

Valtiokonttorin tunnistuspalvelu

Loppukäyttäjän ohje

Käyttöohje

Tila	Julkaistu	Dok.nro	
Versio	P	Sivumäärä	18
Päiväys	24.8.2015		

Hallintatiedot

Yleiset hallintatiedot

	Nimi	Nimikirjoitus	Päivämäärä
Laatija	Hyttinen Henna		24.8.2015
Tarkastaja			
Hyväksyjä			
Arkistoviite			

Versiohistoria

Versio	Kuvaus	Muuttaja	Päivämäärä
A	Julkaistu		24.4.2008
B	Julkaistu		2.5.2008
C	Julkaistu		27.5.2008
D	Julkaistu		2.6.2008
E	Julkaistu		29.6.2008
F	Julkaistu, päivitetty varmenteen asennusohje ja salasanan vaihtosivu		1.4.2009
G	Julkaistu, päivitetty salasanan vaihtosivu		11.6.2009
H	Julkaistu, päivitetty selainvarmenteen asennus		28.1.2010
I	Julkaistu, selainvarmenteen asennus poistettu		11.5.2010
J	Julkaistu, päivitetty vastaamaan nykytilannetta		2.2.2011
K	Julkaistu, lisätty ohje uloskirjautumisesta		20.10.2011
L	Julkaistu, lisätty ohje salasananvaihtosovelluksen käytöstä 2.2 + ohjeet ongelmatilanteisiin 5		12.3.2012
M	Julkaistu, muokattu kuvia		16.4.2012
N	Julkaistu, vaihdettu uudelle dokumenttipohjalle, tehty pieniä korjauksia sisällössä		23.5.2013
O	Päivitetty sähköpostiosoite-tietoja		13.8.2014
P	Lisätty Virtu-tunnistautuminen		24.8.2015

Sisällysluettelo

1	Yleistä	4
1.1	Tunnistustavat	4
1.1.1	Käyttäjätunnus-salasana-tunnistus.....	4
1.1.2	Virtu-tunnistus	4
1.1.3	Toimikorttitunnistus	4
1.2	Sovelluksiin kirjautuminen.....	5
1.3	Toimenpiteet.....	5
2	Salasanan vaihto	6
2.1	Salasanan vaihtaminen uuteen.....	6
2.2	Unohtunut salasana.....	9
3	Sovelluksiin kirjautuminen	12
3.1	Kirjautuminen sovellusportaalin kautta.....	12
3.2	Kirjautuminen suoralla sovelluslinkillä	14
4	Uloskirjautuminen	16
5	Ohjeita ongelmatilanteisiin	17
5.1	Tunnistautuminen toimikortilla.....	17
5.1.1	Internet Explorer	17
5.1.2	Mozilla Firefox.....	18
5.1.3	Tunnusten kirjoittamisen jälkeen virheilmoitus: Kirjautuminen epäonnistui, ole hyvä ja yritä uudelleen.....	18

1 Yleistä

Tämä dokumentti on Valtiokonttorin tunnistuspalvelun loppukäyttäjän ohje. Loppukäyttäjä on sovelluspalveluja tunnistuspalvelun kautta käyttävä henkilö, joka on sopimus-suhteessa Valtiokonttorin tai sen kumppanin organisaatioon. Valtiokonttorin tunnistuspalvelu tarjoaa loppukäyttäjälle virkamieskäytön käyttäjätunnistuksen ja pääsynvalvonnan yhtenäisellä tavalla eri tunnistusmenetelmillä Valtiokonttorin ja sen kumppaneiden tarjoamiin web-sovelluspalveluihin. Tunnistuspalvelu sisältää käyttäjätunnistukseen ja käyttäjähallintaan liittyvät toiminnallisuudet.

1.1 Tunnistustavat

Valtiokonttorin tunnistuspalvelu mahdollistaa Valtiokonttorin virkamieskäytön käyttäjätunnus-salasana-, Virtu- ja toimikortti-tunnistustavoilla.

