

## Памятка для пользователя, получающего доступ к сети Интернет от ООО «Зингер-Компьютер»

Уважаемый пользователь, Вы заключили договор с Интернет-провайдером ООО «Зингер-Компьютер» и в соответствии с его условиями специалисты нашей компании выполнили определенный цикл работ и теперь Вы имеете доступ к необозримым ресурсам Интернет.

Видимая Вам часть работ это:

- ввод в Вашу квартиру (дом) кабеля с разъемом RJ-45,
- подключение этого кабеля к сетевой карте компьютера,
- первоначальная настройка компьютера с выдачей Вам учетных данных (логин и пароль), под которыми Вы зарегистрированы на сервере провайдера.

Невидимая Вам часть работ:

- регистрация Вашей учетной записи на нашем сервере, который подключен нашим собственным высокоскоростным волоконно-оптическим кабелем к крупнейшей в Москве технологической площадке ММТС-9 для взаимодействия московских, российских и международных операторов связи при оказании телекоммуникационных услуг, которая является в т.ч. крупнейшей точкой межоператорского обмена интернет-трафиком в России.

В данном документе поясняются некоторые моменты в работе с Интернет, которые необходимо учитывать при взаимодействии с провайдером.

### **1. Настройка компьютера.**

По условиям договора настройка компьютера делается в рамках операции подключения пользователя, т.е. один раз. Поэтому при замене компьютера или каких-либо изменениях в операционной системе повторную настройку соединения пользователь должен выполнить самостоятельно с использованием полученных при подключении учетных данных (логин и пароль), либо запросить эту услугу у провайдера на платной основе. Инструкции по настройке соединения на компьютере для различных версий операционной системы Windows размещены на сайте провайдера в подразделе «Техподдержка» раздела «Телекоммуникационные услуги».

### **2. Проверка скорости соединения с Интернет.**

Прежде всего, скорость соединения с Интернет определяется скоростью соединения с сервером провайдера и измеряется программным путем на странице провайдера <http://gw.podolsk-mo.ru/speedtest/>. Значение этой скорости должно быть близким к максимальной скорости для выбранного Вами тарифного плана (нормально, если колебания в пределах 80-100% от него). Обязательное требование, чтобы в период измерения никакие другие операции в Интернет не производились. Скорость соединения с сервером провайдера определяется как выбранным тарифным планом, так и состоянием оборудования, обеспечивающим это соединение для компьютера. Провайдер отвечает за работоспособность только своего оборудования. Ответственность провайдера ограничивается в соответствии с условиями договора окончательным разъемом кабеля, который может быть присоединен пользователем не только к одиночному компьютеру, но и к самостоятельно приобретаемым дополнительным устройствам, позволяющим распределить единственное соединение с Интернет между несколькими устройствами. Поэтому, если Вас не удовлетворяет скорость соединения с сервером провайдера, имеет смысл ее измерить повторно, исключив из цепочки оборудования свои дополнительные устройства.

Скорость доступа к ресурсам Интернет может существенно отличаться от скорости соединения с сервером провайдера, т.к. зависит от загруженности цепочки каналов других провайдеров, по которому идет Ваш запрос, а также от загруженности сервера, на котором располагается необходимый Вам ресурс.

### **3. Использование дополнительных сетевых устройств.**

Т.к. возможность использования дополнительных сетевых устройств не регламентируется договором, пользователь имеет право самостоятельно приобретать и устанавливать такие устройства, позволяющие распределить единственное соединение с Интернет между несколькими устройствами как проводным, так и беспроводным путем. Единственная рекомендация - согласовать Ваш выбор с провайдером. При отсутствии опыта в настройке таких устройств можете заказать эту разовую платную услугу у провайдера, размер которой составляет 1000 рублей с учетом транспортных расходов.

#### **4. Обращение в техподдержку провайдера.**

В случае возникновения у Вас проблемы с доступом в Интернет, необходимо подать заявку в бюро ремонта провайдера по следующим телефонам:

- (496) 58-30-04, (495) 504-27- 50 (с 8-00 до 17-00 в рабочие дни). Если Вам отвечает автоответчик, можете оставить заявку через него.
- 8-926-208-04-44 (круглосуточно).

При подаче заявки не забывайте вначале указывать свои данные (фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон), а затем описание проблемы.

**Прежде чем звонить в техподдержку провайдера, убедитесь, что проблема не связана:**

- с собственными дополнительными устройствами, если они у Вас используются. В частности, имеет смысл отключить электропитание такого устройства и, выдержав паузу не менее 20 секунд, повторно включить устройство.
- с изменением сетевых настроек компьютера, которые могут быть вызваны как неквалифицированными действиями пользователя и членов его семьи, так и действиями компьютерного вируса, поэтому убедитесь в правильности сетевых настроек компьютера (в соответствии с инструкцией) и отсутствии компьютерных вирусов. Не забывайте устанавливать и своевременно обновлять антивирусные средства.