Optico FIBER



Guía del Usuario

¡Bienvenido a Optico Fiber!

Hemos preparado esta guía sencilla para brindarle la información que necesita para configurar sus equipos y comenzar a utilizar su servicio de internet.

Información de su cuenta de Optico Fiber:

Customer ID:

Servicio Instalado:

- ☐ Hasta 2,000 Mbps (Gigabit Duo) de Download y hasta 1,000 Mbps Upload
- ☐ Hasta 1,000 Mbps (1 Gigabit) de Upload y Download
- ☐ Hasta 300 Mbps de Upload y Download con línea telefónica
- ☐ Hasta 30 Mbps de Download y 4 Mbps Upload con línea telefónica
- ☐ Basic Plus Up to 10 Mbps de Download y 2 Mbps de Upload

Número de Teléfono: ( ) -

*Para transferir su número de teléfono actual a su línea de teléfono con Optico Fiber, envíe un ticket a support@criticalhub.com. Deberá completar un formulario de portabilidad de números y proporcionarnos una copia de su última factura telefónica.

Optico Network Box & Router:

IMPORTANTE: Network Box solo puede ser reubicado por un técnico de Optico Fiber. No intente mover o reubicar la caja usted mismo.

Router/Gateway IP: 192.168.1.1

Wi-Fi Password: _____

*Para cambiar su SSID o contraseña, envíe un e-mail a support@criticalhub.com utilizando la dirección de correo electrónico con la que se suscribió.

Facturación de Optico Fiber:

Portal en la web: https://portal.opticofiber.com/login

*Para configurar su nombre de usuario y contraseña del Portal del sitio web por primera vez, vaya a la página 12, para obtener más instrucciones.

Activación del Servicio:

Instalador de Servicio: _____

Fecha de instalación: _____

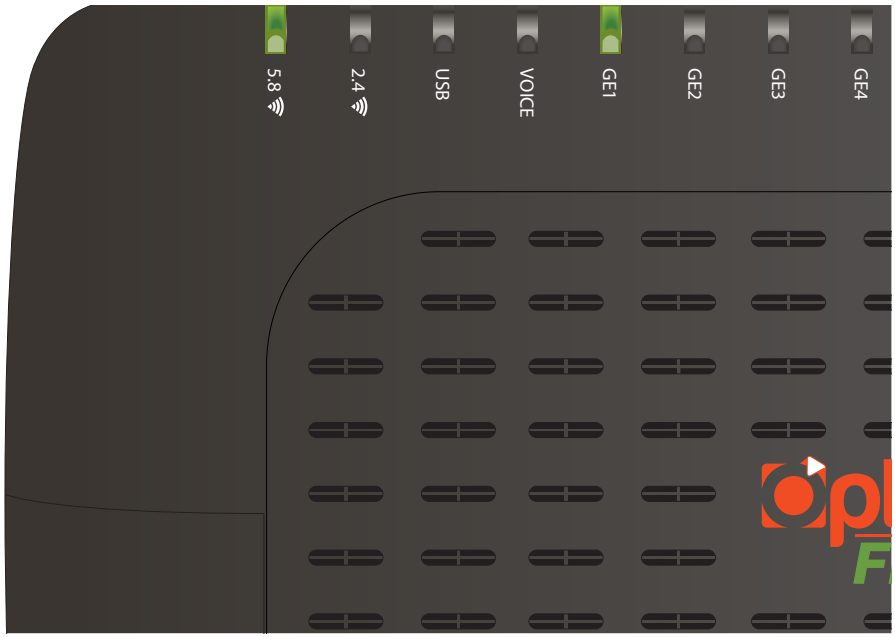
Network Box/Router:

STATUS:
-Green Heartbeat (1 Short blink every 5 seconds) - Normal Operation
-Green Rapid Blink (10 per second) - Unit unconfigurated - Reset to Default
-Green Rapid Blink (10 per second) - EZTouch Communication in Process
-Green Slow Blink (1 per second) - Remote Management Access
-Green Light: On - Reboot or Restart in Process
-Green Light: Off - Power Off

BATT:
-Yellow Light: On - On Battery Power
-Yellow Light Slow Blink - Battery Alarm (Low Power)
-Yellow Light Off - Normal Operations (On AC Power)

ALARM
-Red Light On - Running on Battery
-Red Light Alternating Rapid Blink & Off - EZTouch Actions pending, Software or Configuration updates required
-Red Light Off - NORMAL Operations on AC Power

