

## Support och felavhjälpning för Innertavle IT

Innertavle IT köper drift, support och underhåll av nätet från Umeå Energi. Umeå Energi sköter drift och övervakar vårt fibernät dygnet runt, 365 dagar om året. Anmälan om störningar sker dock till tjänsteleverantören, vilken är Halebop om du inte tecknat separat avtal med någon annan. (Riksnet vi hade tidigare har blivit uppköpta av Halebop.)

### **Felanmälan**

Felanmälan skall göras direkt till tjänsteleverantören (Halebop i de flesta fall). Tjänsteleverantören kontaktar sedan Umeå Energi:s driftorganisation. Halebop går att nå via chat eller email på <https://www.halebop.se/kontakta-oss>

### **Felavhjälpning**

Umeå Energi skall åtgärda störningar i UmeNet:s nätverk inom 24 timmar från felanmälan. Fel i Innertavle IT:s nät åtgärdas inom 2 arbetsdagar förutsatt att felavhjälpning kan ske på distans. Övriga fel åtgärdas enligt överenskommelse med Innertavle IT. Har ingen felavhjälpning skett inom 2 arbetsdagar, ta ny kontakt med Halebop:s support och fråga vad status är på ärendet. Har inget hänt efter ytterligare 2 arbetsdagar, ring någon i styrelsen för Innertavle IT så får vi eskalera det!