



Handbok
problemlösning på mätplats
v 1.0



Handbok problemlösning på mätplats

Den här handboken är till för att avhjälpa enklare problem rörande åtkomst till Mätplatssystemet DORIS och även om kommunikationsproblem. Den behandlar ingenting om användning av mätplatssystem DORIS. Du kan hjälpa oss med att göra handboken till ett bra verktyg för alla mätplatser. Skicka dina synpunkter och idéer till e-post kundtjanst@sdc.se

Om du har frågor och inte hittar det du söker i handboken kan du skicka e-post eller ringa till SDCs kundtjänst. Mer information om vår kundtjänst hittar du på Violweb eller www.sdc.se.

E-post: kundtjanst@sdc.se

Telefon: 060-16 87 00



Revisionshistoria

Revisionshistoria för handboken problemlösning på mätplats.

Vid ändring av revisionshistoria ska även version på första sidan samt datum i sidfoten uppdateras.

| <i>Version</i> | <i>Datum</i> | <i>Ändring</i> | <i>Signatur</i> |
|----------------|--------------|--------------------|-----------------|
| 1.0 | 2015-08-12 | Dokumentet skapat. | SDCLACH |

Innehållsförteckning

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Översikt felavhjälpning Doris | 5 |
| 2 | Lokalt på mätplatsen | 5 |
| 2.1 | Dator: Logga in i Windows på huvuddatorn | 5 |
| 2.1.1 | Logga in på en klient..... | 5 |
| 2.1.2 | Logga in på en Chaufförsklient | 5 |
| 2.2 | Nätverksskrivare | 6 |
| 2.2.1 | Får inga utskrifter från Doris | 6 |
| 2.3 | Vågar..... | 6 |
| 2.3.1 | Fordonsvåg med förarterminal..... | 6 |
| 2.3.2 | Fordonsvåg utan förarterminal samt Analysvåg..... | 7 |
| 3 | Kommunikation | 7 |
| 3.1 | Brandvägg | 7 |
| 3.2 | ADSL-modem | 8 |
| 3.3 | Bredbandsleverantör | 9 |
| 4 | Tillgänglighet SDCs system | 9 |
| 4.1 | Prenumerera på nyhetsbrev | 9 |

1 Översikt felavhjälpning DORIS

Mätplatssystemet DORIS är webbaserat och det innebär att det måste finnas en fungerande internetanslutning. DORIS körs från en webbläsare t.ex Chrome eller Internet Explorer. På mätplatser används en brandvägg för att sköta kommunikationen över internet genom en VPN-tunnel till SDCs tjänster.

Problem med att få ut mätkvitton etc. från DORIS kan därför uppkomma pga. kommunikationen mot SDC inte fungerar. Mätplatser som har vågar anslutna mot SDC påverkas också eftersom vågar kommunicerar direkt mot SDCs tjänster.

Problem på mätplatsen kan i huvudsak delas in i tre delar.

- Lokalt på mätplatsen: Dator, nätverksskrivare och våg.
- Kommunikation: Brandvägg, ADSL-modem och bredbandsleverantör.
- Tillgänglighet SDCs system: Prenumerera på nyhetsbrev

Dessa tre delar beskrivs mer detaljerat i dokument med huvudrubriker.

2 Lokalt på mätplatsen.

SDC hyr ut hårdvara till mätplatsägaren och beroende på mätplatsens behov finns det olika mycket hårdvara, PC, skrivare etc. På mätplatsen finns minst en PC och en nätverksskrivare samt kommunikationsutrustning för att komma åt SDCs tjänster. Mätplatsen kan även ha fler PCs och nätverksskrivare. Det finns även mätplatser som har stockmättningsanläggning, vågsystem och eller någon annan kringutrustning som är ansluten mot SDC.

2.1 Dator - Logga in i Windows på huvuddatorn

Logga in på huvuddatorn med användarnamn MSTnnn (nnn = mätplatsens tilldelade nummer). Oftast är datorerna märkta på framsidan med MST och ett nummer. Lösenordet är unikt på respektive mätplats. Behöver du hjälp med lösenordet, vänligen kontakta SDCs kundtjänst.

2.1.1 Logga in på en klient

Logga in med användarnamn MSTnnnK1 eller MSTnnnK2 beroende på vilken klient du loggar in på. Oftast är datorerna märkta på framsidan med MST och mätplatsens tilldelade nummer. Behöver du hjälp med lösenordet, vänligen kontakta SDCs kundtjänst.

