

GUIDE DEPANNAGE RAPIDE POUR VOTRE CONNEXION NET2000

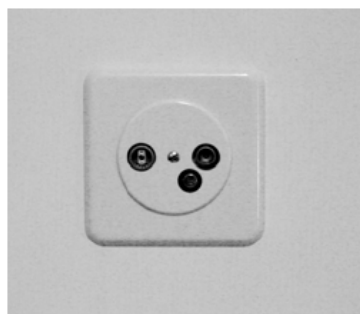
TABLE DES MATIERES

- 1. Raccordement du matériel**
 - 1.a. Matériel**
 - 1.b. Dispositions particulières**
- 2. Installation et dépannage du modem Com21 (bleu)**
 - 2.a. Branchements**
 - 2.b. Fonctionnement des témoins lumineux lors de l'initialisation**
 - 2.c. Indications des témoins lumineux en cas de panne**
- 3. Installation et dépannage du modem Hispeed (gris)**
 - 3.a. Branchements**
 - 3.b. Fonctionnement des témoins lumineux lors de l'initialisation**
 - 3.c. Indications des témoins lumineux en cas de panne**
- 4. Installation et dépannage du modem Motorola SB5100 Série (noir)**
 - 4.a. Branchements**
 - 4.b. Fonctionnement des témoins lumineux lors de l'initialisation**
 - 4.c. Indications des témoins lumineux en cas de panne**
- 5. Contrôle de la configuration de votre ordinateur**
 - 5.a. Contrôle de votre adresse IP sous Windows95/98/ME**
 - 5.b. Contrôle de votre adresse IP sous Windows NT/2000/XP**
 - 5.c. Configuration de votre connexion sur Macintosh OS 9/9.2**
 - 5.d. Configuration de votre connexion sur Macintosh OS X**
- 6. Configuration de votre boîte de messagerie**
 - 6.a. Outlook Express**
 - 6.b. Mozilla Thunderbird**
 - 6.c. Microsoft Entourage2001**
- 7. Conseils sur la sécurité de votre ordinateur**
- 8. Comment nous contacter ?**

1. Raccordement du modem câble :

1.a. Matériel :

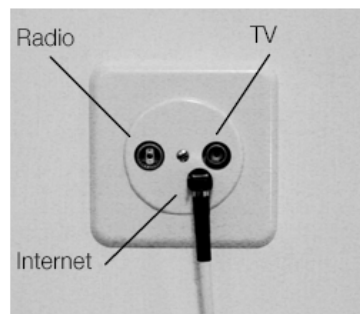
Si 3 sorties sont disponibles à la prise multimédia chez vous, effectuez l'installation selon l'exemple suivant :



1. Prise TV multimédia



2. Câble coaxial (CATV)

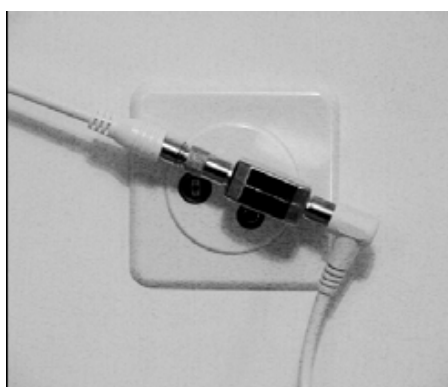


3. Raccordement Internet

Branchez le câble coaxial avec soin et absolument droit dans le connecteur Internet de la prise multimédia.



Les images suivantes montrent un **faux branchement** du câble modem. Veillez à ce que les câbles ne soient **en aucun cas** branchés ainsi.



Veillez à ne pas connecter le câble modem sur la sortie TV ou Radio, ce qui endommagerait la prise Multimédia.

Si vous n'avez pas de prise 3 sorties, suite à un déménagement par exemple, veuillez SVP contacter notre administration au 032/729.98.98. La remise en service est en principe gratuite.

1.b. Dispositions particulières :

Le modem câble doit être placé sur une surface plane et protégé des rayons du soleil.

Il doit se trouver à proximité de la prise TV et de la prise électrique (230 V) afin de limiter la longueur des câbles. Les câbles, et principalement le câble coaxial (câble blanc reliant le modem à la prise CATV), sont à manipuler avec précaution, car fragiles. Utilisez uniquement le câble modem d'origine fourni sans le modifier!

Vérifiez, avant le branchement du câble coaxial, que les deux demi-cercles à l'intérieur du connecteur Internet de la prise Multimédia soient bien serrés l'un contre l'autre, de sorte à ce qu'ils forment un cercle. Si nécessaire, les resserrer l'un contre l'autre au moyen d'un petit tournevis, délicatement, jusqu'à ce qu'ils forment un cercle.

