

preguntas frecuentes

¿cómo resolver incidencias y/o consultas?.....	3
¿qué es el PIN?.....	3
¿qué es el código PUK? ¿para qué sirve?	3
¿cómo saber el número de teléfono de la tarjeta SIM?	3
¿qué es un dispositivo de acceso móvil a internet?	4
¿qué es 3G+?.....	4
¿qué velocidades pueden alcanzarse en la transferencia de datos?	4
¿qué es un APN? ¿para qué sirve?	4
¿cómo modificar el APN?.....	5
¿qué cantidad de datos engloba un GigaByte?	5
¿cómo saber la cantidad de datos que se ha transferido?.....	5
¿es posible hacer que la tarjeta de datos de Internet Everywhere Pro trabaje únicamente con alguna de las tecnologías de red móvil Orange (3G+, 3G o GPRS)?.....	5
¿qué hacer si no puede cambiar el modo de red de 3G a GPRS o viceversa?.....	5
¿qué ocurre si la tarjeta SIM no está correctamente introducida en la tarjeta de datos u otro dispositivo?...6	6
¿por qué aparecen mensajes referentes a la tarjeta SIM?	6
¿por qué el portátil no reconoce la tarjeta de datos o el módem USB?	6
¿qué hacer si al insertar el dispositivo por primera vez el programa de instalación no se inicia de forma automática?	6
¿sobre qué sistemas operativos funciona Internet Everywhere Pro?	7
¿cuáles son los mínimos requerimientos de sistema necesarios para que Internet Everywhere Pro funcione?	7
¿qué hacer si, durante la instalación, Windows notifica que no puede encontrar el fichero msircom.sys? ...8	8
¿qué hacer si el icono de Internet Everywhere Pro no está disponible en el escritorio tras su instalación? ...8	8
¿cómo desinstalar la aplicación Internet Everywhere Pro?	8
¿qué hacer si no consigue conectarse correctamente a internet a través de una conexión móvil (Internet 3G+)?	8
¿qué hacer si al intentar conectarse a internet se le indica el error “No hay ningún acceso disponible”?.....9	9
¿qué hacer si al intentar conectarse a internet se le indica el error 619?	9
¿qué hacer si se conecta correctamente a internet pero no es capaz de abrir ninguna página?.....9	9
¿puede el PC entrar en modo de ahorro de energía si se tiene insertada la tarjeta de datos o el módem USB?.....	10
¿en qué consiste la aplicación Mensajes?	10
¿puedo introducir todos mis contactos telefónicos en el software Internet Everywhere Pro para usarlos en el envío de mensajes sin tener que teclearlos uno a uno?.....	10
¿puede el software de la aplicación de mensajes reconocer las carpetas, grupos y listas de mailing de Outlook Express?.....	10
¿qué hacer si no es posible enviar o recibir mensajes con Internet Everywhere Pro?	10
¿qué es una red WIFI?	10
¿qué es un SSID?	11
¿qué es una llave de seguridad WEP?.....	11
¿qué es un punto de acceso (hotspot)?	11
¿qué es una VPN?	11
¿cómo acceder a la red corporativa?	11
¿qué hacer si no consigo acceder a mi intranet corporativa?.....	11
¿qué hacer si se pierde conexión de red mientras se sincroniza con Outlook?	11
¿por qué Outlook bloquea el PC?	12
¿en qué países puede utilizar el servicio Internet Everywhere Pro ?	12

¿cómo resolver incidencias y/o consultas?

Además de estas **preguntas frecuentes**, puede obtener información adicional de las siguientes maneras:

1. Remitiéndose a nuestra web www.orange.es/empresas para ver más información del producto.
2. Llamando al **1414**, nuestro servicio gratuito de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas
3. Contactando con el administrador IT de su empresa.

¿qué es el PIN?

El PIN, o Número de Identificación Personal, es un código de entre 4 y 8 dígitos que protege su tarjeta SIM frente a un uso no autorizado.

Este código PIN viene por defecto activado cuando usted recibe su tarjeta SIM, aunque usted puede desactivarlo si así lo desea. Recomendamos sin embargo que se mantenga activado, por motivos de seguridad.