1.1.1 Käyttäjätunnus-salasana -tunnistus

Käyttäjätunnus-salasana -tunnistuksen käyttö edellyttää, että pääkäyttäjä on antanut käyttäjälle käyttäjätunnuksen ja salasanan käyttäjähallintasovelluksessa ja asettanut tunnistustavan sovelluskohtaisesti käyttäjälle sallituksi.

Käyttäjätunnuksena käytetään pääsääntöisesti käyttäjän sähköpostiosoitetta.

1.1.2 Virtu-tunnistus

Virtu-tunnistus edellyttää, että pääkäyttäjä on asettanut käyttäjälle oikeuden käyttää kyseisessä sovelluksessa käyttäjätunnus-salasana -tunnistautumistapaa ja että käyttäjällä on olemassa Virtu-tunnistautumiseen vaadittavat Virtu-tunnukset. Käyttäjän sähköpostiosoitteen käyttäjähakemistossa on oltava sama kuin Virtun välittämä sähköpostiosoite, sillä tunnukset liitetään yhteen tällä tiedolla.

1.1.3 Toimikorttitunnistus

Toimikortti-tunnistuksen käyttö edellyttää, että käyttäjällä on Valtiokonttorin hyväksymä toimikortti ja PIN-koodi, toimikortinlukija ja kortinlukijaohjelmisto (Fujitsu Digisign). Lisäksi käyttö edellyttää, että pääkäyttäjä on asettanut käyttäjähallintasovelluksessa tunnistustavan sovelluskohtaisesti käyttäjälle sallituksi.

Toimikortti-tunnistus käyttää toimikortin käyttäjävarmenteen sähköpostiosoitetta ja edellyttää, että pääkäyttäjän käyttäjätietoihin asettama sähköpostiosoite on sama kuin toimikortilla.

Hyväksytyt käyttäjävarmenteet ovat:

- VRK CA for Qualified Certificate (VRK:n myöntämä virkakortti)
- PV Hallnet CA 1

1.2 Sovelluksiin kirjautuminen

Loppusovelluksiin kirjaudutaan tunnistuspalvelun kirjautumissivun sovellusportaalin kautta tai suoralla sovelluslinkillä kirjautumissivun kautta.

Loppukäyttäjän kirjautuessa sovellusportaalin kautta hänelle näytetään ne sovellukset, joihin hänelle on myönnetty käyttäjähallinnassa käyttöoikeus. Käyttäjä kirjautuu loppusovellukseen valitsemalla sovellusportaalin sivulta sovelluslinkin.

Kirjautuminen mahdollistaa kertakirjautumisen eli käyttäjän ei tarvitse uudelleen kirjautua sovellukseen mikäli hän on kyseisellä istunnolla kertaalleen kirjautunut aikaisemmin johonkin toiseen vähintään samantasoisista tunnistustapaa käyttävään sovellukseen.

1.3 Toimenpiteet

Loppusovellusten käyttö edellyttää loppukäyttäjältä tämän dokumentin seuraavissa kappaleissa kuvattuja käytön aikaisia toimenpiteitä.

- Salasanan vaihto
- Sovelluksiin kirjautuminen

2 Salasanan vaihto

Jos käyttäjällä on käytössään käyttäjätunnus-salasana-tunnistustapa johonkin Valtiokonttorin tarjoamaan sovellukseen, salasanapolitiikkaan liittyvät parametrit ovat seuraavat:

- Muistaminen 3 viimeisintä salasanaa
- Maksimi ikä 30 päivää
- Minimi ikä 5 päivää
- Pituus 8 merkkiä
- Vaatimuslistasta $\frac{3}{4}$ pitää täytyä (pienet kirjaimet, isot kirjaimet, numerot, erikoismerkit)
- Salasanassa ei saa käyttää etunimeä, sukunimeä, kokonimeä (etunimi sukunimi) ja käyttäjän kirjautumistunnusta.
- Salasana lukitaan viiden väärän yrityskerran jälkeen 15 minuutiksi, jos yritykset on tehty 30 minuutin sisällä. Pääkäyttäjä voi avata lukittuneen salasanan käyttäjähallinnan käyttöliittymän kautta.
- Vanhentuneella salasanalla sallitaan viisi kirjautumista ennen tunnuksen lukittamista.
- Käyttäjä voi vaihtaa itsepalveluna oman salasanan myös halutessaan ilman erillistä pyyntöä minimi ikä-parametrin sallimissa rajoissa.

