

TELECOM

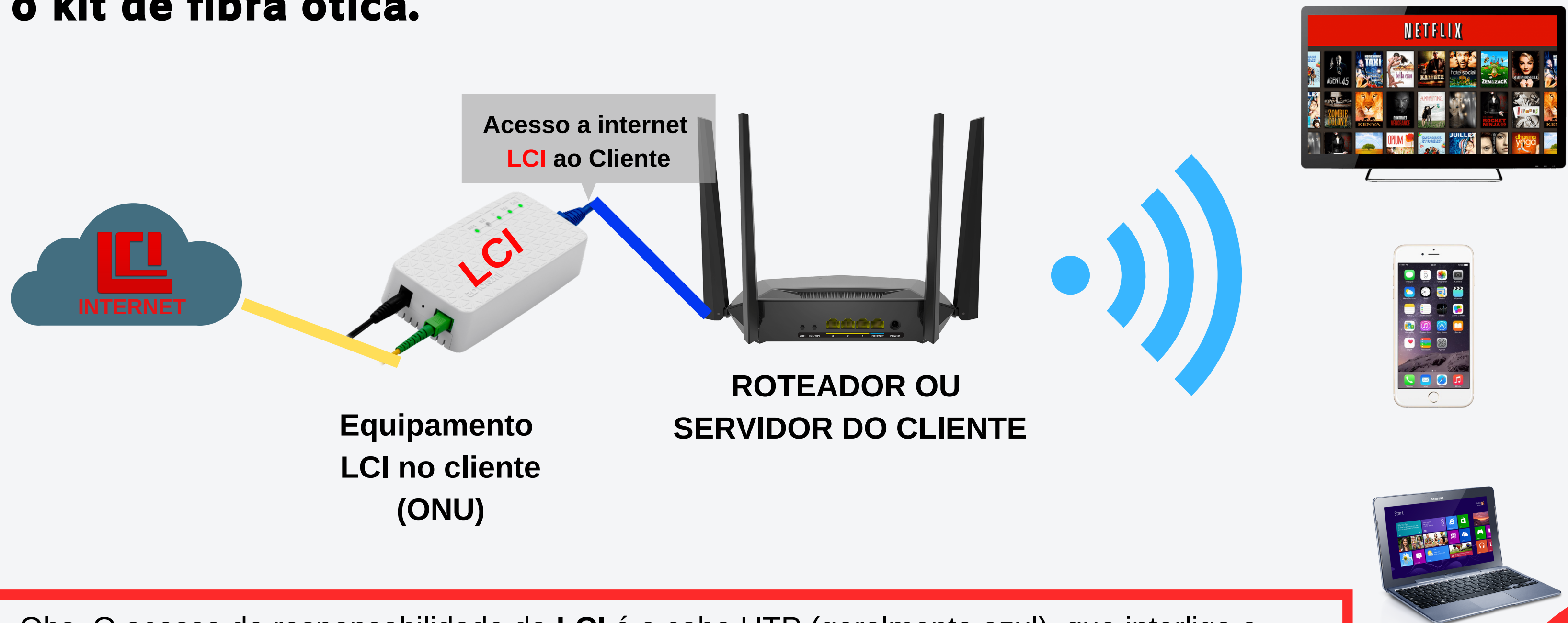
Manual de Instalação

BEM-VINDO A LCI TELECOM

Este manual foi elaborado para orientar e auxiliar nossos clientes sobre as características dos serviços de acesso a internet, bem como informar procedimentos de testes e solucionar problemas.

Kit Fibra

Para que você possa usufruir de toda a qualidade da sua conexão instalamos o kit de fibra ótica.



Obs. O acesso de responsabilidade da **LCI** é o cabo UTP, (geralmente azul), que interliga o Equipamento LCI com o **SERVIDOR** ou **ROTEADOR** do cliente. O **SERVIDOR** ou **ROTEADOR** e os demais equipamentos da rede interna são de responsabilidade do cliente.

Equipamento Fibra Ótica

Na fibra é utilizado um equipamento para receber e converter o sinal da fibra e autenticar a conexão de internet.

