

Довідник абонента
«Інтернет вдома»



Beeline[®]

живи на яскравій стороні

Логін.....
(заносить технічний спеціаліст провайдера при підключенні)

Тимчасовий пароль.....
(заносить технічний спеціаліст провайдера при підключенні)

Пароль.....(вносить абонент) Дата зміни: _____

Пароль.....(вносить абонент) Дата зміни: _____

Пароль.....(вносить абонент) Дата зміни: _____

Дякуємо за те, що обрали послугу «Інтернет вдома»!

«Інтернет вдома» – це послуга для тих, хто йде вперед і ніколи не зупиниться на середньому рівні. Ми даруємо своїм абонентам можливість дізнаватися й ділитися враженнями, спілкуватися з друзями і знаходити нових, відпочивати й працювати, бути унікальним і активним.

Зміст

1. Підключення до Інтернету	3
1.1. Встановлення постійного пароля для доступу в Інтернет	3
2. Особистий кабінет	4
2.1. Зміна пароля. Зміна тарифного плану. Тимчасове блокування договору	4
3. Оплата	5
3.1. Що таке абонентська плата?	5
3.2. Способи поповнення особистого рахунку	5
3.3. Схема списання грошей з особистого рахунку ...	6
3.4. Тарифні плани	7
3.5. Блокування особистого рахунку через фінанси	8
4. Налаштування VPN-з'єднання	9
4.1. Налаштування з'єднання на Windows 98/Millennium	9
4.2. Налаштування з'єднання на Windows XP	14
4.3. Налаштування з'єднання на Windows Vista	20
4.4. Налаштування з'єднання на Mac OS X	29
4.5. Налаштування з'єднання на Windows 7	33
5. Локальна мережа	38
5.1. Bee.lan	38
5.2. Файлообмінна мережа	38
5.3. berloga.net	38
6. Я вперше в Інтернеті	39
6.1. Що таке Інтернет і як до нього зайти?	39
6.2. З чого розпочати?	39
6.3. Пошук сайтів	40
6.4. Як скачати інформацію з Інтернету?	41
7. Додаткові відомості	42
7.1. Одиниці вимірювання трафіку	42
7.2. Що таке 1 Мегабайт	42
8. Запитання, які ставлять найчастіше (FAQ)	43
8.1. Не можу увійти в Інтернет	43
8.2. Я забув пароль доступу до Інтернету. Як мені його відновити?.....	43
8.3. Я хочу завести ще один договір за моєю адресою	44
8.4. Я переїжджаю, але не хочу відмовлятися від послуг Beeline. Чи можу я перепідключитися в іншому будинку?	44
8.5. Я хочу переоформити договір на інше ім'я	45
8.6. Я хочу подовжити кабель у квартирі. Що необхідно зробити?	45
8.7. У мене згорів трафік. Чому це талося?.....	45
8.8. Чому у мене заблокувалася «berloga.net»?	46
8.9. Чи треба після перевстановлення ОС створювати нове підключення?	46
8.10. До кого звертатися, якщо мене не влаштовує обслуговування або я хочу написати претензію?	47
9. Технічна підтримка	47
9.1. Помилки VPN-з'єднання	47
9.2. Моя заявка на ремонтні роботи не виконується. Що робити?	50
9.3. Налаштування роутера	50
9.4. Мережевий кабель не підключений	50
9.5. У мене низька швидкість скачування з певного сайту	51
9.6. У мене постійно збиваються налаштування VPN-з'єднання	51
9.7. Трасування й пінг	52

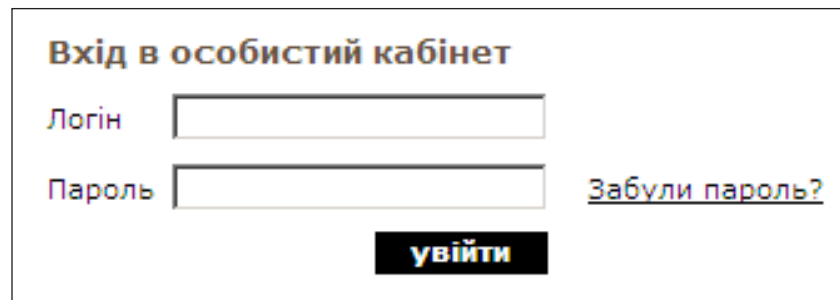


1. Підключення до Інтернету

1.1. Встановлення постійного пароля для доступу в Інтернет

При підключенні вам буде видано логін, який є також номером договору, і тимчасовий пароль. Щоб розпочати роботу в Інтернеті, необхідно в «Особистому кабінеті» змінити тимчасовий пароль на постійний. Пароль має складатися мінімум з 8 символів. Цей пароль спільний для доступу в Інтернет і у web-систему «Особистий кабінет».

