

### ИНФОТЕЛ

Интернет – в каждый дом

*Уважаемый абонент!*

 Благодарим Вас за то, что Вы выбрали «Инфотел» в качестве Вашего интернет-провайдера.

**ИНФОТЕЛ** - это молодой, динамично развивающийся Интернет - провайдер функционирующий в Калужской области с 2009 года. На сегодняшний день «Инфотел» предоставляет **один из самых качественных и быстрых Интернет-соединений** в регионе средствами широкополосных **оптико-волоконных каналов связи**, беспроводной сети **Wi-Fi** и **Wi-Max**, что позволяет обеспечивать пользователям стабильную скорость Интернета **до 100 Мбит/с**.

Как известно, современное общество немыслимо без Интернета, который все более основательно вписывается в нашу, уже повседневную, жизнь. И если в недалеком прошлом Интернет туманно крестили технологией будущего, уже сегодня мы совершенно спокойно совершаем в нем покупки, оплачиваем услуги, ищем работу, слушаем музыку и смотрим кино, общаемся с друзьями, близкими и коллегами, с которыми в реальной жизни мы не имеем возможности встретиться.

 Многие ежедневно работают в сети Интернет, многим «маленьким» фирмам он помог стать «большими»; и это уже перестало нас удивлять. Более того, это - только начало.

 Особенную важность во всем этом приобретает вопрос присутствия качественного Интернета не только в городах, но и в малых населенных пунктах, где в условиях экономической и информационной изоляции возможности Интернет чрезвычайно важны для людей. И как бы помпезно это ни звучало, именно эти возможности способны вывести "периферию" из вакуума. Следовательно, вопрос предоставления действительно качественного Интернета (а его качество в той или иной мере определяется скоростью соединения) является одним из ключевых этапов развития современного общества как такового.

*Сегодня мы уже обеспечили качественным Интернетом порядка* ***10 000*** *пользователей в Малоярославце,  Кудиново,  Головтеево, Белоусово,  Детчино,  Жукове и др. населенных пунктах Калужской области.  В нескольких школах региона мы бесплатно предоставляем услуги Интернет, чтобы дать возможность подрастающему поколению идти "в ногу" со временем и осваивать современные Интернет - технологии, ведь обязательные требования сегодняшнего работодателя предполагают обязательное наличие этих навыков.*

Компания постоянно развивается и модернизирует оборудование, для того чтобы потребитель получал стабильный интернет вне зависимости от того, сколько пользователей одновременно находится в сети – проблемное место большинства провайдеров региона. В нашей компании задействован только высококвалифицированный персонал молодых людей, техническая поддержка пользователей работает в оперативном режиме и мы всегда готовы помочь пользователю.

 Чтобы быть в курсе событий рекомендуем вам посещать наш сайт **infotel.pro** на котором доступны свежие новости компании. Также, для того, чтобы сделать время провождения в сети интернет более комфортным и приятным, наши специалисты подготовили для вас наиболее полезную информацию на страницах этой брошюры. Предлагаем вам с ней ознакомиться.

****Если не работает Интернет.****

## *Просьба в случае пропадания связи действовать по принципу «сначала проверь себя», для чего необходимо:*

• Перезагрузить компьютер

• Отсоединить и вновь подсоединить (до характерного щелчка) сетевой кабель к системному блоку (Внимание, индикатор расположенный рядом с отверстием подключенного сетевого кабеля должен мигать)

• Убедиться, что кабель не поврежден домашними животными и не пережат мебелью

• Проверить, что подключение по локальной сети (Пуск > Панель управления > Сетевые подключения) находится в состоянии «подключено»

• Выяснить у других членов семьи, не изменялись ли настройки компьютера

• Уточните, какой номер ошибки указывается при установке соединения (***для того, чтобы узнать номер ошибки необходимо дождаться завершения попытки подключения к Интернет***)

**Ошибка 651 или 678 -** нельзя однозначно выяснить причину возникновения этих ошибок. При возникновении одной из них вам нужно обратиться в службу технической поддержки по телефону

*8-800-100-94-49* и оставить заявку на устранение. Ошибка будет устранена в кратчайшие сроки (приблизительно 1-3 дня) в зависимости от сложности проблемы.