- 1 Equipamentos que recebem o sinal da fibra e autentica**

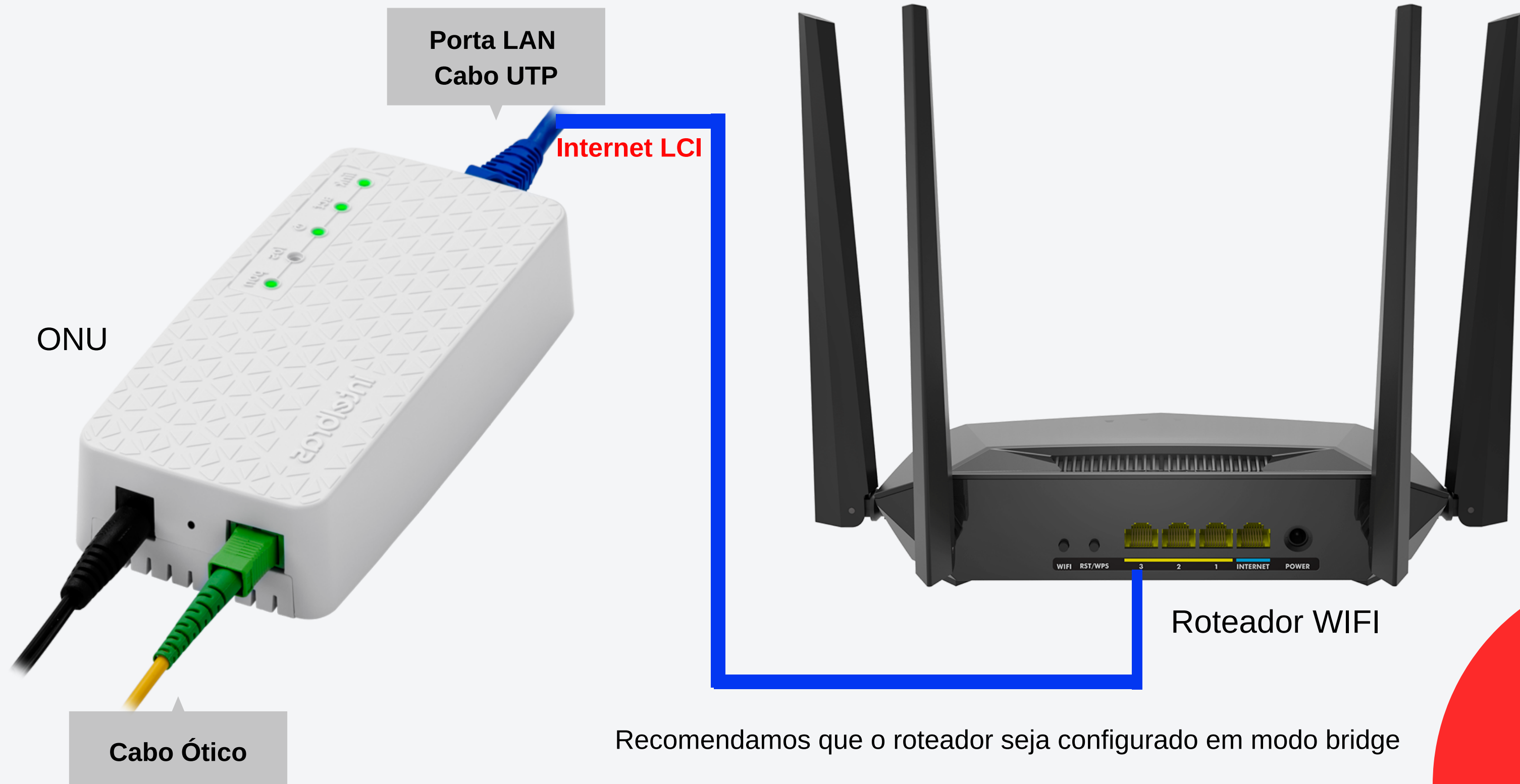


ONU 110 Intelbras

ONU Modo Router

Nesse método a ONU autentica a conexão e distribui pela porta LAN (via cabo UTP) para o **ROTEADOR** ou **SERVIDOR** do cliente.

