

.....

# SOPORTE



## MI CONEXIÓN A INTERNET NO FUNCIONA:

- Comprueba que el módem está conectado a la corriente eléctrica
- Comprueba que el cable de red está conectado al módem o router y a tu ordenador
- El módem debe tener 4 luces consecutivas encendidas y fijas
- Si todo lo anterior es correcto:
  - o Apaga el ordenador
  - o Desconecta de la corriente eléctrica el módem (si además tienes router, desconéctalo también de la corriente eléctrica)
  - o Una vez todo apagado:
    - 1º conecta el módem a la corriente eléctrica
    - 2º **Sólo en el caso que tengas un router** además del módem, dos minutos después de haber encendido el módem enciendes el router.
    - 3º Dos minutos después de haber encendido el módem y router enciendes el ordenador.



Es muy importante respetar la secuencia descrita anteriormente, no deben encenderse todos los equipos al mismo tiempo, cada uno necesita su tiempo para activarse.

## **SI DESPUES DE REALIZAR ESTA OPERACIÓN TU CONEXIÓN SIGUE SIN FUNCIONAR , LO MAS PROBABLE ES QUE TENGAS ALGUN PROBLEMA EN TU ORDENADOR:**

1. Comprueba que tienes activada la tarjeta de Red
2. Comprueba que no tienes una IP fija, nuestro sistema funciona con Ips dinámicas
3. Ten en cuenta si has instalado software nuevo antes del problema
4. También has de comprobar que se haya podido actualizar el sistema
5. Comprueba el nivel de seguridad de tu antivirus
6. Si has realizado tareas de mantenimiento en tu PC y es a partir de ese momento cuando has dejado de tener conexión, es prácticamente seguro que algo en tu ordenador se ha desconfigurado.
7. Si tu conexión es Wifi comprueba si tienes otras redes en tu entorno que utilizan el mismo o muy próximo canal al tuyo, si es así desplaza el tuyo al menos con 2 de distancia con el más próximo, después de los cambios reinicialo todo.

**Si todo esto no da resultado necesitas la ayuda del servicio técnico.**



#### **MI NAVEGACION ES LENTA:**

- Mantén siempre a punto tu ordenador
- Si utilizas programas de descarga (Emule, Bit Torrent, etc) has de configurarlos de manera que no utilicen todo tu ancho de banda, especialmente en subida.
- Es importante que configures tus programas de descarga para que no arranquen cuando enciendas tu PC.
- Si tu conexión es Wifi, comprueba que las redes que se encuentren en tu entorno utilizan canales distantes al de tu router, si no es así cambia el tuyo con al menos 2 de diferencia con el más próximo, después de los cambios reinicialo todo.
- Ten en cuenta que algunos sitios de Internet sufren saturaciones en algunos momentos del día, realiza pruebas en otros sitios de Internet.

#### **MIS TEST DE VELOCIDAD NO SE CORRESPONDEN CON LA VELOCIDAD CONTRATADA:**

- Realiza la prueba de velocidad en el test de nuestra web <http://www.totcable.com> de este modo compruebas tu velocidad en nuestra red, antes de salir a Internet. Una vez sales de nuestra red las variaciones de velocidad están sujetas al estado de la Red Global y los distintos servidores a los que te conectas.
- Ten en cuenta que el test de velocidad te dará el ancho de banda que tienes disponible en ese momento. Si estás utilizando programas que utilicen parte de ese ancho de banda el resultado será la resta de éste del total contratado.



## Consejos Prácticos

- **NO ABRAS archivos adjuntos (adjuntos)** que vienen con direcciones desconocidas. A menos que estés totalmente seguro de la fuente del mensaje. Una de las principales fuentes de contagio de virus en los ordenadores son archivos desconocidos. Los virus se disfrazan en mensajes de correo que nos llegan de personas conocidas (los virus usan sus libretas de direcciones) con archivos adjuntos que contagian de inmediato el PC al ser abiertos.
- **También sospecha de mails que provengan de direcciones extrañas o desconocidas.** Sin abrirlos, recházalos y bórralos de su correo.
- **Te sugerimos contar con un antivirus instalado en tu PC** de forma permanente.
- **Asegurate de mantener tu antivirus siempre activo** y revisa con antivirus todo Software que bajes desde Internet, además de todo archivo que descargues a tu computador, ya sea, por medio de Diskette, CD-Rom, Pendrives, etc...
- **Mantén actualizado tu Antivirus.** Las empresas proveedoras de antivirus constantemente "actualizan" las definiciones de estos debido a que en Internet aparecen en forma masiva nuevos virus, y para poder contar con una vacuna efectiva debemos contar con la información relacionada a los causantes. Es por esto que deberás, frecuentemente, actualizar el archivo de tu antivirus. Si no cuentas con uno, te recomendamos obtenerlo.
- **Te recomendamos usar siempre Software con licencia** para tener programas libres de virus y que tengan derecho a soporte como Windows, Office, Norton, etc. Las versiones piratas son frecuentes fuentes de virus y mal funcionamiento en los ordenadores. El mantener el equipo en correcto funcionamiento permite prevenir el que se dañe la información que pueda contener tu PC.
- Evita la descarga de programas de lugares no seguros en Internet. Si tienes dudas respecto al origen de estos, te sugerimos bajarlos directamente a tu ordenador, sin ejecutarlos, y luego ejecutar un antivirus para chequear que venga libre de estos.
- **Rechaza archivos que no hayas solicitado** cuando estés en chats o grupos de noticias (news)
- **Retira los disquetes de las disqueteras** al apagar o reiniciar el ordenador.
- **Añade las opciones de seguridad** de las aplicaciones que usa normalmente a tu política de protección antivirus.
- **Realiza periódicamente** copias de seguridad de tu información.
- **Infórmate.** Una buena manera de protegerse contra los nuevos virus es estar siempre bien informado, las empresas de antivirus constantemente publican información que puede ser de utilidad.

**Nota:** *Estas son sólo sugerencias y es tu responsabilidad el aplicarlas*