Si cuando reciba su tarjeta SIM no viene acompañada de su código PIN correspondiente, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas para que le proporcionen uno.

¿qué es el código PUK? ¿para qué sirve?

El PUK, o Clave de Desbloqueo Personal, es un código que permite modificar un código PIN cuando éste se ha bloqueado (esto ocurre cuando se introduce 3 veces incorrectamente el código PIN).

Si **Internet Everywhere Pro** requiere la inserción del código PUK, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas para obtener más ayuda.

No intente adivinar el código PUK de su tarjeta SIM, ya que en caso de que se introduzca de forma incorrecta 10 veces consecutivas, la SIM quedará bloqueada de forma permanente y será necesario sustituirla por una nueva.

¿cómo saber el número de teléfono de la tarjeta SIM?

Al contratar su línea de datos Orange, en el contrato figura el número de teléfono asignado a su nueva línea.

Otra forma muy sencilla para saber cuál es el número de teléfono de la tarjeta SIM que está utilizando es enviar un mensaje de texto desde el ordenador portátil a un teléfono móvil.

¿qué es un dispositivo de acceso móvil a internet?

Un dispositivo de acceso móvil a internet es un elemento que, conectado a su ordenador le permite acceder a internet a través de una red de datos, como por ejemplo, la red 3G+ de Orange.

Hay dos tipos de dispositivos de acceso móvil a internet: los módems y las tarjetas de datos. Hoy los módems suelen ser todos de tipo módem externo USB, y las tarjetas de datos pueden ser de tipo tarjeta PCMCIA o de tipo tarjeta PCI Express Card 34. Ambos tipos le servirán para conectar su ordenador a la red 3G+ de Orange y así poder navegar por internet y acceder a su correo electrónico. Si tiene dudas sobre qué tipo de dispositivo se adapta mejor a sus necesidades de conexión, por favor consulte con nuestro servicio gratuito de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.

¿qué es 3G+?

3G+, también denominado HSPA (High Speed Packet Access) es la nueva generación de telefonía móvil resultado de la optimización de la tecnología 3G/UMTS.

3G+ permite alcanzar altas velocidades en la transmisión de datos de forma que proporciona banda ancha en movilidad. Bajo el nombre de 3G+, se encuentran la tecnología *HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)* que permite la recepción de datos a alta velocidad, y la tecnología *HSUPA (High Speed Uplink Packet Access)*, que optimiza no sólo la recepción (descarga) de datos, sino que también obtienen un elevado ancho de banda de emisión (subida) de datos.

¿qué velocidades pueden alcanzarse en la transferencia de datos?

1. **3G+:** dependiendo del dispositivo de acceso y de la disponibilidad de red Orange, 3G+ le permite alcanzar velocidades de hasta 3.6 en recepción (HSDPA y HSUPA) y hasta 2Mbps en emisión (HSUPA)
2. **3G:** velocidades máximas de hasta 384Kbps en recepción y 64Kbps en emisión.
3. **GPRS:** velocidades máximas de hasta 53.6Kbps en recepción y 26.8Kbps en emisión.

¿qué es un APN? ¿para qué sirve?

El APN, o Nombre del Punto de Acceso, es el punto de salida desde la red Orange con tecnología 3G+/3G/GPRS hacia la red pública internet o hacia un gateway privado, y es necesario para poder conectarse vía 3G+, 3G o GPRS a internet o a una red corporativa.

Así, el APN indica el punto por el cual se encamina la llamada del usuario final para salir a la red Orange (3G+, 3G o GPRS).

Si usted necesita utilizar un APN privado, póngase en contacto con nosotros y contrate nuestro servicio Intranet.

¿cómo modificar el APN?

Si ha contratado nuestro servicio Intranet, deberá añadir una conexión móvil Intranet 3G+ en la cual especificará el APN que va a utilizar. Añada una conexión desde Opciones de Configuración y modifique el APN de la conexión creada en la opción del menú de configuración Conexión/Conexión Móvil/Intranet 3G+.

