Allmänt

Allmänna guider och info. Kundarea, blockerad, formulär, uppsägning.

- Akut support
- Logga in på kundarean
- Kan inte nå hemsidan/mailen - Blockerad IP/Dator
- Fjärrsupport och programvara
- Hur säger jag upp mina tjänster?
- 503 Service Unavailable error
- Rapportera abuse

Akut support

Om ni har ett ärende som är akut ber vi dig ringa in till vår support så fort som möjligt!

+46 (0)10-300 29 50
Telefontid: 8.00-17.00, övrig tid skicka supportärende.

Är ditt ärende inte akut ber vi dig att istället kontakta oss här.

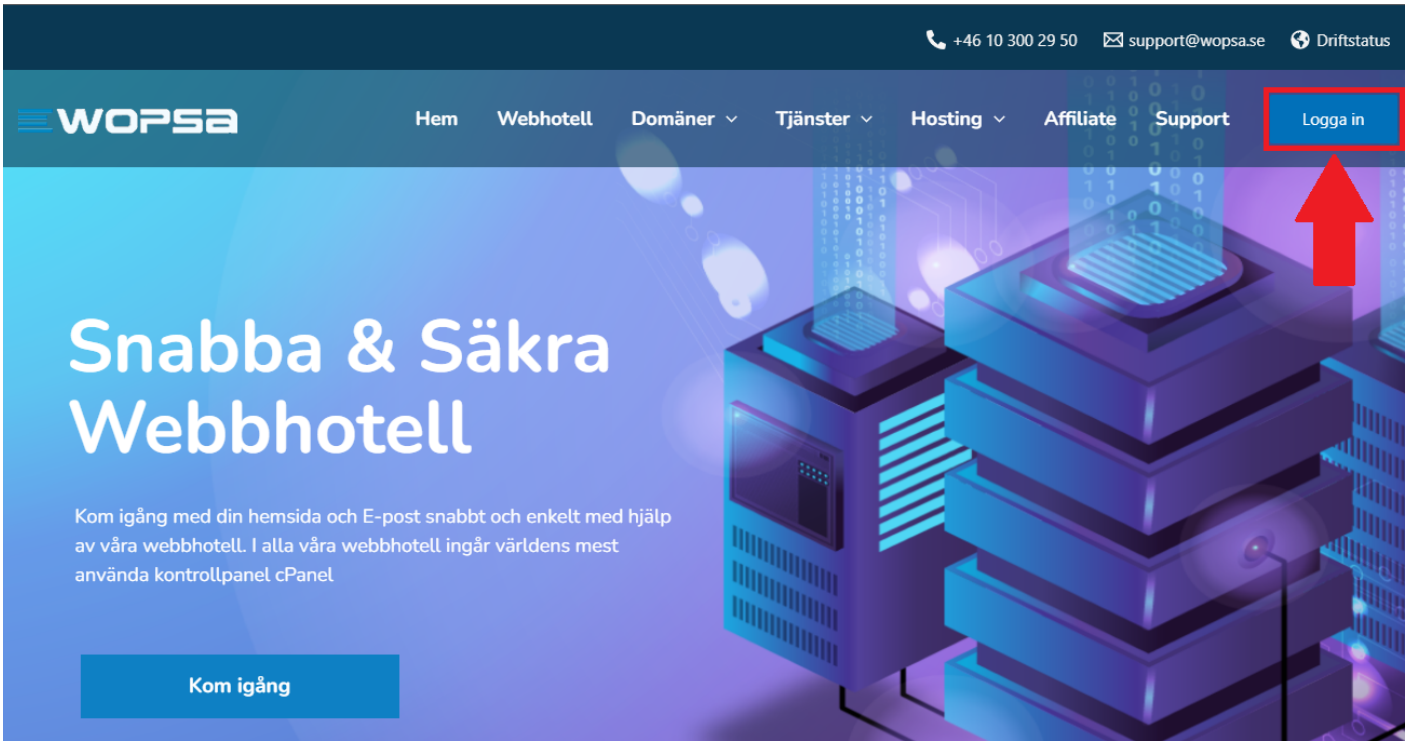


Logga in på kundarean

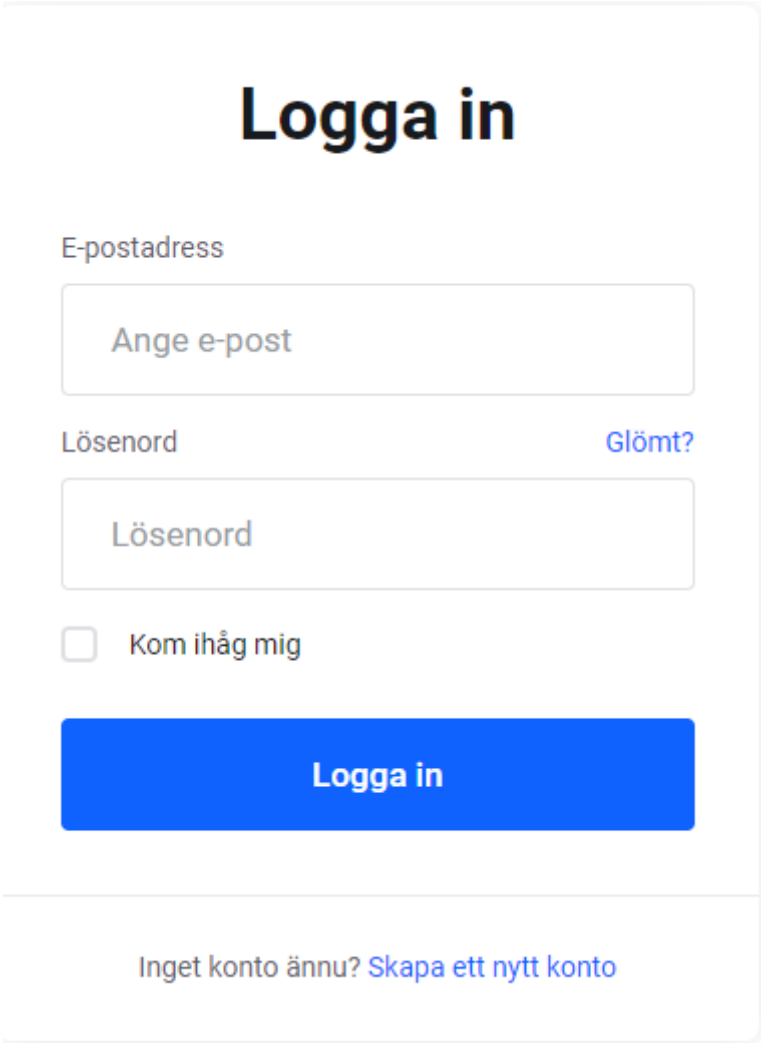
Hur loggar jag in på kundarean?

För att kunna logga in på kundarena måste du vara kund och ha dina inloggningsuppgifter redo. Har du problem eller frågor angående det så kontakta support.

För att logga in på kundarean går du först till **WOPSA.SE** (eller trycker på länken) och sedan trycker du på "**Logga in**" längst upp till höger enligt bilden.



När du har klickat på "**Logga in**" så kommer du till en sida som ser ut som på bilden nedan och där skriver du in din **E-POST** och ditt **LÖSENORD** för ditt konto. Sedan trycker du på "**Logga in**" och om du då har skrivit rätt e-post och lösenord till ditt konto så ska du vara inloggad.



Då är det klart och du är inloggad på kundarean!

Kan inte nå hemsidan/mailen - Blockerad IP/Dator

Varför händer detta?

Om ni inte kan nå er hemsida, e-post eller komma in på cPanel är det troligt att er IP adress (er dator) har blivit blockerad i våran brandvägg.

Säkerhet är viktigt för oss och därför kan man bli automatiskt blockerad om man misslyckas att logga in för många gånger, har för många anslutningar samtidigt, kör kommandon/scripts som räknas som intrångsförsök. På så sätt minimeras risken för bland annat intrång och bruteforce försök.

Dom första gångerna blir ni temporärt blockerad i en timme.
Upplever ni detta flera gånger, att det går upp och ned, kontakta support så vi kan se vad orsaken till blocken är.

Vad kan jag göra?

Prova via en enhet som använder ett annat internet/wifi än den enhet som det inte fungerar på.
Ni kan testa via mobilen och dess 3G/4G internet.

Om ni inte kan nå er webbplats med annat Internet är det troligen något annat fel.
Det kan även handla om att ni inte har förnyat eran domän eller har en obetald faktura.

