

**Телефонная компания
ВОСТОКТЕЛЕКОМ**

**Инструкция по подключению модема и настройке
подключения к сети Интернет (PPPoE + IP).**

г. Хабаровск

2011 г.

Содержание:

1. Схема подключения ADSL модема	3
2. Инструкция по настройке подключения к сети Интернет (PPPoE соединение) в Windows XP.....	5
2.1 Инструкция по настройке подключения к сети Интернет (PPPoE соединение) в Windows 7.....	9
3. Наиболее часто встречающиеся ошибки и способы их устранения.....	13
4. Что нужно знать для обращения в техническую поддержку	14
5. Доступ к автоматизированной службе статистики «ТК Востоктелеком»	16
6. Инструкция по настройке подключения к сети «ТК Востоктелеком»	18
7. Рекомендации по обеспечению безопасной работы в сети Интернет	23
8. Ресурсы сети «ТК Востоктелеком»	23
9. Контактная информация.....	24

1. Схема подключения ADSL модема.

Для доступа в сеть Интернет необходимо чтобы ADSL модем был включен через частотный разделитель (сплиттер). Необходимо проследить, что бы модем был включен непосредственно в сплиттер (Рис. № 1), между модемом и сплиттером (Рис. № 2), а также до сплиттера не было ни каких устройств на линии (Рис. № 3).

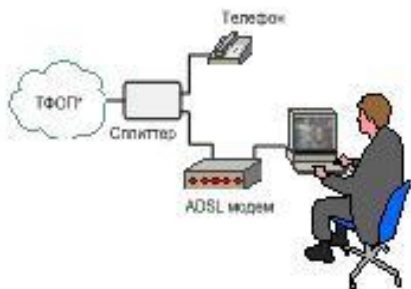


Рисунок № 1. Правильное подключение ADSL модема.

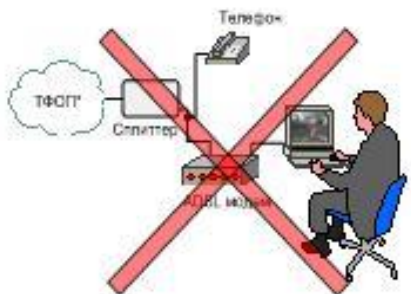


Рисунок № 2. Неправильное подключение ADSL модема.



Рисунок № 3. Неправильное подключение ADSL модема.

Если переделать существующую проводку не предоставляется возможным без значительных затрат (например, место запараллеливания телефонов находится под паркетом), то необходимо установить дополнительные сплиттеры, перед каждым телефоном.

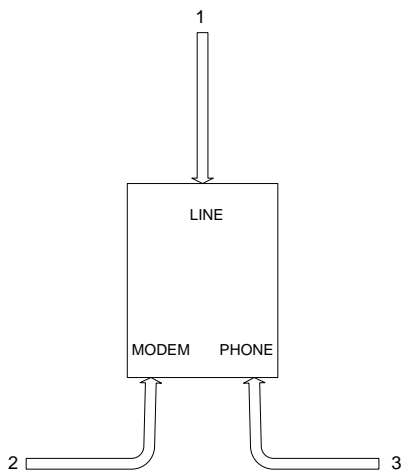


Рисунок № 4.

Схема подключение сплиттера D-Link.

1. «LINE» - Разъем для подключения линии (провод, который заходит в квартиру или офис, с совместными сигналами телефона и ADSL).

2. «MODEM» или «DSL» - Разъем для подключения ADSL модема.

3. «PHONE» - Разъем для подключения телефона.

2. Инструкция по настройке подключения к сети Интернет (PPPoE соединение) в Windows XP.

Нажмите кнопку «Пуск», затем выберите «Настройка», затем «Панель управления», далее «Свойства обозревателя», закладка «Подключения».

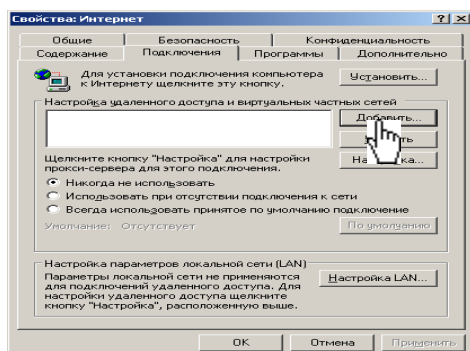


Рисунок № 5.

Нажмите «Добавить».

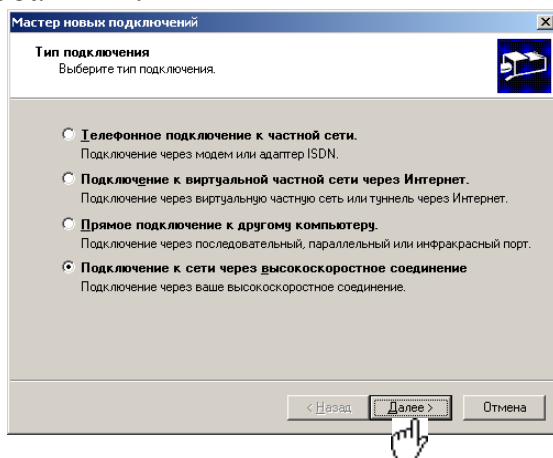


Рисунок № 6.

В открывшемся окне выберите «Подключение к сети через высокоскоростное соединение», нажмите «Далее».

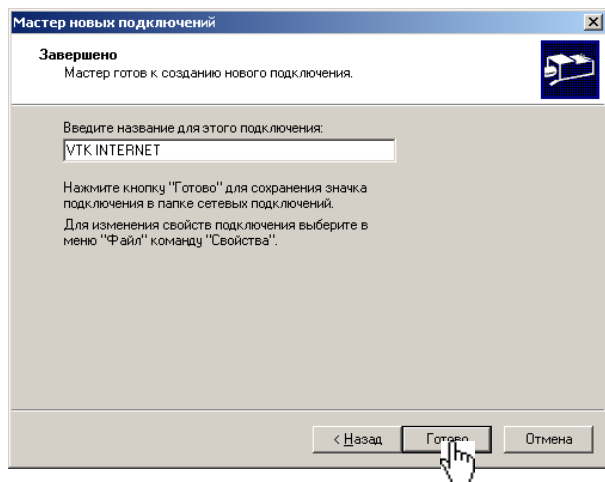


Рисунок № 7.