¿qué cantidad de datos engloba un GigaByte?

Un 1 GB de información supone aproximadamente:

- recibir 100.000 e-mails sin documentos adjuntos.
- 10.000 documentos de Word.
- descargar 2.500 documentos pdf.
- visitar 7.000 páginas web.
- 5.000 e-mail sin documento adjunto
+ 70h. de navegación
+ descarga de 35 canciones y 100 fotos.

¿cómo saber la cantidad de datos que se ha transferido?

Seleccione la opción **Consumo** dentro del desplegable **Opciones de Configuración** de su ventana principal de **Internet Everywhere Pro** para ver la información de la cantidad de datos transferidos en sus conexiones recientes 3G+/3G/GPRS.

El volumen de datos enviado y recibido se agrupa de acuerdo a la conexión utilizada (móvil, WIFI Orange, WIFI Privado, ADSL, etc.). Así, para ver la información de un tipo de conexión, pulse directamente sobre dicha conexión dentro de **Consumo**.

¿es posible hacer que la tarjeta de datos de Internet Everywhere Pro trabaje únicamente con alguna de las tecnologías de red móvil Orange (3G+, 3G o GPRS)?

Sí, es posible, aunque con algunas particularidades. Se puede elegir entre utilizar sólo la red GPRS o utilizar las redes de alta velocidad (3G+ y 3G), no pudiendo elegir únicamente el acceso a 3G o a 3G+.

Para ello, en **Configuración Avanzada/Configuración Móvil/Conexión vía 3G+/3G/GPRS**, seleccione la opción que le interese del listado que se muestra.

¿qué hacer si no puede cambiar el modo de red de 3G a GPRS o viceversa?

Compruebe que ha introducido correctamente la tarjeta SIM en el módem. Por favor, tenga en cuenta que no puede cambiar el modo de red si ya está conectado a internet, es decir, debe desconectarse previamente para poder cambiar el modo de red.

Si el problema persiste, puede ponerse en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.

¿qué ocurre si la tarjeta SIM no está correctamente introducida en la tarjeta de datos u otro dispositivo?

Si no hay una tarjeta SIM o si ésta no está correctamente introducida en la tarjeta de datos o dispositivo móvil, usted no podrá conectarse a la red Orange y, por tanto, no podrá utilizar ninguna de las funcionalidades del software **Internet Everywhere Pro**.

¿por qué aparecen mensajes referentes a la tarjeta SIM?

Si su tarjeta de datos está generando mensajes de error relacionados con la tarjeta SIM, siga las siguientes indicaciones:

1. Compruebe que la tarjeta SIM que está utilizando es de Orange.
2. Verifique que la tarjeta SIM está previamente registrada en la red Orange. Para ello, póngase en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.
3. Asegúrese de haber introducido correctamente la tarjeta SIM dentro del módem USB o la tarjeta de datos. Encontrará un dibujo en el dispositivo que le indicará la orientación correcta de la SIM.
4. Compruebe que la tarjeta de datos o el dispositivo elegido ha sido insertado correctamente en su ordenador portátil.
5. Vuelva a introducir el PIN de la tarjeta SIM en el caso de que haya sido incorrectamente introducido.

¿por qué el portátil no reconoce la tarjeta de datos o el módem USB?

1. Compruebe que hay una tarjeta SIM insertada correctamente en el dispositivo.
2. Compruebe que la tarjeta de datos o el módem USB se ha insertado correctamente en su ordenador.
3. Reinicie el ordenador portátil con la tarjeta de datos insertada o el módem USB conectado.
4. Verifique que la tarjeta SIM está previamente activada en el servicio, es decir, que ha contratado previamente una tarifa de navegación. Para ello, puede llamar a nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.

¿qué hacer si al insertar el dispositivo por primera vez el programa de instalación no se inicia de forma automática?

Por favor, pruebe a conectar el módem en otro puerto. Compruebe que no tenga ya el dispositivo instalado, si es así,

1. desinstálelo (Seleccione Inicio/Programas/Internet Everywhere Pro/Desinstalar Internet Everywhere Pro y la aplicación será eliminada de su ordenador portátil).
2. desconecte el dispositivo de forma segura y reinicie el equipo.
3. Seguidamente, conecte el dispositivo para iniciar de nuevo la instalación.

