

Sugerencias y procedimiento para el reporte de averías

Como medida preventiva que nos permita asegurarnos de que su servicio vía nuestras plataformas de datos siempre esté activo y sin problema alguno, le solicitamos la observación de los siguientes puntos:

SERVICIO WIMAX

Los tomacorrientes donde estén conectados nuestros equipos (módems, DTUs, Nodos, enrutadores, controladores de antenas, etc.) deben estar aterrizados (3 hilos).

Verifique que todos los equipos estén debidamente conectados a la fuente de energía.

Llame al número telefónico 800NAVEGAR

Reporte su problema indicando de manera detallada las características del mismo y del tipo de servicio.

Indique claramente la persona de contacto y número de teléfono en donde se le puede localizar por parte de RACSA.

Una vez reportada la avería, la misma será enrutada por parte de nuestro servicio al cliente a los técnicos de atención de averías vía la red interna de reportes, para que estos procedan al diagnóstico respectivo de la misma.

El técnico de sala procederá a realizar pruebas a distancia, para determinar si la avería puede ser solucionada desde RACSA, caso contrario, asignará a un par de técnicos de campo que se desplazarán al o los sitios que definen el circuito del cliente para realizar la inspección correspondiente y dar con la solución o fuente de la avería.

Durante el desarrollo de la avería se mantendrá informado al cliente de los avances logrados y de los pasos siguientes a realizar hasta dar con la solución o fuente de la avería.

Si se determina que la causa de la avería residía en el enlace de datos (módems, línea, multiplexores, etc.) , la misma se dará por finalizada y cerrada una vez que el servicio en el circuito del cliente se ha restablecido y con la previa conformidad del mismo.

SERVICIO EMPRESARIAL

La temperatura del sitio o sala en donde se encuentren nuestros equipos no debe ser muy elevada de manera que los mismos se recalienten y presenten un mal funcionamiento. Lo recomendable es que se cuente con un sistema de aire acondicionado.

El sitio o sala donde se encuentren nuestros equipos debe estar libre de polvo u otros objetos ajenos a las comunicaciones de datos (ej. cajas, artículos de limpieza, suministros, comida, etc.)

Tanto nuestros equipos como los cables de interconexión entre ellos y el resto de equipo en su local deben estar colocados de tal manera que no sean objeto de tropiezo por parte del personal que ahí labora.

La red de cobre interna (incluyendo los tableros de interconexiones) debe presentar una condición aceptable en lo que a guiado de cables se refiere, para una facilidad de identificación de pares y de prueba cuando alguna avería se presente. Se recomienda tener a mano una topología de toda la red interna, la cual facilite la atención de la avería y el mantenimiento propio del edificio en otras funciones de cableado.

Verifique que su aplicación no tenga problema alguno, tanto localmente como remotamente. En el caso de enlaces internacionales contacte a su casa matriz y determine si ellos tienen algún problema en los enlaces de redes del lado de ellos.

Verifique que sus equipos (multiplexor, enrutador, computadora, impresora, etc.) estén bien conectados al dispositivo del enlace de datos (modem, DTU, puerto del equipo multiplexador, microestación RID, antena , etc.)

Verifique que todos los equipos estén debidamente conectados a la fuente de energía.

Llame al número telefónico 22287-0404

Reporte su problema indicando de manera detallada las características del mismo y del tipo de servicio.

Indique claramente la persona de contacto y número de teléfono en donde se le puede localizar por parte de RACSA.

Una vez reportada la avería, la misma será enrutada por parte de nuestro servicio al cliente a los técnicos de atención de averías vía la red interna de reportes, para que estos procedan al diagnóstico respectivo de la misma.

El técnico de sala procederá a realizar pruebas a distancia, para determinar si la avería puede ser solucionada desde RACSA, caso contrario, asignará a un par de técnicos de campo que se desplazarán al o los sitios que definen el circuito del cliente para realizar la inspección correspondiente y dar con la solución o fuente de la avería.

Durante el desarrollo de la avería se mantendrá informado al cliente de los avances logrados y de los pasos siguientes a realizar hasta dar con la solución o fuente de la avería.

Si se determina que la causa de la avería residía en el enlace de datos (módems, línea, multiplexores, etc.) , la misma se dará por finalizada y cerrada una vez que el servicio en el circuito del cliente se ha restablecido y con la previa conformidad del mismo.

SERVICIO ADSL Y CABLE MÓDEM

Verifique que la línea de cobre este bien conectada al modem. Igualmente, cerciórese de que no ha tenido cambios en la red interna recientemente que pudiera afectar la conexión de los mismos o cambios por error en las programaciones de los módems del lado suyo.

En el caso de que haya movido sus equipos internamente, cerciórese de que todas las conexiones entre ellos sean restauradas una vez finalizada la movilización, incluyendo el equipo del enlace de datos.

Verifique que las programaciones en sus equipos sean las correctas y que las mismas no hayan sido cambiadas sin percatarse por accidente o por cambio de equipo. De ser diferentes, contacte a su experto en comunicaciones o a quien le vendió el equipo.

Verifique que todos los equipos estén debidamente conectados a la fuente de energía.

Llame al número telefónico 800NAVEGAR

Reporte su problema indicando de manera detallada las características del mismo y del tipo de servicio.

Indique claramente la persona de contacto y número de teléfono en donde se le puede localizar por parte de RACSA.

Una vez reportada la avería, la misma será enrutada por parte de nuestro servicio al cliente a los técnicos de atención de averías vía red interna de reportes, para que estos procedan al diagnóstico respectivo de la misma.

El técnico procederá a realizar pruebas a distancia, para determinar si la avería puede ser solucionada desde RACSA, caso contrario, asignará técnicos de campo los cuales se desplazaran al sitio del cliente para realizar la inspección correspondiente y dar con la solución a la avería.