

Guia per a la solució de problemes de connexió a la xarxa sense fils de la UAB

Aquesta és una guia per ajudar a solucionar els problemes més habituals que se'ns presenten a l'hora de connectar-nos a la xarxa Wifi de la UAB.

1 Introducció

En general l'equipament de xarxa sense fils és molt fiable així que la gran majoria dels problemes de connexió que ens puguem trobar estaran relacionats amb la configuració i no amb una avaria de l'equip o de la xarxa. Amb aquesta premissa, farem un repàs als problemes més comuns que ens podem trobar.

Tota la informació sobre aquest servei podem consultar-la a <http://www.uab.cat/si/> i en concret a les pestanyes que hi ha a <http://www.uab.es/servlet/Satellite/Des-del-campus/connexio-sense-fils-1096478602511.html>.

2 Solució de problemes generals

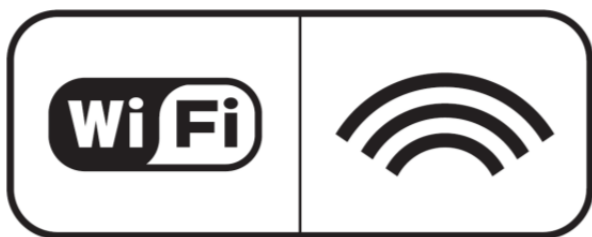
Els problemes de connexió s'han d'emmarcar en algun dels supòsits següents. Podeu anar directament al supòsit que s'ajusta millor al vostre problema.

2.1. Si és la primera vegada que intentem connectar:

Cal llegir la informació del servei que trobarem als llocs indicats anteriorment i seguir les instruccions de configuració relatives al dispositiu amb el que volem connectar.

En el mateix enllaç web trobarem informació dels llocs on hi ha cobertura Wifi que, bàsicament, seran les zones comunes com els halls de les facultats, bars, biblioteques i sales d'estudi.

Normalment, als espais destinats a l'accés WiFi trobarem el logo:



Aneu a aquests espais sempre que us sigui possible.

Amb l'equip configurat hem d'anar a una zona amb bona cobertura Wifi i validar que hem fet bé la configuració.

A mode de resum, les formes d'accés són dues:

- eduroam: relativament difícil de configurar però només s'ha de fer un cop i serveix per la UAB i la resta d'institucions adherides a aquesta iniciativa.
- Portal captiu: fàcil de configurar però requereix validació cada vegada que connectem.

2.2. Si ja hem connectat altres vegades però ara no funciona:

Dels supòsits següents, aneu al que s'adapta millor a la vostra situació.

2.2.1 És el primer cop que ho provem des d'aquest lloc:

Ens hem d'assegurar que el lloc des del que estem provant de connectar-nos té bona cobertura.

Finestres, parets, mobles, telèfons sense fils, objectes de metall i tot tipus d'altres obstacles temporals o permanents poden afectar la intensitat del senyal (un estudi va trobar que els forns microones poden degradar el rendiment de la connexió fins a un 64% i les càmeres de vídeo i telèfons analògics sense fils poden degradar la comunicació fins a arribar a la manca de connexió).

A la URL <http://www.uab.es/servlet/Satellite/des-del-campus/connexio-sense-fils/planols-de-cobertura-1096479276054.html> podem mirar de localitzar el plànol de la zona on estem i verificar si ens trobem en un espai amb cobertura acceptable. Normalment els llocs marcats amb cobertura marginal no serviran per accedir a internet amb normalitat. Si ens trobem en aquesta situació, ens hem de moure a una zona on la cobertura sigui millor. Pot ser una zona que surti al plànol amb bona cobertura o un espai que estigui senyalitzat amb el símbol de la xarxa Wifi que indicàvem al punt 2.1. Aneu als espais senyalitzats sempre que us sigui possible.

2.2.2 En aquest lloc m'ha funcionat altres vegades però avui no em funciona:

Si podeu, mireu primer si només es problema vostre o també afecta a altres persones. Mireu amb un altre dispositiu o demaneu a un company si tampoc li funciona. Si no podeu fer aquesta prova, passeu al punt 2.2.2.1.

2.2.2.1 Si ningú no pot connectar:

Potser és un problema puntual. Els punts d'accés estan monitoritzats i, quan es detecta un mal funcionament, es reinicien o es canvien.

Fins que quedi solucionat podem desplaçar-nos a un altre lloc o, si habitualment hem de connectar des d'aquest lloc, obrirem una incidència al CAS (cas@uab.cat o 93 581 2100).

