ansökan" till vänster i navigeringsmenyn.

### Support

Om ni har problem med att få kundwebben att fungera eller hitta kan ni söka hjälp genom att skicka e-post till [support.person@sp.se](mailto:support.person@sp.se) eller ringa 010-516 63 03.