

Stockholms
Stadsnät



BREDBANDS **GUIDE**



Kontakta gärna oss!

INTERNET OCH BREDBANDSTELEFONI

Telefon: 08-5012 20 10

E-post: kundtjanst@stosn.se

Chatt via www.stockholmsstadsnat.se

Öppet: vardagar 8:00-20:00, helger & helgdagar 10:00-18:00

FAKTUROR

Telefon: 08-5012 20 00

E-post: ekonomi@stosn.se

Öppet: måndag-torsdag 13:00-16:00

HEMSIDA / WEBBSHOP

www.stockholmsstadsnat.se

ADRESS

Stockholms Stadsnät AB, Box 7066, SE-164 07 Kista
(Besöksadress: Kista Entré, Knarrarnäsgatan 7)

FACEBOOK

[www.facebook.com/
stockholmsstadsnat](http://www.facebook.com/stockholmsstadsnat)

INSTAGRAM

[stockholmsstadsnat](https://www.instagram.com/stockholmsstadsnat)

BREDBANDS-TV LEVERANTÖRER

Sappa kundtjänst

Telefon 0774-444 744

Hemsida www.sappa.se

Allente kundtjänst

Telefon 0200-219 219

Hemsida www.allente.se



Välkommen till Stockholms Stadsnät!

Vi levererar bredband till din fastighet. I den här guiden hittar du samlad information för att komma igång med internetanslutningen och hur man lägger till fler av våra tillgängliga tjänster. Självklart kan du ringa, maila eller chatta med våra trevliga kundtjänsttekniker för direkthjälp.

FASTIGHET MED FIBERNÄT

- Ansluta med Twist (blå sidor).....3-4
- Ansluta till Twist-Router (blå sidor).....5-6

INFORMATION OM BREDBANDET

- TV via bredbandet (IPTV)7
- Ring via bredbandet (IP-telefoni).....8
- E-post och hemsidetrymme.....9-10
- Felsökning.....11
- Bättre wifi i hemmet.....12-13
- Tips placera routern och mät hastigheten i uttaget.....13-14

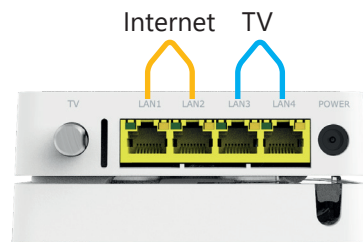
Fastighet med fibernät och tjänstedelare Twist

Det här avsnittet är för dig som bor i en fastighet med ett fibernät och som ska få eller har fått en tjänstedelare Twist monterad.



Framsida

Storlek: 11x11 cm.



Undersida med uttag

Uttagen på tjänstedelare Twist

LAN 1-2 är internetuttag. Här ansluts allt som ska ha en aktiv internetanslutning tex. en trådlös router, en stationär dator eller tv-spelkonsol etc.

LAN 3-4 är speciellt konfigurerade för tv-boxar. Här ansluts endast tv-boxar från Allente, Sappa eller Kalejdo.

WIFI - Anslut en router till tjänstedelare Twist

1. Anslut tjänstedelaren och routern med sladd till ett eluttag. klicka på on/off på routern. Nu ska lamporna på båda enheterna lysa.
2. Anslut en nätverkskabel från tjänstedelarens LAN 1 eller LAN 2-uttag till routerns WAN-uttag för att ge routern en internetanslutning.
3. Anslut trådlöst till routern med din mobil/surfplatta eller annan enhet genom att söka efter tillgängliga wifi-nätverk på din mobil/surfplatta. Routerens medföljande nätverksnamn och lösenord står generellt på undersidan av routern.

Läs mer på sida 14 för hur man förbättrar wifi-hastigheten i hemmet, hur olika routrar bör placeras i bostaden och vilka viktiga funktioner en bra router ska ha.

OBS! Routrar som är bundna till andra internetleverantörer går inte att använda i vårt nät. Tex. från Tele2/gamla COMHEM. De har en äldre teknik som inte är kompatibel i ett fibernät.

Anslut med nätverkskabel

En del enheter rekommenderar vi att man ansluter med nätverkskabel till internet för att få en bättre anslutning. Tex en stationär dator speciellt om man spelar online-spel samt spelkonsoler som X-box, Playstation eller skrivare etc.