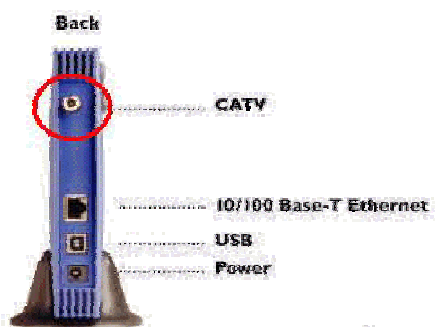
Le câble coaxial que nous fournissons est disponible en 2 longueurs différentes : 3m ou 9m. Ce câble ne doit en aucun cas être plus long que 9m, auquel cas le signal HF ne peut être garanti. Si cette longueur ne suffit pas à couvrir la distance qui sépare le câble modem de la prise CATV, veuillez vous munir d'un câble RJ45 plus long.

2. Installation et dépannage du modem Com21 (bleu) :



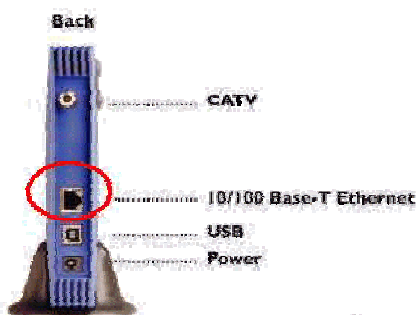
2.a. Branchements

- - Localisez la prise CATV derrière le modem câble.



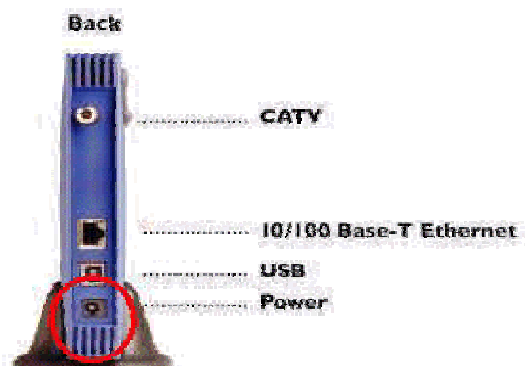
- Branchez le câble blanc coaxial (CATV) dans la prise multimédia (cf. image 3 de « Raccordement du modem câble »)

- Branchez le câble RJ-45 de votre ordinateur dans la prise <<10/100>> derrière le modem.

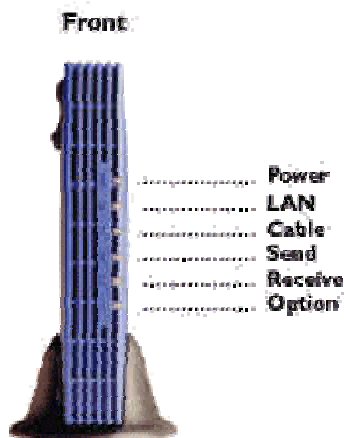


- Vérifiez que l'autre extrémité du câble RJ45 soit bien branchée à la carte réseau de votre ordinateur.

- Branchez le câble d'alimentation fourni avec le modem câble dans la prise <<DC IN 15V 1A>> derrière le modem câble. Puis branchez l'autre extrémité du câble d'alimentation dans une prise de courant.



2.b. Fonctionnement des témoins lumineux lors de l'initialisation :



Le voyant lumineux <<CABLE>> clignotera jusqu'à ce que les fréquences <<allées>> et <<retour>> soient trouvées.

Le voyant lumineux <<CABLE>> restera allumé sans clignoter lorsque le modem trouvera sa configuration au serveur.

Le voyant lumineux <<LAN>> s'allumera lorsque le modem câble sera branché à l'ordinateur et que l'ordinateur sera allumé.

Lorsque les voyants lumineux <<POWER>> et <<CABLE >> s'allumeront, votre modem sera alors initialisé.

2.c. Indications des témoins lumineux en cas de panne :

Si la lumière <<CABLE>> ne cesse de clignoter, veuillez vérifier que le câble coaxial soit bien branché sur le modem ET sur le connecteur Internet de la prise Multimédia. Si les deux embouts sont bien branchés, vérifiez encore les connecteurs en vous référant à la procédure mentionnée sous le point « **1.b. Dispositions particulières** »

Si après avoir vérifié ces différents points la lumière « **CABLE** » ne se fixe toujours pas, veuillez contacter notre support technique.

Si la lumière « **LAN** » ne cesse de clignoter, veuillez vérifier que le câble réseau (RJ45) soit bien branché sur le modem ET sur la carte réseau de votre ordinateur / sur votre switch / sur votre routeur. Si, après avoir vérifié ces deux points, la lumière « **LAN** » ne se fixe toujours pas, veuillez vous référer à la procédure mentionnée sous le point « **5. Contrôle de la configuration de votre ordinateur** ».