2.1.2 Logga in på en Chaufförsklient

Logga in med användarnamn MSTnnnTRP eller MSTnnnTR (nnn = mätplatsens tilldelade nummer). Vilken användare du ska logga in med är beroende på vilka program som körs i huvuddatorn. Oftast är datorerna märkta på framsidan med MST

och mätplatsens tilldelade nummer. Behöver du hjälp med lösenordet, vänligen kontakta SDCs kundtjänst.

2.2 Nätverksskrivare

På mätplatserna kan det finnas flera olika modeller av nätverksskrivare men skrivare som kommer från SDC är alltid av fabrikatet Lexmark förutom om det är en Plakatskrivare som skriver ut gula vätlappar då kan det vara en Zebra105. På vissa mätplatser finns det även streckkodsskrivare med varierande fabrikat. Vid problem går det bra att kontakta SDCs kundtjänst för att få hjälp att lösa problemet.

2.2.1 Får inga utskrifter från DORIS

Att det inte kommer några utskrifter kan bero på flera olika saker. Börja med att kontrollera att programmet BvsUtskriftsHanterare är startat på huvuddatorn. Är programmet i gång, prova stänga och starta upp programmet och se om det avhjälpte problemet. För att se hur det går till, se vidare i punktlistan nedanför.

1. Klicka knappen *Avbryt*. En dialogruta poppar upp, skriv in lösenord: **alm**, klicka sedan på knappen *Ja*. Starta programmet igen från: Start - Alla program – SDC Applikationer. Kommer det fortfarande inga utskrifter kontrollera kommunikationen, se [punkt3.1](#)

2.3 Vågar

Mätplatser kan ha en eller flera fordonsvågar med förarterminal eller utan förarterminal och vissa mätplatser har både grindstyrning och eller tankanläggning. Flera av mätplatserna har också en analysvåg som används vid provtagning.

Det finns två program i huvuddatorn som hanterar kommunikationen mot vågarna. De två programmen är Bilvåg och Vågsserver och i huvuddatorn skall minst ett av programmen vara i gång annars fungerar inte vågsystemet. Vilka program som skall vara igång är beroende på vilken konfiguration mätplatsen har. Se vidare [punkt2.3.1](#) och [punkt2.3.2](#)

2.3.1 Fordonsvåg med förarterminal

Programmet som används är Bilvag och för att våg och förarterminal ska fungera måste programmet vara startat på huvuddatorn. Om vågsystemet krånglar kan det bero på flera orsaker. Prova först att stänga och starta upp programmet och se om det avhjälpte problemet. För att se hur det går till, se vidare i punktlistan nedanför.

1. Starta om programmet Bilvag, klicka på röda krysset längst upp i högra hörnet i programmet, en dialogruta poppar upp. Klicka på knappen *Ja* för att avsluta programmet. Starta programmet igen från: Start - Alla program – SDC Applikationer. Hjälpte inte detta gå vidare till punkt två.

2. Står det Ingen SDC ansl. ute på förarterminal och i programmet beror det förmodligen på att det är något problem med datakommunikationen mot SDC. Se [punkt3.1](#)

2.3.2 Fordonsvåg utan förarterminal samt Analysvåg

Programmet som används är Vågserver och för att våg ska fungera måste programmet vara startat på huvuddatorn. Om vågen inte visar vikt i DORIS kan det bero på flera orsaker. Prova först att stänga och starta upp programmet och se om det avhjälpte problemet. För att se hur det går till, se vidare i punktlistan nedanför.

1. Starta om programmet Vågserver, klicka på knappen *Avsluta*. En dialogruta poppar upp, skriv in lösenord: **alm**, klicka sedan på knappen *Ja*. Starta programmet igen från: Start - Alla program – SDC Applikationer. Hjälpte inte detta gå vidare till punkt två.
2. Prova att logga ut ur DORIS och stäng sedan alla Chrome och Internet Explorer fönster. Starta DORIS igen från genvägen som finns på datorns skrivbord, se bilden bredvid.



3 Kommunikation

På mätplatsen finns en brandvägg (ASA5505) som sköter kommunikationen över internet genom en VPN-tunnel till SDCs tjänster. Det inträffar ibland att det inte går att nå SDCs tjänster. För att genomföra felsökning, gå vidare till [punkt 3.1](#)

3.1 Brandvägg

Vid problem, kontrollera att Power, Status, Active och VPN lamporna lyser grönt. Dessutom måste 0 lysa grönt och den lampan sitter längst till vänster på enheten, se de röda markeringarna på bild1. Efterföljande lampor 1-7 är nätverksuttag. Där ansluts dator, skrivare etc. Är någon av dessa lampor släckta bortsett från lamporna 1-7 är det problem med datakommunikationen. På bild1 nedanför visas 2 röda rutor och det är dessa lampor som ska lysa. För att åtgärda fel, se vidare i punktlistan nedanför bilden på brandväggen.



