

Felsökning och felmeddelanden Mobilt SITHS

Detta dokument förklarar innebörden av olika felmeddelanden i Mobilt SITHS eID appen för dig som användare och vad du själv kan göra innan du kontaktar support.

Region Halland har endast har support för tjänstenheter, inte privata.

Har du bytt enhet behöver du installera Mobilt SITHS på den nya enheten.

Observera att man max kan ha 5 mobila certifikat, ett per enhet.

Flera användare kan inte ha mobilt certifikat på samma enhet samtidigt.

Detta kan du själv testa innan kontakt med supporten

1. Starta om telefonen
2. Byt nätverk (WiFi ↔ mobildata)
3. Kontrollera/Torka kameranlinsen om inte QR-kod kan läsas
4. Kontrollera att datum & tid är automatiskt inställda
5. Installera om appen/ Uppdatera appen/operativsystemversion
6. Kontrollera driftinformation via organisationen
7. Se nedan exempel om felmeddelanden och dess betydelse

Vid kontakt med support behöver du ha nedan uppgifter redo

1. Telefonmodell
2. Operativsystemversion
3. Appversion
4. Exakt felmeddelande
5. Tidpunkt för felet

Om applikationen slutar svara eller kraschar

Om applikationen av någon anledning skulle sluta svara eller om du stöter på andra oväntade problem så kan du prova att stänga av och starta om applikationen.

Felmeddelanden i Mobilt SITHS eID appen

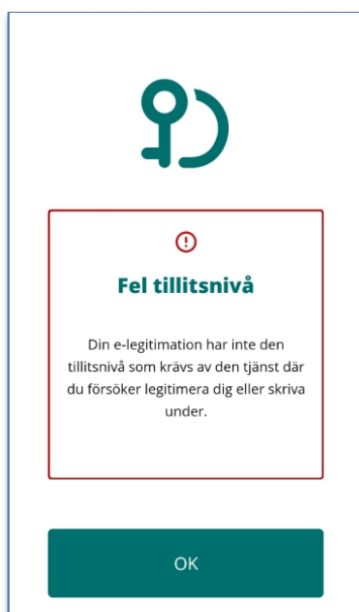
1. Varning för utgående certifikat

När ditt Mobilt SITHS närmar sig sista giltighetsdatum kommer du få en uppmaning att aktivera och hämta ett nytt. Du kan även välja att fortsätta använda ditt befintliga Mobilt SITHS. Varningen kommer att visas tills du hämtat ett nytt Mobilt SITHS.



2. Fel tillitsnivå

Om Mobilt SITHS har fel tillitsnivå jämfört med vad tjänsten begär visas följande meddelande:



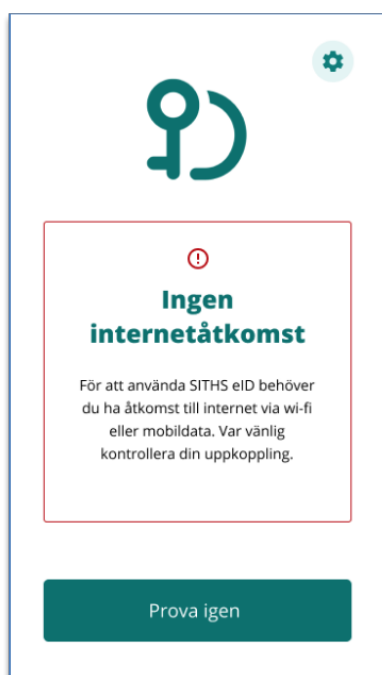
3. Tidsgränsen har passerats

Om SITHS eID appen misslyckas med att få svar inom en viss tid vid anrop till servern slutar appen att försöka få kontakt och visar meddelande om att tidsgränsen har passerats. Prova då att starta om processen.



4. Ingen internetåtkomst

Om din mobila enhet inte är uppkopplad till internet pga bristfällig uppkoppling eller inget nätverk så visas detta meddelande. Kontrollera din uppkoppling och prova igen.



5. Det gick inte att använda SITHS eID

Om appen inte hittar någon giltig begäran om legitimering eller underskrift visas detta meddelande. Prova att starta om processen.