Huom! Virtu-tunnistautumisessa käytettävää salasanaa ei pysty vaihtamaan Tunnistuspalvelun kautta.

2.1 Salasanan vaihtaminen uuteen

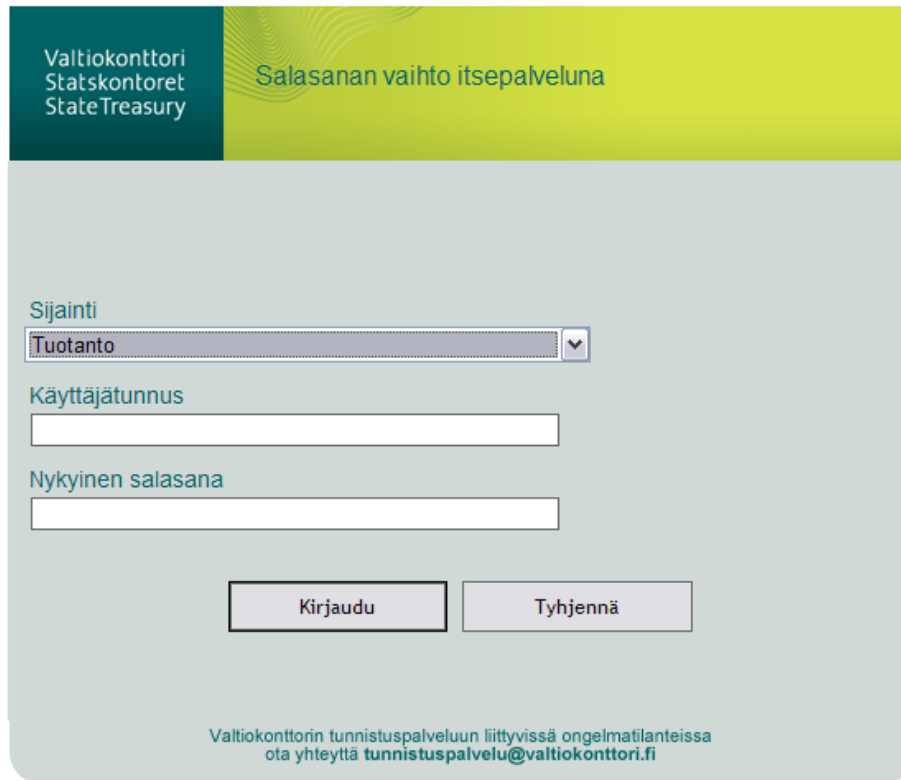
Vaihda Tunnistuspalvelun salasana seuraavan ohjeen mukaisesti:

1. Siirry tunnistuspalvelun etusivulle <https://tunnistus.valtiokonttori.fi> ja kirjaudu sisään palveluun omilla tunnuksillasi. Mikäli salasana on unohtunut, siirry ohjeen kohtaan 2.2 Unohtunut salasana.

Salasanan vaihtoon pääsee sisäänkirjautumisen jälkeen kohdasta ”Salasanan vaihto”.

Käyttäjä ohjataan automaattisesti tälle sivulle myös salasanan vanhenemisen yhteydessä.


2. Syötä kirjautumisikkunassa käyttäjätunnus ja salasana ja valitse "Sijainti"-kenttään Tuotanto. Valitse lopuksi "Kirjaudu".