2.2.2.2 Si li funciona a altres persones en el mateix lloc però no funciona amb el vostre dispositiu:

No tots els equips tenen la mateixa sensibilitat en les antenes però si hi ha persones que els funciona probablement el problema serà del vostre equip i hem de revisar la seva configuració de la WiFi.

A partir d'aquí, veurem els aspectes de configuració del vostre dispositiu que hem de revisar per garantir la connexió. Les següents indicacions són aproximatives ja que aquests aspectes van molt lligats amb el model, idioma de treball, sistema operatiu i versió del equip a connectar i és impossible contemplar totes les variants.

3. Solució de problemes de configuració de la Wifi del vostre equip

Seguiu els passos següents per validar la configuració del vostre equip.

3.1 Verificar que l'adaptador Wifi està activat:

Abans d'entrar en la configuració de la xarxa, cal verificar que l'adaptador Wifi està connectat. Busquem un interruptor o tecla de funció especial en l'ordinador o dispositiu mòbil que pugui estar desactivat.

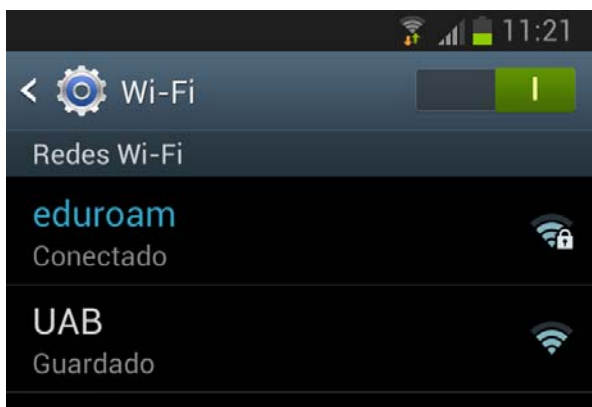
De vegades, el sistema pot desactivar l'adaptador Wifi en cas de bateria baixa.

Si estem fent servir un adaptador de xarxa USB hem d'assegurar-nos que està connectat correctament.

En telèfons o tauletes, hem de comprovar que la xarxa sense fils està activada en la configuració general.

3.2 Verificar que detectem la xarxa Wifi de la UAB:

A la UAB tenim dues xarxes Wifi (SSID) propagades per tot el campus: UAB i eduroam. El nostre equip les ha de detectar i ens ha de mostrar els dos identificadors amb bona senyal (un nivell de senyal òptim seria, com a mínim de dues ratlles):



Si estem dintre de la zona de cobertura i el nivell de senyal és òptim, el pas següent serà seleccionar l'identificador de xarxa on volem connectar. Si amb la xarxa activa, no veieu cap d'aquestes dues xarxes o les detecteu amb el senyal flux, aneu al punt 2.2.

El procediment de connexió a UAB o eduroam és diferent. UAB requereix passar per un portal captiu per poder accedir a la xarxa i ens permet fer una connexió amb el nostre niu i paraula de pas o com a convidat. eduroam requereix una configuració prèvia que ens permetrà la connexió automàtica amb niu i paraula de pas i mai com a usuari convidat. Les guies per aquesta configuració prèvia les trobem a l'enllaç que hem donat al principi del document.

3.3 Després de seleccionar UAB o eduroam:

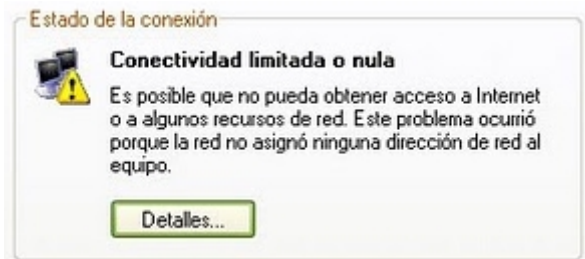
Cal confirmar que hem rebut una adreça ip de la xarxa Wifi. Les adreces IP de la xarxa Wifi són totes del tipus 10.109.X.Y. Si tenim una adreça correcta, en el moment d'obrir el navegador, comprovarem que tenim accés a la xarxa en cas de connectar a eduroam o ens apareixerà el portal captiu en cas de connectar a UAB.

Si tenim una adreça IP d'un altre rang (típicament 192.168.0.x) ens la pot haver donat un punt d'accés no oficial de la UAB o tenir-la fixada manualment (adreça estàtica). En qualsevol dels casos no podrem accedir a la xarxa.

