

## Allmänna frågor

### Systemkrav

För att kunna installera och använda programmet behöver du:

- En dator med Windows XP, Vista eller Windows 7 installerat.
- Minst 50 MB ledigt diskutrymme.
- Anslutning till Internet. Helst en bredbandsanslutning med en hastighet på minst 256 kbps. Anslutningshastigheten påverkar tiden det tar att göra backup samt återläsa dina filer.

**OBS!** Backup över mobilt bredband stöds ej. Tjänsten fungerar inte på Mac eller Linux-datorer.

### Hur kontaktar jag Kundtjänst?

Om du inte hittar svaren på dina frågor här, kan du skicka mail till [kundcenter@smartsafety.se](mailto:kundcenter@smartsafety.se). Om du behöver hjälp med att spärra datorn eller att göra polisanmälan kan du kontakta Smart Safety's kundtjänst på telefon **0771-48 48 48**.

### Vilka villkor gäller för tjänsten?

För avtalsfrågor se [användarvillkor](#) för tjänsten

### Hur skyddas min information?

All överföring mellan din dator och lagringsservern sker över krypterade förbindelser på samma sätt som hos Internetbankerna. Dina filer lagras krypterat på servrar så att bara du kan se innehållet när de är återlästa till din dator. Våra system övervakas dygnet runt och skyddas av brandväggar, antivirus och andra säkerhetssystem.

### Vad händer om min dator blir stulen?

Om din dator blir stulen kan du låsa den för obehöriga användare. Detta gör du antingen i din [webbtjänst](#) eller genom att kontakta Smart Safety kundcenter på telefon **0771-48 48 48**. Kundcenter kan även hjälpa dig med Polisanmälan.

### Jag har fått ett brev med en märkning, vad skall jag göra med den?

Märkningen, Stöldskyddsdekalen, skall du sätta på din dator så att vi kan informera dig om den hittas av Polisen eller någon annan. Dekalen är sökbar för Polisen eftersom det unika dekalnumret registreras i vår databas innan den skickas ut till dig. Det är bara Polisen och Smart Safety som kan se att det är din dator och vi lämnar inte ut denna information till någon annan än dig. Vi kommer att kontakta dig om någon hittar din dator.

## Nedladdning och installation

### Jag har inte .NET 3 installerat

Gå in på [www.microsoft.se](http://www.microsoft.se), sök på .Net 3.0 och följ instruktionerna för nedladdning.

### Jag har köpt ny dator och vill flytta programmet till den

Om du vill flytta över programmet till din nya dator skall du göra så här:

1. Starta upp din nya dator och anslut den till Internet
2. Gå in på adressen <https://smartsafety.com/ds> och logga in med dina användaruppgifter
3. Klicka på raden med din *gamla* dator
4. Klicka sedan på knappen **Hämta installationsfiler**
5. Välj **Kör** för att installera programmet på din dator

### Kan jag använda programmet på flera datorer

Varje dator är kopplad till ett eget konto på lagringsservern för att skydda din information. Om du vill använda programmet på flera datorer måste du ladda ner programmet och starta en ny lagring för varje ny dator. Du kan hämta installationsfilerna från samma plats som du laddade ner programmet första gången.

### Hur installerar jag på fler datorer?

1. Gå till sidan där du laddade ner programmet första gången och ladda ner programmet igen

2. Starta installationen
3. När den frågar om användaruppgifter, använd samma som du använde vid förra installationen
4. När den frågar om tjänst, välj **Ny**
5. När den frågar om dator välj att **Skapa/Lägga till en ny**

**OBS!** När du sedan installerar programmet på den andra datorn skall du välja att **lägga till denna**. Du skall inte ersätta en befintlig dator eftersom programmet då slutar fungera på den befintliga datorn.

### Hur avinstallerar jag programmet?

Du avinstallerar programmet i Kontrollpanelens **Lägg till eller ta bort program**. Där väljer du **Smartsafety Solution for Windows** och klickar på **Ta bort**. När det är klart kan du radera Smartsafety-katalogen som ligger i "Den här datorn" på C:\Users\Public.

### Vad registreras i Windowsregistret?

Du kan ta bort registernyckel **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\SReg**. Du finner anvisningar om hur du arbetar med Windowsregistret hos Microsoft på <http://support.microsoft.com/kb/256986/sv>.

### Vilka programkataloger används?

C:\Users\Public\Smartsafety och SReg-katalogen i din programkatalog. De båda katalogerna kan du radera om du har avinstallerat ditt program.

## Använda programmet

### Varför körs inte min backup?

För att du skall kunna göra backup på dina filer behöver du välja vilka filer du vill göra backup på. Det gör du genom att gå in i programmet (dubbelklicka på kassaskåpssymbolen i högerkanten) och välja **Inställningar**. När du har valt de filer och mappar du vill göra backup på, trycker du på **OK** och sedan **Kör backup nu**.

