

## 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.	<b>1.1 На модем не подается напряжение питания.</b> Проверьте подключение модема к электрической сети и наличие ~220В; нажмите кнопку включения питания модема. <b>1.2 Модем (и/или блок питания) неисправен.</b> 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.).	<b>2.1 Нет сигнала DSL.</b> Проверьте подключение модема к телефонной линии в соответствии со схемой подключения. Убедитесь, что все телефонные аппараты подключены через сплиттер (фильтр). <b>2.2 Модем (сплиттер; телефонный кабель) неисправен.</b> Обратитесь в сервисный центр по обслуживанию данного устройства или по месту его приобретения для проверки. <b>2.3 Неисправна линия связи.</b> 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”.	<b>3.1 Не подключен кабель между модемом и компьютером.</b> Подключите соответствующий Ethernet-кабель. <b>3.2 Отключено соответствующее локальное подключение на компьютере.</b> Войдите в раздел сетевых подключений и включите подключение по локальной сети. <b>3.3 Отключена сетевая плата в компьютере.</b> Проверьте настройки компьютера (BIOS). <b>3.4 Неисправна сетевая плата в компьютере.</b> Обратитесь в сервисный центр по обслуживанию данного устройства или по месту его приобретения для проверки. <b>3.5 Повреждено программное обеспечение на компьютере.</b> 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.).	<b>4.1 Модем не настроен (настройки сброшены); настроен неверно; произведены некорректно дополнительные настройки.</b> 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.	<b>5.1 Модем не настроен (настройки сброшены); настроен неверно; произведены некорректно дополнительные настройки.</b> Сбросьте и настройте модем согласно п.4.1. <b>5.2 Сетевое подключение на компьютере не настроено (настройки повреждены или сброшены).</b> Настройте подключение по локальной сети согласно инструкции выданной ОАО “ЦентрТелеком”. <b>5.3 Некорректно настроен интернет обозреватель (Internet Explorer, Opera, Mozilla FireFox, Google Chrome и т.п.).</b> 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. <b>5.4 Установлены дополнительные программы, блокирующие доступ в интернет.</b> Отключите дополнительные программы или произведите их правильную настройку. <b>5.5 Повреждено программное обеспечение на компьютере (в том числе вредоносными программами).</b> Устраните неполадки операционной системы на компьютере. <b>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).</b> Обратитесь по адресу <a href="http://cab.orel.ru">cab.orel.ru</a> (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. <b>5.7 Платеж произведен, баланс изменился на положительный.</b> Выключите модем на 3 минуты; включите модем.

6 Другое	<p><b>6.1 Модем “завис” (от продолжительной работы; помех по сети питания, линий связи и т.п.).</b> Выключите модем на 3 минуты; включите модем.</p> <p><b>6.2 Компьютер “завис”.</b> Перезагрузите компьютер или устраните неполадки операционной системы.</p> <p><b>6.3 Не обнаружено соединение с модемом (после выполнения команды: ping 192.168.1.1).</b> Смотрите п.3.1–п.3.5., п.5.4., п.5.5.</p> <p><b>6.4 Не обнаружено соединение с DNS-сервером (после выполнения команды: ping 95.107.47.4).</b> Смотрите п.2.1–п.2.3, п.4.1, п.5.1–п.5.7. (DNS-сервер доступен при отрицательном балансе)</p> <p><b>6.5 Не обнаружено соединение с WEB-сайтами (после выполнения команды, например: ping www.orel.ru).</b> Смотрите п.5.2, п.5.4–п.5.7.</p> <p><b>6.6 Обнаружено соединение с WEB-сайтами, но WEB-страницы не открываются.</b> 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
Ответ от 95.107.48.7: число байт=32 время<1мс TTL=61
Ответ от 95.107.48.7: число байт=32 время<1мс TTL=61
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**