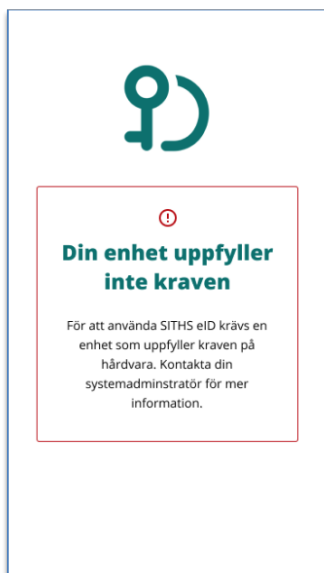
6. Uppdatering krävs

Om operativsystem på din mobila enhet har en version som inte stöds av SITHS eID appen visas detta meddelande. Du behöver uppdatera ditt operativsystem eller eventuellt byta telefon för att kunna använda appen.



7. Din enhet uppfyller inte kraven

Om din mobila enhet inte uppfyller kraven visas detta meddelande. För att kunna använda appen behöver du en enhet som uppfyller kraven på hårdvara. Kontakta din systemadministratör eller IT-avdelning.



8. SITHS eID borttaget

Om ditt Mobilt SITHS är ogiltigt eller spärrat tas det bort och detta felmeddelande visas. Du behöver aktivera och hämta ett nytt Mobilt SITHS för att kunna använda appen.



9. Ett fel uppstod vid aktivering

Vid aktivering av nytt eID kan QR-koden samt personnummer läsas in inkorrekt. Om detta sker visas detta meddelande. Du behöver då skanna in QR-koden igen samt ange ditt personnummer igen för att komma vidare.



10. Det gick inte att aktivera eID

Om du under aktiveringsflödet anger fel personnummer eller skannar en felaktig QR-kod visas detta meddelande.

Detta kan hända om du under aktiveringsflödet skannar en QR-kod avsedd för legitimering eller underskrift när du ska aktivera Mobilt SITHS från en helt annan leverantör.



11. Ogiltig QR-kod

Om du under legitimerings- eller underskriftsflödet skannar en felaktig QR-kod visas detta meddelande. Detta kan hända om du under legitimerings- eller underskriftsflödet skannar en QR-kod avsedd för aktivering när du försöker legitimera dig eller skriva under i en tjänst från en helt annan leverantör. Eller om du väntat för länge, QR-koden är giltig 15 minuter.



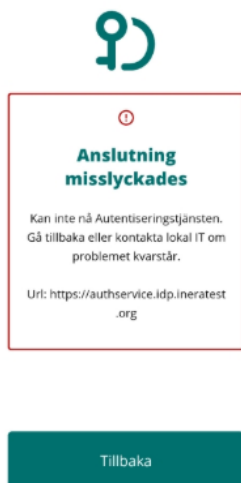
12. Inloggningen Misslyckades

Inträffar om du under legitimerings- eller underskriftsflödet skannar en felaktig QR-kod visas detta meddelande. Om du skannar en QR-kod från en helt annan leverantör, om appen försöker utföra legitimering eller underskrift mot en Autentiseringstjänst som saknar en giltig begäran, om servern inte kan avgöra huruvida SITHS eID är spärrat eller inte eller om du skannar en QR-kod från en annan miljö än den appen du just nu använder är konfigurerad för att använda (TEST, QA eller Produktion)



13. Anslutning misslyckades

Inträffar om appen inte kan kontakta Autentiseringstjänsten som används för att förmedla pågående begäran om Legitimering eller Underskrift



14. Ingen kontakt med servern

Inträffar om appen inte kan kontakta servern för Mobilt SITHS som används för att hämta inställningar för appen. Möjliga orsaker kan vara Nätverksproblem, VPN-problem, Driftstörning, Fel datum och tid. Testa annat nätverk (wifi- mobilt) , Stäng av VPN, Kontrollera driftinformation, Aktivera automatiskt datum och tid



15. Byte av legitimeringskod misslyckades

Inträffar om något går fel när du försöker byta din legitimeringskod



Tillbaka

16. SITHS eID saknas

Detta fel inträffar om du skannar en QR-kod avsedd för legitimering eller underskrift på en enhet där du ännu inte har hämtat ett Mobilt SITHS. Dvs. om du under aktiveringsflödet skannar en QR-kod avsedd för legitimering eller underskrift med Mobilt SITHS.



Tillbaka

2026-03-12

SITHS

Informationssäkerhet och åtkomst