

Felsökningsguide för Windows XP

Om du inte kan komma ut på Internet med din dator så följ denna guide.

Var god följ denna guide innan ni ringer och felanmäler till Kungälv Energi AB.

*** Starta om din dator och eventuell annan utrustning såsom router / brandvägg om sådan används.**

*** Starta om din CPS – dra ur strömkabeln från vägguttaget i cirka 20 sekunder.**

***Om du kör med trådlös anslutning så prova att koppla upp dig med en kabel (rak TP kabel) till din trådlösa enhet för att försäkra dig om att länk mellan router/brandvägg och dator är acceptabel.**

*** Har du en acceptabel IP adress?**

Hur är din dator kopplad till CPS enheten?



CPS enhet

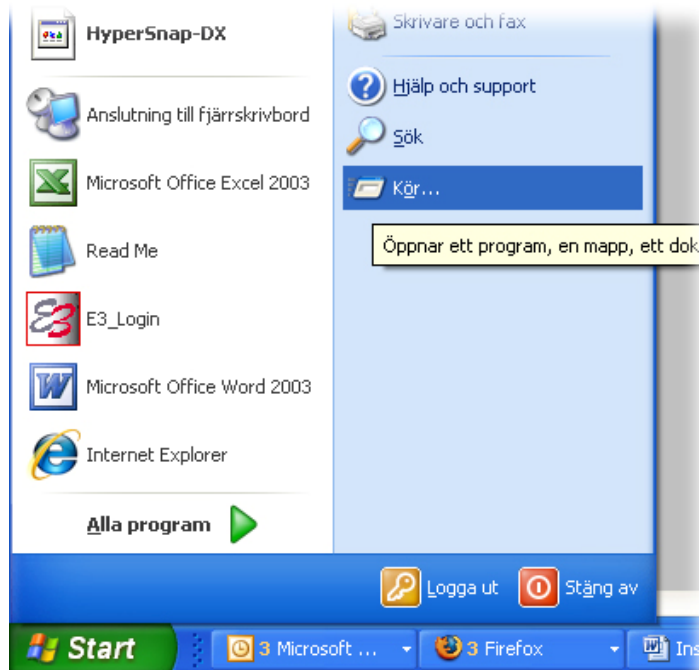
- 1. Direkt till CPS enheten**
- 2. Via en router /brandvägg**

1. Direkt till CPS enheten...

Obs. endast en port skall användas för Internet anslutning.

Har din dator fått IP adress?

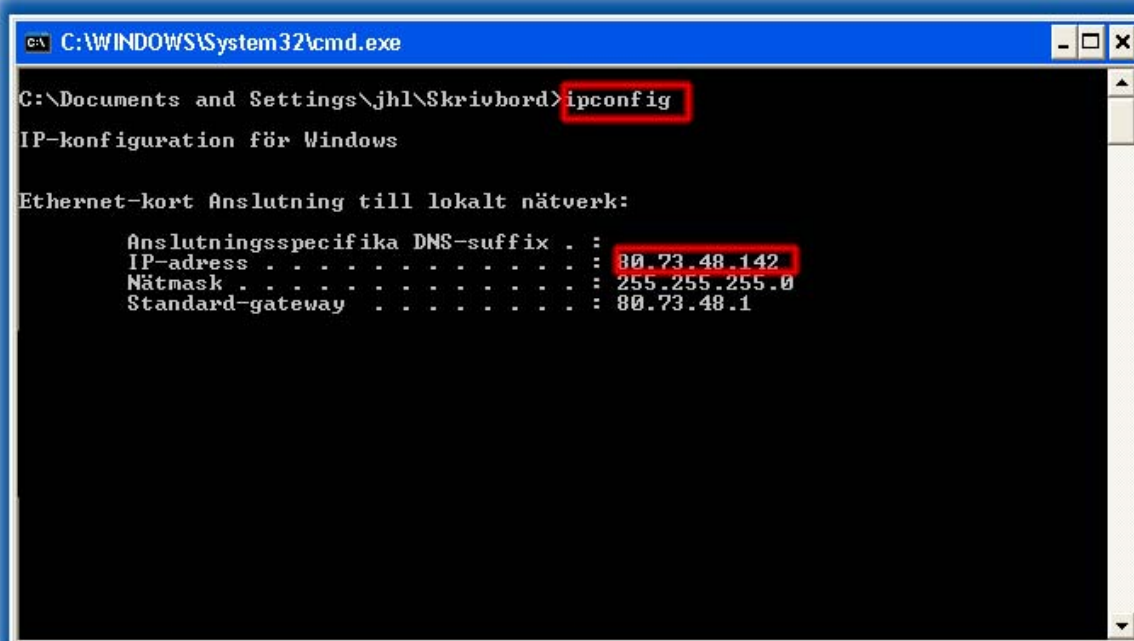
För att kolla detta gå till **start** i *Windows* och välj **kör**.



Skriv sedan **CMD** i fönstret som öppnas och tryck OK.



Skriv **ipconfig** i fönstret som nu öppnades och tryck på enter.



```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\jhl\Skrivbord> ipconfig
IP-konfiguration för Windows

Ethernet-kort Anslutning till lokalt nätverk:

Anslutningsspecifika DNS-suffix . . :
IP-adress . . . . . : 80.73.48.142
Nätmask . . . . . : 255.255.255.0
Standard-gateway . . . . . : 80.73.48.1
```

Om IP-adressen är av typ **169.254.x.x** så betyder det att du antagligen inte har godtagbar länk från dator till CPS. Denna adress tilldelas automatiskt av Windows då det inte kan hitta en DHCP server och få en IP-adress tilldelad.