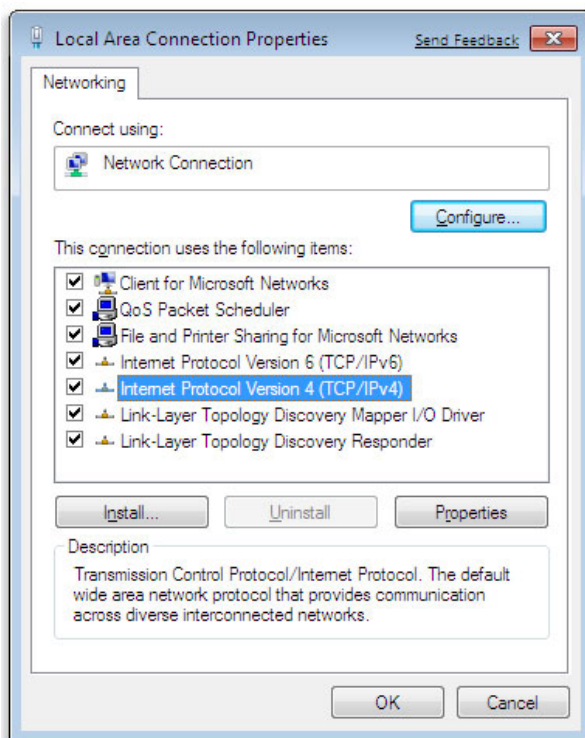
Si no rebem una adreça IP correcta, segurament la icona de nivell de senyal Wifi ens mostrarà alguna cosa com:

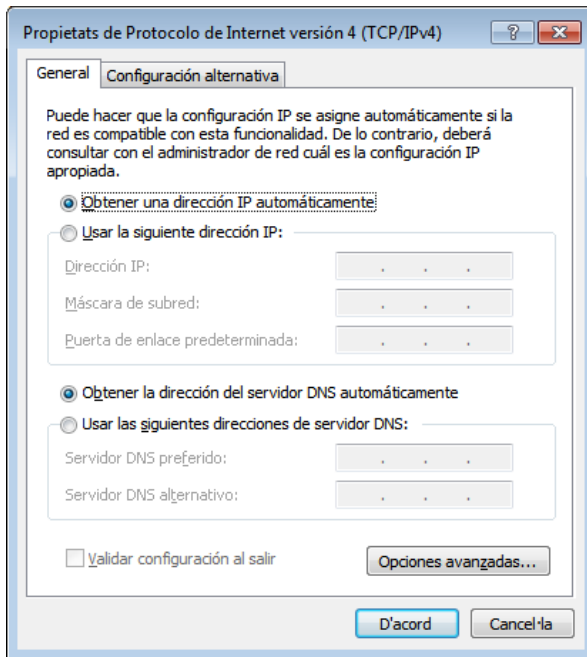


O un missatge tipus "Connectivitat limitada o nul·la"



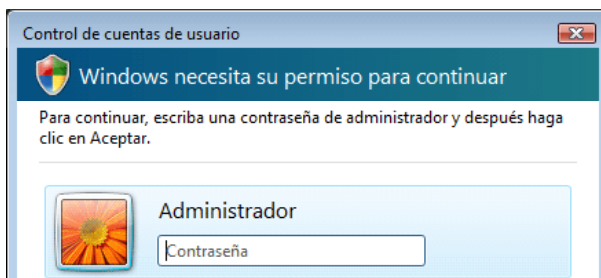
En aquest cas hem de revisar la configuració de l'adaptador de xarxa sense fils i, dintre d'aquest, el protocol IPv4, verificant que tant l'obtenció de l'adreça IP com el DNS està en mode automàtic. Si no és així, hem de marcar aquesta opció. Les pantalles de configuració per Windows són aquestes:






Arribarem a aquestes pantalles de configuració de diferents maneres en funció de la versió de Windows que tinguem.


Durant el procés de configuració, es possible que ens demani confirmació de l'operació que volem fer o la paraula clau de l'administrador per continuar.



Windows XP:


Botó Inici  | Tauler de control | Connexions de Xarxa | botó de la dreta sobre "Connexió xarxa Wireless" i Propietats

Windows Vista:

Botó Inici  | Tauler de control | Xarxa i Internet | Centre de xarxes i de recursos compartits | Manegar connexions de xarxa

Botó de la dreta sobre la connexió de xarxa sense fils i Propietats.

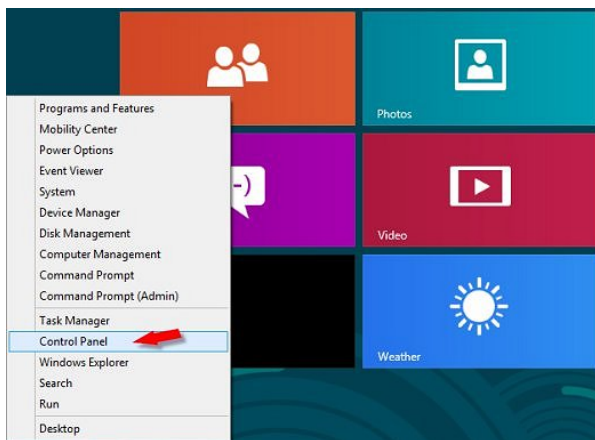
Windows 7:

Botó Inicia  | Tauler de control | Xarxa i Internet | Centre de xarxes i de recursos compartits | Canviar la configuració de l'adaptador

Botó de la dreta sobre la connexió de xarxa sense fils i Propietats.

