

I. INTERNET

1.1) CZY PRĘDKOŚCI W MOICO SĄ GWARANTOWANE?

Oferujemy łącze umożliwiające osiągnięcie maksymalnych prędkości w zależności od wybranego przez Ciebie pakietu internetowego, jednak gwarantowana przepustowość łącza wynosi: 50% przy usłudze KISS i 30% przy usłudze HUG.

1.2) ILE URZĄDZEŃ MOGĘ JEDNOCZEŚNIE PODŁĄCZYĆ DO MOICO?

Jeżeli posiadasz własne urządzenie (np. router skonfigurowany w trybie router), to maksymalna liczba podłączonych urządzeń jest zdefiniowana przez producenta sprzętu nawet do kilkunastu urządzeń bezprzewodowych. Zazwyczaj jednak to maksymalnie 4 urządzenia poprzez połączenie przewodowe. W przypadku braku routera, limit podłączonych jednocześnie urządzeń wynosi 1.

1.3) CO MUSZĘ ZROBIĆ PO ZMIANIE URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO (NP. ZMIENIŁEM ROUTER)?

W celu połączenia owego urządzenia z siecią MOICO, konieczna będzie rejestracja nowego adresu MAC urządzenia. Po podłączeniu nowego urządzenia przekieruje Cię do Panelu Klienta, w którym podając swój numer umowy oraz hasło, zarejestrujesz nowe urządzenie. Pamiętaj, że poprzednio zarejestrowane urządzenie zostanie automatycznie usunięte. W przypadku problemów z samodzielną rejestracją urządzenia skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta oraz przygotuj MAC adres swojego nowego urządzenia. Możesz również przekazać konsultantowi aktualnie pobierany adres IP przez nowe urządzenie.

1.4) CZY MÓJ ADRES IP JEST ADRESEM PRYWATNYM CZY PUBLICZNYM?

W większości przypadków przydzielane są prywatne adresy IP. Jeśli potrzebujesz adres publiczny, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta. Publiczny adres IP jest w cenie pakietu i nie generuje dodatkowych kosztów.

1.5) CZY PUBLICZNE ADRESY IP SĄ STAŁE?

Tak, publiczne adresy IP są stałe. Przydzielane są dynamicznie z serwera DHCP, jednakże przypisywany jest zawsze ten sam adres do danego urządzenia. W szczególnych przypadkach publiczny adres IP może ulec zmianie.

1.6) CZY MOICO BLOKUJE PORTY?

Nie blokujemy żadnych portów. Jeśli posiadasz publiczny adres IP, możesz dokonać przekierowania portów na swoim urządzeniu dostępowym i cieszyć się zdalnym dostępem do swoich zasobów w Internecie.

1.7) CO NALEŻY ZROBIĆ, GDY POJAWIĄ SIĘ PRZERWY W DOSTĘPIE DO INTERNETU PRZY POŁĄCZENIU KABLOWYM?

Jeżeli Twój komputer jest połączony za pośrednictwem routera przewodowo oraz wyjście do Internetu jest połączone kablem Ethernet i połączenie z Internetem jest co jakiś czas przerywane, to odłącz go i po chwili ponownie podłącz swój router do źródła zasilania. Uruchom ponownie komputer, wyłączając zbędne aplikacje. Jeżeli problem dalej występuje, zweryfikuj konfigurację swojego routera oraz podłącz swoje urządzenie (np. komputer) bezpośrednio do Internetu pomijając połączenie przez router i zweryfikuj działanie usługi.

1.8) INTERNET DZIAŁA BARDZO WOLNO. CO MAM ZROBIĆ?

W przypadku zaobserwowania znaczącego spadku prędkości Internetu uruchom ponownie swój router oraz komputer, wyłączając przy tym zbędne aplikacje. Następnie dokonaj pomiaru pod adresem <http://pro.speedtest.pl/>. W przypadku zaniżonych prędkości, zweryfikuj ustawienia routera oraz spróbuj dokonać ponowny test bez udziału routera (podłączając bezpośrednio komputer np. do gniazdka w ścianie). Miej również na uwadze, że miarodajny pomiar można wykonać jedynie przy bezpośrednim połączeniu komputera bez dodatkowych urządzeń pośredniczących, które mogą

wpłynąć na prędkość transmisji.

Jeżeli pomimo tego typu weryfikacji poprzez bezpośrednie połączenie kablowe problem nadal występuje, zgłoś ten problem poprzez Panel Klienta lub Biuro Obsługi Klienta.

