



LINEE DATI GLOBULAFIBRA.

COME PROCEDERE IN CASO DI MALFUZIONAMENTI.

In caso di assenza di navigazione da un computer della rete, si prega prima di segnalare un guasto di procedere con auto verifiche sul posto seguendo il seguente protocollo.

Verifica router come segue:

1. Verificare se il router è acceso, nel caso accenderlo ed attendere almeno 4 minuti per il suo allineamento e l'accensione delle spie wan e internet (vedi manuale per riconoscerle) (di norma l'icona internet è un mondino, l'icona wan un lampo o una porta stilizzata)
2. Controllare il cavetto che collega il router e la presa a muro. Per sicurezza staccare e riattaccare il cavetto da entrambi i lati.
3. Verificare alimentazioni di eventuali switch di rete o rack a muro, successivi al router
4. Se tutto è regolarmente acceso, si prosegua con alcuni test.
5. Verificate le icone presenti sul router se accese. In particolare icona Wan e Internet (vedi punto 1)
6. Se Internet è spenta, si prega di riavviare il router lasciandolo spento per minimo 2 minuti
7. Dopo la riaccensione attendere minimo 4 minuti e verificare l'accensione dell'icona
8. In caso accensione controllare il ripristino della navigazione web.
9. In assenza di accensione, aprire il guasto.
10. In caso di spia accesa e navigazione assente passare al punto 12.
11. Se la spia Wan è spenta, e avete eseguito il controllo punto 2, aprite il guasto!
12. Nel caso entrambe le spie siano accese, controllare sul router le spie Lan e Wifi
13. Se spente, per la LAN, controllare se i pc in rete indicano assenza di rete. Nel caso del WIFI controllate se vedere gli SSID abituali della vs rete tramite uno smartphone.
14. Accertato che non avete una o entrambi i servizi, aprite il guasto.
15. Nel caso siano presenti almeno uno dei due, controllate mediante smartphone la navigazione o meno.
16. Si prega di segnalare con precisione il tipo di disservizio identificato (wifi, rete lan, etc. indicando anche le varie spie spente e le prove effettuate (basta indicarci i numeri identificativi del presente protocollo)
17. In caso di navigazione assente o a bassa velocità o instabile, si prega di riavviare sempre il proprio computer se non si sono identificati problemi legati ai punti precedenti.
18. In caso di velocità blanda o instabile, si prega di inviare minimo 3 screenshot (foto) dello schermo di un pc o dello smartphone, dal sito <https://www.speedtest.net/it> oppure dal sito <https://www.nperf.com/it/> presi in fasce orarie distanti minimo 4 ore.
19. Ogni segnalazione di guasto andrà veicolata usando whatsapp inquadrando il qrcode di seguito indicato.

Grazie per la collaborazione. Se precisi voi, saremo rapidi noi.

Assistenza Globula 24h/7gg : gsmscarl@gmail.com: Telefonica : 199.445870



**Globula Soluzioni
Multimediali Srl**

Account business di WhatsApp



Inquadra questo codice per iniziare una chat
WhatsApp con Globula Soluzioni Multimediali
Srl.