1. Se till att tjänstedelaren är ansluten med strömadaptern till ett eluttag.
2. Anslut en nätverkskabel från tjänstedelaren LAN1 eller LAN2 uttag till nätverksuttaget på den enhet som ska anslutas med kabel. Börja surfa!

Bredbandstelefonti (IP-telefoni)

Ring med hemtelefonen via bredbandet. För att använda tjänsten med en tjänstedelare Twist installerad så behöver du ett telefoniabonnemang och en SIP-box som du ansluter till tjänstedelaren. SIP-box hanterar telefonsignalerna mellan nätet och hemtelefonen.

Läs mer om tjänsten och utrustning på sida 10.

Bredbands-tv (IP-TV)

Vi samarbetar med Allente, Kalejdo och Sappa som alla går att välja som tv-leverantörer i vårt nät. Du behöver ett abonnemang från någon av leverantörerna och en tv-box för att kunna ta emot signalerna och se på tv. Läs mer om tjänsten, utrustning och anslutning på sida 9.

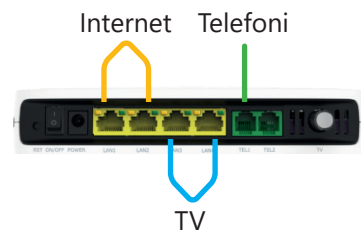
Fastighet med fibernät och tjänstedelare Twist-Router

Det här avsnittet är för dig som bor i en fastighet med ett fibernät och som ska få eller har fått en tjänstedelare Twist-Router monterad.



Framsida

Storlek: 18x18 cm.



Undersida med uttag

Uttagen på tjänstedelare Twist-Router

LAN 1-2 är internetuttag. Här ansluts allt som ska ha en aktiv internetanslutning tex. en trådlös router, en stationär dator eller tv-spelkonsol etc.

LAN 3-4 är speciellt konfigurerade för tv-boxar. Här ansluts endast tv-boxar från Allente, Sappa eller Kalejdo.

Tel1 används för att ansluta hemtelefonen för att ringa via bredbandet.

WiFi med tjänstedelare Twist-Router

1. Anslut tjänstedelaren strömadapter till ett eluttag. klicka på on/off på twist routern. Nu ska lamporna på enheterna lysa.
2. Sök efter trådlösa nätverk på din mobil, dator eller surfplatta.
3. Du hittar Twist-Routerns nätverksnamn på XX av tjänstedelaren. Intill står lösenordet som du behöver ange för att upphålla en wifi anslutning.

Läs mer på sida 14 för hur man förbättrar wifi-hastigheten i hemmet.

Anslut med nätverkskabel

En del enheter rekommenderar vi att man ansluter med nätverkskabel till internet för att få en bättre anslutning. Tex en stationär dator speciellt om man spelar online-spel samt spelkonsoler som X-box, Playstation eller skrivare etc.

1. Se till att tjänstedelaren är ansluten med strömadaptern till ett eluttag.
2. Anslut en nätverkskabel från tjänstedelaren LAN1 eller LAN2 uttag till nätverksuttaget på den enhet som ska anslutas med kabel. Börja surfa!

Bredbandstelefoni (IP-telefoni)

Ring med hemtelefonen via bredbandet. För att använda tjänsten med en tjänstedelare twist router så behöver du ett telefoniabonnemang hos oss. Hemtelefonen ansluter du med en telefonkabel direkt till tjänstedelarens Tel1. Läs mer om tjänsten och utrustning på sida 10.

Bredbands-tv (IP-TV)

Vi samarbetar med Allente, Kalejdo och Sappa som alla går att välja som tv-leverantörer i vårt nät. Du behöver ett abonnemang från någon av leverantörerna och en tv-box för att kunna ta emot signalerna och se på tv. Läs mer om tjänsten, utrustning och anslutning på sida 9.

TV via bredbandet (IPTV)

Vi samarbetar med Allente och Sappa som alla levererar bredbands-tv via nätet.

För att kunna se på tv via bredbandet behöver du:

- En tjänstedelare från Stockholms Stadsnät
- TV-abonnemang hos Allente eller Sappa
- En tv-box från tv-leverantören

allente



Anslutning av tv-box till tjänstedelare

I tv-abonnemanget ingår som regel en digitaltv-box. Den ansluter du med medföljande nätverkskabel till tjänstedelarens LAN3 eller LAN4-uttag. Dessa två LAN-uttag är speciellt konfigurerade i tjänstedelaren för tv-trafik och kan enbart användas för anslutning av tv-box.

