

# Brukerstøtte og feilsøking

*v/ Mayli M. Munkebye – 1/2. linje support hos Uninett*

Lokal brukerstøtte og Feide Support

Feilsøking ved innloggingsproblemer

Kontaktinformasjon til lokal brukerstøtte



Utdanningsdirektoratet



# Lokal brukerstøtte og Feide Support



# Lokal brukerstøtte VS Feide Support

- Feide har ingen oversikt over brukere sentralt i Feide
- Alle brukerinformasjon blir administrert lokalt av hver enkelt enhet
- Eventuelt ta kontakt med katalogleverandør
- Vi kan hjelpe med å identifisere problemet
- Vi hjelper Feide administratorene med bruk av kundeportalen
- Ta kontakt på [support@feide.no](mailto:support@feide.no) hvis du har noen spørsmål



# Feilsøking ved innloggingsproblemer

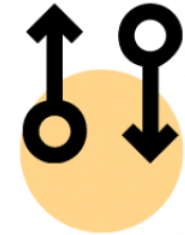
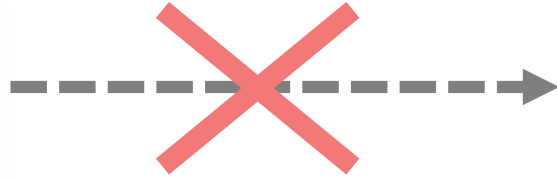




