

Sisällys

1. Kelain-palvelun häiriötilanneohje _____	2
2. Häiriön havaitseminen _____	2
2.1. Tietoliikenneongelma	2
2.2. Selaimen liittyvä ongelma.....	2
2.3. Kortinlukijan tai kortinlukijasovelluksen toimimattomuus	3
2.4. Häiriö Kanta-palvelujen toiminnassa.....	4
3. Kelain-palvelun häiriöstä ilmoittaminen _____	5

1. Kelain-palvelun häiriötilanneohje

Kelain-palvelun tuottaja (Kela / Kanta-palvelut) tiedottaa häiriöistä palvelun aloitussivulla www.kelain.fi. Lisäksi häiriöistä tiedotetaan www.kanta.fi [kelain –sivustolla](#).

Etukäteen suunnitelluista huoltokatkoista tiedotetaan samoissa kanavissa noin kaksi viikkoa ennen suunniteltua katkoa.

2. Häiriön havaitseminen

Häiriö voi johtua Kelain-palvelussa esiintyvän ongelman lisäksi:

- tietoliikenneongelmasta
- selaimesta tai selaimen versiosta, jota Kelain-palvelu ei tue
- kortinlukijasovelluksen tai kortinlukijan toimimattomuudesta
- Kanta-palveluissa esiintyvistä häiriöistä.

Ennen yhteydenottoa Kanta-tukeen varmista, ettei ongelma johdu jostain alla käsitellyistä ongelmista.

2.1. Tietoliikenneongelma

Jos Kelain-palvelun aloitussivu ei aukea ja saat virheilmoituksen, joka voi olla esimerkiksi muotoa,

Network Error (dns_server_failure)

Your request could not be processed because an error occurred contacting the DNS server.

The DNS server may be temporarily unavailable, or there could be a network problem.

Yritä avata joku toinen palvelu. Jos sekään ei aukea, on kyseessä todennäköisesti tietoliikennehäiriö. Varmista, että työasemasi on kytketty internetiin. Tietoliikenneongelmissa ota yhteyttä operaattoriisi.

2.2. Selaimen liittyvä ongelma

Kelain-palvelu voi ilmoittaa liian vanhasta selainversiosta tai palvelu ei toimi kunnolla. Tarkista kanta.fi Kelain-sivustolta [Tekniset vaatimukset](#) –otsikon alta tuetut selaimet. Asenna tai päivitä tarvittaessa työasemallesi tuettu selain.

2.3. Kortinlukijan tai kortinlukijasovelluksen toimimattomuus

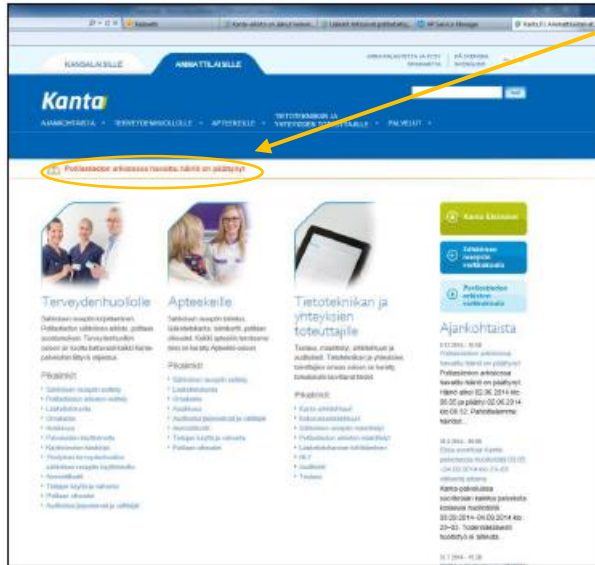
Jos kirjautuminen Kelain-palveluun ei onnistu ja olet kuitenkin rekisteröitynyt käyttäjäksi, varmista, että varmennekortti on asetettu oikein lukijaan. Jos työasemassasi ei ole sisäistä kortinlukijaa, tarkista että kortinlukija on liitetty työasemaasi.

VRK:n [Eevertti-sivustolta](#) löytyy ohjeet ja linkki varmenteen testauspalveluun. Jos varmenteen testaus onnistuu, niin ongelma ei silloin johdu kortinlukijasta tai kortinlukijasovelluksesta. Sivulta löytyy myös kortinlukijasovelluksen asennus- ja käyttöohje. Siinä on kuvattu yleisimmistä varmennekortin käyttöön liittyvistä virhetilanteista selviäminen.

