

FAQ til brugerstyring i anvenderløsninger, der anvender FUT-infrastrukturen

Denne FAQ er udarbejdet for at hjælpe kommunerne med at fejlsøge, når der opleves problemer med login i enten KAM, Kommunal PRO eller Telma. Kommunal PRO og Telma benævnes "anvenderløsningerne" i det følgende.

Vejledningen er udarbejdet til medarbejdere, der oplever problemer med opgaver i KAM eller som har problemer med at logge ind i anvenderløsningerne. Vi håber at nedenstående FAQ og tilhørende løsningsbeskrivelser kan hjælpe dig til at kunne logge ind i anvenderløsningen.

I udgangspunktet kan supporten ikke hjælpe med at løse login-problemer, men kan nærmere hjælpe med at udpege, hvor problemet ligger. Løsning af problemer med login ligger hos kommunen selv.

Indhold

Inden du opretter en supportsag – læs her	2
Typiske fejl ved brugerstyring	2
KAM login.....	3
KAM "Der blev ikke fundet nogen profil tilknyttet din bruger"	3
Problemer med at oprette Careteam i organisation.....	5
KAM: "Log på. Du kan desværre ikke logge på"	6
Login i anvenderløsninger (Telma og Kommunal PRO)	7
Telma "Du er ikke tilknyttet et behandlerteam"	7
Telma: "Nægtet adgang"	9
Kommunal PRO "Du er desværre ikke medlem af et careteam der kan benytte Kommunal PRO"	10
Kommunal PRO: Login med lokal IDP, "We are sorry"	11
Kommunal PRO: Fejl i forhold til cookies "We are sorry"	12
Kommunal PRO: Fejl efter tryk på "Kommunalt Login"	13

Inden du opretter en supportsag – læs her

Inden du melder en fejl ind omkring login-problemer til anvenderløsningerne, er det vigtigt, at du verificerer nedenstående:

- Har du som bruger ændret adfærd siden sidste login. Det kan være du har skiftet organisation/ansættelse, eller har fået en ny rolle internt i din kommune.
- Sikre at notere PRÆCISE dato og tidspunkt for fejlet loginforsøg, og gerne en ca. dato for, hvornår systemet virkede sidste gang. Det vil være det første vi spørger til ved oprettelse af en eventuel supportsag.
 - Med ovenstående dato: Spørge i baglandet om nogen har rettet, genstartet nogle servere, opdateret certifikater eller andet, som indgår i kæden, lige op til datoen, hvor login begynder at fejle.

Typiske fejl ved brugerstyring

De punkter, der beskrives i nedenstående, er fejl, der skal kontrolleres i **egen** IT-afdeling. Det vil være en fordel at kontrollere nedenstående, hvis sletning af cookies/webstedsdata og genstart ikke virker.

Overordnede fejl:

- Enheder er oprettet i FK-org med forkert CVR nr.
- Medarbejder er ikke oprettet med CPR-nummer
- Medarbejder har ikke et aktivt MitID-erhverv.
- Organisationsdata er ikke importeret i FUT-Infrastrukturen grundet manglende KLE-opmærkning i FK-Org
 - Obs data overføres via natlige batch-jobs, hvorfor organisations data først ses dagen efter i KAM. Rollen vil derfor ikke blive aktiv, før jobbet er indlæst over natten.
- Dataafgrænsning er ikke angivet på samtlige brugersystemroller i JFR'en
- Dataafgrænsning er angivet på 1 eller flere brugersystemroller i JFR'en med forkert FK-Org UUID
- Dataafgrænsning er angivet på 1 eller flere brugersystemroller i JFR'en med forkert Careteam UUID
- Entity-ID på JFR peger på forkert AD-gruppe

I KAM:

- Careteam i KAM er oprettet med forkert organisation som administrerende organisation
- Der er ikke afgrænset på øverste FK-org. niveau

- Careteam i KAM er oprettet med en gyldighedsdato i fremtiden
- Careteam i KAM har forkert status – skal være status ”Aktiv”
- Jobfunktionsroller er sat op af systemer udenfor STS-adgang som af og til betyder de ikke blevet sat korrekt op i context handler

Anvenderløsninger:

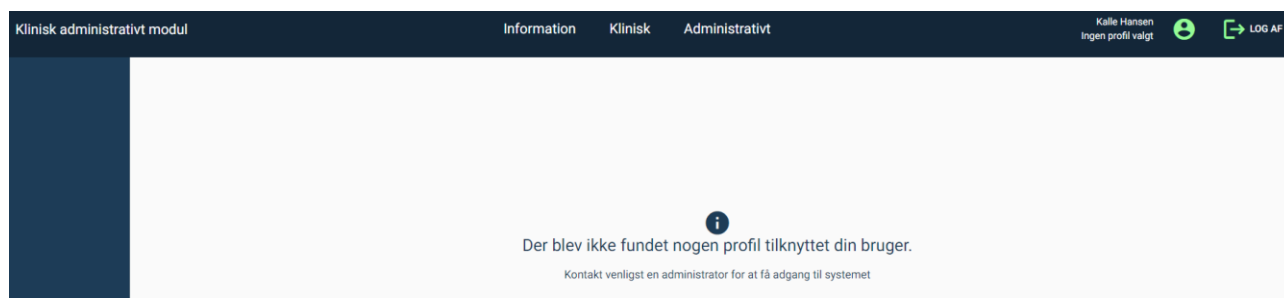
- Forkert afgrænsning på careteam i jobfunktionsroller
- En jobfunktions rolle pr. org/careteam
- Forkert Kle opmærkning for ansættelsesstedet

KAM

Fejl, der opstår i forbindelse med KAM, er noget du skal sparre med din KAM-administrator og egen IT-afdeling om.

KAM ”Der blev ikke fundet nogen profil tilknyttet din bruger”

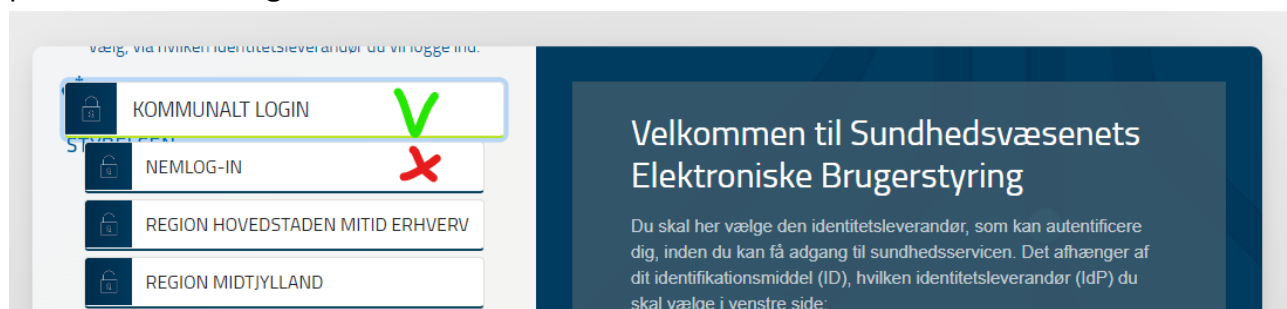
Problem: Når du logger ind i KAM, møder du følgende fejl ”Der blev ikke fundet nogen profil tilknyttet din bruger”.



Løsninger:

1. Løsning: Din IT-afdeling skal kontrollere, at dataafgrænsningen er sket på øverste FK-org. Niveau.

2. Løsning: Ved login er du kommet til at trykke på den forkerte login-knap. Husk at trykke på "Kommunalt Login"



Problemer med at oprette Careteam i organisation

Problem: Bruger vil gerne oprette et nyt careteam inde i KAM. Hun har før kunne oprette careteams uden problemer. I KAM er hun tilknyttet "Xkøbing kommune", men når hun vil oprette et nyt careteam kan hun nu kun vælge "Xkøbing", da de har ændret navn. De tidligere careteams hun har oprettet, er oprettet under "Xkøbing kommune".

De kan dermed godt oprette deres careteams under "Xkøbing", men de kan ikke finde dem så snart careteamet gemmes.

