

# Användarhandbok - SITHS eID-app för Windows

# 1. Innehållsförteckning

- 1. Innehållsförteckning
- 2. Revisionshistorik
- 1. Inledning
  - 1.1. Förutsättningar
    - 1.1.1. Paketeringar
  - 1.2. Kompatibilitetsinformation
    - 1.2.1. Versioner av SITHS eID-appen för Windows
    - 1.2.2. Hårdvara
      - 1.2.2.1. SITHS-kort
      - 1.2.2.2. Kortläsare
        - 1.2.2.2.1. Kortläsare som läser kortet chip
        - 1.2.2.2.2. Kortläsare som läser kortets chip och har extern pin-pad
    - 1.2.3. Mjukvara
      - 1.2.3.1. Operativsystem
      - 1.2.3.2. Webbbläsare
  - 1.3. Termer och begrepp
  - 1.4. Nedladdning och installation
- 2. Användarflöden
  - 2.1. Registrera kort
  - 2.2. Legitimering
  - 2.3. Underskrift
  - 2.4. Upplåsning av legitimeringskod
- 3. Användarflöden - SITHS eID Portal
  - 3.1. Aktivering av nytt SITHS eID på kort för tillitsnivå 3
  - 3.2. Hämta extra eller uppdaterat SITHS eID
  - 3.3. Hämta nytt underskriftscertifikat
  - 3.4. Upplåsning av SITHS eID med Mobilt SITHS eID eller ID-administratör
- 4. Inställningar
  - 4.1. Rubriken Allmänt
    - 4.1.1. Byt Legitimeringskod
    - 4.1.2. Byt underskriftskod
      - 4.1.2.1. Upplåsning av underskriftskod
  - 4.2. Rubriken Länkar
    - 4.2.1. Om SITHS eID
    - 4.2.2. Testa ditt SITHS eID
    - 4.2.3. SITHS eID Portal
    - 4.2.4. Mina sidor
  - 4.3. Rubriken Programvara
  - 4.4. Rubriken Aktivt SITHS eID
    - 4.4.1. Hantering av flera kort
    - 4.4.2. Presentation av vilka certifikat som finns på kortet
    - 4.4.3. Visa och exportera certifikat
      - 4.4.3.1. Tillitsnivå
    - 4.4.4. Ta bort certifikat
- 5. Tangentbordsgenvägar
- 6. Meddelanden
- 7. Byte av miljö för ENV-paketeringar
- 8. Felhantering
  - 8.1. Avsluta appen
  - 8.2. Aktivera felsökning i appen
    - 8.2.1. Aktivera Debug-läge om appen inte startar via ändring i configfil
    - 8.2.2. Aktivera loggning för autentiseringslösningar baserade på Dubbelriktad TLS/Mutual TLS (mTLS)
  - 8.3. Transaktions-ID
  - 8.4. Felmeddelanden vid användning
- 9. Kända fel
  - 9.1. Fel och ändringsbegäran under utredning
  - 9.2. Saknar planerad rättning
    - 9.2.1. SACMonitor.exe - Systemfel (eToken.dll kan inte hittas)
    - 9.2.2. Sätt in kortet i kortläsaren, Inget certifikat hittades, För många inloggningsförsök via dubbelriktad TLS (fast kortet sitter i)
    - 9.2.3. Problem att ladda ner SITHS eID-appen
    - 9.2.4. Problem att installera eller starta SITHS eID-appen
    - 9.2.5. Felaktigheter i vilka certifikat som går att välja vid inloggning med mTLS

## 2. Revisionshistorik

Version	Datum	Författare	Kommentar
0.1	05 Oct 2023	<a href="#">Agerberg, Tobias</a>	Uppdatering i samband med SITHS eID-app för Windows 2.1.8651.
0.11	12 Oct 2023	<a href="#">Christoffer Johansson</a>	Lade till information om att varning för utgående giltighetstid sker 30 dagar i förväg
1.0	20 Oct 2023	<a href="#">Christoffer Johansson Jazzar, Fadi</a>	Godkänd av förvaltning och korrigerat undantag för support för Windowsoperativsystem avseende SAC minidriver.

## 3. 1. Inledning



Från och med version 2.0 av appen införs inbyggt stöd för autentiseringslösningar baserade på Dubbelriktad TLS/Mutual TLS (mTLS). Beroende på vilken paketering av appen som installeras fås alltså en eller båda autentiseringslösningarna:

- Autentisering via separat säkerhetskanal (out-of-band)
- Autentisering via Dubbelriktad TLS/Mutual TLS (mTLS) - *Endast vid installation av **MD**-paketeringar av appen*

Appen gör det möjligt för användare att legitimera sig och skriva under med sitt SITHS-kort i tjänster och system som har stöd för någon av de två autentiseringslösningar som finns för SITHS. Denna användarhandbok fokuserar på den del av appen som möjliggör autentiseringslösningar baserade på out-of-band-teknik

För mer information om:

- olika autentiseringslösningar för SITHS
- inloggning till Windows och applikationer på Windows via VDI-lösningar
- användning av SITHS på tunna klienter inkl. tunna klienter med Linux som operativsystem
- användning på Linux

Se sidan [Teknisk information vid användning av SITHS](#)

3.1. 1.1. Förutsättningar

Förutsättning	Autentiseringslösningar baserade på out-of-band teknik	Autentiseringslösningar baserade Dubbelriktad TLS/Mutual TLS (mTLS)
Kortläsare finns ansluten till datorn	X	X
Användaren har en giltig SITHS e-legitimation på kort	X	X
Tjänsten <b>måste</b> följa Referensarkitekturen för identitet och åtkomst och ansluta via en egen IdP eller Ineras IdP, se <a href="#">Att ansluta e-tjänster för autentisering med SITHS eID</a>	X	Bör följa
Appen är installerad på datorn: <a href="#">Ladda ner SITHS eID-app för Windows</a>	X	
Att den tjänst som Användaren försöker logga in i är ansluten till en IdP som i sin tur är ansluten till Autentiseringstjänsten, se <a href="#">Att ansluta e-tjänster för autentisering med SITHS eID</a> <ul style="list-style-type: none"><li>Anslut till Ineras IdP - <a href="#">Anslutningsguide till IdP</a></li><li>Anslut en egen IdP till Autentiseringstjänsten - <a href="#">Anslutningsguide till Autentiseringstjänsten</a></li></ul>	X	
Datorn sitter på ett nätverk som är öppet för kommunikation mot Autentiseringstjänsten och Utfärdandeportalen, se <a href="#">Nätverksinställningar för tjänster inom identitet och åtkomst</a> . <ul style="list-style-type: none"><li><b>OBS!</b> Trafiken mot Autentiseringstjänsten får <b>INTE</b> gå via någon Proxy eller liknande som försöker läsa den krypterade trafiken (TLS) då appen har ett skydd mot avlyssning (Man in the middle attacker)</li></ul>	X	
SITHS eID-app för Windows <b>MD</b> (SAC minidriver) är installerad på datorn: <a href="#">Ladda ner SITHS eID-app för Windows</a>		X
Klientdatorn och servern som drifrar den Tjänst som ska kontrollera användarens certifikat behöver ha nätverksåtkomst enl. <a href="#">Nätverksinställningar för SITHS Certifikatsutfärdare</a>		X

3.1.1. 1.1.1. Paketeringar

SITHS-eID appen för Windows finns i ett antal olika paketeringar som innehåller olika funktionalitet. Beroende på behoven hos respektive organisation eller användargruppering behöver rätt paket installeras.

Error rendering macro 'excerpt-include'

User 'null' does not have permission to view the page.

## 3.2. 1.2. Kompatibilitetsinformation



Under detta avsnitt listas:

- supporterade versioner SITHS eID-appen för Windows
- samt versioner för den plattform och hårdvara på vilken appen ska fungera.

För att få tillgång till rättningar krävs att supporterad hårdvara och mjukvara enligt listorna nedan används.

### 3.2.1. 1.2.1. Versioner av SITHS eID-appen för Windows

Inera supporterar den:

- senaste versionen av SITHS eID-appen för Windows
- näst senaste versionen av SITHS eID-appen för Windows i **6 månader efter release av en nyare version**

Vid felanmälan kan Inera komma att kräva att felet återskapas i någon av följande versioner:

Version av SITHS eID-appen	Utgivningsdatum	Sista datum för support
2.1.8651	T.B.A	Ej planerat
2.0.8481	04 Apr 2023	Ej planerat
2.0.8325	04 Oct 2022	4 oktober 2023

### 3.2.2. 1.2.2. Hårdvara

#### 3.2.2.1. 1.2.2.1. SITHS-kort

Följande SITHS-kort supporteras:

Kortnamn	Produktnummer
IDClassic 410	4XX 9XX
IDPrime SIS 840	5XX
IDPrime 940 SIS	6XX 7XX

#### 3.2.2.2. 1.2.2.2. Kortläsare



Vi rekommenderar att ni alltid använder senaste drivrutinerna från tillverkaren av respektive kortläsare.

För att använda appen tillsammans med SITHS eID på kort krävs en smartkortläsare. Merparten av alla kortläsare på marknaden och som som **endast** ansluts till en dator åt gången bör fungera. Nedan återfinns en lista över smartkortläsare som supporteras.

##### 3.2.2.2.1. 1.2.2.2.1. Kortläsare som läser kortet chip

- Gemalto IDBridge K30
- Gemalto IDBridge K50
- Gemalto IDBridge CT30
- Gemalto IDBridge CT40
- OMNIKEY 5422
- OMNIKEY Cardman 5422
- OMNIKEY 3121
- IDBridge CL3000 (EOS)

##### 3.2.2.2.2. 1.2.2.2.2. Kortläsare som läser kortets chip och har extern pin-pad

- Gemalto IDBridge CT700

För kortläsare med extern pin-pad fungerar inmatning av pin-kod på den externa pin-paden endast:

- för autentiseringslösningar baserade på mTLS-teknik. Dvs. med SITHS eID-app för Windows **MD** (SAC minidriver)
- för SITHS 940-kort (dvs. kortprodukterna 6XX, 7XX)
  - 410- och 840-kort stöds **INTE** i dagsläget

### 3.2.3. 1.2.3. Mjukvara

#### 3.2.3.1. 1.2.3.1. Operativsystem



Vi ämnar följa rekommendationerna i [eKlients kravbibliotek](#) gällande vilka versioner av Windows som ska stödjas. När Microsoft släpper en ny release är målet att ha testat stödet för denna inom 6 månader.

**OBS!** Vi supporterar endast de versioner av Windows som Microsoft själva supporterar. Nedan följer länkar till Microsofts livscykelplaner för Windows:

- [Windows 11 Home och Pro Lifecycle](#)
- [Windows 11 Enterprise och Education](#)
- [Windows 10 Home och Pro Lifecycle](#)
- [Windows 10 Enterprise och Education Lifecycle](#)

Autentiseringslösning: Applikation	Out-of-band: SITHS eID-appen	Dubbelriktad TLS (mTLS): SAC minidriver som installeras via paketen för SITHS eID-app för Windows <b>MD</b>
Operativsystem (endast 64-bitar)		
<b>Klient</b>		
Windows 11 upp till 22H2	X	X
Windows 10 upp till 22H2	X	X
<b>Server</b>		
Windows Server 2022		X
Windows Server 2019		X
Windows Server 2016		X
Windows Server 2012 och 2012R2		X

#### 3.2.3.2. 1.2.3.2. Webbläsare

Följande webbläsare supporteras så länge den version som används också supporteras av tillverkaren av respektive webbläsare:

- Chrome
- Edge
- Firefox



Inbäddade webbläsare samt ev. andra webbläsare kan behöva anpassningar för att stödja anpassade browser-scheman som används för att autostarta appen. För SITHS eID-appen används **siths://**.

Se mer information här: [SITHS eID Appväxling - Exempel för inbäddade webbläsare](#)

### 3.3. 1.3. Termer och begrepp

Se [Termer och begrepp](#) Identifieringstjänst SITHS



### 3.4. 1.4. Nedladdning och installation

För nedladdning och information kring installation, se [Ladda ner SITHS eID-app för Windows](#)

## 4. 2. Användarflöden

## 4.1. 2.1. Registrera kort

Första gången du använder ett SITHS-kort med appen behöver du registrera ditt kort innan du kan använda det för legitimering och underskrift.

När appen startar tas du vid behov till registreringsflödet. Om ditt SITHS-kort behöver registreras kommer din legitimeringskod att efterfrågas.



