

# **ТВОЯ СЕТЬ**

## **ПАМЯТКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО НАСТРОЙКЕ УСЛУГИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ**

v7

*(для ОС Windows 8)*

<b>1. НАСТРОЙКА СОЕДИНЕНИЯ С ИНТЕРНЕТ</b>	<b>2</b>
<b>2. ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>4. ГДЕ ОПЛАТИТЬ УСЛУГУ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ</b>	<b>8</b>
<b>5. РЕСУРСЫ ГОРОДСКОЙ СЕТИ</b>	<b>8</b>
<b>6. ЧТО ДЕЛАТЬ, КОГДА ОТСУТСТВУЕТ ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ</b>	<b>9</b>
<b>7. РАСПРОСТРАНЁННЫЕ ОШИБКИ VPN-ПОДКЛЮЧЕНИЯ</b>	<b>10</b>
<b>8. КАК ЭФФЕКТИВНО РАБОТАТЬ В ИНТЕРНЕТЕ</b>	<b>12</b>
<b>9. С ЧЕГО НАЧАТЬ ПУТЕШЕСТВИЕ ПО ПРОСТОРАМ СЕТИ</b>	<b>13</b>
<b>10. КАК СВЯЗАТЬСЯ СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ</b>	<b>14</b>

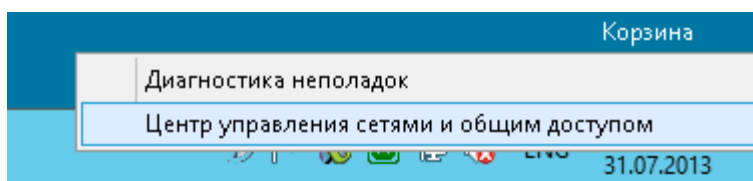
# 1. НАСТРОЙКА СОЕДИНЕНИЯ С ИНТЕРНЕТ

*Примечание:* если Вы только что установили Windows 8, то перед созданием VPN-соединения следует убедиться в том, что установлены драйверы на сетевую карту!

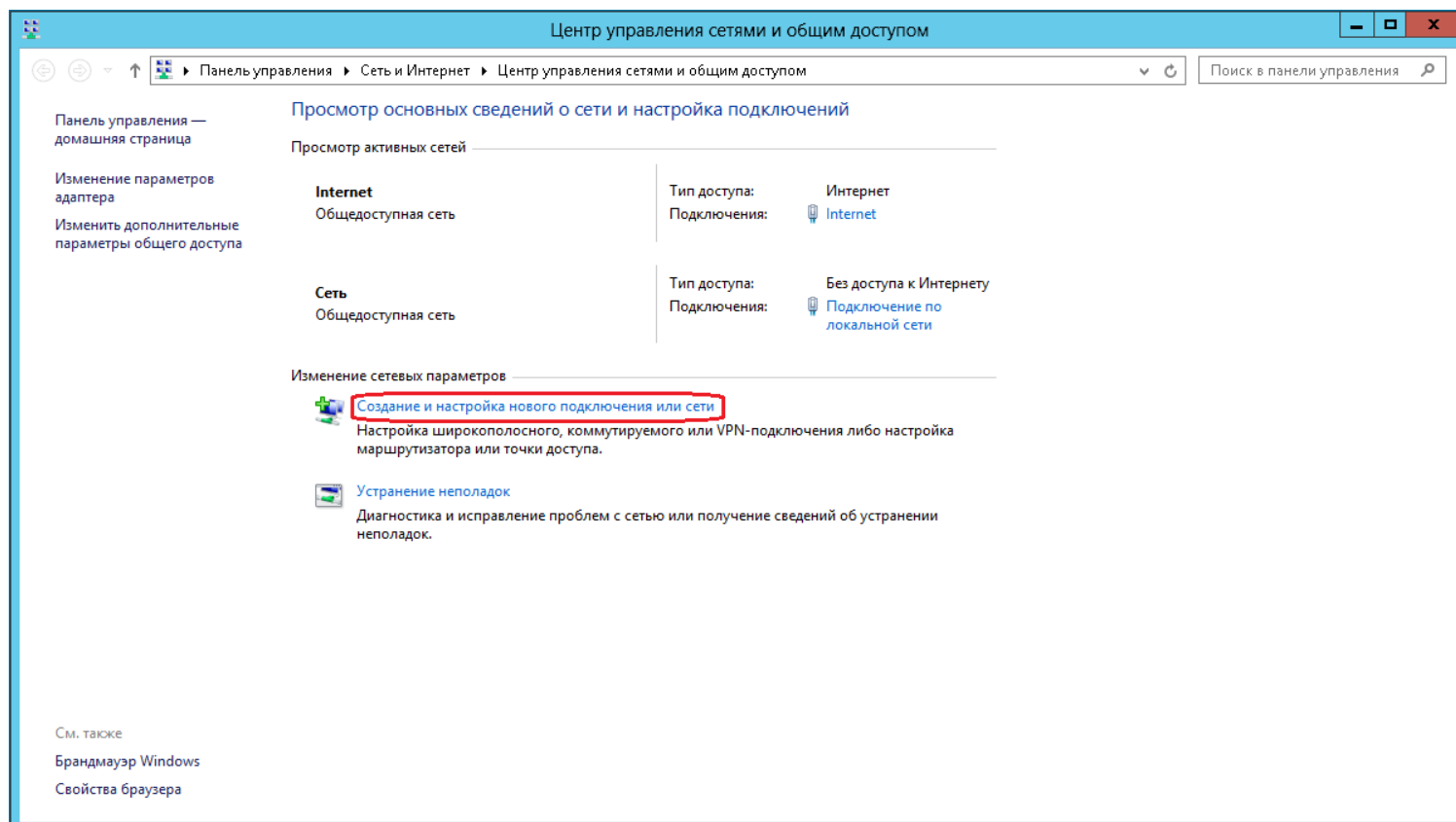
Для того чтобы настроить VPN-соединение в Windows 8, необходимо проделать следующую последовательность действий.