Ibland kan det hända att problemet ligger hos oss, ni kan kolla driftstatus här för utesluta det.

Om du fortfarande inte vet vad som är fel och behöver hjälp kontakta support här!

Fjärrsupport och programvara

Ibland kan du som kund behöva fjärrsupport av oss, det betyder att vi med hjälp av ett program fjärrstyr din dator från våra kontor och på så sätt hjälpa dig så bra och smidigt som möjligt. Du ser allt vi gör på din dator medans vi hjälper dig och kan när du vill stänga av.

Vi använder oss av ett program som heter Teamviewer, det är gratis och går att ladda ner genom att klicka på denna länk.

Hur säger jag upp mina tjänster?

Hur säger jag upp mina tjänster på wopsa?

Du säger upp dina tjänster på wopsa genom att skapa ett ärende via mail eller kontaktformulär, länk till det finns HÄR.

Fyll i ämne, relaterade tjänster och förklara sedan ditt ärende, i detta fall att du vill säga upp din/dina tjänster. Ange vilket konto/domän det gäller och tryck till sist på "***Skicka***" så är det klart och du får svar på ditt ärende och godkänner uppsägningen så fort vi kan.

503 Service Unavailable error

Varför får jag "503 Service Unavailable error"?

Error 503 beror oftast på fel i ".htaccess" filen. För att kolla om det beror på just det så kan du prova att döpa om din ".htaccess" fil, försvinner error 503 och din hemsida fungerar så är det alltså något fel i den filen och du får börja felsöka koderna för att ta reda på vad i filen som ger error 503.

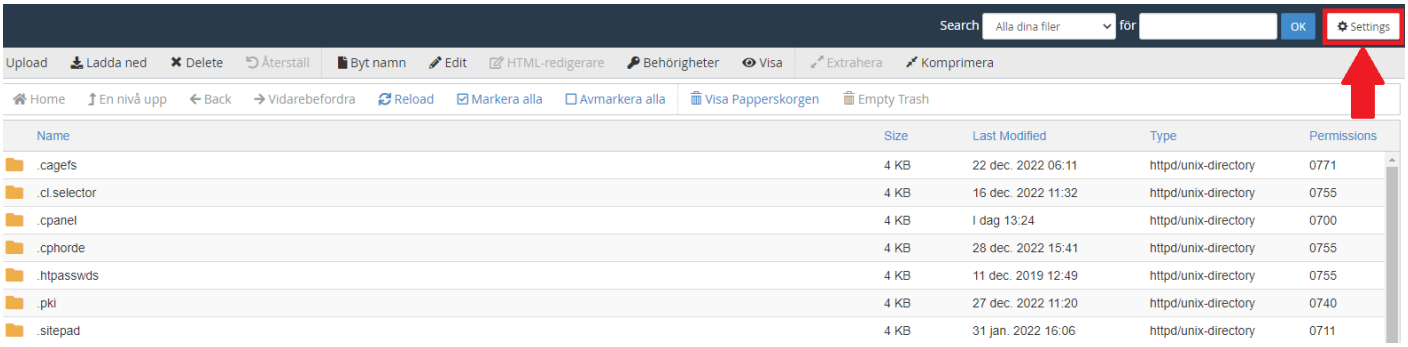
> Innan du börjar göra något rekommenderar vi att ta en backup på din .htacces fil.

> Vissa saker och funktioner på din hemsida kan sluta att fungera när du döper om .htacces filen, men detta är endast tillfälligt för att undersöka vad som är felet.