Tv-abonnemang tecknas direkt med tv-leverantören.

Om din hyresvärd eller förening har tecknat ett gruppavtal om bredbands-tv får du mer information direkt från föreningen och tv-leverantören.

För alla frågor om bredbands-tv; kanalutbud, abonnemang, erbjudanden och utrustning kontaktar du tv-leverantören direkt. Kontaktuppgifter på sida 1.

Ring via bredbandet (IP-telefoni)

Aktuella abonnemangsformer för bredbandstelefoni

- Lilla Abonnemanget - ingen månadsavgift, betalar bara samtalskostnad.
- Stora Abonnemanget - 99 kr/mån. Ingen månadsavgift.

Så beställer du ett telefoniabonnemang

Aktivera ett telefoniabonnemang genom att fylla i en beställningsblankett och skicka in till oss. Du kan ta en bild av den ifyllda blanketten och maila till *kundtjanst@stosn.se*, eller skicka den med brev till oss. Adress hittar du på första sidan i broschyren. Blanketten (PDF) och anvisningar finner du på hemsidan *www.stockholmsstadsnat.se* på fliken kundtjänst och sedan blanketter. Skanna QR-koden längst ned för att komma direkt till sidan med blanketter.

SIP-box eller tjänstedelare med inbyggd telefonifunktion

Har du en tjänstedelare Twist så behöver du komplettera med en SIP-box för att kunna ringa via bredbandet. SIP-box beställer du genom blanketten. Har du en tjänstedelare Twist-Router så finns telefonifunktionen inbyggd. Då behöver du aktivera ett telefoniabonnemang hos oss och sedan ansluta hemtelefonen med telefonikabel direkt till Tel1.

Flytta ett befintligt telefonnummer (portering)

Ta med ditt befintliga telefonnummer till det nya abonnemanget dvs. portering. Ett porteringförsök kostar 199 kr inkl. moms. För att porteringen ska gå igenom måste den person som står som ägare till telefonnumret signera beställningsblanketten. Avvakta alltid med att säga upp telefoniabonnemanget hos befintlig operatör tills dess att nummerflytten/porteringen är bekräftad från oss.

Prislista för uppkoppling och samtal hittar du på *www.stockholmsstadsnat.se* under fliken Kundtjänst och sedan telefoni.



E-post

Skaffa en eller fler e-postadresser hos Stockholms Stadsnät.

Skapa konto för att börja skapa e-postadresser

För att skapa e-postadresser måste du först aktivera ett konto i kundcenter.

1. Kontakta kundtjänst via telefon eller chatt för aktiveringsuppgifter.
2. Aktiveringslänk skickas till dig via e-post. Följ länken och ange valfritt lösenord, spara. Nu är ett konto skapat!

Kom igång och skapa en ny e-postadress i kundcenter

I kundcenter kan du skapa upp till 5 st. olika e-postadresser.

1. Gå in på www.stockholmsstadsnat.se och klicka på knappen LOGGA IN. Välj kundcenter och ange den e-post och det lösenord du har som inloggningsuppgifter i kundcenter.
2. Välj "Skapa e-postadress"
3. Skriv in det namn du vill registrera före @stosn.com.
Tex: **förnamn.efternamn@stosn.com**
4. Välj lösenord och skriv upp det på ett bra ställe.
5. Slutför genom att klicka på "Skapa e-postadress"

Börja skicka och ta emot e-post

1. Gå in på www.stockholmsstadsnat.se och klicka på knappen LOGGA IN.
2. Välj rutan Webbmail.
3. På användarnamn ange hela e-postadressen som du skapat (som i exemplet: förnamn.efternamn@stosn.com).
4. På lösenord ange det lösenord du valde när du skapade e-postadressen.

Hur länge kan man ha kvar e-posten hos Stockholms Stadsnät

Din e-post hoss oss är bunden till oss som internetleverantör, om du flyttar eller om föreningen byter internetleverantör försvinner din e-post hos oss. För att inte byta e-post så ofta rekommenderar vi att skapa en e-post hos en oberoende aktör, tex. Gmail som inte påverkas av flytt eller leverantörsbyte.