Введите название подключения «VTK INTERNET». Нажмите «Готово».

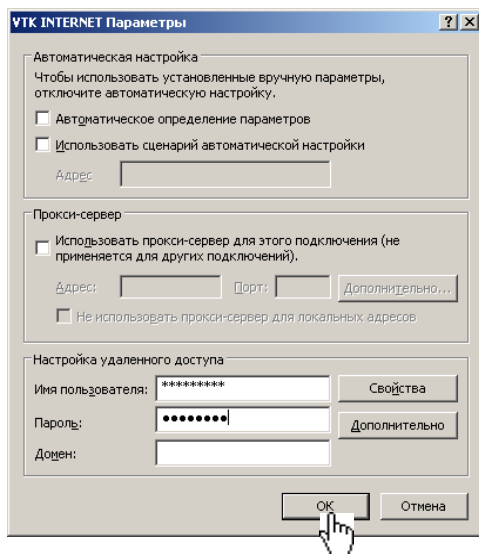


Рисунок № 8.

Ведите имя пользователя и пароль, полученные при заключении договора. Нажмите «Свойства».
В открывшемся окне перейдите на закладку «Дополнительно».

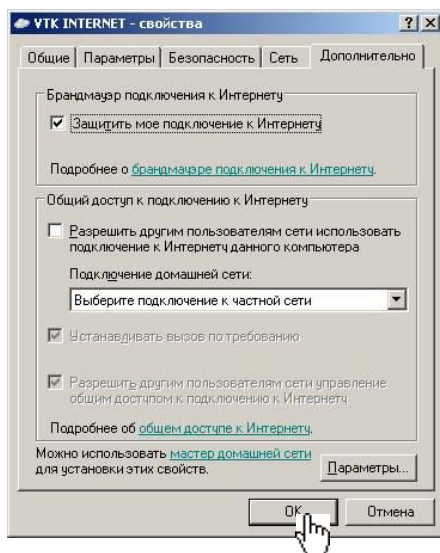
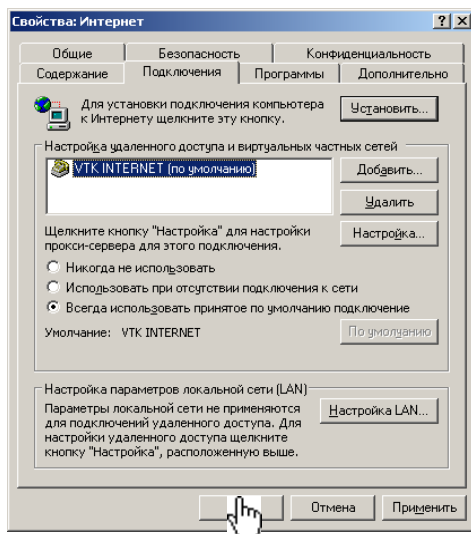


Рисунок № 9.
Установите флажок «Защитить мое подключение к Интернету». Нажмите «ОК» здесь и в окне на рис. № 8.



Нажмите кнопку «Пуск», затем выберите «Настройка, затем «Панель управления», далее «Сетевые подключения». Нажмите правой кнопкой мыши на «VTK INTERNET».

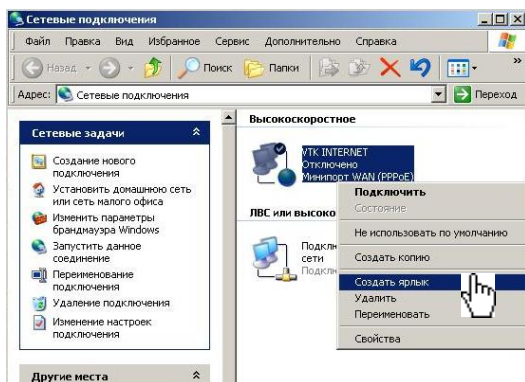


Рисунок № 11.

Выберите «Создать ярлык».

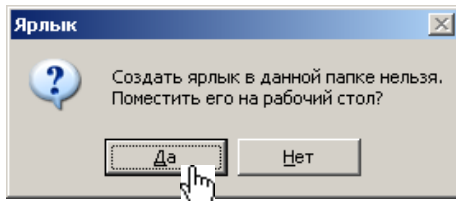


Рисунок № 12.

Нажмите «Да».

Закройте все окна, выйдите на рабочий стол, и два раза щелкните по «VTK INTERNET».

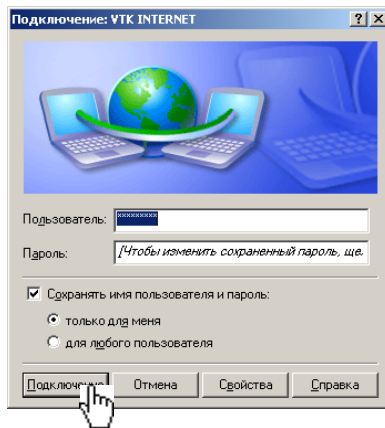


Рисунок № 13.

Нажмите «Подключение». Если все настроено правильно, произойдет соединение с сетью Интернет.

2.1 Инструкция по настройке подключения к сети Интернет (PPPoE соединение) в Windows 7.

1. Нажмите кнопку «Пуск».
 2. Выберите в меню «Панель управления».
 3. В меню «Просмотр:» выберите «Крупные значки».
- Откройте «Центр управления сетями и общим доступом».