W przypadku połączenia Wi-Fi, ze względu na mnogość czynników niezależnych od Twojej usługi, prędkość łącza bezprzewodowego jest przeważnie mniejsza od prędkości mierzonej na połączeniu kablowym (poprzez przewód Ethernetowy).

Co może spowodować zakłócenia WiFi?

- Odległość pomiędzy urządzeniem a routerem,
- Obecność innych sieci bezprzewodowych w okolicy (no. Routery sąsiadów),
- Interferencja źródeł emitujących fale radiowe o podobnej częstotliwości (np. urządzenia korzystające z Bluetooth, telefony bezprzewodowe, kuchenki mikrofalowe),
- Występowanie między routerem, a urządzeniem odbiorczym licznych przeszkód fizycznych – ściany, drzwi, okna, szafki itp..

W celu poprawy jakości połączenia bezprzewodowego zalecamy:

- Odsuń router od innych urządzeń elektronicznych i ustaw go w widocznym miejscu – tak, aby nie był zasłaniany przez inne obiekty.
- Zbliź swoje urządzenia korzystające z sieci Wi-Fi do routera.
- Zweryfikuj najlepszy kanał transmisji danych w sieci bezprzewodowej. Kanał nadawania sieci bezprzewodowej możesz zmienić poprzez panel administracyjny routera.
- Wykorzystaj pasmo 5 GHz w przypadku, gdy urządzenia mają taką możliwość i router obsługuje sieć Wi-Fi w paśmie 5GHz.

1.9) JAKI WYBRAĆ ROUTER, ABY WSPÓŁPRACOWAŁ Z SIECIĄ MOICO?

W zależności od wybranego przez Ciebie pakietu, wymagania dotyczące routerów są zmienne.

Do pakietów o przepustowości 100 oraz 1000 Mbps zalecamy wybór urządzenia pracującego w technologii xDSL posiadające port WAN RJ-45 oraz posiadające standard Wi-Fi 802.11ac, co pozwoli na szybką bezprzewodową transmisję zarówno w paśmie 2,4 GHz oraz 5 GHz. Warto rozważyć również zakup urządzenia, które posiada port WAN o przepustowości 1000 Mbps – w przypadku przejścia na wyższy pakiet, nie będzie konieczności zmiany urządzenia. Uważaj na urządzenia oferujące standard Wi-Fi 802.11ac, pokazujące przepustowości rzędu 600-1200 Mbps! W przypadku, gdy takie urządzenie posiada kablowy port WAN o przepustowości tylko 100 Mbps, transmisja do Internetu będzie zredukowana do maksymalnej przepustowości portu WAN.

1.10) MAM URZĄDZENIE ŚWIATŁOWODOWE DOSTARCZONE PRZEZ MOICO, PRACUJĄCE JAKO ROUTER. JAK MOGĘ DOKONAĆ ZMIAN W JEGO KONFIGURACJI?

Domyślny dostęp do tych urządzeń jest wyłączony, ale wszelkie ustawienia możesz zmienić zgłaszając to w naszym Biurze Obsługi Klienta! Jeśli jednak potrzebujesz dostępu do urządzenia lub chcesz je dokonać zmian w podstawowych ustawieniach tj. zmiana nazwy/hasła sieci Wi-Fi, przekierowanie portów – zgłoś taką prośbę o przyznanie dostępu w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku instalacji usługi, możesz zgłosić to od razu w trakcie wizyty naszego monterka.

1.11) CZY PROWADZICIE SPRZEDAŻ ROUTERÓW?

Nie sprzedajemy oraz nie dołączamy routerów przy zawieraniu umowy. Wyjątek stanowi oferta FTTH (połączenie w mieszkaniu zakończone światłowodem) w przypadku zakupu Pakietu Tv i Internetu oraz możliwości technicznych zainstalowania urządzenia, gdzie dołączamy urządzenie dostępowe mogące rozgłaszać sieć bezprzewodową oraz pracować jako router.

1.12) CZY MOŻLIWE JEST POSIADANIE WIĘCEJ NIŻ JEDNEGO ADRESU IP?

Tak, w MOICO możesz posiadać więcej niż jeden adres IP, a co za tym idzie, możesz mieć podłączone 2 niezależne routery. Koszt każdego dodatkowego adresu IP to 8,76 zł/miesiąc.

1.13) CZY ISTNIEJE MOŻLIWOŚĆ URUCHOMIENIA FILTRA RODZINNEGO / BLOKADY RODZICIELSKIEJ?

Niestety nie ma możliwości odgórnej blokady rodzicielskiej przy zakupie usługi. Wszelkie blokady oraz filtry możesz skonfigurować we własnym zakresie.