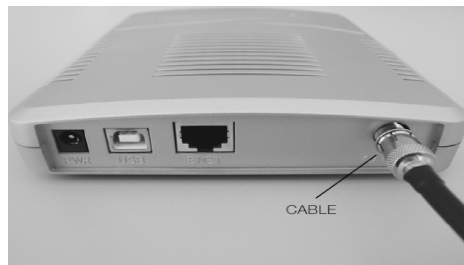
Si, après avoir vérifié ces différents points, la lumière <<LAN>> ne se fixe toujours pas, veuillez contacter notre support technique.

3. Installation et dépannage du modem Hispeed (gris) :

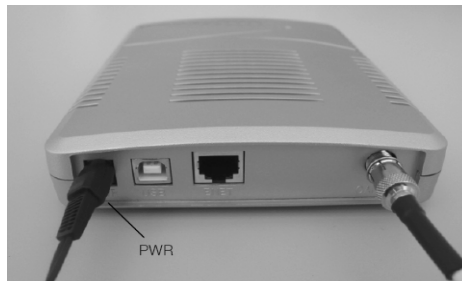


3.a. Branchements :

- Localisez la prise CABLE derrière le modem câble.



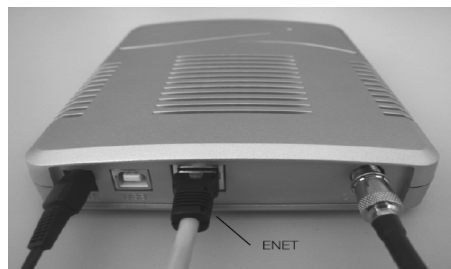
- Branchez le câble blanc coaxial (CATV) dans la prise multimédia (cf. image 3 de « Raccordement du modem câble »).
- Branchez le câble RJ-45 de votre ordinateur dans la prise <<ENET>> derrière le modem.



- Vérifiez que l'autre extrémité du câble RJ45 soit bien branchée à la carte réseau de votre ordinateur.

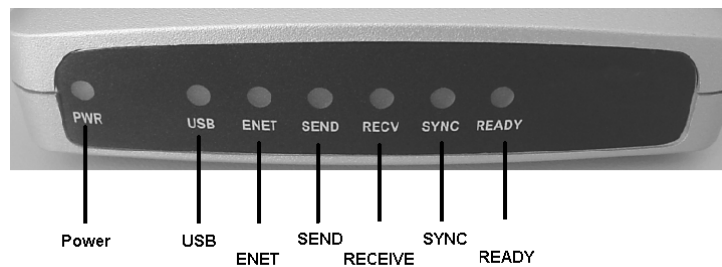
Note : Lorsque votre ordinateur est en fonction, le voyant lumineux <<ENET>> clignotera devant le modem câble si le branchement est adéquat.

- Branchez le câble d'alimentation fourni avec le modem câble dans la prise <<DC IN 10V1.2A>> derrière le modem câble.



- Branchez l'autre extrémité du câble d'alimentation dans une prise de courant électrique.

3.b. Fonctionnement des témoins lumineux lors de l'initialisation du modem :



Les voyants lumineux <<**SYNC**>> et <<**READY**>> s'allumeront une première fois puis s'éteindront.

Les voyants lumineux <<**SYNC**>>, <<**READY**>> et <<**RECV**>> clignoteront rapidement jusqu'à ce que les fréquences <<**allées**>> et <<**retours**>> soient trouvées.

Les voyants lumineux <<**SYNC**>> et <<**READY**>> resteront allumés sans clignoter lorsque le modem aura trouvé sa configuration par notre serveur et que le modem sera synchronisé.

Le voyant lumineux <<**ENET**>> clignotera rapidement lorsque le modem câble sera branché à l'ordinateur et que l'ordinateur sera allumé.

PWR (Power) Doit s'allumer vert dès que le modem câble est mis sous tension 230 V.

SEND (Transmission) Clignote quand les données sont transmises.

RECV (Réception) Clignote lors de la réception des données.

SYNC (Synchronisation) Cette LED indique que le modem câble communique avec NET2000.

READY (Prêt) Informe quand le modem câble est prêt à fonctionner.

Le raccordement est correct lorsque les LEDs **PWR**, **SYNC** et **READY** sont vertes et fixes, les LEDs **SEND**, **RECV** clignotent vertes lors de la réception et de la transmission des données. La led **ENET** fonctionne lorsqu'un ordinateur est relié au modem et allumé.

3.c. Fonctionnement des témoins lumineux en cas de panne :

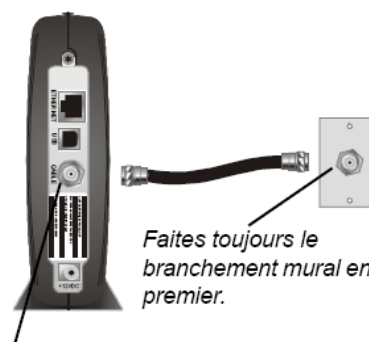
Si les lumières <<**SYNC**>> et <<**READY**>> ne cessent de clignoter, veuillez vérifier que le câble coaxial soit bien branché sur le modem ET sur le connecteur Internet de la prise Multimédia. Si les deux embouts sont bien branchés, vérifiez encore les connecteurs en vous référant à la procédure mentionnée sous le point « **1.b. Dispositions particulières** »

Si, après avoir vérifié ces différents points, les lumières <<**SYNC**>> et <<**READY**>> ne se fixent toujours pas, veuillez contacter notre support technique.