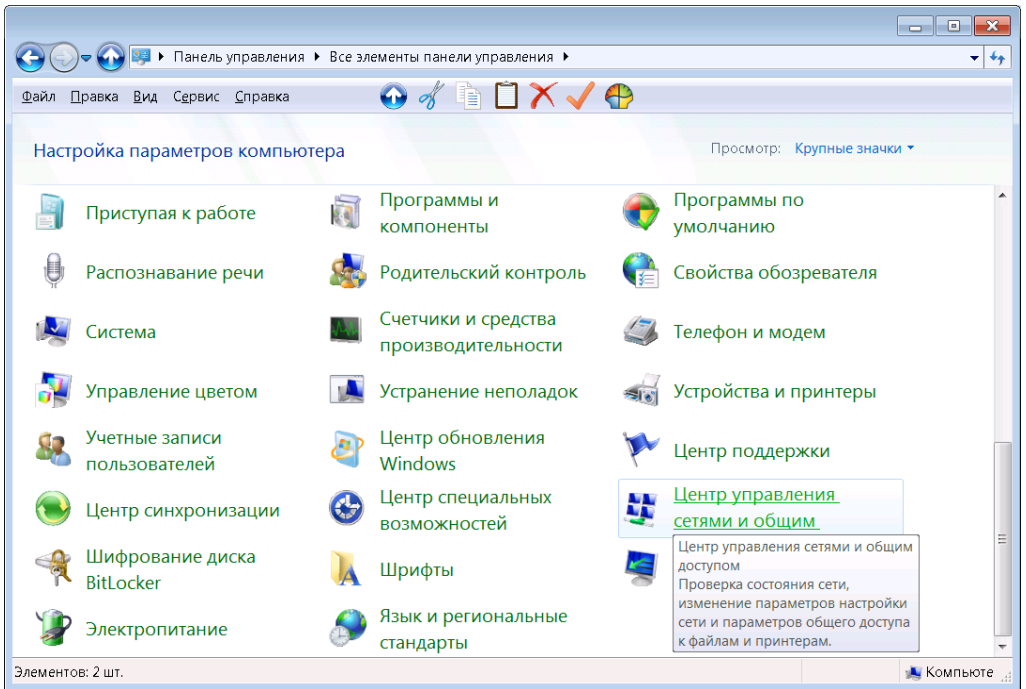


Рисунок № 14.

Выберите «Настройка нового подключения или сети».

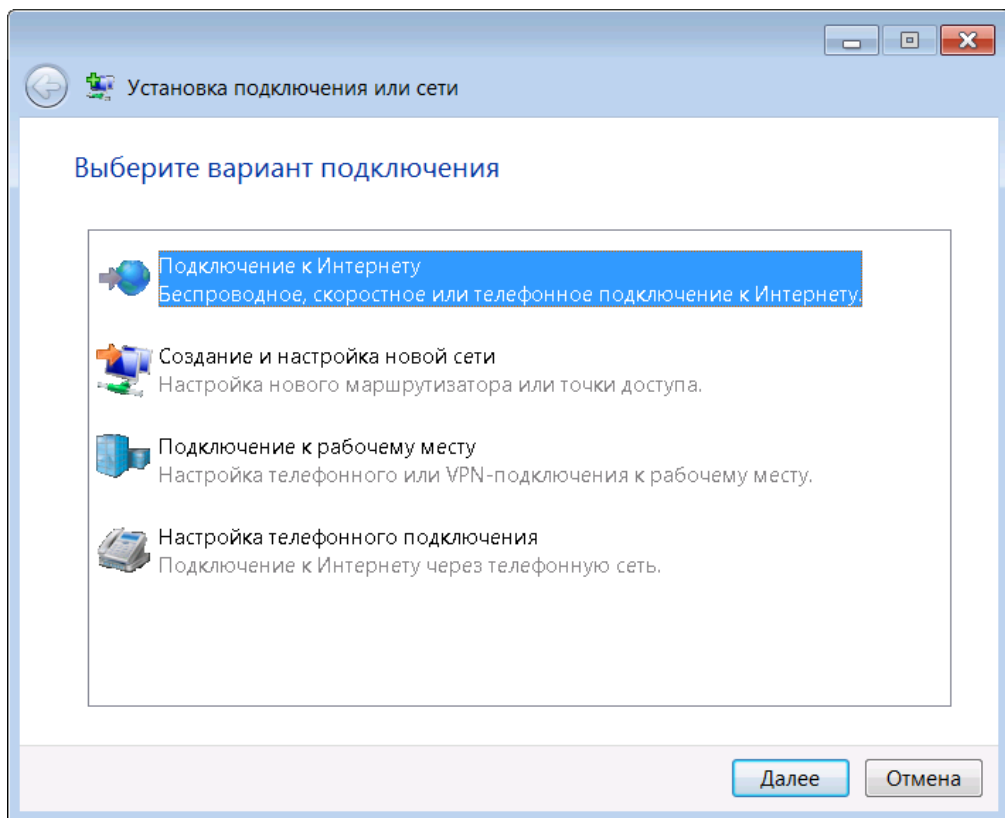


Рисунок № 15.

Выберите тип подключения «Высокоскоростное (с PPPoE)».

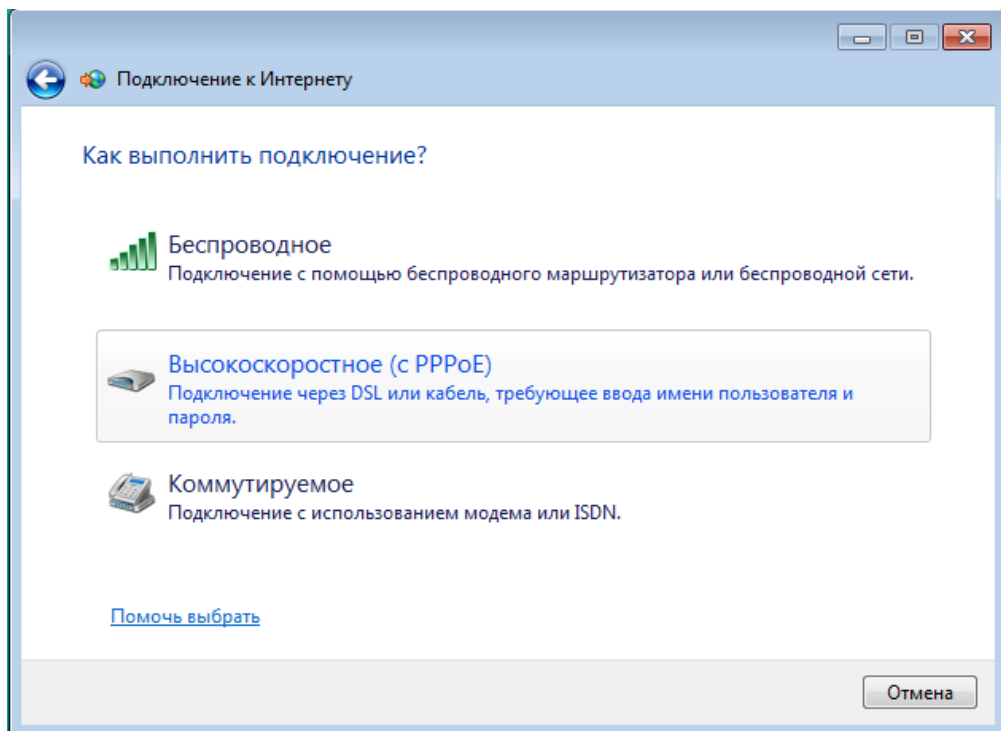


Рисунок № 16.

