



**Självttest att göra innan felanmälan av ej fungerande internet eller annan tjänst
– följ stegen i turordning:**

1. Titta på vår hemsida om det förekommer några kända driftstörningar på <https://bik.nu/service-och-support/driftinformation/>.
Denna sida uppdateras löpande.

Finns inga kända driftstörningar så gå vidare till steg 2.

2. Starta om all utrustning (fibernod, modem, router + andra enheter) genom att göra dem strömlösa ca 10-15 sek. Uppstart tar sedan ca 5 – 10 min tills allt är uppe igen.

Fungerar det fortfarande inte så gå vidare till steg 3.

3. Prova med kabel direkt mellan dator och fibernod / modem.

Fungerar internet nu så är det fel på mellanutrustningen och den behöver ses över och ev. bytas ut.

Kontakta BIK vardagar kl 8-17 eller besök oss på kontoret samma tider så hjälper vi er med detta.

Har man inte möjlighet att prova med kabel kan man testa byta router och kablar däremellan.

Fungerar det fortfarande inte så gå vidare till steg 4.

4. Felanmäl på 044-129513 eller support@bik.nu .

Personlig support från BIK fås på vardagar kl 8-17 – övrig tid tas ärende emot hos larmcentral och ni blir sedan kontaktad av BIK personal närmsta vardag därefter.