

FAQ Komfort-Client

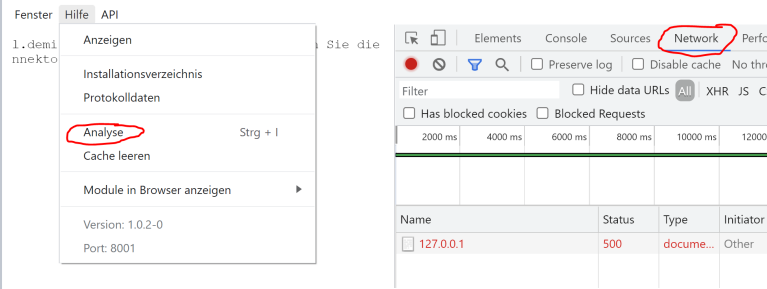
#	Problem	Antwort										
1	Verbindung zum Konnektor ist fehlgeschlagen	<p>Bei der Konfiguration des Konnektors wird beim Speichern der Konfiguration die Verbindung getestet. Schlägt dieser Test fehl, besteht keine Verbindung zum Konnektor. Testen Sie die Verbindung mit folgenden Kommandos:</p> <div><div>Windows</div><pre>curl -v --noproxy '*' http://<Konnektor IP>/connector.sds curl -v --noproxy '*' https://<Konnektor IP>/connector.sds</pre></div> <p>Mindestens einer der beiden Kommandos sollte erfolgreich sein.</p>										
2	<p>Der Aufruf von https://portal.demis.rki.de/ schlug fehl. Authentifizierung fehlgeschlagen</p> <p>Prüfen Sie die Verbindung zum Internet/TI-Konnektor, sowie Ihre lokale Netzwerk-Konfiguration.</p>	<p>Prüfen Sie im TI Lagebild, ob das Meldeportal in der TI erreichbar ist.</p> <p>Prüfen Sie mit tracert wohin die TCP/IP Pakete geroutet werden mit folgenden 2 Kommandos:</p> <div><div>Windows</div><pre>tracert portal.demis.rki.de tracert id.impfnachweis.info</pre></div> <p>Die Adressen müssen dabei zu 100.102.136.50 und 100.102.17.10 aufgelöst werden und im Ablauf muss eine der ersten IP Adressen die Adresse des Konnektors sein.</p> <p>Ist dies nicht der Fall, wurde das Routing nicht eingerichtet.</p> <p>Sollte es dennoch nicht funktionieren, prüfen Sie mit curl ob die folgenden Seiten erreichbar sind:</p> <div><div>Windows</div><pre>curl -k -v --noproxy '*' https://portal.demis.rki.de curl -k -v --noproxy '*' https://id.impfnachweis.info curl -k -v --noproxy '*' http://ssl-c3-cal-ev-2009.ocsp.d-trust.net</pre></div> <p>Stellen Sie sicher, dass das DEMIS Bestandsnetz im Konnektor aktiv ist.</p> <p><u>Falls es dennoch nicht funktioniert senden Sie uns:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• die IP Adresse Ihres Konnektors über die das Routing laufen soll• Die Ausgaben von:<ul style="list-style-type: none">◦ tracert portal.demis.rki.de◦ tracert id.impfnachweis.info◦ curl -k -v --noproxy '*' https://portal.demis.rki.de◦ curl -k -v --noproxy '*' https://id.impfnachweis.info• Ist auf dem Rechner ein Proxy konfiguriert?										
3	Wo speichert der Komfort-Client die Konfiguration, die Logs und wo wird es installiert?	<table><tr><th>Inhalt</th><th>Pfad</th></tr><tr><td>Installationspfad</td><td>C:\Program Files (x86)\DEMISMeldung</td></tr><tr><td>Arbeitsplatz spezifische Konfiguration</td><td>C:\ProgramData\DEMISMeldung\conf (%programdata%)</td></tr><tr><td>Benutzer spezifische Konfiguration</td><td>C:\Users\<user>\AppData\Roaming\DEMISMeldung (%appdata%)</td></tr><tr><td>Protokolldaten</td><td>C:\Users\<user>\AppData\Local\DEMISMeldung\log (%localappdata%)</td></tr></table>	Inhalt	Pfad	Installationspfad	C:\Program Files (x86)\DEMISMeldung	Arbeitsplatz spezifische Konfiguration	C:\ProgramData\DEMISMeldung\conf (%programdata%)	Benutzer spezifische Konfiguration	C:\Users\<user>\AppData\Roaming\DEMISMeldung (%appdata%)	Protokolldaten	C:\Users\<user>\AppData\Local\DEMISMeldung\log (%localappdata%)
Inhalt	Pfad											
Installationspfad	C:\Program Files (x86)\DEMISMeldung											
Arbeitsplatz spezifische Konfiguration	C:\ProgramData\DEMISMeldung\conf (%programdata%)											
Benutzer spezifische Konfiguration	C:\Users\<user>\AppData\Roaming\DEMISMeldung (%appdata%)											
Protokolldaten	C:\Users\<user>\AppData\Local\DEMISMeldung\log (%localappdata%)											
4	Wie kann in einer Masseninstallation die Konfiguration gleich mitgeliefert werden?	<p>Installieren Sie sich den Komfor-Client lokal und nehmen die Konfiguration vor. Anschließend können Sie die Konfigurationsdatei aus "C:\ProgramData\DEMISMeldung\conf\" bzw. C:\Users\<user>\AppData\Roaming\DEMISMeldung bei der Masseninstallation nutzen und mit installieren.</p>										