Введите логин и пароль, указанные в договоре на Интернет, поставьте галочку «Запомнить этот пароль» (имя пользователя и пароль находятся в приложении к договору на отдельном листе, выданном при подключении). В графе «Имя подключения» напишите Internet_VTK.

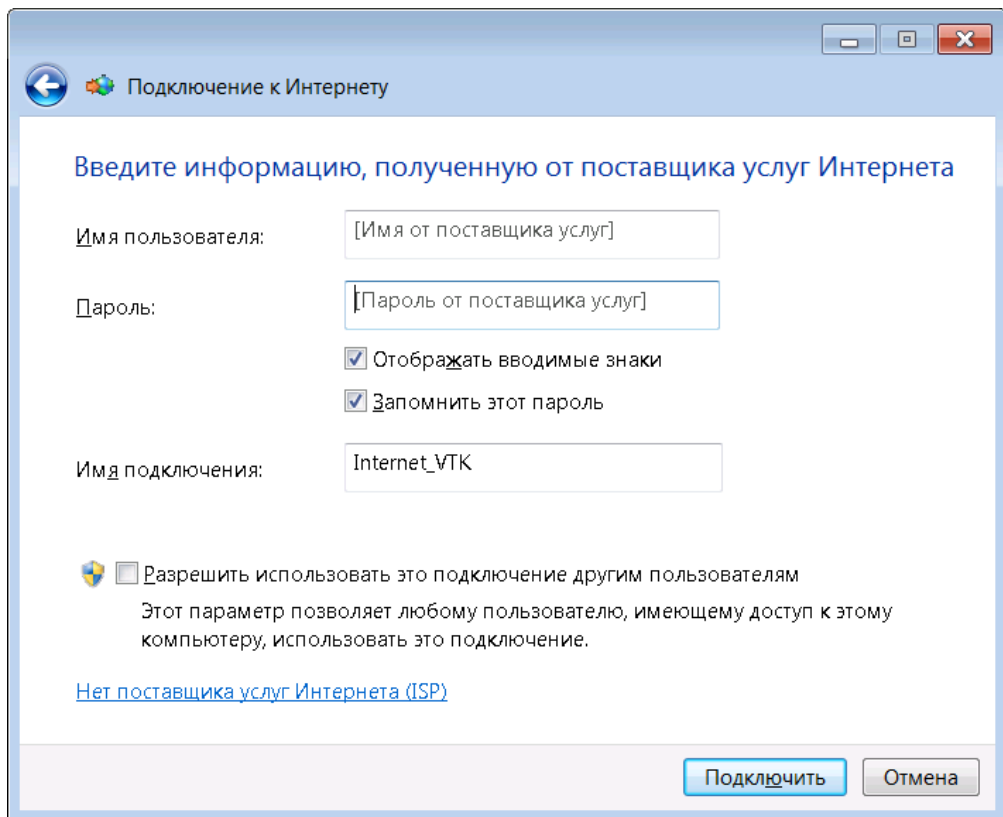


Рисунок № 17.

Нажмите кнопку «Подключить».

3. Наиболее часто встречающиеся ошибки и способы их устранения.

«Ошибка 678».

Ошибка выдаётся высокоскоростным подключением в следующих случаях:

1. Повреждение телефонной линии, при этом лампочка ADSL на модеме не горит или мигает. Проверить правильность подключения телефонной линии по пункту «**1. Схема подключения ADSL модема**» данной инструкции.
2. Модем не настроен или настроен неверно, при покупке нового модема или сбросе настроек кнопкой RESET. Настроить модем с помощью инструкции или компакт диска прилагаемых к модему.

3. При отключенном «Подключение по локальной сети» или зависании модема. Выключить модем, если возле часов не появляется флажок с надписью «Сетевой кабель не подключен», то включить «Подключение по локальной сети» в папке «Сетевые подключения». Не используйте «RESET» если не разобрались, как настраивать модем!

«Ошибка 679».

Ошибка выдаётся при попытке установить высокоскоростное подключение к Интернет если отключено «Подключение по локальной сети». Выключить модем, если возле часов не появляется флажок с надписью «Сетевой кабель не подключен», то включить «Подключение по локальной сети» в папке «Сетевые подключения».

«Ошибка 691».

Ошибка выдаётся высокоскоростным подключением в следующих случаях:

1. При отсутствии денег на счету.

Убедится в наличии средств на вашем счету воспользовавшись пунктом **«5. Доступ к автоматизированной службе статистики «ТК Востоктелеком»** данной инструкции.

2. При неправильном вводе имени или пароля. Повторно введите имя пользователя и пароль, в английской раскладке клавиатуры с учетом регистра символов (большие и маленькие буквы отличаются).

3. При сбое в высокоскоростном подключении. Удалите прежнее соединения из папки «Сетевые подключения» и создайте новое, руководствуясь пунктом **«2. Инструкция по настройке подключения к сети Интернет (PPPoE соединение)»**.

«Ошибка 651».

Ошибка выдаётся высокоскоростным подключением если:

1. Модем не настроен или его настройки сброшены кнопкой «RESET». Необходимо настроить модем с помощью инструкции или компакт диска, прилагаемого к модему.

2. Модем настроен неверно или настраивался неоднократно с помощью компакт диска. Необходимо сбросить настройки модема и настроить модем с помощью инструкции или компакт диска, прилагаемого к модему.

«Ошибка 735».

Ошибка выдаётся высокоскоростным подключением, при неправильной настройке «Протокола Интернета (TCP/IP)». Необходимо зайти в папку «Сетевые подключения», в свойствах соединения «VTK INTERNET», на закладке «Сеть», выделить «Протокол Интернета (TCP/IP)», нажать его свойства, в открывшемся окне установите переключатель в положение «Получить IP-адрес автоматически» и установить переключатель в положение «Получить адрес DNS-сервера автоматически».