## 1. Нажмите "Сеть".

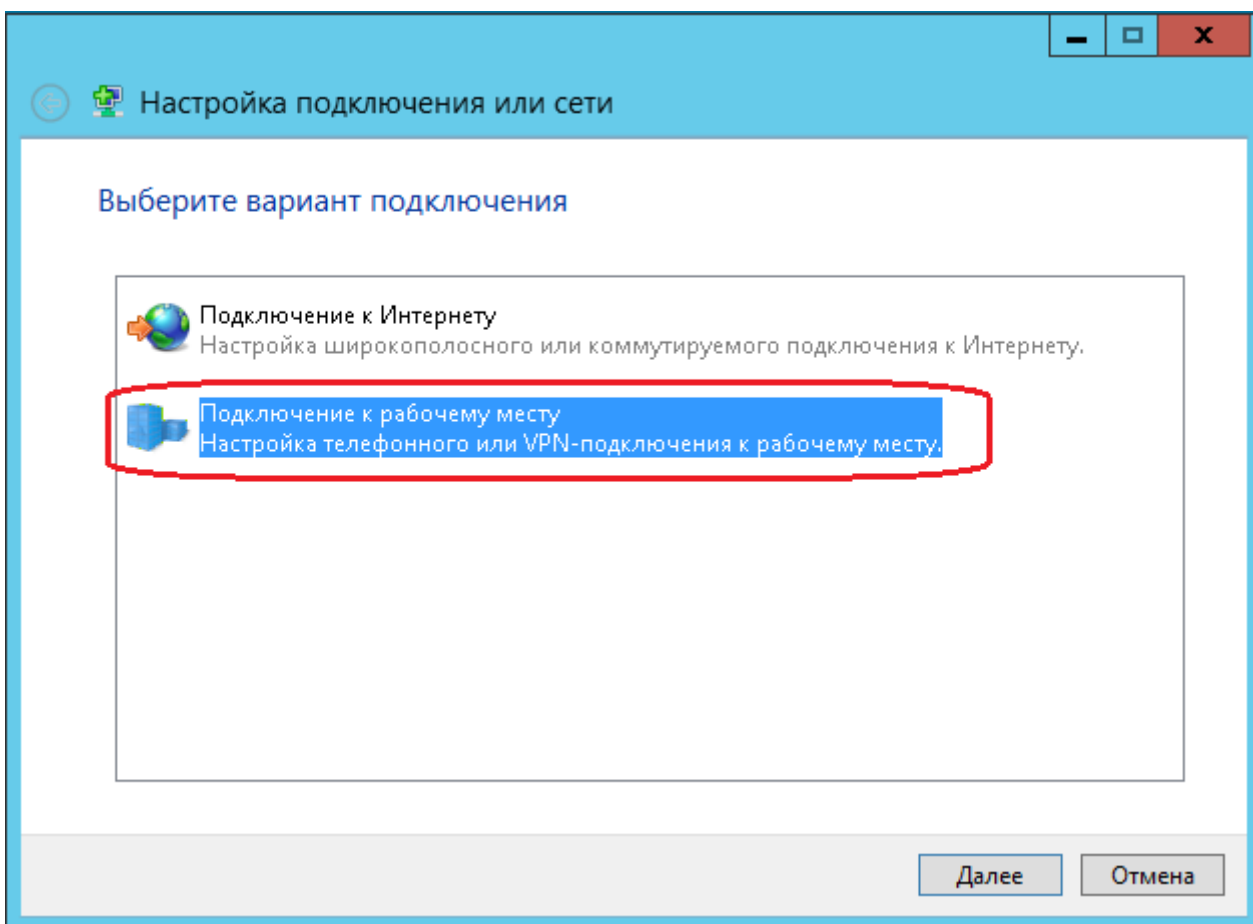
Для начала следует нажать правой клавишей мышки (ПКМ) на иконку "Сеть" в правом нижнем углу экрана. В появившемся окне выбрать "Центр управления сетями и общим доступом".



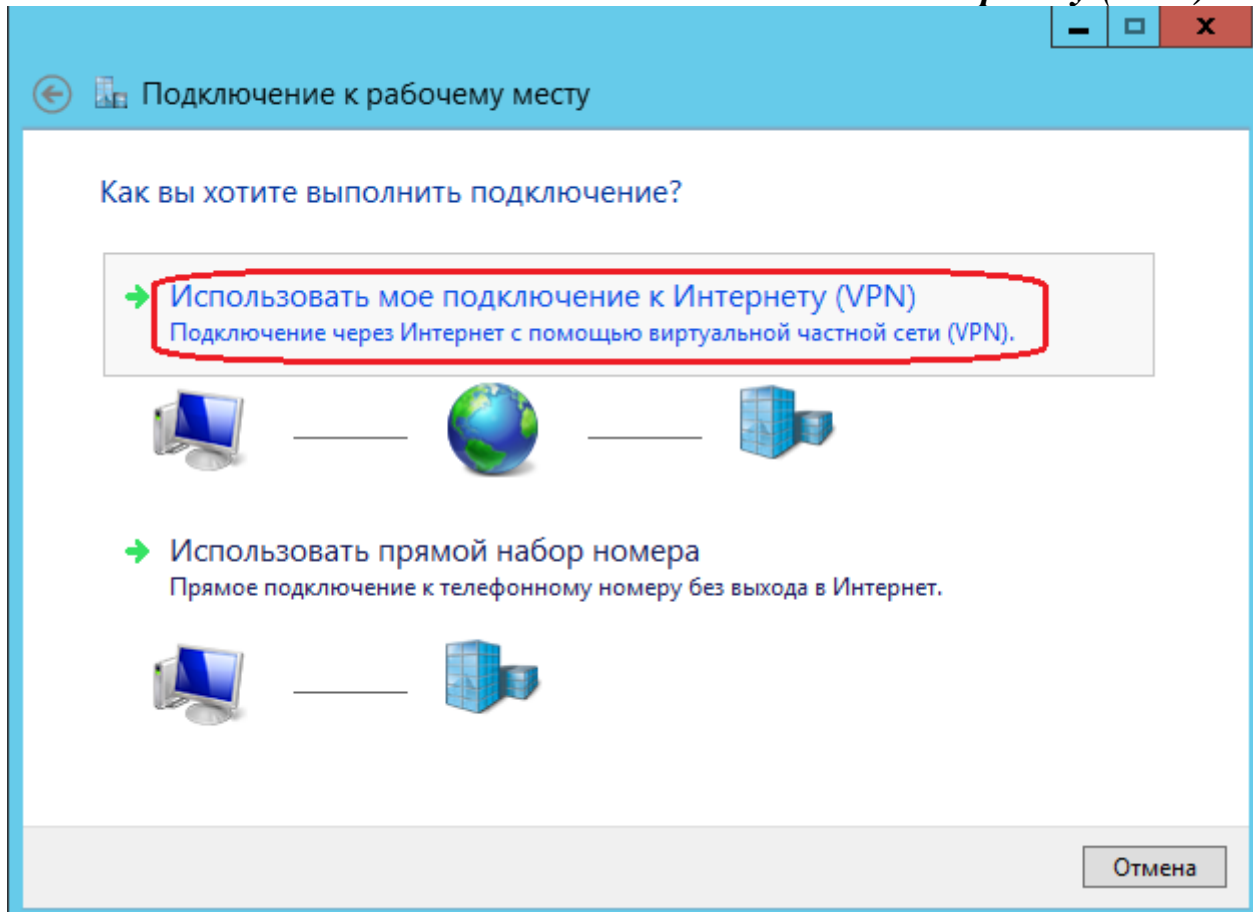
## 2. Выберите "Создание и настройка нового подключения или сети".



