

Innehåll

1. Anvisningar för störningar i Kelain-tjänsten _____	2
2. Störningar som upptäcks i Kelain-tjänsten _____	2
2.1. Datakommunikationsproblem.....	2
2.2. Problem med webbläsaren.....	2
2.3. Kortläsaren eller kortläsarprogrammet fungerar inte.....	3
2.4. Störningar i Kanta-tjänsternas funktioner	4
3. Anmälan om störningar i Kelain-tjänsten _____	5

1. Anvisningar för störningar i Kelain-tjänsten

Producenten av Kelain-tjänsten (FPA/Kanta-tjänsterna) informerar om störningar på tjänstens startsida www.kelain.fi. Dessutom meddelas störningen på www.kanta.fi.

Sådana serviceavbrott som planerats på förhand meddelas ungefär två veckor innan de inträffar.

2. Störningar som upptäcks i Kelain-tjänsten

Utöver problem i Kanta-tjänsten kan en störning bero på något av följande:

- datakommunikationsproblem
- Kelain-tjänsten stöder inte webbläsaren eller en version av webbläsaren
- kortläsarprogrammet eller kortläsaren fungerar inte
- en störning i Kanta-tjänsterna.

Kontrollera att problemet inte beror på något av de problem som presenteras nedan innan du kontaktar Kanta-supporten.

2.1. Datakommunikationsproblem

Om du får ett felmeddelande som liknar det som finns nedan då du försöker öppna Kelain-tjänstens startsida,

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.

börja med att försöka öppna en annan tjänst. Öppnas inte heller den tjänsten är det antagligen fråga om en datakommunikationsstörning. Kontrollera att din arbetsstation är ansluten till internet. Vid datakommunikationsproblem ta kontakt med din operatör.

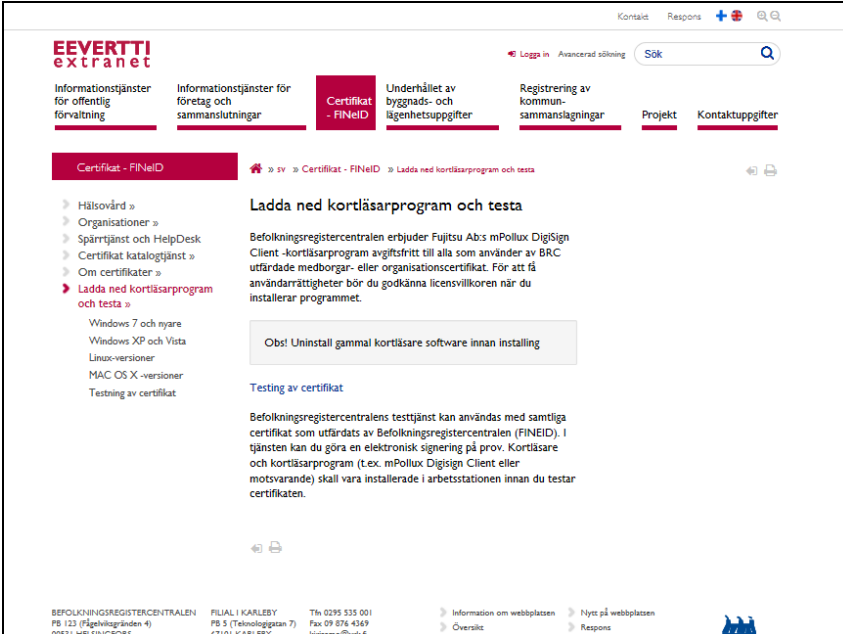
2.2. Problem med webbläsaren

Kelain-tjänsten kan meddela om för gammal version av webbläsaren eller så kan det hända att tjänsten inte fungerar ordentligt. Kontrollera vilka webbläsare tjänsten stöder under rubriken Ibruktagande av tjänsten på Kelain-sidan [Tekniska krav](#). Vid behov installera eller uppdatera webbläsaren på din arbetsstation.