**Ошибка 691, 619** – сообщает о том, что в имени пользователя или в пароле допущена ошибка. Не нужно делать многочисленных повторных попыток подключения, лучше сразу же поступить следующим образом. Откройте любой текстовый редактор – Microsoft Word, Microsoft Excel или Блокнот и наберите в нем имя пользователя и пароль именно так как они напечатаны в договоре, а затем поочередно скопируйте данные в соответствующие поля высокоскоростного подключения. Буква – «**W**» и «**w**» - это разные буквы. Текст – «**WS0055555**» и «**WS0055555** » - так же отличается – в конце второго логина есть пробел, которого быть не должно. **Будьте внимательны при вводе данных!!!** Если после повторного ввода данных возникает такая же ошибка, то лучше всего позвонить по телефону *8-800-100-94-49* и оставить заявку в службу технической поддержки. ***Запомните, если сделать более 4 попыток подключения с неправильным паролем, то система заблокирует ваше имя пользователя на 15-20 минут в течение которого, даже в случае правильно введенных данных, подключение не произойдет. Нужно подождать.***

**Ошибка 769, 768, 759 –** перечислим основную массу причин, которые в итоге приводят к появлению этих ошибок:

Нет связи между свитчем и компьютером – на сетевой карте не горит индикатор **LAN/Ethernet**. Нужно проверить кабель.

Вышла из строя сетевая карта или произошел сбой в работе программы обеспечивающей работу сетевой карты. Возможно, потребуется переустановка драйвера.

Если у Вас достаточно опыта, то установить драйвер или активировать сетевую карту можно самостоятельно. В противном случае есть возможность обратиться за консультацией в службу технической поддержки(8-800-100-94-49) возможно вам потребуется вызов специалиста (Вызов в данном случае будет платным)

Часто задаваемые вопросы

***Как можно проверить состояние Лицевого Счета?***

 Состояние вашего лицевого счёта можно проверить в «личном кабинете», попасть в который можно набрав в адресной строке вашего браузера (Opera, Mozilla, Chrome, Internet explorer) один из трёх вариантов:

**stat.local**

**10.0.0.1**

**10.128.0.0**

Также эта информация отражается в личном кабинете, доступном на нашем сайте **infotel.pro** при необходимости оператор службы технической поддержки (8-800-100-94-49) также может сообщить текущее состояние вашего счета.

***Где можно производить оплату?***

Оплату можно производить в определённых терминалах, выбрав графу «Инфотел»

**Белоусово** – ул. Гурьянова д.45 кв.1 (Продуктовый магазин напротив нового дома)

**Кудиново** – терминал расположен на 1 этаже в продуктовом магазине здания РАЙПО

**Головтеево** - терминал расположен в магазине Винагроснаб

**Детчино** – ул. Ленина 2а (здание «Территории») и ул. Московская 73 (магазин продукты)

**Малоярославец** – ул. Калужская 6а (здание «Все по 37 рублей» вход с обратной стороны) и ул. Московская 16 (здание через дорогу от «парка 1812 года»)

Также оплату можно производить с помощью банков, предоставив им реквизиты обозначенные в договоре(обратите внимание, что при оплате с помощью банков, поступление денег на счёт может занять до 4-х суток)

***Можно ли организовать беспроводной доступ (WiFi) дома?***

 Да, это возможно. Однако мы рекомендуем воспользоваться нашим предложением по организации WI-FI доступа у Вас в квартире. За невысокую плату. Вы получаете проверенное на совместимость для работы в наших сетях оборудование(WiFi роутер Zyxel), обеспечивающее беспроводное подключение к Интернету всех имеющихся дома компьютеров, ноутбуков и прочих совместимых устройств. За более подробной информацией обращайтесь к операторам службы технической поддержки (8-800-100-94-49)

***Что делать, если пароль в Личный кабинет утерян?***

В этом случае вам нужно обратиться в службу технической поддержки по номеру **8-800-100-94-49**