Team navn *

Kræft

Periode *

3. sep. 2024 –

Status *

Aktiv

Beskrivelse

Care team til indsatser vedr. kræft

Telefonnummer

+

 Tilføj telefonnummer

Målgroupe *

Helbredsoplysninger

Mestring

Administrerende organisationer *

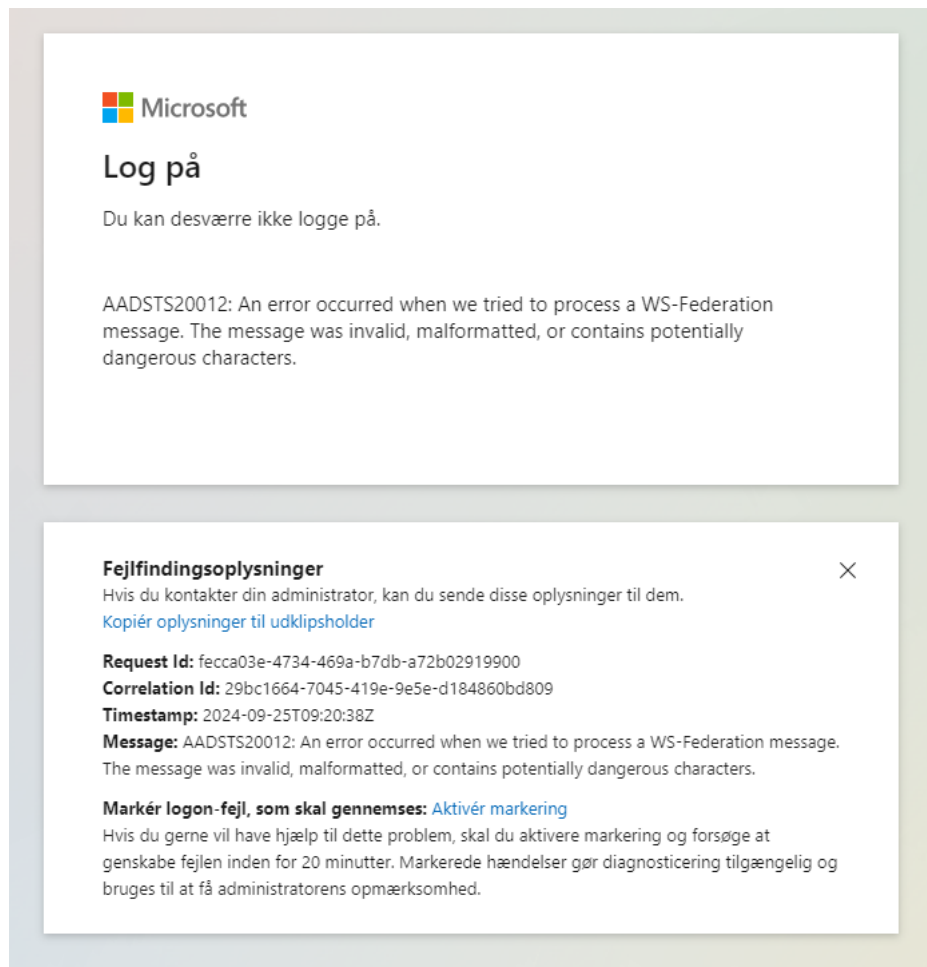
Deltagende organisationer

Løsning:

1. Løsning: Brugerens careteam/organisation står til "Xkøbing Kommune", mens den organisation som kan vælges til careteamet er "Xkøbing". Det betyder at careteamet ikke er synligt for brugeren. Brugeren skal gå til egen IT-afdeling og sørge for at blive tilknyttet den korrekte organisation. Informér IT-afdelingen om, at der skal oprettes én jobfunktionsrolle pr. organisation.

”Log på. Du kan desværre ikke logge på”

Problem: Ved forsøg på login på KAM med authenticator, får du nedenstående fejl



The screenshot shows a Microsoft login page with the following content:

Microsoft

Log på

Du kan desværre ikke logge på.

AADSTS20012: An error occurred when we tried to process a WS-Federation message. The message was invalid, malformed, or contains potentially dangerous characters.