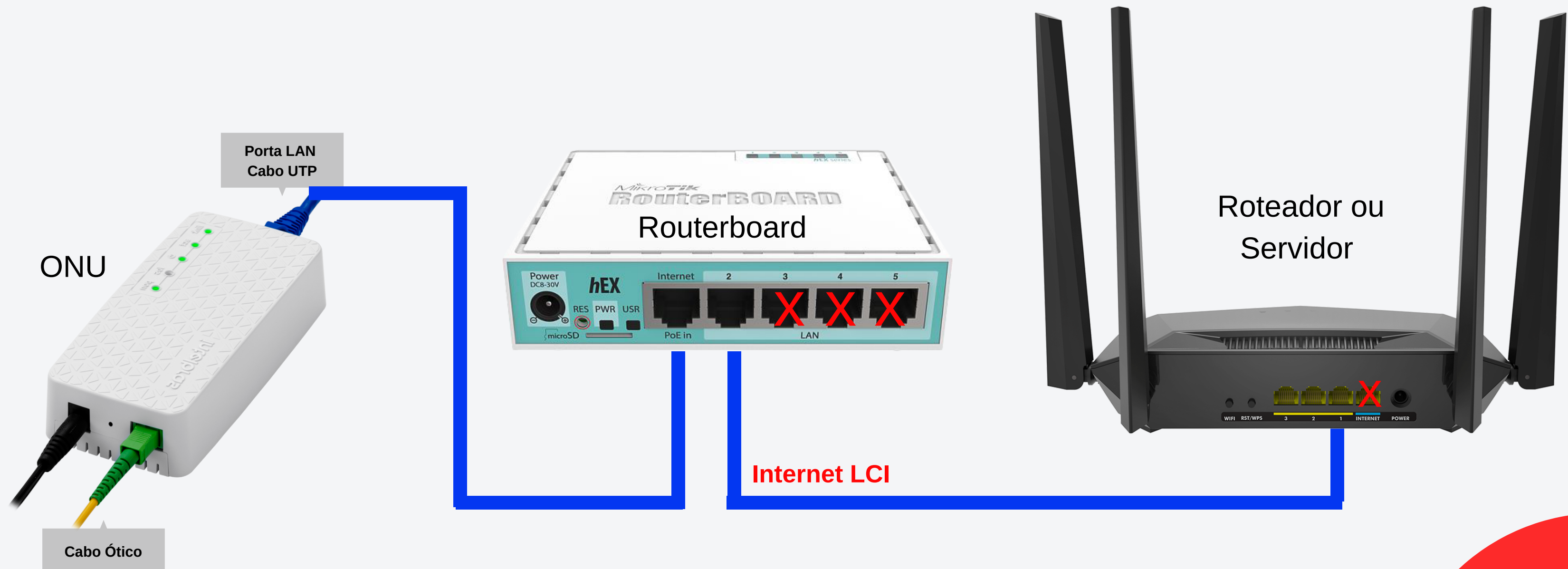
O gerenciamento do roteador e troca de senha do wifi é de **total responsabilidade do cliente**.



Recomendamos que o roteador seja configurado em modo bridge

ONU Modo Bridge com Routerboard

Nesse método a ONU apenas converte as informações que chegam pela fibra para a rede cabeada (cabo utp) e a Routerboard faz a autenticação, **a internet LCI fica disponível na porta 2 da Routerboard apenas.**
O gerenciamento do ROTEADOR ou SERVIDOR, troca de senha do wifi é de total responsabilidade do cliente.



