



Mesures à prendre pour diagnostiquer les problèmes de connexion à Internet

Phase 1 : Vérifier le routeur Swisscom

Le routeur est-il alimenté ? Vérifier les témoins lumineux sur le routeur

Au besoin redémarrer le routeur, voici comment procéder :

- a) Eteindre le routeur
- b) Attendre une vingtaine de secondes
- c) Allumer le routeur
- d) Après 2 à 3 minutes, le témoin lumineux CD doit être allumé. Si tel n'est pas le cas, cela signifie que la connexion à internet est interrompue.

Phase 2 : Vérifier l'accès à Internet depuis le routeur

Il se peut que ce soit le réseau interne de l'école qui pose problème. Pour vérifier cette hypothèse, il convient de relier un ordinateur directement au routeur de swisscom (sans passer par un switch ou autre périphérique).

Chaque école a reçu de Swisscom une plage d'adresses IP avec le masque de sous-réseau. Voici les DNS de Swisscom : 164.128.36.36 et 164.128.36.37. Il faut donc régler manuellement la configuration TCP-IP de l'ordinateur raccordé au routeur par câble réseau pour établir une communication avec internet.

Vérifier la liaison à l'aide d'un Ping. Il s'agit d'envoyer un signal à l'adresse IP du routeur de Swisscom pour voir s'il répond.

Si le routeur répond, essayer d'envoyer un ping à un serveur sur Internet, par exemple le serveur DNS de Swisscom: *ping 164.128.36.36*. Si le ping ne réussit pas, contactez le centre MITIC interjurassien.

Phase 3 : Contacter le Centre MITIC

Une école ne peut pas s'adresser directement au support de Swisscom. Toutes les demandes doivent impérativement passer par le centre MITIC qui est le répondant cantonal de premier niveau. Le Centre MITIC peut être atteint durant les heures de bureau au no suivant:

Tél: 031 636 16 50 ou par courriel : centremitic@cmij.ch

Voici les informations qui vous seront demandées :

- a) Le nom de l'école
- b) l'étiquette du routeur et la description de la ligne (ces indications figurent sur l'étiquette apposée par Swisscom sur le routeur)
- c) Le nom d'une personne de contact
- d) Les heures auxquelles joindre celle-ci et son numéro de portable
- e) Une description de l'erreur

Centre MITIC interjurassien

Chemin des Lovières 13 - 2720 Tramelan

Rue du 24-Septembre 2 - 2800 Delémont

031 / 636 16 50

centremitic@cmij.ch