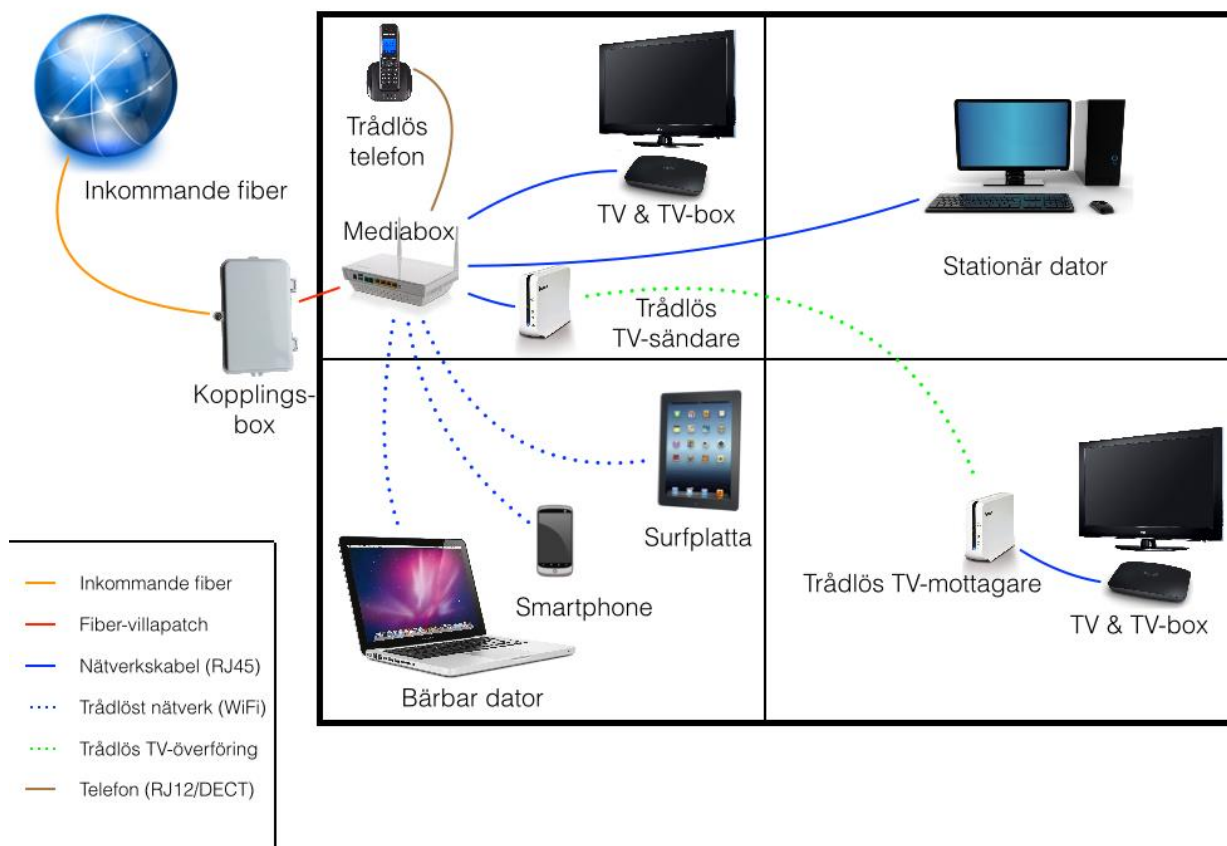


## BESKRIVNING AV UTRUSTNING UTE HOS DIG SOM HAR EN FIBERANSLUTNING

Utomhus

Inomhus



Möjlig installation i husen som anslutit sig till Nämndö Fiber



### Fiberkopplingsdosa

Fiberkopplingsdosa på vägen hos slutkund. I denna dosa svetsats kontakter på inkommande fiber in i fastigheten för att sedan dras vidare en fiberpatch (kortare fiberkabel med kontakter) mellan kopplingsdosa och fibermottagaren till vänster i bilden. Fiberkopplingsdosan är en passiv utrustning vilket innebär att den inte innehåller någon elektronik.



### Fibermottagare

På väggen där fibern kommer in i huset placeras en fibermottagare. Fibermottagare även kallad fiberkonvertert omvandlar mellan ljussignalerna som skickas i fibern och elektriska signaler som behövs för kunna ansluta en router medel. Fibermottagaren ska vara ansluten till 230V uttag. Från port (LAN1) kopplas en nätverkskabel vidare mot slutkundens router eller mediabox. Allt som kopplas in efter fibermottagare ansvarar slutkunden eller tjänsteleverantören för beroende på vilka tjänster man köper.



## SFP

I Fibermottagaren kopplas fibern in i en SFP som omvandlar ljus i fiber till elektrisk signal. SFP:en är löstagbar och utbytbar men går väldigt sällan sönder när det sitter i mottagaren men den ska hanteras med varsamhet om man ska byta ut den.