2.3. Kortläsaren eller kortläsarprogrammet fungerar inte

Om det inte går att logga in i Kelain-tjänsten trots att du registrerat dig som användare, kontrollera att certifikatkortet placerats i läsaren på rätt sätt. Kontrollera att den externa kortläsaren är kopplad till din arbetsstation om din arbetsstation inte har intern kortläsare.

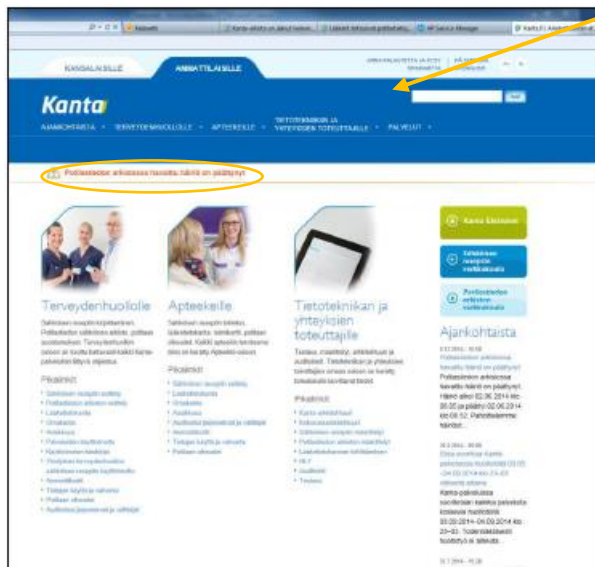
På BRC:s [Eevertti-sida](#) finns anvisningar och en länk för testning av certifikatet. Ifall testningen lyckas beror problemet inte på kortläsaren eller kortläsarprogrammet. På sidan finns även anvisningar för installation och användning av kortläsarprogrammet. Där finns anvisningar för hur de vanligaste problemen i anslutning till certifikatkortet kan lösas.



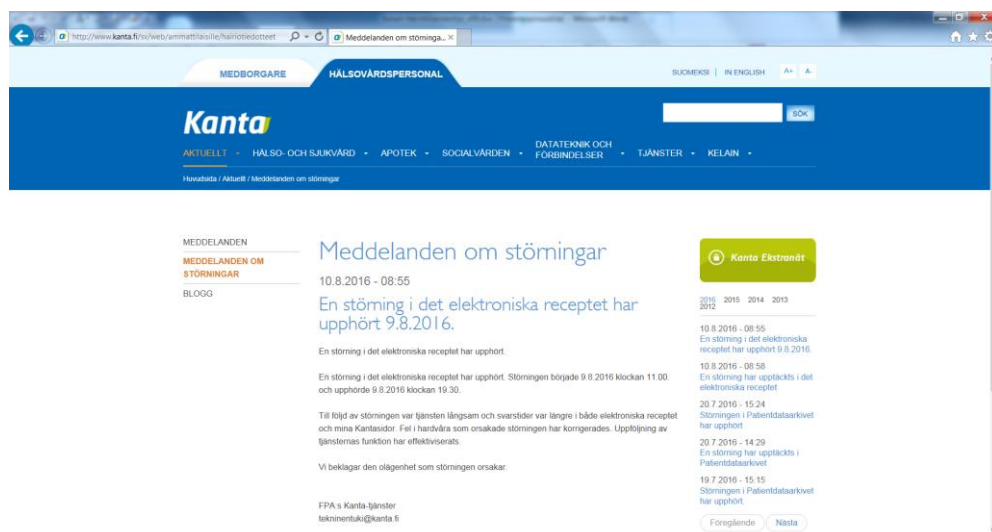
The screenshot shows the 'Eevertti extranet' website interface. The main navigation bar includes 'Informationstjänster för offentlig förvaltning', 'Informationstjänster för företag och sammanslutningar', 'Certifikat - FINEID', 'Underhållet av byggnads- och ligenhetsuppgifter', 'Registrering av kommun-sammanslagningar', 'Projekt', and 'Kontaktuppgifter'. The 'Certifikat - FINEID' section is active, showing a breadcrumb trail: '» tv » Certifikat - FINEID » Ladda ned kortläsarprogram och testa'. A sidebar on the left lists navigation options like 'Hälsövärd', 'Organisationer', 'Spärrtjänst och HelpDesk', 'Certifikat katalogtjänst', 'Om certifikater', and 'Ladda ned kortläsarprogram och testa'. The main content area is titled 'Ladda ned kortläsarprogram och testa' and contains the following text: 'Befolkningsregistercentralen erbjuder Fujitsu Abs: mPollux DigiSign Client -kortläsarprogram avgiftsfritt till alla som använder av BRC utfärdade medborgar- eller organisationscertifikat. För att få användarrättigheter bör du godkänna licensvillkoren när du installerar programmet.' Below this text is a button that says 'Obs! Uninstall gammal kortläsare software innan installation'. There is also a section titled 'Testing av certifikat' with text: 'Befolkningsregistercentralens testtjänst kan användas med samtliga certifikat som utfärdats av Befolkningsregistercentralen (FINEID). I tjänsten kan du göra en elektronisk signering på prov. Kortläsare och kortläsarprogram (t.ex. mPollux DigiSign Client eller motsvarande) skall vara installerade i arbetsstationen innan du testat certifikaten.'