5	Die Authentisierung schlägt fehl. Woran kann das liegen?	<p>Prüfen Sie mit tracert wohin die TCP/IP Pakete geroutet werden mit folgenden 2 Kommandos:</p> <div data-bbox="487 184 1484 346"> <p>Windows</p> <pre>tracert portal.demis.rki.de tracert id.impfnachweis.info</pre> </div> <p>Die Adressen müssen dabei zu 100.102.136.50 und 100.102.17.10 aufgelöst werden und im Ablauf muss eine der ersten IP Adressen die Adresse des Konnektors sein.</p> <p>Ist dies nicht der Fall, wurde das Routing nicht eingerichtet.</p> <p>Prüfen Sie mit curl, ob die Seiten geladen werden können:</p> <div data-bbox="487 525 1484 625"> <pre>curl -v --no-proxy '*' https://portal.demis.rki.de curl -v --no-proxy '*' https://id.impfnachweis.info</pre> </div> <p>Um eine Verbindung zu id.impfnachweis.info bzw. portal.demis.rki.de aufzubauen, prüft der Client außerdem die in den Zertifikaten beider Server angegebenen Sperrlisten und OCSP Server. Daher müssen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OCSP-Antwortdienst: http://ssl-c3-ca1-ev-2009.ocsp.d-trust.net 2. CRL-Verteilpunkte <ol style="list-style-type: none"> a. ldap://directory.d-trust.net/CN=D-TRUST%20SSL%20Class%203%20CA%201%20EV%202009,O=D-Trust%20GmbH,C=DE?certificate_revocation_list b. http://crl.d-trust.net/crl/d-trust_ssl_class_3_ca_1_ev_2009.der.crl c. http://cdn.d-trust-cloudcrl.net/crl/d-trust_ssl_class_3_ca_1_ev_2009.crl <p>erreichbar sein. Schalten Sie diese an ihre Firewall frei und prüfen Sie die Firewall Logs.</p> <p>Alternativ können Sie auf dem Rechner auch die Zertifikatsprüfung ausschalten: https://answers.microsoft.com/en-us/windows/forum/all/how-do-i-completely-disable-certificate-revocation/1b0fc24-9a10-427b-b2c5-e1e29d54c02e</p>
6	Ist der Komfort-Client Terminalserver fähig?	Die Applikation sollte Terminalserver fähig sein. Wir haben es allerdings nicht ausprobiert. Viele Krankenhäuser betreiben ihn unter Citrix.
7	Gibt es einen Silent Installation-/Deinstallations Parameter für den DEMIS Komfort Client für eine automatisierte Verteilung?	<p>Unter Windows kann die Installationsdatei (.exe) so ausgeführt werden, dass die Installation silent („/S“) erfolgt:</p> <div data-bbox="487 1192 1484 1327"> <p>Beispiel</p> <pre>> Installation_DEMISMeldung_v1.0.2-0.exe /S</pre> </div> <p>Deinstallation:</p> <div data-bbox="487 1392 1484 1465"> <pre>> „Uninstall DEMISMeldung.exe“ /S</pre> </div>
8	Kann man sehen wohin sich der Komfort-Client verbindet um Fehler einzugrenzen?	<p>Die Formulare im Komfort-Client werden durch den enthaltenen Chromium dargestellt. Unter Hilfe Analyse öffnen sich rechts die Developer Tools. Wählen Sie dort oben den Bereich Netzwerk und im unteren Bereich werden alle Verbindungen angezeigt:</p> <div data-bbox="483 1591 1242 1879"> <p>The screenshot shows the DEMIS client window with the 'Hilfe' menu open and 'Analyse' selected. To the right, the Chrome DevTools 'Network' tab is active, displaying a failed request to 127.0.0.1 with a status of 500.</p> </div>

