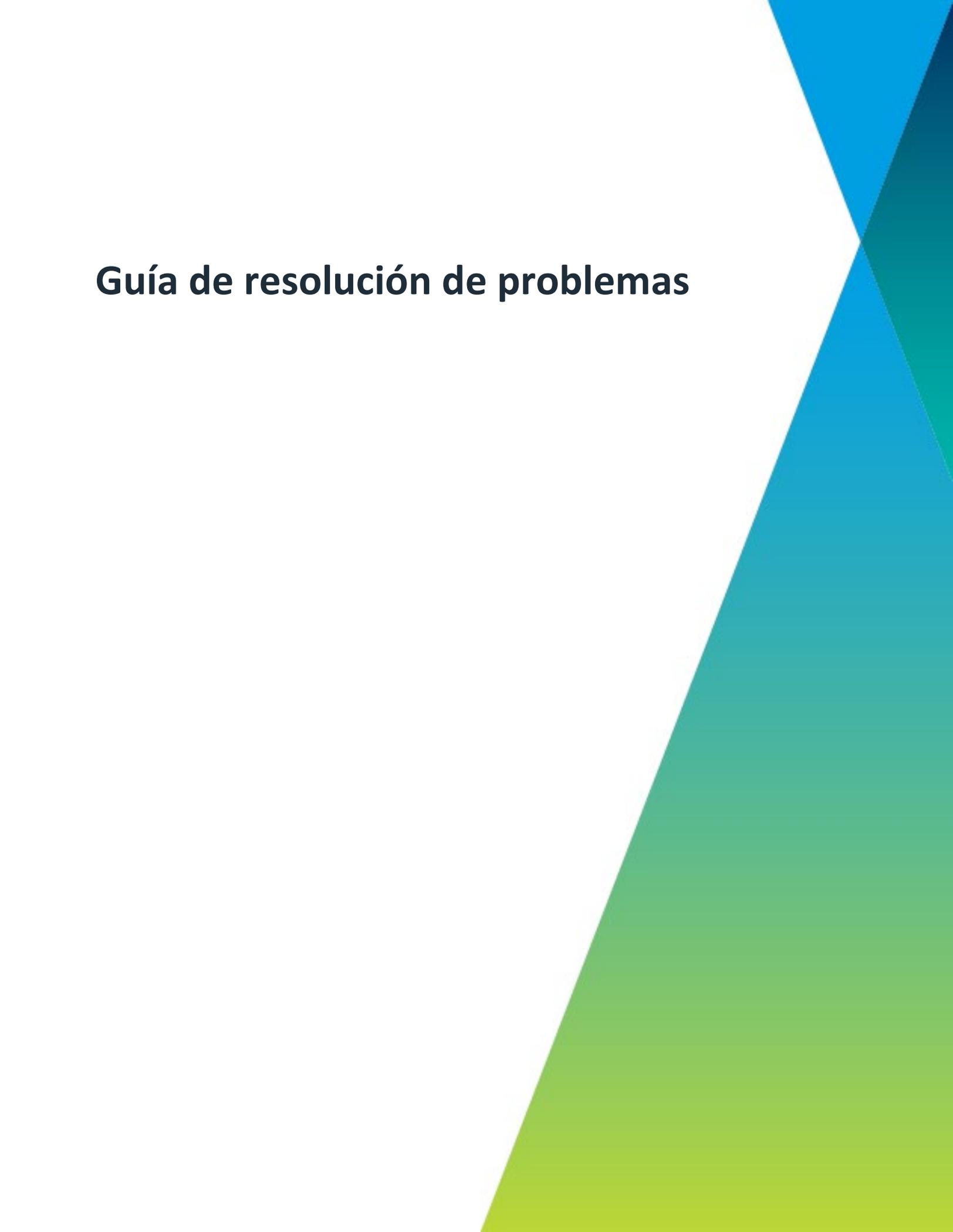


Guía de resolución de problemas



Lista de equipos requeridos para la resolución de problemas/realizar reparaciones

Las herramientas y el equipo requeridos dependen de la reparación necesaria. Consulte la lista de equipos en la guía electrónica.

Pasos para la resolución de problemas

1. Cuando hay un problema, intente determinar la causa del problema al revisar detenidamente las secciones relevantes del Manual de instalación de wifi.
2. **Problemas con el módem:** Puede haber problemas con el módem si no permanece “en línea” en la GUI del módem o si está generando velocidades deficientes.
 - a. Primero, revise la página relevante de la sección [Resolución de problemas de instalación satelital](#) de la Guía electrónica.
 - b. eSVT también puede ser un recurso para solucionar problemas del módem.
 - c. Si el problema no puede resolverse, llame a Soporte Técnico. Es posible que se requiera un intercambio de módem.
3. **Problemas de conexión en dispositivos wifi:** Puede haber un problema de conexión con los dispositivos wifi si los dispositivos están encendidos, pero las redes Viasat POS o el Portal cautivo no aparecen o no pueden conectarse de manera estable.

- a. Primero intente apagar y volver a encender la UPS utilizando las instrucciones a continuación.

Apagar y volver a encender: Si los dispositivos wifi tienen problemas para conectarse, es posible que deba apagar y volver a encender la UPS ubicada en el equipo interno.

Para hacerlo, mantenga presionado el botón POWER (ENCENDIDO) en la UPS durante al menos 2 segundos. Cuando se emita el primer pitido, suelte el botón y la UPS se apagará.

ESPERE 30 SEGUNDOS y encienda la UPS manteniendo presionado el botón POWER (ENCENDIDO) durante 2 segundos. Se iluminará una luz verde y un pitido corto indicará que la UPS está encendida.

- b. Si esto no soluciona el problema, comuníquese con Soporte Técnico. Es posible que se requiera una nueva puesta a disposición.
4. **Problemas de cableado:** Puede haber un problema de cableado si un dispositivo no se enciende o tiene problemas para mantenerse encendido.
 - a. Intente reemplazar los cables conectados al dispositivo que tiene estos problemas. Consulte las Guías de terminación para obtener información sobre cómo generar cables de repuesto.
NOTA: Asegúrese de probar estos cables si hay un probador de cables disponible.
 - b. Si los cables nuevos no solucionan el problema, llame a Soporte Técnico.
 5. **Problemas con la tableta:** Para cualquier problema en la tableta, primero intente reiniciarla presionando el botón de encendido, presionando “Power Off” (Apagado) y manteniendo presionado el botón de encendido nuevamente para volver a encenderlo. Si los problemas continúan, comuníquese con Soporte Técnico.
 6. **Cortes de energía:** Se debe informar a los clientes que si se produce un corte repentino de energía que hace que las redes wifi desaparezcan, los PIN activos tardarán hasta 15 minutos en volver a ser utilizables.
 - a. **NOTA:** Este tiempo de espera se tiene en cuenta para la cantidad de tiempo asignada para los planes basados en tiempo.
 - b. **NO** emita nuevos códigos PIN durante este tiempo de espera de 15 minutos.
 7. **Documento** cualquier problema nuevo y las soluciones en el documento posterior a la instalación para que puedan agregarse a la Guía de resolución de problemas para uso futuro.