WAN
-Green Light ON - Ranged Successfully
-Green Light Slow Blink - Ranging in Progress
-Green Light Off - Not Ready or Provisioned



CONFIG
-Green Light On - Provisioning Complete
-Green Light Off - No Provisioning

GE1 - GE4 (Gigabit Ethernet)
-Green Light On - Ethernet Interface Link
-Green Light Slow Blink - Data Transmitting
-Green Light Off - No Link on Ethernet Interface

VOICE:
-Green Light On - Registered Success
-Green Light Slow Blink - Off Hook
-Green Light Off - Registration Failed or Telephone Service not Available

WIFI
-Green Light On - WiFi Enabled
-Green Light Flash - Data Transmitting
-Green Light Off - WIFI Disabled

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA DEBE PRESIONAR EL BOTÓN DE RESET DE LA UNIDAD.



Requisitos del Servicio de internet Gigabit de Optico Fiber

Para aprovechar al máximo su servicio de fibra óptica, su computadora deberá cumplir con los requisitos mínimos del sistema.

Sistema Operativo: Windows 7 o más reciente

Procesador: 2.0 Ghz Intel Core Duo | Athlon II o más rápido
Memoria RAM: 4GB
Ethernet Port: Gigabit Ethernet
Navegador de Internet: Internet Explorer 8 (o más reciente), Firefox 24 (o más reciente), Safari 5.1.1 (o más reciente), GoogleChrome 31 (o más reciente)

Sistema Operativo: Mac OS X 10.12 Sierra o más reciente

Procesador: 2.9 Ghz Intel Core 2 Duo o más rápido
Memoria RAM: 4GB
Ethernet Port: Gigabit Ethernet (Conector de USB a Ethernet RJ-45 10/100/1000) • El cual puede no estar incluido en la compra de su computadora.
Navegador de Internet: Safari 5.1.1 (o más reciente), Firefox 24 (o más reciente) o GoogleChrome 31 (o más reciente)



Requisitos del Servicio - Velocidades hasta 1,000 Megas (1 Gbps)

Computadoras con sistemas operativos alternos y especificaciones diferentes, podrán utilizar el servicio, sin embargo, no podemos demostrar en las pruebas que dichos dispositivos y sistemas operativos puedan alcanzar la velocidad de ancho de banda completa.

Las velocidades reales pueden variar según el número, el rendimiento y la configuración de lo siguiente:

* Una PC conectada o varias PCs conectadas
* Hardware (Procesadores Simples o Multiples), Tipos de Memorias RAM, Disco Duro
* Router adaptadores de conexión (Gigabit Ethernet es requerido para conexión Gigabit)
* Aplicaciones para acceder la red (Web Browser)
* Limitaciones de los Servidores/Paginas de Web
* Congestion en la Red

*Para un rendimiento óptimo, consulte al fabricante de su equipo o el desarrollador de software para conocer las actualizaciones necesarias, de configuración o guías de solución de problemas (Troubleshooting)



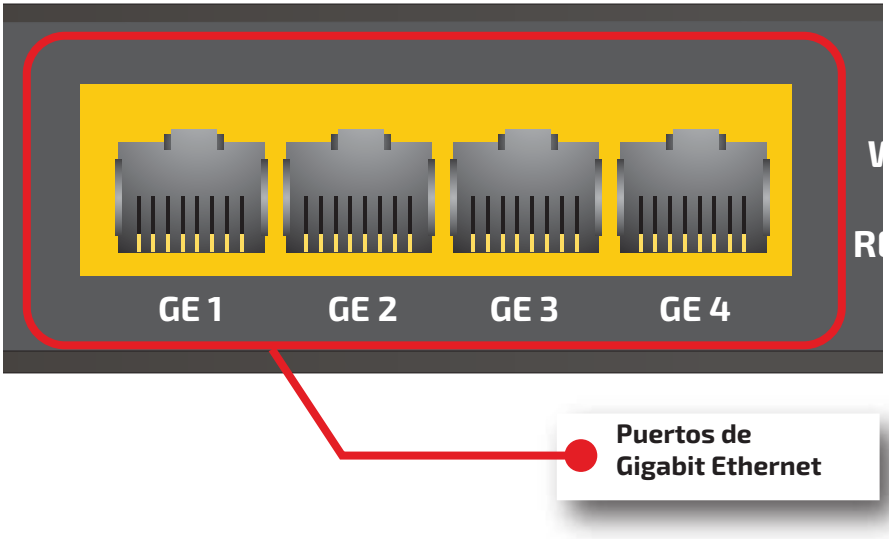
Conexión Via Ethernet

El Network Box de Optico Fiber incluye 4 puertos de Gigabit Ethernet (GE) para que pueda conectar sus dispositivos de red y computadoras a través de cables de Ethernet.

