

Если у Вас возникла какая-либо проблема, связанная с предоставляемыми услугами – звоните по телефону технической поддержки «Связь-Инвест Северо-Запад» **740-22-80**, но перед этим **обязательно** проверьте следующее:

Телефон

При звонках по межгороду:

При наборе номера – после набора 8 – ждать гудка и делать паузу не требуется, номер набирается сразу.

Вы поднимаете трубку и там тишина:

Необходимо убедиться в исправности телефонного аппарата. Если у Вас подключен один телефонный аппарат, то необходимо проверить другим, заведомо исправным аппаратом. Если кроме одного телефонного аппарата подключены параллельно дополнительные устройства (другой телефон, факс, модем), попробуйте отключить их. В случае обнаружения неисправных телефонных аппаратов и других устройств, их необходимо заменить на исправные.

Проверьте, что кабель от телефонной розетки до телефонного аппарата подключен и не поврежден.

При начале набора номера Вы слышите короткие гудки:

Позвоните в отдел по работе с клиентами, тел. 335-8000. Причина – номер заблокирован за неуплату.

Интернет

Проверьте:

- 1) Установлена ли в Ваш компьютер сетевая плата;
- 2) Хорошо ли вставлен сетевой кабель в сетевую плату;
- 3) Верны ли настройки сетевого подключения;
- 4) Какой статус у подключения по локальной сети (включено или выключено) – должно быть **ВКЛЮЧЕНО**;
- 5) Есть ли сетевая активность – байты должны получаться и отправляться;
- 6) Проверьте настройки дополнительного оборудования.

1. Установлена ли сетевая плата

1.1 Зайдите в Сетевые подключения.

Если у Вас **Windows XP**:

Нажмите **Пуск -> (Настройка ->) Панель управления -> Сеть и подключения к Интернету -> Сетевые подключения**;

Если у Вас Windows Vista:

Нажмите "Пуск" и выберите "Панель управления"

Выберите "Сеть и Интернет"

Выберите "Центр управления сетями и общим доступом"

Выберите "Управление сетевыми подключениями"

1.2 Найдите иконку «Подключение по локальной сети»

Если её нет, то необходимо установить драйвера сетевой платы с диска, имеющегося в комплекте поставки (в случае отсутствия драйверов, необходимо обратиться к поставщику оборудования).

2. Хорошо ли вставлен сетевой кабель в сетевую плату

2.1. Найдите его, он, скорее всего, серого цвета и похож на обычный телефонный кабель, но только штекер большего размера.

2.2. Попробуйте вытащить и вставить кабель в сетевую карту.

2.3. Индикаторы на сетевой плате должны включиться, если этого не произошло, возможно, у Вас неисправна сетевая плата или поврежден сетевой кабель. Проверьте настройки сетевой платы и подключение сетевого кабеля к розетке.

3. Верны ли настройки сетевого подключения

Аналогично пункту 1.1. зайдите в Сетевые подключения.

Далее правой кнопкой мыши щелкаете по иконке «Подключение по локальной сети» и в открывшемся списке выберите «Свойства». Далее во вкладке «Общее» выбираете «Протокол Интернета (TCP/IP)». Нажимаете на кнопку «Свойства». Там в качестве настроек должно быть указано: «Получить IP-адрес автоматически» и «Получить адрес DNS-сервера автоматически».

4. Какой статус подключения по локальной сети (включено или выключено) – должно быть включено

Аналогично пункту 1.1 заходите в «Сетевые подключения». Двойным щелчком мыши открываете «Подключение по локальной сети». Если там написано, что «Состояние – Отключено», то соответственно необходимо нажать кнопку «Подключить», чтобы подключиться к сети.

5. Есть ли сетевая активность – байты должны получаться и отправляться

Аналогично пункту 1.1 заходите в «Сетевые подключения».

Двойным щелчком левой кнопки мыши открываете «Подключение по локальной сети», вкладка «Общее» поле «Активность». Если обмена информацией не происходит, возможны проблемы в работе операционной системы или прикладного ПО. Если наблюдается активный обмен информацией, то возможно заражение компьютера вирусом.

6. Проверьте настройки дополнительного оборудования

В случае, если у Вас присутствует дополнительное оборудование (коммутатор/свич, VDSL, ADSL, маршрутизатор/раутер, Wi-Fi), перезагрузите его. Для этого отключите оборудование от сети электропитания на 20 секунд. Проверьте правильность его настройки в соответствии с документацией производителя.

7. Чтобы предотвратить заражение компьютера вирусами и вредоносными программами, рекомендуется установить антивирусное ПО с возможностью регулярного обновления!