**Checklista SIP för Kommuner:**Denna checklista har skickats till dig från Servicedesk på Region Dalarna, som du behöver gå igenom med din IT-avdelning på din kommun, detta för att vi ska kunna komma vidare i ärendet på ett effektivare sätt och på så sätt få problemet löst snabbare.Tidigare länken portal.ltdalarna.se har ändrats och ersatts av: <http://extern.ltdalarna.se/> som används i dagsläget. Där väljer man SIP för att ta hem RDP-filen som används vid anslutning till TakeCare.

Kontrollera först så att du gör rätt i samtliga steg i guiden som finns här: <http://extern.ltdalarna.se/svpl/Lathund-SVPL.pdf>
I felsökningsstegen nedan, fyll i svar så utförligt som möjligt. **1. Uteslut datorn som möjlig felorsak**
**1a**: Börja med att starta om datorn, är det samma problem efter omstart av datorn?
**Svar:**
**1b**: Är det samma problem på en helt annan dator? Testa helst på en dator som du/användaren ej loggat in på tidigare(ny Windowsprofil).
**Svar:**

**1c**: Leta reda på en annan användare i kommunen som SIP-tjänsten fungerar för, kan den personen logga in på samma dator som du använder och använda SIP-tjänsten?
**Svar:**

**1d**: Vilken Windows version används på datorn? Exempel: Windows 10 22H2
**Svar:**

**1e**: Kontrollera att SITHS e-ID programvaran har uppdaterats av er IT-avdelning, vilken version av SITHS e-ID är det på datorn? Exempel SITHS eID MD 2.2.8824.22629
**Svar:**
 **Nedladdningslänk:** [**https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/ST/pages/3475216320/Ladda+ner+SITHS+eID-app+f+r+Windows**](https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/ST/pages/3475216320/Ladda%2Bner%2BSITHS%2BeID-app%2Bf%2Br%2BWindows)

 **2.** **SITHS-kortet**
**2a:** Kontakta din kommuns SITHS ansvarig, och be den personen ta bort och förnya certifikaten på ditt SITHS-kort och prova sedan att logga in i SIP-tjänsten igen, är det samma problem även efter detta?
**Svar:**

**2b:** I vissa fall så kan man ha dubbla certifikat på sitt SITHS-kort, vilket gör att inloggningen inte sker automatiskt. Detta löses även med att ta bort alla certifikat och få ett förnyat certifikat på kortet från sin SITHS-ansvarige på kommunen.
 **2c:** Testa ditt SITHS-kort i Ineras testfunktion här: <https://minasidor.siths.se/ineraauthority/Test>

-Välj ”Testa SITHS eID”
-Starta legitimering
-SITHS-kort på denna enhet
-Välj certifikatet som ska testas
-Skriv in din PIN-kod och logga in

Lyckades testet?
**Svar:**

**3.** **Nätverket:**Är det fortfarande problem med inloggningen, så behöver ni testa med en helt ren windowsdator anslutet till ett externt nätverk att testa med. Det är bra om IT-avdelningen på din kommun har en sådant tillgänglig att testa med vid dessa problem.

Detta för att kunna utesluta kommunens IT-miljö som möjlig felorsak, kom ihåg att ladda hem ”SITHS eID MD”(nedladdnings länk finns på sidan innan) på den datorn innan test.

**3a:** Hur gick testet att ansluta mot resursen med en extern dator på externt nätverk?
(Detta är det bästa sättet för att utesluta fel i er IT-miljö.)
**Svar:**

**4. Felmeddelanden och övrig info**:

Vilken tidpunkt testade du inloggning senast? Exempel: 2025-01-01 KL 10:35
**Svar:**

**HSA-ID på användaren:**

**Kontaktuppgifter till it-tekniker:**
Namn:
E-post:
Telefon:

Ta bilder och kopiera in text på felmeddelanden som du får och bifoga tillsammans med denna blankett.

Övrig information:
Har du någon mer information som kan vara nödvändig, fyll i det här:

**Servicedesk öppettider:
Mån-fre 7.30-16.00
Tel: 023-44000 knappval: 1, 1

Vanliga frågor:** [**http://extern.ltdalarna.se/faq.html**](http://extern.ltdalarna.se/faq.html) **Tekniska krav:** [**http://extern.ltdalarna.se/prereq.html**](http://extern.ltdalarna.se/prereq.html) **Kända fel:** [**http://extern.ltdalarna.se/KnownIssues.html**](http://extern.ltdalarna.se/KnownIssues.html)