The screenshot shows the SITHS eID app interface during the registration process. At the top left is the SITHS eID logo, and at the top right is a close button (X). The main content area features a large teal SITHS logo, the name "Bengt Nilsson" in bold, and the heading "Ditt kort behöver registreras". Below this, a message states: "Ditt SITHS-kort behöver registreras för att kunna användas. Vänligen legitimera dig genom att ange din personliga legitimeringskod för att utföra registreringen." A label "Ange pinkod för SITHS-kort (Legitimering)" is positioned above a pink code input field, which contains seven black dots. A teal "Legitimera" button is located at the bottom of the screen.

När registreringen är klar visar appen "Klar att användas".



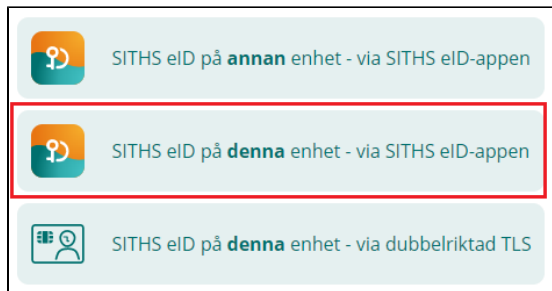
The screenshot shows the SITHS eID app interface after successful registration. At the top left is the SITHS eID logo, and at the top right is a close button (X) and a settings gear icon. The main content area features a large teal SITHS logo and the text "Klar att användas" below it.

## 4.2. 2.2. Legitimering

**OBS!** Legitimering kräver att ditt SITHS-kort är registrerat. Registreringsflödet startar automatiskt vid behov, se användarflödet "Registrera kort".

Starta inloggning i den tjänst du vill använda och välj **SITHS eID på denna enhet**.

För att kunna logga in med SITHS eID måste tjänsten stödja detta.



Appen startas automatiskt och visar vilken tjänst du försöker logga in i. Ange din legitimeringskod och tryck på **Legitimera** (eller enter/retur på tangentbordet).

- Vid vissa kritiska moment i samband med utfärdande finns också möjlighet för SITHS eID Portal att skicka med ett meddelande som visas under rubriken "Observera"

Normal legitimering	Legitimering vid kritiska moment

Anger du fel kod får du ett felmeddelande. Du har 3 försök att ange rätt kod. Efter 3 felaktiga försök blir legitimeringskoden på ditt SITHS-kort låst. Legitimeringskoden kan låsas upp med hjälp av din puk-kod enligt vanlig rutin.

SITHS eID

X

  
**Erik Nilsson**

**Jag legitimerar mig hos**  
SITHS eID Testportal TEST

Ange pinkod för SITHS-kort (Legitimering)

Ange säkerhetskod (PIN1)

Felaktig kod. Sista försöket!


Legitimera

Avbryt

Test

✓

Förutsatt att din e-legitimation är giltig, har en tillitsnivå som tjänsten accepterar och du som användare har behörighet för att använda tjänsten blir du nu inloggad.



**Din inloggning lyckades!**

Du är inloggad som Maria Ericsson Karlsson (199201312387)  
Tryck på "Starta underskrift" för att testa underskriftsfunktionen.


Starta underskrift

Återgå till start

Efter lyckad inloggning återgår appen till "Klar att användas" och fokus återgår till tjänsten.

SITHS eID

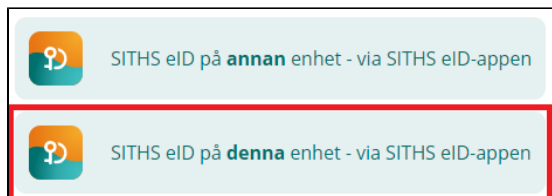
X

  
Klar att användas



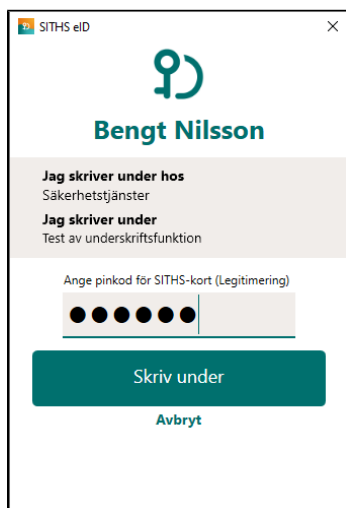
### 4.3. 2.3. Underskrift

Underskriftsflödet startar alltid när du redan är inloggad i en tjänst och oftast behöver du inte välja hur du skriver under. Om du behöver välja, välj alltid **SITHS eID på denna enhet**.



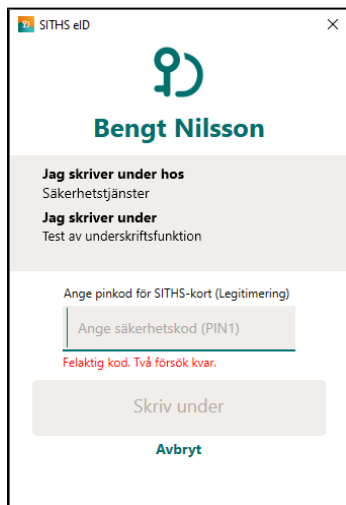
The image shows a selection screen with two options, each with a SITHS eID icon. The first option is 'SITHS eID på annan enhet - via SITHS eID-appen'. The second option, 'SITHS eID på denna enhet - via SITHS eID-appen', is highlighted with a red rectangular border.

Appen startas automatiskt och visar informationen du skriva under och vilken tjänst signeringsbegäran kommer ifrån. Ange din legitimeringskod och tryck på **Skriv under** (eller enter/retur på tangentbordet).



The image shows the SITHS eID app interface. At the top is the SITHS eID logo and the name 'Bengt Nilsson'. Below this, it says 'Jag skriver under hos Säkerhetstjänster' and 'Jag skriver under Test av underskriftsfunktion'. There is a field for 'Ange pinkod för SITHS-kort (Legitimering)' with a series of dots for the PIN. At the bottom are two buttons: 'Skriv under' (highlighted in green) and 'Avbryt'.

Anger du fel kod får du ett felmeddelande. Du har 3 försök att ange rätt kod. Efter 3 felaktiga försök blir legitimeringskoden på ditt SITHS-kort låst. Legitimeringskoden kan låsas upp med hjälp av din puk-kod enligt vanlig rutin.



The image shows the SITHS eID app interface after an incorrect PIN entry. The 'Ange pinkod för SITHS-kort (Legitimering)' field now has a sub-label 'Ange säkerhetskod (PIN1)'. Below the field, a red error message reads 'Felaktig kod. Två försök kvar.' The 'Skriv under' button is now greyed out, and the 'Avbryt' button remains visible at the bottom.

Förutsatt att din e-legitimation är giltig, har en tillitsnivå som tjänsten accepterar och du som användare har rätt behörighet slutförs nu underskriften.

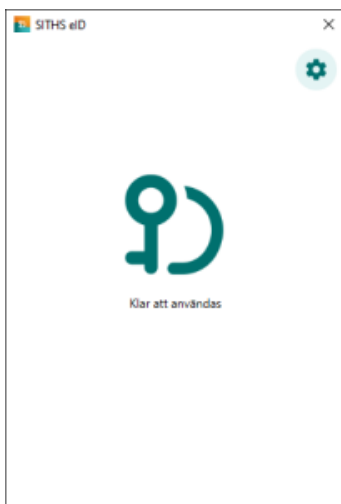


## Din underskrift lyckades!

Du har skrivit under meddelandet "Test av underskriftsfunktion" som Maria Ericsson Karlsson (199201312387)

[Återgå till start](#)

Efter lyckad underskrift återgår appen till "Klar att användas" och fokus återgår till tjänsten.



## 4.4. 2.4. Upplåsning av legitimeringskod

Om du har angett fel legitimeringskod 3 gånger i följd kommer kortet att bli låst. För att låsa upp det måste du ange din PUK-kod och välja en ny legitimeringskod.

Steg 1	Steg 2	Steg 3
<div><div>SITHS eID</div><div>Legitimeringskoden är låst</div><div>Upplåsningskod</div><div><div></div></div><div>Hur kan jag låsa upp mitt SITHS-kort?</div><div>Ny legitimeringskod [?]</div><div><div></div></div><div>Upprepa ny legitimeringskod</div><div><div></div></div><div>Lås upp legitimeringskod</div></div>	<div><div>SITHS eID</div><div>Legitimeringskoden är låst</div><div>Upplåsningskod</div><div><div></div></div><div>Hur kan jag låsa upp mitt SITHS-kort?</div><div>Ny legitimeringskod [?]</div><div><div></div></div><div>Upprepa ny legitimeringskod</div><div><div></div></div><div>Lås upp legitimeringskod</div></div>	<div><div>SITHS eID</div><div>Legitimeringskod upplåst</div><div>Legitimeringskod är upplåst. Se till att komma ihåg den nya koden.</div><div>OK</div></div>



## 5. 3. Användarflöden - SITHS eID Portal





### Information angående användarflöden för portal

Dessa användarflöden fungerar först när den kommande SITHS eID Portal har lanserats.


### 5.1. 3.1. Aktivering av nytt SITHS eID på kort för tillitsnivå 3

Aktivering av ett nytt SITHS eID sker med hjälp av en kortadministratör. Vid aktivering kommer du att få välja en ny säkerhetskod som sedan används för legitimering och underskrift.


Steg 1	Steg 2	Steg 3
Besök kortadministratör		

## 5.2. 3.2. Hämta extra eller uppdaterat SITHS eID

Om ett nytt legitimeringscertifikat finns tillgängligt för hämtning så kan detta göras via SITHS eID Mina sidor. När certifikatsbegäran skapas i samband med hämtning av det nya certifikatet behöver du ange din legitimeringskod.

Steg 1	Steg 2
Logga in på SITHS eID Mina sidor och Välj att hämta nytt certifikat	

### 5.3. 3.3. Hämta nytt underskriftscertifikat

Steg 1	Steg 2
<p>Logga in på SITHS eID Mina sidor och Välj att hämta nytt certifikat</p>	

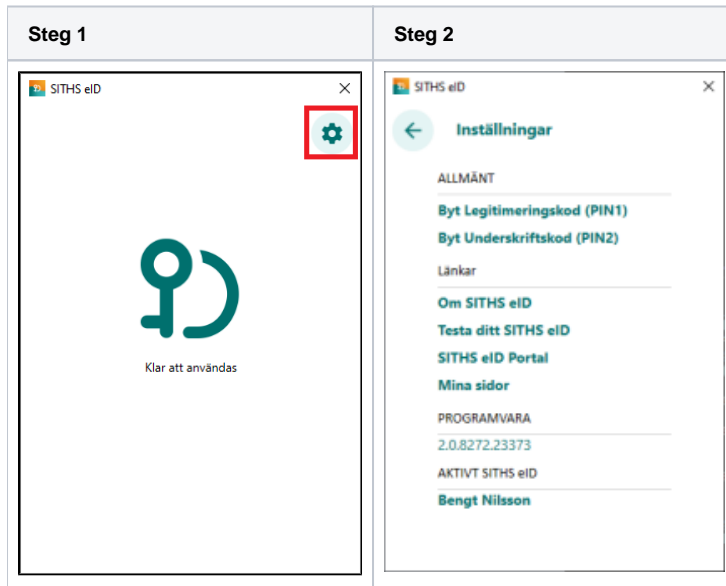
### 5.4. 3.4. Upplåsning av SITHS eID med Mobilt SITHS eID eller ID-administratör

Om din legitimeringskod eller underskriftskod har blivit låst kan låsa upp denna antingen genom Mina sidor med hjälp av mobilt SITHS eID eller genom att besöka en kortadministratör. Beroende på om din legitimeringskod och/eller underskriftskod är låst kommer du få möjlighet att låsa upp en eller båda koderna.

Steg 1	Steg 2A (Låst PIN1)	Steg 2B (Låst PIN2)	Steg 2C (Låst PIN1 & PIN2)
<p>Logga in i Mina sidor med hjälp av mobilt SITHS eID och välj att låsa upp kort.</p> <p>Alternativt besök en kortadministratör.</p>			

## 6. 4. Inställningar

Inställningar öppnas genom att klicka på **kugghjulet** längst uppe till höger.



6.1. 4.1. Rubriken Allmänt

6.1.1. 4.1.1. Byt Legitimeringskod

Denna funktion låter dig byta din nuvarande legitimeringskod mot en ny. Du kommer åt funktionen genom att Öppna inställningar och välja "Byt Legitimeringskod (PIN1)". För att byta legitimeringskod anger du först din nuvarande kod samt den nya koden två gånger.