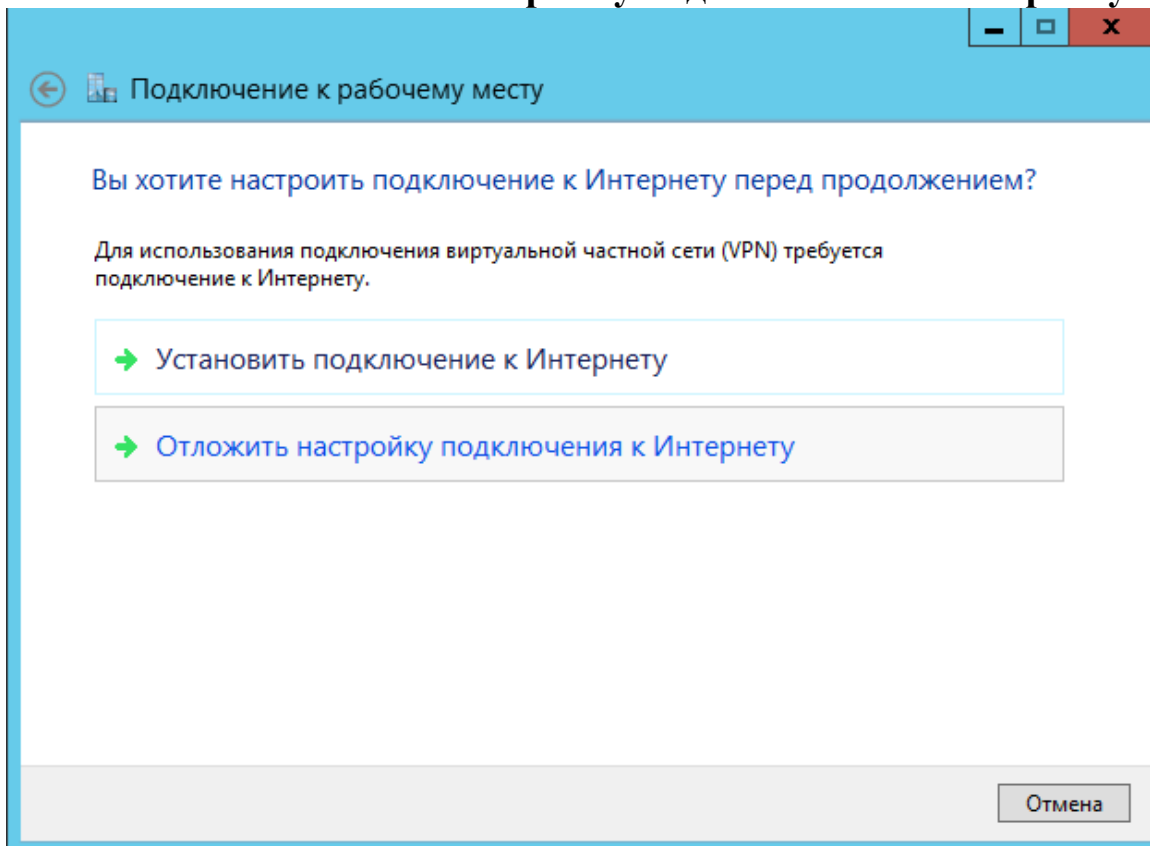
**3. Выберите "Подключение к рабочему месту", нажмите "Далее".**