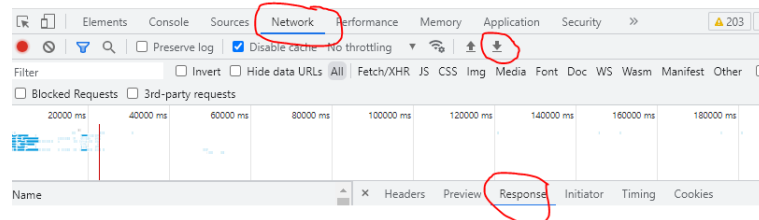
9	Was bedeutet die Fehlermeldung " wrong profession_oid "?	<p>Zum Melden muss eine SMC-B für ein Krankenhaus genutzt werden, siehe Voraussetzung #2. Die genutzte SMC-B enthält nicht die profession_oid eines Krankenhauses.</p> <p>Sie können das überprüfen, indem Sie das AUT Zertifikat der SMC-B auslesen und sich ansehen.</p>
10	Wofür wird die SMC-B benutzt?	<p>Die SMC-B/der Konnektor wird für 2 Dinge benötigt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. für das Routing in die TI. Dabei ist egal über welchen Konnektor geroutet wird. Wichtig ist dass eine Verbindung in die TI besteht. 2. für die Authentisierung. Dabei ist wichtig, dass eine SMC-B des Krankenhauses genutzt wird. Auf der SMC-B ist die die Telematik-ID gespeichert, die die IK Nummer enthält, die zur Anzeige aller Standorte genutzt wird.
11	Ist der Komfort-Client mandantenfähig?	<p>Der Komfort-Client ist eine Anwendung, bei der die Konfiguration:</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbeitsplatzspezifisch (für alle Nutzer an diesem Rechner) oder • benutzerspezifisch (jeder Nutzer hat seine eigene Konfiguration) <p>abgelegt werden kann. Siehe auch Fragen #3 und #4.</p>
12	Ist es möglich, zu testen, ob das Melden funktioniert?	<p>Testmeldungen kann man leider nicht im Produktivsystem verschicken. Wenn Sie einen echten Fall in der Klinik haben, dann können Sie den natürlich direkt melden und sehen ob es funktioniert. Alternativ empfehlen wir Kontakt mit dem zuständigen Gesundheitsamt aufzunehmen und einen Test abzusprechen und in diesem Fall dann "Test" als Vorname/Nachname/Strasse der betroffenen Person zu nutzen.</p>
13	Beim Senden der Meldung erhalte ich den Fehler " HTTP 422 : Unable to find a match for profile " Woran kann das liegen?	<p>Stellen Sie bei der Meldung folgendes sicher:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bei der meldenden Einrichtung muss eine Telefonnummer oder Email angegeben sein • der Name und Vorname der betroffenen Person darf keine Zahlen enthalten
14	Beim Senden der Meldung erhalte ich den Fehler " HTTP 422 : Notifier and not ifier facility not available " Woran kann das liegen?	<p>Stellen Sie bei der Meldung sicher, dass die angegebenen Postleitzahlen real existieren, da anhand dieser das Gesundheitsamt ermittelt wird.</p>
15	Beim Senden der Bettenbelegung erhalte ich den Fehler " Das Notification Gateway ist aktuell nicht erreichbar 400 Bad Request "	<p>Die SMC-B ist nicht die eines Krankenhauses (ProfessionOID 1.2.276.0.76.4.53) und hat nicht die erforderliche Telematik-ID der Form 5-2-xxxxxxx.</p> <p>Stellen Sie sicher, dass die SMC-B eines Krankenhauses genutzt wird.</p>

16 Beim Senden der Meldung erhalte ich den Fehler: **"Es ist ein Fehler aufgetreten"** ohne weitere Details.

Die Formulare im Komfort-Client werden durch den enthaltenen Chromium dargestellt. Unter Hilfe Analyse öffnen sich rechts die Developer Tools. Wählen Sie dort oben den Bereich Netzwerk und im unteren Bereich werden alle Verbindungen angezeigt:



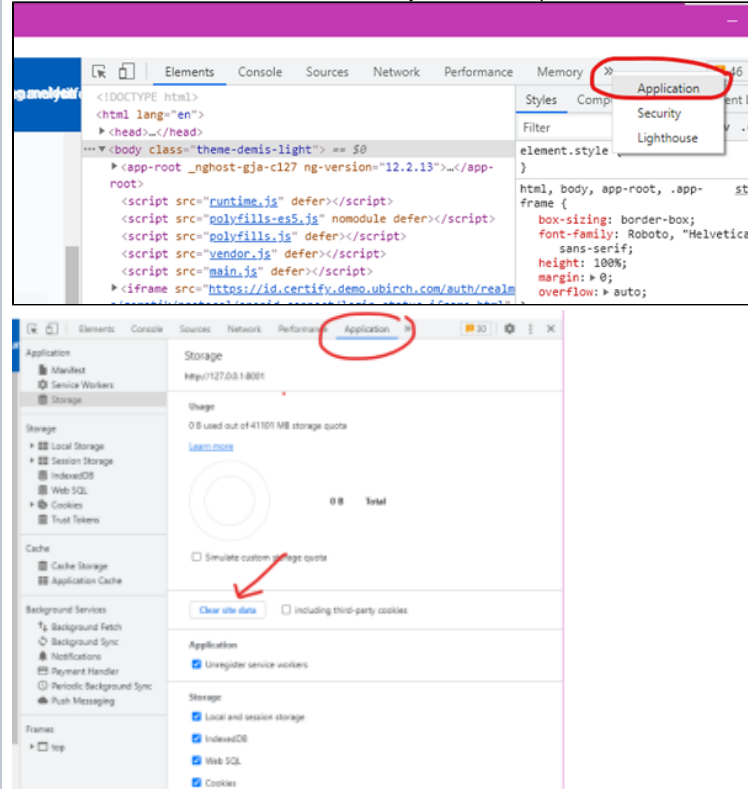
- Starten Sie dann oben Links mit **"DEMIS Meldung erstellen"** von vorn und gehen bis zum Fehler !!!
- klicken Sie im rechten Teil auf den roten fehlerhafte Request, dann erscheint ein Response Menü darüber. Die Response ist wichtig und enthält den wahren Fehler:

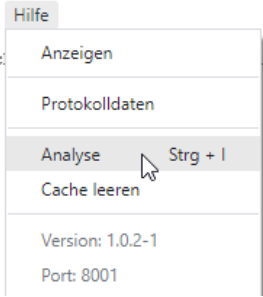
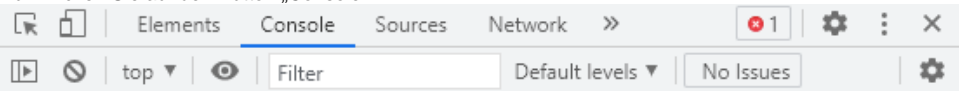



- Sollten Sie das Problem nicht finden downloaden sie mit dem Pfeil nach unten das HAR File und senden es uns.

17 Wie leere ich den lokal Storage im Komfort-Client?

Öffnen Sie im Komfort-Client unter Hilfe Analyse die Developer Tools. Dort kann der Storage gelöscht werden.