Säkerställ att eventuella kablar är korrekt inkopplade i din dator och CPS.

Om felet kvarstår så kan en omstart av dator och CPS lösa felet. Drag ut kontakten som sitter i vägguttaget som går till CPS enheten och sätt tillbaka igen.

Om du får en IP-adress av typ **80.73.x.x** så har din dator blivit tilldelad en IP adress från Kungälv Energi AB.

I enstaka fall kan man behöva förnya IP-adressen.

För att göra detta skriv följande i fönstret som visas ovan:

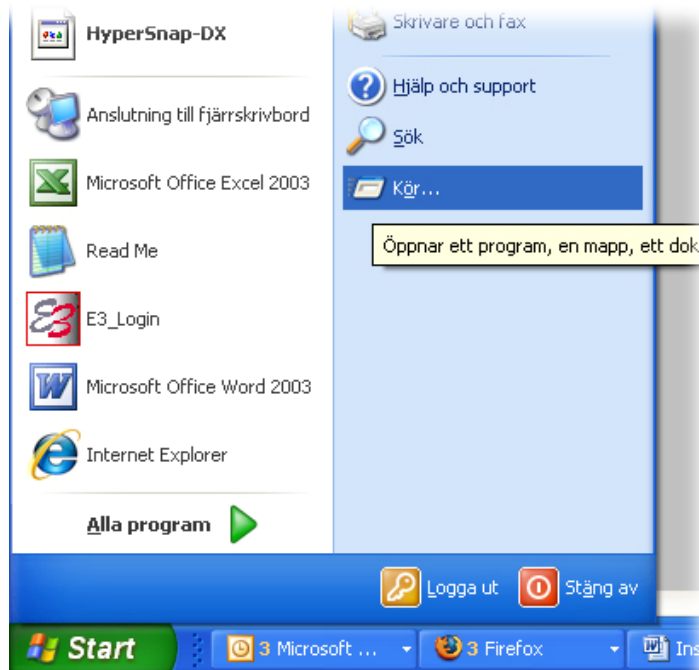
ipconfig /release (tryck enter)

ipconfig /renew (tryck enter)

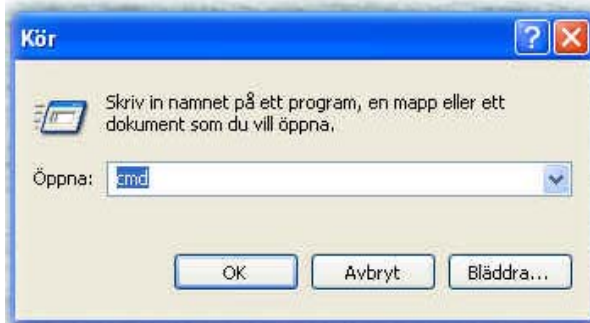
2. Via en router / brandvägg...

Har din dator fått IP adress?

För att kolla detta gå till *startknappen* och välj *kör*.



Skriv sedan **CMD** i fönstret som öppnas och tryck OK.



Skriv **ipconfig** i fönstret som nu öppnades och tryck på enter.

```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\jhl\Skrivbord>ipconfig
IP-konfiguration för Windows

Ethernet-kort Anslutning till lokalt nätverk:
    Anslutningsspecifika DNS-suffix . . : 
    IP-adress . . . . . : 192.168.3.52
    Nätmask . . . . . : 255.255.255.0
    Standard-gateway . . . . . : 192.168.3.250
C:\Documents and Settings\jhl\Skrivbord>_
```

Om IP-adressen är av typ **169.254.x.x** så betyder det att du antagligen inte har godtagbar länk från dator till router. Denna adress tilldelas automatiskt av Windows då det inte kan hitta en DHCP server och få en tilldelad IP-adress.

Säkerställ att eventuella kablar är korrekt inkopplade i din dator och i din router / brandvägg.

Om felet kvarstår så kan en omstart av dator och router / CPS lösa felet.

Om felet kvarstår så säkerställ att din router / brandvägg har DHCP server aktiverat.

Om du får en IP-adress av typ **192.168.x.x**, eller **10.x.x.x** så har din router / brandvägg delat ut en IP adress till din dator. Då ligger felet antagligen inte i din dator utan mera troligt är att din router är fel konfigurerad eller behöver startas om. Försök med att starta om din router / brandvägg, eller förnya IP adressen på den. Detta brukar man oftast göra genom att logga in på sin router / brandvägg och leta rätt på antingen **WAN / Internet set up**, eller **WAN / Internet status**, klicka sedan på **release** och sedan på **renew**.

*** Har din CPS enhet kontakt med omvärlden?**

Lyser lamporna på din CPS (den enhet som ansluter din bostad till fibernätet)?

Det är två lampor som skall lysa. En som indikerar att enheten är påslagen (ϕ) och en som indikerar länk ($\downarrow\uparrow$). Båda dessa måste lysa för att du skall komma åt omvärlden.



Lyser lamporna?

1. De lyser
2. Bara en lyser
3. Ingen lampa lyser

1. De lyser...

Bra, då finns det länk fram till ditt hus.

2. Bara en lyser...

Då betyder det att du inte har en fungerande fiberlänk fram till ditt hus.

Kontakta din förening för att se hur de vill att ni skall fortsätta.

3. Ingen lampa lyser...

Då är det antagligen problem med strömförsörjningen. Försäkra dig om att adaptern sitter i ett fungerande vägguttag och att sladden är riktigt inkopplad i CPS enheten. Om inte det hjälper så bör du kontakta din förening.

Om du inte kan komma åt Internet efter detta så är det dags att ringa din förening, BIK eller Kungälv Energi AB.