Steg 1	Steg 2	Steg 3
<div><div>SITHS eID</div><div>Inställningar</div><div>ALLMÄNT</div><div>Byt Legitimeringskod (PIN1)</div><div>Byt Underskriftskod (PIN2)</div><div>Länkar</div><div>Om SITHS eID</div><div>Testa ditt SITHS eID</div><div>SITHS eID Portal</div><div>Mina sidor</div><div>PROGRAMVARA</div><div>2.0.8272.23373</div><div>AKTIVT SITHS eID</div><div>Bengt Nilsson</div></div>	<div><div>SITHS eID</div><div>Byt legitimeringskod</div><div>Nuvarande legitimeringskod</div><div>Ny legitimeringskod [?]</div><div>Upprepa ny legitimeringskod</div><div>Byt legitimeringskod</div></div>	<div><div>SITHS eID</div><div>Inställningar</div><div>ALLMÄNT</div><div>Byt Legitimeringskod (PIN1)</div><div>Byt Underskriftskod (PIN2)</div><div>Legitimeringskod ändrad</div><div>OK</div></div>

6.1.2. 4.1.2. Byt underskriftskod

Denna funktion låter dig byta din nuvarande underskriftskod mot en ny. Du kommer åt funktionen genom att Öppna inställningar och välja "Byt Underskriftskod (PIN2)". För att byta underskriftskod anger du först din nuvarande kod samt den nya koden två gånger.

Steg 1	Steg 2	Steg 3
<div><div>SITHS eID</div><div>Inställningar</div><div>ALLMÄNT</div><div>Byt Legitimeringskod (PIN1)</div><div>Byt Underskriftskod (PIN2)</div><div>Länkar</div><div>Om SITHS eID</div><div>Testa ditt SITHS eID</div><div>SITHS eID Portal</div><div>Mina sidor</div><div>PROGRAMVARA</div><div>2.0.8272.23373</div><div>AKTIVT SITHS eID</div><div>Bengt Nilsson</div></div>	<div><div>SITHS eID</div><div>Byt underskriftskod (PIN2)</div><div>Nuvarande underskriftskod</div><div>Ny underskriftskod [?]</div><div>Upprepa ny underskriftskod</div><div>Byt underskriftskod</div></div>	<div><div>SITHS eID</div><div>Inställningar</div><div>ALLMÄNT</div><div>Byt Legitimeringskod (PIN1)</div><div>Byt Underskriftskod (PIN2)</div><div>Underskriftskod ändrad</div><div>OK</div></div>

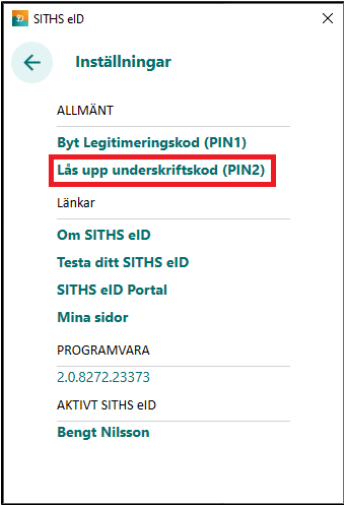
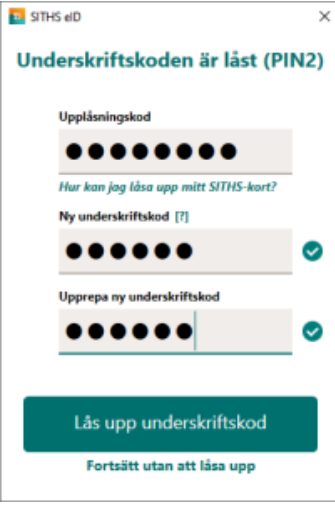
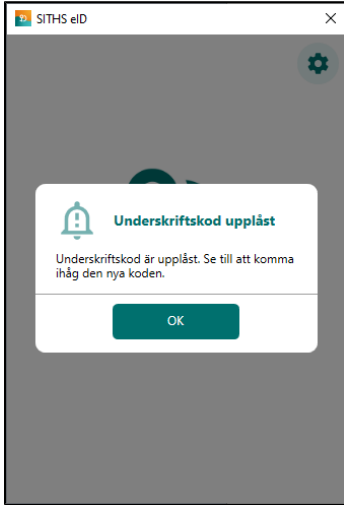
6.1.2.1. 4.1.2.1. Uppläsning av underskriftskod

Underskriftskoden krävs inte för att använda appen men om du på något sätt lyckats låsa underskriftskoden så går det bra att låsa upp den med hjälp av appen. För att låsa upp underskriftskoden måste du ange din PUK-kod och välja en ny underskriftskod.



### Information angående underskriftskod

Eftersom upplåsning av underskriftskod inte krävs för att använda appen påbörjas inte upplåsningsflödet automatiskt när ett kort med låst underskriftskod sätts i kortläsaren. Istället ändras menyvalet under inställningar från "Byt underskriftskod (PIN2)" till "Lås upp underskriftskod (PIN2)" om underskriftskoden är låst.

Steg 1	Steg 2	Steg 3
 <p>SITHS eID</p> <p>Inställningar</p> <p>ALLMÄNT</p> <p>Byt Legitimeringskod (PIN1)</p> <p><b>Lås upp underskriftskod (PIN2)</b></p> <p>Länkar</p> <p>Om SITHS eID</p> <p>Testa ditt SITHS eID</p> <p>SITHS eID Portal</p> <p>Mina sidor</p> <p>PROGRAMVARA</p> <p>2.0.8272.23373</p> <p>AKTIVT SITHS eID</p> <p>Bengt Nilsson</p>	 <p>SITHS eID</p> <p>Underskriftskoden är låst (PIN2)</p> <p>Upplåsningskod</p> <p>Hur kan jag låsa upp mitt SITHS-kort?</p> <p>Ny underskriftskod [7]</p> <p>Upprepa ny underskriftskod</p> <p>Lås upp underskriftskod</p> <p>Fortsätt utan att låsa upp</p>	 <p>SITHS eID</p> <p>Underskriftskod upplåst</p> <p>Underskriftskod är upplåst. Se till att komma ihåg den nya koden.</p> <p>OK</p>

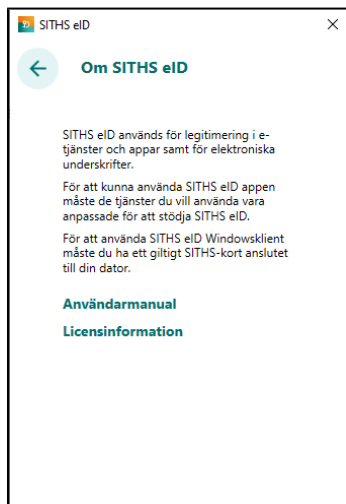


## 6.2. 4.2. Rubriken Länkar

### 6.2.1. 4.2.1. Om SITHS eID

Under **Om SITHS eID** visas information om appen. Här finns även licensinformation och länk till användarhandboken (denna sida som du läser just nu).

Licensinformation och användarmanual ligger på externa webbsidor, väljer du att gå vidare öppnas dessa i datorns webbläsare.



Om SITHS eID går även att öppna från startsidan för appen om inget kort finns anslutet



### 6.2.2. 4.2.2. Testa ditt SITHS eID

En länk som tar dig till en extern webbsida, Testportalen, med standardwebbläsaren på din enhet. I Testportalen kan du testa ditt SITHS eID enligt instruktioner längre upp i denna användarhandbok.

**Observera** att testet för Underskrift inte testar Ineras Underskriftstjänst utan bara flödet hur det ska se ut för dig som användare.

### 6.2.3. 4.2.3. SITHS eID Portal

En länk som tar dig till en extern webbsida, [SITHS eID Portal](#), med standardwebbläsaren på din enhet. I SITHS eID Portal kan en behörig ID-administratör beställa och spärra SITHS eID för medarbetare inom sitt behörighetsomfång.

### 6.2.4. 4.2.4. Mina sidor

En länk som tar dig till en extern webbsida, [SITHS eID Mina sidor](#), med standardwebbläsaren på din enhet. I SITHS eID Mina sidor kan en innehavare av SITHS eID se och hämta sina egna SITHS eID till SITHS-kort. Användaren kan även visa, hämta och spärra Mobilt SITHS.

### 6.3. 4.3. Rubriken Programvara

Under rubriken PROGRAMVARA visas aktuell programvaruversion.

6.4. 4.4. Rubriken Aktivt SITHS eID


Under "Aktivt SITHS eID" visas namnet på den person som det aktiva kortet är utgivet till. Genom att klicka på namnet kan du få mer information om innehållet på kortet. Om fler än en kortläsare är ansluten till datorn så kan du via denna funktion byta aktivt kort (se rubrik 4.4.1).

6.4.1. 4.4.1. Hantering av flera kort


Om flera kortläsare och SITHS eID finns anslutna till datorn kommer endast ett av dessa att vara aktivt och användas för legitimering och underskrift. Byte av aktivt kort sker i appen genom att du klicka på "kugghjulet" (inställningar), och därefter på namnet under rubriken "AKTIVT SITHS EID". Om flera kortläsare finns anslutna presenteras dessa i en lista där aktivt kort kan väljas.

OBS: Byte av aktivt kort kan endast göras innan du påbörjar en legitimering eller en underskrift.


Steg 1



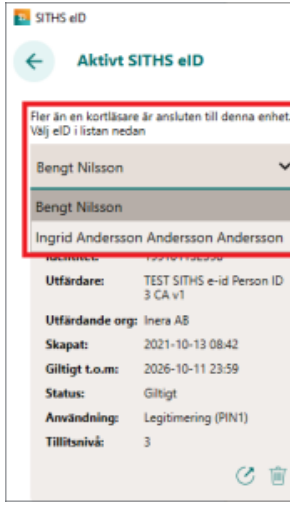
Steg 2



Steg 3

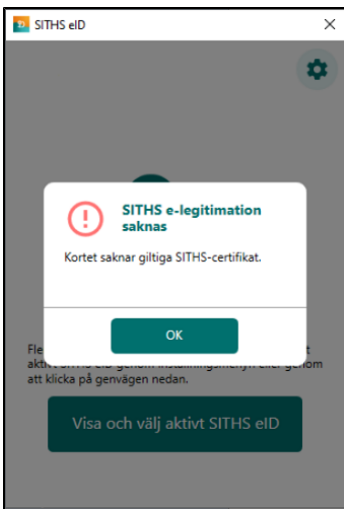


Steg 4




Om flera SITHS eID finns anslutna vid start av appen så kommer ett av dessa att väljas. Om det kort som valdes är ogiltigt kommer ett felmeddelande att visas som beskriver problemet. Om detta uppstår behöver användaren byta till ett giltigt SITHS eID, vilket kan göras genom den genväg som i detta fall blir synlig.

Steg 1




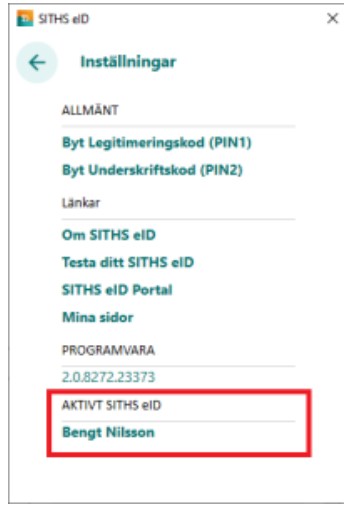
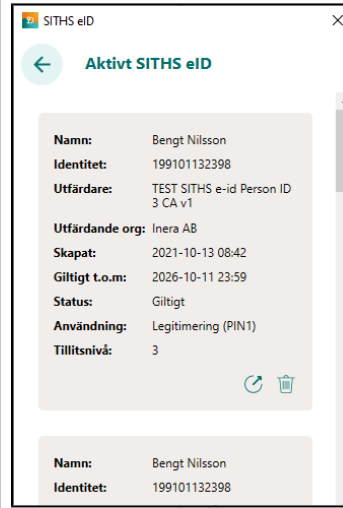
Steg 2



Genom att klicka på knappen "Visa och välj aktivt SITHS eID" kommer du direkt till sidan för att byta aktivt SITHS eID, som visas ovan och som gör det möjligt att välja ett annat SITHS eID.