**BLÅ SFP**=Sitter ute hos slutkunden

**LILA SFP**=Sitter Accesswitchen i noden/teknikhuset vid Nämdö Skola.

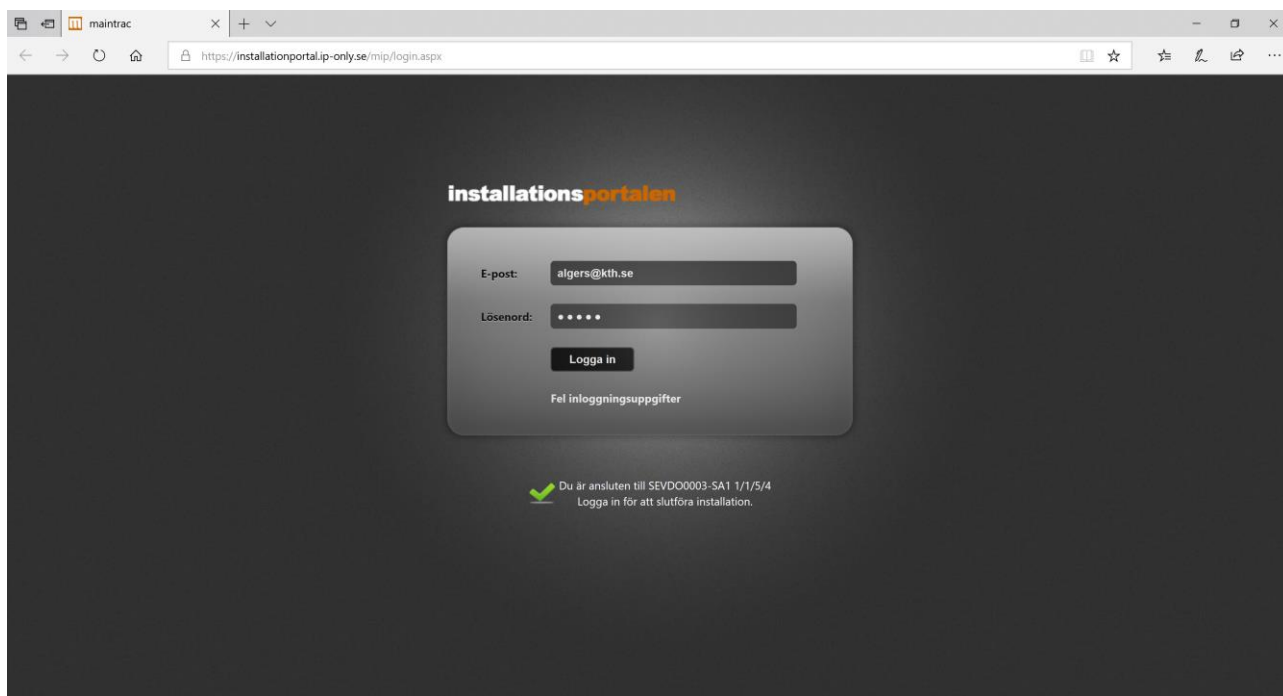
OBS! SFP:erna måste sitta i ordningen enligt ovan annars kommer det inte fungera.

# FELSÖKNINGSRUTINER

## Om du inte kan beställa tjänst från en tjänsteleverantör:

När du har fått din fiber installerad så behöver du bara koppla in datorn med nätverkskabel mot din fibermottagare för att kunna beställa tjänster från alla valbara tjänsteleverantörer.

Skulle du inte komma till beställningsportalen utan istället mötas av installationsportalen, se bild nedan, så behöver du ringa IP-Onlys kundtjänst för att göra en manuell portkoppling. Du behöver ta reda på fibermottagarens mac adress (ex 44-D4-37-18-0F-3En) som står på fibermottagaren. Ring sedan nummer 0200 43 00 00 och förklara att du vill göra en manuell portkoppling och att du har din mac adress nära till hands.



## Process för felanmälan vid fel på tjänst:

1. I första hand bör slutkund starta om fibermottagare, tv-mottagare, router och dator. Vänta alltid 10 sekunder mellan man sätter utrustningen av och på vid omstart. Slutkund bör testa med andra nätverkskablar mellan fibermottagare och router, eller med annan HDMI kabel mellan mottagare och TV vid fel på TV signal. Testa med att koppla en dator direkt på fibermottagaren och se om du kommer åt Internet. OBS! Nätverksuttag i dator krävs av de flesta tjänsteleverantörer förutom om du köpt Wifi routern av din tjänsteleverantör. Som slutgiltig åtgärd om man inte kommer åt tjänsten är att man kan göra en **Factory Reset**, se specifik rutin för Factory Reset på Nämdö Fibers hemsida.

2. Om man fortfarande inte kommer åt sin tjänst så är nästa steg att ringa tjänsteleverantören och felanmäla tjänsten. OBS Ha alltid en dator med nätverksuttag tillgänglig för att möjliggöra felsökning för tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören vill se din dator direktkopplad mot fibermottagaren som ett första steg i sin felsökningsprocess och det går inte att frångå detta. Vissa tjänsteleverantörer kan endast felsöka på vardagar 8-17 så är du fritidsboende och endast ute på helgerna så är det bra om du kan lämna en dator på som sitter direktkopplad mot fibermottagaren alternativt höra med en granne om möjlighet att assistera vid felsökning.
3. Slutkund felanmäler till Tjänsteleverantören och får ett ärendenummer.
4. Tjänsteleverantören undersöker kundfel är ärendet relaterat till transportnät skapar tjänsteleverantören ett case i IP-Onlys serviceportalen och anger sitt ärendenummer. <https://serviceportal.ip-only.se>
5. IP-Only felsöker i sitt nät, åtgärdar möjliga fel och återkopplar i ärendet till tjänsteleverantören med angivet ärendenummer som referens.  
Om IP-Only misstänker avbrott på fibern kontaktas nätägaren(Nämdö Fiber) och tjänsteleverantören uppdateras i ärendet i Serviceportalen.