

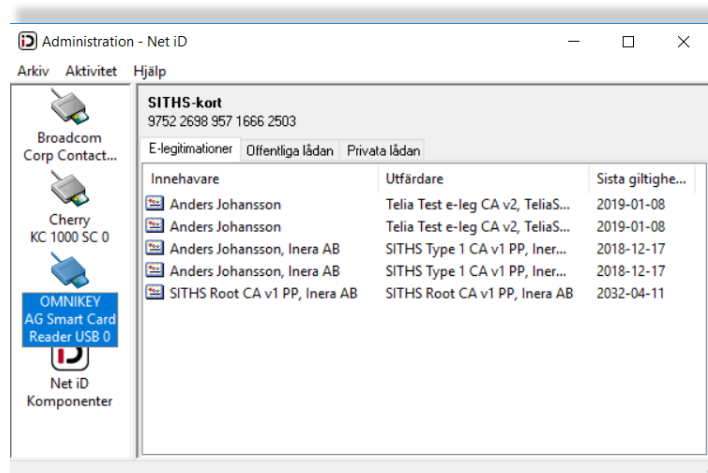


CHECKLISTA - 1:a linjens support

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:

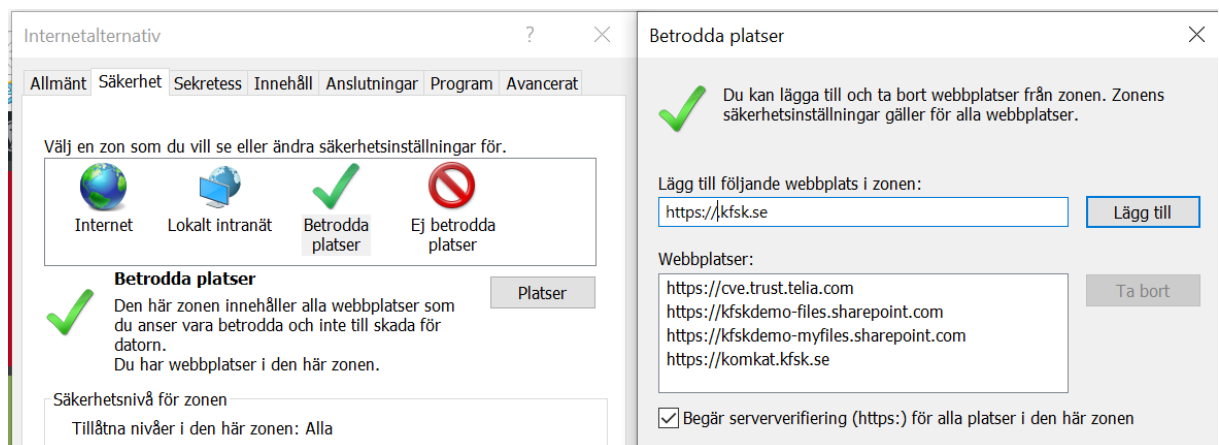
1. Kontrollera att användaren hanterar kortläsaren på rätt sätt, att kortet blivit läst.
2. Kontrollera att kortläsaren fungerar. Högerklick på Net ID ikonen och därefter Administration.
I fönstret som öppnas ska det vid användning av SIS/SITHS kort finnas ett SITHS rotcertifikat, ett par Telia e-legitimation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



3. 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":
<https://kfsk.se/samhallsutveckling/digitalisering/e-halsa/siths/>, 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 förfalldatum 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?
9. 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.



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 ehalsosupport@kfsk.se

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): https://driftinfo.skane.se/Sidor/list_all.aspx

Inera (NPÖ, Pascal): <https://www.inera.se/aktuellt/driftstatus/>

Här kan du prenumerera på nyhetsbrev Inera:

<https://www.inera.se/kundservice/formular/prenumerationer/formular-prenumeration-nyhetsbrev/>