Si la instalación continúa sin iniciarse, deberá lanzarla de forma manual.

Para ello, vaya a inicio → ejecutar y escriba X:\autoruncardetector.exe, donde X será la letra que le asignó Windows al dispositivo. Esta letra podrá consultarla en “Mi PC” ya que el dispositivo aparecerá como una unidad de almacenamiento masivo.

¿sobre qué sistemas operativos funciona Internet Everywhere Pro?

Internet Everywhere Pro funciona correctamente sobre los sistemas operativos Microsoft® Windows® utilizados más comunmente sobre ordenadores portátiles:

- Microsoft Windows® XP Service Pack 1, 2 y 3
- Microsoft Windows® 2000 Service Pack 4
- Microsoft Windows® XP Tablet Edition Service Pack 2
- Microsoft Windows® Vista 32 bits
- Mac OS X 10.3, X 10.4 o X 10.5

¿cuáles son los mínimos requerimientos de sistema necesarios para que Internet Everywhere Pro funcione?

Internet Everywhere Pro requiere sobre Windows® XP, Windows® 2000 o Windows® XP Tablet Edition, al menos:

- Procesador Pentium III o equivalente
- Memoria RAM de 128 MB
- Mínimo Espacio en Disco de 1 GB (el tamaño máximo de la aplicación es 150 MB).

Sobre Windows Vista, al menos:

- Procesador Pentium IV o equivalente
- Memoria RAM de 1 GB
- Mínimo Espacio en Disco de 1 GB (el tamaño máximo de la aplicación es 150 MB).

Sobre Mac OS, al menos:

- Mínimo Espacio en Disco de 30MB

Además, dependiendo del dispositivo de conexión a la red móvil Orange del que usted disponga, es posible que necesite:

- Puerto USB 2.0 si su dispositivo de acceso móvil a internet es un módem externo USB.
- Ranura para tarjeta PCMCIA Tipo II con interfaz cardbus si su dispositivo de acceso móvil a internet es una tarjeta PCMCIA.
- Ranura para tarjeta Express Card 34 si su dispositivo de acceso móvil a internet es una tarjeta PCI Express Card 34.

¿qué hacer si, durante la instalación, Windows notifica que no puede encontrar el fichero msircom.sys?

Este mensaje de error aparece cuando la instalación de Windows está fuera de fecha. Si obtiene dicha notificación, cierre del software e instale las últimas actualizaciones disponibles.

Se recomienda instalar el Windows XP service pack 2 para Windows 2000, o el SP2 para Windows XP, disponibles todos ellos en

<http://windowsupdate.microsoft.com>.

Una vez haya realizado la actualización necesaria, reinstale el software **Internet Everywhere Pro**.

¿qué hacer si el icono de Internet Everywhere Pro no está disponible en el escritorio tras su instalación?

Compruebe que el software **Internet Everywhere Pro** aparece en el listado de Programas de Microsoft Windows. Cuando lo encuentre, cree un acceso directo del mismo en el escritorio de su ordenador.

¿cómo desinstalar la aplicación Internet Everywhere Pro?

Seleccione **Inicio/Programas/Internet Everywhere Pro/Desinstalar Internet Everywhere Pro** y la aplicación será eliminada de su ordenador portátil.

Si lo prefiere, también puede desinstalar el programa mediante la opción Agregar o Quitar Programas a través del Panel de Control.

¿qué hacer si no consigue conectarse correctamente a internet a través de una conexión móvil (Internet 3G+)?

Cuando se instala un nuevo dispositivo o una nueva tarjeta de datos, Windows suele requerir unos segundos para finalizar completamente la operación. Por ello, si intenta lanzar el programa durante este periodo, puede tener problemas de conexión.

En este caso, se recomienda esperar unos segundos y comprobar entonces que su terminal ha sido reconocido consultando los menús de configuración.

