

# Felsökning

Felsökningen är till för Windows XP/2000, och Windows 98 och Me.

För operativsystem är parametrarna desamma, men tillvägagångssättet annorlunda.

Under installationen kan du komma att behöva din Windows 98/Me/2000/XP CD.

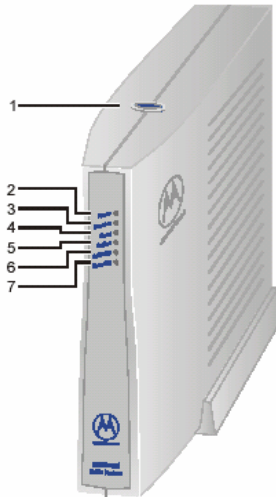
Eventuella driftstörningar hittar du på vår hemsida [www.k-netnorr.se](http://www.k-netnorr.se)

Observera att felsökning är likartad oberoende av vilket modem du har

	Sida
1. Bruksanvisning för kabel-TV modem	2
2. Vanligt fel ”server hittas ej”	2
3. Kontrollera IP-Adress	3
4. Kontrollera Nätverkskort	4
5. Felsökning Kabel-tv-modem	5
6. Telefon Support	6

## 1. Bruksanvisning för kabel-TV modem

Modellnumret och knappen Standby (vänteläge) på ditt kabelmodem kan skilja sig från bilderna och skärmbilderna i den här handboken.



### ➤ Ovensidan och framsidan

Om du vill ha utökad säkerhet kan du trycka på knappen Standby (vänteläge) (1) för att avbryta din Internetanslutning. Inga data överförs eller tas emot och knappen Standby lyser. Alla andra lampor är släckta tills du trycker på knappen Standby igen.

Lamporna ger information om ström, kommunikation och fel:

Knapp	Lampa	Blinkande	Lyser
2	Power (Ström)	Diagnos under startsekvensen pågår	Kabelmodemet är påslaget
3	Receive (Ta emot)	Söker efter en anslutning till (downstream) mottagarkanal	Downstream-kanalen är ansluten
4	Send (Skicka)	Söker efter en anslutning till (upstream) sändkanal	Upstream-kanalen är ansluten
5	Online	Söker efter en nätverksanslutning	Startprocessen är avslutad
6	Activity (Aktivitet)	Sänder eller tar emot data	Överför en stor mängd data
7	Standby	Den här lampan blinkar inte	Internetanslutningen är blockerad eftersom du tryckte på knappen Standby (vänteläge). Om den här lampan lyser är alla andra lampor släckta.

Vid normal funktion lyser lamporna Power (ström), Receive (ta emot), Send (skicka), och Online och lampan Activity (aktivitet) blinkar när kabelmodemet överför data.

Observera att om de fyra översta lamporna lyser så är det inget fel på Kabel-tv-nätet och anslutningen mot Internet.

Den femte lampan ovanifrån sett visar om din dator har kontakt med kabel-tv-modemet och den lampan skall blinka eller lysa fast

### Vanligt fel

#### ”Din dator hittar inte servern”

**Om den femte lampan ovanifrån inte blinkar konstant eller lyser fast när din dator är startad.**

Det första du måste kontrollera är att du har kontakt med ktv-modemet, kontrollera den femte lampan ovanifrån på ktv-modemet som skall blinka konstant när din dator är startad.

Blinkar ej lampan så kan det vara något fel på din anslutningskabel mellan kabel-tv-modemet och ditt ”Nätverkskort” bak i datorn Kontrollera eller byt kabel.

Kontrollera även att du har de senaste drivrutinerna till ditt nätverkskort vilket många gånger är orsak till att det inte fungerar som det skall.

#### Om den femte lampan blinkar eller lyser fast

För att kunna felsöka vad som kan vara fel så måste du ta reda vilken IP-adress som du har fått dig tilldelad och skall alltid få samma IP-adress varje gång, Ip-adressen skall alltid börja på 81.172..xx.xx

Detta gör du på följande sätt.

