

Vikailmoituksen tekeminen

Kiireelliset vika- ja ongelmatilanteet

Vika- ja häiriötilanteet

arkisin klo 8:30-16:00: **puh. (09) 457 2704** (Funet NOC)

muulloin: *(kirjautu sisään (sivun oikea yläkulma) nähdäksesi tämä tieto)*

Tietoturvaongelmat

normaalina työaikana: **puh. (09) 457 2038** (Funet CERT)

- [Häiriötiedotteet](#)
- [Verkon tila](#)

Näin teet vikailmoituksen

Voit tehdä vikailmoituksen ottamalla yhteyttä Funet-verkonvalvontaan puhelimitse (numerot ja palveluajat yllä) tai muilla keinoin: kts. [Yhteystiedot](#). Kiireellisessä vikatilanteessa kannattaa aina soittaa, vaikka lähettäisikin yksityiskohtaisemmat tiedot sähköpostilla.

Vähimmäistietoina ilmoituksessa tulisi kertoa:

- ilmoittajan yhteystiedot (oma nimi, organisaatio, sähköpostiosoite ja/tai puhelinnumero)
- mistä ja mihin yhteys ei toimi (verkko-osoite tai nimi esim. www.csc.fi).
- milloin yhteys ei toiminut tai ongelma havaittiin (päivämäärä ja mahdollisimman tarkka kellonaika)
- mahdolliset muut tiedot
 - traceroute- (Unix) tai tracert-tulostus (Windows)
 - mahdolliset virheilmoitukset ja sen aiheuttanut käsky tai ohjelma
 - mahdolliset toimenpiteet, joita vian rajaamiseksi on tehty
 - kokeilitko yhteyksiä jonnekin muualle Funet-verkkoon tai Internetiin
 - saako samaan palveluun esimerkiksi yhteyden mobiiliiliittymällä ongelmitta
 - oletko aiemmin havainnut vastaavaa ongelmaa
 - aavistukset ongelman syystä

Vikailmoitus kannattaa jättää myös työajan ulkopuolella, koska tällöin vian havaitsemisen jälkeen on tarkkailijalla tai hänen hälyttämällään tausta-asiantuntijalla mahdollisuus selvittää vastaajaviestin perusteella, kehen olla yhteydessä vian korjaamiseksi.

Jos päivystyksessä on ruuhkaa, puhelu voi ohjautua vastaajaan. Tällöin (erityisesti vakavassa vikatilanteessa) kannattaa jättää vastaajaviesti. Myös vastaajaviestissä on hyvä mainita ainakin

- oma nimi
- organisaation nimi
- puhelinnumero, johon voi ottaa yhteyttä
- paikkakunta, jolla vika esiintyy
- että vika liittyy Funet-verkkoon (tärkeä Otaverkon päivystäjälle)