Normalmente tendrá que reiniciar su PC.

Siga los siguientes pasos, si el problema persiste:

1. Compruebe que tiene cobertura: en el selector desplegable aparece el nombre de conexión (Internet 3G+) y de la red (Orange ES si está en España).

Tendrá cobertura si el indicador de nivel muestra alguna barra. Recuerde que se necesitan mínimo dos barras de cobertura para garantizar una conexión a internet operativa.

2. Si no hay cobertura o la conexión Internet 3G+ no aparece en el listado de conexiones del selector de conexión de la ventana principal, compruebe que ha introducido correctamente su tarjeta SIM y que ésta se encuentra activada en Orange (puede probarla en su teléfono móvil para asegurarse de que se conecta a la red).
3. En cualquier caso, si no es posible establecer la conexión a internet, anote cualquier mensaje de error que le aparezca y póngase en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas. Compruebe que tiene cobertura: en el selector desplegable aparece el nombre de conexión (Internet 3G+) y de la red (Orange ES si está en España). Tendrá cobertura si el indicador de nivel muestra alguna barra.

¿qué hacer si al intentar conectarse a internet se le indica el error “No hay ningún acceso disponible”?

Por favor, compruebe que ha introducido correctamente la tarjeta SIM en su módem USB o tarjeta de datos.

Vuelva a introducir el PIN de la tarjeta SIM en el caso de que haya sido incorrectamente introducido o no se haya reconocido.

Verifique que el módem esté registrado en la red Orange.

Reinicie el equipo para que la tarjeta SIM vuelva a registrarse en la red.

Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.

¿qué hacer si al intentar conectarse a internet se le indica el error 619?

Por favor, realice las comprobaciones indicadas en el punto anterior y alterne el modo de red entre GPRS y 3G e intente de nuevo la conexión.

Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.

¿qué hacer si se conecta correctamente a internet pero no es capaz de abrir ninguna página?

Por favor, compruebe que no tiene seleccionado el uso de un proxy para conectar. Verifique las reglas del cortafuegos de Windows y del antivirus.

Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas.

¿puede el PC entrar en modo de ahorro de energía si se tiene insertada la tarjeta de datos o el módem USB?

Sí, sin ningún problema. En la ventana de configuración avanzada, opción **preferencias**, se le ofrece la posibilidad de decidir si, cuando su PC portátil entre en modo de Espera o Hibernación, se mantiene la conexión de datos en curso, si se cierra la conexión o incluso si se impide al ordenador entrar en modo de Espera o Hibernación.

¿en qué consiste la aplicación Mensajes?

La aplicación Mensajes es una funcionalidad que le permite enviar y recibir mensajes de texto (SMS), con origen o destino a cualquier usuario de telefonía móvil.

Para acceder a este servicio, pulse el botón **mensajes**.

Si envía un mensaje con más de 160 caracteres, éste quedará dividido en 2 o más mensajes, que se le tarificarán de forma independiente de acuerdo con la correspondiente tarifa que tenga contratada. La aplicación le indica cuántos mensajes corresponden al mensaje que está escribiendo.

¿puedo introducir todos mis contactos telefónicos en el software Internet Everywhere Pro para usarlos en el envío de mensajes sin tener que teclearlos uno a uno?

Sí, desde la opción **Menú** del software **Internet Everywhere Pro** pulse en **Importar contactos** desde la tarjeta SIM.

¿puede el software de la aplicación de mensajes reconocer las carpetas, grupos y listas de mailing de Outlook Express?

El software para mensajes sí permite usar todos sus contactos de Outlook, sin embargo no reconoce la sincronización de archivos de Outlook, grupos o listas de mailing de Outlook Express hasta la fecha.

¿qué hacer si no es posible enviar o recibir mensajes con Internet Everywhere Pro?

1. Compruebe que posee cobertura de red 3G+/3G/GPRS.
2. Verifique que su bandeja de entrada no está completa.
3. Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para autónomos y empresas

¿qué es una red WIFI?

Es una red diseñada para permitir el acceso inalámbrico a internet de banda ancha para dispositivos móviles en lugares específicos donde se encuentre disponible, como una oficina, un punto de acceso público (hotspot) o su red doméstica.

