



SÁNG KIẾN INTERNET MIỄN PHÍ

Các Câu hỏi Thường gặp



THÔNG TIN CHUNG

Dịch vụ này bao nhiêu tiền?	Đây là dịch vụ MIỄN PHÍ! Truy cập Internet không còn là điều xa xỉ mà là nhu cầu thiết yếu. Ở California, một số mức chi phí Internet thuộc diện cao nhất toàn quốc, vì vậy, OHA đang cung cấp Internet miễn phí cho cư dân tại Palo Vista Gardens, Peralta Village, Lockwood Gardens và Campbell Village cho đến năm 2027.
Aervivo là ai?	Aervivo là nhà cung cấp Internet tốc độ cao được Cơ quan Quản lý Nhà ở Oakland lựa chọn để lắp đặt/cài đặt và quản lý dịch vụ Internet an toàn và nhanh chóng tại đơn vị nhà ở cũng như hỗ trợ Chương trình Thí điểm Internet Miễn phí.
Tốc độ Internet có nhanh không?	CÓ, Internet cáp quang miễn phí từ Aervivo sẽ hoạt động với tốc độ lên tới 900+ Mbps – cực kỳ nhanh! Cạnh tranh với một số gói Internet riêng đắt đỏ nhất trên thị trường, dịch vụ này sẽ kết nối toàn bộ thiết bị của quý vị với Internet nhanh có tốc độ cao.
Tôi có thể kết nối toàn bộ thiết bị của mình (như TV, điện thoại di động, máy tính) với Internet cùng một lúc được không?	CÓ, Internet tốc độ cao từ Aervivo có thể kết nối toàn bộ thiết bị trong hộ gia đình quý vị cùng một lúc mà không bị chậm/giật. Trong đó bao gồm TV, máy tính, hệ thống chơi game, điện thoại di động, máy tính bảng và nhiều thiết bị khác!
Dịch vụ miễn phí này sẽ có thời hạn bao lâu?	OHA lên kế hoạch cung cấp Internet miễn phí tại các địa điểm ban đầu trong ít nhất ba năm (2024 – 2027).
Khi nào tôi có thể kết nối internet miễn phí?	Dịch vụ internet miễn phí của OHA sẽ bắt đầu ra mắt vào năm 2025. Để biết thêm thông tin chi tiết về mốc thời gian lắp đặt cụ thể cho cộng đồng của quý vị, vui lòng liên hệ với người quản lý bất động sản.

Tôi có thể sử dụng Internet miễn phí, đồng thời tiếp tục sử dụng gói Internet tại nhà được cung cấp riêng (ví dụ: Comcast, AT&T) không?	Có. Bên cạnh dịch vụ Internet miễn phí do OHA cung cấp, quý vị có thể tiếp tục sử dụng gói Internet hiện tại của mình. Internet miễn phí từ Aervivo sẽ là một mạng hoàn toàn mới và không tác động đến kết nối Internet hiện tại của quý vị.
Ngoài ra, dịch vụ này có bao gồm cáp truyền hình không?	Aervivo cung cấp dịch vụ Internet tốc độ cao với băng thông đủ để hỗ trợ toàn bộ dịch vụ phát trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn ở Netflix, Hulu và Disney. Một số kênh truyền hình cáp như kênh Thời sự địa phương, v.v. thường đã kèm sẵn trong các gói phát trực tuyến. Tuy nhiên, Aervivo không cung cấp các gói truyền hình địa phương của quý vị. Nếu hiện đang sử dụng gói kết hợp Internet và Truyền hình cáp, quý vị vẫn có thể sử dụng Internet từ Aervivo, tuy nhiên, có thể quý vị sẽ phải thanh toán chi phí gói phát trực tuyến (tức là YouTube TV để được quyền truy cập vào những kênh cụ thể.)
Hiện tại tôi đang có gói dịch vụ cáp/Internet trọn gói, tôi có thể hủy gói dịch vụ internet và giữ lại dịch vụ cáp không?	Quý vị sẽ phải liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ internet hiện tại của mình để tìm hiểu quy trình này sẽ diễn ra như thế nào và điều này sẽ ảnh hưởng như thế nào đến hóa đơn của quý vị.
Tôi phải làm gì nếu không có ý định sử dụng dịch vụ Internet miễn phí do OHA cung cấp?	Không bắt buộc phải sử dụng internet miễn phí. Nếu quý vị không có kế hoạch sử dụng dịch vụ internet miễn phí của OHA, dịch vụ hiện tại của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng và quý vị không cần phải làm gì cả.
Dịch vụ internet miễn phí có được lắp đặt ở mọi căn hộ không?	Có! Dịch vụ internet miễn phí sẽ được lắp đặt tại mọi căn hộ tại Lockwood Gardens, Campbell Village, Palo Vista Gardens và Peralta Village. Tuy nhiên, để kích hoạt dịch vụ, quý vị phải đăng ký tại văn phòng quản lý bất động sản của mình.
Tôi không sống ở bất kỳ bất động sản nào được liệt kê ở trên, liệu OHA có mở rộng dịch vụ này sang các bất động sản khác không?	OHA luôn tìm cách phát triển và mở rộng các cơ hội trong danh mục cho tất cả cư dân và cộng đồng của chúng tôi.
Tôi có tiếp tục nhận được dịch vụ Internet miễn phí nếu chuyển đi không?	Hiện tại, OHA lên kế hoạch cung cấp Internet miễn phí tại Palo Vista Gardens, Campbell Village, Peralta Village và Lockwood Gardens. Toàn bộ thiết bị Internet của Aervivo là tài sản của OHA và phải nằm nguyên tại địa điểm tài sản cư trú hiện tại của quý vị.