2.4. Störningar i Kanta-tjänsternas funktioner

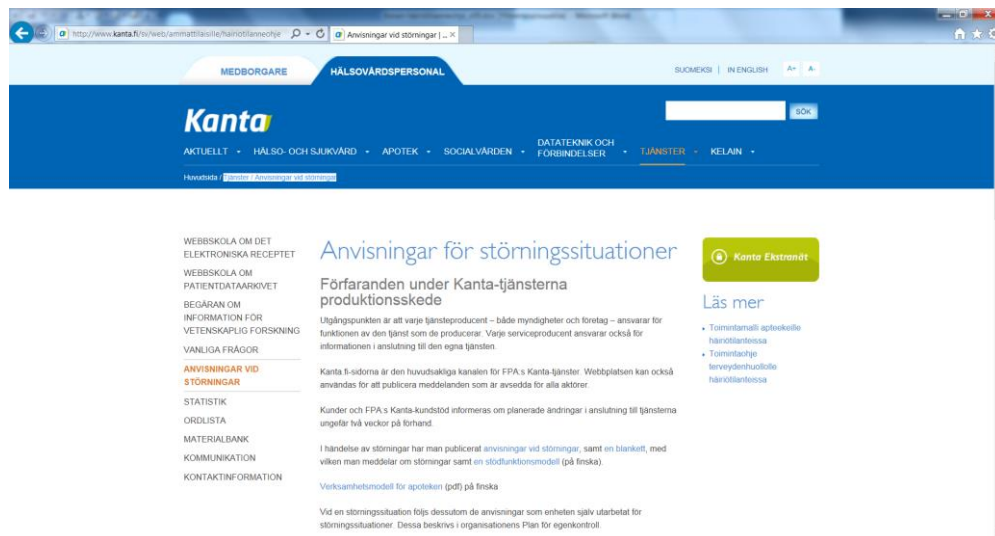
I sådana fall då det gått att logga in i Kelain-tjänsten, men informationssökning eller sparande inte lyckas kan problemet bero på en störning i Kanta-tjänsterna. Störningar i Kanta-tjänsterna meddelas på www.kanta.fi. På huvudsidan finns kort information om störningen.



Noggrannare beskrivning av störningen och meddelanden om hur utredningen av störningen fortskrider finns på sidan [Aktuellt / Meddelanden om störningar](#).



Kanta-tjänsternas anvisningar för störnings- och undantagssituationer finns på sidan [Tjänster / Anvisningar vid störningar](#).



3. Anmälan om störningar i Kelain-tjänsten

Du kan kontakta kundsupporten antingen via e-post eller telefon.

Då du kontaktar kundsupporten ska du vara beredd att ge dina kontaktuppgifter (namn, företag, e-post och telefonnummer) samt uppgifter om störningen (datum och tid för störningen, felmeddelande i Kelain-tjänsten och beskrivning av störningssituationen).

Kundsupporten betjänar vardagar kl. 07-17. Felanmälningar tas emot 24/7.

Kundsupportens kontaktuppgifter: tekninentuki@kanta.fi, telefon 020 634 7787