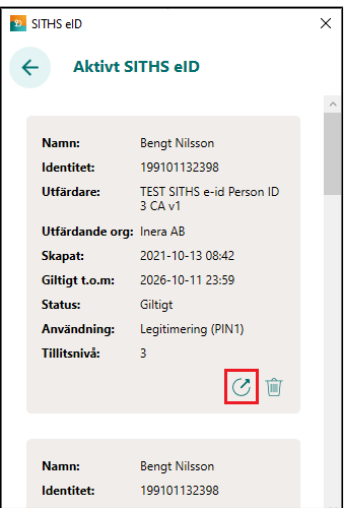
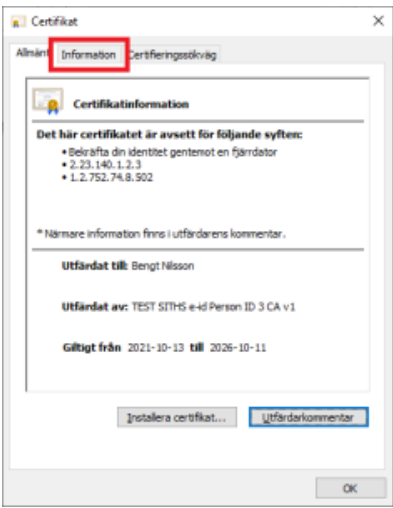
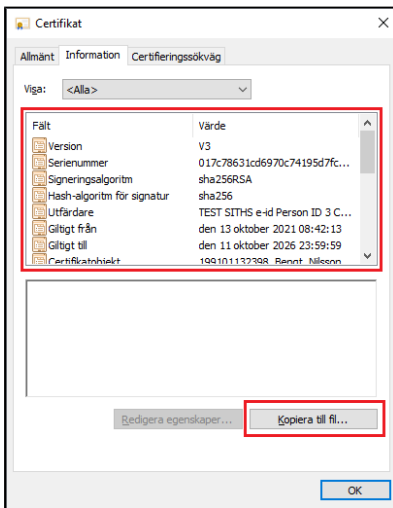
6.4.2. 4.4.2. Presentation av vilka certifikat som finns på kortet

Funktioner för att visa vilka certifikat på kortet finns tillgängliga genom att klicka på "kugghjulet" (inställningar), och därefter på namnet under rubriken "AKTIVT SITHS EID".

Steg 1	Steg 2	Steg 3
		

### 6.4.3. 4.4.3. Visa och exportera certifikat

Det är möjligt att visa och exportera ett certifikat genom att klicka på knappen "Visa certifikat" i listan med kortinnehåll.

Steg 1	Steg 2	Steg 3
		

#### 6.4.3.1. 4.4.3.1. Tillitsnivå

Tillitsnivå för aktuell e-legitimation förutsätter att e-legitimationen på kortet överensstämmer med den miljö appen går emot. Aktuell tillitsnivå hämtas från Autentiseringstjänsten som i sin tur hämtar detta från LoA Administration

SITHS eID

←

Aktivt SITHS eID

Namn:

Lennart Johansson

Identitet:

200002212397

Utfärdare:

TEST SITHS e-id Person ID 3 CA v1

Utfärdande org:

Inera AB

Skapat:

2021-08-30 09:32

Giltigt t.o.m.:

2026-08-09 23:59

Status:

Giltigt

Användning:

Legitimering (PIN1)

Tillitsnivå:

3

↺

🗑️

Namn:

Lennart Johansson

QAidentitet:

200002212397

✓

#### 6.4.4. 4.4.4. Ta bort certifikat

Det är möjligt att ta bort ett certifikat på kortet genom att klicka på knappen "Ta bort certifikat" i listan med kortinnehåll. Vid borttagning av ett certifikat krävs att du anger legitimeringskoden för att bekräfta borttagningen.

Steg 1	Steg 2	Steg 3
<div> <div>SITHS eID</div> <div> <div>←</div> <div>Aktivt SITHS eID</div> </div> <div> <div> <div>Namn:</div> <div>Bengt Nilsson</div> </div> <div> <div>Identitet:</div> <div>199101132398</div> </div> <div> <div>Utfärdare:</div> <div>TEST SITHS e-id Person ID 3 CA v1</div> </div> <div> <div>Utfärdande org:</div> <div>Inera AB</div> </div> <div> <div>Skapat:</div> <div>2021-10-13 08:42</div> </div> <div> <div>Giltigt t.o.m.:</div> <div>2026-10-11 23:59</div> </div> <div> <div>Status:</div> <div>Giltigt</div> </div> <div> <div>Användning:</div> <div>Legitimering (PIN1)</div> </div> <div> <div>Tillitsnivå:</div> <div>3</div> </div> </div> <div> <div> <div>↺</div> <div>🗑️</div> </div> <div> <div>Namn:</div> <div>Bengt Nilsson</div> </div> <div> <div>Identitet:</div> <div>199101132398</div> </div> </div> </div>	<div> <div>SITHS eID</div> <div> <div> <div>👤</div> <div>Bengt Nilsson</div> </div> <div> <div>Ange PIN för att bekräfta borttagning av certifikat eller välj Avbryt.</div> <div> <div>Namn: Bengt Nilsson</div> <div>Utfärdare: TEST SITHS e-id Person ID 3 CA v1</div> </div> </div> <div> <div>Ange pinkod för SITHS-kort (Legitimering)</div> <div> <div>● ● ● ● ● ● ●</div> </div> <div>Legitimera</div> <div>Avbryt</div> </div> </div> </div>	<div> <div>SITHS eID</div> <div> <div>←</div> <div>Aktivt SITHS eID</div> </div> <div> <div> <div>Namn:</div> <div>Bengt Nilsson</div> </div> <div> <div>Identitet:</div> <div>199101132398</div> </div> <div> <div>Utfärdare:</div> <div>TEST SITHS e-id Person ID</div> </div> <div> <div>Tillitsnivå:</div> <div>3</div> </div> </div> <div> <div>🔔</div> <div>Borttagning lyckades</div> <div>Certifikatet har tagits bort ifrån kortet.</div> <div>OK</div> </div> <div> <div> <div>↺</div> <div>🗑️</div> </div> <div> <div>Namn:</div> <div>Bengt Nilsson</div> </div> <div> <div>Identitet:</div> <div>199101132398</div> </div> </div> </div>

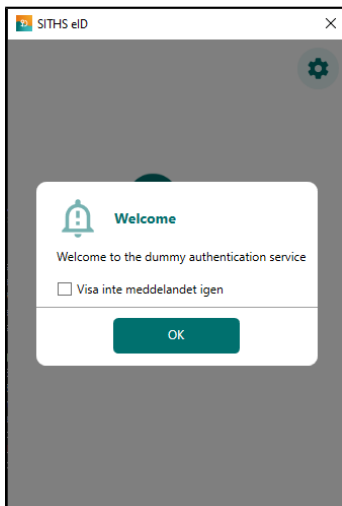
## 7. 5. Tangentbordsgenvägar

Följande tangentbordsgenvägar finns tillgängliga vid användning av appen.

Tangentbordsinmatning	Beskrivning
F5	Laddar om appen och anslutna kort samt läser in både lokal och central konfiguration på nytt och försöker att återupprätta anslutning till centrala tjänster.

## 8. 6. Meddelanden

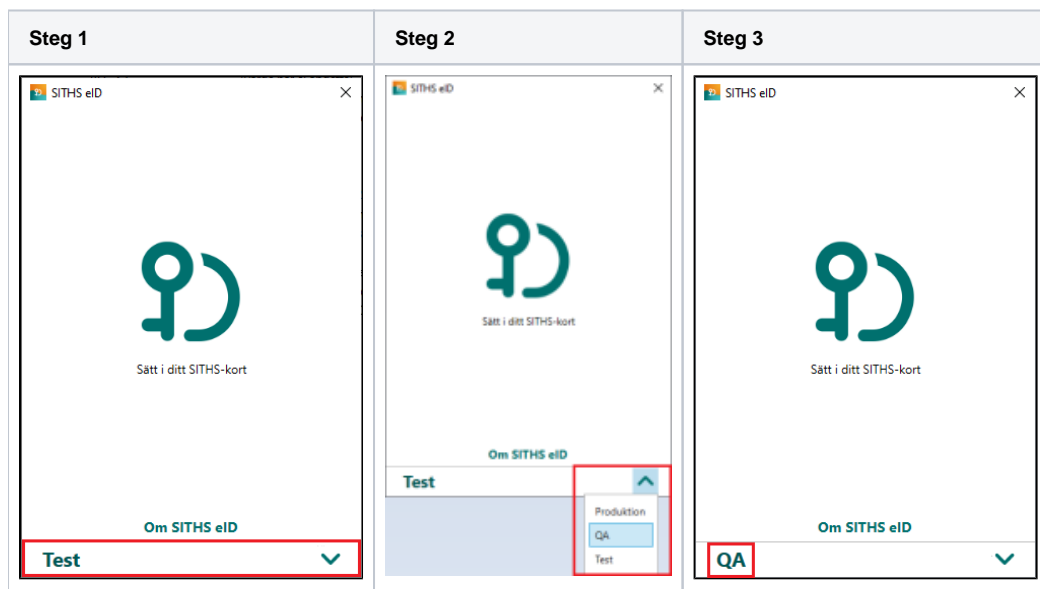
SITHS eID-appen har stöd för att visa meddelanden som konfigurerats centralt. Denna funktion kan användas för att informera användare om exempelvis störningar och kommande förändringar. Meddelanden konfigureras per operativsystem och för en utsatt tidsperiod. Meddelandena visas när appen startar och när ett kortsätts i kortläsaren. Användaren kan välj att sluta visa varje specifikt meddelande genom att bocka i rutan "Visa inte meddelandet igen".



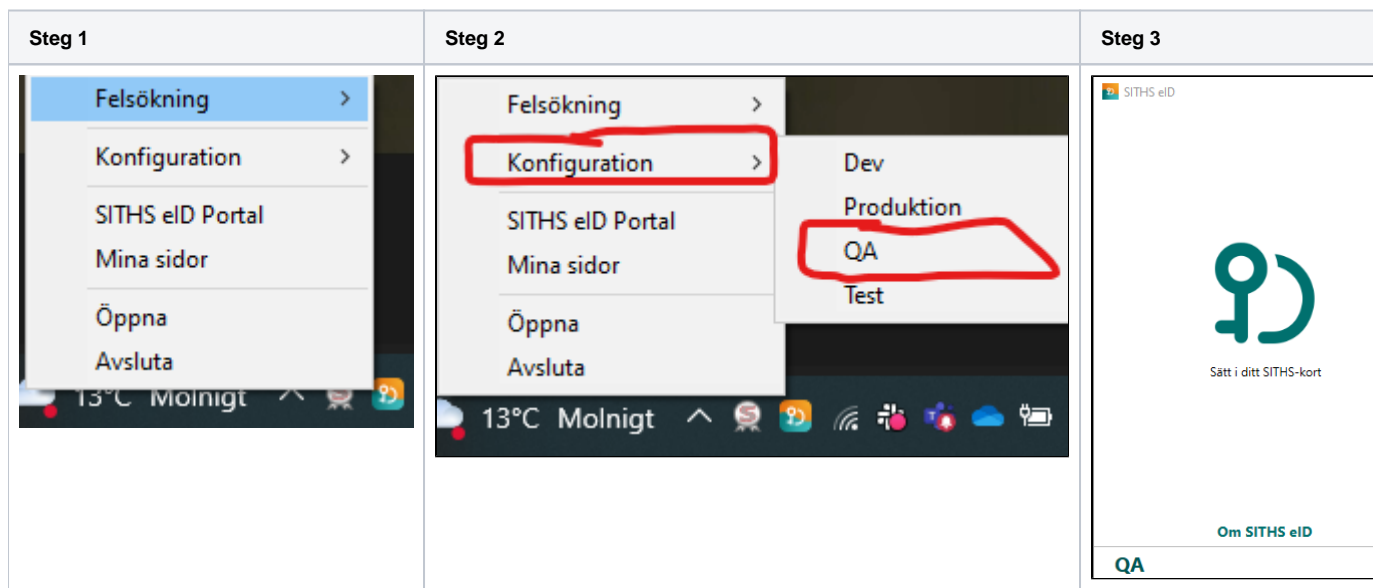
## 9. 7. Byte av miljö för ENV-paketeringar

Om installationspaket av typen **ENV** har installerats så är det möjligt att byta aktiv miljö medans applikationen körs. Detta görs antingen via:

- den dropdown-meny som är tillgänglig längst ner i appen.