Щоб зайти до «Особистого кабінету», необхідно зайти на сайт my2.internet.beeline. У вікні, що з'явилося, введіть логін (0003xxxxxx), тимчасовий пароль і натисніть кнопку «Увійти»:



Вхід в особистий кабінет

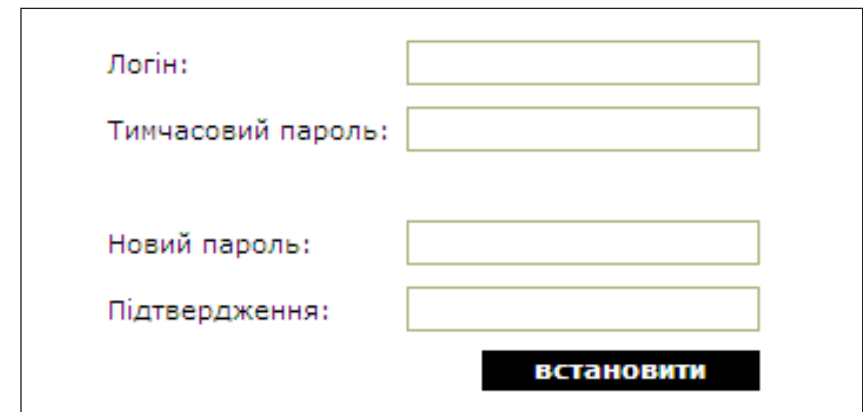
Логін

Пароль [Забули пароль?](#)

увійти

У наступному вікні ви, ознайомившись з інформацією про тимчасовий і робочий пароль, натискаєте кнопку «Встановити робочий пароль».

Далі заповнюєте необхідні поля і натискаєте кнопку «Встановити»:



Логін:

Тимчасовий пароль:

Новий пароль:

Підтвердження:

ВСТАНОВИТИ

Після цього впродовж 5 хвилин пароль буде змінено, і ви зможете підключитися до Інтернету.

2. Особистий кабінет

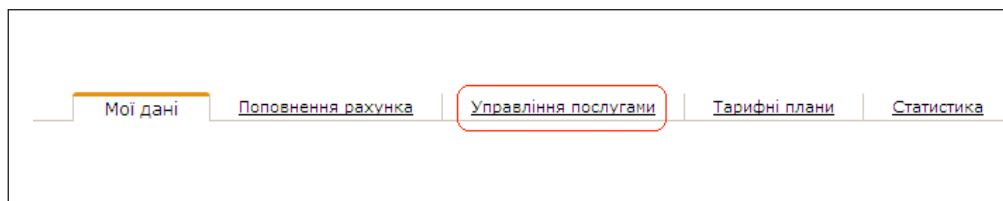
2.1. Зміна пароля

2.2. Зміна тарифного плану

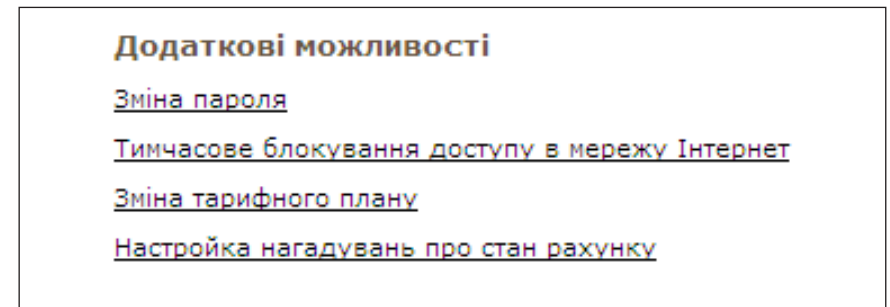
2.3. Тимчасове блокування договору

В «Особистому кабінеті» Ви можете здійснювати управління послугами сервісу. Щоб увійти, необхідно слідувати інструкціям згідно з п. 2.1., далі ввести логін і робочий пароль і натиснути «Увійти».

Для переходу до управління послугами необхідно перейти у закладку «Управління послугами»:



На сторінці, що відкрилася, ви побачите меню управління послугами:



Переходячи за відповідними посиланнями, ви будете заходити у розділи управління послугами зміни пароля, тимчасового блокування, зміни тарифного плану, налаштування сповіщень про стан рахунку.

