

**TILL MEDLEMMARNA I RIKSBYGGENS BRF
VARBERGSHUS NR 5**

Telia Triple play

Lite info angående de sista veckornas driftstörningar.

Störningarna berodde på ett programvaru fel i en switch som uppstod i V 26 efter att Telia hade uppdaterat programmet. Telia har felsökt både lokalt och centralt men tyvärr blev de inte säkra på felkällan förrän torsdagen den 14e på em. Då bestämde de att programuppdateringen skulle "backas", vilket också skedde på fredagen den 15e på fm och sedan har det fungerat. **Både Telia och vi beklagar att det tog så lång tid att upptäcka felet.**

Viktig info vid eventuella driftstörningar

Vid ev. problem stäng av all utrustning inkl alla switchar / konvertrar vänta i minst 5 min innan ni slår på allt och vänta i ytterligare 20 min och se om det kommer igång. Krånglar det fortfarande så kontakta: **Telia support 020 240 250**. Det är viktigt att ni ringer detta nr för annars hamnar ni lätt på fel avdelning (vilket tyvärr ett antal boende gjorde nu och då blir felsökningen tyvärr försenad). Stäng inte av utrustningen även om det inte fungerar. All utrustning måste vara påslagen och inkopplad kontinuerligt, hur ska annars Telia veta vad som är fel? Tyvärr var det några boende som slog av utrustningen/kopplade bort den (detta gör också att felsökningen blir försenad). Viktigt att tänka på är också att vid all kontakt med Telia uppge att vi har Telia Triple Play via fiberoptik

Vi stora driftstörningar som denna så kan Riksbyggen eskalera felsökning via ett särskilt "Vip nr" men för att Telia ska börja jobba med en sådan felanmälning så kräver Telia minst 3 kontaktpersoner (de ska gärna bo i olika delar av området) som finns på plats i bostaden dagtid och som de kan kontakta direkt, samt en detaljerad beskrivning av felet.

En fortsatt Trevlig Sommar önskar

Styrelsen Gm Ordf. Lennart Fritzon för Varbergshus nr 5 Juli 2011