## Kontrollera IP-adress

### Windows 2000/XP

Klicka på Knappen "Start" → "Kör " och skriv "cmd" och klicka på "Öppna"

Skriv sedan "ipconfig" och sedan "Enter" då ska du få en bild som visar din IP-adress och Gateway, som den nedan.

Observera att IP-adressen inte behöver vara den som visas nedan men adressen skall börja på 81.172.xx.xx och gör den det så kan du komma ut på Internet.

```
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]  
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corporation
```

```
D:\>ipconfig
```

```
Windows 2000 IP-konfiguration
```

```
Kort: Ethernet Anslutning till lokalt nätverk 3:
```

```
    Anslutningsspecifika DNS-suffix . :  
    IP-adress . . . . . : 192.168.30.16  
    Nätmask . . . . . : 255.255.255.0  
    Standard-gateway . . . . . : 192.168.30.1
```

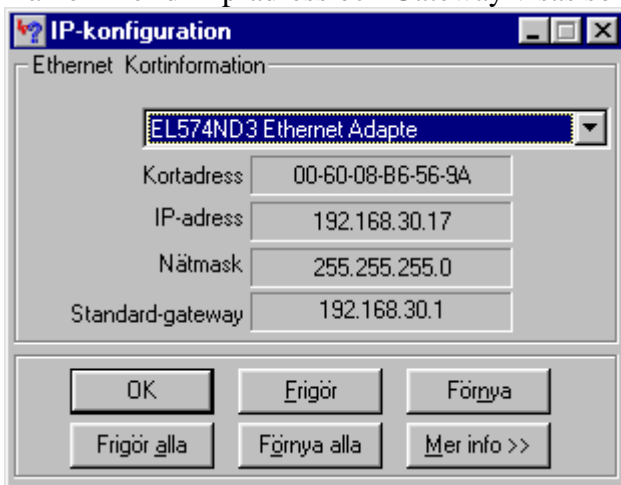
```
D:\>
```

### Windows 98/ME

Klicka på Knappen "Start" → "Kör " och skriv "winipcfg" klicka på "Öppna"

Om det står "PPP adapter" så är det inställningar för telefonmodem vilka kan finnas med fast inget modem är installerat.

Då kommer din ip-adress och Gateway visas som på bilden nedan.



Observera att IP-adressen inte behöver vara den som visas nedan men adressen skall börja på 81.172.xx.xx och gör den det så kan du komma ut på Internet.

Börjar inte IP-adressen på 81.172.xx.xx så har du problem med ditt nätverkskort och det mest troliga är att det är gamla drivrutiner eller att kortet kan vara trasigt.

Uppdatera drivrutiner eller byt nätverkskort.

## Kontrollera Nätverkskort

För att kontrollera att ditt nätverkskort fungerar kan du "pinga" dvs. skicka en ping signal till en ip-adress det görs i ett så kallat "DOS fönster"

Om du använder Windows 2000/XP kan använda samma fönster som du använder för att ta reda på din ip-adress.

Använder du Windows 98 så gör på följande sätt:

Klicka på Knappen "Start" → "Kör" och skriv "command" klicka på "Öppna"

Du kan börja med att pinga din egen "ip-adress".

Fungerar det så kan pröva att pinga din "Gateway" om det fungerar ska det som på bilden nedan.

```
D:\>ping 192.168.30.16
```

```
Skickar signaler till 192.168.30.16 med 32 byte data:
```

```
Svar från 192.168.30.16: byte=32 tid<10ms TTL=128  
Svar från 192.168.30.16: byte=32 tid<10ms TTL=128  
Svar från 192.168.30.16: byte=32 tid<10ms TTL=128  
Svar från 192.168.30.16: byte=32 tid<10ms TTL=128
```

```
Ping-statistik för 192.168.30.16:
```

```
Paket: Skickade = 4, Mottagna = 4, Förlorade = 0 (0% förlorade),  
Ungefärlig tid för att skicka fram och åter i millisekunder:  
Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Medel = 0ms
```

```
D:\>_
```

Värdet "tid" beror på hur lång tid det tar att skicka "pingsignalen" fram och tillbaka vilket kan variera beroende på vilken ip-adress du "pingar".