Elev



Tjeneste



Elev

Lærer

IKT ansvarlig på skolen

Feide Administrator

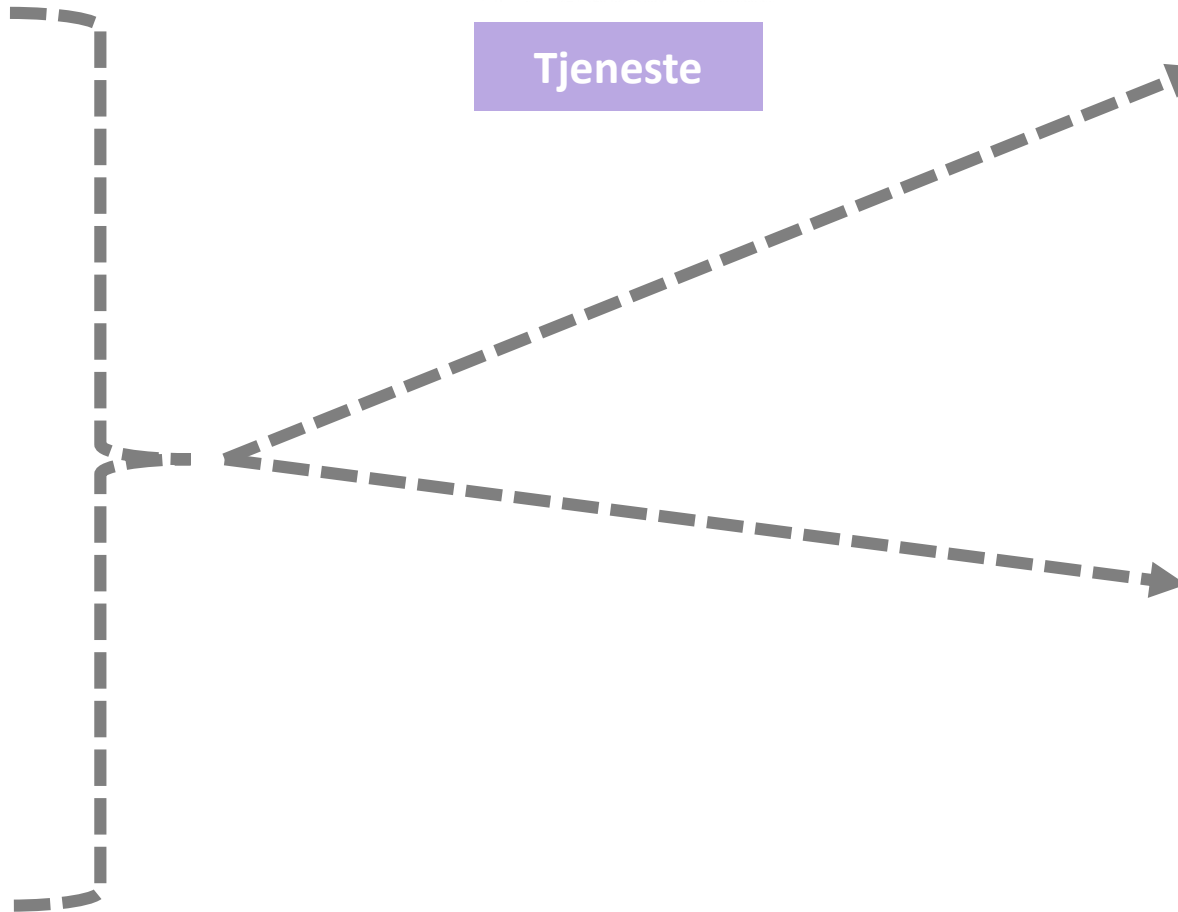
Katalogleverandør/  
Tekniskleverandør

Tjeneste

Tjenesteleverandør



Feide Support



# Logg inn med Feide

Din tilhørighet



Uninett AS  
[Endre tilhørighet](#)

## Innlogging feilet

Dette kan skyldes feil brukernavn eller passord, at passord er utløpt eller at brukerkontoen er låst.

Sporingsnummer:

0ebfc01892

Brukernavn

Passord

[Glemt brukernavn eller passord?](#)

Logg inn

Trenger du hjelp?



[Personvern og informasjonskapsler](#)

# Slå opp sporingsnummer

- Slå opp sporingsnummeret på [kunde.feide.no](https://kunde.feide.no)



[Oversikt](#)

[Tjenestetilgang](#)

[Leverte tjenester](#)

[Organisasjon](#)

[Statistikk](#)

[Verktøy](#)

[Administrasjon](#)

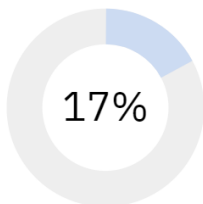
Søk



Uninett AS

[Mayli Mina Munkebye](#) ▾

## Feide kundeportal



### Feil i brukerkatalog

17% av innlogginger returnerer data som ikke validerer.

[Finn ut mer](#)

### Slå opp sporingsnummer

Her kan du finne årsaken til hvorfor en bruker ikke får logget seg på.

0ebfc01892

[Slå opp nummer](#)





# Slå opp sporingsnummer

- Slå opp sporingsnummeret på [kunde.feide.no](https://kunde.feide.no)

[Oversikt](#)[Tjenestetilgang](#)[Leverte tjenester](#)[Organisasjon](#)[Statistikk](#)[Verktøy](#)[Administrasjon](#)

Uninett AS

[Mayli Mina Munkebye](#)

## Slå opp sporingsnummer

Her kan du undersøke hvorfor sluttbrukere ikke får logget inn. Skriv inn sporingsnummeret i feltet nedenfor (sporingsnummeret kommer opp nederst til høyre i feilmeldingen på Feides innloggingsside). For eksempel `b4397fd3e`. Dersom sporingsnummeret blir funnet, viser vi hvilken feilmelding Feide mottar fra brukerkatalogen til Uninett AS.

### Sporingsnummer



Tidspunkt	Feil	Detaljer
2020-03-05 19:58:01	Fant ikke brukeren i brukerkatalogen til Trondheim kommune	<a href="#">Detaljer</a>
2020-03-05 19:49:13	Feil passord, passord utløpt eller sperret konto	<a href="#">Detaljer</a>
2020-03-05 19:49:06	Fant ikke brukeren i brukerkatalogen til Uninett AS	<a href="#">Detaljer</a>
2020-03-05 19:46:56	Feil passord, passord utløpt eller sperret konto	<a href="#">Detaljer</a>

# Problemer med to faktor

- Teste to-faktor for brukeren: <https://two-factor-test.feide.no/>

 Bokmål ▾

## Logg inn med Feide

Du må logge deg på via Feide for å få tilgang til two-factor-test.

En engangskode er sendt til **mayli's cell phone**. Skriv inn koden under og trykk "Bekreft" for å bekrefte godkjenning. Hvis du ikke har mottatt engangskode, trykk på "Send ny kode" for å motta ny kode, men husk at det kan ta noen sekunder å sende koden, så vær tålmodig.

Engangskode

Trenger du hjelp?

[Personvern og informasjonskapsler](#)

Feide leveres av [Uninett](#)

## Feide

### Two-factor authentication test

**Two-factor authentication is working!**

eduPersonPrincipalName:	maylim@uninett.no
eduPersonAssurance:	urn:mace:feide.no:auth:level:fad08:3

Feide is delivered by [Uninett](#)

# Usikker på hvor feilen ligger?

- Feilmeldinger som ikke er på Feide innloggingsiden så ligger ikke feilen i Feide.