Також у цих розділах можна ознайомитися з додатковою інформацією про послуги.

3. Оплата

3.1. Що таке абонентська плата?

Кожен абонент послуги «Інтернет вдома» має свій особистий рахунок. Для початку користування послугою вам потрібно внести на свій рахунок суму в розмірі повної абонентської плати. Абонентська плата – це щомісячний платіж за послугу, сума залежить від тарифного плану, яким ви збираєтеся користуватися.

Оплата послуги починається з першого дня обслуговування (зміни тимчасового пароля і встановлення постійного для доступу до послуги). Далі ви у будь-який час можете поповнювати ваш рахунок для своєчасної оплати послуги.

3.2. Способи поповнення особистого рахунку

Поповнення рахунку можна зробити у два способи: на сайті за допомогою міжнародної платіжної картки або готівкою, через платіжні термінали моментальної оплати, розташовані у вашому місті.

Поповнення через термінали

При оплаті через платіжні термінали, користуючись підказками, виберіть «Beeline», потім «Оплата за Інтернет». У полі «Номер» введіть свій логін – це номер вашого договору, який складається з 10 цифр, і вкажіть суму поповнення.

Після цього покладіть у приймач для купюр необхідну суму і підтвердіть операцію. Поповнення рахунку відбудеться впродовж декількох хвилин. Не забудьте забрати свій чек.

Поповнення за допомогою картки

Оплатити послуги можна безпосередньо на локальному сайті «Інтернет вдома» за допомогою будь-якої платіжної картки Visa або MasterCard. На сайті internet.beeline.ua клікніть на кнопку «Поповнюй легко!», розташовану у верхньому правому куті сторінки, і виберіть оплату послуг «Інтернет вдома».

3.3. Схема списання грошей з особистого рахунку

Для активації послуг вам необхідно внести на свій рахунок суму в розмірі абонплати згідно з тарифним планом, яким ви збираєтеся користуватися. У подальшому ви можете поповнювати рахунок у будь-який час і на будь-яку суму.

Безлімітні тарифні плани

Для оплати послуги в безлімітних тарифних планах з вашого рахунку щодня знімається частина місячної абонплати (30-денний період).

Стежте, щоб на вашому рахунку була сума, достатня для зняття щоденної плати. У разі відсутності на балансі достатньої суми для щоденного списання, доступ до сервісу блокується. Для розблокування вам необхідно поповнити баланс свого рахунку на суму місячної абонплати згідно з вашим тарифним планом. Доступ до сервісу розблокується в момент поповнення балансу.

Тарифні плани з лімітом трафіку

Для оплати послуги в тарифному плані з лімітом трафіку з вашого рахунку стягується щомісячна абонентська плата з моменту першого дня обслуговування (виходу в Інтернет). Стежте, щоб до завершення розрахункового періоду на вашому рахунку була сума в розмірі щомісячної абонплати згідно з вашим тарифним планом.

Якщо ви повністю використали обсяг послуг (кількість Мб, яка входить у ваш тарифний план), з вашого рахунку в режимі реального часу знімається плата за додаткове користування послугами згідно з умовами тарифного плану.

Увага!

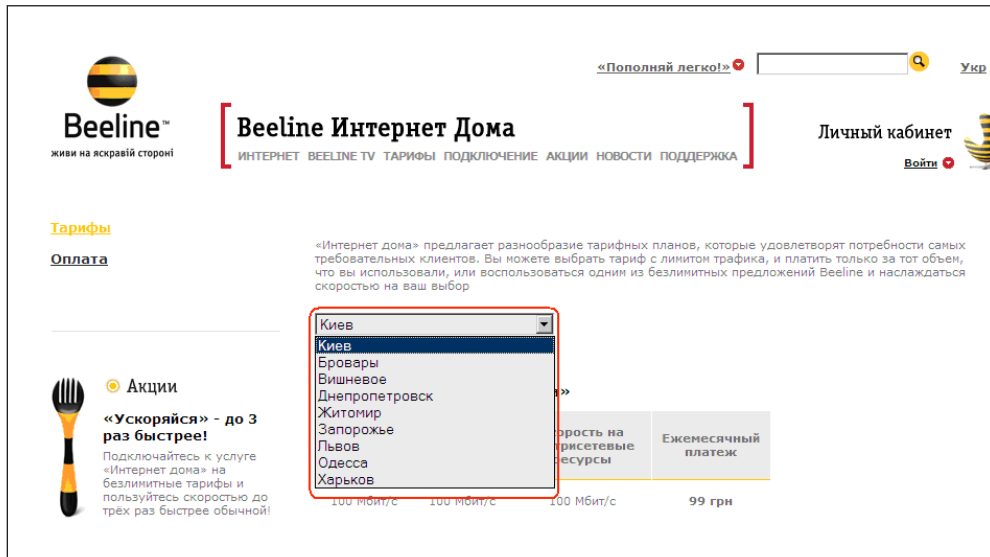
Якщо ви використали щомісячний ліміт трафіку не повністю, то у випадку своєчасного поповнення рахунку і відсутності блокування доступу за неоплату невикористаний трафік буде перенесений на наступний розрахунковий період і буде доданий до вашого місячного ліміту трафіка. Якщо ж доступ до сервісу було заблоковано з причини браку коштів для оплати за послугу, невикористаний трафік буде анульовано.

