



# Bredbandsguide

FASTIGHET MED KOPPARNÄT OCH TJÄNSTEDELARE EG400

STOCKHOLMS  
STADSNÄT

# Välkommen till Stockholms Stadsnät!

Stockholms Stadsnät levererar bredbandstjänster via bredband till din bostadsförening. I den här broschyren hittar du information och tips om hur det fungerar, var du ringer om du har frågor och vilka möjligheter du har med bredbandet.

Tveka aldrig att höra av dig till Kundtjänst och Teknisk Support om du undrar över något.

Vi lovar att göra vårt yttersta för att du ska trivas som kund hos oss.

Stockholms Stadsnät AB

## Innehåll

- Kontaktinformation
- Att ansluta datorn
- Att ansluta datorn - felsökning
- Bredbandstjänster
- Bredbands-tv
- Trådlösa lösningar
- Bredbandstelefonti
- E-postkonton och hemsidesutrymme



## Kontaktinformation

### Kundtjänst och Teknisk Support

#### INTERNET OCH TELEFONI

Öppet helgfri vardag kl. 08.00–22.00

Lördag och söndag kl. 10.00 – 18.00

Telefon 08-5012 20 10

E-post [support@stockholmsstadsnat.se](mailto:support@stockholmsstadsnat.se)

#### Ekonomi & fakturafrågor

Telefontid måndag – torsdag kl. 13.00 – 16.00

Telefon 08-5012 20 00

E-post: [ekonomi@stockholmsstadsnat.se](mailto:ekonomi@stockholmsstadsnat.se)

#### Postadress

Stockholms Stadsnät AB, Box 7066, 164 07 Kista

#### VIASAT

Öppet måndag–fredag kl. 09.00–22.00

Lördag–söndag kl. 10.00–19.00

Telefon 0200-219 219

[www.viasat.se](http://www.viasat.se)

#### SAPPA

Öppet alla dagar kl. 8.00 – 22.00

Telefon Kundtjänst 0774-444 744

[www.sappa.se](http://www.sappa.se)



## Att ansluta datorn

### Att ansluta datorn med kabel via tjänstedelaren till Internet

Din bostadsrättsförening har ett befintligt fastighetsnät och varje hushåll kommer få en tjänstedelare EG400 att koppla in i bredbandsuttaget.

Tjänstedelaren har till främsta uppgift att separera trafiken i bredbandet så att dator och tv fungerar optimalt och samtidigt.

### Surf via kabel

*(rekommenderas för bästa hastighet)*

1. Stäng av din dator. Koppla en nätverkskabel mellan bredbandsuttaget och WAN-uttaget på tjänstedelaren.
2. Koppla in medföljande strömadapter mellan ett eluttag och uttaget märkt power på tjänstedelaren. Starta tjänstedelaren.
3. Koppla en nätverkskabel mellan nätverksuttaget på din dator och uttaget märkt LAN1 på tjänstedelaren.

### Surfa trådlöst med tjänstedelare/router

*(OBS! surf via trådlöst ger aldrig samma höga hastigheter som att surfa via kabel)*

1. Gör steg 1 och 2 från instruktionen ovanför. Gör sedan en sökning efter trådlösa nätverk på din dator med WLAN-klient.
2. Välj samma nätverksnamn från listan som stämmer med det nätverksnamn som anges på klisteretiketten på tjänstedelaren.
3. För att ansluta, skriv in lösenordet/Wifi-key som anges på samma klisterlapp.



## Att ansluta datorn -felsökning

### Om du inte får kontakt med Internet

Om du mot förmodan inte får kontakt med Internet när du slår på datorn kan du med fördel prova följande knep så brukar det lösa sig.

1. Kontrollera att nätverkskabeln är ordentligt instoppad i datorns bredbandsuttag eller tjänstedelarens/routerns WAN.
2. Om du ansluter via tjänstedelare så prova att dra ur elkontakten till denna och sedan koppla in den igen.

Om datorn fortfarande saknar kontakt med Internet, ring Kundtjänst, telefon 08-5012 20 10.

### Tänkbara orsaker om du tycker Internet är långsamt;

- Om du har en äldre dator kan den behöva uppgraderas med mera minne, snabbare processor, grafikkort och nätverkskort för att kunna hantera snabba förbindelser mot Internet.
- Trådlösa telefoner, larm och förlängningskablar kan orsaka störning.
- Stäng öppna program, varje aktivt program tar sin del av datorns totala kapacitet, speciellt fildelningsprogram.
- Rensa din hårddisk, plocka bort program du inte använder och töm temporära internetmappar med jämna mellanrum.
- Använd en säker datorbrandvägg och ett säkert antivirusprogram.
- Om du besöker en hemsida samtidigt som väldigt många andra så kan deras server överbelastas. Detta gör att sidan laddas långsamt vilket i sin tur medför att uppkopplingen upplevs långsam. Testa då att besöka hemsidan vid en annan tidpunkt.
- Trasig nätverkskabel, äldre eller trasigt nätverkskort, router eller annan utrustning kan orsaka lägre hastigheter och instabil uppkoppling.