Recomendamos que o roteador seja configurado em modo bridge

Cuidados na Instalação

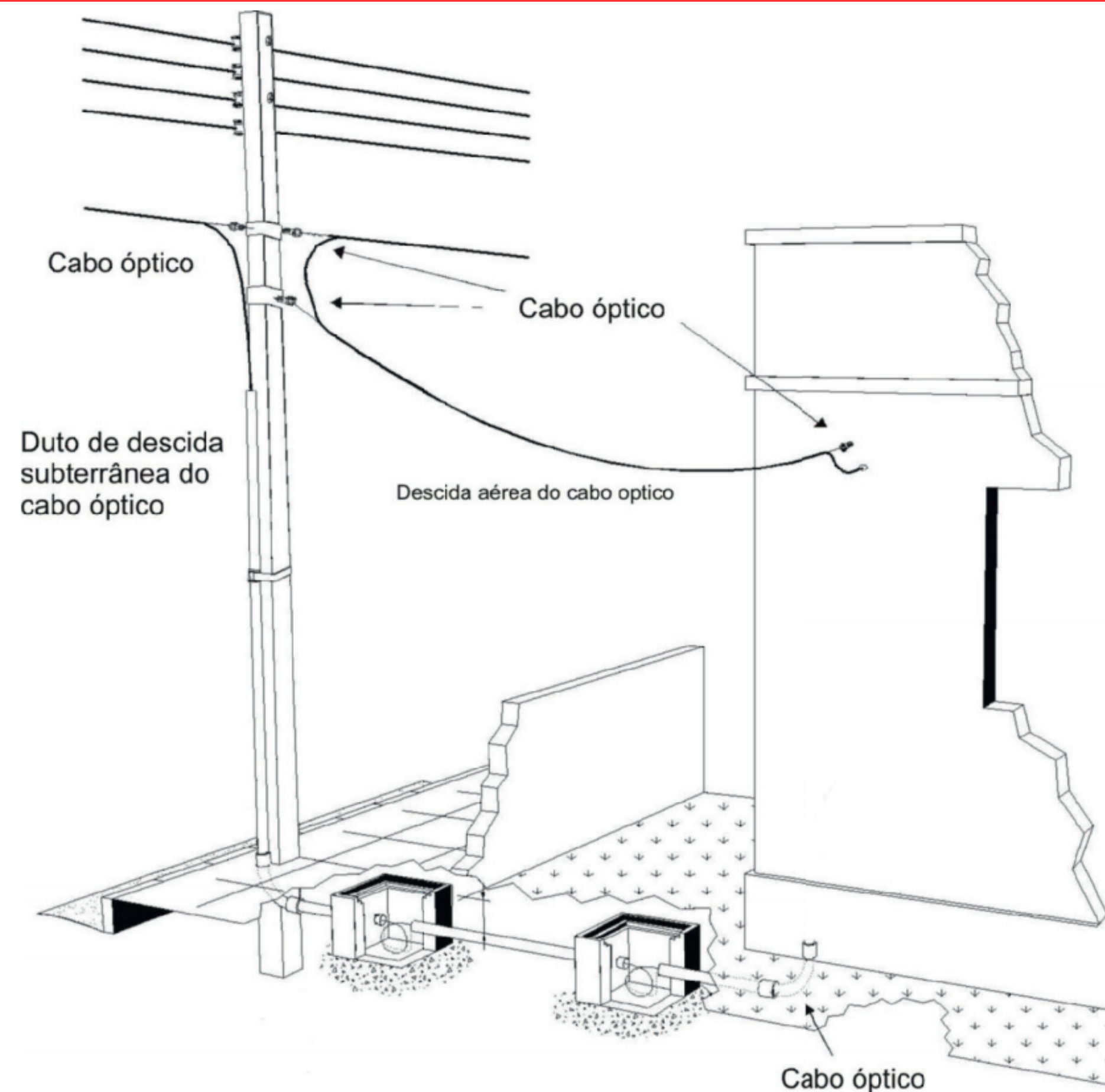
- Devemos sempre instalar a internet no ponto onde o cliente deseja desde que seja seguido os padrões da LCI Telecom.
- Qualquer situação fora do padrão LCI Telecom deverá ser repassada ao setor responsável e ao final do atendimento colher a assinatura do cliente autorizando fazer o serviço.

Acomodação dentro da residência

- Os cabos devem ser passados dentro da tubulação;
- Se nas instalações do usuário não tiver local adequado para a passagem do cabo, o usuário deve providenciar canaletas.
- Caso ainda seja necessário deixar o cabo exposto solicitar que o cliente assine o termo de instalação
- Manter equipamentos em local de fácil acesso.
- Não fixar os equipamentos em locais altos, dentro do forro e etc.

