

Ny supportstruktur för mediatjänster

1 december kommer en ny supportstruktur för mediatjänsterna att successivt börja införas (<https://nordunet.box.com/s/8pz4if9izegle8s1wd9x2ialcdhflo9w>). First line support hanteras på lärosätena via helpdesk eller liknande på samma sätt som hittills. När ett ärende behöver eskaleras därifrån skickas det till NOC:ens ärendehanteringssystem via mail till media@sunet.se, som kommer att vara den officiella adressen för felanmälan. Kritiska ärenden skall även rapporteras in via telefon på tel 08-207860. Alla ärenden kommer att få ett ärendenummer som möjliggör för den som rapporterar in att följa ärendet. Förhoppningen är att förändringen kommer att innebära tydligare struktur och överblick av inrapporterade ärenden. De ärenden som påverkar hela SUNET får en ticket i NUNOC som går att följa http://www.nunoc.se/nunocweb/open_trouble_tickets.html