




WAT TE DOEN BIJ EEN STORING?

Indien u een storing ondervindt in één of meer Internetdiensten adviseren wij onderstaande stappen nauwgezet en in de juiste volgorde uit te voeren.

1. Wordt er gepland onderhoud uitgevoerd? FiberRevolution brengt uw organisatie minstens 1 week tevoren per e-mail hiervan op de hoogte. Kijk op onze supportpagina: www.fiberrevolution.nl/support
2. Bij verstoring van slechts één dienst (bijvoorbeeld Telefoon of Internet) waarbij de andere diensten goed functioneren. Uw glasvezelverbinding is in orde. U kunt het beste contact opnemen met de Supportafdeling van de betreffende Provider (staat meestal vermeld op de factuur).
3. Bij verstoring van alle diensten ligt het voor de hand dat er iets niet in orde is met uw glasvezelverbinding. Controleer eerst of uw glasvezel-modem/router voorzien is van netspanning (220/230V):
 LED aan: er is netspanning
LED uit: er is geen netspanning
Controleer of het Electra snoer goed aangesloten is. Zo ja, controleer of er verstoringen van de netspanning zijn binnen het gebouw (stoppenkast, zekering?).
4. Is de netspanning kort uitgevallen: wacht rustig af, het duurt even voor de verbinding automatisch weer opkomt;
5. Is de netspanning lang uitgevallen: wacht minimaal 5 minuten totdat de glasvezelverbinding automatisch weer terug is.
6. Controleer of de kabels van uw modem goed zijn aangesloten. Met name de UTP-kabel naar uw interne netwerk is van groot belang.
7. Indien de netspanning aanwezig is en alle kabels correct aangesloten zijn en de glasvezelverbinding na 5 minuten nog steeds niet actief is: bel met onze helpdesk (volg keuzemenu): **088-0887188**
8. Tijdens de storingsafhandeling krijgt u verdere informatie over de aard van de storing en de verwachte afhandelingstijd.
9. Op de achterzijde van deze kaart is de betekenis van de LED-indicatoren aangegeven die behulpzaam zijn bij het achterhalen van de bron van de verstoring.

Voor overige vragen verzoeken wij u tijdens werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur contact op te nemen via hetzelfde telefoonnummer 088-0887188.



BELANGRIJKE LED INDICATOREN



LED uit

Er is geen verbinding over glasvezel

LED aan

Glasvezelverbinding (optisch) in orde



LED uit

Er is geen dataverbinding

LED aan (groen)

Dataverbinding in orde

LED knippert (groen)

Opstart na hardware upgrade of downloaden van de configuratie

LED aan (rood)

Er is een hardware fout: neem de netspanning 1 minuut weg en sluit deze vervolgens weer aan. Blijft de LED rood, bel dan het nummer op de voorzijde van deze kaart

Tijdens normaal bedrijf moeten de volgende LED indicatoren AAN zijn (continu groen):



FiberRevolution Nederland B.V.



FiberRevolution Nederland BV blijft eigenaar van het glasvezelmodem en geeft het in bruikleen aan contractant. Na een aantal jaren kan het modem vervangen worden. Het is de contractant niet toegestaan handelingen te verrichten waardoor schade aan de aansluiting, apparatuur, en/of programmatuur zou kunnen ontstaan. Kosten om de dienstverlening te herstellen zullen moeten worden vergoed.