Bild1. Brandvägg (ASA5505).

1. Är Power släckt: Kontrollera att strömkabeln sitter i ett EL-uttag.
2. Är lampan på Strömadaptern släckt då är enheten trasig, beställ en ny från SDCs kundtjänst.
3. Är VPN släckt: Starta om brandväggen genom att dra ur strömkabeln som sitter baktill på högersida, framifrån sett och vänta 20 sekunder. Sätt tillbaka strömkabeln och vänta 1-2 minuter för att se om åtgärden avhjälpte problemet. Om det fortfarande är problem, se punkt 4.
4. Gör ovensående åtgärd men vänta upp till 20 minuter innan strömkabeln Sätt tillbaka, vänta ytterligare 1-2 minuter för att se om åtgärden avhjälpte problemet. Om det fortfarande är problem, se punkt 5.
5. Är 0 släckt: Kontrollera att det sitter en nätverkskabel i uttaget baktill där det står 0. Nätverkskabeln går vidare till ett ADSL-modem. Är det ett s.k. företagsnät finns det inget ADSL-modem. För att det ska fungera ska det ändå finnas en kabel i samma uttag som sedan går till ett närliggande nätverksuttag någonstans i byggnaden.

3.2 ADSL-modem

På mätplatsen kan det finnas ett ADSL-modem (NET GEAR) som är anslutet till telefonuttaget i väggen. Från modemmet går det en nätverkskabel till SDCs brandvägg. För att modemmet inte ska ta skada pga. värme, vänligen se till att modemmet står upprätt! Montera den medföljande foten på ena kortsidan på modemmet.

På modemmet finns fyra symboler och tre av dessa symboler ska lysa grönt, annars fungerar inte datakommunikationen. För beskrivning på de tre symboler som ska lysa grönt, se vidare i punktlistan nedanför:

1. Den runda symbolen med ett streck i visar att det finns ström till enheten. Symbolen ska lysa grönt = ok.
2. Den symbol som har tre prickar med ett streck i mitten visar att LAN-porten är aktiv. Lokala nätverket får signal om symbolen lyser grönt = ok.
3. Den twinande symbolen visar om modemmet är synkroniserad med telestationen. Modemet är synkat när symbolen lyser grönt = ok. På bild 2 nedanför visas en bild på vilka lampor som ska lysa på modemmet för att datakommunikationen ska fungera.



Bild2. Liggande NET GEAR - modem.

3.3 Bredbandsleverantör

Eftersom Telia täcker in större delar av Sverige har SDC valt att använda dem som ADSL leverantör. Därför finns Telias ADSL-tjänst på nästan alla mätplatser. På platser där Telia inte kan leverera någon ADSL-tjänst används i stället för andra bredbandsleverantörer och eller mobilt bredband. För mobila bredbandtjänster har SDC valt följande leverantörer: Net1, Telia, Telenor beroende på geografisk placering.

Det finns även mätplatser som har företagsnät och då används det som internet bärare i stället för ADSL-tjänst eller mobilt bredband. Om kommunikations-problem uppkommer och om användaren inte lyckas lösa problemet själv, går det bra att kontakta SDCs kundtjänst för att få hjälp att lösa problemet.

4 Tillgänglighet SDCs system

SDC driftsätter förändringar i våra tjänster (releaser) efter förutbestämd tidplan normalt fyra gånger per år (mars, juni, september och december). Förändringarna sker på söndagar mellan kl 08.00-14.00.

Underhållsreleaser genomförs den tredje söndagen varje månad mellan kl 08.00-14.00.

Under dessa tider gäller normalt ingen eller begränsad tillgänglighet till SDCs system och tjänster. Information om releaser och underhållsreleaser hittar du på violweb.sdc.se under menyvalet drift.

4.1 Prenumerera på nyhetsbrev

Du har möjlighet att prenumerera på SDCs nyhetsbrev.

- Beställ driftmeddelande om SDCs tjänster.
- Välj mellan att få nyhetsbrevet som ett sms och-/eller ett e-postmeddelande.

Tjänsten är kostnadsfri.

Så här gör du för att börja prenumerera:
Besök oss på sdc.se/kundsidor