«Ошибки подключения 732, 733, 734» .

Компьютер и удаленный компьютер не смогли согласовать протоколы управления PPP.

Способ исправления:

Необходимо убрать галочку над "Требуется шифрование данных" в свойствах вашего Интернет соединения.

Откройте: "Панель управления", "Сетевые подключения", кликнуть правой мышки на используемое вами Интернет подключение PPPoE, и выбрать "Свойства".

В открывшемся окне выбрать "Безопасность", снять галочку над: "Требуется шифрование данных (иначе отключаться)".

Нажать "Ок".

Если Вам не удаётся решить проблемы самостоятельно, обращайтесь в службу технической поддержки по телефону 747-003.

4. Что нужно знать для обращения в техническую поддержку.

Перед обращением в техническую поддержку Вам необходимо

1. Выключить и включить Ваш модем из сети ~ 220 В.
2. Перезагрузить компьютер.
3. Подождать не менее 2 минут, и попытаться проверить соединение с сетью Интернет.

Выполнение пунктов 1, 2 и 3 является обязательным, до звонка в техническую поддержку.

4. Знать номер Вашего договора, чтобы быстро найти информацию о Вас в нашей базе.
 5. Находится рядом с компьютером, с которым у Вас возникла проблема.
 5. Заранее точно сформулировать проблему, вспомнить, когда она появилась, что ей предшествовало, и какие действия Вы предприняли, чтобы ее ликвидировать. В большинстве случаев это самый быстрый путь к решению проблемы, поэтому постарайтесь не упустить ни одной мелочи.
 6. Знать марку модема или роутера, например «D-Link DSL-2500U».
 7. Тип подключения, «ADSL» или «Ethernet».
 8. Иметь информацию «горит или мигает лампочка ADSL на модеме во время проблем».
 9. Быть готовым сообщить результаты команд «ping vtelecom.ru» и "tracert vtelecom.ru".
 10. Что конкретно происходит, подробно. Не устраивает ответ "нет связи", лучше так "при подключении к сети Интернет появляется ошибка 691" и т.д.
 11. Быть готовым сообщить версию операционной системы.
- Телефонная поддержка имеет свои ограничения, не всякая проблема может быть решена с ее помощью. Инженер может отказать вам в помощи, если ваша проблема не относится к сфере компетенции компании «ТК Востоктелеком» как провайдера услуг связи. Процесс поиска неисправности – сложная совместная работа, в которой Вы фактически являетесь руками и глазами инженера. При подобном взаимодействии крайне важна способность, говорить на одном языке, передавать и принимать информацию без искажений. Это не значит, что при отсутствии таких навыков Вы не должны звонить в техническую поддержку. Но Вы должны понимать, что при этом шансы на благополучный исход резко уменьшаются. Даже если инженер найдет решение проблемы, Вы не сможете его реализовать. Идеальное решение в этом случае – помощь знающего человека на месте. Звонить в «ТК Востоктелеком» тоже лучше совместно с ним.

5. Доступ к автоматизированной службе статистики «ТК Востоктелеком».

При включенном соединении с Интернетом, откройте «Internet Explorer» в адресной строке наберите «www.vtelecom.ru»:

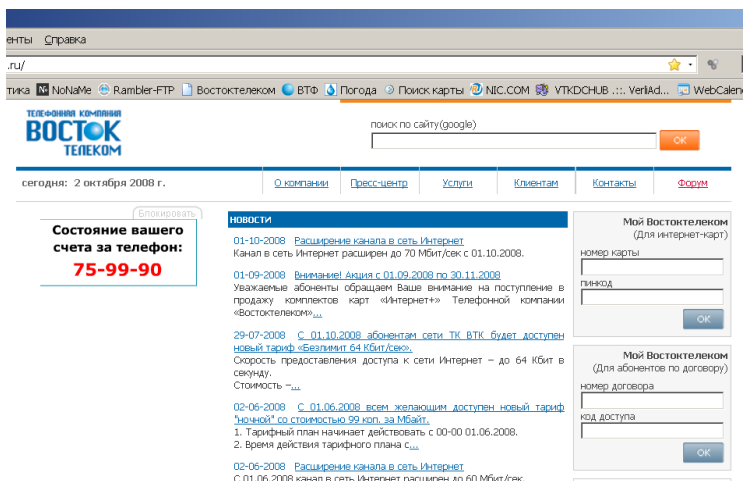


Рисунок № 18.

На открывшейся странице, справа введите номер договора и «код доступа» для доступа к статистике (эти данные Вы получили при заключении договора).

В «службе статистики» Вы можете получить статистику использования услуг коммутируемого и высокоскоростного доступа к Интернету. Также пополнить свой счет с помощью карты «Интернет плюс» ТК ВТК.

В разделе «Техническая информация» Вы можете получить IP адреса внутренней сети ТК Востоктелеком, для использования внутренних ресурсов, без подключения к сети Интернет.

Обращаем внимание, что в случае если доступ к статистике требует подключения к сети Интернет, но Вы отключены за неуплату, то следует выполнить следующие действия (IP

адреса внутренней сети ТК ВТК должны быть прописаны на сетевой карте):

Запустить обозреватель «Internet Explorer», в меню выбрать «Сервис», затем «Свойства обозревателя», вкладка «Подключение» и поставить переключатель в положение «Использовать при отсутствии подключения к сети».