Below the main message is a white pop-up box titled "Fejlfindingsoplysninger" (Troubleshooting information) with a close button (X) in the top right corner. The pop-up contains the following text:

Hvis du kontakter din administrator, kan du sende disse oplysninger til dem.
[Kopier oplysninger til udklipsholder](#)

Request Id: fecca03e-4734-469a-b7db-a72b02919900
Correlation Id: 29bc1664-7045-419e-9e5e-d184860bd809
Timestamp: 2024-09-25T09:20:38Z
Message: AADSTS20012: An error occurred when we tried to process a WS-Federation message. The message was invalid, malformed, or contains potentially dangerous characters.

Markér logon-fejl, som skal gennemses: [Aktivér markering](#)

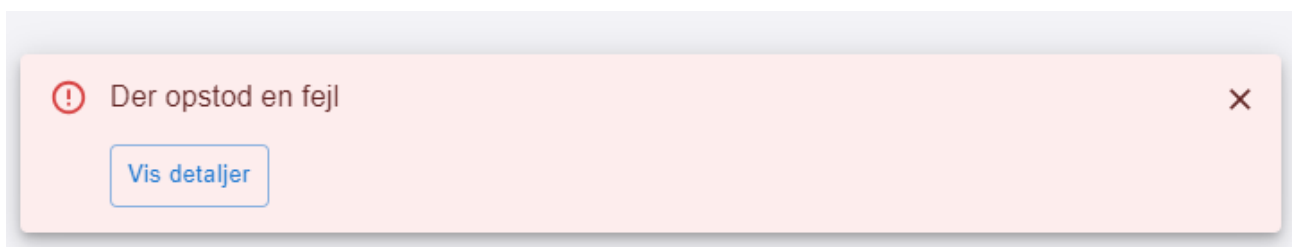
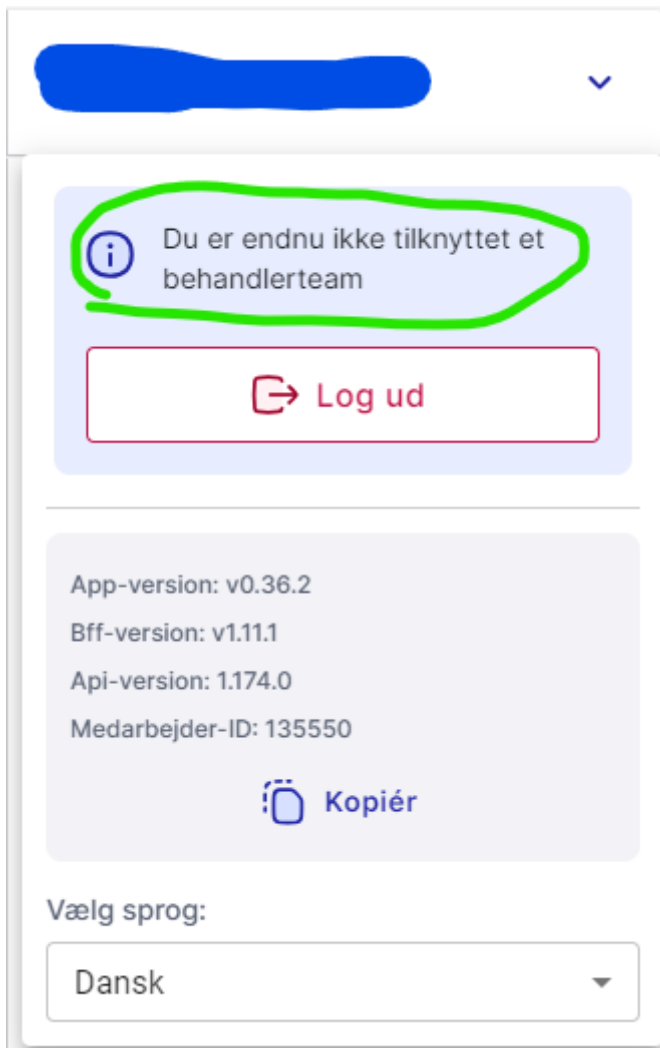
Hvis du gerne vil have hjælp til dette problem, skal du aktivere markering og forsøge at genskabe fejlen inden for 20 minutter. Markerede hændelser gør diagnosticering tilgængelig og bruges til at få administratorens opmærksomhed.