**OBS!** Routers, ADSL-modem och annan utrustning från andra operatörer (t.ex. ComHem-utrustning) fungerar inte i vårt nät.



## Bredbandstjänster

### Att utnyttja olika tjänster via bredbandet:

För att enbart surfa på Internet behöver du ingen extra utrustning utöver din dator och en nätverkskabel. Men för att utnyttja andra bredbandstjänster som tv och telefoni, kan du behöva komplettera med ytterligare enheter:

Internet	Internet tv	Internet telefoni	Internet tv telefoni	Trådlös Internet
Tjänstedelare Dator (kabel)	Tjänstedelare Dator tv-box (kablar)	Tjänstedelare Dator Telefon (kablar)	Tjänstedelare Dator tv-box telefon (kablar)	Tjänstedelare Dator

### Tjänstedelare EG400

Alla hushåll i föreningen har fått en Tjänstedelare EG400

Tjänstedelaren har två uttag för datorer och två för tv, den har även en inbyggd telefondosa och är trådlös router.

En beskrivning hur tjänstedelaren fungerar medföljer vid installationen och produktblad/anvisning finns också som PDF på [www.stockholmsstadsnat.se](http://www.stockholmsstadsnat.se) på sidan Blanketter och guider.

Kontakta gärna kundtjänst på telefon 08-5012 20 10 med frågor och funderingar!



## Bredbands-tv

### Sappa och Viasat

Stockholms Stadsnät samarbetar med Viasat och Sappa som båda distribuerar sina kanalpaket via vårt nät.

För att kunna se tv via bredbandet behöver du:

- TV-abonnemang hos Viasat och/eller Sappa
- En tjänstedelare från Stockholms Stadsnät
- En tv-box från tv-leverantören

TV-abonnemanget beställer du direkt hos Viasat eller Sappa. Utbud, programpaket och erbjudanden finns på [www.viasat.se](http://www.viasat.se) respektive [www.sappa.se](http://www.sappa.se)

### Lätt att installera

I tv-abonnemanget ingår som regel en tv-box. Den kopplar du mellan din tv och tjänstedelare.

- Anslut tv-boxen med nätverkskabel till LAN 3 eller LAN 4 på tjänstedelaren.
- Anslut tv-boxen med medföljande kabel till din tv.
- När du startar boxen första gången sker en ny kanalsökning automatiskt. Sedan kan du börja titta på tv.



# Trådlöst

## Surfa på Internet trådlöst

Tjänstedelare EG400 är en trådlös router med dubbla WiFi-kort (802.11 b/g/n 2,4GHz och 802.11 AC 5GHz). Anslut alltid till 5GHz-nätverket då detta är mycket snabbare än 2,4GHz-nätverket. Hittar du inte några 5GHz -nätverk alls på din dator/telefon/padda innebär det att den enhet du använder inte stödjer 5GHz-nätverk, då ansluter du istället till 2,4GHz-nätverket. Tänk på att hastigheten alltid är lägre när du ansluter med WiFi jämfört med kabel.

## Generella råd om placering

Vår rekommendation är att tjänstedelare med wifi placeras:

- så centralt som möjligt i bostaden
- så högt som möjligt
- utan att ha avskärmande material runt den

Att följa dessa råd gör att den trådlösa signalen når så långt som möjligt.

Det som kan påverka de trådlösa signalerna är hur lägenheten är planerad och vad som finns mellan routern och datorn. Om väggarna är tjocka som i många äldre fastigheter eller om t ex köket med kyl/frys, spis och annan utrustning står mellan routern och datorn kan det påverka överföringshastigheten.

Kontakta gärna kundtjänst om du har frågor om trådlösa lösningar! Telefon 08-5012 20 10, e-post [support@stosn.se](mailto:support@stosn.se)





## Bredbandstelefonti

### Ringa via bredbandet

Att ansluta hemtelefonen till bredbandet är ett bra och ekonomiskt sätt att ytterligare utnyttja bredbandet. Du slipper fasta avgifter och betalar endast för ringda samtal enligt en förmånlig prislista. Prislistan finner du på [www.stockholmsstadsnat.se](http://www.stockholmsstadsnat.se) under kundtjänst/blanketter och guider.

Ett (1) st. *Lilla Abonnementet* per hushåll ingår i bredbandsabonnemanget.

### Tjänstedelaren har inbyggd telefondosa

Tjänstedelare EG400 har inbyggd telefondosa för telefoni via bredbandet. Utöver tjänstedelaren och en telefon behöver du en telefonkabel att ansluta mellan tjänstedelarens TEL 1-uttag och telefonen. Kabeln heter RJ11, kostar från 20 kr (beroende på längd) och finns att köpa överallt där man säljer telefonprodukter och datortillbehör.