1. Busque un cable de LAN Ethernet (Categoria 5E/ Categoría 6).
2. Conecte el cable de Ethernet en uno de los puertos “GE” en la parte posterior del Network Box.
3. Conecte el otro extremo del cable de Ethernet a su computadora o dispositivo electrónico.

*Si necesita asistencia adicional, comuníquese con nuestro departamento de Apoyo Técnico al 787-728-9790 o enviemos un correo electrónico a support@criticalhub.com

Nota: Para alcanzar velocidades hasta 1,000 megas, su computadora y/o dispositivos de red, deben cumplir con los requisitos mínimos del sistema.



Conexión Via WiFi

El Network Box tiene conectividad WiFi en frecuencias 2.4 Ghz y 5 Ghz. Las conexiones por cable de Gigabit Ethernet tienen mayor ancho de banda, que las conexiones WiFi. **Si es cliente de servicio Gigabit, la velocidad más rápida la obtendrá a través de los puertos de Ethernet en su computadora/laptop a los puertos GE-1 al GE-4 en tu Network Box via cables.**

Si tiene un Network Box de Optico Fiber con punto de acceso WiFi integrado. Necesitará el SSID y contraseña de acceso; la información de encuentra en la página 3 de este manual.

En sistema operativo de Windows 8/10:

1. Abra la configuración de red e internet, ubicada en la parte inferior derecha del desktop.

2. En la lista de redes, seleccione el SSID de la red en que desea conec tarse y haga click en conectar.

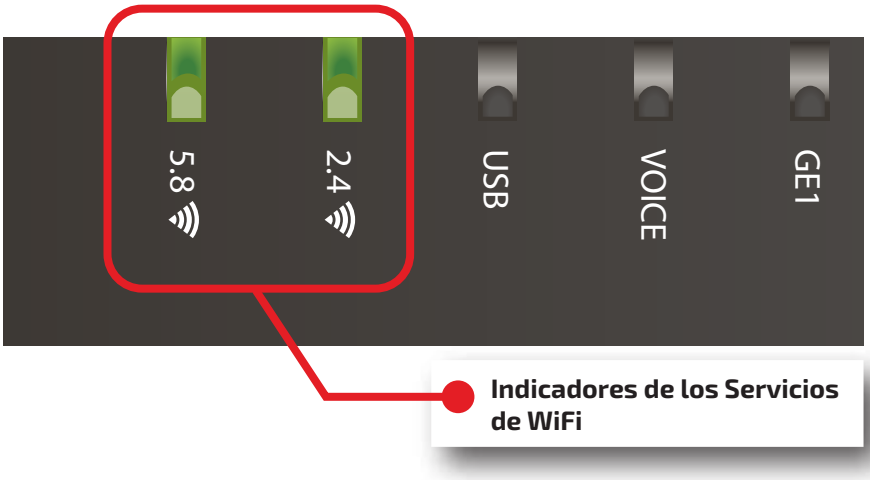
3. Ingrese la contraseña de acceso.

En sistema operativo de Mac OS:

1. Haga click en el simbolo de WiFi en la parte superior izquierda de su pantalla.

2. Busque el nombre de su red inalámbrica SSID y selecciónelo.

3. Ingrese la contraseña de acceso, cuando se le solicite.



Uso de servicio de telefonía con Optico Fiber

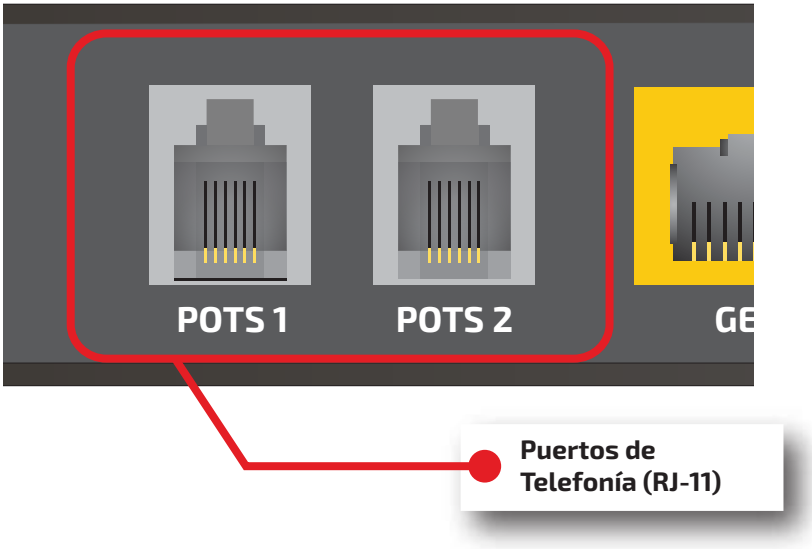
El Network Box de Optico Fiber incluye dos puertos de telefonía RJ-11. Si su servicio actual incluye un servicio de teléfono, siga las siguientes instrucciones para conectar el mismo.

