

DIPS Communicator

Versjon 6.9.x

DIPS Kundeservice
28. desember 2015

ENABLING EFFICIENT HEALTHCARE



Historikk

Dato	Versjon	Forfatter	Beskrivelse
28.12.2015	0.1	oen	Første utgave

Godkjenning

Dato	Versjon	Godkjent av	Stilling
------	---------	-------------	----------

© 2015 DIPS ASA.
All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, mechanical, electronic, photocopying, recording, or otherwise, without prior written permission of DIPS ASA.

DIPS ASA
Postboks 1435
8037 Bodø
Norway
<http://dips.no>
+47 75 59 20 00

Innhold

1	NHN Adresseregister	1
1.1	Generelt/Oppsett.....	1
1.2	Oppgaven "AR"	2
1.3	Manuell oppdatering	2
2	Sertifikatkatalog.....	3
3	Oppsett og oppdatering av eksterne partnere	4
3.1	Generelt.....	4
3.2	Manuell oppretting av partnere	4
3.3	Hva gjør man om partner ikke oppdateres korrekt?.....	7
3.4	Nedlasting av sertifikater fra Adresseregisteret:	8
3.5	Nedlasting av sertifikater direkte fra sertifikatkatalog:.....	10
4	Innboks og Utboks, en kort forklaring.....	13
4.1	Meldinger i Innboks	13
4.2	Meldinger i Utboks	14
5	Vanlige feil	16
5.1	Generelt.....	16
5.2	Vanlige feil i Innboks	16
5.2.1	Decrypt failed.....	16
5.2.2	Verifisering av ebXML-konvolutt feilet.....	17
5.2.3	Ugyldig eller ukjent EDI format	17
5.2.4	Ukjent avsender	18
5.2.5	Meldinger havner i karantene	18
5.2.6	Meldinger ligger i Innboks/Arkivert men vises ikke i fagsystem.....	18
5.3	Vanlige feil i Utboks	19
5.3.1	Utboks/Feilet: No encryption certificate.....	19
5.3.2	Utboks/Feilet: Fant ingen partner for meldingen (HER)	19
5.3.3	Utboks/Feilet: Fant ingen partner for meldingen (uten HER)	20
5.3.4	Utboks (toppnivå): Meldinger blir liggende på toppnivå i Utboks uten å bli sendt.....	20
5.3.5	Utboks/Avvist: Decrypt failed with.....	21
5.3.6	Utboks/Avvist: Verifisering av ebXML-konvolutt feilet	21
5.3.7	Utboks/Avvist: No receipt(s) received	21
5.3.8	Utboks/Avvist: Andre feil	22
6	E-læring.....	23
7	Teknisk informasjon.....	23
7.1	Porter.....	23

1 NHN Adresseregister

1.1 Generelt/Oppsett

DIPS Communicator har mulighet til å hente ned informasjon om partnere automatisk fra Norsk Helsenetts adresseregister. Hvis Communicator mottar en melding som er adressert med en HER-id som ikke eksisterer i partnerregisteret fra før vil Communicator forsøke å opprette partner automatisk basert på informasjon fra Norsk Helsenett. Sertifikater vil også lastes ned automatisk hvis Adresseregisteret inneholder sertifikatpekere (se seksjon "Sertifikatkatalog" for innstillinger og forutsetninger).

Denne funksjonen kan slås på ved å velge "Preferanser" nederst i venstremenyen i Communicator. Velg arkfanen "Meldinger" i det nye vinduet og trykk deretter på knappen "Adresseregister i NHN".

OBS: Dersom fagsystemet ikke bruker HER-id for adressering ("tjenestebasert adressering", "OSEAN") er det ikke sikkert at det er nødvendig å aktivere denne funksjonen.

Sett hake i valget "Bruk AR som automatisert og autorativt partnerregister".

Trykk på "Test tilkobling" for å sjekke at forbindelsen til webservice hos Norsk Helsenett fungerer.

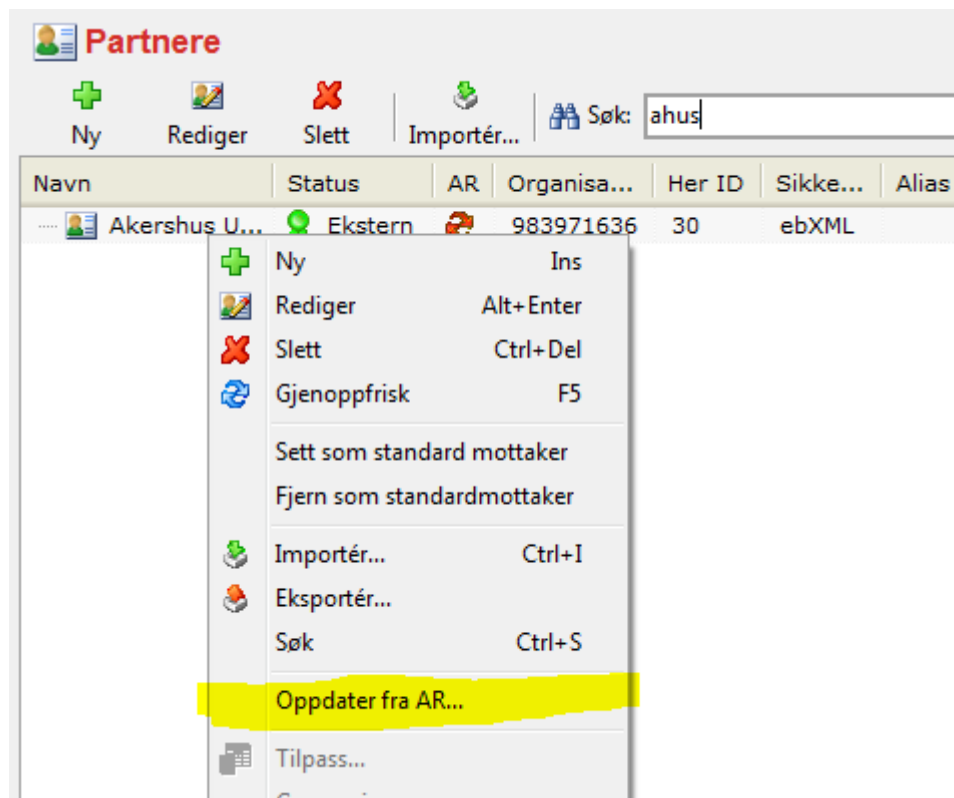
Hvis denne ikke fungerer kan det tyde på at det er en blokkering i brannmur mot server hos NHN, eller at VeriSign ikke kan nåes (se seksjon "Porter"). **NB: Partneroversikten må vedlikeholdes manuelt dersom denne funksjonen ikke er aktivert!**

1.2 Oppgaven "AR"

Communicator kan settes opp til å kjøre en automatisk jobb mot NHNs Adresseregister som automatisk henter ned endringer i partnerinformasjon og nye sertifikater. Innstillingene for denne oppgaven finnes under "Oppgaver" i venstremenyen i Communicator. Dobbeltklikk på oppgaven "AR" for å slå på denne funksjonen og for å endre intervall. Det er ikke nødvendig å kjøre denne hver dag, to til tre ganger i uka bør være nok. AR-oppgaven vil kun forsøke å oppdatere partnere hvor det er registrert HER-id og hvor sikkerhetsprofil er ebXML. Partnere med andre sikkerhetsprofiler, f.eks. DES, eller partnere uten HER-id vil ikke oppdateres automatisk. Nedlasting av sertifikater krever at katalogtjener kan nås og at virksomheten har publisert sertifikatpekere i AR (se seksjon "Sertifikatkatalog" for mere info.)

1.3 Manuell oppdatering

Etter at AR-funksjonen er aktivert vil man i partnerregisteret kunne høyreklikke på en partner og velge "Oppdater fra AR". Communicator vil da oppdatere partner med korrekt navn, EDI-adresse og korrekte sertifikater. Dette er spesielt nyttig ved manuell registrering av nye partnere. Denne funksjonen krever at HER-id er registrert på partner, samt at sikkerhetsprofil er satt til ebXML. Nedlasting av sertifikater krever at katalogtjener kan nås og at virksomheten har publisert sertifikatpekere i AR (se seksjon "Sertifikatkatalog" for mere info.)

