

Дополнительная инструкция

по поиску и устранению неисправностей при отсутствии интернет соединения для клиентов сети Домолинк.
Перечень возможных неисправностей при отсутствии интернет соединения.

Проявление неисправности	Причины/Устранение
1 На модеме не горят индикаторы.	1.1 На модем не подается напряжение питания. Проверьте подключение модема к электрической сети и наличие ~220В; нажмите кнопку включения питания модема. 1.2 Модем (и/или блок питания) неисправен. Обратитесь в сервисный центр по обслуживанию данного устройства или по месту его приобретения для проверки.
2 На модеме не загорается индикатор, указывающий на наличие DSL-сигнала (наименование индикатора зависит от модели модема, например, “DSL”, “Link” и т.п.).	2.1 Нет сигнала DSL. Проверьте подключение модема к телефонной линии в соответствии со схемой подключения. Убедитесь, что все телефонные аппараты подключены через сплиттер (фильтр). 2.2 Модем (сплиттер; телефонный кабель) неисправен. Обратитесь в сервисный центр по обслуживанию данного устройства или по месту его приобретения для проверки. 2.3 Неисправна линия связи. Необходимо обратиться в бюро ремонта по телефону 42-08-10 и вызвать инженера для проверки/ремонта линии DSL.
3 На модеме не горит индикатор, указывающий на подключение модема к компьютеру (наименование индикатора зависит от модели модема, например, “LAN”, “Ethernet” и т.п.) и/или на компьютере выдается сообщение “Сетевой кабель не подключен”.	3.1 Не подключен кабель между модемом и компьютером. Подключите соответствующий Ethernet-кабель. 3.2 Отключено соответствующее локальное подключение на компьютере. Войдите в раздел сетевых подключений и включите подключение по локальной сети. 3.3 Отключена сетевая плата в компьютере. Проверьте настройки компьютера (BIOS). 3.4 Неисправна сетевая плата в компьютере. Обратитесь в сервисный центр по обслуживанию данного устройства или по месту его приобретения для проверки. 3.5 Повреждено программное обеспечение на компьютере. Переустановите драйвер сетевого устройства или устраните неполадки операционной системы на компьютере.
4 На модеме не горит индикатор (при его наличии), указывающий на подключение к интернет (наименование индикатора зависит от модели модема, например, “Internet”, “Data” и т.п.).	4.1 Модем не настроен (настройки сброшены); настроен неверно; произведены некорректно дополнительные настройки. Сбросьте модем: при включенном питании модема острым предметом (скрепка, стержень) нажмите скрытую кнопку RESET (сброс) на задней панели модема и удерживайте ее не менее 15 секунд; выключите питание модема на 30 секунд; настройте модем согласно инструкции выданной ОАО “ЦентрТелеком” (не используйте диск, входящий в комплект с модемом).
5 На модеме горят все индикаторы.	5.1 Модем не настроен (настройки сброшены); настроен неверно; произведены некорректно дополнительные настройки. Сбросьте и настройте модем согласно п.4.1. 5.2 Сетевое подключение на компьютере не настроено (настройки повреждены или сброшены). Настройте подключение по локальной сети согласно инструкции выданной ОАО “ЦентрТелеком”. 5.3 Некорректно настроен интернет обозреватель (Internet Explorer, Opera, Mozilla FireFox, Google Chrome и т.п.). Отключите в настройках обозревателя все подключения (например, в Internet Explorer выберите пункт “Никогда не использовать коммутируемые подключения” в разделе Сервис/Свойства обозревателя/Подключения). Отключите использование прокси-сервера (например, в Internet Explorer снять все галочки в разделе, открывающемся при нажатии кнопки Сервис/Свойства обозревателя/Подключения/Настройка сети(LAN)). Отмените другие нестандартные настройки. 5.4 Установлены дополнительные программы, блокирующие доступ в интернет. Отключите дополнительные программы или произведите их правильную настройку. 5.5 Повреждено программное обеспечение на компьютере (в том числе вредоносными программами). Устраните неполадки операционной системы на компьютере. 5.6 Отрицательный баланс на Вашем лицевом счете (израсходованы средства лицевого счета – средства потрачены на абонентской плату, оплату сверхлимитного трафика или оплату вызова специалиста для настройки модема/компьютера). Обратитесь по адресу cab.orel.ru (используйте Логин и Пароль (с учетом регистра) из раздела “Личный кабинет” регистрационной карточки клиента) для уточнения состояния лицевого счета; пополните баланс; выключите модем на 3 минуты; включите модем. 5.7 Платеж произведен, баланс изменился на положительный. Выключите модем на 3 минуты; включите модем.

