

¿Cómo evitar que un Switch o Router conectado al modem afecte mis servicios de IPTV e Internet?

Cuando los servicios de IPTV e Internet son provistos bajo un mismo modem (“Home Gateway”), la conectividad de ciertos equipos por parte del cliente para extender la cobertura Wifi y/o proveer mayor conectividad al servicio de Internet, tales como “Routers” y “Switches”, pueden afectar el servicio de IPTV.

Estos equipos pueden causar:

1. Pérdida esporádica de la señal de video en uno o varios decodificadores o “STBs”
2. Fallas en la funcionalidad “Full Home DVR”, afectando la capacidad de bajar grabaciones desde un STB nonDVR o hacer “buffering” al contenido en vivo, entre otras. Esto aplica cuando hay un DVR en la cuenta del cliente.

Aunque ambos tipos de equipo pueden ser utilizados, se recomienda el uso de “Routers” sobre la opción de “Switches”. Sin embargo, con el propósito de minimizar un posible impacto al servicio de IPTV, sugerimos seguir las siguientes recomendaciones.

Cuando se utiliza un “Router”:

Este equipo tiene la capacidad de extender la conectividad de aditamentos al servicio de Internet y en muchos casos provee conectividad Wifi, extendiendo la cobertura inalámbrica en lugares donde la señal del modem no necesariamente llega.

Beneficios que provee la utilización de un Router:

1. Mayor control de la configuración de la red local del cliente cuando incluye capacidad inalámbrica (Wifi):
 - a. Control de la configuración del servicio inalámbrico en el Router.
 - b. Control del nivel de seguridad del servicio inalámbrico.
2. Control de acceso para el servicio de internet.

3. Monitorización de los equipos conectados al Router.

A continuación, algunas consideraciones especiales cuando utilice un Router (según las funciones que provea la versión del equipo seleccionado por el cliente):

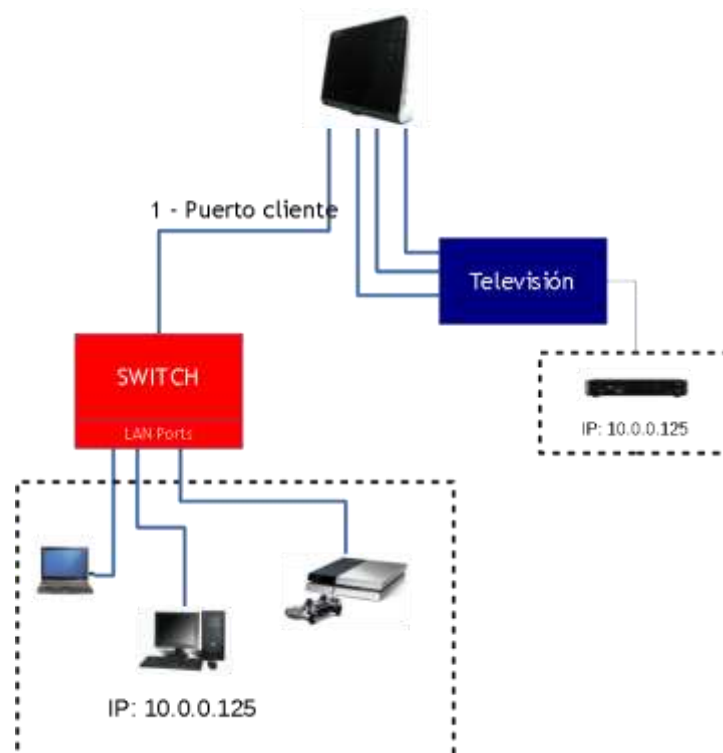
1. Siempre conecte el Router directamente a un puerto Ethernet del modem (puerto de color amarillo). Nunca lo conecte a cualquier otro aditamento provisto para la conexión de STBs.
2. Si el Router tiene la capacidad de respaldar el manejo de señales “Multicast”, es importante que se asegure de que la opción de “filtrar el Multicast” esté debidamente habilitada en el mismo. “Multicast” es el formato que utiliza la señal de video que se va a transmitir desde el modem a los diferentes STBs de IPTV. Si esta opción de filtrado no está debidamente habilitada en el Router, la transmisión de señales “Multicast” se puede interrumpir esporádicamente causando pérdida de video en uno o varios STBs. Cuando esta condición ocurre, se recomienda **reiniciar el modem (apagar y encender) para que restablezca sus funciones regulares**. Las interrupciones esporádicas en la señal de video pueden continuar hasta que se atienda la condición de conflicto creada por el Router.