Om du vill att backup ska ske automatiskt, t.ex. var 60:e minut, behöver du aktivera det. Det gör du genom att trycka på knappen **Aktivera** i programmet. För att bestämma hur ofta den automatiska backupen skall ske, går du in i programmets **Inställningar**.

### Varför uppdateras inte stapeln med hur många procent som har kopierats?

Stapeln visar hur många procent av den pågående backupen som har slutförts. Beroende på hur många filer som väntar på att kopieras och hur snabbt din dator får svar från servern kan det ta lite tid innan den hinner uppdateras. Du kan se att kopieringen pågår genom att mängden utnyttjat lagringsutrymme på servern räknas upp.

### Hur gör jag backup på fler filer?

I programmets **Inställningar** väljer du vilka filer och mappar som du vill göra backup på. Där kan du både lägga till och ta bort filer och mappar.

### Hur väljer jag när den automatiska backupen skall ske?

Den automatiska backupen ställer du in i **Inställningar** som du hittar genom att öppna programmet (dubbelklicka på kassaskåpssymbolen i högerkanten) och välja fliken **Schemaläggning**. Där kan du t.ex. välja att backup skall ske var 90:e minut. För att sedan aktivera den automatiska backupen trycker du på knappen **Aktivera** i programmet.

### Återläsa filer

Du kan i programmet välja att återläsa filer från lagringsservern. Detta gör du genom att starta programmet och välja **Återläsa filer**, klicka på knappen **Läsa tillbaka filer från din backup** och sedan välja de filer du vill läsa tillbaka. Du kan också välja att lägga till en ändelse på filen (.old) för att undvika att skriva över filen om den redan finns sparad på din dator.

### Hur avbryter jag en backup?

Du kan avbryta en pågående backup på följande sätt:

1. Dubbelklicka på kassaskåpssymbolen nere i högerkanten

2. När programmet visas dubbelklickar du på statusvisningen i fönstrets nedre högerkant (procentökningen)
3. Klicka sedan på knappen **Avbryt**

Om du har startat en manuell backup kan du klicka på knappen **Avbryt** när dialogrutan visas.

### Göra backup på krypterade filer

Om du har aktiverat funktionen Kryptera filsystem (EFS) i din dator är det viktigt att du gör backup på din krypteringsnyckel som du använde när du aktiverade funktionen.

Instruktioner för hur du skall göra kan du hitta hos Microsoft:

- För Windows XP hittar du på adressen <http://support.microsoft.com/kb/887414/sv>
- För Windows Vista hittar du på adressen <http://windowshelp.microsoft.com/Windows/sv-SE/Help/4121b78c-9cb0-4715-93ec-80ba841670a31053.mspx>

Tänk på att spara denna på ett säkert ställe.

Du kan också göra backup på säkerhetsnyckeln om du gör så här:

1. Spara ner nyckeln på ett ställe på din hårddisk som INTE är krypterat.
2. Gå in i programmet och lägg till filen i **Egna/Andra mappar** under **Inställningar**
3. Starta en manuell backup genom att klicka på **Kör backup nu**
4. Du bör också spara undan filen på ett USB minne som du förvarar på annan plats
5. Kontrollera att nyckelfilen finns på servern genom att gå in i **Återläsa filer** och välj **Läsa tillbaka filer från din backup**.
6. Kontrollera att din nyckelfil finns i listan
7. Nu kan du ta bort nyckelfilen från din dator

**Viktigt!** Tänk på att du måste ha tillgång till krypteringsnyckeln för EFS för att kunna läsa tillbaka dina filer om du installerar programmet på en annan dator.

### Hur spärrar jag min dator?

1. Gå till adressen <https://smartsafety.com/ds> och logga in med dina användaruppgifter
2. Klicka på raden med din dator
3. Klicka på knappen **Spärra dator**

Du kan även ringa Smart Safety's kundtjänst på telefonnummer **0771-48 48 48**. Kundtjänsten kan dessutom hjälpa dig med polisanmälan, samt vid behov koppla dig till ditt försäkringsbolag.

### Hur låser jag upp en spärrad dator?

Om du har en annan dator att använda:

1. Gå till adressen <https://smartsafety.com/ds> och logga in med dina användaruppgifter
2. Klicka på raden med din dator
3. Tryck på **Lås upp dator**

Om du inte har en annan dator att använda kan du ringa Smart Safety's kundtjänst på telefonnummer **0771-48 48 48**.

### Var och när kan jag använda programmet?

Om du har med dig din dator med programmet installerat och är uppkopplad mot Internet kan du komma åt dina filer, som du har gjort backup på, vart du än befinner dig. Du kan då även ladda upp nya filer och göra inställningar i programmet. Givetvis fungerar den dygnets alla 24 timmar.