The screenshot shows a web interface for password change. At the top left, it says "Valtiokonttori Statskontoret State Treasury". The main heading is "Salasan vaihto itsepalveluna". Below this, there is a dropdown menu for "Sijainti" with "Tuotanto" selected. There are two text input fields for "Käyttäjätunnus" and "Nykyinen salasana". At the bottom, there are two buttons: "Kirjaudu" and "Tyhjennä". A footer note provides contact information for technical issues: "Valtiokonttorin tunnistuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa ota yhteyttä tunnistuspalvelu@valtiokonttori.fi".

3. Syötä salasanan vaihtoikkunassa uusi salasana salasanelitiikan mukaisesti ja vahvista salasana. Valitse lopuksi "Vaihda salasana".

Valtiokonttori
Statskontoret
StateTreasury



Salasanasasi on vanhentunut. Aseta uusi salasana.

Ole hyvä ja vaihda salasanasasi. Kirjoita uusi salasana ja paina Vaihda salasana - nappulaa. Jos kirjoitat salasanasasi paperille pidä se hyvässä tallessa. Uuden salasanan tulee täyttää seuraavat ehdot:

- Salasanasassa huomioidaan isot ja pienet kirjaimet.
- Pituuden pitää olla vähintään 8 merkkiä.
- Ei saa sisältää seuraavia: test password.
- Ei saa sisältää osaa nimestäsi tai käyttäjätunnuksestasi.
- Ei saa sisältää yleisiä sanoja eikä kirjainyhdistelmiä.
- Ei voi vaihtaa kuin kerran joka 5 päivää.
- Pitää sisältää vähintään kolmea seuraavista tyypeistä:
 - Isot kirjaimet (A-Z)
 - Pienet kirjaimet (a-z)
 - Numeroita (0-9)
 - Erikoismerkkejä (!, #, \$, etc.)
- Uutta salasanaa ei todennäköisesti ole käytetty aikaisemmin.

» GENEROI UUSI SALASANA AUTOMAATTISESTI

Uusi salasana on hyväksytty, klikkaa Vaihda salasana - nappulaa jatkaaksesi

Uusi salasana

Vahvuus: Riittävä


Vahvista uusi salasana

Vaihda salasana Tyhjennä Näytä salasana

Valtiokonttorin tunnistuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa ota yhteyttä tunnistuspalvelu@valtiokonttori.fi

All Rights Reserved. Copyright © Insta DefSec Oy 2010

4. Tämän jälkeen ohjelma vaihtaa salasanan ja antaa ilmoituksen salasanan onnistuneesta vaihdosta. Ilmoitus vaihdosta lähetetään myös käyttäjän sähköpostiin.

2.2 Unohtunut salasana

Mikäli käyttäjällä on käytössä salasanan tunnistautuminen, mutta salasana on unohtunut, käyttäjä voi itse käydä resetoimassa salasanaan seuraavan ohjeen mukaisesti (Huom! Virtu-tunnistautumisessa käytettävää salasanaa ei pysty vaihtamaan Tunnistuspalvelun kautta):

1. Valitse tunnistuspalvelun etusivulta osoitteesta <https://tunnistus.valtiokonttori.fi> linkki "Unohtunut salasana?".



The screenshot shows the Valtokonttori (State Treasury) login page. The header includes the logo and navigation links for 'SUOMI | SVENSKA | ENGLISH'. A red circle highlights the link 'Unohtunut salasana?' in the top right corner. The main content area is divided into three sections: 'Toimikorttitunnistus' with a 'Jatka' button, 'Käyttäjätunnus-Salasana' with input fields for 'Käyttäjätunnus:' and 'Salasana:' and a 'Jatka' button, and 'Virtu-tunnistus' with a dropdown menu 'Valitse organisaatiosi ...' and a 'Jatka' button. At the bottom, there is contact information for the service and a copyright notice: 'All Rights Reserved. Copyright © Insta DefSec Oy 2014'.

2. Syötä avautuvaan ikkunaan tunnistuspalvelun käyttäjätunnuksesi ja valitse "Hae".

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Mikäli olet unohtanut salasanasi, seuraa valintoja vaihtaaksesi salasanan.