Behåll en e-postadress från tidigare internetleverantör

Alla leverantörer har olika regler för sina e-postadresser. Har du en befintlig e-postadress från annan internetleverantör så måste du kontrollera med den leverantören om det är möjligt att behålla e-postadressen.

Läsa mail på andra ställen än webbmail

Inkorgen för din e-postadress går att komma åt på fler sätt än webbmail. Genom olika e-postklienter som Microsoft Outlook, Windows Mail och Outlook Live (en e-postklient är ett datorprogram för att hämta, läsa, hantera, skriva och skicka e-post).

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

Skapa ett hemsidesutrymme

Som bredbandskund kan du skapa eget hemsidesutrymme hos Stockholms Stadsnät, upp till 100 MB. Denna funktion stödjer endast HTML.

Kontakta kundtjänst för mer information.

Felsökning



**Kontakta kundtjänst med
alla dina frågor om wifi! Våra
kundtjänsttekniker har svart
bälte i ämnet!
Tel 08-5012 20 10
Öppetider på sidan 1!
Välkommen!**

Om du inte får kontakt med internet när du slår på datorn kan du prova följande innan du kontaktar kundtjänst:

Kontrollera att nätverkskabeln är ordentligt ansluten i datorns bredbandsuttag. Dra ur elkontakten till tjänstedelaren och koppla sedan in den igen.

Känns internet långsamt?

Vanliga orsaker som gör att internet upplevs långsamt kan vara

- Äldre datorer kan behöva uppgraderas med mer minne, snabbare processor, grafikkort och/eller nätverkskort.
- Trådlösa telefoner, larm och förlängningskablar kan alla orsaka störningar.
- För många program öppna samtidigt i datorn. Varje aktivt program tar av datorns totala kapacitet. Stäng de program du inte använder.
- En full hårddisk som behöver rensas, plocka bort program du inte använder och töm temporära internetmappar med jämna mellanrum.
- Om du saknar en säker datorbrandvägg och ett säkert antivirusprogram.
- Om du besöker en hemsida samtidigt som väldigt många andra kan deras server överbelastas. Testa att besöka sidan vid en annan tidpunkt.
- En trasig nätverkskabel eller ett äldre eller trasigt nätverkskort kan orsaka

låga hastigheter och instabil uppkoppling. Notera att routers, ADSL-modem och annan utrustning från andra bredbandsoperatörer inte fungerar i Stockholms Stadsnät!

Bättre Wi-Fi i hemmet

Routern har en radiosändare och mottagare som dina trådlösa enheter (dator, mobiltelefon, skrivare, platta) kopplar upp sig mot. Ju bättre routern och enheten kan "se" varandra, desto högre hastighet får du ut när du mäter trådlöst. Alltså får du högre hastighet ju bättre du placerat routern. Men oavsett router så kommer hastigheten trådlöst alltid vara lägre än med kabel ansluten mellan uttag/tjänstedelare och enhet.

Placera routern i hemmet

Vi önskar att det fanns en formel som gör att man kan ge exakt samma svar på var routern ska placeras för att få bäst wifitäckning oavsett bostad. Många faktorer påverkar routerns signaler och det riktiga svaret är att du behöver själv testa dig fram. Följer du våra råd så kommer du långt i ditt testande.

Börja med att checka av de tre viktigaste punkterna!

1. Routern vill stå i centrum!

Placera routern mitt i bostaden så att radiosignalerna når alla rum och minst en meter upp från golvet, gärna högre.

2. Routern gillar fri sikt!

Placera inte routern där radiovågorna riskerar att dämpas t.ex: inuti skåp eller garderob, bakom kyl och frys eller andra plåtobjekt, bakom tjocka väggar eller bakom en tv-bänk med elektronikprylar. Spegel och glasväggar försvagar även signalerna.

3. Routern vill inte ha konkurrens!

Routern ska helst ha någon meters avstånd till andra radiosändare. Placera den därför inte i närheten av andra routrar eller mikrovågsugnar(!). Undvik helst annan elektronik inom en halvmeters avstånd!