**4. Нажмите "Использовать моё подключение к Интернету (VPN)".**

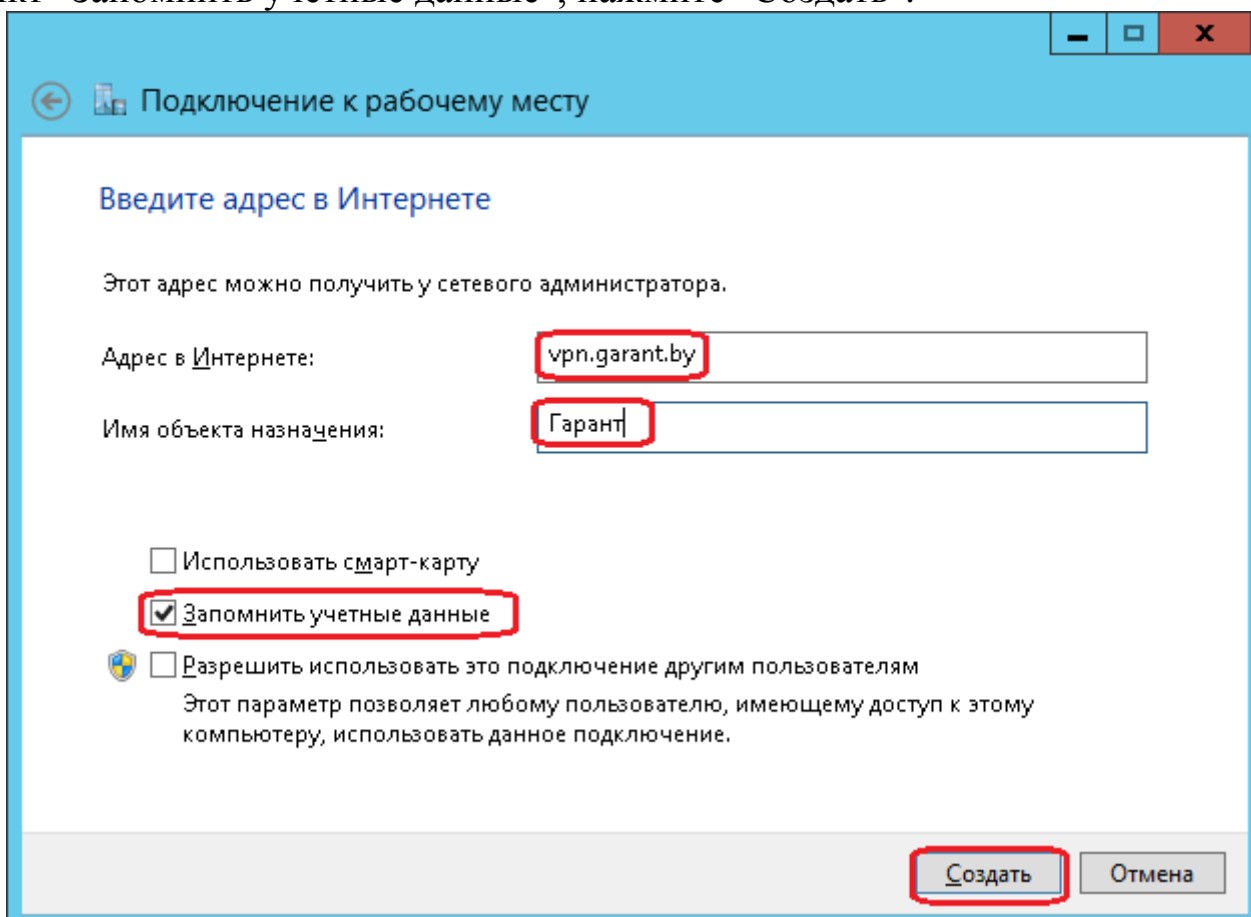


## 5. Нажмите "Отложить настройку подключения к Интернету".



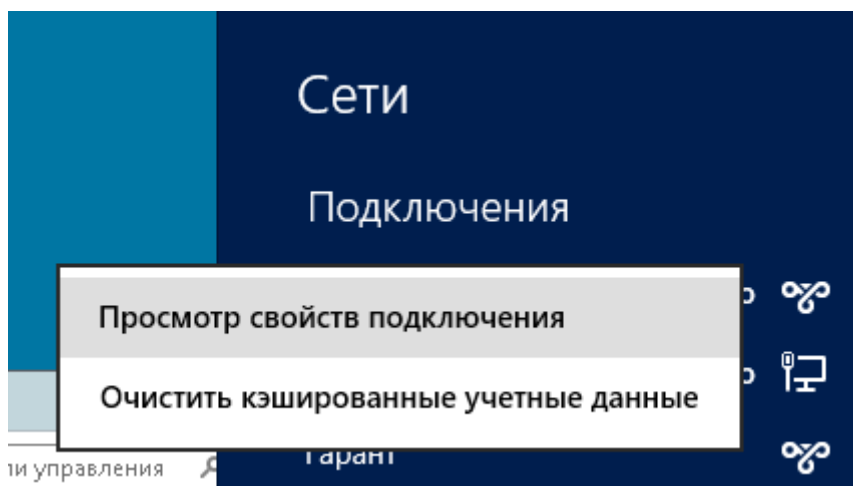
## 6. Введите Адрес в Интернете и Имя объекта назначения как показано на рисунке.

В поле "Адрес в Интернете" введите адрес VPN-сервера [vpn.garant.by](http://vpn.garant.by), в поле "Имя объекта назначения" введите название соединения Гарант. Отметьте галочкой пункт "Запомнить учетные данные", нажмите "Создать".