Aloita syöttämällä käyttäjätunnuksesi.

Käyttäjätunnus

Hae Tyhjennä

Valtiokonttorin tunnistuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa ota yhteyttä tunnistuspalvelu@valtiokonttori.fi

All Rights Reserved. Copyright © Insta DefSec Oy 2010

3. Mikäli salasanan vaihto kyseisellä tunnuksella on sallittua, käyttäjän sähköpostiosoitteeseen lähetetään salasanavaihtokoodi, joka tulee syöttää seuraavassa vaiheessa avautuneeseen ikkunaan ja valita "Tarkista koodi". Lähetetty koodi on voimassa 15 minuuttia.

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Turvakoodi on lähetetty sinulle osoitteeseen Syötä saamasi koodi alla
olevaan kenttään.

Koodi

Tarkista koodi Tyhjennä

Valtiokonttorin tunnistuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa ota yhteyttä tunnistuspalvelu@valtiokonttori.fi

All Rights Reserved. Copyright © Insta DefSec Oy 2010

Mikäli salasanan vaihto tunnuksella ei ole sallittua, tulee tarvittaessa olla yhteydessä osoitteeseen tunnistuspalvelu@valtori.fi.

4. Syötä seuraavassa vaiheessa avautuvaan ikkunaan uusi haluamasi salasana. Salasanan tulee täyttää ikkunassa mainitut ehdot. Kun hyväksyttävä salasana on syötetty ja vahvistettu, valitse ”Vaihda Salasana”.

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Salasanasasi on vanhentunut. Aseta uusi salasana.

Ole hyvä ja vaihda salasanasasi. Kirjoita uusi salasana ja paina Vaihda salasana - nappulaa. Jos kirjoitat salasanasasi paperille pidä se hyvässä tallessa. Uuden salasanan tulee täyttää seuraavat ehdot:

- Salasanasassa huomioidaan isot ja pienet kirjaimet.
- Pituuden pitää olla vähintään 8 merkkiä.
- Ei saa sisältää seuraavia: test password.
- Ei saa sisältää osaa nimestäsi tai käyttäjätunnuksestasi.
- Ei saa sisältää yleisiä sanoja eikä kirjainyhdistelmiä.
- Ei voi vaihtaa kuin kerran joka 5 päivää.
- Pitää sisältää vähintään kolmea seuraavista tyypeistä:
 - Isot kirjaimet (A-Z)
 - Pienet kirjaimet (a-z)
 - Numeroita (0-9)
 - Erikoismerkkejä (!, #, \$, etc.)
- Uutta salasanaa ei todennäköisesti ole käytetty aikaisemmin.

» GENEROI UUSI SALASANA AUTOMAATTISESTI

Uusi salasana on hyväksytty, klikkaa Vaihda salasana - nappulaa jatkaaksesi

Uusi salasana

Vahvuus: **Vahva**

Vahvista uusi salasana

✓

Vaihda salasana

Tyhjennä

Näytä salasana

Valtiokonttorin tunnistuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa ota yhteyttä tunnistuspalvelu@valtiokonttori.fi

All Rights Reserved. Copyright © Insta DefSec Oy 2010

Tämän jälkeen ohjelma vaihtaa salasanan ja antaa ilmoituksen salasanan onnistuneesta vaihdosta. Ilmoitus vaihdosta lähetetään myös käyttäjän sähköpostiin.

3 Sovellukseen kirjautuminen

Tässä kappaleessa esitetyt esimerkkikuvat toimikorttikirjautumisen osalta ovat MS Internet Explorerista ja Fujitsu DigiSign clientista. Muilla selaimilla ja eri kortinlukijaohjelmistolla ikkunat ovat ulkoisesti erilaisia. Toiminnallisuus on kuitenkin sama.