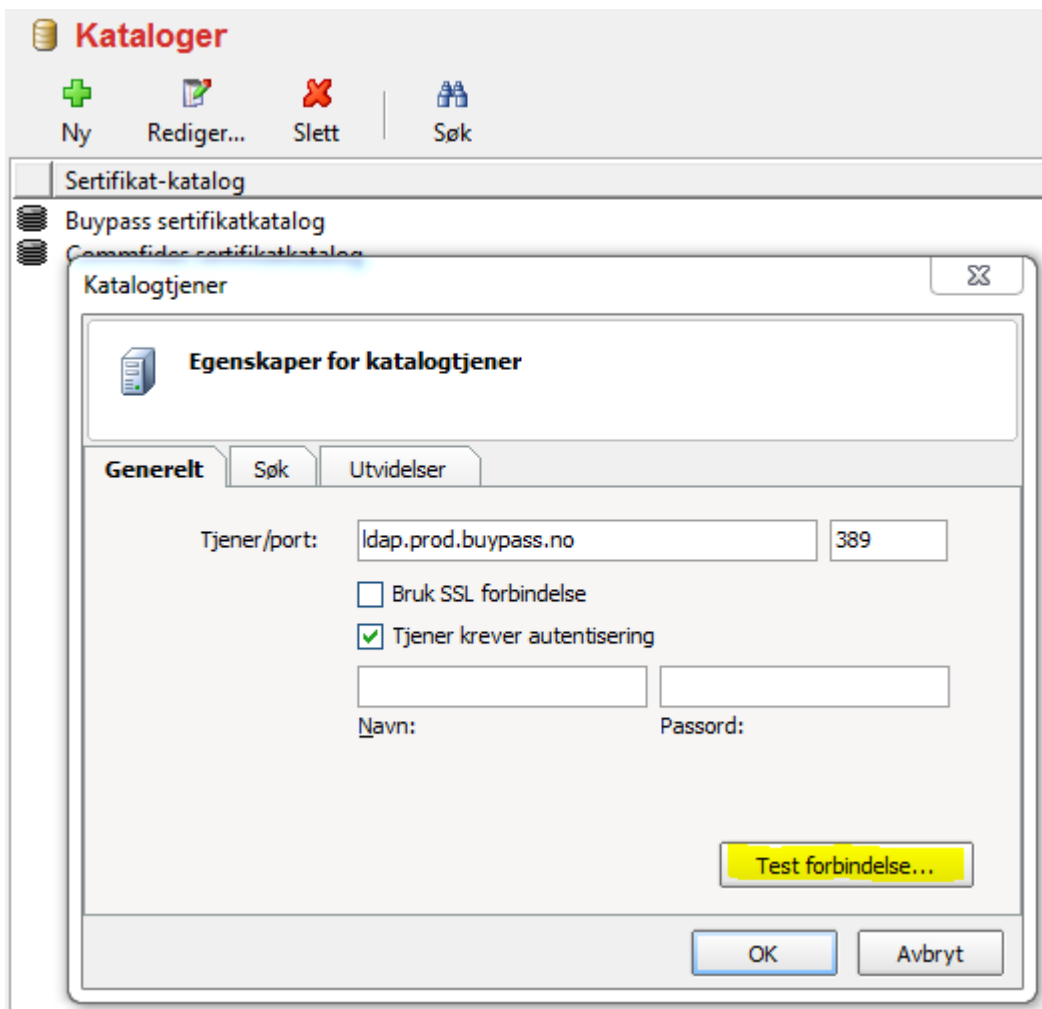


2 Sertifikatkatalog

Communicator har integrasjon mot sertifikatkatalogene til Buypass og Commfides. Dette tillater automatisk nedlasting av sertifikater dersom AR-funksjonene er aktivert (se seksjon "NHN Adresseregister"), samt manuell nedlasting av sertifikater.

Innstillingene for katalogsøk finnes under "Kataloger" i venstremenyen i Communicator. Dobbeltklikk på Buypass eller Commfides sertifikatkatalog for å se innstillinger og teste forbindelse.

NB: Man skal normalt sett ikke trenge å endre innstillinger her, kun i spesielle tilfeller. Brukernavn og passord skal stå tomt.



Hvis "Test forbindelse" gir negativt resultat kan det tyde på at det må åpnes i brannmur for denne tjenesten.

NB: Hvis katalogsøk ikke fungerer vil Communicator ikke kunne hente ned sertifikater automatisk!

3 Oppsett og oppdatering av eksterne partnere

3.1 Generelt

Oppsett av eksterne partnere er relativt enkelt, forutsatt at Communicator har forbindelse mot Norsk Helsenetts adresseregister og sertifikatkataloger. Hvis disse fungerer og er satt aktive vil Communicator i mange tilfeller klare å opprette partnere selv hvis meldingen som mottas/sendes inneholder HER-id til kontoret/legen. Hvis AR-oppgaven er aktivert vil partnere som allerede er opprettet bli oppdatert automatisk basert på info fra Adresseregisteret. Manuell oppretting og oppdatering av partnere er også mye enklere hvis Communicator kan nå disse tjenestene.

Partnerinformasjon ligger under Administrasjon → Partnere i venstremenyen i Communicator.

3.2 Manuell oppretting av partnere

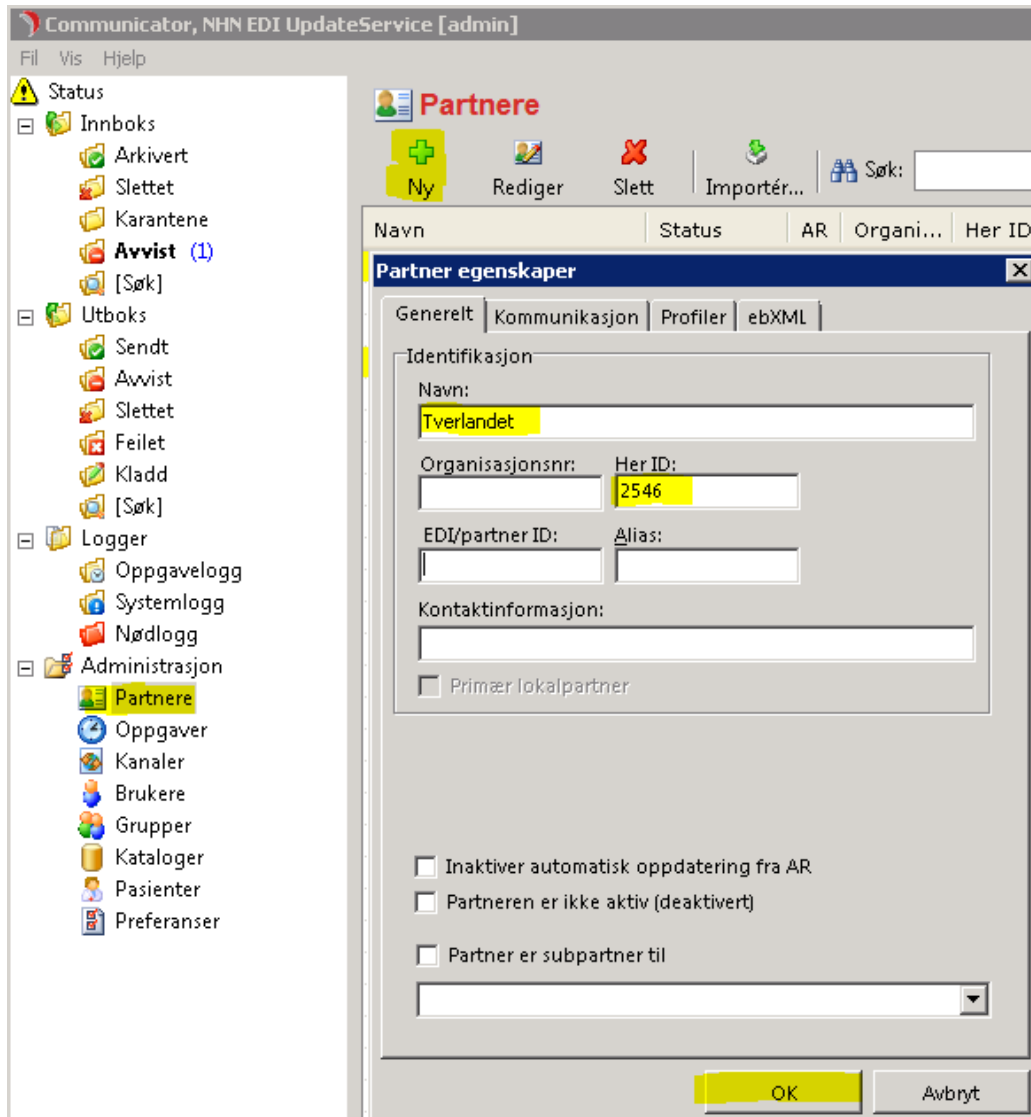
Før du oppretter en ny partner må du søke de opp i Norsk Helsenetts Adresseregister for å finne HER-IDen til kontoret.

Gå til <http://register.nhn.no/ar> og søk opp kontoret.