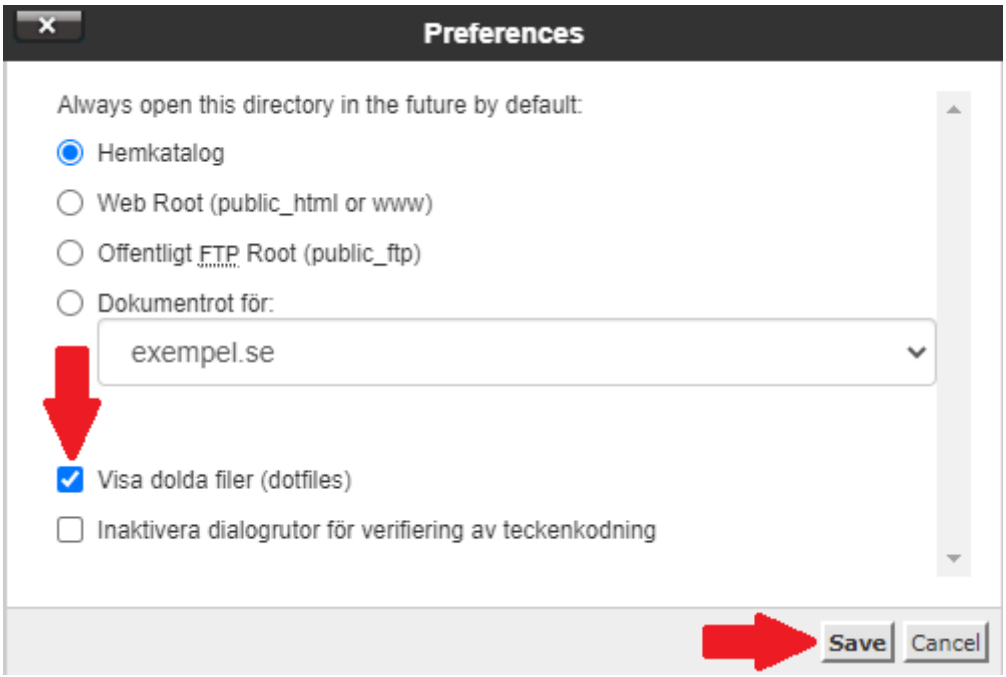
Hur byter jag namn på .htaccess filen för att se om det är den som är problemet?

För att göra detta så måste du komma åt filerna via t.ex filhanteraren/File Manager i cPanel eller ftp som t.ex filezilla. Klicka på länkarna för att se hur du använder dig av dom båda, vi använder oss av filhanteraren i denna guide.

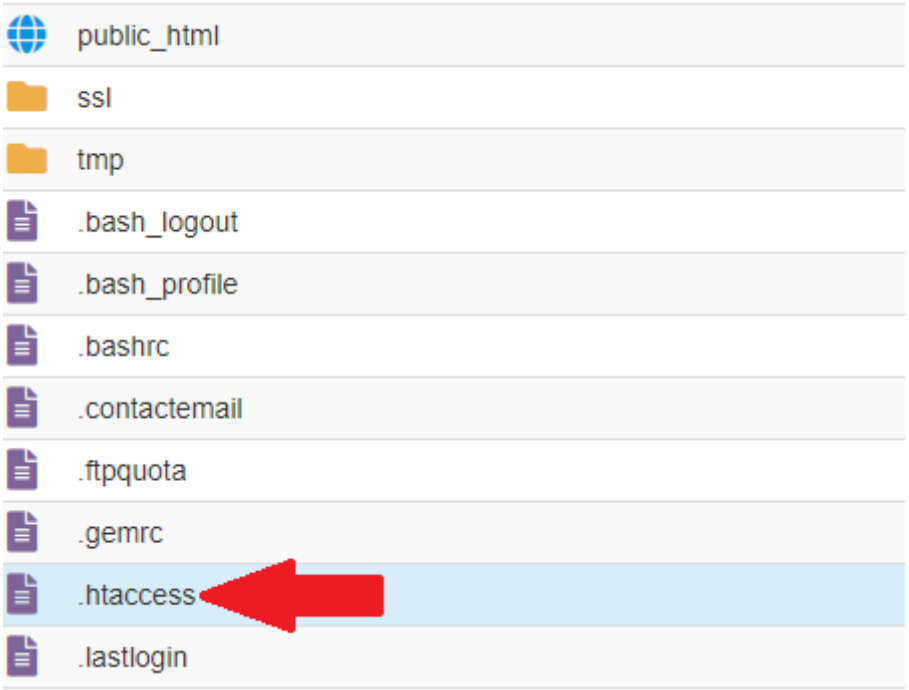
Där ser du alla dina filer, men hittar du inte .htaccess dom vi ska använda oss av nu så kan du behöver klicka upp i högra hörnet på "***Settings***".