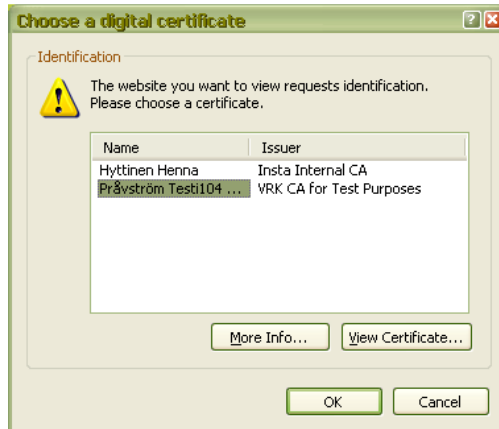
3.1 Kirjautuminen sovellusportaalin kautta

Kirjaudu loppusovellukseen kirjautumissivujen sovellusportaalin kautta seuraavan ohjeen mukaisesti:

1. Anna selaimessa kirjautumissivun osoitteeksi <https://tunnistus.valtiokonttori.fi>.
2. Valitse kirjautumistavaksi käyttäjätunnus-salasana, Virtu-tunnistus tai toimikorttitunnistus seuraavasti:
 - A. Syötä kirjautumissivulla Tunnistuspalvelun käyttäjätunnus ja salasana, valitse Jatka ja siirry tämän ohjeen kohtaan 5.
 - B. Valitse Virtu-tunnistus, valitse oma organisaatiosi valintalistasta ja valitse Jatka. Syötä Virtu-tunnistautumiseen tarvittavat tiedosi. Siirry tämän ohjeen kohtaan 5.
 - C. Valitse toimikortti-tunnistus, valitse Jatka ja siirry tämän ohjeen kohtaan 3.

The screenshot shows the login interface for Valtiokonttori. At the top left, the logo 'Valtiokonttori Statskontoret StateTreasury' is displayed. To the right, there are language options: 'SUOMI | SVENSKA | ENGLISH'. Below the logo, there are links for 'Ohjeita Häiriöilmoitus' and 'Unohtunut salasana?'. The main content area is divided into three sections: 'Toimikorttitunnistus' with a 'Jatka' button, 'Käyttäjätunnus-Salasana' with input fields for 'Käyttäjätunnus:' and 'Salasana:' and a 'Jatka' button, and 'Virtu-tunnistus' with a dropdown menu 'Valitse organisaatiosi ...' and a 'Jatka' button. At the bottom, there is a footer with the text 'Valtiokonttorin tunnistuspalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa ota yhteyttä tunnistuspalvelu@valtori.fi' and 'All Rights Reserved. Copyright © Insta DefSec Oy 2014'.

3. Tunnistusvaiheessa käyttäjää pyydetään mahdollisesti valitsemaan käytettävä varmenne. Valitse oikea varmenne avautuvasta ikkunasta ja valitse OK.



4. Syötä kortin PIN-tunnus aukeavaan ikkunaan ja valitse OK.



5. Valitse sovellusportaalisivulla sovellus.



6. Loppusovelluksen sivu avautuu.

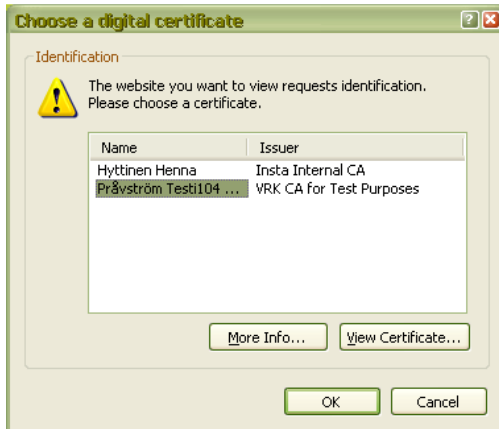
3.2 Kirjautuminen suoralla sovelluslinkillä

Kirjautu loppusovellukseen suoralla sovelluslinkillä seuraavan ohjeen mukaisesti:

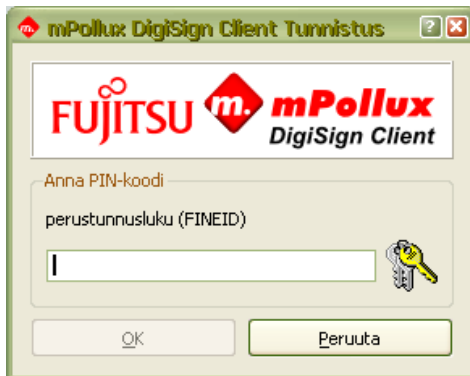
1. Anna selaimessa loppupalvelun osoite (esimerkiksi <https://maksuliike.valtiokonttori.fi>).
2. Valitse kirjautumistavaksi käyttäjätunnus-salasana, Virtu-tunnistus tai toimikorttitunnistus seuraavasti:
 - A. Syötä kirjautumissivulla käyttäjätunnus ja salasana, valitse Jatka ja siirry kohtaan 5.
 - B. Valitse Virtu-tunnistus, valitse oma organisaatiosi valintalistasta ja valitse Jatka. Syötä Virtu-tunnistautumiseen tarvittavat tiedosi. Siirry kohtaan 5.
 - C. Valitse toimikortti-tunnistus, valitse Jatka ja siirry kohtaan 3.

The screenshot shows the login interface for the Valtiokonttori (State Treasury) authentication service. The header includes the logo and name in three languages: Valtiokonttori, Statskontoret, and State Treasury. Language options for SUOMI, SVENSKA, and ENGLISH are available. There are links for 'Ohjeita Häiriöilmoitus' and 'Unohtunut salasana?'. The main content area is divided into three sections: 'Toimikorttitunnistus' with a 'Jatka' button; 'Käyttäjätunnus-Salasana' with input fields for 'Käyttäjätunnus:' and 'Salasana:', and a 'Jatka' button; and 'Virtu-tunnistus' with a dropdown menu 'Valitse organisaatiosi ...' and a 'Jatka' button. At the bottom, there is contact information for technical issues and a copyright notice for Insta DefSec Oy 2014.

3. Tunnistusvaiheessa käyttäjää pyydetään mahdollisesti valitsemaan käytettävä varmenne. Valitse oikea varmenne avautuvasta ikkunasta ja valitse OK.



4. Syötä kortin PIN-tunnus aukeavaan ikkunaan ja valitse OK.



5. Loppusovelluksen sivu avautuu.

4 Uloskirjautuminen

Istunnon lopettaminen Valtiokonttorin tunnistuspalvelusta tapahtuu valitsemalla sovellusportaalissa 'lopeta istunto'. Vasta tämän jälkeen yhteys tunnistuspalveluun on katkaistu ja sovelluksiin kirjautumiseen tarvitaan uuden istunnon avaaminen sekä varsinkin yhteiskäyttöisiltä työasemilta suositellaan suljettavaksi myös selain.

The screenshot shows the user interface of the Valtiokonttori application portal. At the top left, the user is identified as 'Tervetuloa Henna Hyttinen'. At the top right, there are links for 'SALASANAN VAIHTO' and 'LOPETA ISTUNTO'. The main header area contains the Valtiokonttori logo (Statskontoret, State Treasury) and the title 'SOVELLUSPORTAALI'. Below the header, there is a section titled 'Käyttäjän sovellukset:' with two links: 'Raportointi' and 'Käyttajahallinta'. To the right of these links, there is a list of instructions for ending a session:

- Valitse sovellus. Sovellus aukeaa uuteen selainikkunaan.
- Lopetettuasi sovellusten käytön sulje kaikki sovellusikkunat ja klikkaa Lopeta istunto tässä ikkunassa.

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'All Rights Reserved. Copyright ©Insta DefSec Oy 2010'.