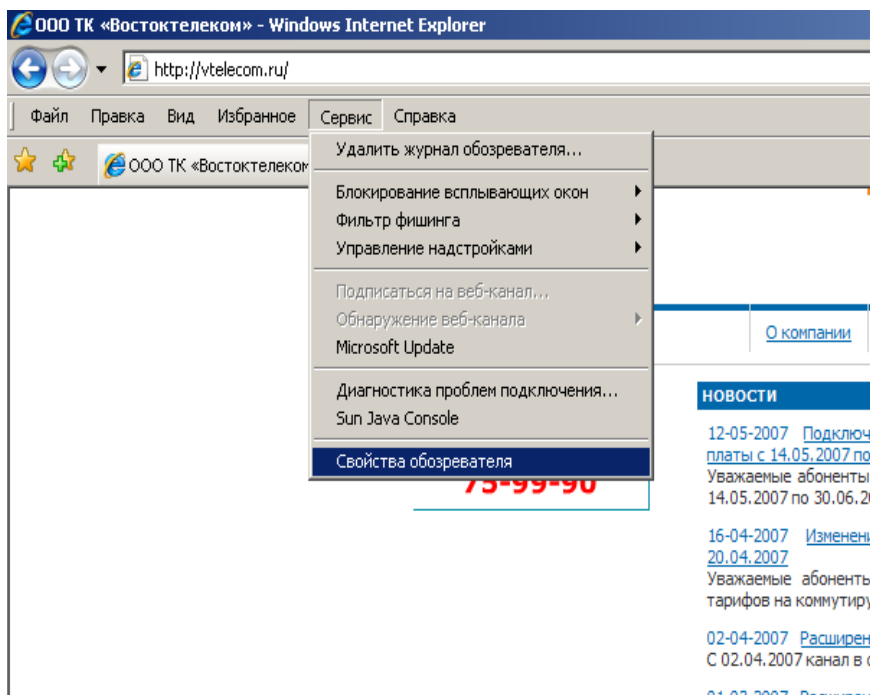


Рисунок № 19.

6. Инструкция по настройке подключения к сети «ТК Востоктелеком» для Windows XP SP2.

1. Нажмите «Пуск» => «Настройка» => «Сетевые подключения».

2. Выберите «Подключение по локальной сети», нажмите правой кнопкой мыши, в появившемся меню нажмите «Свойства» (если у вас несколько сетевых карт, то вы должны выбрать именно ту карту, к которой подключен ваш модем).

В окне свойств выберите «Протокол Интернета TCP/IP» нажмите «Свойства» (все галочки, кроме «Протокол Интернета TCP/IP» необходимо убрать).

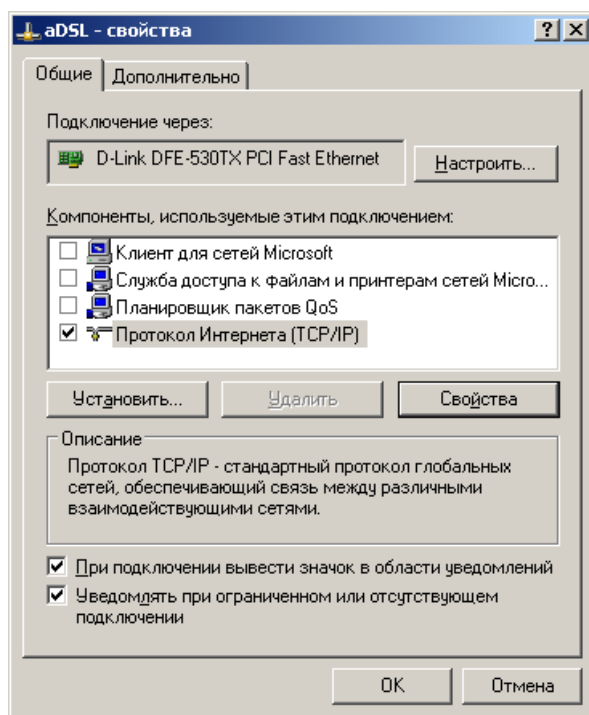


Рисунок № 20.

3. В зависимости от технологии подключения (ADSL или Ethernet), используйте пункты:

Для подключения по ADSL:

В поле «Использовать следующий IP адрес» введите IP-адрес, маску подсети и основной шлюз которые Вы можете

узнать из «Службы статистики», раздел «Техническая информация» (см. п. № 3 настоящей инструкции).

Предпочитаемый DNS сервер 85.15.64.49

Альтернативный DNS сервер 85.15.65.249

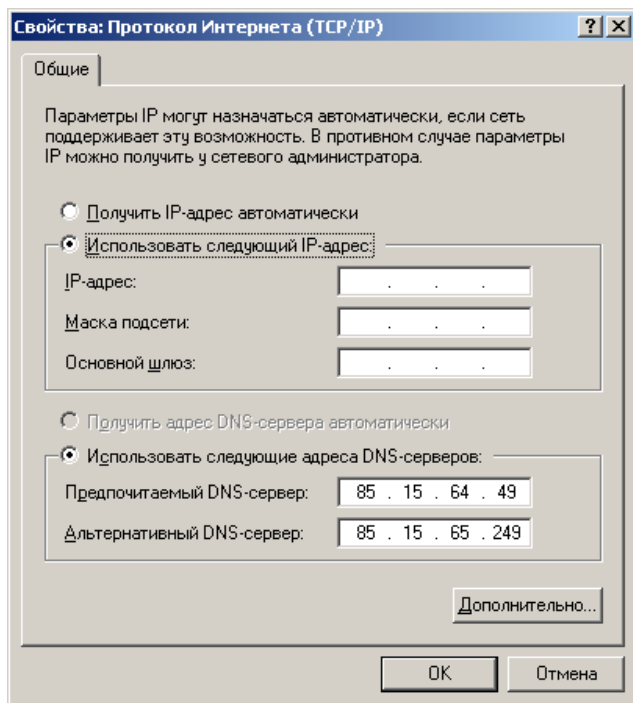


Рисунок № 21.

3. Нажмите «Дополнительно». В открывшемся окне перейдите на закладку «WINS», выберите «Отключить NetBIOS через TCP/IP», нажмите «ОК».

Для подключения по Ethernet:

На сетевой карте изменить в "Протоколе Интернета (TCP/IP)":

Установить переключатель в положение "Получить IP-адрес автоматически".

Установить переключатель в положение "Получить адрес DNS-сервера автоматически".