1. Utilice un cable telefónico estándar con conectores RJ-11.

2. Conecte el cable telefónico al puerto POTS1 en la parte posterior del Network Box.

3. Conecte el otro extremo del cable telefónico a su teléfono.

El Network Box tiene un máximo de 2 líneas telefónicas.



Nota: Si al momento, no cuenta con servicio de telefonía y desea el mismo, contáctenos en optico@criticalhub.com ó llame al 787-957-6000

Para información sobre el Proceso de Portabilidad de Número Telefónico, puede comunicarse con nuestro departamento de Apoyo Técnico al 787-728-9000

Como programar Transferencia de Llamadas (“Call Forwarding”)

PASO 1 • Levante el auricular de su teléfono y marque *12

PASO 2 • Presione el 0 y proceda a entrar el número del teléfono receptor, seguido por la tecla de número (#). El sistema guardará este número para futuras ocasiones.

PASO 3 • Para activar la orden de “forwarding” presione la opcion 6 (“forward only”).

PASO 4 • Para cancelar la orden de “forwarding”, presione la 5 para la opción de“ring only” o 3 para la opción de “ring then voicemail”.

PASO 5 • Para cambiar el número receptor presione el 0 y proceda a entrar el nuevo número del teléfono receptor.

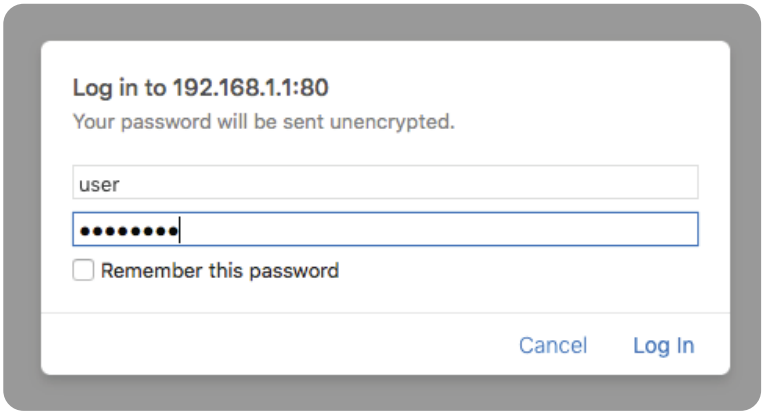
NOTA: Las funciones voicemail conlleva un costo adicional de $2.00 mensuales.

Funciones avanzadas de Configuración del Network Box

Login al Network Box

Para acceder a su Network Box, desde su computadora, acceda su Navegador de internet e ingrese la dirección: http://192.168.1.1

Username: user
Password: password



Recuerde: sólo puede acceder a su Network Box desde su red en su hogar. Una vez haga login, podrá ver información sobre su dispositivo, realizar varias pruebas, configurar el reenvío de puertos y desconectar su dispositivo.

Nota: por motivos de seguridad y calidad del servicio, los usuarios de Optico Fiber no tienen acceso completo para realizar cambios en el Network Box.

DMZ y Port Forwarding

Cómo crear un DMZ /Port Forwarding (Reenvio de Puerto):

Paso 1 • Establezca una dirección de IP estático en el dispositivo que usted desea hacer reenvio de puerto. Esto asegura que sus puertos estarán abiertos inclusive después de usted reiniciar su dispositivo.

** Las computadoras que se encuentren en su red local tendrán asignadas las direcciones de IP en el rango de 192.168.1.10 - 192.168.1.100. Si usted utiliza servicios como “DNS Dynamic and Port Forwarding” dentro de su red, usted puede manualmente asignar direcciones de IP en los rangos de 192.168.1.2 a 192.168.1.9 y de 192.168.1.101 a 192.168.1.254 a los dispositivos en su red.