3.4. 3.4. Тарифні плани

«Інтернет вдома» пропонує різноманітні тарифні плани, які задовольняють потреби кожного клієнта. Ви можете вибрати тариф з лімітом трафіку і платити тільки за той обсяг, який ви використали. Або скористатися однією з безлімітних пропозицій Beeline і насолоджуватися швидкістю на свій вибір.

Більш детально ознайомитися з тарифами ви можете на сайті internet.beeline.ua в розділі тарифи (за посиланням: <http://internet.beeline.ua/rus/tariffs/rates.wbp>).

Необхідно вибрати місто, в якому підключено послугу.



Нижче, в цьому ж вікні, ви зможете ознайомитися з доступними тарифними планами у вашому місті.

3.5. Блокування особистого рахунку через фінанси

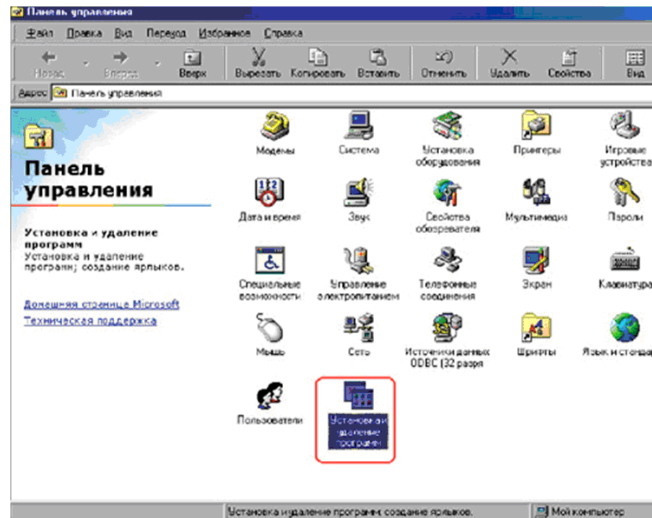
Якщо на рахунок недостатньо коштів для оплати щомісячного платежа або для оплати обсягу послуг, у разі перевищення ліміту тарифного плану, надання послуги призупиняється до моменту поповнення рахунку. Доступ до Інтернету буде розблокований упродовж доби після внесення необхідної суми на ваш рахунок.

Ви можете контролювати поточний стан рахунку і переглядати історію платежів у web-системі «Особистий кабінет».

4. Налаштування VPN-з'єднання

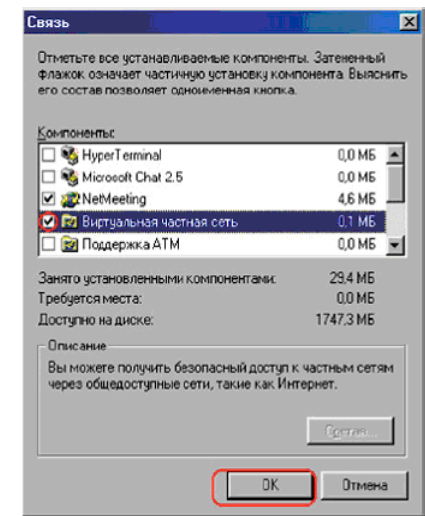
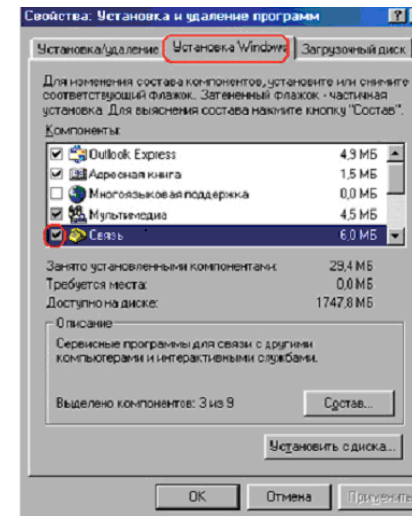
4.1. Налаштування з'єднання на Windows 98/Millennium

Для цього перейдіть у Пуск ->Налаштування ->Панель управління -> Установка/Удаление программ.



