

Sehr geehrte Praxis,

seit dem 17.9.2024 kommt es vermehrt zu Störungen im Langzeit-EKG Versand über den verschlüsselten Versandweg custo secure.

Langzeit EKGs können nicht gesendet und abgerufen werden.

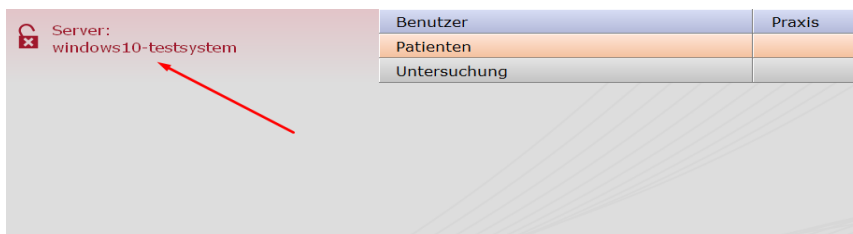
Um den Datentransfer zu verschlüsseln, wird ein sogenanntes Root Zertifikat des custo secure Serveranbieters benötigt. In der Regel wird dieses ohne weiteres zu tun von Microsoft im Betriebssystem hinterlegt. Seit genanntem Zeitpunkt ist dieses jedoch nicht mehr aufrufbar.

Problemlösung in 3 einfachen Schritten:

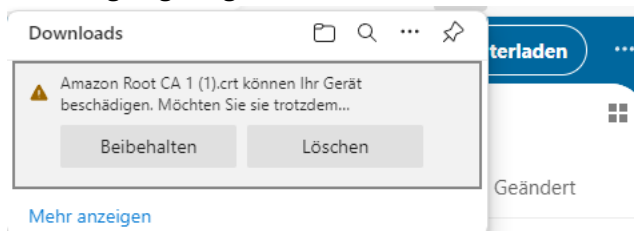
1. Zertifikat installieren
2. Server neu starten
3. Kontakt zum Support

1. Zertifikat installieren

Die Installation muss auf dem PC / Server erfolgen, auf dem der Custo Server installiert ist. In der Regel ist dies Ihr Praxis-Server / Hauptrechner. Wenn Sie nicht sicher sind, wie der Name Ihres Servers ist, können Sie dies in custo diangostic oben links sehen:



- a) Das Zertifikat kann über den Link <https://tinyurl.com/custolzkeg> (custo med / Promedia) oder direkt bei Amazon (<https://www.amazontrust.com/repository/AmazonRootCA1.cer>) heruntergeladen werden. Je nachdem welchen Webbrowser Sie verwenden, kann eine Warnung angezeigt werden.

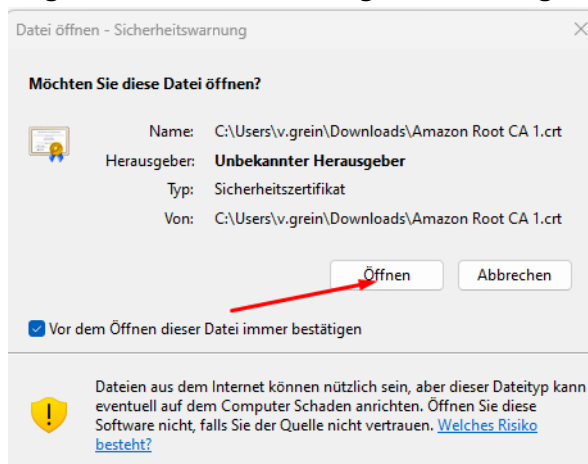


Es handelt sich dabei um eine generelle Warnung des Browsers (z.B. Microsoft Edge), die bei Zertifikatsdateien angezeigt wird. Die Meldung bezieht sich nicht auf das konkrete Zertifikat. Sie können den Download also, trotz Warnung, beibehalten.