Si la lumière «**ENET**» ne s'allume pas, veuillez vérifier que le câble réseau (RJ45) soit bien branché sur le modem ET sur la carte réseau de votre ordinateur / sur votre switch / sur votre routeur. Si, après avoir vérifié ces deux points, la lumière "**ENET**" ne s'allume toujours pas, veuillez vous référer à la procédure mentionnée sous le point « **5. Contrôle de la configuration de votre ordinateur** ».

Si, après avoir vérifié ces différents points, la lumière <<**ENET**>> ne s'allume toujours pas, veuillez contacter notre support technique.

4. Installation et dépannage du modem MOTOROLA SB5100 Serie (noir) :



4.a. Branchements :

- Localisez la prise CABLE derrière le modem câble
- Branchez le câble blanc coaxial (CATV) dans la prise multimédia (cf. image 3 de « Raccordement du modem câble »).

Câble Ethernet
10/100Base-T



- Branchez le câble RJ-45 de votre ordinateur dans la prise **<<10/100>>** derrière le modem.
- Vérifiez que l'autre extrémité du câble RJ45 soit bien branchée à la carte réseau de votre ordinateur.

Note : Lorsque votre ordinateur est en fonction, le voyant lumineux **<<PC/Activity>>** clignotera en orange devant le modem câble si le branchement est adéquat.

- Branchez le câble d'alimentation fourni avec le modem câble dans la prise **<<DC IN 12V 0,75A>>** derrière le modem câble.



- Branchez l'autre extrémité du câble d'alimentation dans une prise de courant électrique.

4.b. Fonctionnement des témoins lumineux lors de l'initialisation du modem :



Le voyant lumineux <<RECEIVE>> clignotera jusqu'à ce que les fréquences <<allées>> soient trouvées.

Le voyant lumineux <<SEND>> clignotera jusqu'à ce que les fréquences <<retours>> soient trouvées.

Le voyant lumineux <<ONLINE>> clignotera jusqu'à ce que le modem soit synchronisé au serveur.

Le voyant lumineux <<PC/Activity>> clignotera lorsque le modem câble sera branché à l'ordinateur et que l'ordinateur sera allumé.

4.c. Fonctionnement des témoins lumineux en cas de panne :

Si les lumières <<RECEIVE>>, <<SEND>> ou <<ONLINE>> ne cessent de clignoter, veuillez vérifier que le câble coaxial soit bien branché sur le modem ET sur le connecteur Internet de la prise Multimédia.

Si les deux embouts sont bien branchés, vérifiez encore les connecteurs en vous référant à la procédure mentionnée sous le point « 1.b. Dispositions particulières »

Si, après avoir vérifié ces différents points, les lumières <<RECEIVE>>, <<SEND>> et <<ONLINE>> ne se fixent toujours pas, veuillez contacter notre support technique.

Si la lumière «PC/Activity» ne s'allume pas, veuillez vérifier que le câble réseau (RJ45) soit bien branché sur le modem ET sur la carte réseau de votre ordinateur / sur votre switch / sur votre routeur. Si, après avoir vérifié ces deux points, la lumière «PC/Activity» ne s'allume toujours pas, veuillez vous référer à la procédure mentionnée sous le point « 5. Contrôle de la configuration de votre ordinateur ».

Si, après avoir vérifié ces différents points, la lumière <<PC/Activity >> ne s'allume toujours pas, veuillez contacter notre support technique.

Si toutes les lumières sont éteintes sauf « Standby », le modem est en mode « Standby » et ne fonctionne donc pas.

Pour le réactiver, veuillez presser le bouton « Standby » qui se trouve sur la tranche supérieure du Motorola.

Si cette manipulation ne réactive pas le modem, veuillez retirer l'alimentation électrique du modem sur la prise de courant et la rebrancher après 3 secondes.

Si après 1 minute, le modem n'a toujours pas synchronisé, veuillez contacter notre support technique.

5. Contrôle de la configuration de votre ordinateur :

5.a. Contrôle de votre adresse IP sous Windows 95/98/ME :

Dans le menu «**Démarrer**», sélectionnez «**Exécuter**» et dans le champ «**Ouvrir**», tapez : **winiipcfg**. Ensuite, cliquez sur OK.

Dans la fenêtre qui s'ouvre, choisissez la carte réseau correspondant à votre accès NET2000 dans le menu déroulant.