Løsning: Slet cookies/webstedsdata i browseren og genstart computeren.

Login i anvenderløsninger (Telma og Kommunal PRO)

Telma ”Du er ikke tilknyttet et behandlerteam”

Problem: Du får nedenstående fejl, når du forsøger at logge ind i Telma



Løsning:

1. Kontrollér med din IT-afdeling at du er tilknyttet det rigtige caretam. Få samtidig din IT-afdeling til at kontrollere, at careteamet er sat rigtigt op
2. Start forfra og husk at trykke på ”Kommunalt Login”

vælg, via hvilken identitetsleverandør du vil logge ind.

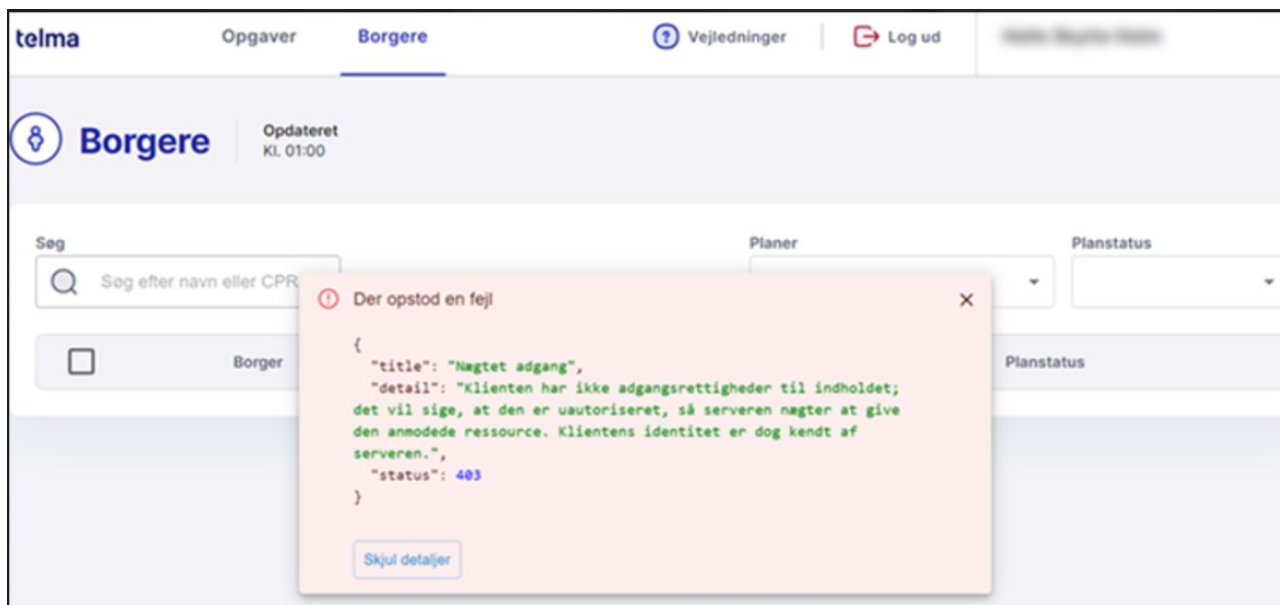
	KOMMUNALT LOGIN	
	NEMLOG-IN	
	REGION HOVEDSTADEN MITID ERHVERV	
	REGION MIDTJYLLAND	

Velkommen til Sundhedsvæsenets Elektroniske Brugerstyring

Du skal her vælge den identitetsleverandør, som kan autentificere dig, inden du kan få adgang til sundhedsservicen. Det afhænger af dit identifikationsmiddel (ID), hvilken identitetsleverandør (IdP) du skal vælge i venstre side:

Telma: "Nægtet adgang"