- eller genom att **högerklicka** på SITHS eID-appens ikon i aktivitetsfältet

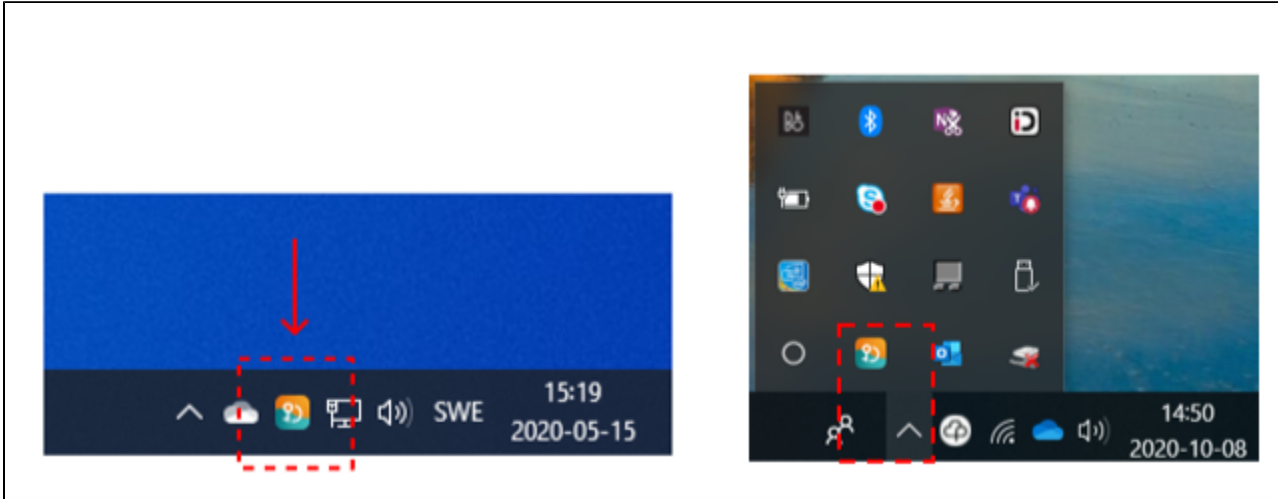




## 10. 8. Felhantering

### 10.1. 8.1. Avsluta appen

När du stänger appen med krysset i övre högra hörnet så minimeras den till aktivitetsfältet längst nere till höger (bredvid klockan). Detta leder till minskad uppstartstid för appen nästa gång den ska användas. Om du råkat avsluta appen gör det ingenting då den startas automatiskt igen när den behövs.



I vissa situationer kan appen behöva avslutas helt, t.ex. för att säkerställa att konfigurationsfiler läses om. Detta utförs genom att högerklicka på ikonen i aktivitetsfältet och därefter välja "Avsluta". Ett alternativ till detta är att använda sig av tangentbordsgenvägen F5 för att ladda om appen som beskrivs under rubriken "Tangentbordsgenvägar".

## 10.2. 8.2. Aktivera felsökning i appen

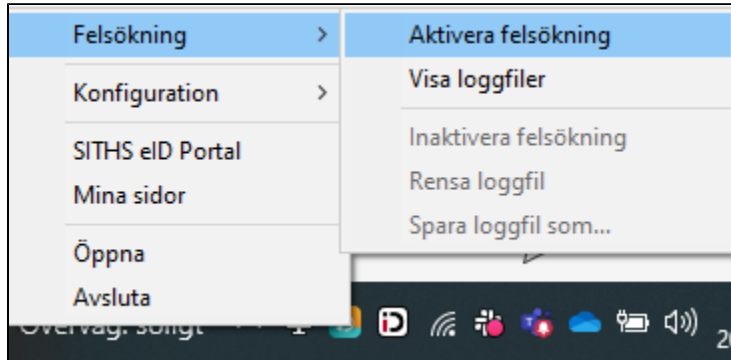


**OBS!** Felsökningsläget förblir aktivt även efter omstart av appen och datorn. Glöm inte bort att **Inaktivera felsökning** och vid behov **Rensa loggen** när ni är klara.

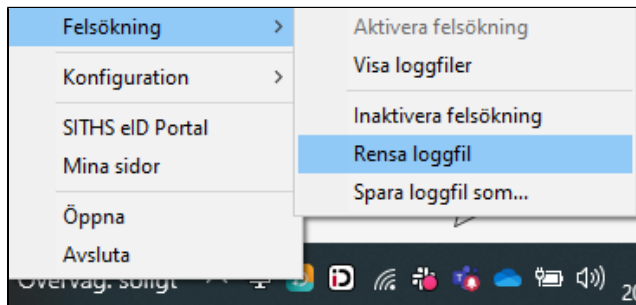
I appen kan användaren enkelt aktivera felsökningsläge. Denna aktivering utökar loggningen för och underlättar för en administratör att undersöka vad som har gått fel.

För att aktivera felsökning högerklickar du på programikonen nere till höger i aktivitetsfältet. Gå in på **Felsökning** och sedan klicka på **Aktivera felsökning**.

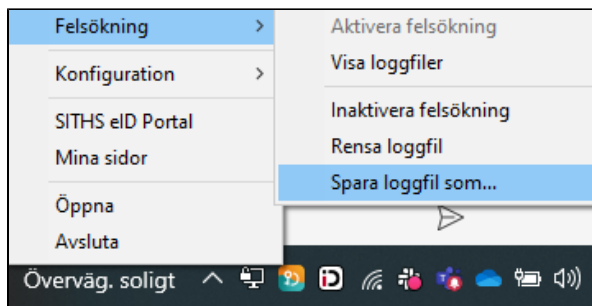
*Felsökningsläget körs i kombinerat läge både med och utan DEBUG-log oavsett vilka inställningar appen har i sin NLog.config fil.*



Starta sedan med att rensa loggfilen för att säkerställa att du bara får med det fel du just nu försöka återskapa

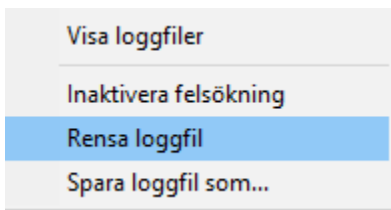


Välj sedan att spara filen och skicka in den i supportärendet:




Om du sedan högerklickar igen kan du välja mellan att:

- Visa mappen för loggfiler
- Inaktivera felsökning
- Rensa loggfilen
- Spara loggfilen som en fil till valfri plats på datorns hårddisk

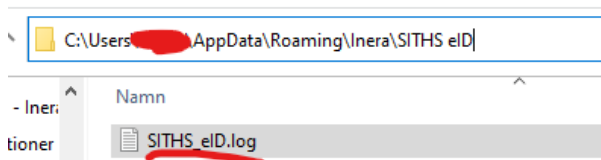


### 10.2.1. 8.2.1. Aktivera Debug-läge om appen inte startar via ändring i configfil

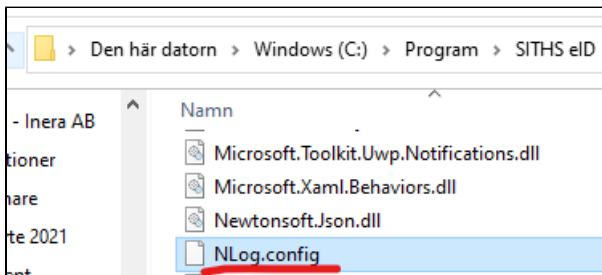
 Detta steg förutsätter att du har administrativa rättigheter på datorn.

OM Windowsappen inte startar kan du starta Debug-läge genom att aktivera detta i en konfigurationsfil

- 1 - Säkerställ att appen är **avstängd**
- 2 - Ta sedan bort eller töm loggfilen **SITHS\_eID.log** under **%appdata%**, dvs. mappen **C:\Users\<username>\AppData\Roaming\Inera\SITHS eID**.



- 3 - Navigera sedan till mappen **C:\Program Files\SITHS eID\** och öppna filen **NLog.config**



- 4 - Ändra **minlevel="Info"** till **minlevel="Debug"** i följande avsnitt



- 5 - Starta en inloggning eller starta appen manuellt genom att exekvera **SITHS\_eID.exe** i mappen **C:\Program Files\SITHS eID\**
- 6 - Filen **SITHS\_eID.log** kommer nu att skapas i **%appdata%**, dvs. mappen **C:\Users\<username>\AppData\Roaming\Inera\SITHS eID**
- 7 - Ta en kopia på filen och ge den en lämpligt namn och skicka med den tillsammans med supportärendet
- 8 - Glöm inte borde att utföra steg 1-4 igen och ändra tillbaka **minlevel="Debug"** till **minlevel="Info"**

### 10.2.2. 8.2.2. Aktivera loggning för autentiseringslösningar baserade på Dubbelriktad TLS/Mutual TLS (mTLS)



För information om hur loggning aktiveras för SAC minidriver och autentiseringslösningar baserade på Dubbelriktad TLS/Mutual TLS (mTLS), se [Ladda ner SITHS eID-app för Windows](#) och rubriken "Konfiguration efter installation".


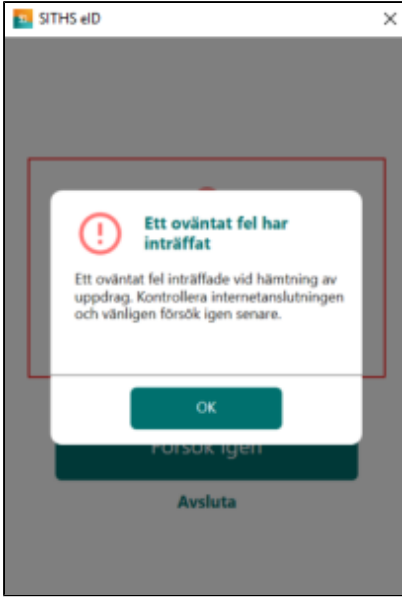

### 10.3. 8.3. Transaktions-ID

För varje felmeddelande visas ett transaktions-ID som kan skickas med till Inera vid supportärenden för att felsöka just denna transaktion.

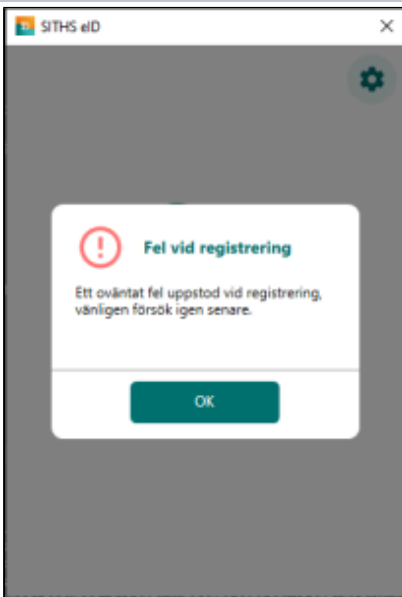
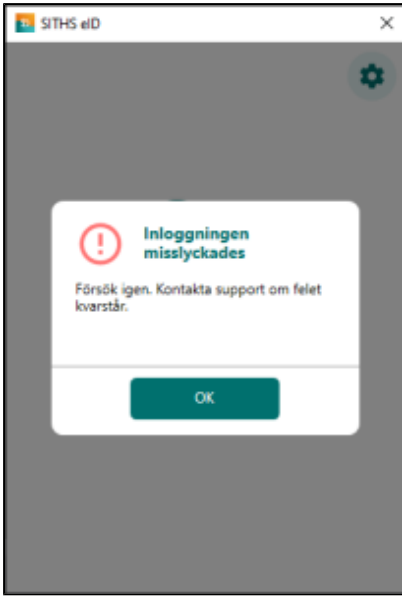
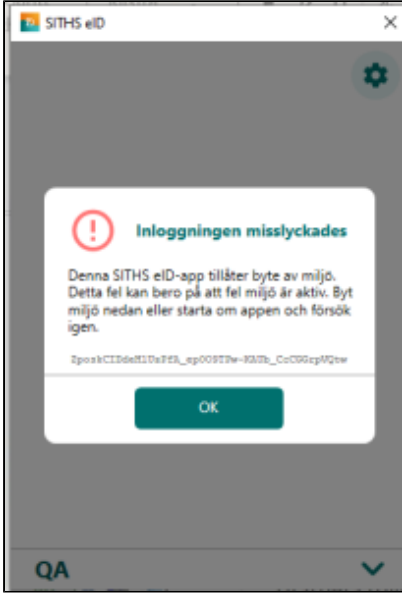
## 10.4. 8.4. Felmeddelanden vid användning




Felmeddelanden kan presenteras antingen som en egen vy, eller som ett meddelande i existerande vy. Detta kapitel visar vilka felmeddelanden som kan uppstå i applikationen och ger information kring varför de uppstår och vad som skulle kunna utföras för att åtgärda problemet.




