



Här nedan finns ett antal problem och åtgärder som vi upptäckt i samband med uppstart av fiberuppkopplingen mot Internet. Vår erfarenhet är att problemen till största delen finns i datorer och routers och inte i fibernätet

- Primär DNS 80.73.48.2
- Secundär DNS 80.73.48.3
- Mail SMTP Server relay.kungalv.net

Problem	Åtgärd/orsak	Vem kontaktar jag
Mitt modem startar fortfarande fast jag kopplat ihop min dator/router och tjänstefördelare enligt instruktionen.	Starta upp Internet Explorer, gå in på Verktyg, Internet alternativ. Välj sedan fliken Anslutningar. Vid inställningar för fjärr- och VPN- anslutningar, bocka för "ring aldrig upp någon fjärranslutning". Spara. Nu är modemmet bortkopplat.	Om man inte gör detta själv så kontaktar man sin ordinarie datorsupport.  <i>Föreningen eller K-net tillhandahåller inte support för enskilda datorer!</i>
När jag startar Internet Explorer så vill datorn att jag skall koppla upp mitt modem och jag kommer inte åt min nya router så jag kan ställa in den enligt instruktionen.	Se ovan	Se ovan
När jag försöker konfigurera min router första gången får jag ingen kontakt med den och jag har kopplat bort mitt modem på rätt sätt.	Starta om Internet Explorer och kontrollera att det står rätt adress till routern i "Adressfältet", se i installationsanvisningen för er router. ( <a href="http://www.routerlogin.net">www.routerlogin.net</a> om du har Netgear). Tillse att ni har DHCP aktiverat i datorns nätverksinställningar.  De flesta routrar har <a href="http://192.168.1.1">http://192.168.1.1</a> el <a href="http://192.168.0.1">http://192.168.0.1</a> , dessa skriver du i "adressfältet" <i>Kan vara bättre att använda ipadressen ifall namnuppslaget inte fungerar</i>	Se ovan
Se ovan	Kontrollera att nätverkskortet fungerar, start inställningar kontrollpanelen system tryck på fliken maskinvara och enhetshanteraren. Expandera nätverkskortet och kolla så det ser bra ut, (inga gula el röda markeringar).	Se ovan

Se ovan	Om det är en trådlös router och den inte kopplats in via kabel första gången så kan det hända att den inte blir rätt konfigurerad. För rätt inställningar se routers installationsanvisning	Se ovan
Jag kommer inte ut på Internet trots att jag gjort enligt bifogade instruktioner. Båda lamporna lyser på tjänstefördelaren.	Routern måste kanske uppdateras. De flesta routers kan uppgraderas med ny mjukvara som innehåller problemlösningar och nya funktioner. Alt kan routern vara trasig.	Se ovan <i>En mjukvaruuppgradering kan dock innebära viss risk för problem och täcks normalt ej av garanti. Kolla med er datorsupport eller ert inköpsställe för routern så att ni är medvetna om problemen.</i>
Min anslutning har fungerat utan problem, men nu får jag starta om min router ganska ofta för att komma ut.	Se ovan	Se ovan
Min anslutning har fungerat utan problem, men nu kommer jag inte ut på Internet allt. jag får inga mail.	Om det är en trådlös router, är det din egen du kommer åt och inte grannens? Är brandväggen/Routern krypterad? Är grannens krypterad? Annars kan det hända att du kopplas upp mot grannens router vice versa, vill man inte kryptera pga. försämrade prestanda så kan man istället låsa routern till en specifik mac – adress(nätverkskortets identitet).	Om man inte gör detta själv så kontaktar man sin ordinarie datorsupport.  <i>Föreningen eller K-net tillhandahåller inte support för enskilda datorer!</i>
Se ovan,	Er router kan ha låst sig ex p.g.a. uppdatering av fibernätet. Starta om er router (dra ut strömsladden) och dator, fungerar det fortfarande inte kontrollera med en granne för att se om det är ett större fel.	Har ni gjort de åtgärder ni kan, ring K-net och felanmäl.