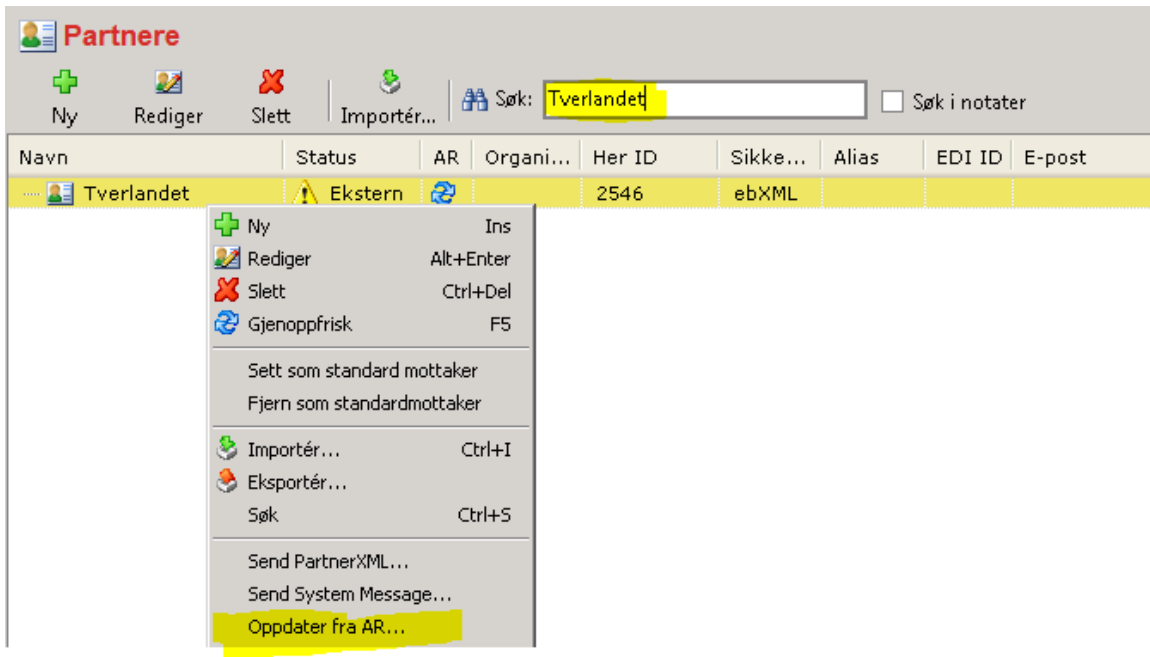
The screenshot shows the 'Adresseregisteret' website interface. At the top, there is a search bar with a 'SØK' button and a link to 'Avansert søk'. Below the search bar, the website header identifies 'Tverlandet Legesenter'. A yellow warning box states: 'OBS: Kort gyldighet på sertifikat. Krypteringssertifikat for denne virksomheten er i ferd med å gå ut. Dette vil føre til problemer med adressering, dersom sertifikatet ikke fornyes før utløpsdato. Ta kontakt med sertifikatutsteder for å oppdatere sertifikatet før det går ut på dato.' Below the warning, there are two tables of information.

Visningsnavn	Tverlandet Legesenter	HER-id	2546
Organisasjonsnavn	TVERLANDET LEGESENTER AS	EDI adresse	tverlandet-legesenter@edi.nhn.no
Organisasjonsnummer	885 509 312		ldap://dap.buypass.no/dc=Buypass,dc=no,CN=Bl
Virksomhetstype	Privatpraktiserende autorisert helsepersonell	Virksomhets sertifikat	Krypteringssertifikat Signeringssertifikat Gyldig til: 02.11.2015 Gyldig til: 02.11.2015
Faxnummer	75 50 71 39	CPPA	Vis CPP
Telefonnummer	75 50 71 31		

Kopier eller skriv ned HER-IDen, velg "Administrasjon" → "Partnere" i venstremenyen og trykk på knappen "Ny" øverst.



Legg inn HER-id fra Adresseregisteret i feltet "HER ID", og et navn. Lagre oppsettet ved å trykke "OK".



Bruk søkefeltet for å hente frem partneren som du nettopp lagret. Høyreklikk på partneren og velg "Oppdater fra AR". Communicator vil nå kontakte AR og hente ned info automatisk, og hvis kontoret har lagt inn informasjon om sertifikater i AR vil den også forsøke å laste ned sertifikater. Denne funksjonen kan også brukes for å oppdatere en eksisterende partner.

Hvis valget "Oppdater fra AR" ikke kan velges er ikke funksjonen aktivert i Communicator. Se avsnittet «NHN Adresseregister» for informasjon om hvordan dette aktiveres.

Etter oppdatering skal partneren ha fått inn **sertifikater**, markert med grønt emblem i feltet "status", **EDI-adresse** i feltet e-post, og **korrekt navn**. Legg merke til at Communicator ikke henter organisasjonsnummer. Dette kan kopieres fra Adresseregisteret og legges inn på partner manuelt. Husk å fjerne eventuelle mellomrom mellom tallene i organisasjonsnummeret.



3.3 Hva gjør man om partner ikke oppdateres korrekt?

Hvis EDI-adresse og navn ikke oppdateres tyder det på at Communicator ikke når NHNs adresseregister.

For å omgå problemet kan man dobbeltklikke på partneren for å åpne redigeringsvinduet og legge inn informasjonen manuelt. Legg inn korrekt navn i arkfanen "Generelt", og korrekt EDI-adresse i arkfanen "Kommunikasjon".

Hvis sertifikater ikke lastes ned automatisk er det mange mulige feilårsaker



- Kontoret har ikke sertifikater (usannsynlig)
- Kontoret har ikke lagt ut informasjon om sine sertifikater i Adresseregisteret
- Sertifikatpekerne (link til sertifikatkatalog hos utsteder) som kontoret har lagt ut i Adresseregisteret inneholder feil
- Communicator klarer ikke å nå sertifikatutstederens sertifikatkatalog. (Se avsnittet «Sertifikatkatalog» for mer info angående dette)

Det er mulig å laste ned og installere sertifikatene manuelt. Det finnes to måter å gjøre dette på. Nedlasting fra Adresseregisteret, eller nedlasting fra sertifikatkatalog. Disse metodene er beskrevet under.

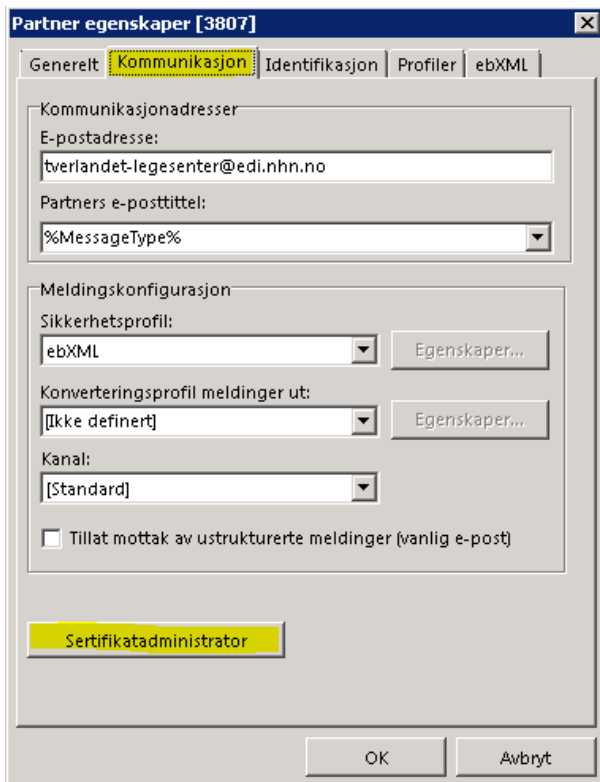
3.4 Nedlasting av sertifikater fra Adresseregisteret:

Søk opp partner i Adresseregisteret (<https://register.nhn.no/ar>) og klikk på "Krypterings sertifikat" og "Signerings sertifikat" for å laste ned sertifikatene til din maskin.

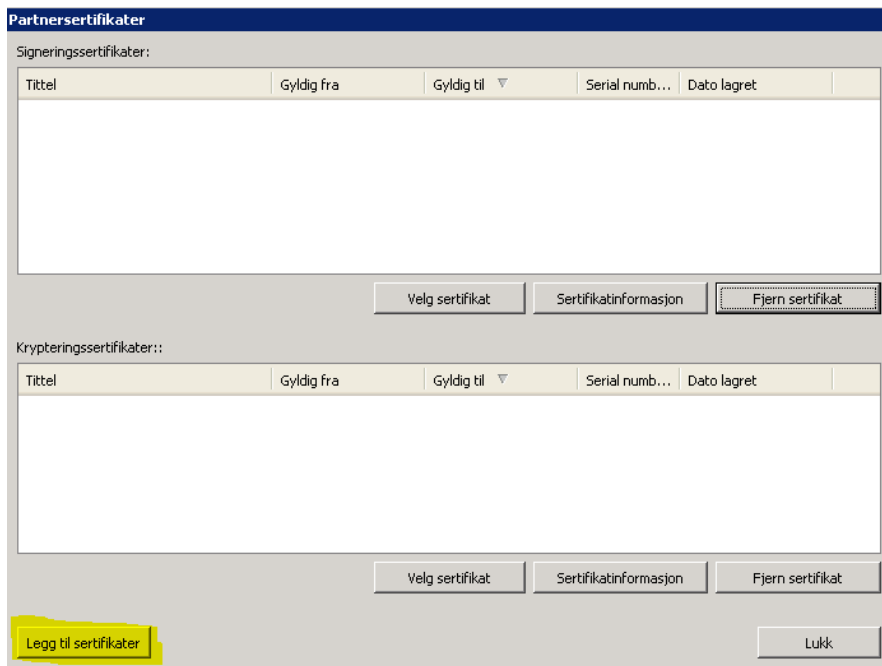
Om du ikke finner disse linkene i Adresseregisteret har ikke kontoret lagt ut sertifikatene her. Hopp i så fall til neste avsnitt, «nedlasting av sertifikater direkte fra sertifikatkatalog».