Får du inget svar eller "timeout" så är det problem med nätverkskortet eller kabeln mellan nätverkskortet och kabel-tv-modemet.

Du kan även pröva att pinga en hemsida på Internet då skriver du på följande sätt.

```
D:\>ping www.sunet.se
```

```
Skickar signaler till www.sunet.se [192.36.125.18] med 32 byte data:
```

```
Svar från 192.36.125.18: byte=32 tid=40ms TTL=249  
Svar från 192.36.125.18: byte=32 tid=20ms TTL=249  
Svar från 192.36.125.18: byte=32 tid=20ms TTL=249  
Svar från 192.36.125.18: byte=32 tid=40ms TTL=249
```

```
Ping-statistik för 192.36.125.18:
```

```
Paket: Skickade = 4, Mottagna = 4, Förlorade = 0 (0% förlorade),  
Ungefärlig tid för att skicka fram och åter i millisekunder:  
Minimum = 20ms, Maximum = 40ms, Medel = 30ms
```

```
D:\>
```

Får du inget svar eller "timeout" så är det problem med nätverkskortet eller kabeln mellan nätverkskortet och kabel-tv-modemet.

## Felsökning av Kabel-tv modem.

### Felsökning

Om de åtgärder som finns uppräknade här inte löser problemet, kontaktar du din kabeltjänstleverantör. Försök med att trycka på återställningsknappen på baksidan innan du ringer tjänsteleverantören. Att återställa kabelmodem kan ta 5 till 30 minuter. Din tjänsteleverantör frågar dig eventuellt om statusen på lamporna på framsidan

#### Problem

Grön POWER-lampa är släckt

#### Möjliga lösningar

Kontrollera att nätsladden är korrekt isatt i vägguttaget och kabelmodem.

Kontrollera att eluttaget fungerar.

Om lampan Standby (vänteläge) är tänd är Internetanslutningen nedkopplad. Tryck på knappen Standby för att återansluta till Internet.

Tryck på knappen Återställ.

#### Problem

Det går inte att sända eller ta emot data

#### Möjliga lösningar

Om alla lampor är släckta utom lampan Standby, är kabelmodem i läget Standby (vänteläge). Tryck på knappen Standby (vänteläge) för att återansluta till Internettjänsten.

Om du har kabel-tv kontrollerar du att tv:n fungerar och att bilden är klar. Om du inte kan ta emot de vanliga tv-kanalerna kommer datatjänsten inte att fungera.

Kontrollera koaxialkabeln vid kabelmodem och vägguttaget. Dra åt för hand om det behövs.

Kontrollera IP-adressen. Utför stegen. Kontrollera IP-adress

Kontrollera att Ethernet-kabeln är riktigt ansluten till kabelmodem och datorn.

## Lampor på framsidan och felförhållanden

### Lampa

### Släcks vid start om

### Släcks vid vanlig användning om

Receive  
(Ta emot)

Mottagarkanalerna kan inte upprättas

Mottagarkanalerna försvann

Send  
(Skicka)

Sändningskanalerna kan inte upprättas

Sändningskanalerna försvann

Online

IP-registreringen misslyckades

IP-registreringen försvann

Power  
(Ström)

Kabelmodemet har inte anslutits ordentligt i vägguttaget

Kabelmodemet har inte kopplats in eller är i vänteläge. Tryck på knappen Standby

Den femte lampan ovanifrån blinkar inte

Fel på anslutningen mellan dator och kabel-tv-modem



## **TelefonSupport**

### **Support för Internet/Bredbands-uppkoppling**

Telefon 090-14 98 80 / 070-375 90 15

Öppettider 08.00-20.00 Vardagar, Helgdagar 12.00-18.00

E-post: internet@k-netnorr.se

För mer information se vår hemsida [www.k-netnorr.se](http://www.k-netnorr.se)

### **Support E-post och hemsidor**

#### **WorldNet / Skycom**

Telefon 090-15 68 50

Öppettider vardagar 08.00-17.00

e-postadress: support@nordiq.net

Observera att det gäller enbart problem med din Internet uppkoppling, har du problem med andra program eller ditt operativsystem måste du vända dig till respektive återförsäljare.