NB : PPP Adapter correspond à une carte réseau virtuelle Microsoft et en aucun cas à votre accès NET2000 .

Si votre ordinateur est branché en direct ou par l'intermédiaire d'un switch sur le modem NET2000 , l'adresse IP doit commencer par 80.83.xx.xx ou par 83.68.xx.xx.

Si vous n'obtenez pas cette fenêtre de **Configuration IP**, il faut rajouter le protocole IP en vous rendant dans:

«**Poste de travail**», «**Panneau de configuration**», «**Réseau**», «**Ajouter**», «**Microsoft**», «**TCP/IP**» (le CD-Rom d'installation de Windows vous sera certainement demandé lors de cet ajout de protocole).

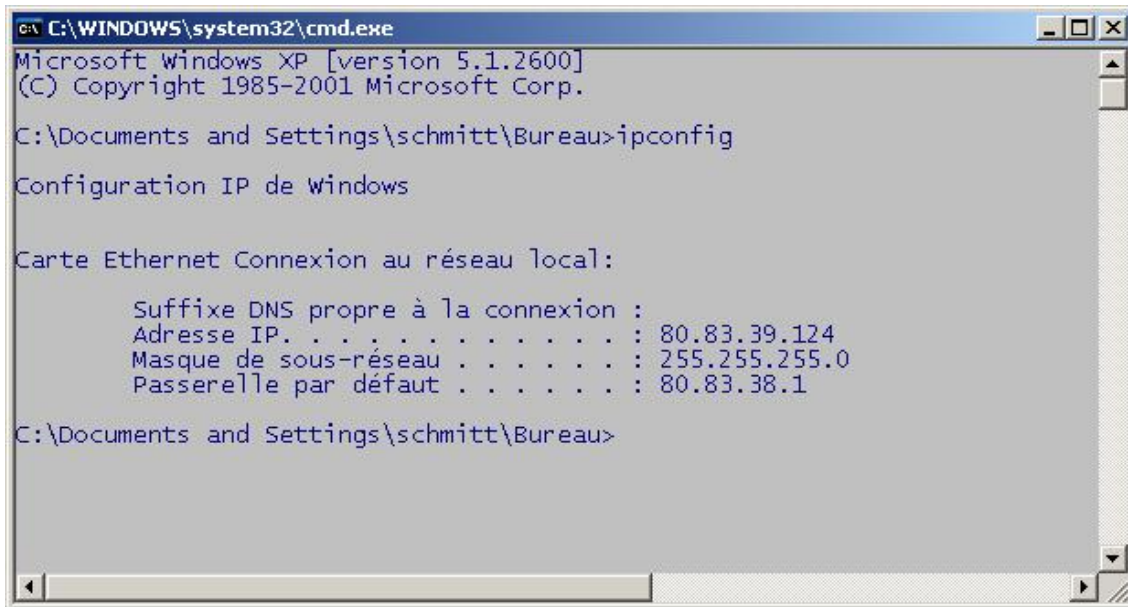
Si votre ordinateur est branché sur un routeur, l'adresse IP doit commencer par 192.168.xx.xx. En cas de problème de connexion en étant branché sur un routeur, veuillez éteindre et rallumer le routeur.

NB : Si vous n'obtenez pas une adresse IP de type 192.168.xx.xx en étant branché sur un routeur, veuillez vous référer à la documentation du routeur. Nous ne pouvons malheureusement pas vous fournir d'autre assistance. Vous pouvez en revanche contacter notre support technique qui pourra vous confirmer si votre routeur à reçu une adresse IP conforme.

Si votre ordinateur est branché sur un Switch ou directement sur le modem et que vous n'obtenez toujours pas une adresse IP de type 80.83.xx.xx ou 83.68.xx.xx après avoir effectué les procédures précédentes, veuillez contacter notre support technique.

5.b. Contrôle de votre adresse IP sous Windows NT/2000/XP :

Dans le menu «**Démarrer**», sélectionnez «**Exécuter**» et dans le champ «**Ouvrir**», tapez : **cmd**. Ensuite, cliquez sur OK. Dans la fenêtre noire qui s'ouvre, tapez simplement : **ipconfig** puis la touche **<Enter>**. La fenêtre suivante vous donne les paramètres de votre carte réseau.



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [version 5.1.2600]
(C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.