• Obs. O uso de canaletas só será válido a partir de Agosto de 2019.

Cuidados na Instalação



Entrada do cabo óptico

A Entrada do cabo óptico poderá ser realizada de duas maneiras:

1 - Através do duto de descida subterrâneo:

- O cabo óptico ancorado no poste, desce por duto vertical e segue por duto subterrâneo através de caixas de passagem até o ponto de entrega.

2 - Através de descida aérea com passagem pela parede:

O cabo óptico é ancorado no poste e segue até um ponto fixo na residência do usuário onde o mesmo também é ancorado, seguindo os dutos e tubulações até o ponto de entrega.

- Obs. O mínimo de sinal deve ser -27dbm

Acomodação dos equipamentos

- A caixa de emenda e a ONU devem estar fixas na parede **com parafusos**, ou em cima de uma bancada conforme as fotos abaixo.



- Obs. O mínimo de sinal deve ser **-27dbm**

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- **Alguns pontos que merecem atenção:**

- A garantia de velocidade de sua conexão foi estipulada em seu contrato, através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** em sua posse;
- Na ativação de seu plano contratado a configuração do roteador ONU/ONT da fibra, sera realizado pela LCI Telecom, tendo validade de 7 dias, caso necessário novas configurações estas serão orientadas por telefone pelo nosso suporte. Na eminencia de solicitação de visita para este tipo de configuração, esta devera ser solicitada através de nosso suporte técnico, neste caso será cobrado uma tarifa de serviço adicional.
- Configurações de roteadores sem fio em modo bridge, poderão ser configurados se trazidos até a sede da empresa. Neste caso seu roteador ficara configurado no prazo de 24 horas. Isto é uma cortesia ofertada a nossos clientes, **NÃO** efetuamos visitas técnicas para solução de problema oriundos de rede WI-FI.
- Mudança de endereço deve ser solicitada ao nosso setor comercial, que fará a avaliação de viabilidade técnica da nova localidade repassando o valor da tarifa de serviço adicional.
- Apos a instalação, sendo necessário a mudança do cabeamento para outro cômodo ou conduíte na mesma sala, este devera ser solicitado ao setor comercial que informará o valor da tarifa de serviço adicional.
- Você tem direito a 1 (um) bloqueio de 30 dias de seu plano, em um prazo de 12 meses, lembramos que o bloqueio não é cumulativo e não pode ser realizado fracionado.
- Se você optou pelo beneficio da **PERMANÊNCIA MINIMA**, que é um opcional, constante em seu **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. A mudança de plano de acesso ou cancelamento, esta condicionado ao encerramento do contrato atual e pagamento de multa estipulados.

ANTES DE LIGAR AO SUPORTE

Problema	Procedimento
Não Navega	<p>Verifique se todos os seus equipamentos não estão navegando ou somente um ou dois. Se existir algum equipamento navegando, a internet está funcionando, o problema deve ser o próprio equipamento ou rede interna (roteador, cabos, etc).</p>
	<p>Se nenhum equipamento está navegando, verifique o seu servidor ou roteador. Se possível reinicie o seu servidor ou roteador.</p>
	<p>Faça o teste com o cabo de rede ligado diretamente ao equipamento LCI Telecom, caso não funcione desligue o equipamento LCI Telecom aguarde 2 minutos e ligue novamente.</p>
	<p>Se o problema continuar, contate o suporte da LCI Telecom.</p>

ANTES DE LIGAR AO SUPORTE

Problema

Procedimento

Lentidão

Verifique a velocidade de sua conexão. Se o consumo estiver perto da banda contratada, a lentidão é devido ao consumo de sua banda.

