



Reinicio de servicios EDGE

Instructivo para reinicio de los servicios EDGE

<i>Autor</i>	Andrés Horta		
<i>Versión</i>	01	<i>Fecha</i>	06/06/2008
<i>Ubicación</i>	\\10.0.0.1\Grupos\soporte\Procedimientos e Instructivos		



Índice

Objetivo.....	3
Problema Modem EDGE colgado.....	3
Solución del problema.....	3
Aclaración importante.....	3
Paso 1: Procedimiento para retirar batería interna del modem.....	3
Paso 2: Cómo proceder cuando no hay Internet.....	4
Control de cambios.....	6
Modificaciones.....	6
Revisiones.....	6

Objetivo

El objetivo de este documento es el de explicar a maestras/os y directoras/es de las escuelas donde se usa la tecnología EDGE para el acceso a Internet los pasos que deben seguir en caso de que la conexión a Internet se caiga.

Con este instructivo se pretende que cuando caiga el servicio la directora de la escuela pueda ejecutar los primeros pasos para intentar levantar la conexión a Internet de forma autónoma, y en caso de que esto no funcione sepan cómo proceder.

Problema Modem EDGE colgado



Se ha detectado que las escuelas que usan EDGE para el acceso a internet suelen tener el servicio caído debido a que el modem EDGE no responde (está colgado). Esto puede deberse entre otras cosas a la inestabilidad de la tensión y a los constantes cortes de energía que se registran en las zonas rurales.

Para recuperar la conexión solo se necesita reiniciar este equipo (desconectarlo de la corriente y volverlo a conectar) y esperar unos 10 minutos. Este simple paso soluciona el 90% de los casos de las escuelas EDGE que se han quedado sin conexión pero para poder reiniciarlo de esta forma el modem no debe tener conectada su batería interna.

Por este motivo se detallará a continuación un primer paso, que debe hacerse por única vez, y que explica cómo retirar la batería interna del modem EDGE de Ceibal. En segundo lugar se explica cómo se debe proceder cada vez que se detecte que no se tiene acceso a Internet en la escuela.

Solución del problema

Aclaración importante

Si la escuela tiene 2 modems EDGE (uno para el teléfono y otro para Ceibal) se debe primero que nada diferenciar cuál es el modem de Ceibal antes de ejecutar los pasos que se detallan a continuación.

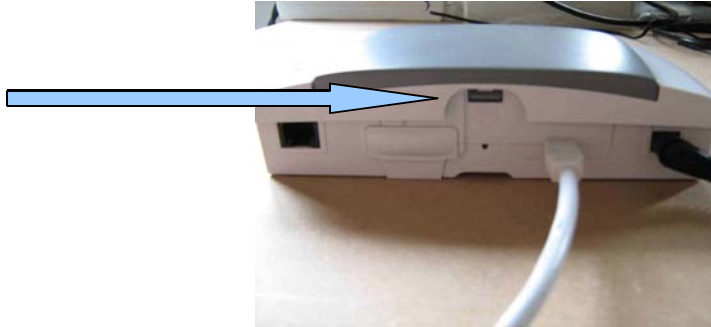
Se puede detectar cuál es el modem de Ceibal siguiendo los cables que salen de la parte inferior del modem. El cable negro y el cable blanco deben ingresar al rack donde se encuentran otros equipos de Ceibal (servidor, etc).

Paso 1: Procedimiento para retirar batería interna del modem

Se debe retirar la batería interna del modem EDGE de Ceibal ya que ésta impide que se reinicie el modem cuando no responde.

Los pasos a seguir para ello son los siguientes:

1. Desenchufar el modem EDGE de la corriente eléctrica
2. Retirar la tapa gris que se encuentra en la cara frontal del modem para extraer la batería de adentro del modem. Esta se engancha de una lengüeta que presionandola suelta la tapa hacia arriba



Vista de la parte inferior del modem EDGE

3. Retirar la batería que esta conectada al modem por un conector con dos cables (uno rojo y uno negro).



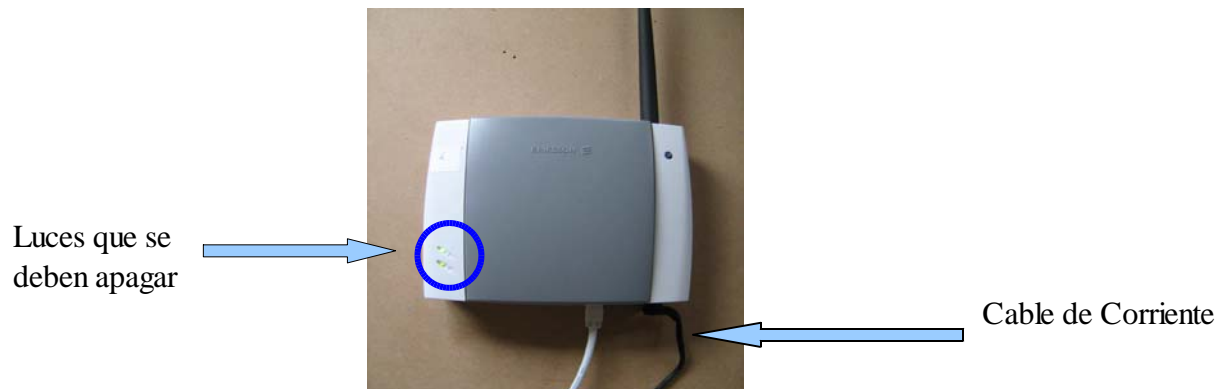
4. Por último se vuelve a colocar la tapa. La batería se guarda dentro del rack ya que no se va a utilizar con este modem.

Paso 2: Cómo proceder cuando no hay Internet.

Cuando no hay acceso a Internet se debe, como primer medida, reiniciar el modem EDGE de Ceibal para ver si esto soluciona el problema.

Para ellos se deben seguir los siguientes pasos:

1. Desconectar el cable negro de corriente y esperar que apaguen las dos luces



2. Se conecta nuevamente el cable de corriente (cable negro) y se espera a que se prendan las dos luces. Esperar 15 minutos y probar conectarse a internet con las computadoras (XO).
3. En caso de que esto no solucione el problema de acceso a Internet se debe realizar el reclamo en el 0800 2342 explicando que se trata de un "problema de conectividad". El área de Soporte de Ceibal recibe inmediatamente estos reclamos y se comunica a la brevedad con la escuela para intentar solucionar la falla.



Control de cambios

Modificaciones

<i>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>
dd/mm/aaaa	XX.XX	

Revisiones

<i>Realizado por:</i>	Andrés Horta	<i>Revisado por:</i>	Gabriela Corrales	<i>Aprobado por:</i>	
<i>Fecha:</i>	06/06/2008	<i>Fecha:</i>	09/06/2008	<i>Fecha:</i>	
<i>Firma:</i>		<i>Firma:</i>		<i>Firma:</i>	