



WAT TE DOEN BIJ EEN STORING?

Indien u een storing in uw glasvezelverbinding ondervindt adviseren wij U onderstaande stappen nauwgezet en in de juiste volgorde uit te voeren.

1. Check: is er gepland onderhoud?

Bij gepland onderhoud brengen wij de contactpersoon uw organisatie minstens 1 week tevoren per e-mail op de hoogte. Kijk hiervoor ook op de website: **www.fiberrevolution.nl/storing**.

2. Check: storing van één dienst of alle?

Indien andere diensten (bv VoIP) wel goed functioneren is uw glasvezelverbinding in orde. Neem in dat geval contact op met de support afdeling van de betreffende provider (staat vermeld op de factuur).

3. Check: is er sprake (geweest) van uitval electra?

indien sprake is (geweest) van uitval netspanning/220V zal de glasvezelverbinding niet werken. Controleer of het modem inmiddels weer is voorzien van netspanning/220V.



LED aan: er is netspanning

LED uit: er is geen netspanning

Indien de netspanning wegblijft controleer de hoofdschakelaar en/of de zekeringen. Controleer of het 220V netsnoer goed is aangesloten op het modem.

4. Check: de netspanning is kortstondig uitgevallen: wacht af, het duurt even voor de verbinding en modem automatisch weer opkomt.

5. Check: de netspanning is langdurig uitgevallen: wacht minimaal 5 minuten voordat de verbinding en modem automatisch weer opkomt.

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 er is en alle kabels correct aangesloten zijn en de verbinding na 5 minuten nog steeds niet actief is: bel met de helpdesk (dag en nacht, volg het keuzemenu): **088-088 26 88**.

8. Tijdens de storingsafhandeling krijgt u verdere informatie over de aard van de storing en de verwachte afhandelings tijd.

9. Op de achterzijde van deze kaart is de betekenis van de LED indicatoren aangegeven die kunnen helpen zijn bij het achterhalen van de bron van de verstoring.



10. Voor niet dringende vragen verzoeken wij u tijdens werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur contact op te nemen via telefoonnummer 088 - 088 26 88 (keuze 3).

GLASVEZELMODEM: LED INDICATOREN

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



LED uit

Geen optische verbinding over glasvezel

LED aan

Optische glasvezelverbinding in orde



LED uit

Er is geen dataverbinding

LED aan (groen)

Dataverbinding in orde

LED knippert (groen)

Opstart na upgrade of downloaden

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 helpdesk nummer op de voorzijde van deze kaart.

FiberRevolution Nederland B.V.



FiberRevolution!

FiberRevolution Nederland BV is en 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 kan ontstaan. Kosten om de dienstverlening daarna te herstellen zullen verhaald worden.