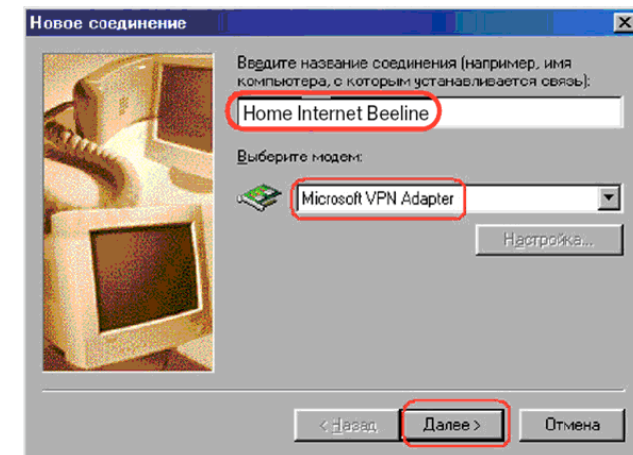
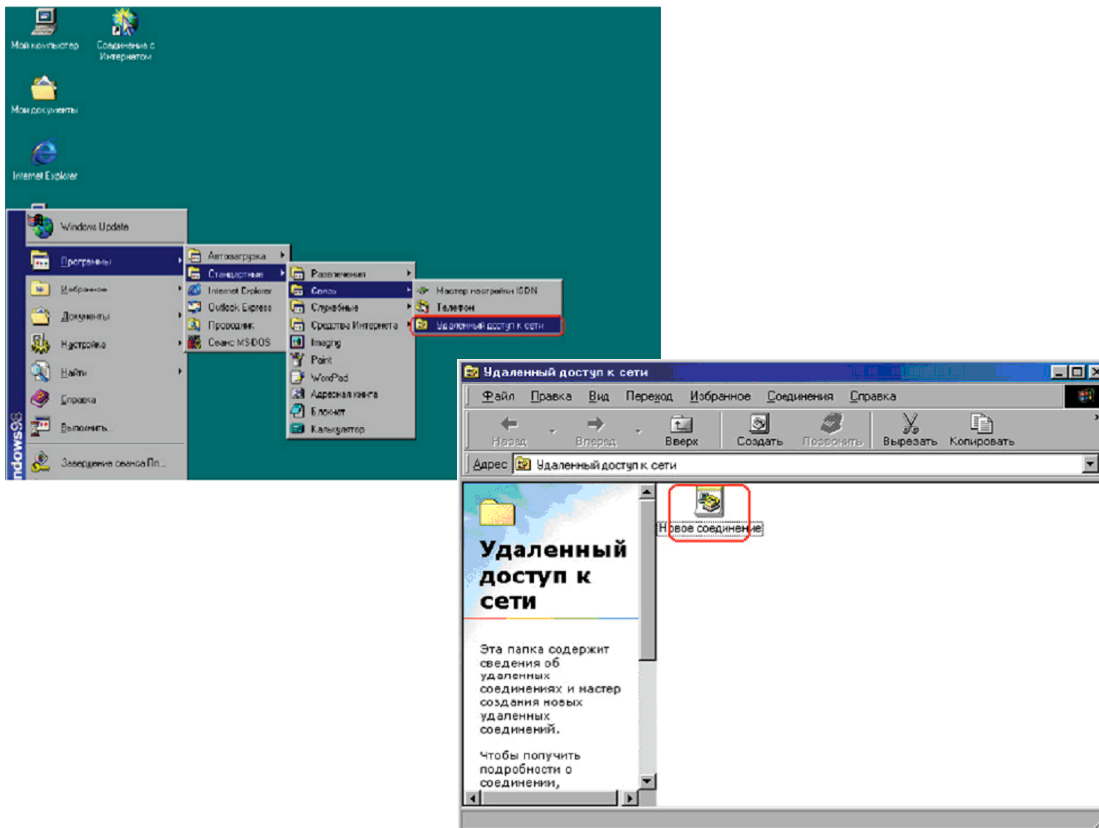
У закладці «Установка Windows» позначте галочкою групу «Связь». Подвійним кліком лівої клавіші миші натисніть на групу «Связь».