Faça o teste em um medidor velocidade, recomendamos que use o medidor da anatel <http://www.brasilbandalarga.com.br>. Ao fazê-lo lembre de fechar todos os aplicativos na sua máquina e em outras na rede caso houver. Isto inclui celulares, tablets, notebooks, tvs, câmeras de segurança, etc. Faça o teste exclusivamente na sua máquina. Pois qualquer outro equipamento ligado à sua internet terá consumo e comprometerá o resultado do teste

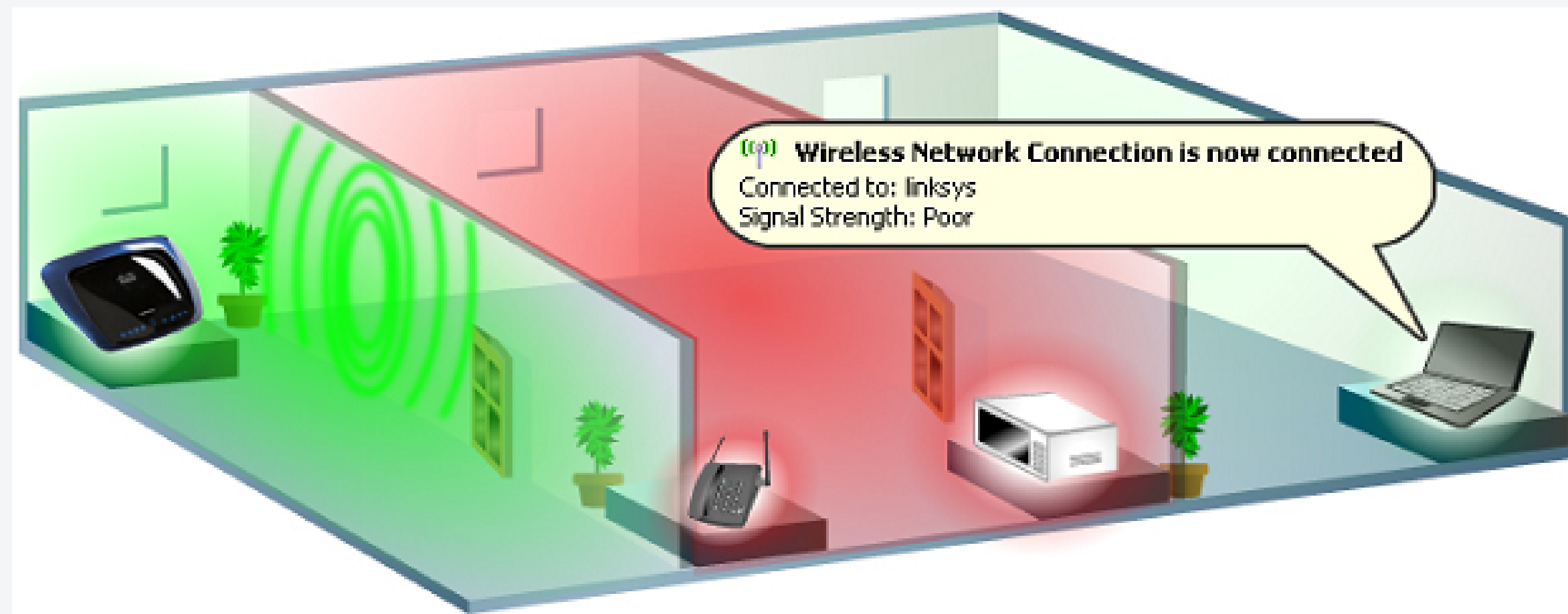
Se não houver indicação de consumo e a internet ainda apresentar lentidão, contate o suporte da LCI Telecom.

IMPORTANTE: A velocidade do link é contratada em bits por segundo (ex. 1Mbps). Quando é realizado um download de arquivo o navegador informa a velocidade em Bytes por segundo (ex. 128KBps). Para converter a velocidade de Bytes para bits, multiplique por 8 (pois cada Bytes têm 8 bits)