LẮP ĐẶT & THIẾT BỊ

Quá trình lắp đặt diễn ra như thế nào? Việc lắp đặt có ảnh hưởng đến tường hoặc căn hộ của tôi không?	Aervivo đang xây dựng một mạng lưới riêng cho mỗi căn hộ, yêu cầu phải vào trong căn hộ và tiến hành xây dựng tối thiểu để có thể lắp dây mới bên trong căn hộ của quý vị. Người lắp đặt sẽ khoan một lỗ nhỏ để lắp cổng cắm RJ45 có bản mặt. Các bức tường và toàn bộ căn hộ sẽ không bị ảnh hưởng.
Có cần phải có người ở nhà để lắp đặt tại nhà không?	Không. Nếu quý vị không có nhà vào thời điểm lắp đặt tại tòa nhà của mình, quý vị có thể chọn một người từ 18 tuổi trở lên để đại diện khi quý vị vắng mặt. Hoặc, quý vị có thể yêu cầu một thành viên từ OHA sắp xếp lại lịch lắp đặt trước thời hạn
Quá trình lắp đặt sẽ mất bao lâu?	Quá trình lắp đặt tại chỗ dự kiến sẽ mất khoảng 15-30 phút cho mỗi căn hộ.
Tôi cần làm gì để chuẩn bị cho việc lắp đặt?	Nếu quý vị không ở trong căn hộ của mình khi quá trình lắp đặt diễn ra, hãy đảm bảo rằng không có vật gì cản trở lối vào và không có bất kỳ mối nguy hiểm tiềm ẩn nào (ví dụ: vật nuôi thả rông) trong khuôn viên. Ngoài ra, quý vị không cần phải làm gì cả. Kỹ thuật viên Aervivo có thể cần phải di chuyển một chút đồ nội thất, nhưng nhu cầu này sẽ không xảy ra thường xuyên.
Có ai cần phải vào lại căn hộ của tôi để tiến hành bảo trì không?	Không. Aervivo sẽ hoàn tất việc thử nghiệm trước khi rời khỏi căn hộ.
Quá trình thiết lập diễn ra như thế nào sau khi hoàn thành lắp đặt trong căn hộ?	Sau khi Aervivo hoàn tất việc lắp đặt tại căn hộ, người quản lý bất động sản của quý vị sẽ thông báo về thời gian và địa điểm quý vị có thể nhận bộ định tuyến. Để kết nối bộ định tuyến sẽ cần thực hiện một vài bước: • Bước 1: Kết nối bộ định tuyến với ổ cắm điện • Bước 2: Kết nối cáp ethernet với ổ cắm trên tường • Bước 3: Chờ cho đến khi đèn báo chuyển sang màu xanh lá cây • Bước 4: Nhập tên mạng và mật khẩu cá nhân của quý vị