На сторінці «Связь» виберіть компонент «Виртуальная частная сеть» (поставте галочку навпроти). Натисніть «Ok». Ще раз «Ok». Перезавантажте комп'ютер.

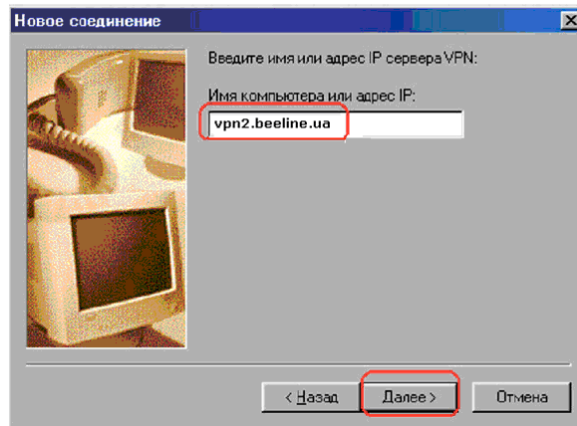


Далі: Пуск -> Программи -> Стандартные -> Связь -> Удаленный доступ к сети -> Новое соединение.

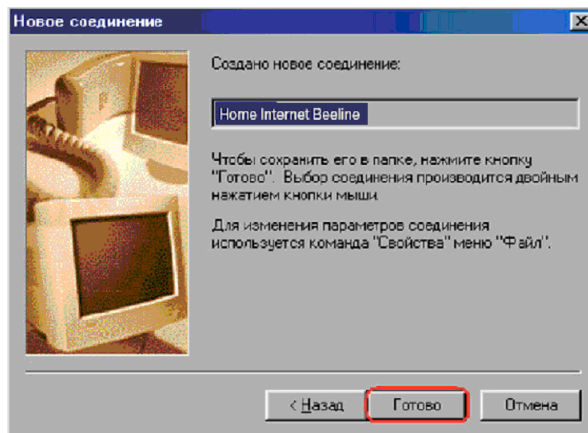
У вікно «Название соединения» введіть «Home Internet Beeline». У полі «Выберите модем» введіть «Microsoft VPN adapter». Натисніть «Далее».



У вікно «Имя компьютера или адрес IP» введіть vpn2.beeline.ua Натисніть «Далее».

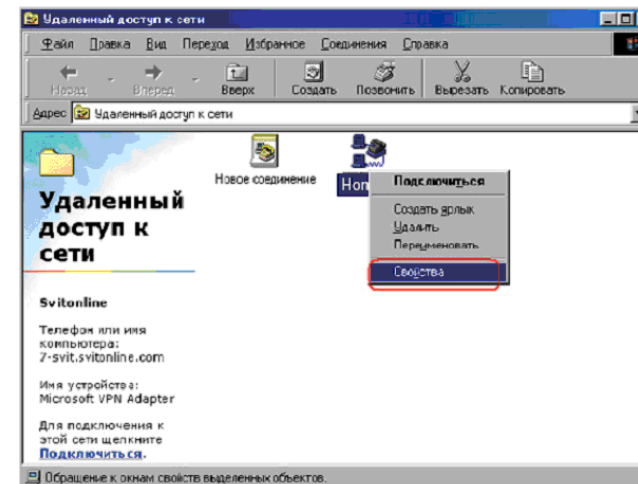


Натисніть «Готово».