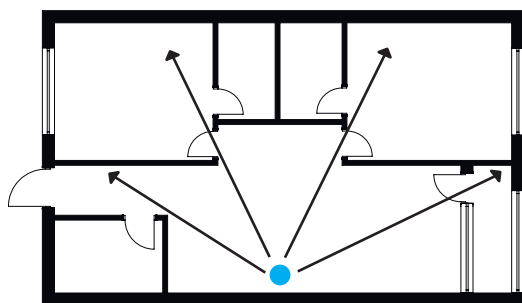
Anslut alltid till 5 GHz-bandet

Till en modern router går det att ansluta antingen till 2,4 Ghz eller 5 Ghz. Du ska alltid ansluta till 5 Ghz-bandet, som ger starkare signal och är nyare så det är inte lika överbelastat som 2,4Ghz bandet. Enda nackdel är att 5 GHz räckvidd är kortare och ibland behöver man förstärka med en accesspunkt för att förlänga wifi-signalen.

Byt ut din gamla router

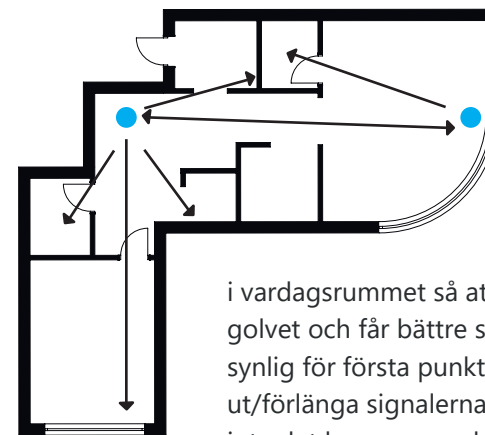
Routrar blir omoderna, precis som mobiltelefoner. Äldre routrar stödjer inte standarden 802.11ac som alla moderna telefoner, plattor och datorer använder, och det ger stor skillnad i hastighet. Riktigt gamla routrar saknar även 5Ghz bandet. För att kolla om routern är tillräckligt bra kan vara att räkna antal antenner. (Har din router ej synliga antenner, Googla på modellbeteckningen online för att kontrollera antalet). Har routern bara en eller två antenner så kan det vara värt att uppgradera till en nyare modell.

Placering av router i bostaden



I en bostad med den här planlösningen eller liknande så kan man placera routern som den på punkten ovan. Pilarna visar hur wifi-signalerna kommer försöka färdas. Här är routerns placering vald efter vilken vinkel som skulle göra att wifi-signalerna har bäst förutsättning att ta sig till alla rum. Den är centralt placerad någon meter upp från golvet som gör att möbler som soffa eller liknande inte stoppar signalerna. Routern har fri sikt till dörrar som leder in till andra rum.

Placering med Mesh eller accesspunkt



Om signalerna blir för svaga vilket är vanligt i bostäder med en planlösning i vinkel som på bilden, så kan du förstärka det trådlösa nätet med en accesspunkt eller ett meshsystem. Förslagsvis placerar du första punkten, huvudenheten,

i vardagsrummet så att den kommer upp någon meter från golvet och får bättre sikt. Den andra punkten placeras sedan synlig för första punkten och på ett ställe så att den kan nå ut/förlänga signalerna ditt första enheten inte når. Räcker inte det kan man ansluta ytterligare en nod/accesspunkt.

Mät hastigheten i ditt uttag

När man mäter hastigheten så får man alltid lägre hastighet om man mäter trådlöst än om man mäter trådbundet/ansluten med kabel direkt till uttaget. För att ta reda på den faktiska hastigheten i ditt uttag gör följande:

1. Använd en dator och anslut den med nätverkskabel direkt till bredbandsuttaget eller LAN 1-2 på tjänstedelaren. Kontrollera att kabeln inte är för gammal eller trasig.
2. Öppna en webbläsare på datorn och gå in på www.fast.com, denna sida ger mest tillförlitlig mätning.
3. Nu ska du få fram den faktiska hastigheten i ditt uttag. Skulle den vara mycket lägre än utlovat, kontakta vår kundtjänst för att få hjälp med felsökning och ev. åtgärd.

STOCKHOLMS STADSNÄT AB

levererar bredband till din fastighet

VÄLKOMMEN ATT KONTAKTA KUNDTJÄNST!

Öppet alla helgfria vardagar kl. 8.00–20.00

Helger kl. 10.00–18.00

Du kan ringa eller mejla om allt som rör bredbandet
telefon 08-5012 20 10 | e-post kundtjanst@stosn.se

Du kan också chatta med våra tekniker
via hemsidan www.stockholmsstadsnat.se

Stockholms

Stadsnät

www.stockholmsstadsnat.se