Windows 8:

Moure el ratolí a la cantonada inferior esquerra de la pantalla. Clic amb el botó de la dreta i seleccionar Tauler de control:



Seleccionar Xarxa i Internet | Centre de xarxes i de recursos compartits | Canviar la configuració de l'adaptador

Botó de la dreta sobre la connexió de xarxa sense fils i Propietats.

3.4 Portal Captiu:

Si esteu connectats a la xarxa UAB però no teniu accés al correu o altres programes que fan servir la connexió a internet, comproveu primer que us hageu validat al portal. Per fer-ho obriu el navegador i seleccioneu anar a qualsevol adreça web. Heu de veure el portal captiu que es mostra a continuació. Al portal valideu-vos com a usuari autènticat o convidat.



Universitat Autònoma de Barcelona

Portal WiFi

Usuari

Contrasenya

Accés convidat / Guest access

LOGIN

Xarxa Informàtica de la Universitat Autònoma de Barcelona

Accés restringit a tasques de recerca, docència i transferència de coneixement de la pròpia institució. L'accés a aquest servei comporta l'acceptació de les polítiques i normatives de la UAB. Amb caràcter ordinari s'enregistra l'activitat generada per aquesta connexió.

Access restricted to research, education and knowledge transfer driven by UAB. Login in this service implies acceptance of the UAB policies and regulations. Activity generated on this session will be logged.

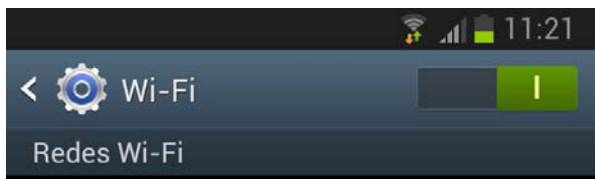
Acceso restringido a tareas de investigación, docencia y transferencia de conocimiento de la propia institución. El acceso a este servicio comporta la aceptación de las políticas y normativas de la UAB. Con carácter ordinario se registra la actividad generada por esta conexión.

Fins que no faci aquesta validació la connexió no serà operativa. En alguns dispositius, mentre no hem validat, ens apareix un símbol a la barra d'indicadors com aquest:



Si heu seleccionat eduroam i heu rebut una adreça IP correcta, heu de poder navegar a qualsevol adreça web.

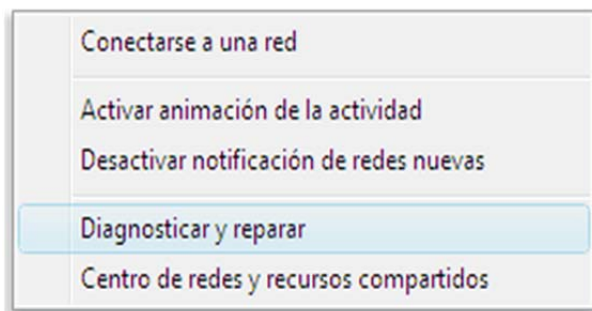
En el cas d'eduroam, si la connexió ha funcionat en altres ocasions i, en aquest moment no connecta, és important desconnectar i tornar a connectar la interfície de Wifi. Moltes vegades la connexió es fa correctament després de fer aquesta operació.



3.5 Altres consideracions:

Actualitzar els controladors de la targeta de xarxa sense fils i el sistema operatiu des de Windows Update si és una màquina Windows, o des del gestor d'aplicacions del dispositiu mòbil (Apple Store o Play Store d'Android)

Si el sistema ens dona l'opció, deixar que el propi equip intenti reparar la connexió. Windows pot intentar reparar problemes de connexió sense fils o proposar possibles solucions. En aquest cas, faci clic en la icona de xarxa en la barra d'estat i seleccioni "Reparar" (Windows XP) o "Diagnosticar y reparar" (Vista / Windows 7).



Si el vostre equip estava connectat a la Wifi de casa vostra i no l'heu desconnectat abans de venir a la universitat, pot quedar en un estat inestable. Si us dóna problemes, es millor que desconnecteu abans de sortir de casa i no connecteu a la UAB fins que estigieu en un espai amb bona cobertura.