

Kelain häiriötilanneohje

Kanta-palvelut

Sisällys

1	Kelain-palvelun häiriötilanneohje	2
2	Häiriön havaitseminen.....	2
2.1	Tietoliikenneongelma	2
2.2	Selaimeen liittyvä ongelma	3
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.

DVV:n 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 website interface for 'DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO'. The page title is 'Lataa kortinlukijaohjelmisto'. The main content area contains the following text:

Organisaatioasiakkaat > Varmenteet ja kortit > Kortinlukijaohjelmisto

Lataa kortinlukijaohjelmisto

Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa maksutta mPollux DigiSign Client -kortinlukijaohjelmiston myöntämiinsä henkilövarmenteisiin.

Saadaksesi käyttöoikeuden hyväksy kortinlukijaohjelmistoa asennettaessa lisenssiehdot. Suosittelemme käyttämään kortinlukijaohjelmiston uusinta versiota.

Huom!

- Poista vanha kortinlukijaohjelmisto ennen uuden ohjelmiston asentamista.
- DigiSign Clientilla on havaittu yhteensopivuusongelma Mac OS -versioilla uusimpien Safari-selainversioiden (alkaen 12.0) kanssa. Suosittelemme toistaiseksi käyttämään toista selainta.

DigiSign Client -ohjelmiston asentaminen tai päivittäminen edellyttää, että tietokoneelle ei ole asennettu muita kortinlukijaohjelmistoja tai DigiSign Client -ohjelmiston aikaisempia versioita.

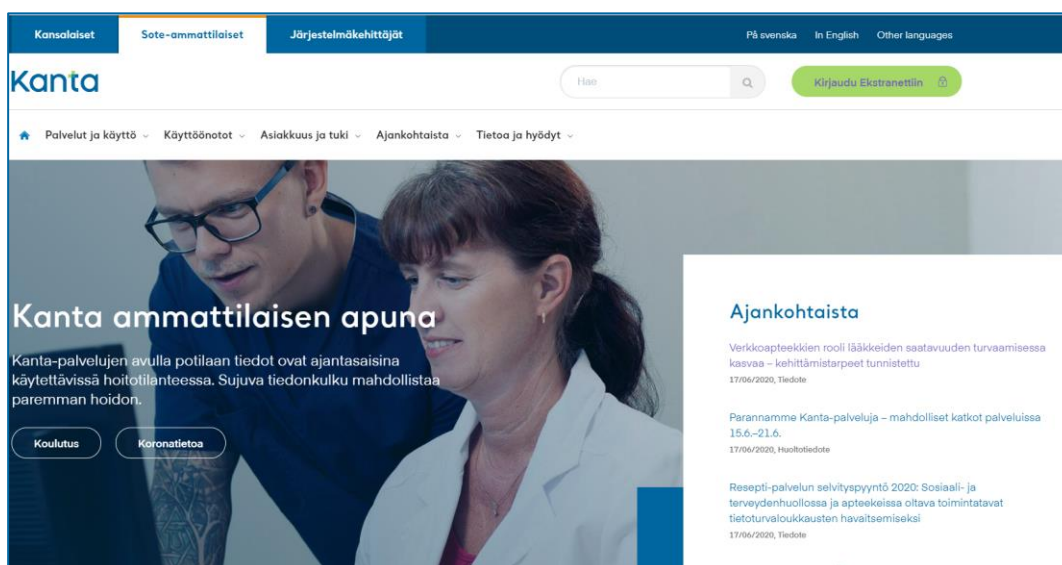
Lataa uusin versio Windowsille
[Lataa Windows exe-versio \(4.1.0\)](#)