HER-id	2546
EDI adresse	tverlandet-legesenter@edi.nhn.no
	ldap://ldap.buypass.no/dc=Buypass,dc=no,CN=BU
Virksomhets sertifikat	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  Krypterings sertifikat Gyldig til: 02.11.2015 </div> <div style="text-align: center;">  Signerings sertifikat Gyldig til: 02.11.2015 </div> </div>

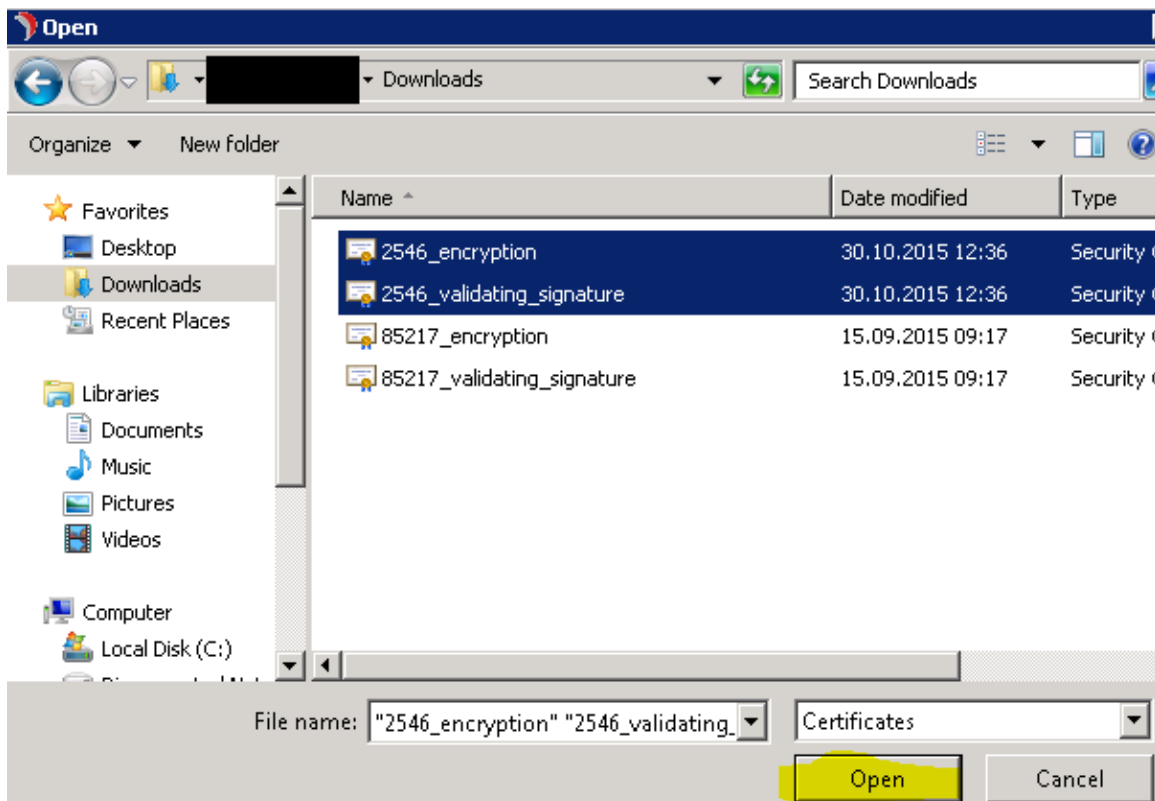
Dobbelklikk på partneren i Communicator for å åpne redigeringsvinduet, velg arkfanen "Kommunikasjon" og trykk på knappen "Sertifikatadministrasjon" nede til venstre.



Trykk på knappen "Legg til sertifikater" nede til venstre i det nye vinduet



Bruk filutforskeren til å finne sertifikatene du lastet ned fra Adresseregisteret. Filnavnet begynner med HER-IDen til kontoret. Hold inne CTRL på tastaturet mens du klikker for å velge begge. Trykk Open, og trykk "Aksepter sertifikat" i det neste vinduet.



Marker signeringscertifikatet og trykk "Velg sertifikat", gjør det samme for krypteringscertifikatet, velg deretter "luk" og "ok".

Partnersertifikater

Signeringscertifikater:

Tittel	Gyldig fra	Gyldig til ▼	Serial numb...	Dato lagret
✓ TVERLANDET LEGESENTER AS	03.10.2012 09:51:02	02.11.2015 14:45:14	11D9A122...	30.10.2015 12:44:39

Velg sertifikat Sertifikatinformasjon Fjern sertifikat

Krypteringscertifikater::

Tittel	Gyldig fra	Gyldig til ▼	Serial numb...	Dato lagret
✓ TVERLANDET LEGESENTER AS	03.10.2012 09:51:02	02.11.2015 14:45:14	11D9A05D...	30.10.2015 12:44:39

Velg sertifikat Sertifikatinformasjon Fjern sertifikat

Legg til sertifikater Lukk

3.5 Nedlasting av sertifikater direkte fra sertifikatkatalog:

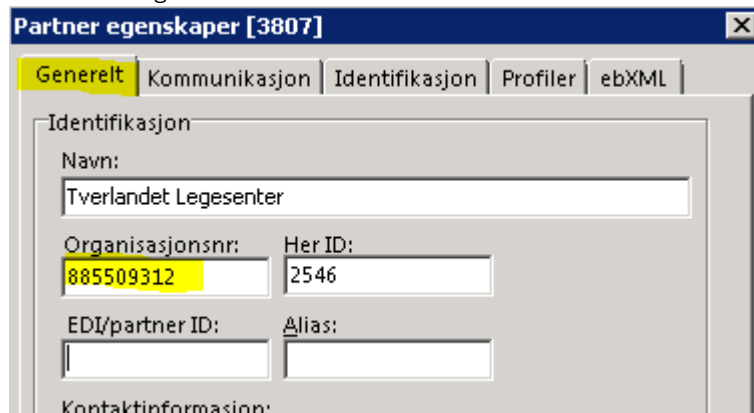
Hvis sertifikatene av en eller annen grunn ikke kan lastes ned fra Adresseregisteret, eller dersom kontoret ikke har lagt ut sertifikater kan man forsøke å søke direkte i sertifikatutsteders sertifikatkatalog.

OBS: Hvis kontoret ikke har lagt ut sertifikatene sine i AR slik at man ser gyldighetsperiode, kan man ikke være sikker på at man får korrekte sertifikater ved å bruke denne metoden. Dette søket kan gi mange resultater, og hvis kontoret ikke har publisert sertifikater i AR kan man ikke vite eksakt hvilket sertifikat kontoret bruker.

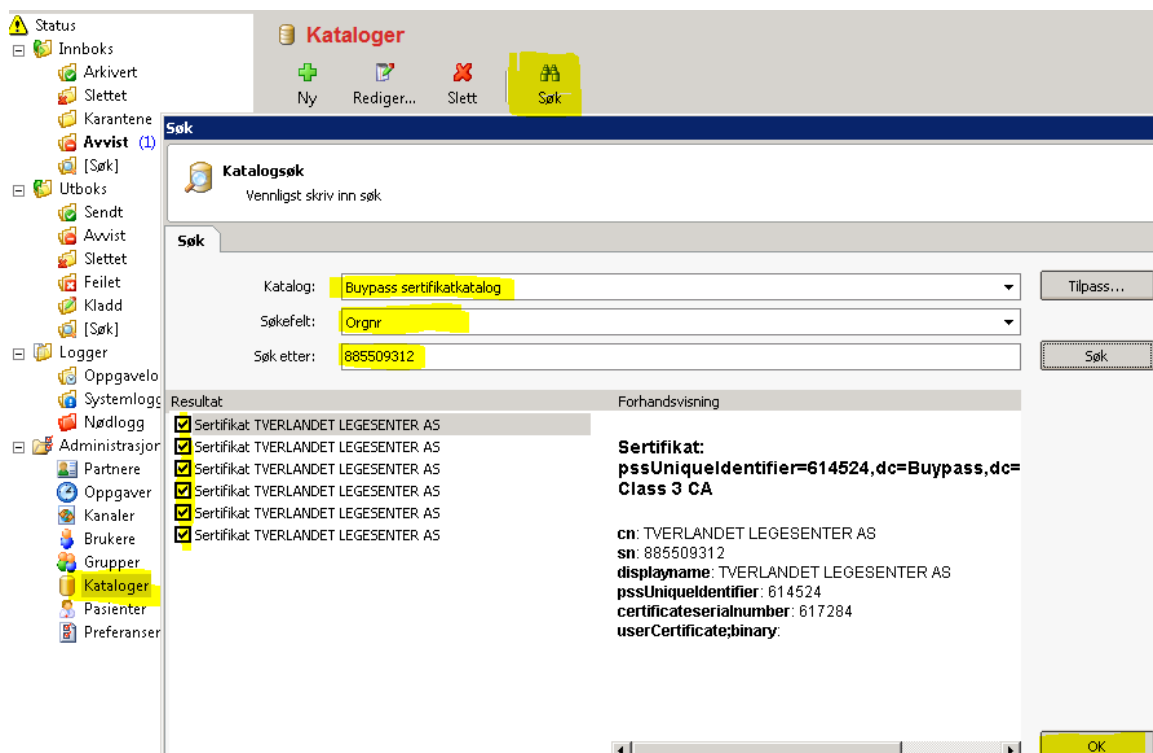
Hent organisasjonsnummeret til kontoret i Adresseregisteret