5 Ohjeita ongelmatilanteisiin

Tässä kappaleessa olevat ohjeet on tarkoitettu tunnistuspalvelun loppukäyttäjälle ohjeiksi mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

5.1 Tunnistautuminen toimikortilla

5.1.1 Internet Explorer

5.1.1.1 Jatka-painikkeen painamisen jälkeen tulee virheilmoitus: Internet Explorer cannot display the webpage / sivua ei voi näyttää

1. Mikäli ei tule varmenteenvalinta-ikkunaa ja PIN-koodikyselyä
 - Sulje selain, poista toimikortti lukijasta.
 - Laita toimikortti takaisin lukijaan ja odota että kortinlukijaohjelmisto on lukenut kortin: mPollux Digisignissa kuvake muuttuu keltaiseksi, nuolet häviävät kuvakkeen päältä
 - Avaa uusi selainistunto ja mene uudelleen osoitteeseen <https://tunnistus.valtiokonttori.fi>
2. Mikäli kohta 1 ei auta, tarkista että koneelle on asennettu kortinlukijaohjelmisto (Fujitsu DigiSign Client).
 - Varmista, että koneelle asennetun kortinlukijaohjelmiston versio on käyttöjärjestelmälle soveltuva? Uusin versio mPollux Digisign clientista on ladattavissa osoitteesta: <https://eevertti.vrk.fi/Default.aspx?id=247>
 - Onko kortinlukijaohjelmisto (DigiSign) käynnissä:
 - Tray barissa, kellon vieressä, pitäisi näkyä keltainen puolipyöreä kuvake, jonka päälle tulee lukemaan kun hiiren siihen vie "DigiSign valmiina käyttöön". Mikäli kuvaketta ei löydy tai se ei ole käynnissä, tulee Digisign käynnistää ennen kuin yhteyttä Tunnistuspalveluun yrittää muodostaa.
 - Mikäli tuo keltainen kuvake löytyy, voitte avata sen painamalla sen päällä hiiren oikeata nappia ja valitsemalla "näytä laitteet". Listassa välilehdellä Lukijat ja kortit, pitäisi näkyä kortinlukija ja jos sen tiedot avaa, pitäisi siinä olla maininta kortista.
3. Mikäli ongelma ei omin voimin tunnu ratkeavan, ole yhteydessä osoitteeseen tunnistuspalvelu@valtori.fi ja kerro seuraavat lisätiedot ongelman selvittämiseksi:
 - Onko yhteys Tunnistuspalveluun toiminut koskaan kyseiseltä työasemalta? Jos on, mitä muutoksia työasemalle on tehty?
 - Mikä käyttöjärjestelmä, selain ja kortinlukijaohjelmisto (myös versiotieto) on käytössä?
 - Onnistuuko kortin tietojen lukeminen VRK:n palvelussa osoitteessa: <https://eevertti.vrk.fi/Default.aspx?id=350&docid=816>

5.1.1.2 PIN-koodin syöttämisen jälkeen tulee virheilmoitus: Error ocured during User Certificate Authentication. Please contact Administrator.

Ole yhteydessä osoitteeseen tunnistuspalvelu@valtori.fi ongelman ratkaisemiseksi.

5.1.2 Mozilla Firefox

Tunnistuspalvelu ei ota kantaa siihen millä selaimella yhteyttä käytetään. Sen sijaan kortinlukijaohjelmisto Fujitsu DigiSign Client ei toimi Mozilla Firefox:n tai Thunderbirdin kanssa ilman erillistä määrittelyä. Ohjeet määrittelyjen tekemiseen löytyvät osoitteesta: <https://eevertti.vrk.fi/Default.aspx?id=247>

”mPolluxDigiSign-Asennus- ja käyttöohje - Windows, ohjeen kohta 2.4”

5.1.3 Tunnusten kirjoittamisen jälkeen virheilmoitus: Kirjautuminen epäonnistui, ole hyvä ja yritä uudelleen

- Käyttäjätunnuksessa tai salasanasassa on kirjoitusvirhe tai salasana on väärä
 - Ks. Ohjeen kohta 2.2
- Käyttäjätunnus on lukkiutunut
 - Ole yhteydessä tunnistuspalvelu@valtori.fi
- Käyttäjää ei ole lisätty tunnistuspalvelun käyttäjäksi
 - Ole yhteydessä tunnistuspalvelu@valtori.fi