

Tämä dokumentti on vianselvityskaavio Maxisat Oy:n ja CSC - Tieteellinen laskenta Oy:n tekemään yhteistyösopimukseen.

1. Vianselvityksen kulku Maxinetti PCTV-palvelussa

- a. Asiakas lukee palvelun asennus- ja käyttöohjeet pctv.maxinetti.fi www-sivuilta.
- b. Asiakas kokeilee liittymänsä toimivuutta Funet-verkon muilla multicast-palveluilla.
- c. Mikäli muut palvelut toimivat, asiakas voi siirtyä takaisin PCTV-ohjeisiin tai soittaa Maxinetin maksulliseen asiakastukinumeroon.
- d. Mikäli Funet-verkon muut multicast-palvelut eivät toimi, siirrytään vianselvityskaavion kohtaan 3.

2. Vianselvityksen kulku Maxinetti TV-kotipääteläpalvelussa

- a. Asiakas tarkistaa, toimiiko Maxinetti PCTV-palvelu.
- b. Jos PCTV-palvelu ei toimi, asiakas voi katsoa vianselvitysohjeet www.maxinetti.fi-sivuilta tai soittaa Maxinetin puhelintukeen, josta neuvotaan miten kotipäätteen toiminta tarkistetaan.
- c. Mikäli kotipäätte todetaan toimivaksi, vika saattaa olla verkkovika. Tällöin siirrytään vianselvityskaavion kohtaan 3.

3. Verkkovian selvitys

- a. Asiakas ottaa yhteyttä CSC käyttäjäorganisaation verkkotukeen (esimerkiksi talonvanhimpaan tai muuhun tukioorganisaatioon).
- b. Tukioorganisaatio selvittää, kulkeeko multicast verkossa ja miksi se ei etene asiakkaan liittymään.
- c. Tukioorganisaatio ottaa tarvittaessa yhteyttä Funetin verkkotukeen.