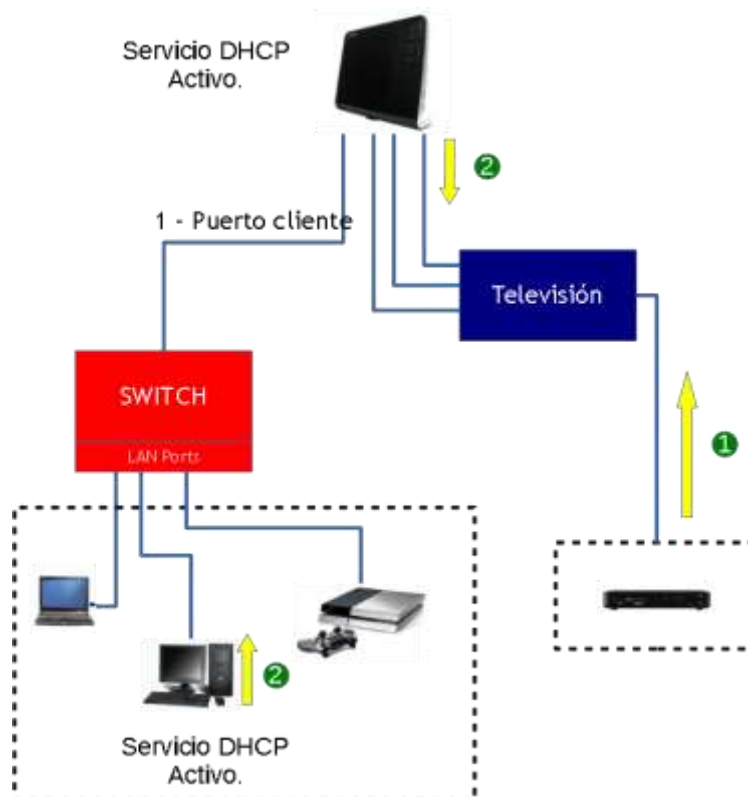
Cuando se utiliza un “Switch”:

El “Switch” provee para la conectividad de dispositivos adicionales que permiten acceder el servicio de Internet, ya sea por limitación en la disponibilidad de puertos en el modem o por la necesidad de proveer acceso en otras localidades del hogar. Sin embargo, ciertas funciones inherentes de este tipo de dispositivo pueden entrar en conflicto con funciones similares que deben ser ejecutadas a nivel del modem, afectando la estabilidad de los servicios que se transmiten a través de la red local. Entre los posibles conflictos se destacan los siguientes:

- Conflicto en la asignación de IPs: A nivel de la red local, es el modem quien tiene la responsabilidad de asignar un IP a cada dispositivo que se conecte a esta. Si se asigna de forma manual el mismo IP a otro aditamento, se crea automáticamente un conflicto en la transmisión de contenido a cada uno de estos aditamentos. Ejemplo: En la siguiente ilustración se muestra la asignación por parte del modem del IP [10.0.0.125] a un STB. Simultáneamente, el usuario configura en su computadora el mismo IP de forma manual, causando un conflicto de IP. Este conflicto va a provocar afectación de servicio en los dos dispositivos que comparten el mismo IP.



- Conflicto servicios DHCP (“Dynamic Host Control Protocol”): Esta es otra de las funciones que deben ser administradas desde el modem. Cuando se conecta un Switch a la red con la funcionalidad de DHCP habilitada, ambos dispositivos ejecutarán la misma función, provocando conflictos dentro de la red local. Bajo este escenario, cuando el STB solicita un IP, este pudiera ser suministrado tanto por el modem como por el Switch. Si fuera asignado por el Switch en lugar del modem, el STB pudiera quedar desasociado del resto de los STBs, afectando la señal de video y las funcionalidades del servicio.



Consideraciones especiales cuando utilice un Switch (según las funciones que este provea):

1. Siempre conecte el Switch directamente a un puerto Ethernet del modem (puerto de color amarillo). Nunca lo conecte a cualquier otro aditamento provisto para la conexión de STBs.

2. Asegure inhabilitar en el Switch la funcionalidad de DHCP (“Dynamic Host Control Protocol”).

Estas consideraciones minimizan conflictos potenciales entre los servicios de Internet e IPTV en las siguientes áreas:

1. Conflictos de IPs asignados a los diferentes dispositivos conectados al modem.
2. Conflictos de servicios de DHCP (“Dynamic Host Control Protocol”). Este es el servicio que asigna IPs a los diferentes dispositivos.
3. Conexión de dispositivos no autorizados a los equipos relacionados al servicio de IPTV.
4. Tormentas de broadcast en la red local del cliente.

Importante: Si estas recomendaciones no se siguen, se corre el riesgo de experimentar interrupciones esporádicas en la señal de video a uno o varios STBs, según la configuración de cada cliente. Estas interrupciones también pueden afectar el servicio de Internet. En la medida que estos asuntos no sean debidamente atendidos por parte del cliente, el personal técnico de Claro estaría impedido de solucionar los problemas de afectación de servicio, según descritos, que estos equipos puedan causar. Esto porque la afectación de servicio no estaría relacionada al funcionamiento de los servicios de IPTV o Internet, sino a los conflictos creados por la conexión indebida de otros aditamentos por parte del cliente en su red local.

Si necesita asistencia técnica, llame al **1-866-375-3375**. Nuestros representantes le ayudaran a identificar y solucionar cualquier asunto técnico relacionado con sus servicios de Claro IPTV e Internet.