C:\Documents and Settings\schmitt\Bureau>ipconfig

Configuration IP de Windows

Carte Ethernet Connexion au réseau local:

    Suffixe DNS propre à la connexion :
    Adresse IP. . . . . : 80.83.39.124
    Masque de sous-réseau . . . . . : 255.255.255.0
    Passerelle par défaut . . . . . : 80.83.38.1

C:\Documents and Settings\schmitt\Bureau>
```

Si votre ordinateur est branché en direct ou par l'intermédiaire d'un switch sur le modem NET2000 , l'adresse IP doit commencer par 80.83.xx.xx ou par 83.68.xx.xx.

Si ce n'est pas le cas, tapez : **ipconfig /release** et validez avec la touche **<Enter>**, une adresse IP de type **0.0.0.0** devrait apparaître.

Tapez ensuite **ipconfig /renew** et validez avec la touche **<Enter>**. Par cette procédure votre ordinateur essaie maintenant d'obtenir une nouvelle adresse IP du serveur DHCP de Net2000.

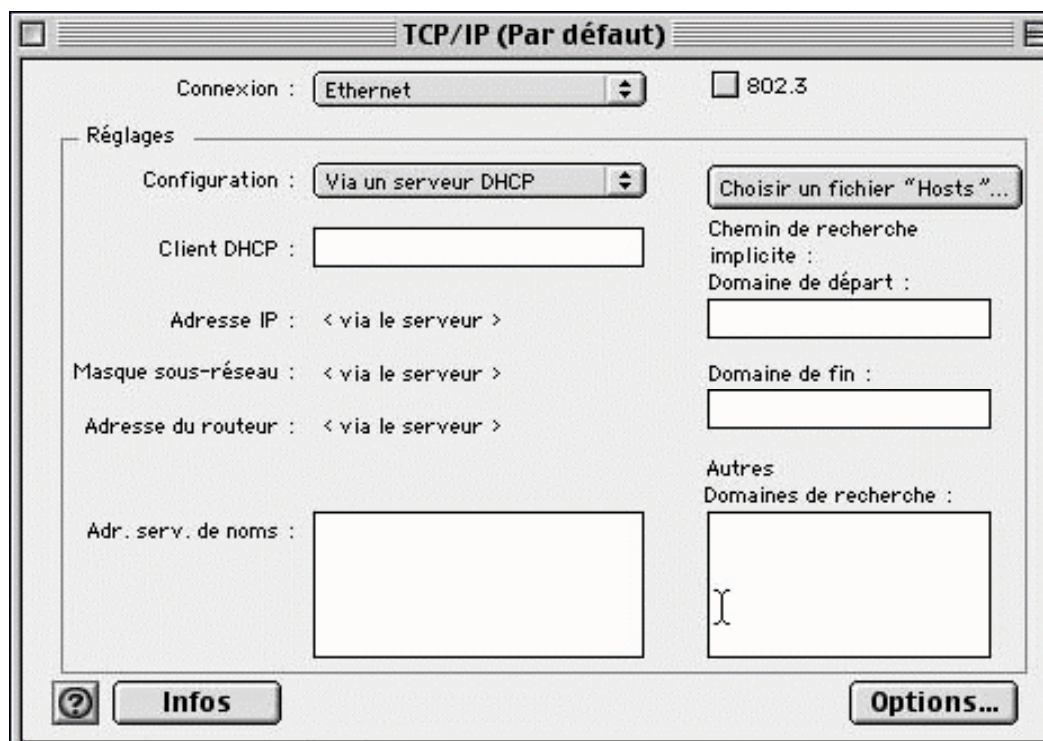
Si votre ordinateur est branché sur un routeur, l'adresse IP doit commencer par 192.168.xx.xx. En cas de problème de connexion en étant branché sur un routeur, veuillez éteindre et rallumer le routeur.

NB : Si vous n'obtenez pas une adresse IP de type 192.168.xx.xx en étant branché sur un routeur, veuillez vous référer à la documentation du routeur. Nous ne pouvons malheureusement pas vous fournir d'autre assistance. Vous pouvez en revanche contacter notre support technique qui pourra vous confirmer si votre routeur a reçu une adresse IP conforme.

Si votre ordinateur est branché sur un Switch ou directement sur le modem et que vous n'obtenez toujours pas une adresse IP de type 80.83.xx.xx ou 83.68.xx.xx après avoir effectué les procédures précédentes, veuillez contacter notre support technique.

5.c. Configurer sa connexion sur Macintosh (OS 9 – 9.2) :

Menu a, Tableau de bord, TCP/IP



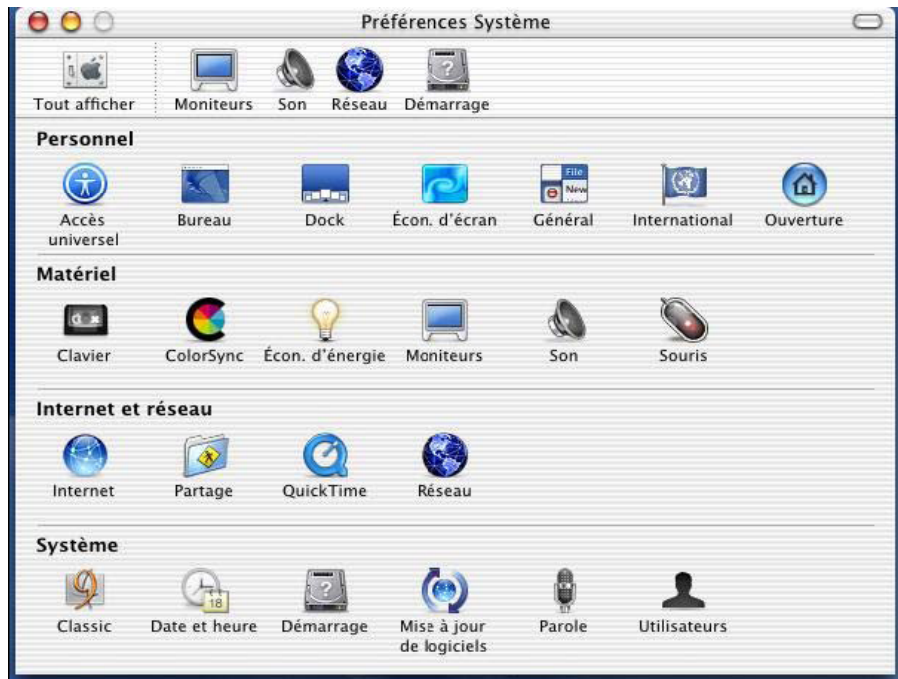
En fermant la fenêtre, l'écran vous invitera à sauvegarder la configuration. Confirmez par: **Sauvegarder**.

Remarque:

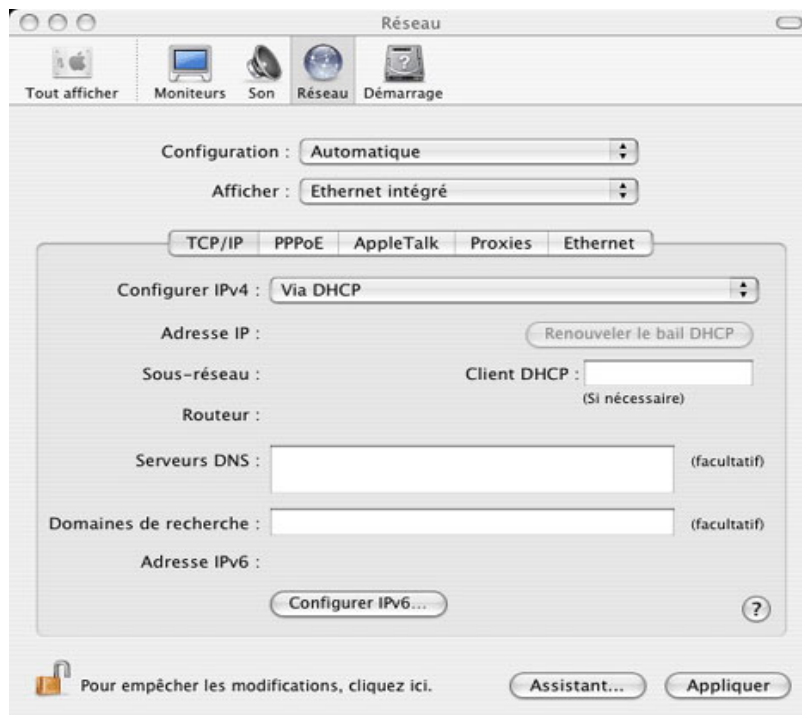
Pour renouveler votre adresse IP sur Mac OS 9.x – X.2, nous vous conseillons de redémarrer votre machine. A partir de Mac OS X.3 un bouton « Renouveler le bail DHCP » est présent sous l'onglet Réseau

5.d. Configurer sa connexion sur Macintosh (OS X) :

- Sélectionnez le panneau **Préférences Système**.



- Double-cliquez sur **Réseau**.



- Choisissez sous Afficher : **Ethernet intégré**.
- Dans Configurer : choisissez **Via DHCP**.
- Ensuite en fermant la fenêtre, vous êtes invité à sauvegarder la configuration et ceci en confirmant avec **Appliquer**.

6. Configuration de votre boîte e-mail :

