



Kaj storiti v primeru nedelovanja storitev?



Internet

- **Ne odpira spletnih strani oz. ne poveže me na internet?**
 - Najprej preverimo, če na modemu sveti linijska lučka wan/broadband/adsl.
 - Če lučka ne gori, torej utripa ali sploh ne gori izklopimo modem iz električnega napajanja za 1 minuto. Ko priklopimo nazaj počakamo, da ta lučka (wan / broadband / adsl) začne svetiti (neprekinjeno, to traja nekje do 5 minut). Če se to ne zgodi pokličemo na številko **0801000** in prijavimo linijsko napako.
 - Če pa tale lučka gori potem internetna linija do modema pride a se naprej po hišni napeljavi nekje izgubi.
 1. Najprej preverimo porte na modemu, to so luknje kamor je priklopljen naš internet kabel. Če ob tem vhodu gorita zelena in rumena lučka potem je OK, drugače kabel prestavimo v drug vhod. Ampak POZOR, za internet sta namenjena samo 1 in 2 vhod na modemih Iskratel oz. ETH1 na modemih Sagem. Ko to zamenjamo ponovno poskusimo vzpostaviti povezavo z internetom.
 2. Če imamo računalnik priklopljen direktno na modem bodimo pozorni kakšno napako javlja kadar povezavo vzpostavljamo ročno. Če je to 769 pomeni, da je nekaj narobe z mrežno kartico, če je 691 zavrača vstopne podatke (lahko tudi, da ste blokirani zaradi neplačanih položnic). Skratka preverite, če vpisujete pravilne podatke in če so vsi računi poravnani.
 3. Če pa javlja napako (error) 678 pa preverite še internetni kabel, predvsem stik konektorjev. Ko ste prepričani, da kabel ni v okvari in noben nasvet ne deluje pokličite številko **0801000**.
 4. Če je pa računalnik priklopljen na kak ruter pa je potrebno preveriti delovanje le tega ali pa računalnik priklopiti direktno na modem, ter slediti zgornjim korakom. Šele nato poklicati **0801000**.
- **Prišlo je do okvare modema?**
 - Če na modemu ne gori nobena lučka ali pa vse lučke enakomerno in istočasno utripajo. Potem je prišlo do okvare vašega modema in je potrebno poklicati **0801000**, da vam pošljejo nekoga, ki bo tale modem zamenjal.

- **Spletne strani odpira zelo počasi?**

- Kadar sumimo, da je vzrok za počasno odpiranje spletnih strani slaba povezava do modema, lahko le to hitro preverimo preko Siolovih strežnikov. Odpremo spletno stran <http://file.siol.net> KLIKNEMO na TEST_download.zip ter označimo »Shrani na računalnik«. Nato pa samo spremljamo hitrost prenosa (npr. 130KB/s).

Zagotovljene hitrosti glede na zakupljene pakete:

1M = 128 KB /s

2M = 256 KB /s

5M = 640 KB /s

10M = 1280 KB /s ali 1,28MB/s

20M = 2560 KB /s ali 2,56MB/s

Ob testiranju povezave morajo biti na računalniku zaprti vsi programi, ki za svoje delovanje potrebujejo internet (razni download programi, torrenti, youtube...) . Saj bodo le tako rezultati pravi pokazatelj vaše hitrosti. Če je hitrost za vaš paket manjša od zgoraj naštetih vrednosti potem pokličite na številko **0801000**, da pridejo preverit linijo.

OPOZORILO!

V primeru neviht in neurij je dobro, če modem izklopite iz električnega napajanja + iz telefonske linije. Preko obeh povezav prihaja do električnih udarov, ki poškodujejo modem.

Tako se izognete nepotrebnemu klicanju na št. 0801000 v primeru okvare vašega modema in ne prihaja do izpada internetnih storitev. Ob nevihtah in neurjih prihaja namreč do številnih poškodb telekomunikacijskega omrežja in omrežnih naprav (modemov), zato se čas intervencije in sanacije teh napak močno podaljša.



Televizija

- **Na televiziji javlja opozorilo »Siol TV trenutno ni na voljo, prosim ponovno zaženite tv komunikator...«?**
 - Če ponovni zagon tv komunikatorja ne pomaga najprej preverimo, če na **modemu** sveti linijska lučka wan/broadband/adsl.
 - Če lučka ne gori, torej utripa ali sploh ne gori izklopimo modem iz električnega napajanja za 1 minuto. Ko priklopimo nazaj počakamo, da ta lučka (wan / broadband / adsl) začne svetiti (neprekinjeno, to traja nekje do 5 minut). Če se to ne zgodi pokličemo na številko **0801000** in prijavimo linijsko napako.
 - Če pa tale lučka gori potem linija do modema pride a se naprej do tv komunikatorja nekje izgubi.
 1. Najprej preverimo porte na modemu, to so luknje kamor je priklopljen naš UTP/Crossover TV kabel. Če ob tem vhodu gorita zelena in rumena lučka potem je OK, drugače kabel prestavimo v drug vhod. Ampak **POZOR**, za televizijo sta namenjena samo 3 in 4 vhod na modemih Iskratel oz. ETH2 na modemih Sagem. Ko to zamenjamo ponovno izklopimo tv komunikator iz električnega omrežja, ter počakamo, da se pokaže ura.
 2. Če se ura ne pokaže, ampak so na tv komunikatorju še naprej samo črtice, poskusimo iz električnega omrežja izklopiti še sam modem. Nakar je potrebno počakati, da lučka wan / broadband / adsl začne neprekinjeno svetiti (to lahko traja do 5 minut).
 3. V primeru, da se tudi po tem resetu ura ne pokaže je pred klicem na **0801000** smotrno preveriti tudi sam UTP/Crossover TV kabel.