### Jag har för många filer på lagringsservern

Om du vill minska mängden filer och mappar på lagringsservern kan du ta bort filer via programmet så här:

1. Klicka på knappen **Ta bort filer**
2. Då visas en lista med samtliga filer som finns på servern
3. Markera den eller de filer du vill radera och klicka på **Ta bort**

Filerna tas då bort från lagringsservern, men dina filer som finns lokalt på din dator berörs ej.

Om du fortfarande har bevakning på filerna på din dator (de filer och mappar du har valt i **Inställningar**) kommer de att kopieras över till servern nästa gång en backup sker. För att de inte skall kopieras till servern måste du avmarkera dem i **Inställningar**

### **Kan jag göra backup på andra enheter än min C-disk?**

Ja, du kan lägga till valfri fil eller mapp genom att lägga till den under **Egna/Andra mappar** i **Inställningar**.

### **Det finns en ny version av programmet, vad gör jag?**

När det finns en uppdatering av programmet visas detta i meddelandefältet. Du kan då uppdatera ditt program genom att:

1. Välja **Ja** på frågan om du vill uppdatera
2. Välja **Next** och acceptera villkoren, sedan klicka på **Next** igen
3. Acceptera förslaget på installationskatalog genom att klicka på **Next**
4. Starta uppdateringen genom att klicka på **Install**
5. Nu visas en status på installationen. När denna är klar klickar du på **Finish** och du har fått en uppdaterad version till din dator

### **Jag har ställt in bevakning på ett antal filer, men de syns inte i fönstret för Återläsning**

Detta beror antagligen på att det inte har gjorts någon backup av filerna till servern än. Om du kör en manuell backup genom att välja **Kör backup nu** och tittar efter att den är färdig, så finns filerna antagligen för återläsning.

### **Jag har ställt in bevakning på ett antal filer, men de syns inte i fönstret för Ta bort**

Detta beror antagligen på att det inte har gjorts någon backup av filerna till servern än. Om du kör en manuell backup genom att välja **Kör backup nu** och tittar efter att den är färdig, så finns filerna antagligen för borttagning.

### **Vad händer om jag stänger av programmet samtidigt som återläsning sker?**

Arbetet avbryts och nästa gång du går in på **Läsa tillbaka filer** kommer du att få en fråga om du vill fortsätta på den återläsning som avbröts eller om du vill hoppa över den.

### **Vad händer om jag stänger av programmet samtidigt som backup sker?**

Arbetet avbryts och när du startar programmet nästa gång kommer bevakning och backup ske enligt de inställningar du har gjort.

## **Ekonomi**

### **Hur betalar jag?**

Om du har angett ett betalkort för betalning kommer detta att debiteras månadsvis. Om du inte har angett ett betalkort, eller om det inte går att debitera betalkortet, får du hemskickat en faktura kvartalsvis.

### **Varför har jag fått en faktura för 3 månader?**

Om du inte har angett ett betalkort eller om det inte gick att debitera angivet kort, får du en faktura hemskickad. Denna kommer kvartalsvis och gäller då för 3 månader i taget. Om du lägger till eller uppdaterar dina kortuppgifter dras nästa månadskostnad från ditt kort och du slipper då faktureringsavgiften.

### **Varför har jag fått en faktureringsavgift?**

Om du inte har angett ett betalkort eller om det inte gick att debitera angivet kort läggs en faktureringsavgift på din faktura.

### **Var anger jag kortuppgifterna?**

Du anger vilket betalkort som skall användas för att debitera din tjänst i din webbtjänst. Du hittar det under alternativet **Kortbetalning**. Dina kortuppgifter skyddas på samma sätt som i Internetbanken och

våra system kontrolleras regelbundet av bankerna och Visa/Mastercard.

### **Kostar det något att spärra en dator?**

Nej, det kostar inget att spärra sin dator förutsatt att man har en aktiv tjänst.

### **Vad kostar programmet?**

Du betalar en årsavgift för tjänsten första året och därefter en månadskostnad. Du hittar aktuell prislista på webbsidan som du laddade ner programmet från.

### **Kostar lagringen extra?**

Nej, lagringsutrymmet ingår i den avgift du betalar för tjänsten.

## **Webbtjänsten**

### **Vad används webbtjänsten till?**

I webbtjänsten kan du t.ex. uppdatera dina uppgifter och ladda ner programmet om du behöver installera om det på din dator eller har köpt en ny. Du kan även välja att lägga till betalkort samt se dina fakturauppgifter.

### **Hur loggar jag in?**

Inloggningen till webbtjänsten finns på sidan <https://smartsafety.com/ds>. Ange din mail och ditt lösenord på sidan och klicka sedan på **Logga in**.

### **Jag har glömt mitt lösenord**

På sidan <https://smartsafety.com/ds> kan du ändra ditt lösenord.

1. Klicka på länken under **Har du glömt ditt lösenord**
2. Ange den mail som du använder till din Smart Safety-tjänst och klicka på **Skicka**
3. Det skickas nu mail till adressen med fortsatta instruktioner