Voici un tableau récapitulant les paramètres de vos comptes e-mails :

Configuration des clients mails:	
Serveur de courrier entrant (POP3)	pop.net2000.ch
Serveur de courrier sortant (SMTP)	smtp.net2000.ch
Serveur de news	news.net2000.ch

Le nom d'utilisateur (ID du compte) correspond à votre adresse e-mail sans le '[@net2000.ch](mailto:)'.
La connexion sécurisée n'est pas activée, ni les connexions SSL.

Vous trouverez ci-dessous quelques configurations types en fonction de votre logiciel de messagerie. Si ces aides vous semblent incomplètes ou si votre logiciel n'est pas sur cette liste, n'hésitez pas à contacter notre support technique.

Si vous souhaitez envoyer des message depuis votre logiciel de messagerie alors que vous êtes connecté sur un autre fournisseur d'accès à Internet, vous devez remplacer le serveur smtp.net2000.ch par celui de fournisseur d'accès utilisé.

6.a. Configuration Outlook Express :

Lancez **Outlook Express** et ouvrez le menu **Outils**. Choisissez **Comptes**.

Pour ajouter un compte E-mail, cliquez sur le bouton **Ajouter**, puis **Courrier**.

Saisissez dans la zone **Nom complet**, votre **Nom et Prénom**, puis cliquez sur **Suivant**.

Saisissez dans la zone **Adresse d'e-mail**, l'adresse fournie lors de votre installation, puis cliquez sur **Suivant**:

Sélectionnez **POP3** comme type de serveur de courrier entrant.

Saisissez dans la zone *Serveur de courrier entrant* : **pop.net2000.ch**

Saisissez dans la zone *Serveur de courrier sortant* : **smtp.net2000.ch**

Cliquez sur **Suivant**.

Saisissez dans la zone *Nom du compte POP ou Nom du compte*, votre première partie d'e-mail : par exemple si votre e-mail est **dupont@net2000.ch**, votre nom d'utilisateur est **dupont**. Cliquez sur **Suivant**.

Saisissez votre mot de passe (celui définit sur votre contrat), cliquez sur **Suivant**, puis sur **Terminer**.

6.b. Configuration Mozilla Thunderbird :

Lancez Mozilla Thunderbird puis cliquez sur le menu *Outils* et le sous menu *Paramètres des comptes*.

Dans les options du **Serveur SMTP**, indiquez en nom de serveur : **smtp.net2000.ch** (attention : ne paramétrer le serveur sortant de **net2000** que si vous passez par une connexion **net2000**).

Cliquez sur le bouton *Ajouter un compte*.

Choisissez l'option *Compte courrier électronique* puis cliquez sur *suivant*.

Complétez les champs *Votre nom* et *Adresse de courrier* puis cliquez sur *suivant*.

Sélectionnez **POP** comme type de serveur de réception.

Saisissez dans la zone *Nom du serveur* : **pop.net2000.ch**

