









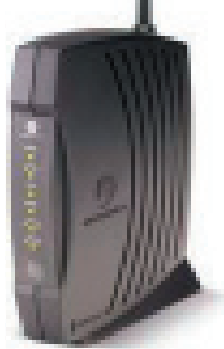



Här har du en liten hjälpreda för att lösa uppkomna problem. Innan du ringer till felanmälan så bör du ha startat om modemmet genom att ha gjort det strömlöst. Det tar cirka 1-5 minuter i normalfall för modemmet att logga in i servern.

Problemet	Lösningen
Den gröna "power"-lampan är släckt	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontrollera att strömsladden är ikopplad i modemmet respektive väggen 2. Prova att trycka på standby-knappen på modemmet (ej på alla modem)
Kan inte ta emot eller skicka data	 <ol style="list-style-type: none"> 3. Kontrollera så att du har TV-signal. Har du ingen bild så fungerar inte kabel-modemet 4. Prova att trycka på standby-knappen på modemmet (ej på alla modem) Alt. gör modemmet strömlöst. Måste göras på de som inte har Standby
	 <ol style="list-style-type: none"> 5. Kontrollera så att antenn-anslutningarna är åtskruvade. Eventuellt skruva bort helt först och kontrollera så att ingen kortslutning föreligger.
	 <ol style="list-style-type: none"> 6. Kontrollera så att din Ethernet-kabel är ansluten i både modem och dator / router. Tag gärna ut och stoppa tillbaka. Ett litet klick ska höras vid låsning.
	 <ol style="list-style-type: none"> 7. Kontrollera din IP-adress. Hur du gör skiljer mellan olika operativsystem. Se våra support-sidor. (Skriv gärna ut de olika guiderna där för framtida behov)
	 <ol style="list-style-type: none"> 8. Kontrollera lamporna på ditt modem. Hur det ser ut skiljer mellan de olika modemmen. Se nedan.

Våra modem:

				
RCA dcm105 <input checked="" type="checkbox"/> Power <input checked="" type="checkbox"/> Data <input checked="" type="checkbox"/> Cable <input checked="" type="checkbox"/> Activity <input type="checkbox"/> Email	Toshiba 1100 & 1100U <input checked="" type="checkbox"/> Power <input checked="" type="checkbox"/> Cable <input checked="" type="checkbox"/> PC <input checked="" type="checkbox"/> Data <input type="checkbox"/> Test	Toshiba 2500 & 2600 <input checked="" type="checkbox"/> Cable <input checked="" type="checkbox"/> PC <input checked="" type="checkbox"/> Data <input type="checkbox"/> Test <input checked="" type="checkbox"/> Power	Motorola SBG 900 <input checked="" type="checkbox"/> Power <input checked="" type="checkbox"/> Recieve <input checked="" type="checkbox"/> Send <input checked="" type="checkbox"/> Online <input checked="" type="checkbox"/> Pc/Activity <input type="checkbox"/> Wireless	Motorola SB5100E <input checked="" type="checkbox"/> Power <input checked="" type="checkbox"/> Recieve <input checked="" type="checkbox"/> Send <input checked="" type="checkbox"/> Online <input checked="" type="checkbox"/> Pc/Activity <input type="checkbox"/> Standby

Lyser Cable-lampan på modemmet --> Modemet har kontakt med vår server

Lyser ej Cable-lampan på modemmet --> Felsök enligt ovan, punkt 3-5. Fungerar det ej efter detta så ring felanmälan

Lyser ej PC/Data-Lampan på modemmet --> Datorn/Routern har ej kontakt med modemmet Felsök enligt ovan, punkt 4 & 6-7.

Lyser PC/Data och Cable på modemmet --> Datorn/Routern och modemmet har kontakt med modemmet och vår server och ska fungera. Går det ej att surfa se punkt 7 och kontrollera att du fått en IP-adress som inte börjar på 169.xxx.xxx.xxx.

Router-problem:

Vi tillhandahåller support för kabelmodem och signalen för denna. Är det fel på router så ber vi er kontakta helpdesk för det fabrikat det gäller. De vanligaste finner ni nedan:

Märke	Språk	Tele	Övrigt
SMC		0200 11 04 89	http://www.smc-europe.com/english/index.html
Zyxxel	SWE	031-744-3812	
Belkin	SWE	00800-223-55460	internationellt gratis nummer där man automatiskt kopplas till Svensk Support
3-Com		0771-11 44 53	http://www.3com.se/support/index.html
HP	SWE	0771-30 30 30 (0,23 kr/min)	http://www.hp.com/country/se/swe/support.html
Netgear	SWE	0200-298 298, telefontid 08:00-21:00	http://www.netgear.com/support/main.asp
D-link	SWE	08-585 36 841 (Vardagar 8-20)	http://www.dlink.se/support

Övrigt:

Här hittar du bra guider på hur du forwardar olika portar i din router. De flesta routrar finns att hitta här, finns inte just din modell så finns det troligen någon annan som är snarlik: <http://www.portforward.com/routers.htm>

Om du använder dig av Windows XP:s brandvägg så har du inställningsinfo om denna och olika portar här: <http://www.microsoft.com/security/protect/ports.asp>

VIKTIGT

Mer info om inställningar och annan hjälp hittar du på:

<http://support.bktv.se> alt. <http://www.bktv.se> klicka sen på **Support Online**

Besök gärna dessa sidor ofta, sidorna uppdateras så fort behov föreligger. Finns en hel del av intresse där. Skriv ut tillämpliga sidor så att de finns vid oinstallation o.likn.

Felanmälan:

Vilka frågor du ska kunna svara på om du ringer

1. Vilket operativsystem du har.
2. Vilket modem du har. Märke & modell
3. En beskrivning av felet.
4. Eventuell router typ
5. Helst att du sitter framför datorn

Om du inte har någon möjlighet att sitta framför datorn när du ringer så vill vi detta:

Punkt 1-3 av de ovanstående punkterna

Modemet och gärna datorn / routern ska vara påslagna (om möjligt)