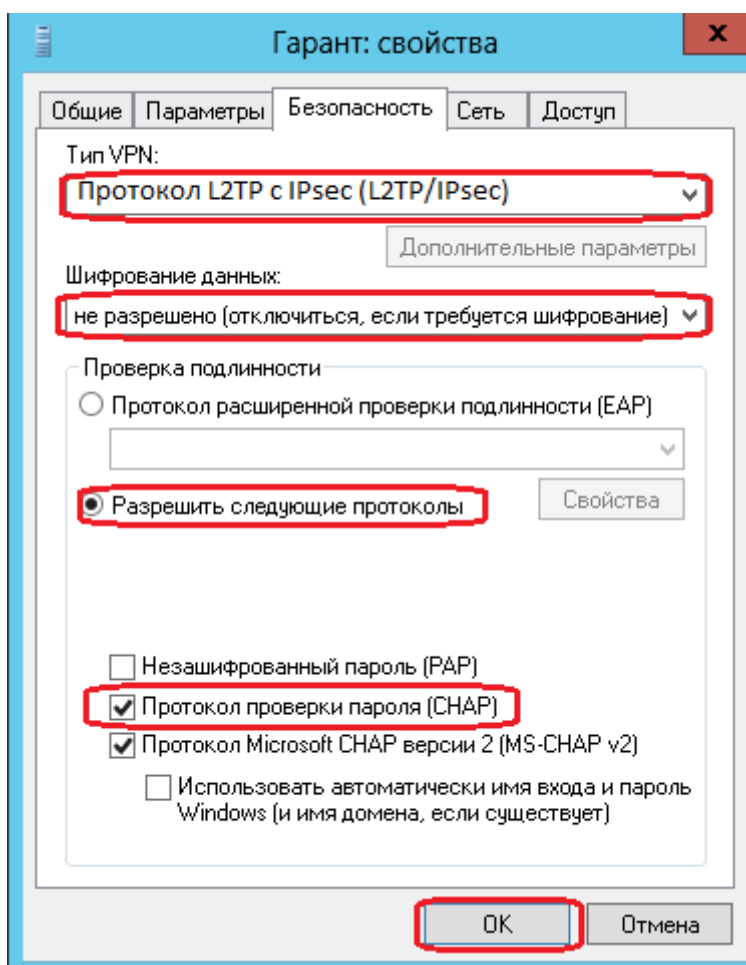
### 7. Откройте свойства Вашего VPN-подключения.

Справа откроется меню. Нажмите правой кнопкой мыши на значок "Гарант" и выберите в контекстном меню пункт "Просмотр свойств подключения".



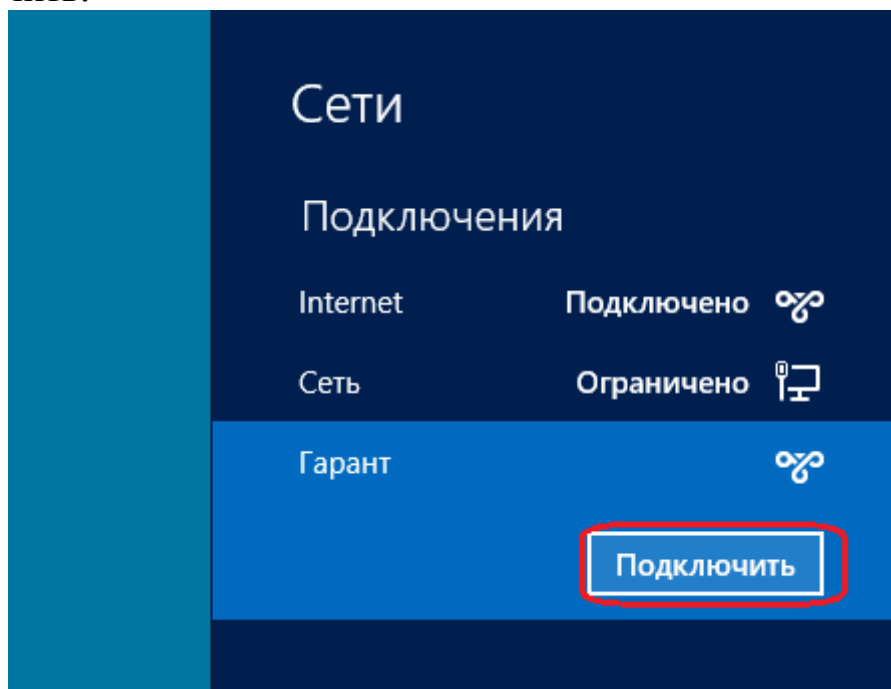
### 8. Измените свойства VPN-подключения. Откройте вкладку "Безопасность".

Приведите все настройки в состояние как показано на следующем рисунке.

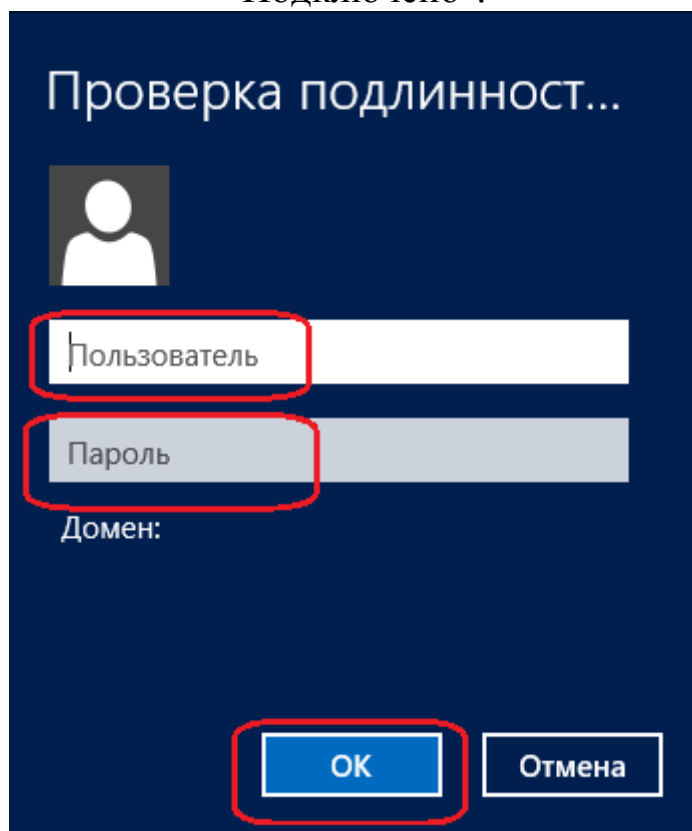


## 9. Открываем окно для ввода логина и пароля.

В правом нижнем углу нажимаем на иконку "Сеть".  
 Справа откроется меню "Сети". В нем нажимаем на подключение "Гарант" и жмем кнопку Подключить.



Появится окно, в котором необходимо ввести логин и пароль. После ввода жмете ОК и если вы сделали все правильно, возле надписи "Гарант" будет написано "Подключено".



## 2. ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ

### 2.1. Если Вы подключены по технологии DOCSIS (с использованием кабельного модема), необходимо:

2.1.1. Получить MAC-адрес (физический адрес) новой сетевой карты.

