

Пользователем Ростелекома.

Прежде чем обращаться в ЦИТОиДО по вопросу отсутствия доступа в сеть интернет необходимо провести подготовительную работу. Это позволит сэкономить Ваше время и качественно установить проблему для её скорейшего решения.

1. Проверить, что оборудование провайдера (модем, медиаконвертер) подключены к источнику э/энергии и входящей интернет-линии (телефонная линия для DSL-модемов, оптический кабель для GPON или витая пара для ЕТТН).

2. Перезагрузить сетевое оборудование (модем, медиа-конвертер, роутер, предоставленные провайдером; при наличии такового — оборудование школы). Необходимо обесточить оборудование на 1-2 минуты, включить оборудование и подождать 2-3 минуты. Если проблема сохранилась — переходим к п. 3.

3. Подключаем компьютер напрямую к оборудованию провайдера витой парой. Проверяем индикацию оборудования, обращая внимание на название индикаторов, или изображенные рядом с ними пиктограммы. Если не горят:

3.1. PWR, power, 

Не поступает питание. Проверьте напряжение в сети.

Если напряжение в сети соответствует норме (230 В), а индикатор не горит, звоните по т. 8(3022) 41-93-21. Индикатор должен постоянно гореть зеленым цветом.

3.2. 10/100, Lan — нет сети. Проверьте кабель, соединяющий оборудование провайдера и компьютер и сетевую карту компьютера. Если Оборудование школы (компьютер, кабель) исправно (замена на другие устройства не помогло, с другим оборудованием работает) звоните по т. 8(3022) 41-93-21. Индикатор должен мигать.

3.3. DSL, SYS, Internet, «галочка» - Если после перезагрузки один (или несколько) из индикаторов не загорелся, мигает, или горит не зеленым (красный, желтый, оранжевый цвет) цветом, звоните по т. 8(3022) 41-93-21. Индикатор должен постоянно гореть.

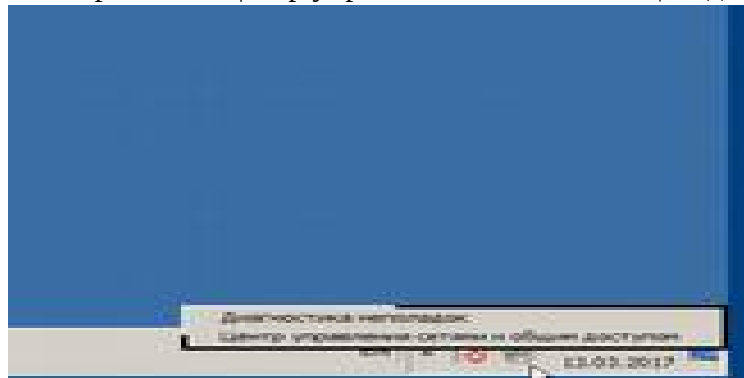
4. Если вышеуказанные индикаторы горят, но интернета нет

4.1. Открываете «Командную строку» (Пуск → Все программы → Стандартные → Командная строка)

4.2. В открывшемся окне набираем команду: ipconfig и нажимаем клавишу Enter.

В появившемся тексте ищем: «Основной шлюз». Напротив него будет указан адрес, состоящий из 4 блоков цифр, разделенных точками. Пример: 10.75.XXX.XXX (10.80.XXX.XXX). Если основной шлюз соответствует, переходим к пункту 5, если Ваш компьютер получает адрес другого вида — переходим к пункту 4.3

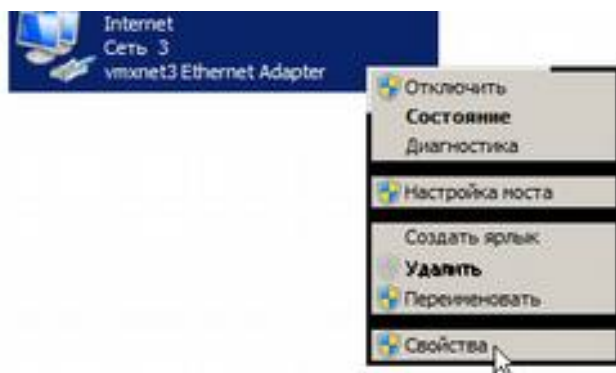
4.3. Открываем «Центр управления сетями и общим доступом»



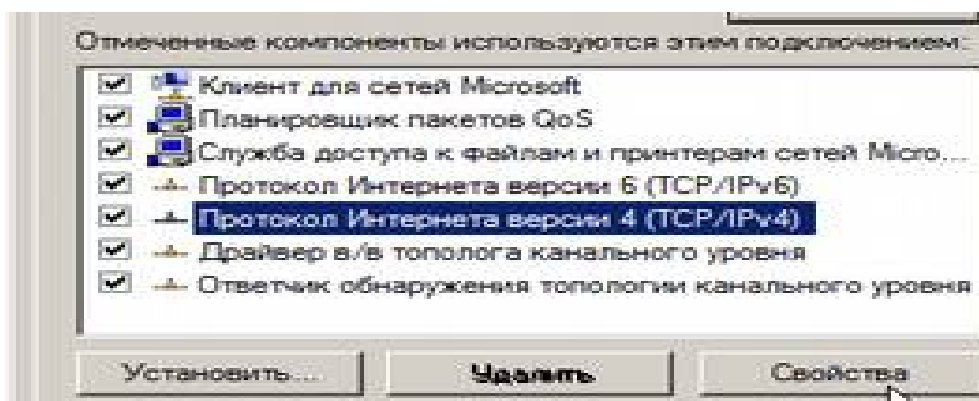
Заходим «Изменение параметров адаптера»