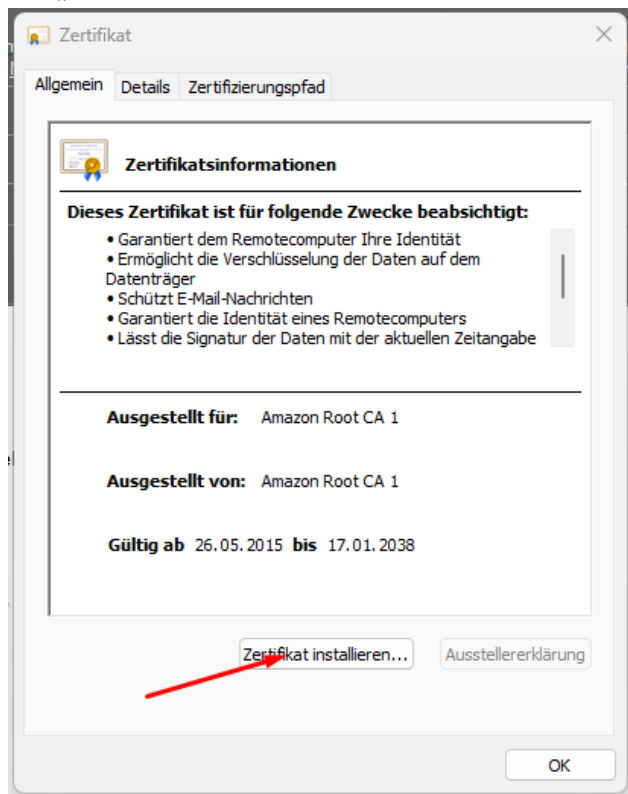
- b) Doppelklick auf das heruntergeladene Zertifikat (Die Dateiendung, kann abhängig vom gewählten Downloadort [vgl. Punkt a] *.crt oder *.cer sein)

Name	Änderungsdatum
 Amazon Root CA 1.crt	17.09.2024 10:37

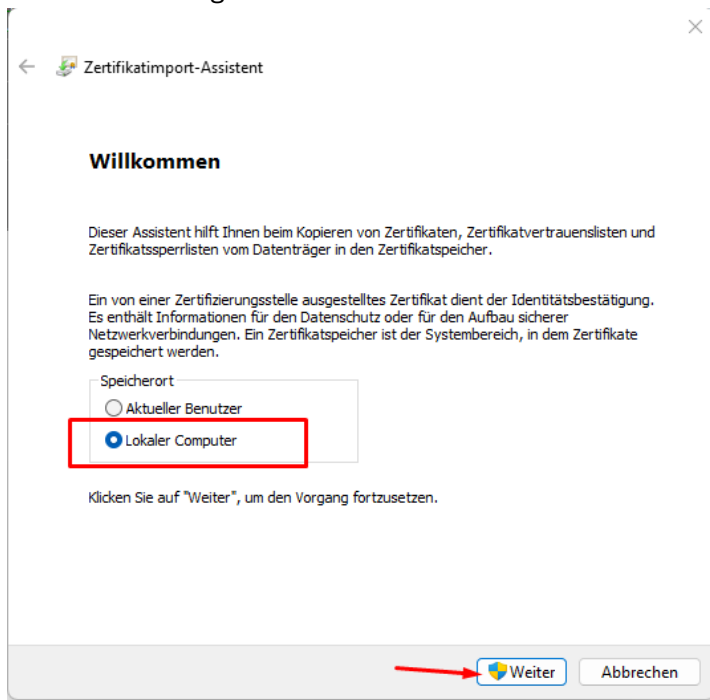
- c) Gegeben falls öffnet sich folgende Meldung. Diese bitte mit „Öffnen“ bestätigen



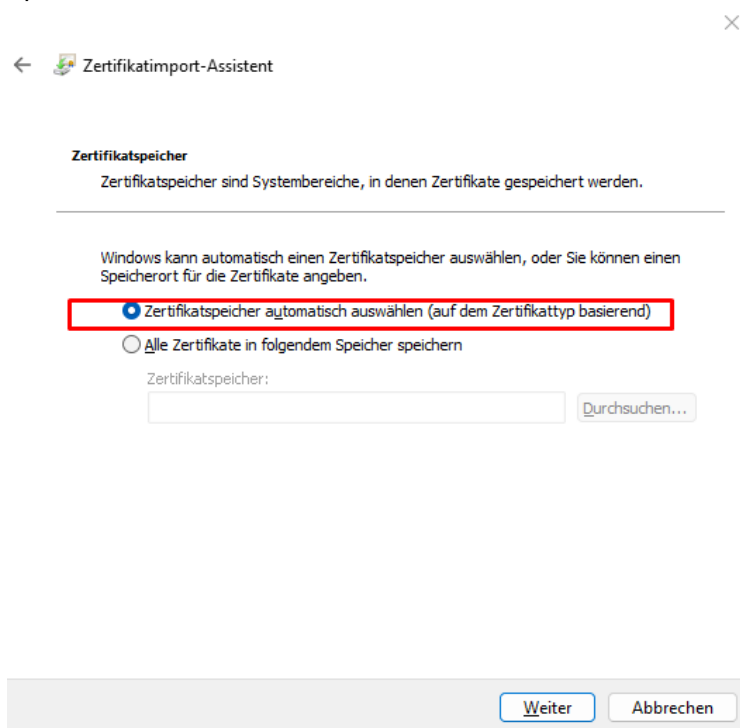
- d) Auf „Zertifikat installieren“ klicken