## Server Error in '/' Application.

*Value cannot be null.  
Parameter name: key*

**Description:** An unhandled exception occurred during the execution of the current v

**Exception Details:** System.ArgumentNullException: Value cannot be null.  
Parameter name: key

**Source Error:**

An unhandled exception was generated during the execution of the current web request.

**Stack Trace:**

```
[ArgumentNullException: Value cannot be null.  
Parameter name: key]  
System.Runtime.Caching.MemoryCache.GetInternal(Str  
TDL.WebService.Api.CacheHelper.GetValue(String ke  
TDL.WebService.Api.Controllers.<Callback>d__5.Mov  
System.Runtime.ExceptionServices.ExceptionDispatc  
System.Runtime.CompilerServices.TaskAwaiter.Handl  
System.Web.Mvc.Async.TaskAsyncActionDescriptor.Er  
System.Web.Mvc.Async.<>c__DisplayClass8_0.<BeginI  
System.Web.Mvc.Async.AsyncControllerActionInvoker  
System.Web.Mvc.Async.<>c__DisplayClass11_0.<Invok  
System.Web.Mvc.Async.<>c__DisplayClass11_2.<Invok
```

Feil i tjenesten

## Logg inn

Vi klarte dessverre ikke å logge deg inn via Feide. Følgende organisasjonsnummer er registrert hos FEIDE: NO964950768. Ta kontakt med [Kundeservice](#) for å få aktivert skolen for FEIDE-innlogging i våre systemer.

Du er allerede innlogget med en bruker hos Feide. Klikk [her](#) for å logge ut.

Brukernavn/e-postadresse

Passord

[Har du glemt passordet ditt?](#)

LOGG INN

Tilgangsbegrensning i  
tjenesten etter innlogging

# Innsyntjenesten

- Innsyntjenesten: [innsyn.feide.no](https://innsyn.feide.no)
- Sjekke om feil er ved innloggingen eller med en spesifikk tjeneste/tjenester
- Registrert feil informasjon
- Her kan vi også sjekke om det mangler informasjon på brukeren

✓ Det finnes informasjon om deg eller din organisasjon

⚠ Obligatorisk eller anbefalt informasjon mangler

ℹ Valgfri informasjon som ikke har data

## Din Feide-konto

[Min konto](#)

[Samtykke](#)

[Tjenester](#)

[Logg ut](#)

Denne siden viser de opplysningene som er lagret om deg og din organisasjon. Det er enten obligatorisk, anbefalt eller frivillig å registrere opplysningene, alt etter hva som er spesifisert i [norEdu-spesifikasjonen](#) og [attributtdokumentet](#). Opplysningene blir sendt fra din vertsorganisasjon til tjenester du logger inn på via Feide. Opplysningene ligger ikke lagret hos Feide, men hentes direkte fra din vertsorganisasjon.

Ikoner brukt i tabellene nedenfor

✓ Det finnes informasjon om deg eller din organisasjon

⚠ Obligatorisk eller anbefalt informasjon mangler

ℹ Valgfri informasjon som ikke har data



**Personopplysninger**

> Mer informasjon



**Informasjon om organisasjon**

> Mer informasjon



**Informasjon knyttet til organisasjonsenheter**

> Mer informasjon

[Personvern og informasjonskapsler](#)



# Bruker får ikke tilgang til enkelte tjenester

## Logg inn

Vi klarte dessverre ikke å logge deg inn via Feide. Følgende organisasjonsnummer er registrert hos FEIDE: NO964950768. Ta kontakt med Kundeservice for å få aktivert skolen for FEIDE-innlogging i våre systemer.

Du er allerede innlogget med en bruker hos Feide. Klikk [her](#) for å logge ut.

Brukernavn/e-postadresse

Passord

[Har du glemt passordet ditt?](#)

LOGG INN

Feilmelding i tjenesten etter Feide innlogging

### Obligatorisk

Organisasjonsenhets epost (eduPersonOrgUnitDN:mail)

Organisasjonsenhets unike identifikasjonsnummer (eduPersonOrgUnitDN:norEduOrgUnitUniqueIdentifier)

Organisasjonsenheter brukeren er medlem av (eduPersonOrgUnitDN:ou)

### Anbefalt

Organisasjonsenhets postadresse (eduPersonOrgUnitDN:postalAddress)

Organisasjonsenhets telefonnummer (eduPersonOrgUnitDN:telephoneNumber)

