





Innan du felanmäler

För att minimera risken för onödiga undersökningsavgifter hos ATEA bör du som IT-ansvarig kontrollera några saker på datorn innan du felanmäler den. Det vi försöker ta reda på är egentligen om det är ett mjuk- eller ett hårdvarufel. Alla fel på hårdvara (allt fysiskt i datorn) skickar vi in för reparation. Alla problem med mjukvara (program och inställningar) ska vi själva ta hand om.

Kontrollera datorn utifrån checklistan. Om problemet fortfarande finns kvar efter din kontroll skickar du in formuläret som du hittar på <http://korta.nu/mac-fel>

Checklistan

- Tvångsavsluta programmet som inte svarar genom att trycka  och sedan välja **Tvångsavsluta**.
- Aktivera datorns viloläge och väck den sedan. Detta kan du göra genom att trycka på  och sedan välja **Vila**.
- Starta om datorn genom att trycka  och sedan välja Starta om. Om datorn inte svarar kan du stänga av den genom att hålla strömknappen nedtryckt tills datorn stänger av sig. Starta sedan upp den igen.
- Starta om systemhanteraren (SMC). Stäng av datorn, koppla den till ett strömuttag. Håll nere **SHIFT+CTRL+ALT+STRÖMKNAPPEN** i tio sekunder. Släpp därefter alla tangenterna samtidigt. (Du märker inte att något händer). Starta sedan upp datorn igen.
- Gör en programuppdatering genom att trycka på  och sedan välja **Programuppdatering**.
- Avinstallera programmet som inte fungerar och ladda ner en nyare version (kan till exempel gälla Firefox och Silverlight) och installera det igen.
- Om datorn ofta tappar kontakt med nätverket tar du bort WLYDB från nätverkslistan och lägger in det på nytt. Här kan du se hur du gör:
<http://ystad.se/ystadweb.nsf/BlogPost9FD1213B687975BAC1257A8B0023AE2E>
- En del gånger kan det hjälpa att malla om datorn. I dagsläget är det bara Norreport, Västervång och IT-pedagogerna som har den möjligheten.