	Felmeddelande	Feltext	Orsak	Åtgärdsförslag	Exempelbild
1	Anslutningen misslyckades (Autentiseringstjänst)	Kan inte nå autentiseringstjänsten. Gå tillbaka eller kontakta lokal IT om problemet kvarstår.	Ett fel uppstod vid anslutning mot en eller flera autentiseringstjänster vilket t. ex. kan bero på ett nätverksrelaterat problem eller ett internt problem på autentiseringstjänsten.	Kontrollera att nätverksförbindelsen är fungerande samt prova igen genom att klicka på knappen Tillbaka. Om problemet kvarstår kan appen behöva aktiveras i felsökningsläge för att få reda på mer detaljer kring problemet.	
2	Anslutningen misslyckades (Utfärdandeportal)	Kan inte nå konfigurationsservern. Gå tillbaka eller kontakta lokal IT om problemet kvarstår.	Ett fel uppstod vid anslutning mot utfärdandeportalen vilket t. ex. kan bero på ett nätverksrelaterat problem eller ett internt problem på utfärdandeportalen.	Kontrollera att nätverksförbindelsen är fungerande samt prova igen genom att klicka på Tillbaka. Om problemet kvarstår kan appen behöva aktiveras i felsökningsläge för att få reda på mer detaljer kring problemet.	




3	Din SITHS e-legitimation går ut om XYZ dagar	Din SITHS e-legitimation är på väg att bli ogiltig. Vänligen förnya din SITHS e-legitimation innan YYYY-DD-MM	Kort tid återstår tills att alla certifikat på kortet som är godkända för användning har passerat giltighetsdatum.  I skrivande stund varnar appen <b>30 dagar</b> innan SITHS eID blir ogiltigt.	Certifikaten på kortet behöver förnyas före det angivna datumet för att kortet kunna fortsätta användas.	
4	Ett oväntat fel har inträffat	Ett oväntat fel inträffade vid hämtning av uppdrag. Kontrollera internetanslutningen och vänligen försök igen senare.	Ett fel inträffade vid hämtning av uppdrag för legitimering eller underskrift som inte är känt sedan tidigare och därför inte kan beskrivas på bättre sätt.	Om problemet kvarstår krävs det att appen aktiveras i felsökningsläge för att få mer information om det oväntade felet.	
5	Fel tillitsnivå	Din e-legitimation har inte den tillitsnivå som krävs av den tjänst där du försöker legitimeras dig eller skriva under.	En eller flera certifikat på kortet har inte den tillitsnivå (LoA-nivå) som krävs för att utföra legitimation och/eller underskrift hos en viss tjänst.	Använd ett annat kort med korrekt tillitsnivå och försök igen.	


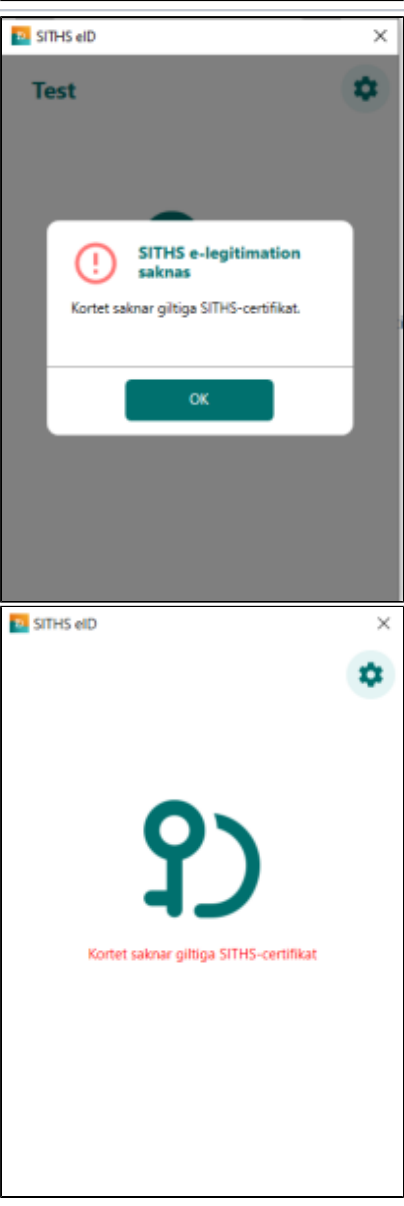


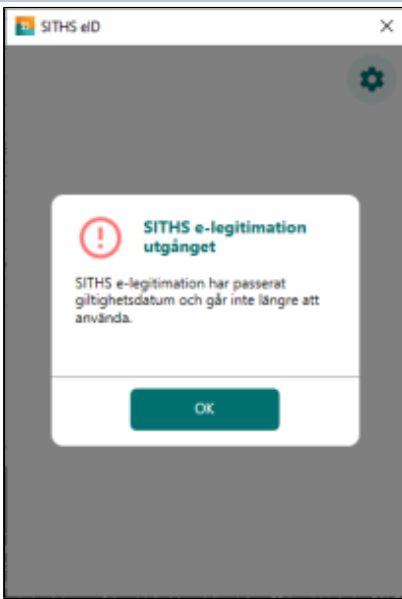
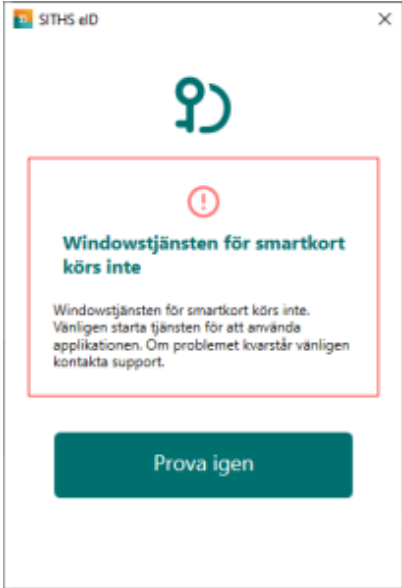
6	Fel vid registrering	Ett oväntat fel uppstod vid registrering, vänligen försök igen senare.	Ett fel inträffade vid registrering som inte är känt sedan tidigare och därför inte kan beskrivas på bättre sätt.	Om problemet kvarstår krävs det att appen aktiveras i felsökningsläge för att få mer information om det oväntade felet.	
7	Inloggningen misslyckades	Försök igen. Kontakta support om felet kvarstår.	Begäran om Legitimering eller Underskrift saknas i Autentiseringstjänst när appen försöker hämta aktiva begäran.	Be användaren börja om hela Legitimeringen eller Underskriften från början i aktuell tjänst. Om problemet kvarstår krävs det att appen aktiveras i felsökningsläge för att få mer information om det oväntade felet. Felanmäl skickas därefter till lokal IT.	
8	Inloggningen misslyckades - ENV-paket som stödjer miljöbyte	Denna SITHS eID-app tillåter byte av miljö. Detta fel kan bero på att fel miljö är aktiv. Byt miljö nedan eller starta om appen och försök igen.	Appen är aktiv mot en miljö (t ex. QA-miljön) och användaren startar en inloggning i en annan miljö (t ex. TEST-miljön). Detta beror alltså på att SITHS eID-appen inte hittar inloggningsbegäran i den miljö som den är aktiv emot.	Be användaren säkerställa att hen loggar in i den miljö som appen är aktiv emot. Om problemet kvarstår krävs det att appen aktiveras i felsökningsläge för att få mer information om det oväntade felet. Felanmäl skickas därefter till lokal IT.	

9	<b>Klienten uppfyller inte kraven</b>	Klienten uppfyller inte kraven avseende version av operativsystem och applikation. Se till att du har den senaste versionen av applikationen installerad och försök igen. Om problemet kvarstår vänligen kontakta support.	Klientens version av operativsystem och/eller appen har spärrats för användning.	Uppgradera till en ny version och starta om appen.	
10	<b>Konfigurationen kunde inte hämtas</b>	Applikationens konfiguration kunde inte hämtas ifrån servern. Prova igen lite senare.	Problem uppstod när konfiguration skulle hämtas från utfärdandeportalen vilket t. ex. kan bero på ett nätverksrelaterat problem eller ett internt problem på utfärdandeportalen.	Kontrollera att nätverksförbindelsen är fungerande samt prova igen. Om problemet kvarstår kan appen behöva aktiveras i felsökningsläge för att få reda på mer detaljer kring problemet.	
11	<b>Konfigurationen kunde inte valideras</b>	Applikationens konfiguration kunde inte valideras. Detta kan bero på att du har en för gammal version av applikationen eller att någon har försökt att utföra olagliga förändringar i den.	Konfigurationens signatur kunde inte valideras vilket antingen beror på att appen inte har rätt verifieringsnyckel eller att någon har utfört ändringar i konfigurationen efter att den signerades. Om appen inte har rätt verifieringsnyckel behöver appen uppdateras till en ny version.	Avinstallera och installera om appen för att ta bort eventuellt modifierad konfiguration och påtvinga att ny konfiguration hämtas. Om problemet kvarstår behöver appen uppdateras till en ny version.	

12	<b>Kortet kan inte läsas</b>	Kortet kunde inte läsas vilket kan bero på att du använder ett kort som inte stöds av systemet, eller som inte innehåller några giltiga certifikat.	Inga certifikat hittades på kortet vilket kan bero på att antingen ett felaktigt kort eller ett tomt kort används.	Kontrollera att ett korrekt kort används som innehåller giltiga certifikat med rätt LoA-nivå.	
13	<b>Legitimeringskoden är låst</b>	Ingen. Appen startar med överskriften "Legitimeringskoden är låst"	Användaren har angivit fel legitimeringskod 3 gånger i följd i något användningsfall	Ange puk-kod och välj en ny legitimeringskod. Om användaren inte har ett pin-brev eller puk-brev kan ett nytt beställas av en behörig ID-administratör.	
14	<b>Oväntat fel har inträffat</b>	Ett oväntat fel inträffade när appen skulle laddas. Om problemet kvarstår vänligen kontakta support.	Ett fel inträffade vid start av applikationen som inte är känt sedan tidigare och därför inte kan beskrivas på bättre sätt.	Om problemet kvarstår krävs det att appen aktiveras i felsökningsläge för att få mer information om det oväntade felet.	

15	<b>Problem att läsa kort</b>	Problem uppstod när appen skulle läsa kort. Detta kan bero på att drivrutiner saknas på grund av en tidigare avinstallation som har skett utan omstart. Avinstallera appen, starta om datorn, och installera sedan om appen. Om problemet kvarstår vänligen kontakta support.	Detta fel visas när appen inte kan läsa kort på grund av problem med drivrutiner för smartkort och/eller kortläsare. Detta kan uppstå om en version av appen avinstalleras och en annan version sedan installeras utan mellanliggande omstart, vilket leder till att drivrutinen kan bli korrupt.	Avinstallera appen via "Appar och funktioner"  Vid en korrupt installation kan ibland flera installationer visas i listan och man behöver då avinstallera samtliga. Starta sedan om datorn och installera sedan om appen.	 <p>The screenshot shows the SITHS eID app interface with a red warning box. The title is "Problem att läsa kort". The text inside the box says: "Problem uppstod när SITHS eID Windowsklient skulle läsa kort. Detta kan bero på att drivrutiner saknas på grund av en tidigare avinstallation som har skett utan omstart. Avinstallera SITHS eID Windowsklient, starta om datorn, och installera sedan om SITHS eID Windowsklient. Om problemet kvarstår vänligen kontakta support." Below the box is a green button labeled "Avsluta".</p>
16	<b>Registreringen misslyckades</b>	Legitimering och underskrift kanske inte fungerar. Du kan antingen trycka på "Försök igen" eller stänga ner appen helt och starta den igen för att göra ett nytt försök.	Ett fel uppstod vid registrering mot en eller flera autentiseringstjänster vilket t. ex. kan bero på ett nätverksrelaterat problem eller ett internt problem på autentiseringstjänsten.	Kontrollera att ett giltigt kort används och att nätverksförbindelsen är fungerande samt prova igen. Om problemet kvarstår kan appen behöva aktiveras i felsökningsläge för att få reda på mer detaljer kring problemet.	 <p>The screenshot shows the SITHS eID app interface with a red warning box. The title is "Registreringen misslyckades". The text inside the box says: "Legitimering och underskrift kanske inte fungerar. Du kan antingen trycka på 'Försök igen' eller stänga ner appen helt och starta den igen för att göra ett nytt försök." Below the box is a large green button labeled "Försök igen" and a smaller green button labeled "Avsluta" at the bottom.</p>
17	<b>Registrering misslyckades</b>	Din e-legitimation är inte tillåten att registreras. Du kan antingen trycka på "Försök igen" eller stänga ner appen helt och starta den igen för att göra ett nytt försök.	Kortet innehåller certifikat som inte är tillåtna för registrering vilket kan t.ex. bero på felaktig LoA-nivå.	Kontrollera att ett korrekt kort används som innehåller giltiga certifikat med rätt LoA-nivå.	 <p>The screenshot shows the SITHS eID app interface with a red warning box. The title is "Registrering misslyckades". The text inside the box says: "Din e-legitimation är inte tillåten att registreras. Du kan antingen trycka på 'Försök igen' eller stänga ner appen helt och starta den igen för att göra ett nytt försök." Below the box is a large green button labeled "Försök igen" and a smaller green button labeled "Avsluta" at the bottom.</p>

18	<b>Registrering misslyckades</b>	Kortet kunde inte registreras på ett korrekt sätt, kontrollera att kortet är giltigt och att det inte har revokerats. Kontakta support om problemet kvarstår.	Kortet innehåller inte några certifikat som är tillåtna för registrering.	Kontrollera att ett korrekt kort används som innehåller giltiga certifikat med rätt LoA-nivå.	
19	<b>SITHS e-legitimation saknas</b>	Kortet saknar giltiga SITHS-certifikat.	Kortet innehåller inte några giltiga SITHS-certifikat som kan användas för legitimering och/eller underskrift.	Kontrollera att ett korrekt kort används som innehåller giltiga certifikat med rätt LoA-nivå.	