### Valgfri

Organisasjonsenhets fulle navn (eduPersonOrgUnitDN:cn)

Organisasjonsenhets faksnummer (eduPersonOrgUnitDN:facsimileTelephoneNumber)

Sluttbruker logger seg inn på [innsyn.feide.no](https://innsyn.feide.no)



AUTENTISERINGSTYPE  
FEIDE

TJENESTE-ID  
101328

MER INFORMASJON

<http://www.cdu.no/>

INNLOGGING

<https://www.cappelendammundervisning.no/undervisning/mypage/redirect.action?>

[redirectUrl=%2Ffundervisning%2Findex.action](https://www.cappelendammundervisning.no/undervisning/mypage/redirect.action?redirectUrl=%2Ffundervisning%2Findex.action)

## Cappelen Damm Undervisning

Tjenesten er aktivert

Lever av  
Cappelen Damm AS

Cappelen Damm Undervisning er en portal som gir tilgang til ulike læringsressurser beregnet for norsk skole ...

[Vis mer](#)

### Tilgang

Cappelen Damm Undervisning krever tilgang til følgende informasjon fra brukerne sine:

Rolle (eduPersonAffiliation)

Rettighet (eduPersonEntitlement)

Organisasjonsnummer (eduPersonOrgDN:norEduOrgNIN)

Entydig navn (DN) for brukerens organisasjon (eduPersonOrgUnitDN)

Organisasjonsenhets unike identifikasjonsnummer (eduPersonOrgUnitDN:norEduOrgUnitUniqueIdentifier)

Primær tilknytning til organisasjon (eduPersonPrimaryAffiliation)

Entydig navn for organisasjonsenheten som brukeren primært er tilknyttet (eduPersonPrimaryOrgUnitDN)

Personlig ID hos organisasjonen (eduPersonPrincipalName)

Fornavn (givenName)

E-post (mail)

Foretrukket språk (preferredLanguage)

Etternavn (sn)

Feide administrator sjekker attributt som tjenestene henter

# Fortsatt usikker på hvor feilen ligger?

- Vi kan sjekke hvor feilen ligger, men har ikke innsyn i brukerkatalogen.
  - Vi kan ikke endre passord eller sjekke hva som er riktig brukernavnet.
- Sende sporingsnummeret til [support@feide.no](mailto:support@feide.no)
  - Sende logg over innlogging som kan hjelpe videre med feilsøkingen.

# Kontaktinformasjon for lokal brukerstøtte



## Brukerstøtte

Er du en Feide-bruker og har problemer med innlogging? Da må du kontakte din lokale brukerstøtte, og kontaktpunktet finner du ved hjelp av søkefeltet under.

### Hva er min vertsorganisasjon?

- Er du elev ved en offentlig grunnskole eller videregående skole, må du *søke* etter henholdsvis kommunen eller fylkeskommunen som skolen din ligger i.
- Er du student i høyere utdanning må du søke etter universitetet eller høyskolen du tilhører
- Er du elev ved en privat skole må du søke på navnet til skolen din. Noen ganger vil det være skoleeieren eller paraplyorganisasjonen skolen tilhører.

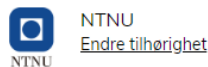
### Finn kontaktinfo til din lokale brukerstøtte

NTNU  
[orakel@ntnu.no](mailto:orakel@ntnu.no)  
<https://www.ntnu.no/adm/it/brukerstotte>  
[+4773591500](tel:+4773591500)

<https://www.feide.no/brukerstotte>

## Logg inn med Feide

Din tilhørighet



Brukernavn

Passord

[Glemt brukernavn eller passord?](#)

Logg inn

Trenger du hjelp?

Kontakt institusjonen din:

[Gå til nettsiden for brukerstøtte](#)

[Personvern og informasjonskapsler](#)

## Tapt konto

Feide kan ikke endre eller gjenopprette din kontoinformasjon. Du må derfor ta kontakt med brukerstøtten ved ditt lærested for å gjenopprette eller tilbakestille din konto. Bruk kontaktinformasjonen nedenfor.

Kontakt NTNU:

- [Nettsiden til brukerstøtte](#)
- [E-post: orakel@ntnu.no](mailto:orakel@ntnu.no)
- [Telefonnummer: +47 73591500](tel:+4773591500)
- [Bytt passord](#)

Gå tilbake

Trenger du hjelp?

Kontakt institusjonen din:

[Gå til nettsiden for brukerstøtte](#)

[Personvern og informasjonskapsler](#)



## 404 File not found

The requested URL / was not found on this server [h2106].