Для этого в командной строке (ПУСК\Все программы\Стандартные\Командная строка) выполнить команду:

**ipconfig /all**

В появившемся информационном блоке переписать физический адрес того сетевого адаптера, который будет использоваться для подключения к услуге,

**например:**

Подключение по локальной сети - Ethernet адаптер:

Описание . . . . . : VIA Rhine II Fast Ethernet Adapter

Физический адрес. . . . . : **03-FF-EA-64-EF-51** ( ← **ОБРАЗЕЦ!!!** )

2.1.2. Написать заявление на смену MAC-адреса в центре обслуживания по адресу: ул. Ожешко, 42.

### 2.2. Если Вы подключены по технологии ETHERNET (без использования кабельного модема), необходимо:

2.2.1. Освободить адреса и параметры всех сетевых подключений.

Для этого на подключенном к сети старом ПК в командной строке (ПУСК\Все программы\Стандартные\Командная строка) выполнить команду:

**ipconfig /release**

*Примечание.* Если нет возможности выполнить команду, то необходимо перейти к пункту 2.2.2 и после его выполнения подождать 2 часа для автоматической регистрации адресов и параметров.

2.2.2. Отключить кабель «витая пара» от сетевой карты и подключить его к другому ПК.

### 2.3. Настройте соединение с Интернет (см. первый раздел).

## 3. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

*Описание:* В личном кабинете для Вас доступны следующие сервисы:

- Просмотр баланса лицевого счёта.
- Смена пароля.
- Смена тарифного плана.
- Отчет по услугам и трафику.
- Отчет по платежам.

**Как войти в личный кабинет:** В любой программе для доступа к сети Интернет (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox) наберите адрес <https://my.garant.by>. На появившейся странице заполните поля «Логин» и «Пароль» согласно данным, указанным в бланке заказа Услуги.

## 4. ГДЕ ОПЛАТИТЬ УСЛУГУ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Оплатить услугу можно:

- в расчетном центре по ул. Ожешко 42;
- в почтовых отделениях, кассах и банкоматах г.Гродно.

*Внимание:* реквизиты платежа (адрес, ФИО абонента и др.) должны совпадать с реквизитами, указанными в договоре.

## 5. РЕСУРСЫ ГОРОДСКОЙ СЕТИ

### 5.1. Файловый сервер

*Описание:* Городской файловый сервер служит для бесплатного скачивания программного обеспечения, игровых клиентов, необходимых документов и т.д.

*Как настроить:* В любой программе для доступа к сети Интернет наберите <ftp://ftp.garant.by>. Если потребуется пароль и логин для входа (**anonymous**), то введите, либо настройте, например: Total Commander или FAR. В настройках укажите адрес: [ftp.garant.by](ftp://ftp.garant.by), заходите анонимно, т.е. логин и пароль (**anonymous**).

### 5.2. Сервер общения TeamSpeak 3

*Описание:* Для общения внутри городской сети доступен TS-сервер.

*Как настроить:* Чтобы соединиться с TeamSpeak 3 сервером, необходимо установить TeamSpeak 3 клиент, указав в настройках адрес сервера <ts.garant.by> и порт **9987**.

### 5.3. Игровые сервера

По адресу <http://portal.garant.by/> вы найдёте подробную информацию по подключению и настройке сетевых игр.

**Внимание!**

Доступ к внутренним ресурсам городской сети не тарифицируется.



## 6. ЧТО ДЕЛАТЬ, КОГДА ОТСУТСТВУЕТ ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1) Если у Вас возникли проблемы с подключением к сети Интернет, проверьте свой баланс в личном кабинете по адресу <https://my.garant.by>. Если баланс отрицательный, оплатите услугу передачи данных (см. раздел 4).

2) \*Для абонентов, подключенных по технологии DOCSIS.

Проверьте состояние индикатора Cable на модеме. Если мигает или не горит (отсутствует сигнал), проверьте, нет ли помех на телеканалах. Кроме того, выключите модем из розетки и включите его повторно.

*Действия:* Если состояние не изменится в течение часа, проинформируйте службу технической поддержки. К вам будет направлен мастер для проверки кабельной системы. Обязательно сообщите о помехах на телеканалах по телефону **134**.

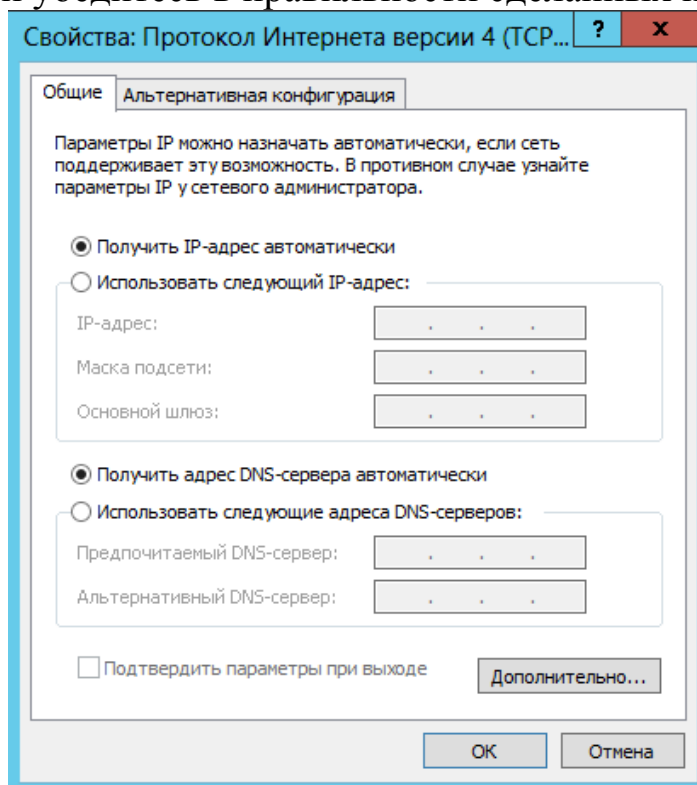
3) Проверьте, включено ли на компьютере «Подключение по локальной сети» (Пуск → Панель управления → Сеть и Интернет → Центр управления сетями и общим доступом). Если нет – включите, кликнув по нему левой кнопкой мыши и выбрав соответствующий пункт.