### Beställningsblankett

För att ansluta telefonen till bredbandet behöver du skicka in en anmälan om det till oss med medföljande beställningsblankett. Vi behöver sålunda en beställning även om telefonabonnemanget ingår i bredbandsabonnemanget. Beställningsblanketten finner du även som PDF på [www.stockholmsstadsnat.se](http://www.stockholmsstadsnat.se) under kundtjänst/blanketter och guider.

### Att flytta med befintligt telefonnummer

För att flytta med ett befintligt telefonnummer anger du detta på beställningsblanketten. Vi rekommenderar alltid att avvakta med att säga upp abonnemanget hos befintlig operatör tills dess att nummerflytten är bekräftad från oss för att vara säker på att numret inte försvinner.

Kontakta gärna Kundtjänst telefon 08-5012 20 10 om du har frågor om Bredbandstelefonti!



## E-post

### Nytt e-postkonto

Du kan skaffa nytt e-postkonto hos Stockholms Stadsnät och få e-post-adresser som slutar på "stosn.com", exempelvis namn.namn@stosn.com

Alternativt kan du skapa e-postkonto via Google eller någon annan aktör som erbjuder gratis e-posttjänster på Internet. Hos Google får du adresser som slutar på "gmail.com", exempelvis namn.efternamn@gmail.com.

### Om du har ett e-postkonto hos annan leverantör och vill behålla e-postadressen när du byter till Stockholms Stadsnät

Om du vill behålla en befintlig e-postadress hos en annan leverantör (t.ex. lena.karlsson@telebolaget.se) måste du kontrollera med den leverantören (i exemplet Telebolaget) vilka regler som gäller för e-postadresser.

### E-postkonto hos Stockholms Stadsnät

Du kan skapa upp till 5 st. egna e-postadresser hos Stockholms Stadsnät. För att göra det behöver du först aktivera ditt konto på vår kundportal. Kontakta Kundtjänst för personliga aktiveringsuppgifter.

När du aktiverar kontot (med aktiveringsuppgifterna) skapar du ett *användarnamn* och ett *lösenord* som du sedan använder för att logga in enligt nedan:

Gå in på hemsidan [www.stockholmsstadsnat.se](http://www.stockholmsstadsnat.se) och klicka på knappen LOGGA IN/KUNDCENTER uppe till höger.

1. Logga in med ditt användarnamn och lösenord.
2. Välj **E-post**.
3. Välj **Lägg till**
4. Skriv in det namn du vill registrera före @-tecknet
5. Välj sedan domännamn som ska stå efter @-tecknet
6. Välj lösenord och skriv upp det på något bra ställe
7. Klicka på **Skapa**

## Olika sätt att hantera din e-post

Du kan komma åt din e-post på olika sätt, t.ex. via webmail, direkt i webb-läsaren eller via olika e-postklienter som Microsoft Outlook, Windows Mail och Outlook Express (en e-postklient är ett datorprogram för att hämta, läsa, hantera, skriva och skicka e-post.)

## Användaruppgifter/inloggningsuppgifter för ditt e-postkonto:

*Användarnamn* är hela din e-postadress (t ex):

förnamn.efternamn@stosn.com

*Lösenord* är lösenordet du fick när du skapade e-postadressen (se ovan).

Kontakta Stockholms Stadsnät Support om du behöver nytt lösenord.

## Serverinställningar för ditt e-postkonto:

Servern för inkommande e-post för datorer som lagrar e-post lokalt är en POP3-server.

*Inkommande e-post (POP3):* pop3.stosn.com

*Port:* 995

*Kryptering:* SSL

Servern för inkommande e-post för datorer, smarta telefoner och surfplattor som inte lagrar e-post lokalt är en IMAP-server.

*Inkommande e-post (IMAP):* imap.stosn.com

*Port:* 993

*Kryptering:* SSL

Servern för utgående e-post för alla enheter är en SMTP-server.

*Utgående e-post (SMTP):* smtp.stosn.com

*Port:* 587

*Kryptering:* START TLS / SSL

Under fliken *Frågor och svar* finns fler tips angående e-post och du kan förstås även kontakta Kundtjänst med dina frågor, telefon 08-5012 20 10.

## Skapa eget hemsidesutrymme

Som bredbandskund kan du också skapa eget hemsidesutrymme hos Stockholms Stadsnät, upp till 100 MB. Kontakta Kundtjänst för assistans, telefon 08-5012 20 10, e-post support@stosn.se

STOCKHOLMS STADSNÄT AB

Levererar bredband till din fastighet.

Kundtjänst är öppet vardagar kl. 8.00 – 22.00

samt lördagar och söndagar kl. 10.00 – 18.00.

Dit kan du ringa eller mejla om allt som rör bredbandet.

Telefon 08-5012 20 10, e-post [support@stosn.se](mailto:support@stosn.se)

**STOCKHOLMS**  

---

**STADSNÄT**

STOCKHOLMARNAS INTERNETLEVERANTÖR