20	<b>SITHS e-legitimation utgången</b>	SITHS e-legitimation har passerat giltighetsdatum och går inte längre att använda.	Alla certifikat på kortet som är godkända för användning har passerat giltighetsdatum vilket betyder att det inte längre går att använda.	Certifikaten på kortet behöver förnyas för att kortet ska kunna användas.	
21	<b>Windowstjänsten för smartkort körs inte</b>	Windowstjänsten för smartkort körs inte. Vänligen starta tjänsten för att använda applikationen. Om problemet kvarstår vänligen kontakta support.	Detta fel visas när applikationen inte kan kommunicera med anslutna kortläsare på grund av att en Windowstjänst inte körs.	<p>På en icke-virtualiserad Windows-plattform krävs att Windowstjänsten <b>Smart Card</b> är startad. Säkerställ i detta fall att IT-organisationen alltid har denna tjänst startad genom grupp principer.</p> <p>Starta tjänsten manuellt . Detta kan göras genom att:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Högerklicka på startmenyn och välj <b>Kör</b></li> <li>2. Skriv in "services.msc" och klicka på <b>OK</b>.</li> <li>3. Ange uppgifter för användare med lokala administratörsrättigheter (UAC).</li> <li>4. Högerklicka på tjänsten som heter <b>Smart Card</b>.</li> <li>5. Välj <b>Starta</b>.</li> </ol> <p>Tjänsten kan även startas i kommandotolk med administratörsrättigheter genom att exekvera kommandot <b>sc start SCardSvr</b>.</p> <p>På en virtualiserad plattform förlitar sig kommunikation med anslutna kort även på en leverantörsspecifik Windowstjänst som körs i den virtuella miljön - i kombination med Windowstjänsten som körs i den fysiska miljö där kortläsaren är ansluten. För t.ex. Citrix heter denna tjänst <b>Citrix Smart Card Service</b>, vilket kan skilja sig åt mot andra virtualiseringsplattformar. Säkerställ i detta fall att IT-organisationen alltid har denna tjänst startad genom grupp principer.</p> <p>Alternativt starta tjänsten manuellt enligt samma rutin som ovan, men med annat tjänstnamn.</p> <p>Tjänsten kan även startas i kommandotolk med administratörsrättigheter genom att exekvera kommandot <b>sc start CtxSmartCardSvc</b>.</p> <p>När tjänsten/tjänsterna är startade kan användaren behöva klicka på <b>Prova igen</b> för att funktionaliteten ska återupptas.</p>	

## 11. 9. Kända fel

2.1.8651 Release notes - SITHS eID-app för Windows

## 11.1. 9.1. Fel och ändringsbegäran under utredning

Sammanfattning	Jira	Beskrivning	Planerad åtgärd
Registernycklar för PIN-SSO vid mTLS sätts inte korrekt vid installation	IAM-5277	Registervärden i Windowsregistret för PIN-SSO via autentiseringslösningen för Dubbelriktad TLS (mTLS) sätts inte korrekt med installationspaket et 2.1.8651	Rättning i 2.1.8706
Onödigt omstartsdialog vid uppgradering till ny version	IAM-4308	Onödigt omstartsdialog vid interaktiv uppgradering till nyare version. Omstart krävs inte och vid tyst installation kan paketet anropas med tillägget <b>/norestart</b> för att undvika omstart av datorn. Om omstart ej genomförs kan appen ej avinstalleras innan en omstart har genomförts.	Ej fastställt
Byte av paketering utan versionsuppgradering kräver omstart	IAM-3996	Byte mellan "SITHS eID-app för Windows" ( <b>UTAN</b> minidriver) till "SITHS eID-app för Windows <b>MD</b> " (med SAC minidriver) och vice versa kräver omstart om inte bytet sker i samband med en versionsuppgradering	Ej fastställt
Otydlig användardialog vid Windows inloggningsskärm	IAM-4057	Förtydliga användardialogen vid Windows inloggningsskärm. Idag väljer användare felaktigt menyvalet <b>Läs upp PIN</b> när de ska logga in på Windows med SITHS eID på kort. Det korrekta sättet att logga in finns dokumenterat på följande sida: <a href="#">Inloggning och autentisering i Windows</a>	Ej fastställt
SITHS eID-app för Windows ska stödja publicerad desktop och publicerad app via Windows Server	IAM-3446	Addera stöd för SITHS eID-appen för Windows och autentiseringslösningen out-of-band tillsammans med Windows server som backend för virtualiseringsteknik för klienter.	Ej fastställt
Stöd för extern kortläsare med pin-pad ska omfatta samtliga kortprodukter	IAM-3280	Utöka stöd för kortläsare med extern pin-pad till att även inkludera SITHS äldre kortprodukter 410-kort (Produktnr. 4XX och 9XX) 840-kort (Produktnr. 5XX)	Ej fastställt
Två parallella installationer av SITHS eID Windowsklient efter tyst uppgradering till 2.1	IAM-5221	I vissa fall när SITHS eID Windowsklient uppgraderas från tidigare version i tyst läge (/quiet /norestart) lyckas uppgraderingen men tidigare version finns kvar i listan med installerade appar & funktioner i Windows.	Ej fastställt
Vid uppgradering till version 2.1 blir språket i engelska i Safenet Authentication Client Monitor.	IAM-5218	SITHS eID Windowsklient version 2.1 stödjer svenska språk i Safenet Authentication Client, vilket fungerar om appen installeras utan att någon tidigare version finns installerad. Vid uppgradering av tidigare version kan språket felaktigt bli engelska. En tillfällig lösning på problemet är att först avinstallera tidigare version, starta om datorn, och därefter installera version 2.1.	Ej fastställt
Windows-skalning påverkar appens utseende på Citrix Publicerad App	IAM-5164	Under tester av Windowsklienten på Citrix har det upptäckts ett fel i klientens UI när windows-scaling på lokal PC är satt till något annat än 100%. Har hittills endast påträffats på Citrix Publicerad App Server 2019 och 2022.	Ej fastställt
Appen kraschar vid medflyttning av Citrix-session mellan arbetsstationer	IAM-5169	Under tester av Windowsklienten på Citrix har det upptäckts en krasch i klienten när en användare flyttar med sin session från en arbetsstation till en annan.	Ej fastställt



## 11.2. 9.2. Saknar planerad rättning

### 11.2.1. 9.2.1. SACMonitor.exe - Systemfel (eToken.dll kan inte hittas)

**Feltext:** Kodkörningen kan inte fortsätta eftersom det inte går att hitta eToken.dll. Prova att installera om programmet.

**Orsak:** Kan inträffa fr.o.m. version 2.0 av SITHS eID Windowsklient. Beror på att användaren/lokal IT har avinstallerat SITHS eID-appen och installerat den igen **utan** att först starta om datorn. Vid omstart kommer avinstallationsscriptet att köras vid uppstart och ta bort eToken.dll från den senast utförda installationen som gjordes innan omstarten.

**Åtgärd:** Starta om datorn efter avinstallation av SITHS eID-appen innan du installerar den igen enligt den uppmaning som visas för användaren vid avinstallation.

#### Exempel på meddelanden:

- Vid avinstallation tillsammans med användarinteraktion får man följande uppmaning som ska förhindra att detta sker
  -
- Efter omstart av datorn får man följande felmeddelande om en nyinstallation av SITHS eID-appen görs utan omstart



- - SITHS eID-appen visar då detta felmeddelande tills en korrekt ominstallation av appen har genomförts
    -

### 11.2.2. 9.2.2. Sätt in kortet i kortläsaren, Inget certifikat hittades, För många inloggningsförsök via dubbelriktad TLS (fast kortet sitter i)

**Feltext:** Olika beroende på hur inloggning sker och vart man tittar. Kan vara ett av följande:

- felmeddelande i tjänsten där man försöker logga in. Framförallt vid autentiseringslösningen med Dubbelriktad TLS (mTLS)
- att det ser ut som att man inte satt i något kort i SITHS eID-appen vid autentiseringslösningen out-of-band

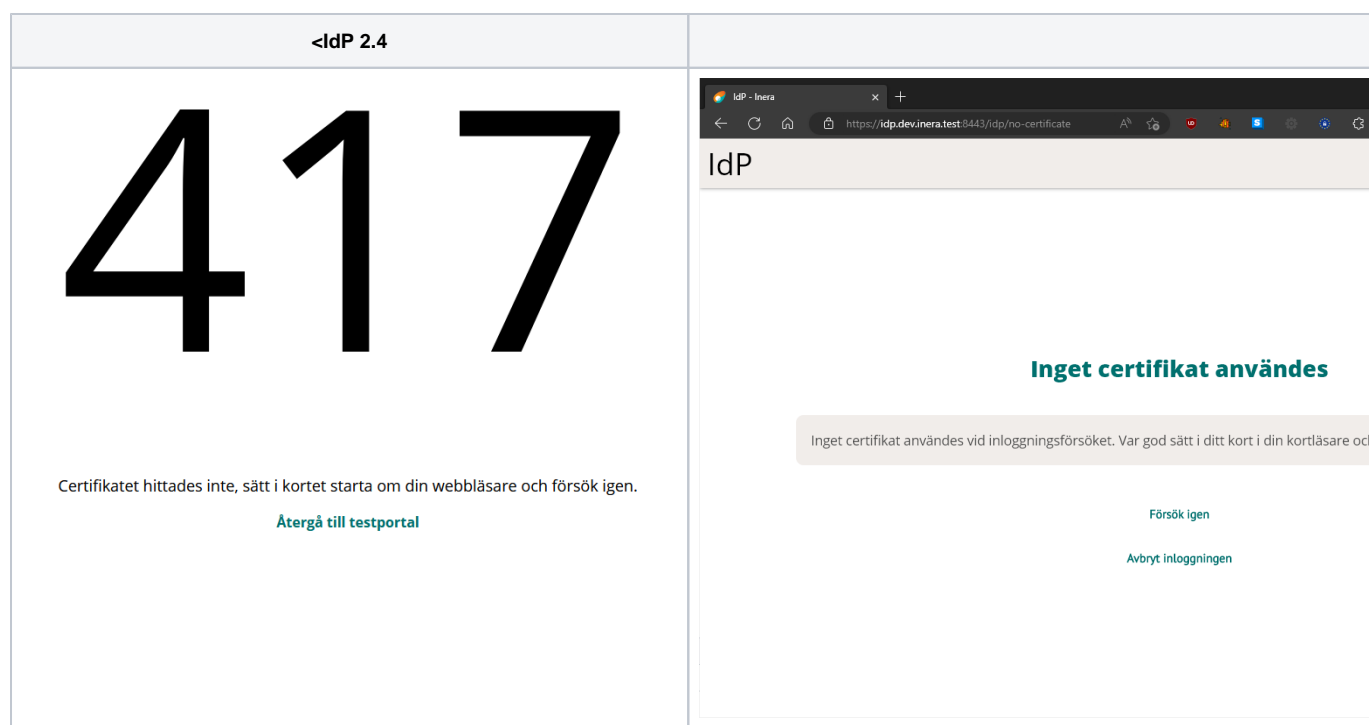
**Orsak:** Kan t ex. inträffa om man har:

- certifikat för fel miljö på det SITHS-kort du använder
- problem med drivrutinerna för den kortläsare man använder. Se till att alltid använda senaste versionen av drivrutiner från tillverkaren av kortläsaren och inte de som laddas ner automatiskt av Windows
- problem med strömsparläge för kortläsaren på datorn. Kan justeras både i BIOS och i inställningar för energisparläge på datorn beroende på om det är en inbyggd eller extern kortläsare
- problem med drivrutinen för kortet (SAC PKCS#11)

#### Åtgärder:

- Starta om webbläsaren
- Hjälper inte det - Starta om datorn
- Om felet kvarstår - Kontakta lokal IT för att utesluta problem med kortläsare eller certifikat. För mer information om hur certifikaten läsas in från SITHS-kortet i de olika autentiseringsmetoderna, se [Inläsning av SITHS-kort på Windows](#)

#### Exempel på felmeddelanden:



### 11.2.3. 9.2.3. Problem att ladda ner SITHS eID-appen

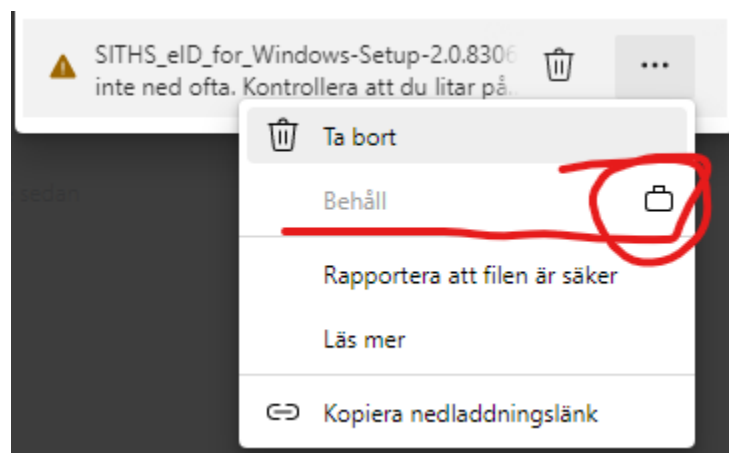
**Feltext:** Olika beroende på vilken typ av klientskydd och webbläsare. Nedan exempel kommer från Microsoft Edge som stoppar nedladdning av SITHS eID-appen.

- *<namn på fil som laddas ner>* laddas inte ned ofta. Kontrollera att du litar på *<namn på fil som laddas ner>* innan du öppnar den.

**Orsak:** Organisationens IT-avdelning har säkerhetsinställningar som inte tillåter nedladdning av exekverbara filer som klientskyddet/operativsystemet/webbläsaren inte känner igen då de inte laddats ner tillräckligt många gånger globalt.

**Åtgärd:** Säkerställ att just er IT-miljö tillåter nedladdning av installationsfilerna för SITHS eID-Windowsapp alternativt tillse att IT-funktionen laddar ner och distribuera installationen enligt de distributionsverktyg som ni använder internt.

**Exempel på felmeddelanden:**



### 11.2.4. 9.2.4. Problem att installera eller starta SITHS eID-appen

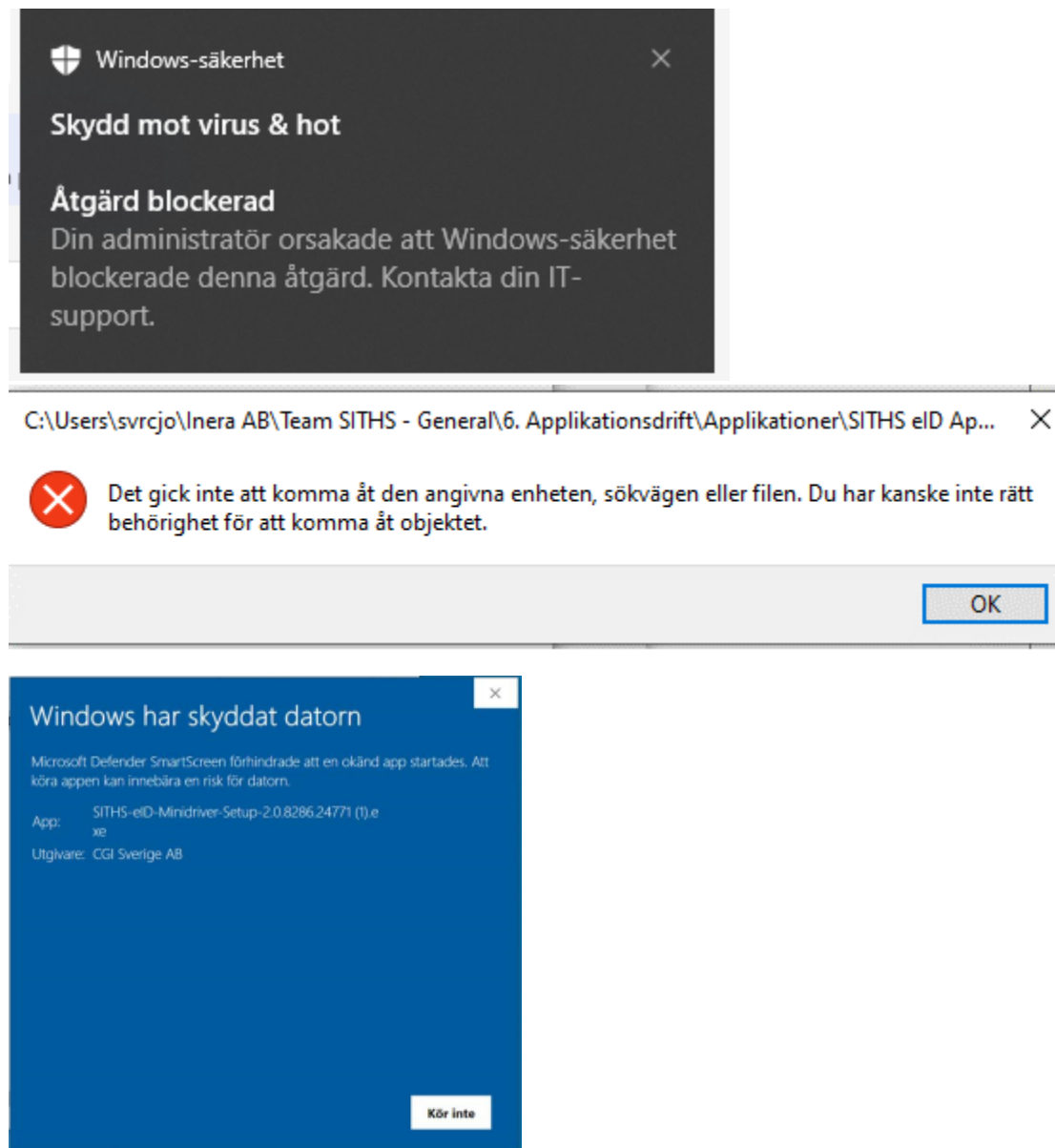
**Feltext:** Olika beroende på vilken typ av klientskydd som används. Nedan exempel kommer från Windows Defender där ASR-regler sätter stopp för installation av SITHS eID-appen och även att programmet SITHS\_eID.exe får startas manuellt eller vid appväxling när användaren väljer autentiseringsmetoden.

**Orsak:** Organisationens IT-avdelning har säkerhetsprogramvaror som identifierar hot mot datorn i form av försöka att installera och/eller starta applikationer som inte känns igen eller har godkänts av IT-avdelningen/IT-säkerhetsavdelningen. SITHS eID-appen är, på den globala marknaden, både en ny och relativt liten applikation och känns därför inte igen av denna typ av applikationer.

#### Åtgärd:

- Säkerställ att just er säkerhetsprogramvara tillåter att både installation och start av SITHS eID-appen tillåts. Som hjälp har vi ovan listat de checksummor (hash-värden) som installationspaketen har för att IT-avdelningen ska kunna veta att det är just den SITHS eID-app som Inera distribuerar som man tillåter.
- Prova en annan webbläsare.

#### Exempel på felmeddelanden:



#### 11.2.5. 9.2.5. Felaktigheter i vilka certifikat som går att välja vid inloggning med mTLS

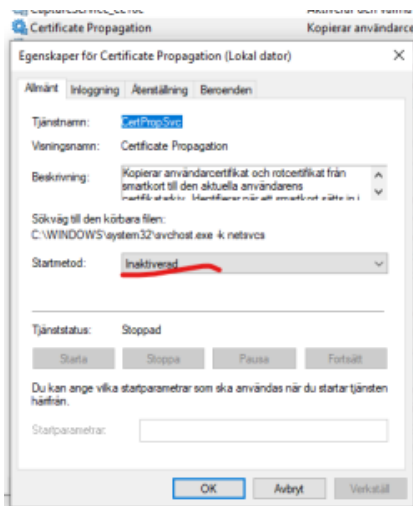
**Feltext:** Feltext saknas. Påverkar autentiseringslösningar baserade på Mutual TLS, dvs. SITHS eID i MD-paketering och där inloggningen sker via webbläsare eller i övrigt baserar sig på att certifikaten hämtas via Windows certifikatlagring (My store). Felet består i att användaren av ex. webbläsaren ombeds att välja certifikat för inloggning. I detta val kan man se något av följande problem:

- Det visas certifikat för kort som inte längre är anslutna till datorn
- Certifikat för nyligen anslutna kort visas inte

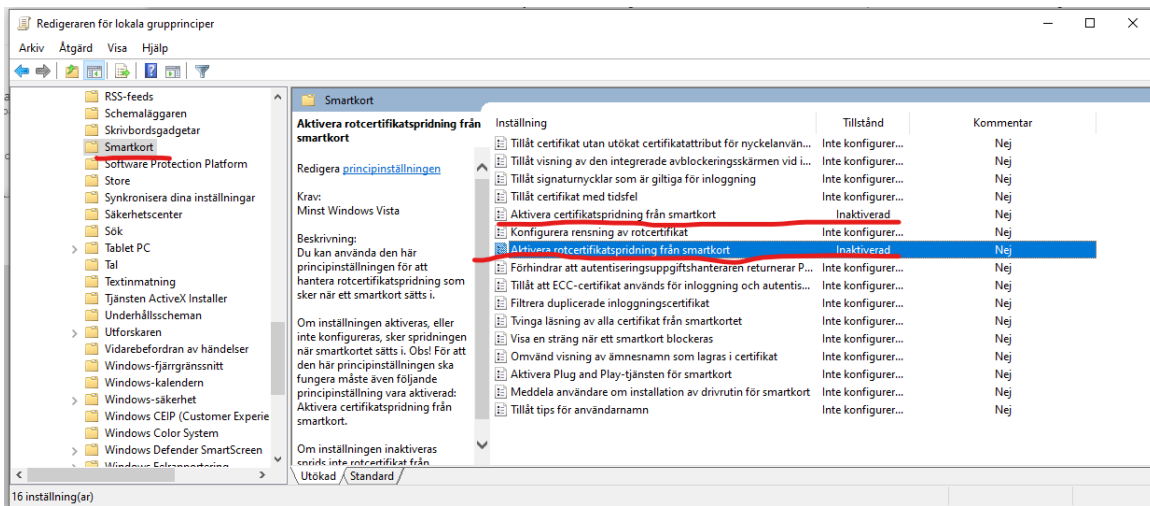
**Orsak:** Hanteringen av certifikat i Windows certifikatlager kan hanteras både av SITHS eID-appen i MD-paketering (med hjälp av SAC) eller Windows egna tjänst.

**Åtgärd:** Inaktivera Windows egen tjänst för certifikatpropagering **Certificate Propagation (CertPropSvc)**. Detta kan göras:

- Manuellt på datorn



- Via gruppprinciper för Microsoft AD
  - [Computer Configuration\Administrative Templates\Windows Components\Smart Card]
  - Inaktivera följande två inställningar



- Via registerinställningar
  - HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows\CertProp
  - Nycklarna **CertPropEnabled** och **EnableRootCertificatePropagation** ska vara inaktiverade