4) В командной строке (ПУСК\Все программы\Стандартные\Командная строка) выполнить команду:

**ping ftp.garant.by**

Если в результате появляются сообщения "превышен интервал ожидания", значит, проблемы с соединением по локальной сети.

*Действия.* В свойствах подключения по локальной сети (ПУСК\Панель управления\Сеть и Интернет\Центр управления сетями и общим доступом\Подключение по локальной сети) в закладке "Общие" выделите компонент "Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4)". После этого нажмите кнопку "Свойства" и убедитесь в правильности сделанных настроек:



Перейдите к пункту 5.

- 5) В командной строке (ПУСК\Все программы\Стандартные\Командная строка) необходимо выполнить команду:

**ping vpn.garant.by**

Если в результате появляются сообщения "превышен интервал ожидания" и ничего не улучшается в течение часа – проинформируйте службу технической поддержки по телефону **134**.

- 6) Запустите настроенное VPN-подключение. Если соединение не устанавливается, попробуйте пересоздать подключение по инструкции (иногда подключение "портится" по невыясненным причинам).
- 7) Если коаксиальный кабель бьется током, необходимо установить изолятор нуля. Купить и заказать установку можно по телефону **134**.

## 7. РАСПРОСТРАНЁННЫЕ ОШИБКИ VPN-ПОДКЛЮЧЕНИЯ

**Ошибка 635.** *«Неизвестная ошибка».* Эта ошибка возникает из-за проблем VPN-клиента на Вашем компьютере: он или испорчен или установлен неправильно. Для решения проблемы требуется переустановить VPN-подключение (см. первый раздел) или ОС Windows.

**Ошибка 691.** *«Доступ запрещен, поскольку такое имя или пароль недопустимы в этом домене».* Попробуйте повторно правильно ввести имя и пароль. Если Вы уверены, что вводите идентификационные данные правильно, проверьте баланс лицевого счёта. Если баланс положительный, обратитесь в службу технической поддержки.

**Ошибка 720.** *«Нет настроенных протоколов управления PPP».* Проверьте правильность настроек, пользуясь разделом 1 пунктами 9, 12.

Выполните в командной строке поочередно команды:

```
netsh int ip reset resetlog.txt
```

```
netsh winsock reset
```

Если соединение настроено правильно, но выполнение команд не помогло, то рекомендуется переустановить операционную систему.

**Ошибка 629, 734.** *«Протокол управления PPP-связью был прерван».* В свойствах Вашего соединения ("Интернет") в закладке "Параметры" нажмите кнопку "Параметры PPP". Снимите флажок "Согласовывать многоканальное подключение для одноканальных подключений" (если установлен). Также в свойствах VPN-подключения откройте вкладку "Безопасность" – проверьте настройки (смотри пункт 11 раздела 1).

**Ошибка 735, 1231, 1232.** *«Запрошенный адрес был отвергнут сервером».* Для устранения неисправности смотрите раздел 6, пункт 4, действия.

**Ошибка 628, 741, 742.** *«Требуется шифрование данных».* В свойствах VPN-подключения откройте вкладку "Безопасность" – проверьте настройки (смотри пункт 11 раздела 1).

**Ошибка 651, 789, 809.** В свойствах VPN-подключения ("Интернет") откройте вкладку "Безопасность", в списке "Тип VPN" выберите "Туннельный протокол точка-точка (PPTP)"; попробуйте подключиться.

**Ошибка 807.** «Сетевое подключение компьютера к серверу виртуальной частной сети прервано». Возможно, VPN-сервер с указанным именем не существует или PPTP-трафик блокируется сетевым компонентом таким, как брандмауэр (файервол).

- Проверьте правильность имени VPN-сервера для данного подключения - в свойствах VPN-подключения соединения во вкладке "Общие" в поле "Имя компьютера или IP-адрес назначения" должно быть написано *vpn.garant.by*.
- Попробуйте выгрузить/отключить встроенный в Windows брандмауэр или файервол (если установлен). Например, для Outpost Firewall нужно выбрать "выход с остановкой сервиса".

**Ошибка 868.** «Удалённое подключение не удалось установить, поскольку не удалось разрешить имя сервера удалённого доступа».

1) Открыть "Центр управления сетями и общим доступом", найти Подключение по локальной сети, нажать левой кнопкой мыши и нажать кнопку "Включить".

2) Правой кнопкой мыши откройте контекстное меню Компьютер, выберите управление→диспетчер устройств, раскройте список "Сетевые адаптеры". Если сетевой адаптер помечен чёрной стрелкой, задействуйте его, выбрав в контекстном меню пункт "Задействовать". Знак чёрной стрелки должен исчезнуть.

3) Проверьте правильность имени VPN-сервера для данного подключения - в свойствах VPN-подключения соединения во вкладке "Общие" в поле "Имя компьютера или IP-адрес назначения" должно быть написано *vpn.garant.by*.

4) Смотрите раздел 6, пункт 4, действия.

5) Проверьте компьютер на вирусы.

## 8. КАК ЭФФЕКТИВНО РАБОТАТЬ В ИНТЕРНЕТЕ

### Куда уходят деньги?

Вы не пользуетесь Интернетом, а деньги убегают со счёта (уменьшается баланс)?

Первый момент. В некоторых программах есть функции автоматического обновления. Т.е. такие программы, не спрашивая пользователя, загружают из Интернета свои новые модули. Например, это делает операционная система Windows. Антивирусные программы также могут быть изначально настроены на автоматическое скачивание новых антивирусных баз. Всегда настраивайте программы на компьютере так, чтобы они не обновлялись без Вашего ведома либо спрашивали разрешение на обновление.