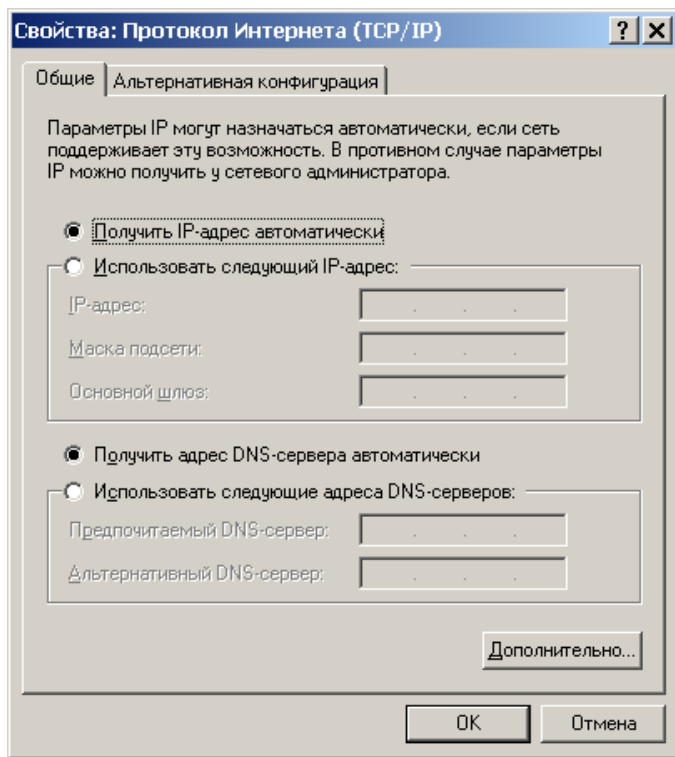


Рисунок № 22.

3. Нажмите «Дополнительно». В открывшемся окне перейдите на закладку «WINS», выберите «Отключить NetBIOS через TCP/IP», нажмите «ОК».

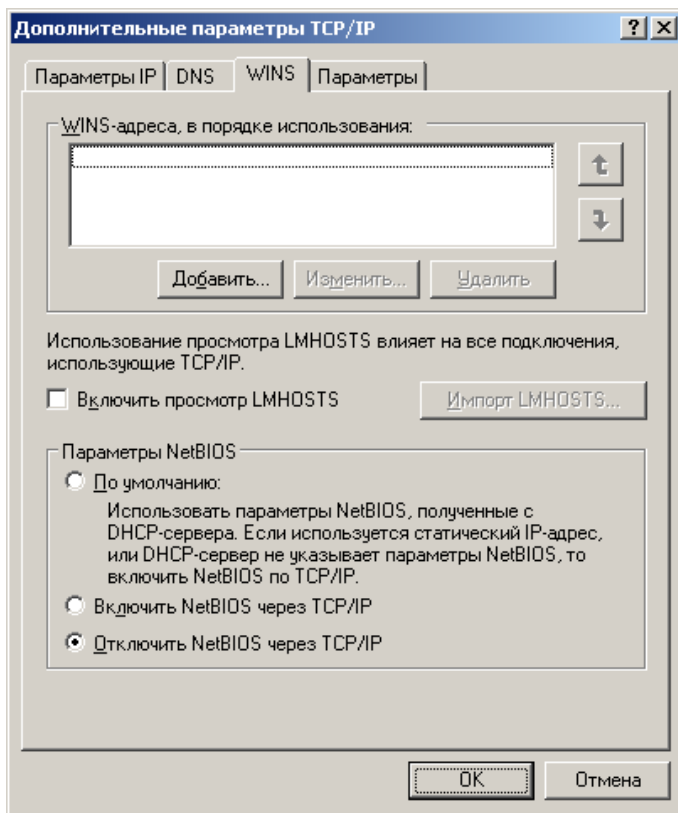


Рисунок № 23.

В предыдущем окне нажмите «ОК», в окне свойств подключения по локальной сети нажмите «Закреть».

Внимание!

При невыполнении этого пункта настоящей инструкции, ООО «ТК Востоктелеком» оставляет за собой право на отключение без предупреждения.

4. В окне свойств поставьте галочку «Защитить мое подключение к Интернету».

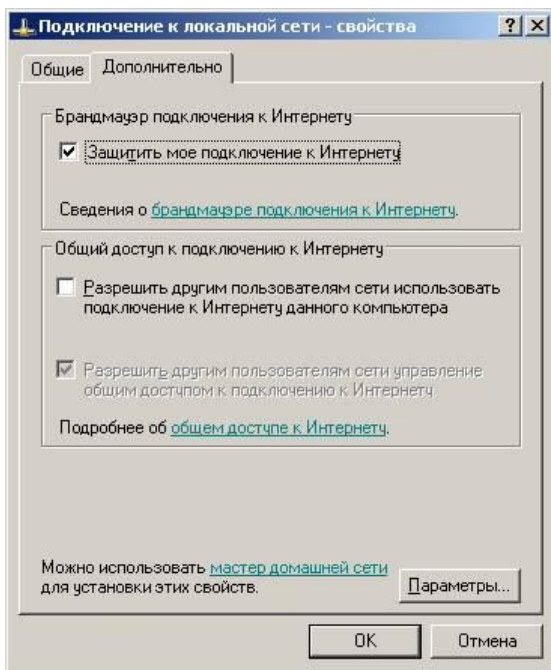


Рисунок № 24.

Во всех открытых окнах нажмите «ОК» и «Закорыть».

6.1 Инструкция по настройке подключения к сети «ТК Востоктелеком» для Windows 7.

Нажмите «Пуск», затем «Панель управления», выберите «Центр управления сетями и общим доступом», затем нажмите «Изменение параметров адаптера».

В появившемся меню выберите «Свойства». В окне «Подключение по локальной сети - свойства» в разделе «Компоненты, используемые этим подключением», снимите галочки со всех компонентов, кроме раздела «Протокол Интернета версии 4 (TCP/IP)».

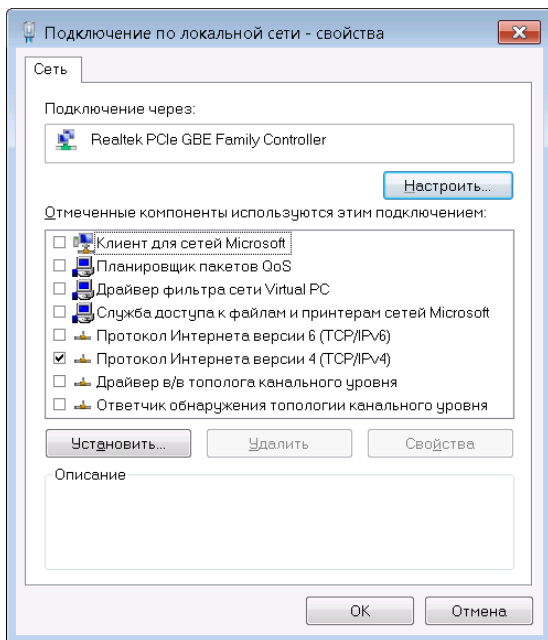


Рисунок № 25.