Visningsnavn	Tverlandet Legesenter
Organisasjonsnavn	TVERLANDET LEGESENTER AS
Organisasjonsnummer	885 509 312
Virksomhetstype	Privatpraktiserende autorisert helsepersonell

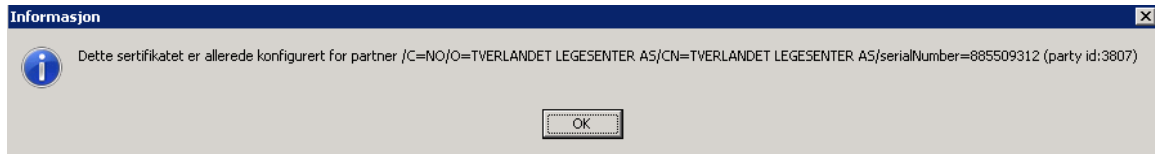
Kopier eller skriv ned nummeret, dobbeltklikk på partneren i Communicator for å åpne redigeringsvinduet, og legg inn organisasjonsnummeret i feltet "Organisasjonsnummer" i arkfanen "Generelt". **NBI: Organisasjonsnummeret skal legges inn uten mellomrom mellom tallene.** Når du kopierer fra Adresseregisteret kommer det med mellomrom, så husk å fjerne disse. Trykk deretter "OK" for å lagre.



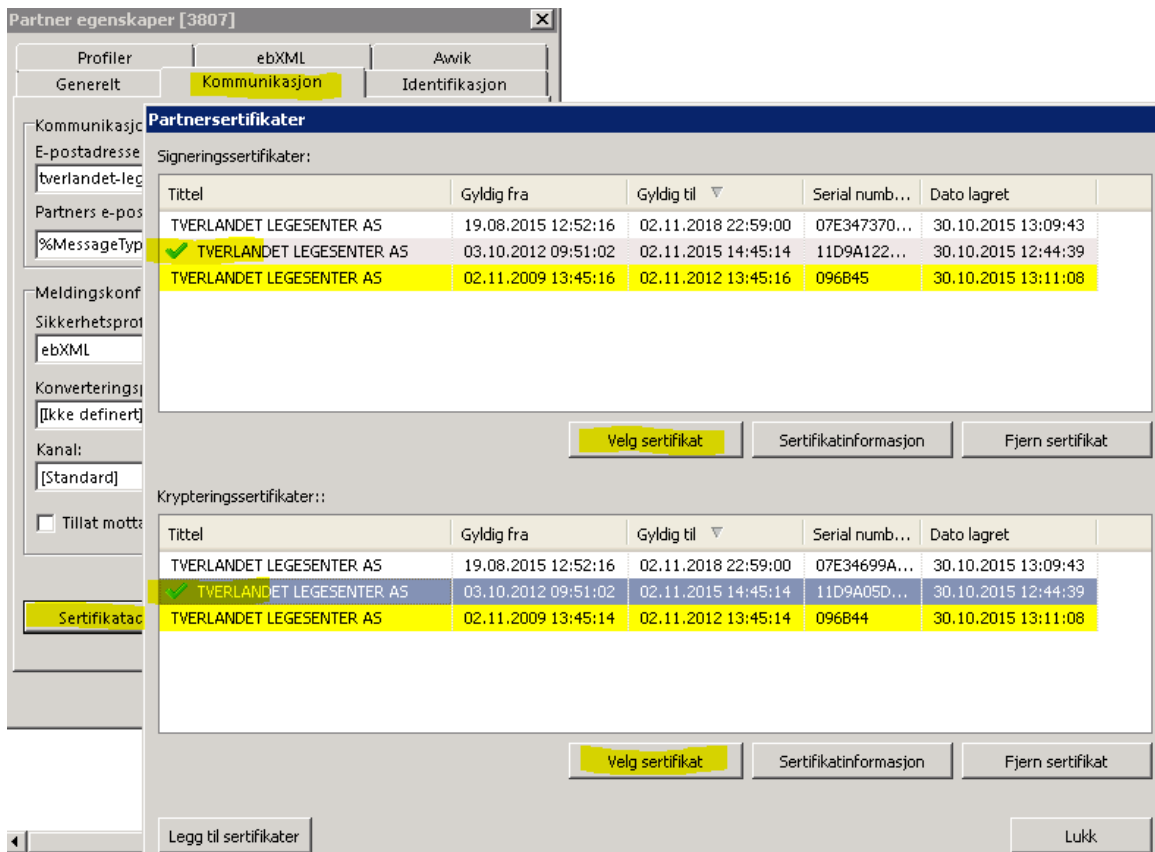
Velg "Kataloger" under "Administrasjon" i venstremenyen i Communicator, deretter knappen "Søk" øverst. Velg sertifikatutsteder i nedtrekksmenyen "Katalog". Som regel skal dette være Buypass, men det finnes også noen kontorer som bruker sertifikater utstedt av Commfides. Velg "orgnr" i nedtrekksmenyen "søkefelt" og legg inn organisasjonsnummeret til kontoret, uten mellomrom, i feltet "søk etter". Trykk deretter på knappen "Søk" ute til høyre. Hvis søket gir treff vil de listes opp i resultatvisningen. Hvis søket ikke gir treff kan du forsøke å velge en annen katalog. Trykk CTRL+A (eller klikk på alle) for å velge alle sertifikater, trykk deretter "OK".



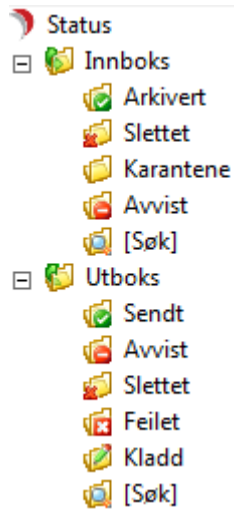
Trykk "OK" dersom du får informasjonsmeldinger som sier "Dette sertifikatet er allerede konfigurert for partner":



Gå til partnere i Communicator og finn aktuell partner, dobbeltklikk for å åpne redigeringsvinduet, velg arkfanen "Kommunikasjon" og deretter "Sertifikatadministrator" nede til venstre. Du får nå opp en oversikt over alle sertifikatpar som ble lastet ned fra katalogen. Hvis kontoret har lagt ut sertifikater i AR markerer du sertifikatene som har samme gyldighetsperiode som de som ligger i AR. Hvis kontoret ikke har lagt ut info i AR markerer du det signeringssertifikatet som ikke er utløpt på dato (sjekk kolonnen "gyldig til"). Hvis det er flere gyldige sertifikater velger du det som har kortest gyldighetsperiode. Gjør det samme for krypteringssertifikat. Trykk deretter "lukk" og "OK" for å lagre.



4 Innboks og Utboks, en kort forklaring



Meldinger som sendes og mottas i Communicator finnes i mappestrukturen til venstre i brukergrensesnittet. Meldingene vil legge seg i forskjellige mapper avhengig av status. Under følger en beskrivelse av de forskjellige mappene. Se avsnittet "vanlige feil" for en beskrivelse av hvordan man håndterer feil.

4.1 Meldinger i Innboks

Innboks (toppnivå):

På dette nivået skal det normalt sett ikke ligge noen meldinger, med unntak av partnerdefinisjoner. Partnerdefinisjoner importeres ved å dobbeltklikke på meldingen og velge "OK" i dialogboksen som dukker opp.

Arkivert:

Meldinger som ligger i Arkivert er levert videre til fagsystem. Meldingene er markert med statuskoder:

Mottatt

Meldinger med gul status (mottatt) er levert til fagsystem, men fagsystemet har foreløpig ikke kvittert for mottaket.

Akseptert

Meldinger med grønn status (akseptert) er levert til fagsystem og fagsystemet har kvittert for mottak. Positiv applikasjonskvittering er generert og vil bli sendt tilbake til avsender.

Feilet

Meldinger med rød status (feilet) er levert til fagsystem, men er blitt avvist - enten automatisk eller manuelt. Negativ applikasjonskvittering er generert og vil bli sendt tilbake til avsender.

Slettet:

Meldinger som ligger i mappen "slettet" er blitt slettet manuelt av bruker, eller av den automatiske vedlikeholdsoppgaven i Communicator.

Karantene:

Meldinger som havner i "karantene" kan ikke leveres videre til fagsystemet. Som oftest skyldes dette en teknisk feil, for eksempel nettverksproblemer, manglende rettigheter til innboksmappe, eller at mappen ikke eksisterer. Kontakt IT dersom problemet vedvarer.