Try loading the [index page](#) for [www.hemnes.kommune.no](http://www.hemnes.kommune.no)

This is a [CustomPublish](#) powered web site.

---

Apache Server at www.hemnes.kommune.no Port 443

## Feil 404 - Siden finnes ikke

Siden finnes ikke.

Gå tilbake til [Forsiden](#) og prøv søket vårt eller [kontakt oss](#) for å opplyse om feil.

# Oppdater brukerstøtte informasjon!

## Server Error

### 404 - File or directory not found.

The resource you are looking for might have been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable.

## Beklager, du er kommet til en side som ikke eksisterer.

Siden du ser etter finnes ikke lengre eller så kan vi ha ryddet og flyttet den.

Prøv å søk etter den i stedet. [Du kan også gå tilbake til forsiden.](#)

Søkeord


# Endre lenke til brukerstøtte-informasjon

- Felles e-postadresse!
- Ikke oppgi kun en side der brukere bytter passord
- Side med informasjon om brukerstøtte
- Informasjon om tjenesten som benyttes

Telefonnummer til brukerstøtte


Epostadresse til brukerstøtte


Lenke til side med brukerstøtteinformasjon

Bokmål  

[Legg til språk ▾](#)

Lenke til side for å bytte passord

Engelsk  

Bokmål  

[Legg til språk ▾](#)

Vises kun på innloggingsbilde



## Problemer ved Feide-pålogging for elever

Lytt til teksten

Virker ikke Feide-passordet ditt? Ta kontakt med kontaktlæreren på skolen din.

FORSIDEN / SKOLE /  LOGG INN PÅ IT'S LEARNING /

# FEIDE – «En kode i mitt hode»

I bærumsskolen bruker vi Feide pålogging i flere av programmene vi bruker i skolen. Brukernavn og passord til elevene settes på skolen, og eleven får med seg passordet hjem. Eleven har i lekse å lære seg brukernavn og passord utenat.

Publisert 16. mar. 2016 kl. 10:01  
Oppdatert 16. mar. 2016 kl. 15:19

 SKRIV UT



Les gjerne mer om Feide her:

- [iktsenteret.no/prosjekter/feide-i-skolen](https://iktsenteret.no/prosjekter/feide-i-skolen)
- [www.feide.no](http://www.feide.no)

Foreldre kan logge seg på via «IDPorten». Kobling mellom elev og foresatte gjøres i skoleadministrasjonssystemet i Bærum Kommune.

### Glemt brukernavn og passord?

Eleven gir beskjed til sin kontaktlærer. Kontaktlærer oppbevarer brukernavn og passord på et trygt sted, og vil hente, eller lage nytt passord til eleven.

Lærere som opplever problemer med sin Feide pålogging må ta kontakt med IKT-ansvarlig eller skolekonsulenten på skolen.

Skoleadministrasjonen og IT-enheten etablerer nå en ny rutine for generering av passord som nå prøves ut på enkelte skoler.

## For elever og lærere

Dersom du er elev eller lærer og har glemt passordet ditt, eller om du av en eller annen grunn ikke får logget gjennom FEIDE, skal du ta kontakt med ressursperson på din enhet. Hvis du ikke vet hvem det er, vet læreren din eller ledelsen det.

## For foresatte

Foresatte skal ikke bruke pålogging gjennom FEIDE, men bruke ID-porten for å logge inn.

Hvis du fortsatt ikke kommer inn, kontakt skolen eller barnehagen for hjelp.



## Får du ikke logget på Feide?

Hvem skal du kontakte?

- Elever Grunnskolen: Kontakt skolen din for å få hjelp med brukernavn og passord
- Elever VGS: Kontakt IKT-Koordinator for å få hjelp med brukernavn og passord
- Ansatte: Ved glemt passord, benytt [selvbetjeningsløsningen](#) til å resette passordet. For andre problemer, ta kontakt med IKT Agder servicedesk

## Hva er Feide

Feide (Felles Elektronisk IDentitet) er Kunnskapsdepartementets valgte løsning for sikker identifisering i utdanningssektoren. Dette er en identitetsløsning for elever og skoleansatte, og kan sammenlignes med MinID for innbyggere.

- Les mer om Feide hos [Senter for IKT i utdanningen](#)
- Senter for IKT i utdanningen sin oversikt over nettsteder der du kan logge på med Feide, [MinFeide.no](http://MinFeide.no)