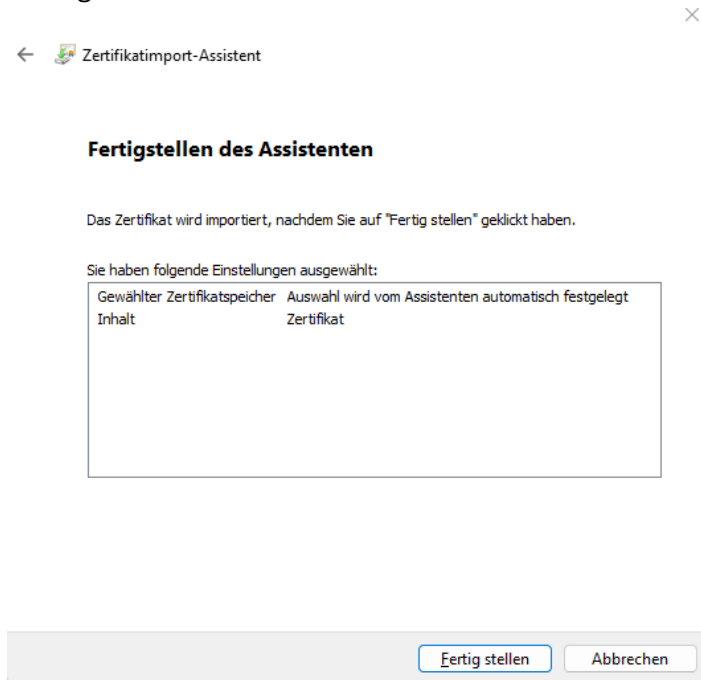
- e) **WICHTIG: hier „lokaler Computer“** auswählen und mit “Weiter” bestätigen
eventuell benötigen Sie hier das Server Administrator Passwort



- f) Speicher automatisch auswählen und “Weiter” anklicken



g) "Fertig stellen" klicken



2. Server neustarten

Erst nach Neustart des Servers wird das aktuelle Zertifikat geladen. Wir empfehlen den Neustart außerhalb Ihrer Öffnungszeiten durchzuführen. Bei Unsicherheit halten Sie bitte Rücksprache mit Ihrem IT-Dienstleister.

Erfahrene Anwender können den Neustart des Servers umgehen, indem lediglich der Apache Dienst von custo (verschiedenen Namen möglich z.B. diagsrv, custo diag server, o.Ä.) neugestartet wird. Bitte achten Sie jedoch vor Neustart des Dienstes darauf, dass keine Untersuchungen in custo diagnostic durchgeführt werden.

Bereits versendete LZ-EKGs werden nach dem Neustart automatisch versendet ein erneuter Versand ist nicht nötig.

3. Kontakt zum Support

Bitte haben sie etwas Geduld, wir werden vorrangig Verbindungsprobleme bei den Auswertern bearbeiten und kommen schnellstmöglich zu den Zusendern

Sollten Sie Probleme bei der Installation des Zertifikats haben, antworten Sie bitte auf die von uns erhaltene Email oder wenden sie sich per Mail an:

support@promedia-med.de

Bitte unbedingt folgende Infos mit angeben:

- Betreff: „Störung von custo secure“
- Praxisname, Adresse
- Telefon-Durchwahl(ggf. Handynummer)
- Custo Key-Nummer (custo öffnen -> oben rechts auf das ? -> Info)

Für den Supportfall, bitte das Administratorpasswort und einen TeamViewer Zugang zum Server bereithalten.

Besten Dank

Ihr Support Team

Promedia Medizintechnik