

FORMATO 4
INFORMACION Y RECOMENDACIONES TECNICAS.

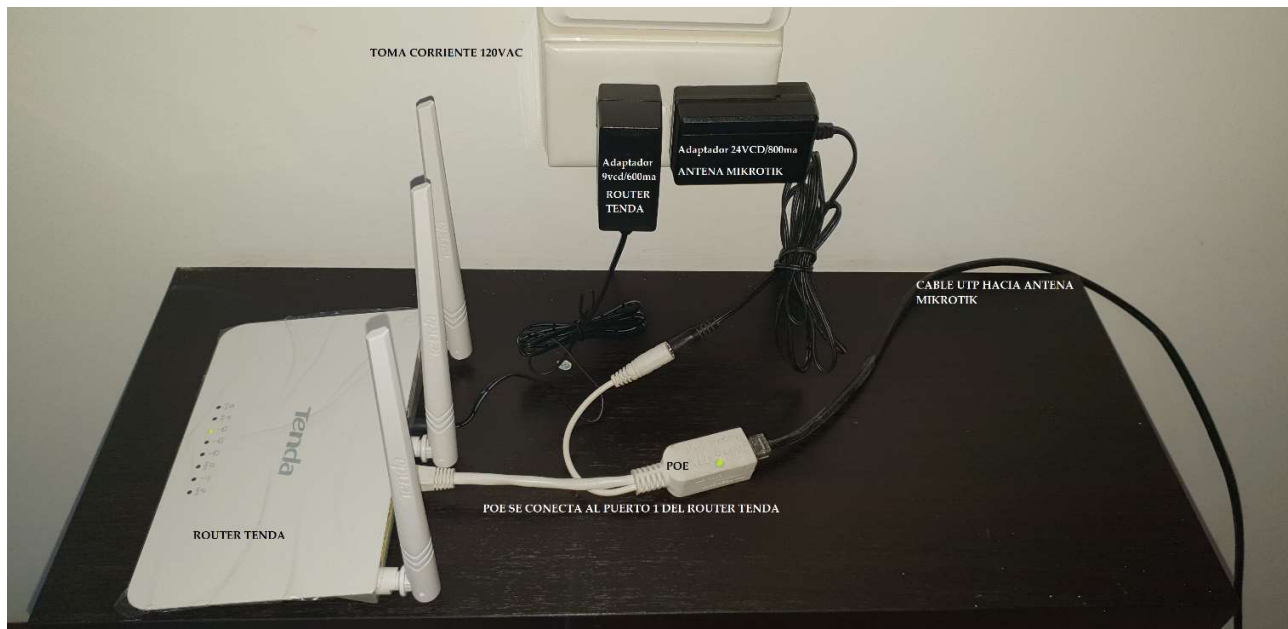


FIGURA 1. CONEXIONES SERVICIO DE INTERNET.

1. **TORMENTAS ELECTRICAS:** Durante tormentas eléctricas el usuario debe desconectar tanto el adaptador de voltaje del **ROUTER TENDA** y el adaptador de voltaje de la **ANTENA MIKROTIK** de la conexión eléctrica con el fin de prevenir daños en los equipos que suministran el internet (**VER FIGURA 1**).
2. **BLOQUEO DE LOS EQUIPOS DEBIDO A VARIACIONES EN LA TENSION ELECTRICA:** Los aumentos o disminuciones en los voltajes de alimentación tanto del **ROUTER TENDA** como de la **ANTENA MIKROTIK** pueden causar bloqueos o malfuncionamiento de los mismos. Si usted experimenta este tipo de fallas proceda a desconectar ambos adaptadores del tomacorriente durante un periodo de 20 segundos y proceda a conectarlos nuevamente, si el problema no se resuelve comuníquese con soporte técnico (**VER FIGURA 1**).
3. **ADAPTADORES DE VOLTAJE DEL ROUTER Y EL CPE:** Le informamos que su **ROUTER TENDA** trabaja con un adaptador de voltaje de 9VDC/800ma y su **ANTENA MIKROTIK** trabaja con un adaptador de voltaje de 24VDC/800ma por lo tanto bajo ninguna circunstancia debe invertir los adaptadores de estos dispositivos, pues causara inmediatamente un daño eléctrico sobre los mismos (**VER FIGURA 1**).
4. Bajo ningún motivo oprima el botón de RESET del router wifi porque desconfigurara el equipo (**VER FIGURA 2**).