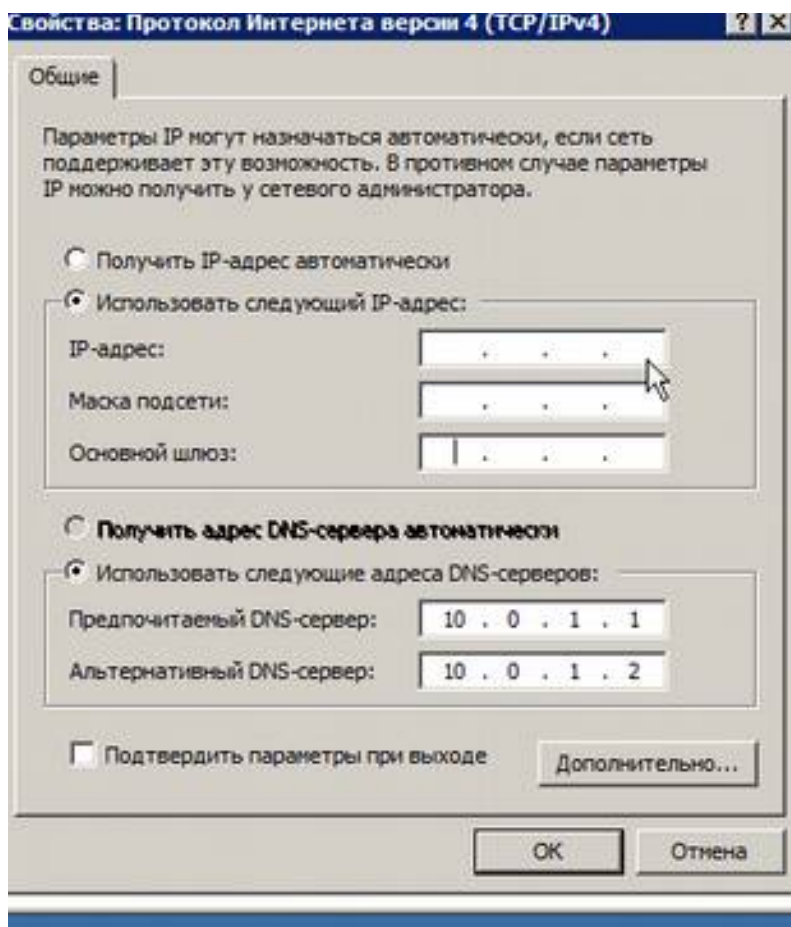
Правой клавишей мыши нажимаем на соединении (обычно: «Проводное» или «Подключение по локальной сети»)



Выбираете Протокол Интернета версия 4 (или протокол TCP/IP) и нажимаете кнопку «Свойства»



В появившейся таблице указываете: «Использовать следующий IP адрес» и указываете настройки Вашей школы (настройки можете уточнить по тел. 302241-93-21)



Указываете DNS сервера: **10.0.1.1** и **10.0.1.2** (см. рис).

После этого сохраняете настройки (кнопка «ОК») закрываете предыдущую таблицу и перезагружаете интернет соединение (отключаете витую пару из компьютера).

Если проблема сохранилась — переходим к пункту 5.

5. В командной строке набираем команду:

5.1. ping «адрес основного шлюза» (полученного в пункте 4.2, вида 10.75.XX.XX) нажимаем Enter

В ответ придет сообщение: Обмен пакетами и несколько строк, **содержащий набор букв и цифр**. Особо требуется отметить если в строках содержатся ошибки: «Превышен интервал ожидания», «Заданный узел не доступен» и т. д.

В конце выйдет строка «Статистика для ping»: Пакетов отправлено 4 получено X. Записываем количество полученных пакетов.

Проверяем пункты 5.2-.54 по аналогии

5.2. ping 10.0.1.1 нажимаем Enter.

5.3. ping 8.8.8.8 нажимаем Enter.

5.4. ping ya.ru нажимаем Enter.

После пункта 5.1 получаем примерно такое сообщение (**цифры будут другие**):
icmp_seq=1 ttl=56 time=77.8 ms

Если появляется какое-либо сообщение, отличное от этого, а индикаторы горят в соответствии с пунктом 3, проверяем связь между оборудованием провайдера и компьютером: целостность кабеля, работоспособность сетевой карты компьютера. Рекомендуется заменить компьютер (сетевую карту) и витую пару.

При выполнении всех пунктов и отсутствии доступа к сети интернет Вы должны позвонить 8 3022 41-93-21 или написать на адрес: prg.cit@zabedu.ru и сообщить следующую информацию:

1. Наименование организации, район
2. Произведенные действия (перезагрузка, замена ПК)
3. Индикация оборудования
4. Адрес основного шлюза, получаемый компьютером
5. Статистика для команды **ping** (узел, количество полученных пакетов, наличие ошибок)
6. Контактный телефон сотрудника школы, который будет работать с провайдером или с сотрудником ЦИТОиДО.