Anvisningar för störningar i Kelain-tjänsten

Kanta-tjänster

Kela
Kanta-palvelut
PL 450, 00056 Kela

FPA
Kanta tjänsterma
PB 450, 00056 FPA

Kanta xxx(r)kk.vv
www.kanta.fi
kanta@kanta.fi

Sisällys

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 3

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 in-nan du kontaktar Kanta-supporten.

2.1 Datakommunikationsproblem

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

Network Error (dns_server_failure) Your request could not be processed because an error occurred contact-ing the DNS server. The DNS server may be temporarily unavailable, or there could be a net-work 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.

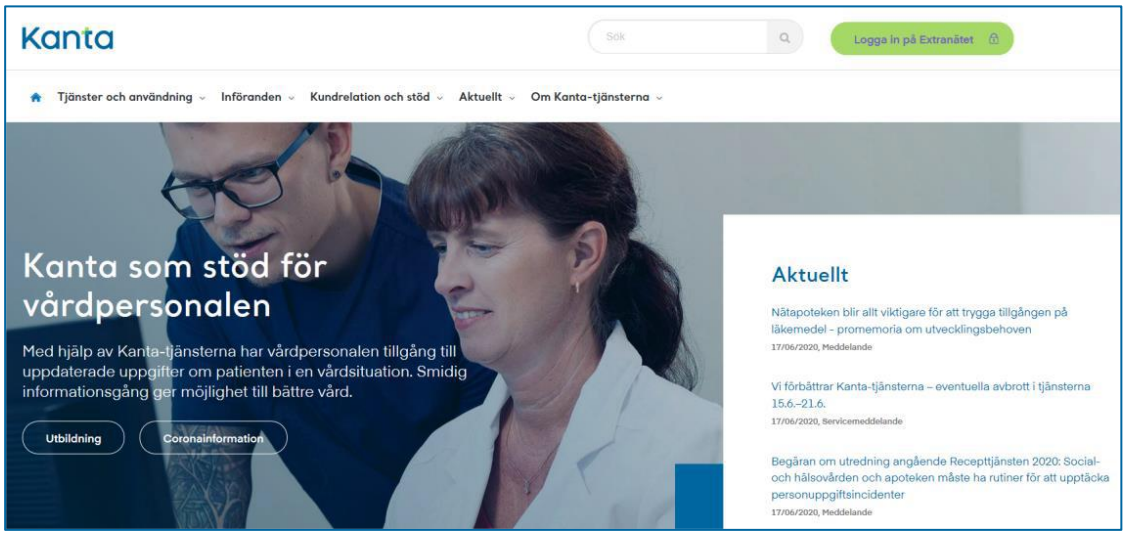
2.3 Kortläsaren eller kortläsarprogrammet fungerar inte

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 MDB:s 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 installering och användning av kortläsarprogrammet. Där finns anvisningar för hur de vanligaste problemen i anslutning till certifikatkortet kan lösas.

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 / Störningsmeddelanden.

Kanta-tjänsternas anvisningar för störnings- och undantagssituationer finns på sidan Kundrelation och stöd/ 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