Налаштування параметрів з'єднання

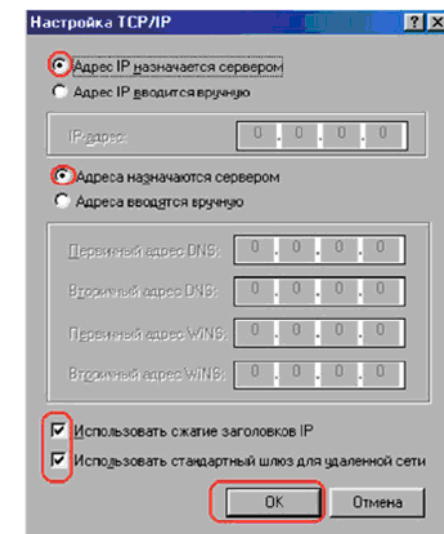
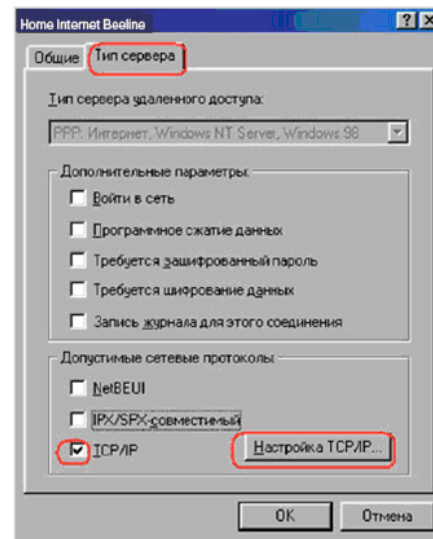
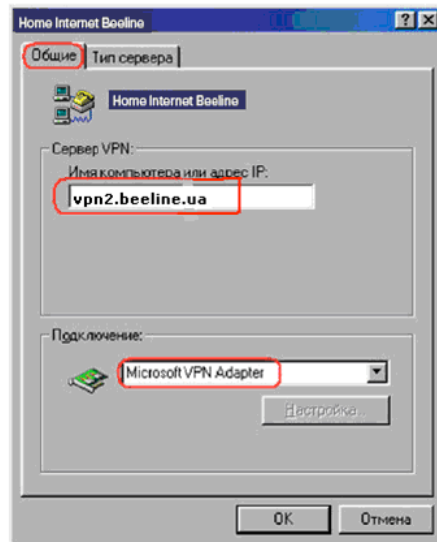
Пуск -> Программы -> Стандартные -> Связь -> Удаленный доступ к сети. Виберіть з'єднання «Home Internet Beeline». Клікніть правою кнопкою і виберіть «Свойства».



Перевірте у вкладці «Общие» правильність вказаних вами параметрів.

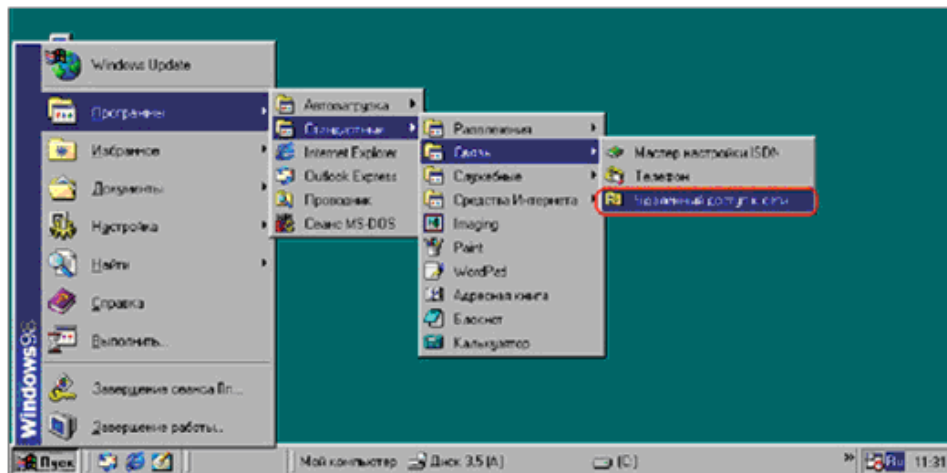
Перевірте у вкладці «Тип сервера» правильність вказаних вами параметрів. Натисніть «Настройка TCP/IP».

На сторінці «Настройка TCP/IP» перевірте правильність вказаних вами параметрів. Натисніть «Ok».

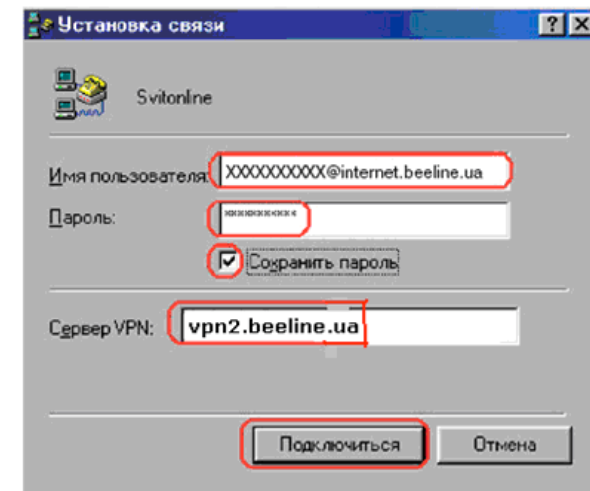


Як увійти в Інтернет?

