



CHECKLISTA - 1:a linjens support

När en användare hör av sig med problem i något av de digitala tjänster som har ett beroende till HSA-katalogen och SITHS-inloggning är det viktigt att ta reda på om felet bara drabbar enskilda användare eller om det verkar vara ett generellt problem som drabbar många användare. 1:a linjens support i kommunen involverar HSA- och SITHS-administratörer och lokal IT och felsökning görs enligt punkterna nedan:

- 1. Kontrollera att användaren hanterar kortläsaren på rätt sätt, att kortet blivit läst.
- Kontrollera att kortläsaren fungerar. Högerklick på Net ID ikonen och därefter Administration.
 I fönstret som öppnas ska det vid användning av SIS/SITHS kort finnas ett SITHS rotcertifikat, ett par Telia e-legitimation och ett par SITHS Type 1 CA certifikat.

 Bilden nedan visar exempel på korrekt innehåll.

 Reservkort: Observera att om det är ett Reservkort som sitter i kortläsaren så finns det inte något par Telia e-legitimation på chipet.

Om det är helt tomt (vitt) i fältet har kortläsaren inte läst kortet. Prova på nytt att kortet sitter rätt i kortläsaren. Eventuellt behöver ni stänga ner webbläsaren eller göra en omstart av datorn. Om inte det hjälper, prova annan kortläsare alternativt prova kortet på annan dator/annan kortläsare.

kiv Aktivitet Hjälp	0		
SI 97	THS-kort 52 2698 957 1666 2503		
Broadcom orp Contact E-I	egitimationer Offentliga lådan F	^P rivata lådan	
in In	nehavare	Utfärdare	Sista giltighe
- Ve 🛛 🖻	Anders Johansson	Telia Test e-leg CA v2, TeliaS	2019-01-08
Cherry	Anders Johansson	Telia Test e-leg CA v2, TeliaS	2019-01-08
	Anders Johansson, Inera AB	SITHS Type 1 CA v1 PP, Iner	2018-12-17
	Anders Johansson, Inera AB	SITHS Type 1 CA v1 PP, Iner	2018-12-17
OMNIKEY G Smart Card Reader USB 0 Net iD Componenter	SITHS Root CA v1 PP, Inera Al	B SITHS Root CA v1 PP, Inera AB	2032-04-11

- Kontrollera att PIN/PUK koder fungerar på Ineras testsida för kort. Länk till testsidan hittar ni på vår webbsida för SITHS-administratörer, "Test av SITHS-kort": <u>https://kfsk.se/samhallsutveckling/digitalisering/e-halsa/siths/</u>, länken finns i högermenyn.
- 4. Förvissa er om att personen är inlagd på korrekt sätt i KOMKAT med rätta individuella behörigheter beroende på vilket system man har problem med (legitimerad yrkestitel, förskrivarkod, medarbetaruppdrag, befattning).

- 5. Förvissa er om att personen har giltigt HCC/giltigt SITHS kort. Man ser förfallodatum på HCC certifikaten (d.v.s. SITHS Type...) i det fönster som öppnas vid valet "Administration", se punkt 2 (bilden)
- 6. Finns det lokala problem med internet? Fungerar andra digitala system?
- 7. Fungerar inloggning för användaren mot andra tjänster än den som det rapporterats fel för?
- 8. Är det flera användare som har samma problem?
- Kontrollera att domänen för de tjänster som användaren loggar in mot finns med som betrodda platser. Gå till Inställningar och välj; Internetalternativ – Säkerhet - Betrodda platser. Klicka på platser och ett nytt fönster öppnas där man väljer och lägger till platser.

iternetalternativ	?	\times	Betrodda platser	×
Allmänt Säkerhet Sekretess Innehåll Anslutningar Program	Avancerat		Du kan lägga till och ta bort webbplatser från zonen. Zonens säkerhetsinställningar gäller för alla webbplatser.	
Internet Lokalt intranät Betrodda platser			Lägg till följande webbplats i zonen: https://kfsk.se Webbplatser:	
Betrodda platser Den här zonen innehåller alla webbplatser som du anser vara betrodda och inte till skada för datorn. Du har webbplatser i den här zonen.	Platser		https://cve.trust.telia.com Ta bort https://kfskdemo-files.sharepoint.com https://kfskdemo-myfiles.sharepoint.com https://komkat.kfsk.se table	
Säkerhetsnivå för zonen Tillåtna nivåer i den här zonen: Alla			Begär serververifiering (https:) för alla platser i den här zonen	

10. Kontrollera om webbadressen, till det system som användaren har problem med, är tillagd i kompatibilitetsvyn (menyn Verktyg i IE/Inställningar för kompatibilitetsvyn).
Om problemet gäller:
KOMKAT – lägg till kfsk.se
SITHS – lägg till telia.com
Mina planer (SVPL-IT) – lägg till skane.se

När dessa punkter är kontrollerade och problemet kvarstår eskaleras ärendet till <u>ehalsosupport@kfsk.se</u>

OBS! Mina planer; vid indikation på att det är ett generellt problem med Mina planer görs felanmälan till Region Skånes servicedesk på telefon: 077-673 00 00

Driftinformation

Region Skåne (Mina planer): <u>https://driftinfo.skane.se/Sidor/list_all.aspx</u> Inera (NPÖ, Pascal): <u>https://www.inera.se/aktuellt/driftstatus/</u>

Här kan du prenumerera på nyhetsbrev Inera: https://www.inera.se/kundservice/formular/prenumerationer/formular-prenumeration-nyhetsbrev/