## Innehåll FELSÖKNINGSHJÄLP, frågor och svar.

<p>Se ovan</p>	<p>Kolla att ni har kontakt med er router genom att kontrollera att nätverkkortet fungerar. Du kan även starta Internet Explorer och <a href="http://192.168.1.1">http://192.168.1.1</a> eller <a href="http://192.168.0.1">http://192.168.0.1</a> , då skall du komma till din router om du har ett fungerande nätverk i din fastighet.</p>	<p>Om man inte gör detta själv så kontaktar man sin ordinarie datorsupport. <i>Föreningen eller K-net tillhandahåller inte support för enskilda datorer!</i> Har ni gjort de åtgärder ni kan, ring K-net och felanmäl.</p>
<p>Jag kör med trådlöst nätverk och har problem med låg hastighet, ibland tappar jag kontakten med Internet och nätet känns allmänt instabilt.</p>	<p>I ett trådlöst nätverk så kan problemen bero på en eller flera orsaker. Väldigt vanligt är att någon eller några grannar också skaffat sig utrustning för trådlöst nätverk. Om alla kör med standardinställningar så har man inte bara en säkerhetsrisk utan nätverken krockar dessutom med varandra. Utrustningen ska kunna detektera detta och själv byta kanal/frekvens men ofta måste man göra detta manuellt för att det ska fungera bättre. Det är att rekommendera att man använder kanal 01 för granne #1, kanal 06 för granne #2 och kanal 11 för granne #3, då har man maximal spridning över tillgängligt frekvensutrymme och har på så sätt minimerat konflikterna. Notera dock att för att kunna ändra frekvens så måste samma kanal väljas i båda ändar, dvs. både i accesspunkt/basstation likväl som i datorns nätverkskortsinställningar. Gör man ändringen endast i ena änden så tappar man kontakten helt. Andra vanliga orsaker till störningar och mer eller mindre intermittenta problem är mikro vågsugnar, mobiltelefoner och liknande som alla genererar radiovågor inom samma frekvensband som nätverket.</p>	<p>Om man inte gör detta själv så kontaktar man sin ordinarie datorsupport.</p> <p>Alt. ring det supportnummer som tillverkaren av nätverksutrustningen eventuellt tillhandahåller alternativt ta kontakt med försäljningsstället om ni behöver konkret hjälp med hur man ändrar dessa inställningar.</p> <p><i>Föreningen eller K-net tillhandahåller inte support för enskilda datorer!</i></p>
<p>Jag kommer inte ut på Internet trots att jag gjort enligt bifogade instruktioner. Båda lamporna lyser. Min router är rätt inställd</p>	<p>Det kan vara problem med er port i BEKSen hos K-net.</p>	<p>Ring K-net och felanmäl.</p> <p><i>I samband med uppstarten, kontakta er förening.</i></p>

Jag kan inte sända mail.	Det står fel adress för utgående e-post (SMTP). För att ställa in detta så läs i instruktionen ni fick när er tjänstefördelare monterades.	Om man inte gör detta själv så kontaktar man sin ordinarie data support. <i>Föreningen eller K-net tillhandahåller inte support för enskilda datorer!</i>
Se ovan	Kolla så att du bara ändrat adressen för utgående e-post, alla övriga inställningar skall vara enligt de inställningar som du fått av e-post leverantören	Se ovan
Jag har problem med att ta emot e-post eller det kommer ingen alls. Mitt Internet fungerar	E-post leverantören har tillfälligt problem med sin e-post server. Testa igen efter några timmar eller nästa dag. Är det stora problem, byt leverantör	Se ovan
Se ovan	Jag har sagt upp mitt gamla Internet abonnemang där det även ingick e-post , ex ett Telia abonnemang Byt leverantör eller kontakta den du tidigare haft och se vad de kan erbjuda. Bla. Telia erbjuder e-post tjänst mot en månads avgift.	Se ovan
Lamporna lyser inte längre på min tjänstefördelare.	Kontrollera att det finns ström.	Om strömmen är OK, ring K-net. <i>I samband med uppstarten, kontakta er förening.</i>
Endast en lampa lyser på min tjänstefördelare.	Din tjänstefördelare har inte fiberkontakt. Är dina fiber hela i huset? Har någon av dina grannar samma problem?	Ring K-net och felanmäl. <i>Visar sig problemen i samband med uppstarten, kontakta istället er förening.</i>
Jag har bytt router och kommer nu inte ut på Internet och jag har ställt in min router rätt.	Av säkerhetsskäl har er port i BEKSen låst sig och måste låsas upp.	Ring K-net och meddela vad ni gjort så öppnar de er port.