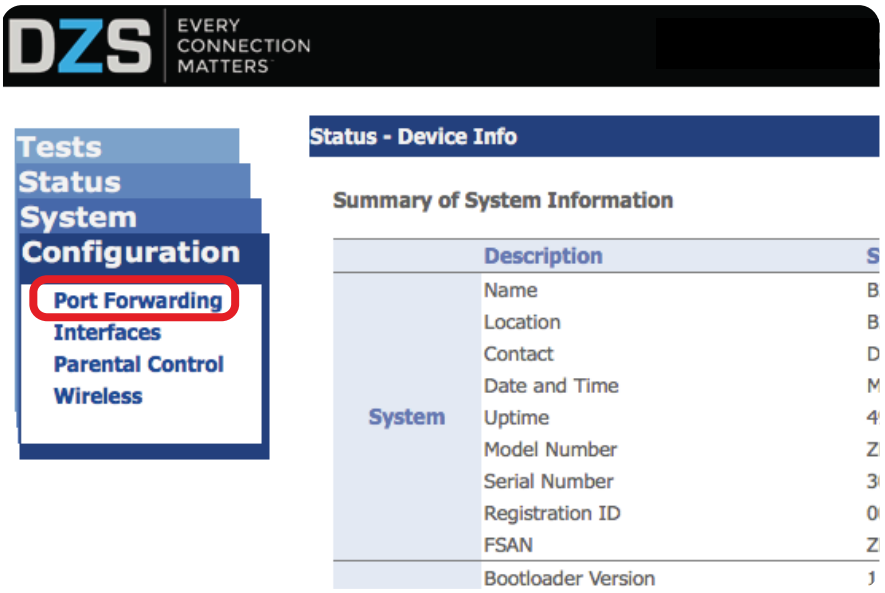
RECUERDE - cada dispositivo necesita tener su propia dirección de IP. No asigne la misma dirección de IP a dos computadoras.

Paso 2 • Haga "Login" en su Network Box Zhone ZNID-GPON-24XX. Su equipo tiene una interface de web, y usted puede accederla a través de su navegador de internet de predilección. (Puede utilizar Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer o Microsoft Edge) Abra su Navegador de internet y ingrese la dirección: http://192.168.1.1

- El nombre de usuario predeterminado en su equipo Zhone es: user
- La contraseña de usuario predeterminada en su equipo Zhone es:: password

Entre la information solicitada y haga click en el botón de "Login"

Paso 3 • Haga click en el enlace de "Configuration". En el area izquierda de la página. Usted debe ver un nuevo menu. Haga click en "Firewall" y luego en " Port Forwarding".



Paso 4 • Entre el nombre que usted va a utilizar para esta programación.

NOTA: no importa el nombre que usted utilice, pero debería ser algo que le recuerde los dispositivos utilizados y los puertos que van a ser reenviados.

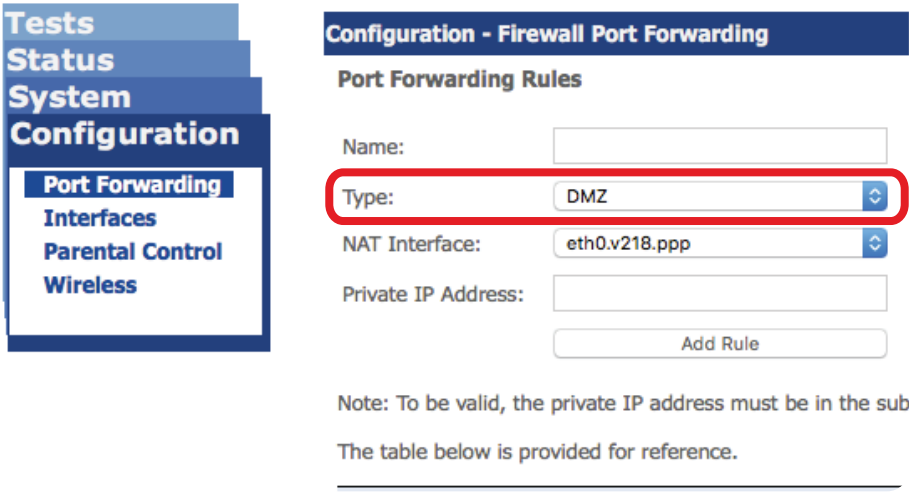
En el “Dropdown Menu” que dice TYPE, seleccione DMZ.