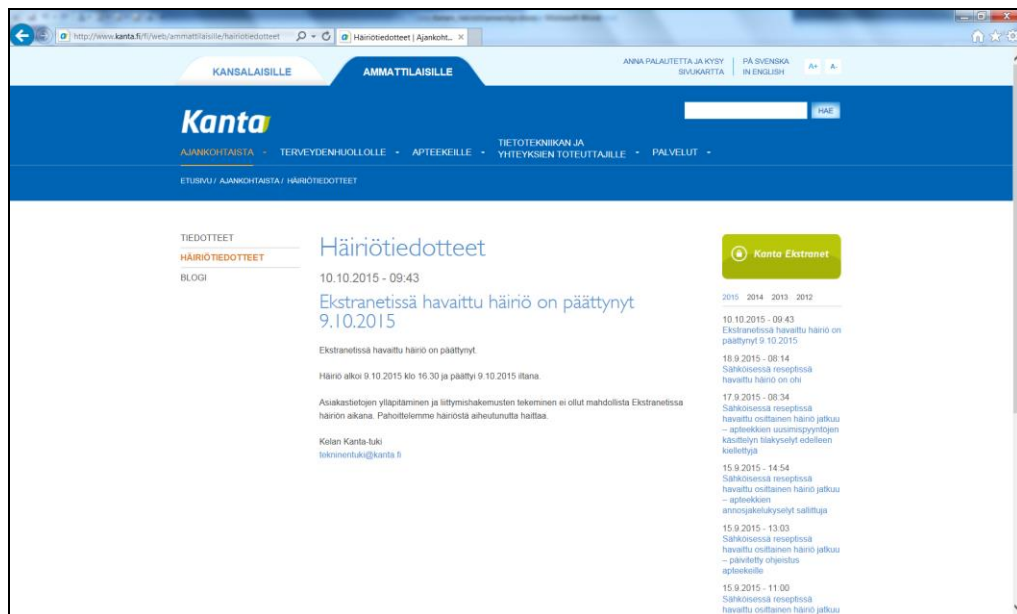
The screenshot shows the Eevertti extranet interface. At the top, there is a navigation menu with categories like 'Tietopalvelut julkishallinnolle', 'Tietopalvelut yrityksille ja yhteisöille', 'Varmenteet - FINeID', 'Rakennus-, huoneisto- ja kiinteistötietojen ylläpito', 'Projektit ja hankkeet', and 'Kirjautumista vaativat sisällöt'. The main content area is titled 'Kortinlukijaohjelmisto ja varmenteen testaus'. It features a warning box that says: 'HUOM! Poista vanha kortinlukijaohjelmisto ennen uuden ohjelmiston asentamista.' Below this, there is a section 'Varmenteen testaus' which states: 'Varmenteiden testipalvelua voi käyttää kaikilla Väestörekisterikeskuksen myöntämällä varmenteilla. Ennen varmenteiden testaamista tulee kortinlukijan ja kortinlukijaohjelmiston olla asennettuna työasemaan.'

2.4. Häiriö Kanta-palvelujen toiminnassa

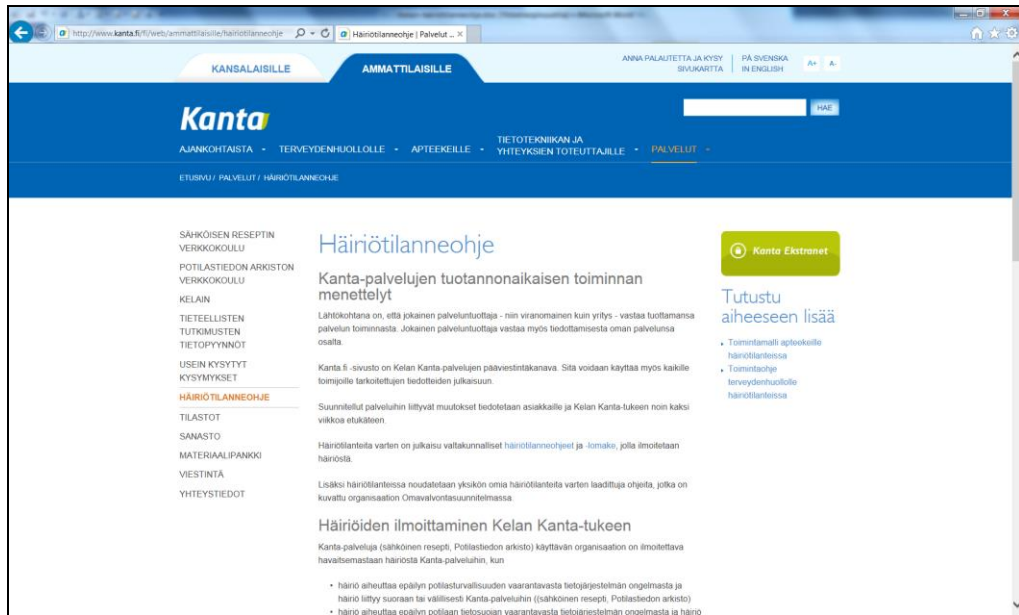
Jos kirjautuminen Kelain-palveluun on onnistunut, mutta tietojen haku tai tallennus ei onnistu, voi ongelma johtua Kanta-palveluissa esiintyvistä häiriöistä. Kanta-palvelujen häiriöistä tiedotetaan www.kanta.fi -sivustolla. Pääsivulla häiriöstä on lyhyt tieto.



Tarkempi kuvaus häiriöstä sekä tiedotteet häiriöselvityksen etenemisestä löytyvät Ajankohtaista -valikon Häiriötiedotteet -sivulta.



Kanta-palvelujen häiriö- ja poikkeustilanneohjeistus löytyy Palvelut -valikon Häiriötilanneohje -sivulta.



3. Kelain-palvelun häiriöstä ilmoittaminen

Voit ottaa yhteyttä asiakastukeen joko sähköpostilla tai puhelimitse.

Kun otat yhteyttä, varaudu antamaan asiakastuelle omat yhteystietosi (nimi, yritys, sähköpostiosoite ja puhelinnumero) sekä häiriön tiedot (tapahtumapäivä ja kellonaika, Kelain-palvelun antama virheilmoitus sekä kuvaus häiriötilanteesta).

Kantatuen palveluaika on arkisin klo 07-17. Vikailmoituksia otetaan vastaan 24/7.

Kantatuen yhteystiedot: tekninentuki@kanta.fi, puhelin 020 634 7787