

För vårdnadshavare som har problem med att logga in i skolplattformen finns ett antal vanliga knep att ta till

- En del vårdnadshavare har visat sig ha svårigheter att logga in via inloggningsportalen (ID-portalen) till skolplattformen.
- Det kan vara flera faktorer som orsakar dessa problem och för en del av orsakerna finns identifierade knep som ofta löser problemen.
- I detta dokument finns en sammanställning av enkla knep som kan möjliggöra inloggning i skolplattformen för vårdnadshavare. Knepet är sammanställt i ordning efter förekomst, och bör därför testas i den presenterade ordningen.
- Vårdnadshavare rekommenderas att testa dessa knep innan de vänder sig till supporten.

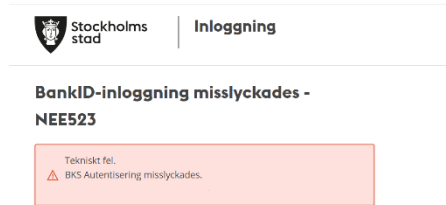
Åtgärder vid problem att logga in – Översikt



Problem kan uppstå om en annan BankID-session körs i bakgrunden på webbläsaren

1 Annan BankID-session aktiv i webbläsaren

- Om det ligger en annan BankID-session i bakgrunden och körs i webbläsaren (dvs om BankID nyss har använts till någon annan e-tjänst) kan det göra att nästa BankID-session, det vill säga nästa inloggning med BankID, nekas av webbläsaren. Då kan felet i bilden nedan uppstå.

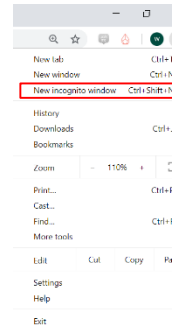


- Om vårdnadshavaren även är medarbetare kan felet istället bli att vårdnadshavaren blir ombedd att logga in igen efter att ha loggat in, utan att komma in till Startsidan för skolplattformen.

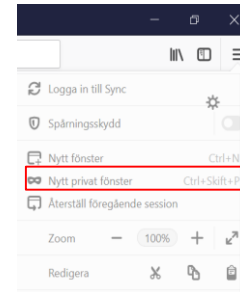
För att åtgärda detta följ nedan instruktioner:

- Stäng webbläsaren genom att klicka på krysset i ett av hörnen.
- Öppna ett privat/incognitofönster i webbläsaren

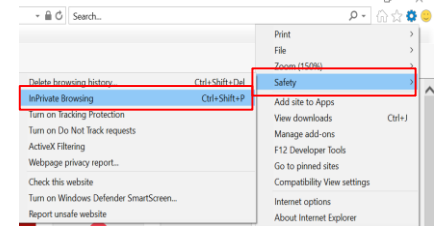
Google Chrome:



Firefox:



Internet Explorer:

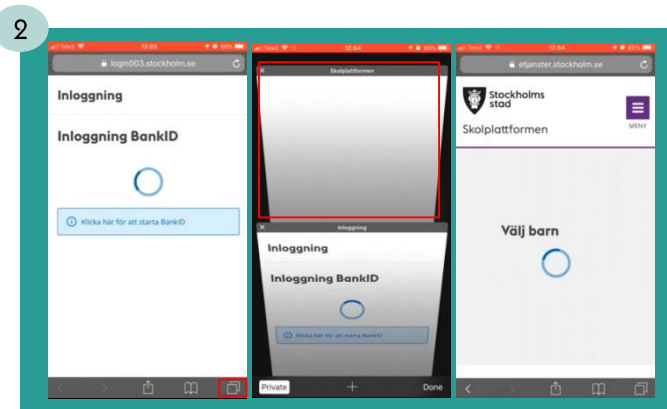
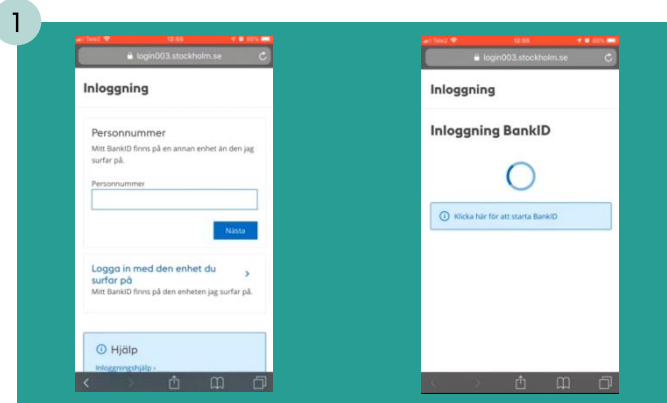