***Как поменять тариф?***

 Вы в праве по собственному желанию поменять тариф на Интернет. Для этого Вам нужно оставить заявку в личном кабинете, попасть в который можно набрав в адресной строке вашего браузера (Opera, Mozilla, Chrome, Internet explorer) один из трёх вариантов:

**stat.local**

**10.0.0.1**

**10.128.0.0**

Смена тарифного плана происходит с 1-го числа следующего месяца

***В течение какого времени происходит активация счёта с момента оплаты?***

Активация счета происходит автоматически при поступлении денег на счёт. Поступление денег может занять до 24-х часов с момента оплаты в терминале и до 4-х суток при оплате с помощью банка. Во избежание неприятных ситуаций, просим вас заблаговременно производить оплату

***У меня безлимитный тариф со скоростью 10240 Кбит/сек, однако при загрузке файлов отображается другая скорость — 1280 Кбайт/сек. С чем это связано?***

 В одном случае указана скорость интернет-соединения (в килобитах), а в другом — скорость скачивания (в килобайтах). Отношение байта к биту — 1:8. Таким образом, скачивание происходит на скорости 10240 Кбит/сек, только отображается она не в Кбит/сек, а в Кбайт/сек.

***Я переустановил Windows, и теперь у меня не работает интернет.***

 После переустановки Windows в первую очередь вам нужно создать PPPoE подключение, с учётом установленной операционной системы (Windows XP, Windows 7). Подключение вы можете создать самостоятельно, обратившись к инструкции расположенной в данном приложении(в следующем разделе). Либо обратитесь за помощью к специалистам службы технической поддержки (8-800-100-94-49)

Настройка соединения сети интернет (PPPoE)

***Настройка интернета для Windows 7***

1. Жмем кнопку «**Пуск**», затем «**Панель управления**». В подразделе «**Сеть и Интернет**» нажмите «**Просмотр состояния сети и задач**».
2. В открывшемся «**Центре управления сетями и общим доступом**» нажмите «**Настройка нового подключения или сети**»
3. Из предложенных вариантов выбираем «**Подключение к интернету**» и после этого нажимаем «**далее**»
4. Выбираем «**Высокоскоростное (с РРРоЕ)**».
5. Заполняем все строчки, согласно данным договора. Обязательно необходимо заполнить имя пользователя, пароль и имя подключения (имя подключения называем «**Инфотел**»). После этого жмем кнопку «**Подключить**».
6. Windows 7 постарается выполнить соединение. Необходимо немного подождать.
7. Подключение установлено, нажимаем «**приступить к обзору интернета**».

***Настройка интернета для Windows XP***

1. **Нажмите кнопку «*Пуск*» и выберите пункт «*Панель управления*».**
2. **Щелкните пункт «*Сеть и подключения к Интернету*».**
3. **Нажмите кнопку «*Сетевые подключения*».**
4. **В открывшемся окне нажимаем «*Создание нового подключения*»**
5. **На странице «*Мастер новых подключений*» нажмите кнопку «*Далее*».**
6. **Выберите вариант «*Подключить к Интернету*» и нажмите кнопку «*Далее*».**
7. **Выберите вариант «*Установить подключение вручную*» и нажмите кнопку «*Далее*».**
8. **Выберите параметр подключаться через «*Высокоскоростное подключение запрашивающее имя пользователя и пароль*» и нажмите кнопку «*Далее*».**
9. **В открывшемся окне вводим название подключения «*Инфотел*» и нажимаем «*Далее*»**
10. **Заполняем все строчки, согласно данным договора и нажимаем далее**
11. **На странице «*Завершение работы мастера новых подключений*» ставим «галочку» в окошке «Добавить ярлык подключения на рабочий стол» нажмите кнопку «*Готово*».**
12. **Закрываем панель управления.**
13. **Теперь для того чтобы начать пользоваться интернетом дважды щёлкаем созданный значок «*Инфотел*» на вашем рабочем столе, далее нажимаем кнопку подключить.**