** Si usted está haciendo “Forwarding “ de un solo puerto, entre el número de ese puerto en el blanco de “Port Start” y el blanco de “Port End”. Si usted va a hacer “Forwarding “ de múltiples puertos, escriba en “Port Start” el puerto más bajo en el rango y entre el puerto más alto en el rango en “Port End”.

- Seleccione el protocolo requerido para estos puertos de el “Dropdown box”.

- Seleccione una conexión disponible en la interface de NAT en el “Dropdown box”.

- Si usted necesita entrar la dirección de IP a la cual usted reasignará dichos puertos, escríbalo en el blanco titulado “Private IP Address”. Es posible que esta dirección de IP sea su computadora u otro dispositivo dentro de su red.



Portal de Facturación y Gestión de Cuentas

Facturación

Tras la instalación, no recibirá una factura hasta el primero del mes siguiente por correo electrónico. Esta factura indica el cargo prorrateado del mes en que se instaló y el cargo del mes actual. Todos los detalles se pueden encontrar en la página 2 de la factura adjunta.

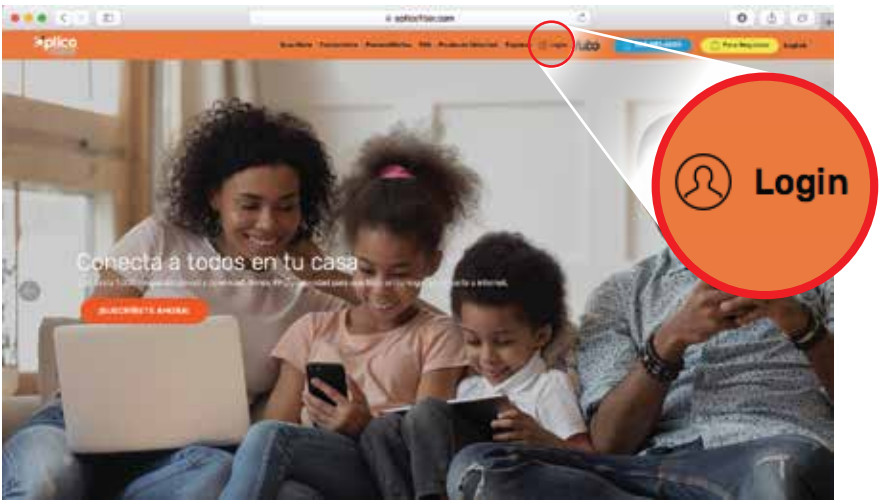
Métodos de Pago

Todos los servicios de Optico Fiber se facturan de forma electrónica y se cobran automáticamente cada mes a su tarjeta de crédito. Aceptamos tarjetas Visa, MasterCard y American Express, así como tarjetas de débito con logos de Visa o MasterCard.

Puede cambiar su número de tarjeta de crédito en cualquier momento a través del portal del cliente. Por el momento no estamos aceptando pagos a través de cuentas bancaria.

Cómo accesar a su cuenta a través del Customer Self-Care Portal:

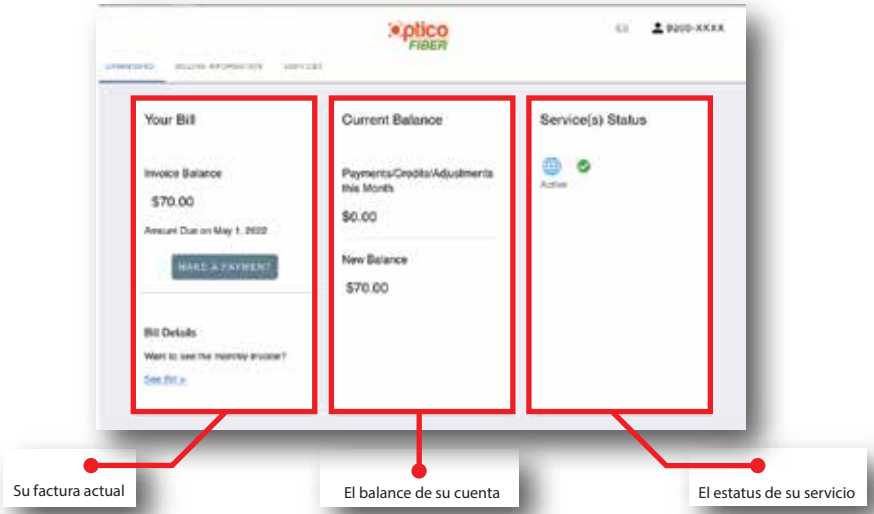
PASO 1 • Para accesar a su cuenta online, usted puede iniciar sesión a través de nuestra página de internet www.opticober.com/ haciendo click donde dice 'Login'