REDES SEM FIO

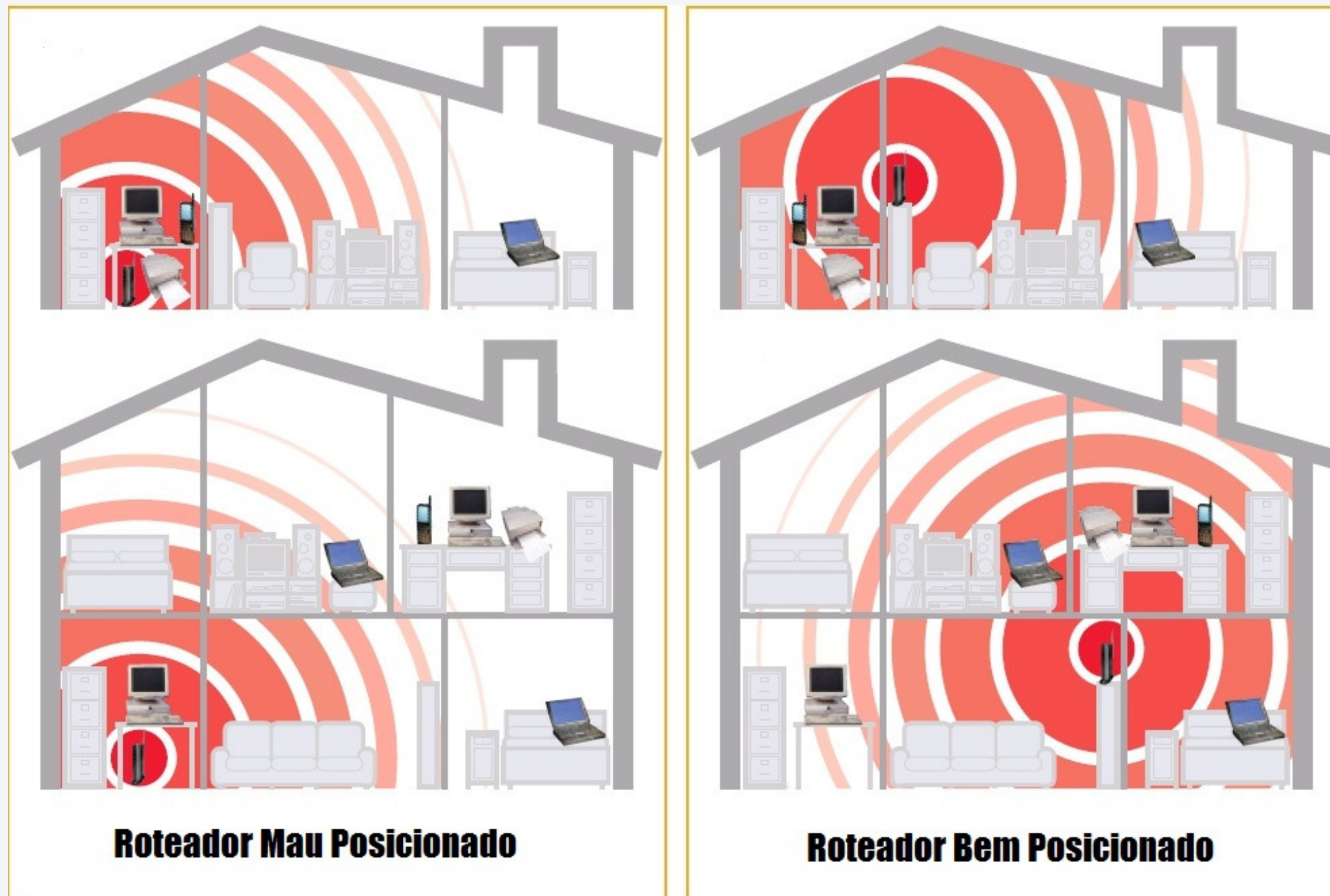
A rede sem fio (WiFi) é de responsabilidade do cliente pois é um método que ele optou utilizar para redistribuir sua conexão de internet , mas pode haver alguns problemas com esse tipo de transmissão:

- Interferência de outros roteadores próximos (dentro da residência ou dos vizinhos) ;
- Barreiras físicas (paredes, eletrodomésticos, moveis, estruturas metálicas, etc.)
- Equipamentos que utilizam um meio de comunicação sem fio pode acarretar em interferência (telefones, alto-falantes, brinquedos controlados por radio frequência, babá eletrônica, entre outros)
- Interferência de equipamentos próximos (Fornos micro-ondas, objetos metálicos, ventiladores, equipamentos com motores elétricos, fontes de alimentação, entre outros)
- Vários equipamentos conectados a rede.