- **Sliko kocka in zamrzuje?**
 - Če sliko kocka na enem, dveh... programih, na ostalih pa ne je 99%, da je Siol o napaki že obveščen in so fantje za televizijo o tem že obveščeni, ter bo napaka odpravljena v najkrajšem možnem času.
 - Če pa se kockanje pojavlja na vseh programih ali pa samo ob bolj obremenjenih delih dneva (zvečer, prazniki...), poskusite izklopiti vaš **modem** iz električnega napajanja. Če se napaka ob ponovni vzpostavitvi tv-ja še vedno pojavlja, dajte poklicat na številko **0801000**, da se preveri linijska zmožnost in po potrebi napoti tehnika na teren.

- Tudi v primeru, da reset modema pomaga in odpravi težavo za tisti dan, prihodnji dan pa morate ta isti postopek ponovno ponavljati, dajte to javit na **0801000**, da se preveri zakaj do teh napak prihaja tako pogosto.

- **Črna slika ekranu, kaj storiti?**

- Če se črna slika pojavi na enem, dveh... programih, na ostalih pa je normalna je 99%, da je Siol o napaki že obveščen in so fantje za televizijo o tem že obveščeni, ter bo napaka odpravljena v najkrajšem možnem času.

Tukaj je potrebno upoštevati tudi, da nekatere televizijske hiše svoje prenose občasno zatemnjujejo in ne gre za napako. Takšen je recimo DSF ob prenosih tekem Bundeslige in nekaterih drugih športnih prireditvah.

- Če pa je slika črna na vseh kanalih, podatki o kanalih (EPG - kaj je na sporedu) pa so je potrebno to težavo prijaviti na številko **0801000**.

- **Slika na ekranu je čudnih barv (rumena, zelena, črn-bela...)?**

- Vzrok za to napako je v veliki večini primerov SCART kabel. Naj se preveri, če je SCART kabel pravilno in dobro priključen. V primeru, da ne pomaga je priporočljivo, da poskusimo še z drugim 100% delujočim kablom.

- **Ni zvoka?**

- Težava z izgubo zvoka je prav tako največkrat povezana z SCART kablom. Naj se preveri, če je SCART kabel pravilno in dobro priključen.
- Če SCART kabel ni kriv naj se preveri, če ni pomotoma na katerem od daljincev zvok na minimum ali na »mute«.
- Če kljub temu zvoka še vedno ni, dajte poklicat na **0801000**, da preverijo kaj bi še lahko bil vzrok za izgubo zvoka.

- **Nadgradnja tv komunikatorja?**

- Če se vam ob prižigu tv-ja na ekranu pojavi napis, da bo vaš tv komunikator nadgrajen z novo programsko opremo ga nikar ne izklaplajte iz elektrike ali ugašajte, ampak le pustite, da se postopek dokonča in sledite opozorilom na ekranu.

- **Ne sprejme uporabniškega imena in gesla?**

- V primeru, da vam zavrača uporabniško ime in geslo, si pravilnost le tega lahko pogledate na vaših servisnih straneh <http://servis.siol.net> pod zavihkom »Televizija«.

- Če kljub temu podatkov še vedno ne sprejme držite gumb za vklop na daljincu 20 sekund, da se komunikator resetira, ter poskusite ponovno. V primeru, da so še naprej težave pokličite na številko **0801000**.

OPOZORILO!

V primeru neviht in neurij je dobro, če tv komunikator izklopite iz električnega napajanja. Preko električne povezave namreč prihaja do električnih udarov, ki poškodujejo tv komunikator.



Telefonija

- **Ne morem sprejemati klicev niti ven klicati?**
 - Če vam javlja zasedeno linijo telefon pa je pravilno odložen, poskusite vaš modem izklopiti iz električnega omrežja za 1 minuto. Ko priklopimo nazaj počakamo, da lučka (wan / broadband / adsl) začne svetiti (neprekinjeno, to traja nekje do 5 minut). Če se to ne zgodi pokličemo na številko **0801000** in prijavimo linijsko napako.
 - Če tale lučka normalno gori, klicati pa še vedno ne gre je najbolje, da obrneta kar na številko **0801000**, možnost napake na modemu pa lahko preverite tudi sami preko interneta.
 - Če imate modem Iskratel, greste na <http://192.168.1.1> (user/user) in pod zavihkom VoiP status pogledate, če se zraven vaše telefonske številke pojavlja kakšno opozorilo («Registration failure«, »Authfailure«...) v tem primeru pokličete **0801000**, kjer vam bodo poskušali pomagati.
 - Če imate modem Sagem, greste na <http://192.168.2.1> (user/user) in pod zavihkom Status preverite, če se zraven vaše telefonske številke pojavlja kakšno opozorilo, v tem primeru pokličete **0801000**, kjer vam bodo poskušali pomagati.
- **Tipke se ne odzivajo, ne delujejo izhodni klici?**
 - Največkrat je vzrok za takšno napako, predvsem pri novem telefonskem aparatu, da je le ta nastavljen na pulzno izbiranje. Spremenite nastavitve vašega telefonskega aparata na tonsko izbiranje, ter ponovno poskusite poklicati. Če se napaka še vedno pojavlja pokličite na **0801000**.

OPOZORILO!

V primeru neviht in neurij je dobro, če telefon izklopite iz električnega napajanja. Preko električne povezave namreč prihaja do električnih udarov, ki poškodujejo telefonski aparat.