Второй момент. В случае заражения вашего ПК вирусами, может возникнуть неконтролируемый пользователем трафик (поток данных) из/в Интернет. Поэтому рекомендуется установить антивирусную программу и обновлять антивирусные базы данных как минимум раз в день.

Чаще всего вирусы можно получить на свой ПК следующим образом:

- скачать в Интернете какой-нибудь зараженный файл;
- получить по почте письмо, которое будет заражено. Никогда не открывайте и не запускайте подозрительные письма и файлы, даже от знакомых адресатов. Удаляйте письма от неизвестных адресатов (спам, рекламный мусор, часто бывает заражён);
- посетить заражённую страницу в Интернете. Не открывайте ссылки, полученные от неизвестных адресатов по почте, в ICQ, на форуме.

Есть простой способ проверить, происходит ли обмен данными с Интернет без Вашего ведома: подключитесь к Интернет, закройте все программы, которыми Вы пользуетесь для работы в Интернете (браузер (Opera, Internet Explorer, Mozilla), почта, ICQ («аська»), и т.д.). Проверьте состояние VPN-подключения. Если количество принятых и отправленных байт существенно не меняется, значит всё в порядке (допускается небольшой служебный трафик, например, синхронизация системного времени и т.д.). Если всё же количество трафика непрерывно существенно увеличивается, значит, какая-то программа (в том числе, возможно, и вирусы) незаметно для Вас производит обмен данными. В этом случае нужно обратиться к специалистам, которые осуществляют обслуживание и настройку компьютеров, программного обеспечения.

Третий момент. Многие пользователи, думают что «качать информацию» из сети Интернет - это сохранять файлы на компьютер, а просмотр страниц, фотографий и видео, прослушивание музыки онлайн – это «не скачивание», следовательно, баланс не должен уменьшаться. Но на самом деле, для компьютерных систем страница – это тоже файл или даже много файлов, содержащих текст, изображения, звуки и видео. Поэтому во время просмотра страниц, приёма почты, происходит обмен трафиком. Есть такие Интернет-страницы (сайты), на которых много рекламы, фото и анимации. Они могут быть больше обычных страничек в 10 и даже 100 раз. Этот факт надо знать и учитывать при контроле и планировании своих расходов на трафик Интернет.

Четвёртый момент. Пользователь решил скачать файл размером, например, 5 Мб, а по отчетам видит, что скачано 5,2 Мб. Это объясняется тем, что на передачу чистых данных расходуется служебный трафик. Без этого не возможно было бы сохранять сеанс связи в сети.

## 9. С ЧЕГО НАЧАТЬ ПУТЕШЕСТВИЕ ПО ПРОСТОРАМ СЕТИ

Сеть Интернет – это совокупность сайтов с различным содержанием. В этом разделе мы познакомим Вас с некоторыми из них.

### **Порталы (сайты, предоставляющие различные интерактивные сервисы)**

#### **1. <http://tut.by>**

Белорусский Интернет-портал. Здесь Вы сможете узнать последние новости страны, завести свой бесплатный электронный почтовый ящик, узнать прогноз погоды, ознакомиться с программой телепередач.

#### **2. <http://yandex.by>**

Поисковая система для Беларуси. Поиск по Интернету с учетом региона пользователя. Возможность искать по картинкам, видео, картам, новостям, блогам, товарам и словарям. Бесплатная почта, фотохостинг и другие сервисы.

#### **3. <http://mail.ru>**

Коммуникационный портал российского Интернета с почтовой службой, сервисами мгновенного обмена сообщениями, социальной сетью, популярной вопросно-ответной системой.

### **Социальные сети (Интернет-сообщества людей со схожими интересами)**

#### **4. <http://odnoklassniki.ru>**

Поиск одноклассников, однокурсников, коллег и знакомых в регионах СНГ и других странах. Возможность общаться на форумах, в сообществах и группах по интересам, размещать фотографии.

#### **5. <http://vkontakte.ru>**

Сетевой проект, который помогает поддерживать связь с друзьями и близкими. Здесь Вы сможете узнать больше о людях, которые Вас окружают, и найти новых друзей.

#### **6. <http://loveplanet.ru>**

На этом сайте людей со всего мира соединяют бесплатные знакомства. Удобный поиск по крупнейшей базе анкет, видео-чаты, фотографии и развлечения на любой вкус.

#### **7. <http://livejournal.ru>**

Живой журнал – совокупность доступных для чтения и обсуждения дневников разной тематической направленности, которые предполагают сторонних читателей. Среди пользователей, авторов и комментаторов Живого журнала можно встретить немало известных людей.

#### **8. <http://youtube.com>**

Самое большое в мире видеосообщество. Сервис, предоставляющий услуги размещения, просмотра и обсуждения видеоматериалов.

### **Сервисы общения и связи**

#### **9. <http://skype.com>**

Skype - программа, которая позволяет общаться голосом через Интернет, обмениваться текстовыми сообщениями, отправлять SMS, а также поддерживает видеозвонки и видеоконференции.

#### **10. <http://icq.com>**

Служба мгновенного обмена сообщениями. Могут передаваться текстовые сообщения, звуковые сигналы, изображения, видео, а также производиться такие действия, как совместное рисование или игры.

### **Региональные сайты**

#### **11. <http://grodno-region.gov.by>**

Сайт Гродненского областного исполнительного комитета.

#### **12. <http://forum.grodno.net>**

Форум объединяет практически все сферы интересов гродненцев. На гродненском форуме решаются любые проблемы - от взаимоотношений полов до сложного ремонта автомобиля.

#### **13. <http://s13.ru>**

Блог гродненских новостей и важных событий Гродно.

# КАК СВЯЗАТЬСЯ СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

По телефону:

**134**

В случае проблем с VPN-подключением при положительном балансе счета работает служба поддержки работы Интернет, к которой можно обратиться по телефону:

**43-40-83**

Время работы: ежедневно с 9.00 до 21.00

**Для записей**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---