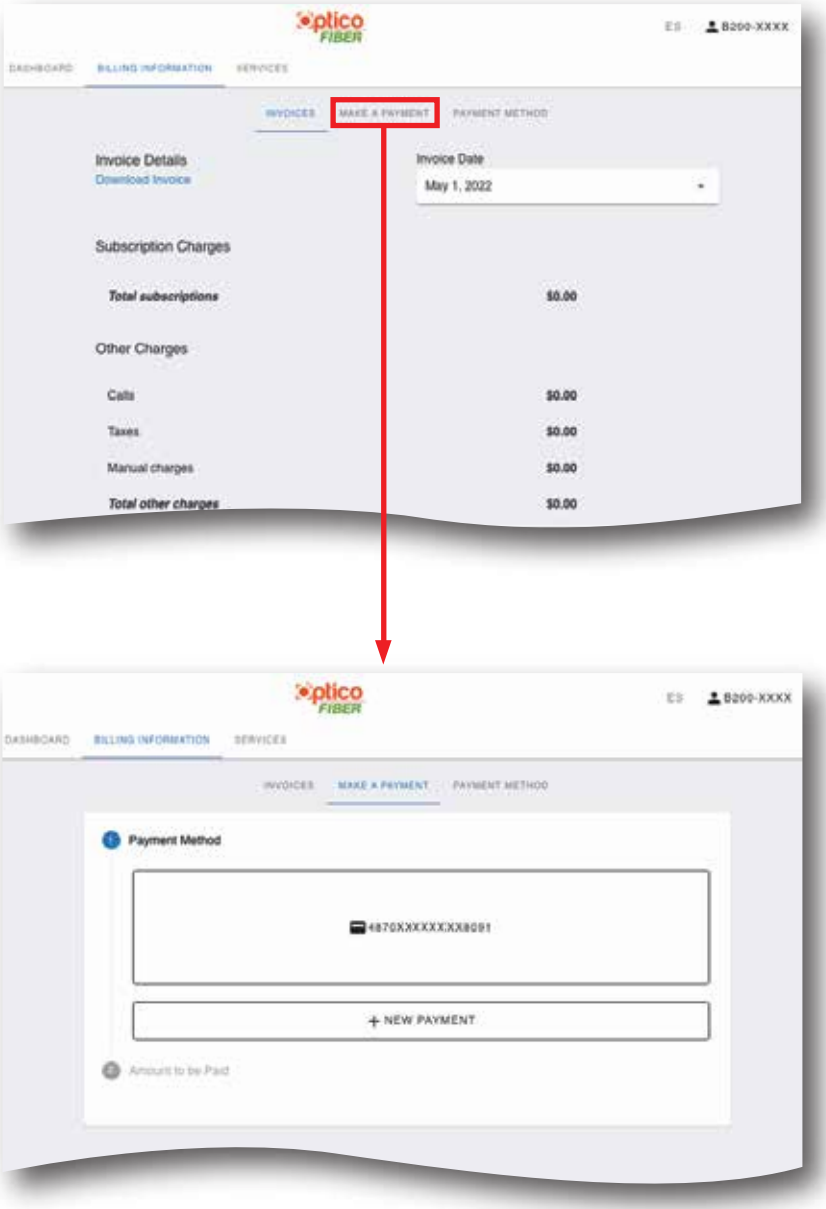
PASO 2 • Su 'Login' va a ser la cuenta de email que tiene asociada a su cuenta con nosotros. Si usted no ha creado anteriormente una contraseña, o, si olvidó la misma, haga click en 'Forgot your password?' para recibir un email con un enlace para crear una nueva contraseña. Si usted no recuerda su 'Login'/email, comuníquese con nuestro departamento de servicio al cliente para asistencia.



PASO 3 • Una vez haya creado o cambiado su contraseña, y haya iniciado sesión, el sistema automáticamente le llevará a la página principal o 'Dashboard'. Haga click en la pestaña 'Billing Information'.



PASO 4 • En la parte superior encontrará todas las opciones para ver cualquier información relacionada con su cuenta. Ejemplo: para ver sus facturas haga click en 'invoices' o para efectuar un pago, haga click en 'make a payment'.