- Försök logga in igen på:
<http://skolplattformen.stockholm.se/vardnadshavare>

Vid inloggning på Iphone/Ipad kan en genomförd inloggning gömma sig i en annan flik i webbläsaren

2 Inloggning via smart mobiltelefon eller surfplatta

- ID-portalen stöder idag endast maximalt en version bakåt av det senaste iOS för iPhones. Undersök därför om vårdnadshavaren har uppdaterat iOS i sin iPhone. Den version av iOS telefonen har kan ses genom att gå till Inställningar >> Om >> Version.
- Även om senaste versionen av iOS är installerad, eller den mobila enheten är av annan typ än iPhone, kan problem med att vidarebefordras till e-tjänsten uppstå vid inloggning. Detta problem yttrar sig genom att BankID endast tycks stå och snurra utan att något händer, vilket illustreras i bildserie 1 till höger.
- Det kan i detta fall vara så att inloggningen genomförts, men i en annan flik i webbläsaren. Se därför över flikarna som är öppna i mobilens webbläsare enligt bildserie 2 till höger.



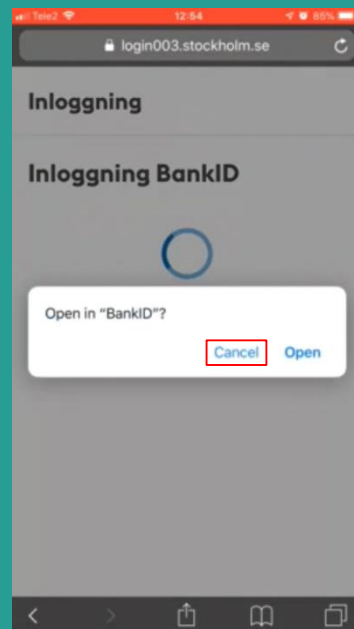
Inloggningsproblem på smart mobiltelefon eller surfplatta kan uppstå om enheten inte vidarebefordrar användaren till e-tjänsten

3 Användare vidarebefordras ej till e-tjänst

Problem kan uppstå vid inloggningen om den smarta mobiltelefonen eller surfplattan inte lyckas med att vidarebefordra användaren till e-tjänsten. För att undvika detta kan vårdnadshavare göra följande:

1. Gå till <http://skolplattformen.stockholm.se/vardnadshavare>
2. Logga in med BankID.
3. När rutan för att öppna BankID dyker upp, klicka på "Cancel" enligt bild 1 till höger.
4. Tryck på telefonens hemknapp.
5. Öppna din BankID-app.
6. Det bör nu finnas en förfrågan i appen om att slå in sin pinkod för BankID.
7. Logga in med pinkoden och återvänd till webbläsaren där vårdnadshavaren påbörjat sin inloggning till skolplattformen.

1



Om användarens BankID inte är kopplat till ett medborgarkonto i Stockholms Stad kommer denne inte kunna logga in på skolplattformen

4

BankID inte kopplat till Stockholm Stads medborgarkonto

- Om tidigare åtgärder inte fungerat så kan problemet bero på att vårdnadshavarens BankID inte är kopplat till Stockholm Stads medborgarkonto. Detta händer om:
 - Vårdnadshavaren är nyinflyttad till Stockholm Stad och har aldrig tidigare använt en av Stockholm Stads e-tjänster som kräver BankID.
 - Vårdnadshavaren bor inte i Stockholms Stad, men har barn inom Stockholms kommun och har därför inte tidigare använt en av Stockholm Stads e-tjänster som kräver BankID.
 - Vårdnadshavaren har ett tillfälligt eller nytt personnummer från Skatteverket.
- Notera att Skolplattformen inte ansvarar för att koppla ihop medborgarkonto med BankID. Vårdnadshavaren kan dock testa åtgärden som beskrivs till höger.

För att försöka koppla ihop medborgarkonto med BankID, följ nedan instruktioner:

1. Besök <http://www.stockholm.se/>
2. Klicka på Mina Sidor enligt nedan bild:



3. Logga in med BankID.

Om problem kvarstår trots rekommenderade knep behöver ett ärende registreras till skolplattformens support

- Om de beskrivna knepen i detta dokument inte fungerar behöver ärendet felsökas vidare av skolplattformens support.
- Vid anmälan av ärendet vänligen uppge följande information:
 - Vilken enhet sker loggningen från?
 - Vilket operativsystem används, exempelvis iOS/Windows/Android, samt vilken version används?
 - Vilken webbläsare används?
 - En skärmdump på eventuella felmeddelanden.
 - Personnummer*.