Avvist:

Meldinger som havner i "avvist" kan ikke leveres videre til fagsystemet. Som oftest skyldes det av avsender ikke eksisterer i "partnere" i Communicator, at meldingen ikke kan dekrypteres, at meldingen er kryptert med feil protokoll, eller at avsenders elektroniske signatur ikke kan verifiseres.

Søk:

Søk kan brukes for å finne meldinger fra en spesifikk partner, meldinger av en spesifikk type, meldinger som er mottatt i en gitt periode, meldinger med en bestemt status, meldinger knyttet til en spesifikk pasient, eller en kombinasjon av alle de forannevnte mulighetene. Bruk knappen "Avansert søk" for å vise alle søkealternativene.


4.2 Meldinger i Utboks

Utboks (toppnivå):


Meldinger som ligger her er foreløpig ikke sendt. Disse meldingene vil bli forsøkt sendt ved neste meldingsutveksling. Dersom meldinger blir liggende lenge her tyder det på at noe er feil, se avsnittet «vanlige feil».

Sendt:


Meldinger som ligger i sendt er levert til server hos Norsk Helsenett. Meldingene er markert med statuskoder.

 **Sendt**

Meldinger med gul status (sendt) er levert til mottakers postkasse hos Norsk Helsenett. Communicator har ikke mottatt noen tilbakemelding fra mottaker.

 **Lvert**

Meldinger er lest inn i EDI-programvare (f.eks. Communicator) og dekryptert hos mottaker.

 **Akseptert**

Meldinger er lest inn i fagsystem hos mottaker.

NB: Enkelte meldingstyper vil aldri få status "akseptert". For eksempel vil meldinger av type Kvittering kun få status "sendt" og Applikasjonskvittering vil kun få status "Lvert". Dette er i henhold til standard. Enkelte andre meldingstyper vil heller ikke få status "akseptert", for eksempel egenandelsforespørsler til NAV/HELFO, der svaret kommer i form av en egen svarmelding i Innboks.

Avvist:

Meldinger som ligger i avvist er avvist av mottaker, det vil si at det er mottatt en negativ kvittering. Det kan også hende at mottaker ikke sender kvittering tilbake i det hele tatt (hverken positiv eller negativ). Communicator vil i så fall markere meldingen som avvist siden man ikke har fått noen slags bekreftelse/avvisning fra mottaker og man dermed ikke kan være sikker på om meldingen er levert eller avvist.

Dersom meldingen er avvist i mottakers EDI-programvare (f.eks. Communicator) skal dere ha mottatt en negativ transportkvittering. Åpne meldingen og velg arkfanen "relatert" for å se årsak.

Hvis meldingen er avvist i mottakers fagsystem skal dere ha mottatt en negativ applikasjonskvittering. Hvis fagsystemet hos mottaker har oppgitt en årsak til avvisning vil denne vises i kolonnen "kommentar".

Slettet:

Meldinger som ligger i mappen "slettet" er blitt slettet manuelt av bruker, eller av den automatiske vedlikeholdsoppgaven i Communicator.

Feilet:

Meldinger som ligger i feilet har ikke blitt levert til mottakers postkasse hos Norsk Helsenett. Dette skyldes som oftest at mottaker ikke eksisterer i "partnere" i Communicator, at meldingen som er generert av fagsystemet inneholder andre identifikatorer enn de som finnes på partner i Communicator, eller at det ikke finnes gyldige sertifikater for mottaker. Se avsnittet «vanlige feil».

Kladd:

Mappen er ikke i bruk.

Søk:

Søk kan brukes for å finne meldinger til en spesifikk partner, meldinger av en spesifikk type, meldinger som er sendt i en gitt periode, meldinger med en bestemt status, meldinger knyttet til en spesifikk pasient, eller en kombinasjon av alle de forannevnte mulighetene. Bruk knappen "Avansert søk" for å vise alle søkealternativene.

5 Vanlige feil

5.1 Generelt

Årsaken til at meldinger feiler finner man ved å dobbeltklikke på meldinga og velge arkfanen «egenskaper». Feilmeldinga vil vises i loggen. Alternativt kan man åpne arkfanen «relatert» og se på kvitteringen(e) som ligger der.

I Utboks/Avvist vil man i noen tilfeller se årsaken i kolonnen «kommentar». Kommentar er synlig dersom man har mottatt en negativ applikasjonskvittering, det vil si at fagsystemet hos mottaker har avvist meldingen.

5.2 Vanlige feil i Innboks

5.2.1 Decrypt failed

Logg:

```
2015-12-08 08:55:03,563 DIPS Communicator - 6.9.7.36527 (virtualadmin@VT-WIN7X64EN - Windows 7 Professional SP1 6.1.7601)
2015-12-08 08:55:03,570 This message was processed by Task 46
2015-12-08 08:55:04,861 ebXML konvoluttsignatur verifisert OK
2015-12-08 08:55:04,864 Meldingsvedlegg #1 dekryptert og behandlet : Konvolutt - EBXML.ENVELOPE fra Sykehuset AS
2015-12-08 08:55:04,883 No ebx Service Handler configuration exists - using default ebMSH values
2015-12-08 08:55:06,060 MELDINGEN BLE AVVIST
2015-12-08 08:55:06,060 Årsak: PKCS#7 decrypt failed with cert : Sertifikatinformasjon: Subject information: Country=NO,
Organization=DIPS ASA, CommonName=DIPS ASA, Serienummer: 075B2C6D163B9BA9634113, Valid in period: 2014-12-17T08:48:55 -
2018-01-31T22:59:00 [S/MIME decryption error (bad or invalid certificates and/or invalid PKCS7 datastream): Decrypt:
Could not decrypt file - Decrypt: Could not decrypt file - : ]
PKCS#7 decrypt failed with cert : Sertifikatinformasjon: Subject information: Country=NO, Organization=DIPS ASA,
CommonName=DIPS ASA, Serienummer: 075B2D41266D99D398FD68, Valid in period: 2014-12-17T08:48:55 - 2018-01-31T22:59:00
[S/MIME decryption error (bad or invalid certificates and/or invalid PKCS7 datastream): Decrypt: Could not decrypt file -
Decrypt: Could not decrypt file - : ]
```

Communicator har forsøkt å dekryptere meldinga med sitt lokale sertifikat, men det går ikke. Meldinga er avvist og teksten i loggen over er returnert til avsender i en negativ transportkvittering.

Årsak: Avsender har kryptert meldinga med feil sertifikat.

Tiltak: Avsender må få tak i korrekt sertifikat og sende meldinga på nytt. Mottaker bør sjekke at deres korrekte sertifikater ligger i NHNs Adresseregister slik at avsender har mulighet til å laste de ned.

5.2.2 Verifisering av ebXML-konvolutt feilet

Avsender har signert meldinga med sitt sertifikat, men signaturen kan ikke verifiseres hos mottaker (dere).

Årsak: Denne feilmeldinga kan tyde på at dere ikke har korrekte sertifikater for avsender. Feilen oppstår ofte i forbindelse med at avsender har byttet sertifikater.

Tiltak: Sjekk avsenders partneroppsett i Communicator. Kontroller at sertifikatene er gyldige. Søk opp avsender i NHNs Adresseregister og sjekk om sertifikatene som ligger her er de samme som dere har på avsender i Communicator.

Hvis sertifikatene i NHNs Adresseregister ikke er de samme som dere har i Communicator må dere laste ned sertifikatene som ligger i Adresseregisteret og legge de inn på partneren i Communicator. Etter at dette er gjort kan dere forsøke å høyreklikke på meldinga og velge «reakiver».

Hvis sertifikatene som ligger i NHNs Adresseregister er de samme som dere allerede har på partneren i Communicator kan det tenkes at avsender har byttet sertifikater, og at sertifikatinformasjon i Adresseregisteret ikke har blitt oppdatert ennå.

Siste utvei: Det er mulig å slå av verifisering av konvoluttsignatur i arkfanen «ebXML» i partneroppsettet for avsender. Etter at dette er gjort vil man sannsynligvis kunne reaktivere meldinga. NB: Dette er ikke i henhold til standard.

5.2.3 Ugyldig eller ukjent EDI format

Logg:

```
2015-12-08 11:04:43,979 DIPS Communicator - 6.9.7.36527 (virtualadmin@VT-WIN7X64EN - Windows 7 Professional SP1 6.1.7601)
2015-12-08 11:04:43,988 This message was processed by Task 26
2015-12-08 11:04:44,131 MELDINGEN BLE AVVIST
2015-12-08 11:04:44,131 Årsak: Ugyldig eller ukjent EDI format - kunne ikke identifisere meldingsformatet. Vennligst
verifiser at meldingen ble dekryptert riktig og at sikkerhetsprofilen for aktuell partner er riktig satt opp. (Kilde
datastørrelse er 2856 bytes)
```

Årsak: Avsender har sendt meldingen i et annet format enn forventet, sannsynligvis DES.

