




WAT TE DOEN BIJ EEN STORING?

Indien u een storing ondervindt in één of meer Internet diensten adviseert Glasnet RTHA U onderstaande stappen nauwgezet en in de juiste volgorde uit te voeren.

1. Wordt er gepland onderhoud uitgevoerd? Glasnet RTHA brengt uw organisatie minstens 1 week van te voren per e-mail hiervan op de hoogte. Kijk hiervoor ook op de website: <https://fiberrevolution.nl/rotterdam-rtha>
2. Bij verstoring van slechts één dienst (bijvoorbeeld Telefonie of Internet) waarbij andere diensten goed functioneren, is met zekerheid uw glasvezelverbinding in orde. U kunt dan het beste contact opnemen met de Support Afdeling van de betreffende Service Provider (staat vaak 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 voorzien is van netspanning:
 -  LED aan: er is netspanning
 - LED uit: er is geen netspanning.Controleer of het 220V netsnoer goed aangesloten is. Zo ja, controleer of er verstoringen van de netspanning zijn (uitgevallen zekering?).
4. Is de netspanning kort uitgevallen: wacht af, het duurt even voor de verbinding automatisch weer opkomt;
5. Is de netspanning lang uitgevallen: wacht minimaal 5 minuten.
6. Controleer of de kabels in uw modem goed zijn aangesloten. Met name de UTP kabel naar uw interne netwerk is belangrijk.
7. Indien de netspanning aanwezig is en alle kabels correct aangesloten zijn en de diensten zijn na 5 minuten nog steeds niet actief: bel met de helpdesk (dag en nacht, volg keuzemenu): **088-088 71 88**
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 enkele LED indicatoren aangegeven die behulpzaam kunnen zijn bij het achterhalen van de bron van de verstoring.
10. Voor alle andere vragen verzoeken wij u tijdens werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur contact op te nemen via telefoonnummer 088-088 71 88.



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!

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 verhaald worden.