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

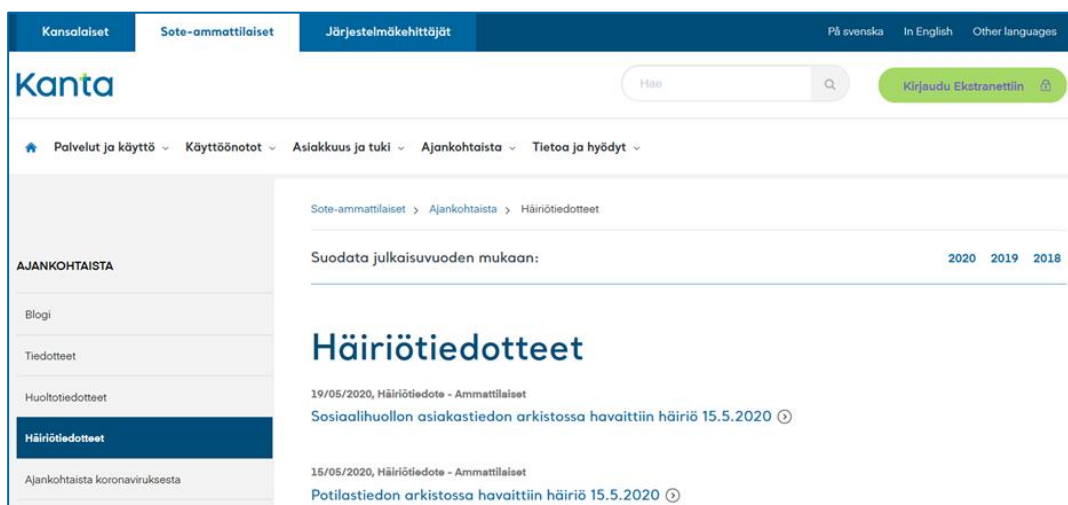
- Varmenteet ja kortit
- Varmenteet ja kortit sosiaali- ja terveydenhuollolle
- Varmenteet ja kortit organisaatioille
- Palveluvarmenteet
- Neuvonta ja tuki
- Varmennehakemisto
- Testaa varmenteen käyttöä
- Tarkasta PDF-asiakirja
- Kortinlukijaohjelmisto
- Windows 7 ja uudemmat
- Linux-versiot
- Mac-versiot
- Tietoa varmenteista

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 Asiakkuus ja tuki -valikon Häiriötilanneohje -sivulta.

Kansalaiset Sote-ammattilaiset Järjestelmäkehittäjät Pä svenska In English Other languages

Kanta Hae Kirjaudu Ekstranettiin

Palvelut ja käyttö Käyttöönnotot Asiakkuus ja tuki Ajankohtaista Tietoa ja hyödyt

Sote-ammattilaiset > Asiakkuus ja tuki > Häiriötilanneohje

ASIAKKUUS JA TUKI

Asiakkuus >

Häiriötilanneohje

Toiminta tietoturvaloukkausepäilyssä

Koulutus >

Uutiskirjeet

Usein kysyttyä >

Ota yhteyttä

Toiminta häiriötilanteessa

Kun havaitset häiriön Kanta-palvelujen käyttöön liittyen, tarkista, onko asiasta jo tiedotettu kanta.fi-sivustolla. Mikäli tiedotetta ei ole, ota yhteyttä oman organisaation tai tietojärjestelmätoimittajan käyttötukeen. Käyttötuki arvioi ongelman laadun ja on yhteydessä Kelaan, mikäli epäilee häiriötä Kanta-palvelujen toiminnassa.

Yhteys omaan käyttötukeen

Jos [Kanta-palvelujen häiriötiedotteisiin](#) tai palvelujen antajan yhteyshenkilölle ei ole tullut tietoa Kanta-palvelua koskevasta häiriöstä, ilmoita havaitsemastasi häiriöstä välittömästi omaan käyttötukeesi.

Jokainen palvelujen antaja, niin viranomaisena kuin yritys, vastaa tuottamansa palvelun toiminnasta ja tiedottamisesta. Palvelujen antajan tulee sopia paikalliset toimintamallit poikkeustilanteiden varalle. Palvelujen antajalla tulee olla omat ohjeet häiriötilanteita varten.

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