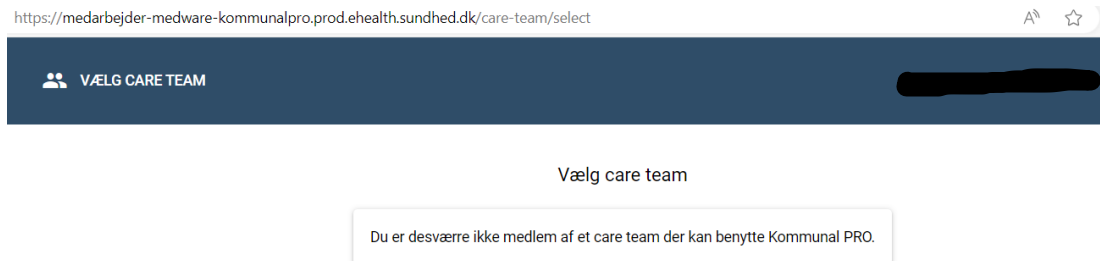
Problem: Medarbejder logger ind i Telma, efter først at have været logget ind i FMK og/eller Cura/Nexus. Her får medarbejderen en fejlmelding (se billede), og kan ikke arbejde i systemet.



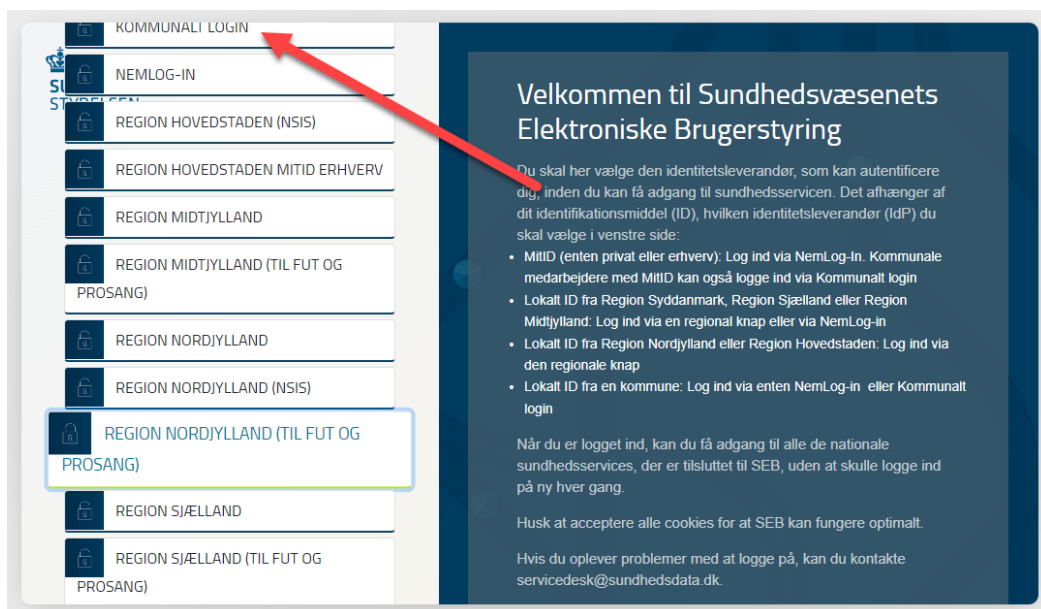
Løsning: Er lige nu et work around, hvor man benytter et incognitovindue eller en anden browser end den, man bruger EOJ/FMK i.

Kommunal PRO ”Du er desværre ikke medlem af et careteam der kan benytte Kommunal PRO”

Problem: Når der logges ind i medarbejderløsningen, får man beskeden ”Du er desværre ikke medlem af et careteam der kan benytte Kommunal PRO”.