6 Другое	<p>6.1 Модем “завис” (от продолжительной работы; помех по сети питания, линий связи и т.п.). Выключите модем на 3 минуты; включите модем.</p> <p>6.2 Компьютер “завис”. Перезагрузите компьютер или устраните неполадки операционной системы.</p> <p>6.3 Не обнаружено соединение с модемом (после выполнения команды: ping 192.168.1.1). Смотрите п.3.1–п.3.5., п.5.4., п.5.5.</p> <p>6.4 Не обнаружено соединение с DNS-сервером (после выполнения команды: ping 95.107.47.4). Смотрите п.2.1–п.2.3, п.4.1, п.5.1–п.5.7. (DNS-сервер доступен при отрицательном балансе)</p> <p>6.5 Не обнаружено соединение с WEB-сайтами (после выполнения команды, например: ping www.orel.ru). Смотрите п.5.2, п.5.4–п.5.7.</p> <p>6.6 Обнаружено соединение с WEB-сайтами, но WEB-страницы не открываются. Смотрите п.5.4–п.5.7.</p>
----------	---

Команды для проверки соединения.

Команды для проверки соединения выполняются из командной строки, которую можно запустить следующими способами:

- 1) Пуск/Программы/Стандартные/Командная строка
 - 2) В разделе: Пуск/Выполнить
в строке запуска программы ввести: **cmd** и нажать “ОК”.
 - 3) Одновременно нажать клавиши: **Ctrl-Alt-Delete**
в разделе “Приложения” нажать кнопку “Новая задача...”
в строке запуска программы ввести: **cmd** и нажать “ОК”.
- Если командная строка не открывается, то смотрите п.5.4, п.5.5.

Команды проверки соединения набираются в открывшемся окне командной строки с текущего положения курсора. После набора команды необходимо нажать клавишу ввода (“Enter”).

Команды проверки соединения выполняются последовательно: проверяется соединение до модема; проверяется соединение до DNS-сервера провайдера; проверяются соединения до WEB-сайтов.

Команда проверки соединения компьютера с модемом:

Команда проверки соединения компьютера с DNS-сервером (провайдером ОАО “ЦентрТелеком”):

Команда проверки соединения компьютера с каким-либо WEB-сайтом, например, **www.orel.ru**:

ping 192.168.1.1
ping 95.107.47.4
ping www.orel.ru

Пример выполнения команды ping orel.ru:

```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [Версия 5.1.2600]
(C) Корпорация Майкрософт, 1985-2001.

C:\Documents and Settings>ping www.orel.ru

Обмен пакетами с homepages.orel.ru [95.107.48.7] по 32 байт:

Ответ от 95.107.48.7: число байт=32 время<1мс TTL=61

Статистика Ping для 95.107.48.7:
    Пакетов: отправлено = 4, получено = 4, потеряно = 0 (0% потерь),
Приблизительное время приема-передачи в мс:
    Минимальное = 0мсек, Максимальное = 0 мсек, Среднее = 0 мсек

C:\Documents and Settings>

```

При выполнении команд проверки связи следует обратить внимание на **одинаковое** количество отправленных и полученных пакетов в “Статистика Ping”. При одинаковом количестве пакетов соединение успешно установлено.

Настройки модема (в режиме маршрутизатора):

- VPI = 8
 - VCI = 35
 - протокол = PPPoE
 - галочка **Enable NAT**
 - Username** (Логин)
 - Password** (Пароль)
- (используйте Логин и Пароль (с учетом регистра) из раздела “Доступ в интернет” регистрационной карточки клиента)

Настройки протокола интернета TCP/IP:

- IP-адрес: **192.168.1.2** (последняя цифра может принимать значение в диапазоне 2...254)
- Маска подсети: **255.255.255.0**
- Основной шлюз: **192.168.1.1**
- Предпочитаемый DNS-сервер: **95.107.47.4**
- Альтернативный DNS-сервер: **192.168.1.1**