Resoluciones Rápidas de Problemas:

A continuación se presentan algunos ejemplos de problemas comunes que nuestros clientes experimentan

1. No puede conectarse a Internet

- ***¿El Network Box tiene luz de STATUS en Verde?***

  NO: el Network Box no está encendido. Asegúrese que el dispositivo esté conectado a un receptáculo que funcione.

  SI: apague y encienda el Network Box

- ***¿Está encendida la luz roja de ALARM***

  NO: continúe con la próxima pregunta

  SI: contacte al personal de Apoyo Técnico al 787-728-9790 o envíe un correo electrónico a support@criticalhub.com

- ***¿El cable de Ethernet de la PC está conectado a un puerto en el Network Box?***

  No: El cable de Ethernet puede estar desconectado o mal conectado. Favor de corroborar que el cable esté firmemente conectado en los puertos GE1 al GE4 en el Network Box.

  Si: El cable de ethernet puede estar defectuoso, intente reemplazar el cable con otro. Si el problema persiste, contacte al personal de Apoyo Técnico al 787-728-9790 o envíe un correo electrónico a support@criticalhub.com

2. Experimenta un internet lento

- ***¿Hay algún Router, Switch, Firewall u otro dispositivo entre su computadora y el Network Box?***

  No: Apague y encienda el Network Box

  Si: Intente conectar el cable de Ethernet al Network Box y a la computadora.

- ***¿Se conecta a través de WiFi?***

  No: Continúe con la siguiente pregunta.

  Si: Intente conectarse directamente a través de Ethernet al Network Box. Si eso no es posible, intente reiniciar su computadora o dispositivo y manténgase cerca al Network Box.

  NOTA: La conexión de internet a traves de WiFi no proporciona velocidades de Internet Gigabit. Para estas velocidades, debe conectar su computadora o dispositivo electrónico a los puertos de Gigabit Ethernet en el Network Box.

- ***¿Su computadora cuenta con puerto de Gigabit Ethernet?***

No: Para utilizar velocidades Gigabit, necesitará un puerto con capacidad 10/100/1000 Megabit por segundo (Mbps)

Si: Verifique si se ha realizado algún "update" o cambio de software en su computadora o dispositivo o en la configuración de su equipo. Para obtener más ayuda, comuníquese con Apoyo Técnico al 787-728-9790 o envíe un correo electrónico a: support@criticalhub.com

3. No puede encontrar la red de WiFi

- Tiene un Network Box de Optico Fiber con WiFi integrado?

No: Puede conectar un punto de acceso de WiFi o WiFi Router a través de un cable de ethernet a su Network Box. Consulte las instrucciones del fabricante de su equipo para más ayuda.

Si: Verifique que las luces indicadoras de su Network Box estén encendidas. Si el problema persiste, intente acercar su computadora o dispositivo al Network Box, para ver si la distancia es el problema. Finalmente intente reiniciar su computadora o dispositivo.

4. No puedo hacer, ni recibir llamadas telefónicas

- ¿Está suscrito al servicio telefónico de Optico Fiber?

No: Podemos agregar una línea telefónica a su servicio actual, envíenos un mensaje a optico@criticalhub.com

Si: Apague y Encienda el Network Box. Si el problema persiste continúe a la próxima pregunta.

- ¿Esta encendida la luz indicadora de "Voice" en su Network Box?

No: Es posible que el cable telefónico esté mal colocado en el Network Box. Intente reconectar el mismo en los puertos POTS1 o POTS 2. Si aún persiste el problema, es probable que el cable pueda estar dañado. Pruebe utilizando otro cable.

Si: Por favor comuníquese con Soporte Técnico, al 787-728-9790 o envíe un correo electrónico a support@criticalhub.com

5. Router Vs. Bridge Mode

El Network Box de Optico Fiber, está configurado para ser el router primario para su conexión de internet.

Si usted instala algún equipo adicional en su red, como puntos de acceso de WiFi o Firewalls, le recomendamos que configure los mismos en modo "Bridge" y no en modo "Router", ya que esto causaría un problema de comunicación en su red y evitaría el funcionamiento normal de su servicio.

UN INTERNET
MÁS
RÁPIDO
PARA
TODO.

Para más información visite nuestra página:

www.opticofiber.com

Línea directa de Optico Fiber
787-957-6000

Soporte Técnico
787-728-9790

@opticofiber • Siganos en:

652 Calle Hipodromo, San Juan, PR 00907 | 787-728-9000