¿qué es un SSID?

SSID (Nombre de red) es el nombre que identifica una red WIFI. Usted debe saber el SSID para conectarse a un punto de acceso WIFI.

¿qué es una llave de seguridad WEP?

WEP (Wired Equivalent Privacy) es un código cifrado usado para la autenticación entre el dispositivo WIFI y el punto de acceso, de forma que sólo aquellos dispositivos que tengan configurada la clave WEP adecuada podrán conectarse a un punto de acceso determinado. La clave WEP constituye así una llave de seguridad para garantizar el control de qué dispositivos pueden conectarse a una red WIFI.

¿qué es un punto de acceso (hotspot)?

Los puntos de acceso o hotspot son aquellas entidades a través de las cuales se gestiona su conexión a internet o a su red corporativa.

¿qué es una VPN?

Una VPN, o Red Privada Virtual, es una tecnología que le ofrece acceso seguro a la red de su empresa desde cualquier punto de acceso a internet.

Para usar una VPN necesita instalar un software específico en su ordenador.

Este software requiere un nombre de usuario y una clave de acceso que garantizan la seguridad de su red VPN.

Para más información, consulte con el administrador IT de su empresa.

¿cómo acceder a la red corporativa?

El administrador IT de su empresa será el encargado de informarle sobre esto, de acuerdo a la política concreta de su compañía. Por ejemplo, le indicará si debe utilizar una VPN o nuestro servicio Intranet.

¿qué hacer si no consigo acceder a mi intranet corporativa?

1. Compruebe que está conectado a internet a través del botón **internet**.
2. Compruebe que puede conectarse a su red corporativa pulsando el botón VPN y que tiene correctamente instalado su cliente VPN.
3. Si el problema persiste, contacte con el administrador IT de su empresa y reporte el mensaje de error que le aparezca en pantalla.

¿qué hacer si se pierde conexión de red mientras se sincroniza con Outlook?

En primer lugar, nunca cierre Outlook pues podría perder los datos no guardados. A continuación, intente volver a conectarse. Para ello, simplemente

pulse el botón **Conectar** o **Correo electrónico** de la ventana principal de la aplicación.

Si fuese necesario, seleccione el servicio **Microsoft Outlook**, en la opción **Correo electrónico** de la aplicación **Internet Everywhere Pro** para volver a establecer la conexión, y el túnel VPN (si es pertinente).

Siguiendo estos pasos Outlook retomará de nuevo la sincronización.

¿por qué Outlook bloquea el PC?

En primer lugar compruebe que su correo electrónico está correctamente configurado: si tiene dudas, contacte con el administrador IT de su empresa.

Se recomienda que sincronice su **Bandeja de Entrada**, **Calendario**, etc. mientras está conectado a la LAN corporativa antes de abandonar su oficina.

Se recomienda que no sincronice estos ficheros mientras está conectado vía GPRS debido a que esta tarea puede llevar mucho tiempo.

Tenga en cuenta que, por defecto, Outlook está configurado para sincronizarse cada 3 minutos. Si tiene dudas, contacte con el administrador IT de su empresa.

¿en qué países puede utilizar el servicio Internet Everywhere Pro?

Con **Internet Everywhere Pro** y nuestro servicio Roaming Internacional podrá conectarse a internet a través de la red móvil en varios países de Europa, América, África y Asia. Así, usted podrá acceder con su ordenador portátil a internet, a su correo electrónico e incluso a su Intranet corporativa – si dispone de nuestro servicio Intranet– utilizando su tarjeta de datos u otro dispositivo con la misma facilidad que si se encontrara en España.

Para obtener información detallada y actualizada sobre los operadores móviles con los que puede usar este servicio en otros países, consulte nuestra página web www.orange.es/empresas

Una vez en el extranjero, en **Configuración Avanzada/Conexión Móvil/Configuración Móvil**, usted podrá seleccionar de forma manual la red a la que conectarse o permitir que **Internet Everywhere Pro** la busque de forma automática.