FIGURA 2. BOTON DE RESET ROUTER TENDA

5. **VELOCIDAD DE LA RED WIFI:** Recuerde que la velocidad de su servicio de internet puede disminuir a medida que aleja sus dispositivos inalámbricos del router wifi suministrado o a medida que interpone elementos solidos como paredes entre ambos.
6. **PRUEBAS DE VELOCIDAD:** Si desea hacer un test de velocidad al servicio contratado, visite nuestra pagina web www.kirainternet.com y en el link TEST DE VELOCIDAD realice las pruebas. Recuerde que para realizar este tipo de prueba no debe haber ningún otro dispositivo usando el internet y debe estar a menos de 5 metros del router wifi para que las mediciones sean correctas.
7. **REVISION DE CONEXIONES:** Antes de solicitar una visita técnica revise minuciosamente las conexiones de su servicio las cuales se observan en la figura 1 de este documento. Cualquier visita técnica ocasionada por desconexión de cables o adaptadores por parte del cliente tendrá un costo de \$70.000.
8. **FALLAS POR CRECIMIENTO DE VEGETACION:** La obstrucción de la línea de vista entre el CPE y nuestros nodos puede generar disminución en la velocidad del servicio o caída temporal o permanente del mismo, en caso de no poder solucionar este tipo de falla el servicio será desinstalado. Por tal motivo le recomendamos no sembrar ningún tipo de planta al frente del CPE lo cual pueda generar inconvenientes futuros en el servicio (**VER FIGURA 2**).

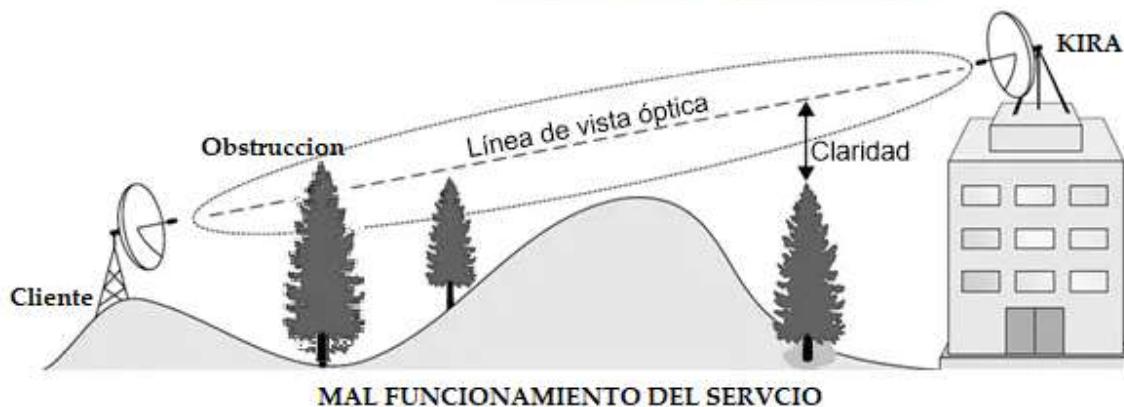


FIGURA 2.

9. **DESCARGAS Y ACTUALIZACIONES AUTOMATICAS:** Recuerde revisar la configuración de sus equipos, ya que descargas de software o actualizaciones automáticas de los equipos a horas no deseadas puede consumir su ancho de banda y hacer lento su servicio de internet.
10. **VIRUS:** revise periódicamente sus equipos y compruebe que los mismos no tengan virus. La presencia de virus en sus equipos puede afectar el desempeño del servicio de internet.
11. **EQUIPOS ADICIONALES:** Recuerde que el funcionamiento y mantenimiento de equipos adicionales de su red interna como cables, repetidores, switches, Access point, etc. Son responsabilidad del usuario y no de nuestra empresa.

Firma: _____

Nombre: _____

Cedula: _____