Tiltak: Avsender må sende meldinga på nytt, kryptert og signert med virksomhetssertifikater (ebXML).

Alternativt: Avsender må informere dere om hvilken DES-nøkkel de har brukt slik at dere kan legge inn nøkkelen i avsenders partneroppsett. Deretter kan dere sannsynligvis reaktivere meldinga. **NB:** Dette bør kun gjøres dersom avsender overhodet ikke har mulighet til å bruke ebXML. Å bruke DES i elektronisk meldingsutveksling er ikke i henhold til standard og bør så langt som mulig unngås.

5.2.4 Ukjent avsender

Logg:

```
2015-12-08 11:16:36,328 DIPS Communicator - 6.9.7.36527 (virtualadmin@VT-WIN7X64EN - Windows 7 Professional SP1 6.1.7601)
2015-12-08 11:16:36,340 This message was processed by Task 27
2015-12-08 11:16:36,416 MELDINGEN BLE AVVIST
2015-12-08 11:16:36,416 Årsak: Ukjent avsender " OfficialID=979543883 (ENH) HerID=100
RFC822Address=legekontoret@dips.local". For å kunne dekode denne melding må denne partneren eventuelt legges inn i
partnerdatabasen.
```

Årsak: Communicator har mottatt en melding fra en partner som ikke finnes i partneroversikten, eller som ikke gir et unikt treff i partnerlista. Det kan også tenkes at Communicator ikke har fått kontakt med NHNs Adresseregister da meldingen ble mottatt.

Tiltak: Sjekk først at Communicator har forbindelse mot NHNs Adresseregister (se eget avsnitt), forsøk deretter å rearkivere meldinga.

Hvis rearkivering feiler; søk etter EDI-adressen i partneroversikten. Om EDI-adressen ligger dobbelt vil ikke Communicator få et unikt treff. Dette kan skje dersom EDI-adressen er registrert på to forskjellige partnere (dobbelregistrering) eller dersom EDI-adressen er registrert på både toppnivå og undernivå på en enkelt partner.

Hvis du har to partnere med samme EDI-adresse må adressen fjernes fra én av partnerne. Pass på at adressen fjernes fra den partneren som ikke lenger skal være i bruk, som oftest er dette en partner som ikke har gyldige sertifikater, som ikke har registrert HER-id, eller som ligger med sikkerhetsprofil DES. Hvis EDI-adressen ligger både på topp- og undernivå kan adressen fjernes fra undernivå(ene). Undernivå vil arve adresse fra toppnivået.

Hvis EDI-adressen ikke finnes i partneroversikten hos deg må partner opprettes manuelt. Forsøk å søke opp EDI-adressen i NHNs Adresseregister og opprett deretter partner manuelt basert på informasjonen som ligger der.

5.2.5 Meldinger havner i karantene

Årsak: Hvis meldinger havner i Innboks/karantene betyr det at Communicator ikke klarer å levere meldingen videre til fagsystemet. Årsaken er som oftest at mappene som brukes for utveksling av meldinger mellom Communicator og fagsystem ikke er tilgjengelig. Communicator vil forsøke å rearkivere disse meldingene automatisk, meldingene vil bli levert dersom problemet løser seg.

Tiltak: Hvis problemet vedvarer må dere **kontakte IT-ansvarlig**, evt. systemleverandør eller DIPS Kundeservice. Meldinger i karantene blir ikke levert til fagsystem.

5.2.6 Meldinger ligger i Innboks/Arkivert men vises ikke i fagsystem

Hvis meldinger ligger i Innboks/Arkivert med gul status (mottatt), men ikke er kommet inn i fagsystem tyder det på at fagsystemet av en eller annen grunn ikke leser meldingene som Communicator har levert til utvekslingsmappen. Enkelte fagsystem har en egen «innboksleser», sjekk at denne kjører. Dersom det kun gjelder enkelte meldinger kan det tenkes at meldingen er lagt til «manuell behandling». Ta kontakt med systemleverandør dersom dere mistenker at det er problemer i fagsystemet.

5.3 Vanlige feil i Utboks

5.3.1 Utboks/Feilet: No encryption certificate

Logg:

```
2015-12-08 12:22:33,085 DIPS Communicator - 6.9.7.36527 (virtualadmin@VI-WIN7X64EN - Windows 7 Professional SP1 6.1.7601)
2015-12-08 12:22:33,121 Prosesserer melding C:\Profdoc Norge\Data\OUTBOX\aaaaaaaa.xml [2818 bytes]
2015-12-08 12:22:33,229 Sender assigned to Name=August September OfficialID=369.767 (HER) HerID=369.767 EDIID=369.767
Additional ids: HPR=9144897, (3) Name=Legekontoret AS OfficialID=100100100 HerID=100 RFC822Address=legekontoret@dips.local
2015-12-08 12:22:33,265 Scheduling new message for : Name=Sykehuset AS OfficialID=200 (HER) HerID=200 EDIID=200
2015-12-08 12:22:33,314 Encrypting Msg with ebXML to (5) Name=Sykehuset AS OfficialID=200 (HER) HerID=200 EDIID=200
RFC822Address=sykehuset@dips.local
2015-12-08 12:22:33,950 PKCS#7 encrypting payload in file C:\Profdoc Norge\Data\OUTBOX\aaaaaaaa.xml with certificate :
2015-12-08 12:22:33,955 No encryption certificate
2015-12-08 12:22:33,960 Meldingen hadde prosesseringsfeil - 0 meldinger skedulert - 1 meldinger feilet.
```

Årsak: Meldingen er forsøkt sendt til en partner som mangler sertifikater, eller hvor sertifikatene er utgått. Dette skal normalt sett ikke skje dersom Communicator har kontakt med NHNs Adresseregister og sertifikatkatalogene.

Tiltak: Søk opp mottaker i NHNs Adresseregister og sjekk om det ligger gyldige sertifikater der. I så fall; last de ned og legg de inn på partneren manuelt.

5.3.2 Utboks/Feilet: Fant ingen partner for meldingen (HER)

Logg:

```
2015-12-08 12:34:22,612 DIPS Communicator - 6.9.7.36527 (virtualadmin@VI-WIN7X64EN - Windows 7 Professional SP1 6.1.7601)
2015-12-08 12:34:22,647 Prosesserer melding C:\Profdoc Norge\Data\OUTBOX\aaaaaaaa.xml [2812 bytes]
2015-12-08 12:34:22,911 Sender assigned to Name=August September OfficialID=369.767 (HER) HerID=369.767 EDIID=369.767
Additional ids: HPR=9144897, (3) Name=Legekontoret AS OfficialID=100100100 HerID=100 RFC822Address=legekontoret@dips.local
2015-12-08 12:34:22,987 Scheduling new message for : Name=Kari Normann OfficialID=98763 (HER) HerID=98763 EDIID=98763,
Name=Incognito-kontoret AS OfficialID=98765 (HER) HerID=98765 EDIID=98765
2015-12-08 12:34:24,200 Fant ingen partner for meldingen Henvisning - XML.KITH.REF (ID: 36004d47-4fe2-4628-9b1a-
a56800cf25ea) til
Institusjon: Name=Incognito-kontoret AS OfficialID=98765 (HER) HerID=98765 EDIID=98765
Avdeling: Name=Kari Normann OfficialID=98763 (HER) HerID=98763 EDIID=98763
Person: .
2015-12-08 12:34:24,206 Meldingen hadde prosesseringsfeil - 0 meldinger skedulert - 1 meldinger feilet.
```

Årsak: Meldingen fra fagsystemet er adressert med identifikatorer som ikke gir treff i partnerregisteret i Communicator, og heller ikke i NHNs Adresseregister (hvis funksjonen er aktivert)

Tiltak: Sjekk at HER-idene (både nivå 1 og nivå 2) er aktive i NHNs Adresseregister. Hvis en eller begge er deaktiverte må meldinga sendes på nytt fra fagsystem, med korrekt adressering. Hvis begge HER-idene er aktive er sannsynligvis AR-funksjonen i Communicator deaktivert. Se eget avsnitt om hvordan man aktiverer denne.

5.3.3 Utboks/Feilet: Fant ingen partner for meldingen (uten HER)

Logg:

```
2015-12-08 12:45:39,512 DIPS Communicator - 6.9.7.36527 (virtualadmin@VI-WIN7X64EN - Windows 7 Professional SP1 6.1.7601)
2015-12-08 12:45:39,565 Prosesserer melding C:\Profdoc Norge\Data\OUTBOX\aaaaaaaa.xml [3365 bytes]
2015-12-08 12:45:39,674 Sender assigned to Name=August September OfficialID=369.767 (HER) HerID=369.767 EDIID=369.767
Additional ids: HPR=9144897, (3) Name=Legekantoret AS OfficialID=100100100 HerID=100 RFC822Address=legekantoret@dips.local
2015-12-08 12:45:39,850 Scheduling new message for : Name=Normann, Ola OfficialID=99887123 (HPR) EDIID=99887123, Name=Det
Gammeldagse Kontoret AS OfficialID=963963963 (ENH) EDIID=963963963
2015-12-08 12:45:40,062 Fant ingen partner for meldingen Henvisning - XML.KITH.REF (ID: f80c3593-d492-42fc-ac5f-
a56800d24299) til
Institusjon: Name=Det Gammeldagse Kontoret AS OfficialID=963963963 (ENH) EDIID=963963963
Avdeling:
Person: Name=Normann, Ola OfficialID=99887123 (HPR) EDIID=99887123.
2015-12-08 12:45:40,070 Meldingen hadde prosesseringsfeil - 0 meldinger skedulert - 1 meldinger feilet.
```

Årsak: Meldingen fra fagsystemet er adressert med identifikatorer som ikke gir treff i Communicators partnerregister. I eksempelet over har fagsystemet ikke brukt HER-ider for å adressere meldinga, kun organisasjonsnummer og HPR-nummer. Communicator kan dermed ikke slå opp i NHNs Adresseregister for å finne mottaker.