REDES SEM FIO

O local onde seu roteador está instalado também afeta a qualidade de sua conexão, é aconselhado instalar o mesmo na parte central da residência e no alto pois as ondas de rádio irradiam para frente e para baixo, mantendo distância de outros eletrônicos e evitando obstáculos.



Dúvidas Frequentes

Estou sem internet, o que fazer?

- 1º - Revise suas conexões (cabos desconectados, inclusive energia e os cabos do roteador e computadores).
- 2º - Verifique se seu celular e notebook está conectado na rede sem fio wireless, geralmente representado por alguns símbolos
- 3º - Verifique se seu roteador está com as luzes ligadas.
- 4º - Verifique se sua mensalidade está em dia.
- 5º - Desligue o equipamento Ici telecom da energia e espere 2 minutos, após religue-o.
- 6º - testar conexão direto pelo cabo Lan (o que transmite internet do equipamento Ici para sua rede interna).
- 7º - Após verificar os itens acima e você ainda estiver sem internet, entre em contato com nossa equipe.

Dúvidas Frequentes

Minha conexão com a internet para de funcionar às vezes, o que fazer?

1° - Isso geralmente acontece devido à interferência - três fontes comuns são telefones sem fio de 2,4GHz, fornos de micro-ondas e outros roteadores nas proximidades. Se não for possível remover o produto que causa interferência, tente usar um canal diferente ou configurar o Modo Protegido.

2° - Testar conexão direto pelo cabo lan (o que transmite internet do equipamento lci telecom para sua rede interna) no momento que ela para de funcionar, se funcionar normalmente pelo cabo será algum problema na rede interna.

Dúvidas Frequentes

Minha internet está lenta, o que fazer?

- 1º - Verifique se você não está dividindo sua internet com outro dispositivo, tal como celulares e outros computadores ou notebooks conectados em seu roteador, lembrando que se um computador ou celular estiver efetuando download, os outros dispositivos conectados na mesma internet ficarão praticamente sem conexão, deixando os sites, downloads, vídeos e outros serviços lentos.
- 2º - Verifique se é apenas um site ou serviço que está lento, é comum alguns sites da internet ficarem temporariamente mais lentos, por exemplo, se sua caixa de email estiver lenta e outros sites como globo.com estiverem abrindo normalmente, o problema pode ser no servidor de emails e não na internet em si.
- 3º - Verifique se programas instalados em seu computador não estão consumindo sua internet com atualizações automáticas, exemplos, Antivírus, Torrents, Dropbox, Windows Update, etc. Desative tudo que poderá estar consumindo sua banda e refaça o teste.
- 4º - Verifique se o sinal de seu notebook ou celular não está baixo demais, aproxime-se do roteador e refaça o teste.
- 5º - Desligue o equipamento Ici telecom da energia e espere 2 minutos, após religue-o.
- 6º - Outras comunicações na LAN, ou interferência com conexões sem fio, podem tornar sua conexão mais lenta.
- 7º - Testar conexão direto pelo cabo Lan (o que transmite internet do equipamento Ici telecom para sua rede interna)

Dúvidas Frequentes

Minha internet não atinge a velocidade contratada em certos momentos, o que fazer?

1º - Realizar a verificação do contrato de prestação de serviços, analisando qual a garantia de velocidade estipulada, o valor será relativo, ao plano, Em seguida, reinicie o equipamento (modem), Conecte apenas um aparelho a Internet (recomenda-se um computador ou notebook, com a conexão direta ou seja com o cabo de internet conectado somente em uma máquina), em seguida realize de 3 a 4 testes de velocidades, e caso o resultado não esteja de acordo com o estipulado entre em contato imediatamente com o suporte técnico.

SUORTE TÉCNICO

A LCI Telecom mantém um suporte técnico por telefone de segunda-feira a sexta-feira das **07:00 às 20:00** horas e no sábado das **08:00 às 16:00** horas. A central de suporte técnico por telefone **NÃO** funciona em domingos e feriados.

0800 647-6201

66 3545-4600