Выделите левой кнопкой мыши раздел «Протокол Интернета версии 4 (TCP/IP)» и нажмите кнопку «Свойства».

Для подключения по ADSL:

В поле «Использовать следующий IP адрес» введите IP-адрес, маску подсети и основной шлюз которые Вы можете узнать из «Службы статистики», раздел «Техническая информация» (см. п. № 3 настоящей инструкции).

Предпочитаемый DNS сервер 85.15.64.49

Альтернативный DNS сервер 85.15.65.249

Для подключения по Ethernet:

На сетевой карте изменить в "Протоколе Интернета (TCP/IP)":

Установить переключатель в положение "Получить IP-адрес автоматически".

Установить переключатель в положение "Получить адрес DNS-сервера автоматически".

Нажмите кнопку «ОК» в окне «Свойства: Протокол Интернета TCP/IP». Нажмите кнопку «ОК» или кнопку «Закрыть» в окне «Подключение по локальной сети».

7. Рекомендации по обеспечению безопасной работы в сети Интернет.

Выполнение следующих простых, но действенных мер существенно повысит вашу безопасность при работе в сети Интернет:

Отслеживать появление новых версий операционных систем и программ, установленных на вашем компьютере, своевременно устанавливая обновления к ним, устраняющие обнаруженные ошибки. По возможности отказаться от использования систем Windows 95/98/ME, Windows NT, Windows XP в пользу системы Windows 7.

Использовать антивирусное программное обеспечение, такое как Антивирус Касперского, Symantec - Norton Antivirus, Doctor Web, NOD32 или любое другое с самыми последними обновлениями антивирусной базы. Проверять новые файлы, сохраняемые на компьютере. Периодически проверять компьютер полностью. Своевременно обновлять антивирусные базы. При получении извещений о доставке почтовых сообщений обращать внимание на причину и в случае автоматического оповещения о возможной отправке вируса немедленно проверять компьютер антивирусной программой.

По возможности, не сохранять в системе пароли. Если есть вероятность доступа к компьютеру посторонних, установите пароль на Windows. Как можно чаще просматривайте статистику использования Интернета. Никогда не отсылайте свои имя и пароль по электронной почте, кем бы ни было подписано электронное письмо, с просьбой выслать пароль, сотрудники «ТК Востоктелеком» никогда не высылают требований подобного рода в адрес своих пользователей. Не оставляйте без присмотра на долгое время подключение к сети Интернет во включенном состоянии.

Особое внимание нужно уделить беспроводным сетям, так как подключиться к ним может любое беспроводное устройство, находящееся в зоне их действия. Существуют различные виды защиты, которые можно установить для беспроводной сети, а именно: 1) Идентификатор SSID, 2) Фильтрация MAC-адресов, 3) Аутентификация пользователя и 4) Шифрование. Советуем применять их все.

8. Ресурсы сети «ТК Востоктелеком».

Уважаемый клиент ТК Востоктелеком!

После подключения к сети Вы сможете пользоваться внутренними - бесплатными ресурсами без подключения к Интернету.

1. Сайт компании <http://www.vtelecom.ru> (вход в «Службу статистики).
2. Форум «ТК Востоктелеком» — <http://forum.vth.ru>
3. IRC сервер — <irc.vth.ru:6667> для мгновенного обмена сообщениями.
4. Игровые сервера - подробней информацию об игровых серверах можно получить по адресу <http://forum.vth.ru>, раздел «Развлекательные сервисы».

9. Контактная информация.

Наименование:

ООО "Телефонная компания Востоктелеком"

Почтовый адрес:

ул. Дзержинского, дом 4, г. Хабаровск, 680000, Россия.

Телефон/факс (приемная): +7 (4212) 74-95-25

e-mail: office@vtelecom.ru

Абонентский отдел и Интернет центр:

ул. Стрельникова, дом 24, г. Хабаровск, 680054(здание находится рядом с кинотеатром "Хабаровск")

Абонентский отдел и финансово-расчетный отдел по услугам телефонной связи.

Время работы:

Понедельник - с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00, касса - с 8.00 до 17.00.

Вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 18.00, обед с 12.00 до 13.00, касса - с 8.00 до 17.45

Суббота с 9.00 до 13.00.

Выходной: воскресенье.

Абонентский отдел: 74-25-25, 74-25-00, факс: 74-00-99

Бюро ремонта: 74-15-21, 74-15-22 (круглосуточно)

Автоматическая справочно-информационная служба о состоянии телефонного счета: 75-99-90 (круглосуточно)

Автоматическая система внесения абонентской платы за телефон: 75-99-99 (круглосуточно)

Бюро ремонта 741521 (для подачи заявки на неисправность телефона).

Услуги сети передачи данных, доступа к сети Интернет и к телематическим службам.

Время работы:

Понедельник - с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00, касса - с 8.00 до 17.00.

Вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 18.00, обед с 12.00 до 13.00, касса - с 8.00 до 17.45

Суббота с 9.00 до 13.00.

Выходной: воскресенье.

Абонентский отдел: 74-70-07, факс: 76-03-03

e-mail 747007@vtelecom.ru

Финансово-расчетный отдел.

Время работы:

Понедельник - с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00, касса - с 8.00 до 17.00.

Вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 18.00, обед с 12.00 до 13.00, касса - с 8.00 до 17.45

Суббота с 9.00 до 13.00.

Выходной: воскресенье.

Физические лица 73-10-50, факс: 74-00-99, 742555

Юридические лица 74-25-50, факс: 74-00-99, 742555

Техническая поддержка.

Время работы:

Понедельник - с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00

Вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 18.00, обед с 12.00 до 13.00.

Суббота с 9.00 до 17.00.

Выходной: воскресенье.

Телефон 747-003.

Подача заявлений о неисправности услуг доступа к сети Интернет (круглосуточно) <http://www.vtelecom.ru/contacts/>