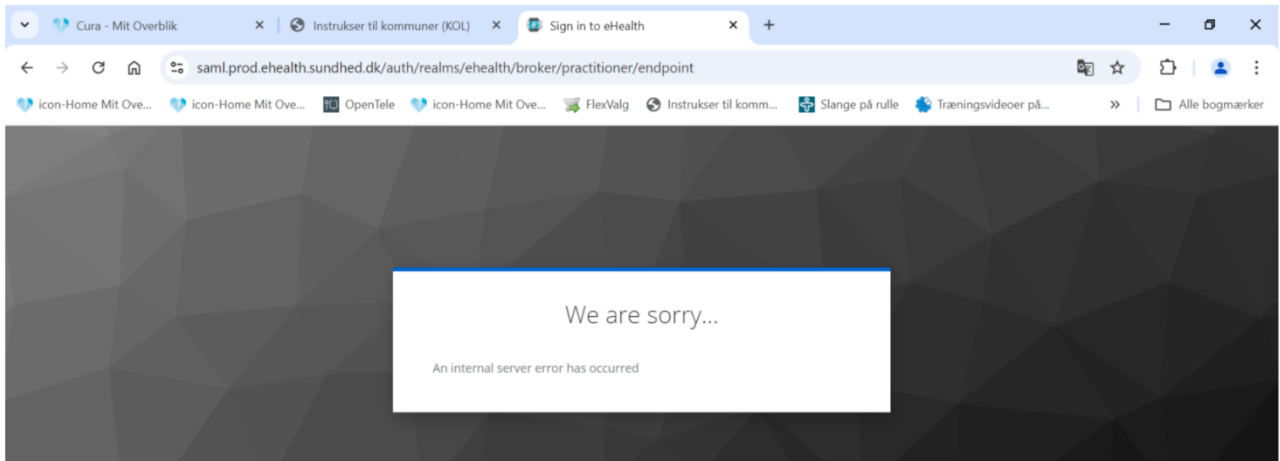


Løsning: Husk at klikke på ”Kommunalt login”, når du vil logge ind i Kommunal PRO.



Kommunal PRO: Login med lokal IDP, ”We are sorry”

Problem: Ved forsøg på login med lokal IDP med 2-faktor login (SoloID eller OS2-faktor) møder du nedenstående fejl.

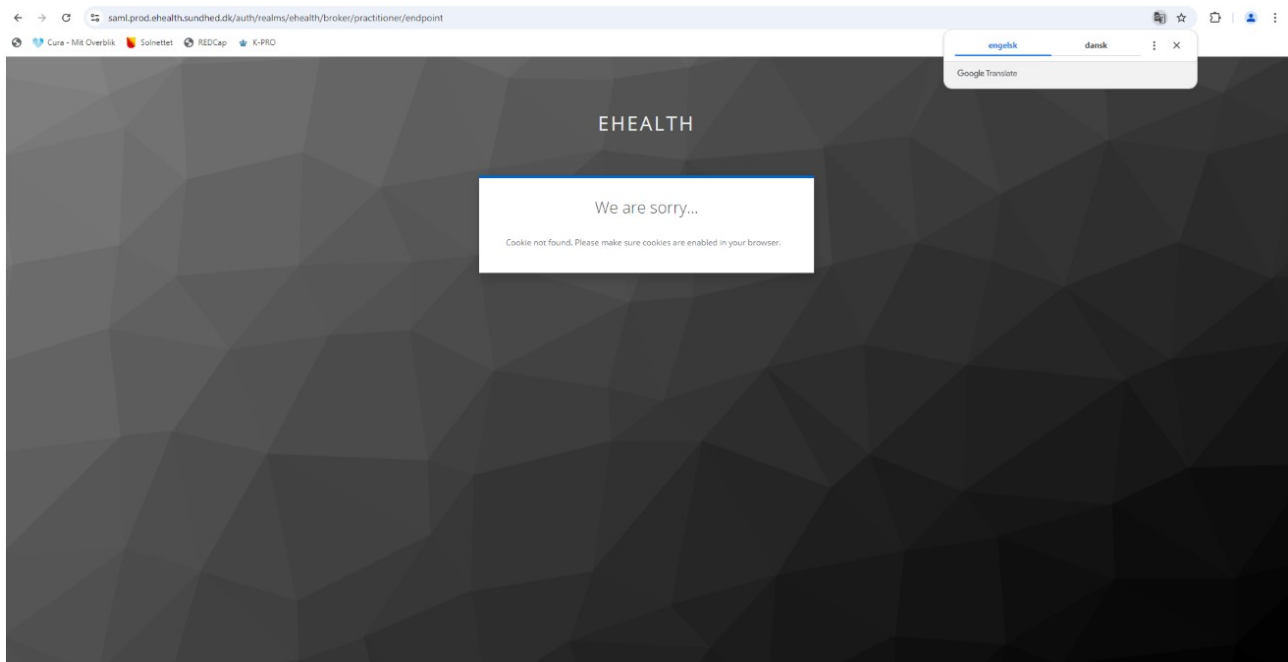


Løsning: Slet cookies/webstedsdata og genstart computeren.

