

Checklista för vårdpersonal vid inloggningsproblem i Stöd och behandling eller Designverktyget.

Läs nedan innan du anmäler felet till [support för Säkerhetstjänster](#). Om du har kommit förbi SITHS-inloggningen och får felmeddelande med text "Sidan visas inte" eller ser i gränssnittet att du är inne i Stöd och behandling eller Designverktyget ska felet anmälas till [support för 1177 vårdguidens e-tjänster](#).

A. Inloggningsproblem

- Använder du rätt länk till inloggningen? Använd inte "gamla" länkar som föreslås i adressfältet. Använd alltid länkarna som finns i din portal, på ineras inloggningssida eller i ditt favoritfält.
- Är kortläsaren kopplad till datorn?
- Sitter SITHS-kortet rätt i kortläsaren?
- Är SITHS-kortets certifikat giltigt? Har du valt rätt certifikat? Har datorn rätt version av programmet NetID installerad? Testa här: <https://test.siths.se/>

OBS! När du har säkerställt att ovanstående fungerar, stäng ner alla fönster i webbläsaren. Starta sedan om webbläsaren och påbörja inloggningen på nytt.

B. Upprepade inloggningsproblem

- Testa kontroll av spärr på SITHS testsida (se länk ovan)
 - Om det blir rött även på testsidan för spärr, kan felet finnas i kort, kortläsare, drivrutin för kortläsare eller inställningar i Windows.
 - För att utesluta att det är kortet kan man prova att testa att logga in på en annan dator, funkar det har man uteslutit att det är kortet som har fel.
 - För ytterligare felsökning av dator kan man be en användare som kommer in på en annan dator att logga in på datorn där man har problem.
 - Om ingen lyckas logga in på problemdatorn så behöver lokal IT felsöka.

Tips till lokal IT vid felsökning:

- Sannolikt är problemet att det lokala certifikatslagret inte uppdaterats med SITHS-kortets certifikat. Lokal IT kan bland annat kontrollera med programmet "certmgr.msc" att certifikat från SITHS-kortet finns listade.

alternativt kan följande orsaka problem:

- Dåliga drivrutiner för kortläsaren, se till att det är tillverkarens senaste drivrutiner som är installerade och inte Microsofts version
- Energisparinställningar för smartkortläsaren som gör att den stängs av när kortet avlägsnas (kan ibland ställas in både i BIOS och Windows)
- Gammal version av Net iD, se till att använda en så ny version som möjligt.