Tiltak: Hvis Communicator skal kunne sende denne meldinga må organisasjonsnummeret registreres på korrekt partner. Høyreklikk deretter på meldinga og velg «send på ny»

Man bør helst bruke HER-ider (tjenestebasert adressering/OSEAN) når man sender meldinger, slik at Communicator kan finne evt. ukjente mottakere i NHNs Adresseregister.

5.3.4 Utboks (toppnivå): Meldinger blir liggende på toppnivå i Utboks uten å bli sendt

Meldinger som ligger på toppnivå i Utboks venter på å bli sendt. Hvis meldinger blir liggende der lenge tyder det på at noe er galt.

Meldingsoverføring feilet

feiladresse@dips.local

Årsak::

Unknown user

Hvis EDI-adressen er feil eller deaktivert hos Norsk Helsenett vil man få en feil som sier «meldingsoverføring feilet – unknown user...». Bruk NHNs Adresseregister for å finne korrekt EDI-adresse og oppdater partner med korrekt informasjon. Meldinga vil da bli sendt ut ved neste meldingsutveksling.

Meldingsoverføring feilet

Årsak::

No mail address specified

Hvis EDI-adresse mangler på partner vil man få feilmeldingen «No mail address specified». Bruk NHNs Adresseregister for å finne korrekt EDI-adresse og oppdater partner.

Meldingsoverføring feilet

sykehuset@dips.local

Årsak::

Socket feil # 10061

Oppkobling avvist

Hvis forbindelsen mot Norsk Helsenetts meldingstjenere ikke fungerer vil man få en feilmelding av typen «socket feil» etterfulgt av en tallkode. Dette kan skyldes interne nettverksproblemer på kontoret, at linja mot Norsk Helsenett er nede, eller at serverne hos Norsk Helsenett er nede. Dette problemet vil sannsynligvis gjelde alle utgående og innkommende meldinger, **det er derfor meget viktig at dere kontakter IT-ansvarlig dersom problemet vedvarer!**

5.3.5 Utboks/Avvist: Decrypt failed with...

```
2015-12-08 10:26:29,720 MELDINGEN BLE AVVIST
2015-12-08 10:26:29,720 Årsak: PKCS#7 decrypt failed with cert : Sertifikatinformasjon: Subject information:
Country=NO, Organization=DIPS ASA, CommonName=DIPS ASA, Serienummer: 075B2C6D163B9BA9634113, Valid in period:
2014-12-17T08:48:55 - 2018-01-31T22:59:00 [S/MIME decryption error (bad or invalid certificates and/or invalid
PKCS7 datastream): Decrypt: Could not decrypt file - Decrypt: Could not decrypt file - : ]
PKCS#7 decrypt failed with cert : Sertifikatinformasjon: Subject information: Country=NO, Organization=DIPS
ASA, CommonName=DIPS ASA, Serienummer: 075B2D41266D99D398FD68, Valid in period: 2014-12-17T08:48:55 - 2018-01-
31T22:59:00 [S/MIME decryption error (bad or invalid certificates and/or invalid PKCS7 datastream): Decrypt:
Could not decrypt file - Decrypt: Could not decrypt file - : ]
```

Årsak: Mottaker kan ikke dekryptere melding dere har sendt.

Tiltak: Feilmeldinga i loggen viser hvilket sertifikat mottaker har forsøkt å dekryptere meldinga med. Sjekk om dere har dette sertifikatet i partneroppsettet for mottaker. Hvis dere har flere gyldige sertifikater for mottaker må dere passe på at sertifikatene som er nevnt i feilmeldinga er de som brukes (markert med grønn hake). Hvis dere ikke har de korrekte sertifikatene må dere laste de ned fra NHNs Adresseregister eller fra sertifikatkatalog og legge de inn i partneroppsettet for mottaker.

5.3.6 Utboks/Avvist: Verifisering av ebXML-konvolutt feilet

Årsak: Dette skyldes at mottaker ikke kan verifisere avsenders (deres) signatur, sannsynligvis fordi de ikke har korrekte sertifikater for avsender (dere).

Tiltak: Mottaker må sørge for å få tak i korrekte sertifikater for avsender. Alternativt kan mottaker slå av verifisering av signatur, men dette anbefales ikke da det ikke er i henhold til standard.

Avsender (dere) må passe på at de korrekte sertifikatene er publisert i NHNs Adresseregister slik at mottaker har mulighet til å laste de ned til seg. Hvis mottaker bruker DIPS Communicator kan man også forsøke å sende en partnerdefinisjon som mottaker kan importere i sin Communicator.

5.3.7 Utboks/Avvist: No receipt(s) received

Årsak: Mottaker av meldinga har ikke sendt kvittering tilbake til dere. Siden Communicator dermed ikke kan vite om meldinga er kommet frem eller ikke endres status automatisk til «avvist».

Tiltak: Avsender bør sjekke at EDI-adresse og sertifikater på partner samsvarer med det som ligger på mottaker i NHNs Adresseregister, samt sjekke at adresseregisteret i fagsystemet inneholder korrekte identifikatorer for mottaker.

Hvis alt over ser ut til å være korrekt ligger feilen sannsynligvis hos mottaker.

5.3.8 Utboks/Avvist: Andre feil

På meldinger som avvises av mottagers fagsystem vil årsaken vises i kolonnen kommentar. Når meldinger avvises av fagsystemet hos mottaker skyldes det ikke feil i selve meldingsutvekslingen, men feil i innholdet i meldingen.

Type	Status	Kommentar	Vedr	Til
Mikrobiologi	● Avvist		Serum	Legekontoret AS
Epikrise	● Avvist	Pasienten finnes ikke i mottakersystemet:	Innleggelse	Legekontoret AS

Teksten vil variere avhengig av hvilket fagsystem mottaker bruker. De mest vanlige årsakene er av typen «pasient finnes ikke» og «mottaker finnes ikke». På meldinger til NAV er de vanligste feilene at det er satt feil dato for sykmeldingsperiode, at diagnosen er «feil», at legens personlige se, eller at meldingen er en duplikat. Duplikat-meldinger til NAV kan trygt slettes.

«Pasient finnes ikke...» kan f.eks. skyldes at pasienten har byttet fastlege og at meldingen egentlig skulle vært sendt til en annen lege ved et annet legekantor, eller at fødselsnummeret som ligger på pasienten er ufullstendig eller feil.

«Mottaker finnes ikke...» kan skyldes at legen ikke lenger jobber på det aktuelle kontoret. Alternativt kan det være at dere ikke har adressert meldingen til en lege, kun til selve legekantoret. En del kontorer vil avvise meldinger dersom det ikke er spesifisert hvilken lege meldingen skal til.

6 E-læring

E-læringsmaterieill er tilgjengelig her:

<http://updates.nhn.no/dips/communicator/E-L%c3%a6ring/>

Adressen over er kun tilgjengelig fra maskiner som har tilgang til Norsk Helsenett.

7 Teknisk informasjon

7.1 Porter

Følgende porter må være åpne for at Communicator skal ha full funksjonalitet:

Protokoll	Port	Tjeneste	URL
SMTP	25	Meldingsutveksling (Ut)	smtp.edi.nhn.no
POP	110	Meldingsutveksling (inn)	pop.edi.nhn.no
HTTPS	443	NHN Adresseregister (oppslag)	https://ws.nhn.no/Basic/v1/AR
LDAP	389	Buypass sertifikatkatalog	ldap.prod.buypass.no og ldap.buypass.no
HTTP	80	Buypass Certificate Revocation List	http://crl.buypass.no
LDAP	389	Commfides sertifikatkatalog	ldap.commfides.com
HTTP	80	Verisign Certificate Revocation List	http://SVRSecure-G3-crl.verisign.com/SVRSecureG3.crl

Sertifikatene til NHN Adresseregister er utstedt av Verisign. Communicator gjør en sjekk mot revokeringslista til Verisign for å bekrefte at sertifikatet fortsatt er gyldig. Revokeringslista ligger på internett. Internett-tilgang kan f.eks. ordnes ved å bruke NHNs "Flex-plugin". Automatisk oppslag i Adresseregisteret vil i mange tilfeller ikke fungere dersom Verisign ikke kan nås.