Saisissiez dans la zone *Nom du compte POP ou Nom du compte*, votre première partie d'e-mail : par exemple si votre e-mail est **dupont@net2000.ch**, votre nom d'utilisateur est **dupont**.

Attribuez le nom de compte de votre choix. Vous pouvez laisser celui proposé par défaut.

Cliquez sur *Suivant* puis *Terminer*.

6.c. Configuration Entourage2001 :

Démarrez l'application entourage2001 sur votre ordinateur.

Sélectionnez le menu "**Outils**" puis le sous menu "**Comptes**".

Saisissez dans la zone **Votre nom**, votre **Nom et Prénom**, puis cliquez sur **Suivant**.

Cliquez sur la petite flèche en bas à droite de la fenêtre *Assistant de configuration de compte*.

Dans la case **Adresse de messagerie** saisissez l'adresse fournie lors de votre installation, puis cliquez sur la flèche.

Dans le fenêtre *Noms des Serveurs de Messagerie*, indiquer les serveurs **net2000** tels que présentés ci-dessus. Cliquez sur la flèche en bas à droite de la fenêtre pour continuer la procédure.

Dans **ID du compte**, saisissez votre première partie d'e-mail : par exemple si votre e-mail est **dupont@net2000.ch**, votre nom d'utilisateur est **dupont**. Dans **Mot de passe**, saisissez votre mot de passe tel que définit sur votre contrat. Cliquez sur la flèche en bas.

Dans **Nom du compte**, saisissez le nom que vous souhaitez donner à ce compte.

Vous pouvez maintenant cliquer sur **Terminer**.

7. Conseils sur la sécurité de votre ordinateur :

En étant connecté à Internet, vous vous exposez à une grande quantité de risques d'infection (Vers, Virus etc...), d'attaque et d'espionnage (Trojan, Adware, Spyware, etc...) et ce, indépendamment de la durée de votre connexion.

Afin de limiter les risques liés à toute connexion Internet, nous vous conseillons de mettre régulièrement à jour votre système d'exploitation, ainsi que d'utiliser un logiciel antivirus et un firewall (pare-feu) les plus actuelles possibles et de les maintenir régulièrement à jour.

Attention : un firewall mal configuré peut interrompre votre connexion à Internet, merci de bien lire la notice de votre logiciel.

8. Comment nous contacter :

Pour toute question administrative, de comptabilité, modification de mots de passe et création d'adresses e-mail, contactez notre service administratif :

Horaires : lu-ve : 8h00-18h00

Tél : 032/729.98.98

Fax : 032/729.98.99

e-mail : info@net2000.ch

Pour toute question technique, problèmes de connexions et de messagerie, contactez notre support technique :

Horaires : lu-ve : 8h00-18h00

Tél : 032/729.98.97

e-mail : support@net2000.ch

En dehors des horaires susmentionnés, vous pouvez contacter notre hotline au :