18	<p>Was ist beim Fehler "Authentifizierung fehlgeschlagen" zu tun?</p>	<p>Prüfen Sie zunächst #2 der FAQ hier weiter oben.</p> <p>Falls dort alles OK ist, führen Sie bitte eine Analyse des DEMIS Komfort-Clients durch.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie in der Menü Leiste die „Hilfe“ aus und nun die „Analyse“ Option  2. Nun Klicken Sie auf den Button „Console“  3. Führen Sie den Durchgang nochmals durch 4. Jetzt sollte folgender Eintrag erscheinen  5. Es handelt sich um einen DNS Fehler! <p>Die IP-Adressen 100.64.0.0/10 sind sogenannte Carrier-Grade-NAT-Adressen. Da es sich dabei nicht um öffentliche IP-Adressen handelt, können diese nicht aufgelöst werden. Damit der DNS die neusten Informationen beziehen kann, sollte eine Aktualisierung durchgeführt werden.</p> <p>Alternativ kann auch ein Eintrag im DNS-Server oder im Router gesetzt werden, damit die Adresse aufgelöst werden kann. Zudem ist es möglich einen andern DNS (zum Beispiel 8.8.8.8.) lokal zu verwenden. Dies müsste auf dem Client angepasst werden.</p> <p>Sollte es dennoch nicht Funktionieren bitte die Ping Protokolle, in der Firewall, für den Komfort Client aktivieren. Bitte beachten Sie, dass es Notwendig ist, den Client neu zu starten.</p>
19	<p>Die Standortdaten sind nicht korrekt.</p>	<p>Für die Standorte werden die Daten des InEK Standortverzeichnis genutzt. Unter https://krankenhausstandorte.de/ können Sie Ihre Daten selbst pflegen und aktualisieren.</p> <p>Wir möchten darauf hinweisen, dass Sie gemäß § 293 Abs. 6 Satz 3 SGB V verpflichtet sind diese Daten selbst zu pflegen und aktuell zu halten.</p>
20	<p>Der Menüpunkt Datenanalyse im Komfort Client zeigt nichts an.</p>	<p>Die Datenanalyse öffnet eine Seite im Internet. Wenn die Seite leer bleibt funktioniert kein Internetzugriff.</p>
21	<p>Fehlermeldung "unexpected value"</p>	<p>Bitte löschen Sie den lokal Storage #17 der https://wiki.gematik.de/display/DSKB/FAQ+Komfort-Client und versuchen es erneut. Sollte der Fehler noch immer auftreten, bitte die Schritte in #16 der https://wiki.gematik.de/display/DSKB/FAQ+Komfort-Client befolgen.</p>
22	<p>Authentisierung fehlgeschlagen, Cert Status UNKNOWN</p>	<p>Das SMC-B Aut Zertifikat ist beim OCSP Responder der d-trust nicht bekannt. Entweder wurde die SMC-B nicht aktiviert oder es liegt ein Fehler bei d-trust vor. In diesem Fall bitte ein Incident beim Kartenherausgeber aufmachen.</p> <p>Das Zertifikat kann man sich z.B. aus dem Netzwerkprotokoll (#16) extrahieren und unter https://8gwifi.org/ocsp.jsp prüfen lassen.</p>
23	<p>net::ERR_TIMED_OUT</p>	<p>Diesen Fehler sieht man, wenn man #16 folgt.</p> <p>Es kann keine Verbindung zum Zielserver aufgebaut werden. Die DEMIS Systeme sind ständig erreichbar und weit unterlastet. Der Verbindungsaufbau kommt auch nicht bei den DEMIS Systemen an. Hier handelt es sich um ein Problem der internen IT. Einige Krankenhäuser berichten, dass es funktioniert, wenn man zurück geht und die Meldung erneut sendet.</p>
24	<p>Fehler 404 bei Verbindung zu 127.0.0.1:8011/...hospitalization</p>	<p>Diesen Fehler sieht man, wenn man #16 folgt.</p> <p>Er tritt auf, wenn mehr als 5 Komfort Clients gleichzeitig auf einem Rechner (bzw. Terminalserver) laufen.</p> <p>Der Fehler wurde am 05.10.2022 behoben.</p>

25	Bei der Hospitalisierungsmeldung stehen noch die Daten des vorherigen Patienten im Formular. Diese müssen immer umständlich gelöscht werden. Wie kann das alte Verhalten wieder hergestellt werden?	Bitte die aktuellste Version des Komfort- Clients v1.0.2-1 installieren. Damit tritt dieser Fehler nicht mehr auf. Downloadlink: https://nexus.prod.ccs.gematik.solutions/service/rest/repository/browse/DEMIS/komfortclient/
26	SMC-B nicht auswählbar, keine SMC-B auswählbar, Meldung kann nicht verschickt werden.	Wenn die SMC-B nicht ausgewählt werden kann, wenden Sie sich an Ihren lokalen IT Support. In diese Fall wurde die SMC-B nicht verifiziert und die PIN nicht eingegeben. Alle 24 Stunden läuft diese Verifikation ab und die PIN muss erneut eingegeben werden. Ist keine SMC-B vorhanden wenden Sie sich ebenfalls an Ihre lokale IT. Dann stimmt was im Informationsmodell des Konnektors nicht.
27	Die ICCSN Karten konnten nicht geladen werden	Der Fehler bedeutet, dass der KomfortClient über die Soap Schnittstelle des Konnektors nicht auf die Karte zugreifen kann. Also passen der im KomfortClient konfigurierte Mandant/Arbeitsplatz/Clientsystem nicht zu dem Informationsmodell im Konnektor und die Zurodnung der SMC-B in diesem. Bitte wenden Sie sich bzgl. der Konnektoradministration an Ihre lokale IT.
28	Komfort Client und Secunet Firmware 5.50.3 liefert internal server error	Beim Zugriff auf den Konnektor, insbesondere wenn die Authentisierung mit user/pw (BasicAuth) erfolgt, liefert der Konnektor in dieser Firmwareversion den Fehler http 500 "internal server error". Wenden Sie sich diesbzgl. bitte an Ihren Konnektorieleranten.