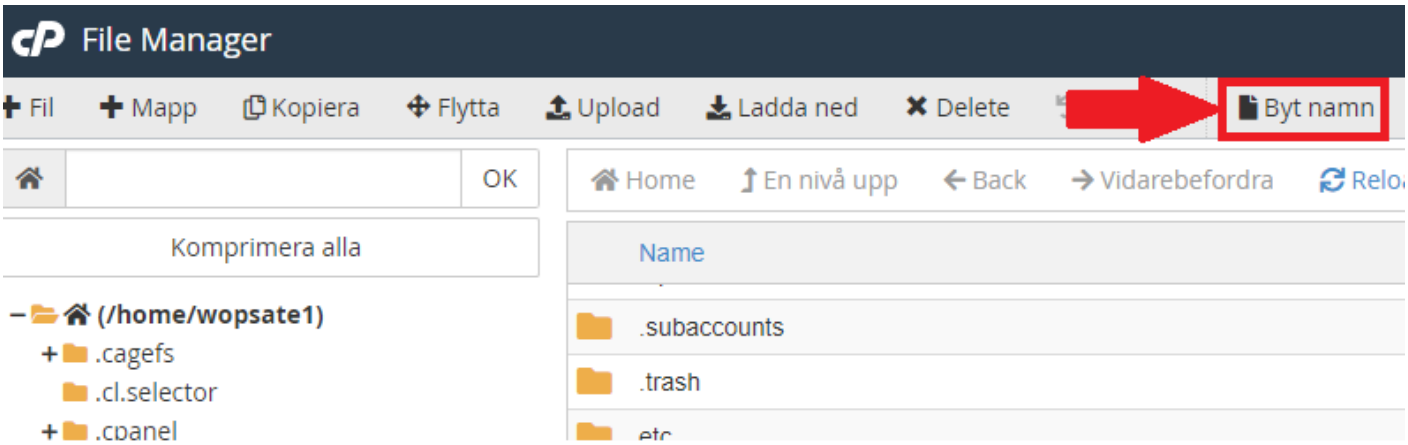
Då kommer denna ruta fram där du klickar i "***Visa dolda filer (dotfiles)***" sedan på "***Save***" sedan ser du alla filer, inklusive .htaccess.



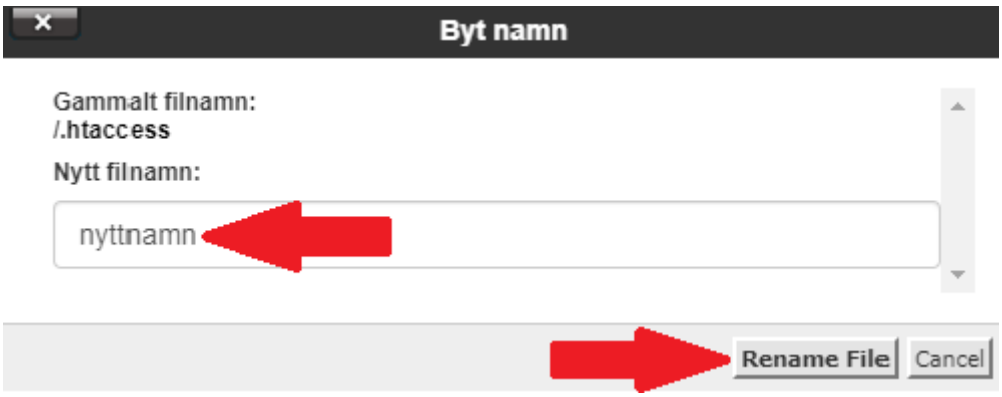
För att sedan byta namn på .htaccess filen så klickar du först på den filen.



och sedan på "***Byt namn***"



Där skriver du in det nya namnet och klickar på "***Rename File***", vad du väljer att döpa om den till spelar ingen roll.



Då är det klart och du kan kolla så att filen verkligen har bytt namn och sedan kolla om du fortfarande får error 503 på din hemsida. Får du fortfarande error 503 är det något annat fel annars får du döpa tillbaka filen till .htacces och börja felsöka bland koderna i .htaccess filen.

Rapportera abuse

Om du har frågor om domännamn eller hemsidor hostade hos oss med avseende på abuse så är du välkommen att rapportera dessa på **abuse@wopsa.se**

Vi tar dessa frågor på största allvar och kommer att undersöka och återkomma till dig inom en arbetsvecka.