Tôi có thể tiếp tục sử dụng bộ định tuyến của riêng mình không?	Nếu quý vị quyết định duy trì dịch vụ từ nhà cung cấp internet tư nhân, quý vị vẫn sẽ sử dụng bộ định tuyến của riêng mình. Đối với mạng Aervivo, cần có bộ định tuyến Aervivo để ngăn ngừa các vấn đề về chất lượng dịch vụ và cho phép khắc phục từ xa nếu có bất kỳ sự cố nào phát sinh.
Tôi có được giữ lại bộ định tuyến Aervivo khi chuyển đi nơi khác không?	Không. Bộ định tuyến là tài sản của OHA. Khi cư dân chuyển đi, họ phải trả lại bộ định tuyến cho văn phòng quản lý bất động sản để có thể tái cấp cho cư dân mới. Bộ định tuyến sẽ không hoạt động bên ngoài phạm vi OHA.
Điều gì sẽ xảy ra nếu bộ định tuyến internet Aervivo bị mất, bị hỏng hoặc bị đánh cắp khỏi căn hộ của tôi?	Trong trường hợp bộ định tuyến bị mất, bị hỏng hoặc bị đánh cắp, vui lòng thông báo cho người quản lý bất động sản của quý vị càng sớm càng tốt. Cư dân sẽ phải trả khoản phí 125 USD cho bộ định tuyến thay thế.



KẾT NỐI & BẢO MẬT

Tôi cần phải làm gì để đăng nhập vào mạng? (Tải xuống ứng dụng/cổng thông tin/truy cập trang web?)	Khi quý vị nhận bộ định tuyến Aervivo, người quản lý tài sản của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị hướng dẫn kết nối cùng với (1) tên mạng riêng và (2) mật khẩu tạm thời. Nếu quý vị gặp sự cố khi thiết lập mạng, bộ phận hỗ trợ khách hàng 24/7 luôn sẵn sàng hỗ trợ cho quý vị qua số 1-866-443-5427 (Miễn phí)
Dịch vụ Internet này có bảo mật và riêng tư không?	Quyền riêng tư của cư dân là ưu tiên hàng đầu. Mạng sử dụng phương thức bảo mật nâng cao (tức là mã hóa với cách xác thực WPA2 và 802.1X TLS). Cơ chế này đảm bảo rằng chỉ những thiết bị được cấp quyền mới được tham gia mạng, qua đó, những người khác không thể xem lưu lượng truy cập của quý vị.
Thông tin của tôi có được giữ riêng tư và an toàn không?	Có! Thông tin nhận dạng cá nhân không được cung cấp cho Aervivo. Mỗi căn hộ sẽ được chỉ định một biệt hiệu chỉ vị trí để Aervivo có thể giải quyết các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật.
Có giới hạn nào về những việc quý vị có thể làm (ví dụ: lọc nội dung) không?	Không, OHA và Aervivo sẽ không áp dụng bất kỳ hạn chế nào đối với mạng của quý vị. Quý vị sẽ chịu trách nhiệm theo dõi mạng internet gia đình giống như khi thiết lập dịch vụ với bất kỳ công ty internet nào khác. Quý vị có thể thiết lập quyền kiểm soát của phụ huynh với ứng dụng Aervivo CommandIQ.
Tôi có thể nâng cấp internet miễn phí trong căn hộ của mình để gia tăng tốc độ không?	Không. Hiện tại, OHA sẽ không cung cấp dịch vụ nâng cấp đối với dịch vụ tốc độ cao. Nếu quý vị gặp bất kỳ vấn đề nào về hiệu suất, vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng theo số 1-866-443-5427 (Miễn phí)



KHẮC PHỤC SỰ CỐ & SỬA CHỮA

Tôi phải làm gì nếu quên mật khẩu?	OHA sẽ cung cấp một mật khẩu tạm thời trên bộ định tuyến Aervivo mà quý vị nhận từ người quản lý bất động sản. Quý vị có thể thay đổi mật khẩu bằng ứng dụng Aervivo CommandIQ có sẵn trên App Store hoặc Google Play Store. Sau khi thay đổi mật khẩu, quý vị có thể tham khảo hướng dẫn sử dụng Aervivo CommandIQ để biết các bước khôi phục và đặt lại mật khẩu, được cung cấp sẵn trực tuyến. Nếu vẫn gặp phải sự cố, quý vị có thể liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng theo số điện thoại miễn phí 1-866-443-5427
Tôi cần liên hệ với ai nếu gặp vấn đề về kết nối Internet?	Nếu có thắc mắc về dịch vụ internet Aervivo hoặc thắc mắc về việc tùy chỉnh mạng, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Hỗ trợ kỹ thuật 24/7 của Aervivo qua điện thoại hoặc email: Email: techsupport@aervivo.com Điện thoại: 1-866-443-5427 (Miễn phí) 1-252-585-4452 (Địa phương) Nếu Aervivo không thể hỗ trợ qua điện thoại, họ sẽ cử kỹ thuật viên đến để giải quyết sự cố kết nối nhanh chóng và miễn phí cho cư dân.