Hvis dette imod forventning ikke virker, kan supporten kontaktes med informationer om følgende: Dato og tidspunkt for login, loginmetode (via hjemmeside eller EOJ-system), samt om du har oplevet fejlen tidligere.

Kommunal PRO: Fejl i forhold til cookies ”We are sorry”

Problem: De er to kollegaer, der prøver at logge ind i Kommunal PRO og møder fejlen med cookies. De vælger "kommunal login" i SEB og logger ind med Lokal IDP og deres 2-faktor login. Derefter møder de fejlen med Cookies. De bruger normalt Kommunal PRO og det er dermed pludseligt, at de ikke kan logge ind. De blev bedt om at genstarte, slette alle cookies og derefter tillade/acceptere alle cookies. De får stadig samme fejl. De har andre kollegaer med præcis samme cookie-indstillinger i browseren, som godt kan logge ind.



Løsning: Slet cookies/webstedsdata. Luk EOJ-løsningen ned og prøv igen.

Hvis dette imod forventning ikke virker, kan supporten kontaktes med informationer om følgende: Dato og tidspunkt for login, loginmetode (via hjemmeside eller EOJ-system), samt om du har oplevet fejlen tidligere.

Kommunal PRO: Fejl efter tryk på ”Kommunalt Login”

Problem: En bruger har skiftet navn, og møder efter navneskifte denne fejl, når der logges ind med kommunalt login

The screenshot shows a web page from Sundhedsdatastyrelsen. On the left, a light grey box contains an error message: "Vi undskylder, men din forespørgsel kunne ikke håndteres. Du anbefales at lukke alle browsere for at sikre at din session faktisk er blevet afsluttet." Below this, it says: "Fejl detaljer: Respons indeholder ikke relay state, hvilket er nødvendigt for at identiteten kan finde ud af den korrekte login respons i konteksten." On the right, a dark blue box contains the title "Velkommen til Sundhedsvæsenets Elektroniske Brugerstyring". Below the title, it explains that the system gives the opportunity to be authenticated through various identity providers and lists three bullet points: 1. If logging in with MitID, use NemLog-in. 2. If working in a municipality and having another way to log in, use MitID via Kombit. 3. If working in a region, log in by selecting the region in the left menu. It then states that after logging in, users get access to all national health services without needing to log in again. It also mentions accepting cookies for optimal functionality and provides the contact email servicedesk@sundhedsdata.dk for login problems.

SUNDHEDSDATA-STYRELSEN

Vi undskylder, men din forespørgsel kunne ikke håndteres.
Du anbefales at lukke alle browsere for at sikre at din session faktisk er blevet afsluttet.

Fejl detaljer: Respons indeholder ikke relay state, hvilket er nødvendigt for at identiteten kan finde ud af den korrekte login respons i konteksten.

Velkommen til Sundhedsvæsenets Elektroniske Brugerstyring

Sundhedsvæsenets Elektroniske Brugerstyring (SEB) giver mulighed for at blive autentificeret hos en række forskellige identitetsleverandører. Du skal vælge, hvilken identitetsleverandør du vil benytte:

- Hvis du logger ind med MitID, skal du logge ind via NemLog-in.
- Hvis du arbejder i en kommune og har en anden måde at logge ind på end MitID, skal du logge ind via Kombit.
- Hvis du arbejder i en region, skal du logge ind ved at vælge din region i menuen til venstre.

Når du er logget ind, kan du få adgang til alle de nationale sundhedsservices, der er tilsluttet til SEB, uden at skulle logge ind på ny hver gang.

Husk at acceptere alle cookies for at SEB kan fungere optimalt.

Hvis du oplever problemer med at logge på, kan du kontakte servicedesk@sundhedsdata.dk.

Løsning: Det viser sig, at FK-ORG ved navneskifte sletter det CPR-nummer, der er knyttet til din bruger. Tag derfor kontakt til din lokale IT-afdeling, så jeres FK-Org-administrator kan tilknytte dit CPR-nummer til din bruger i Fk.Org.