Виберіть іконку «Home Internet Beeline» на робочому столі вашого ПК або відкрийте сторінку «Dial-up Networking» з основного меню: Пуск -> Программи -> Стандартные -> Связь -> Удаленный доступ к сети. Виберіть з'єднання «Home Internet Beeline».



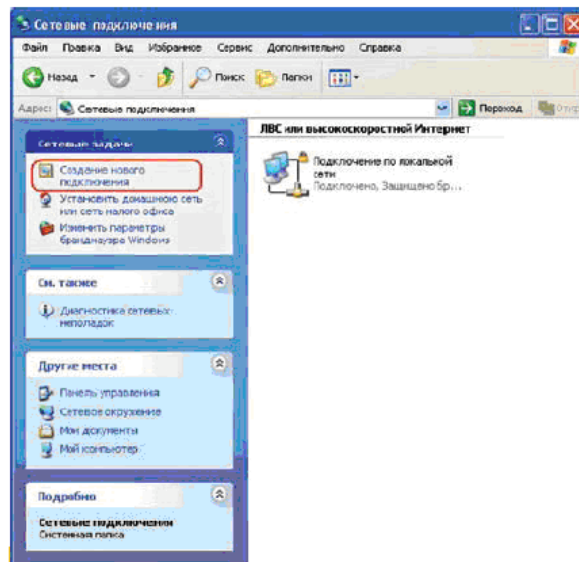
У вікні, що з'явилося, введіть ім'я користувача і пароль, які були надані вам під час підключення. Ім'я користувача має бути введено у форматі: XXXXXXXXXXXX@internet.beeline.ua, де XXXXXXXXXXXX – номер вашого договору, який складається з 10 цифр. Якщо ви бажаєте, щоб система не запитувала пароль при наступному підключенні, поставте галочку у пункті «Сохранить пароль». Натисніть «Подключиться».



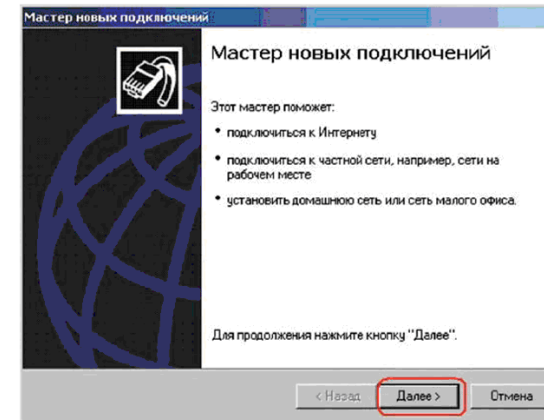
4.2. Налаштування з'єднання на Windows XP

Перейдіть у Пуск -> Налаштування -> Панель управління -> Сетеві підключення.

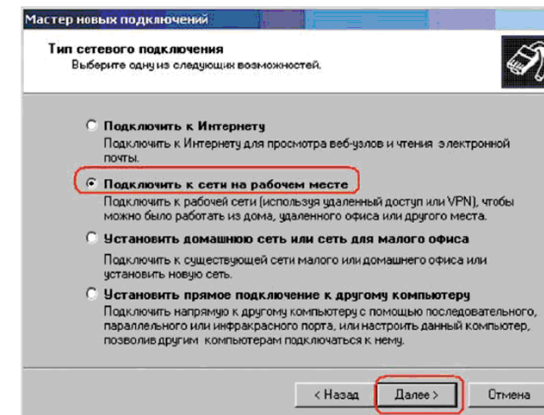
Виберіть пункт «Создание нового подключения».



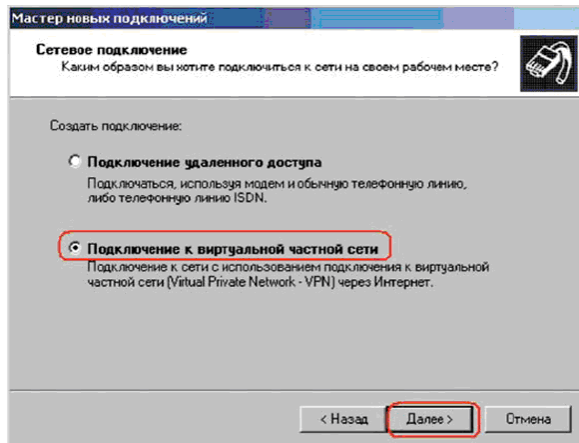
Натисніть «Далее».



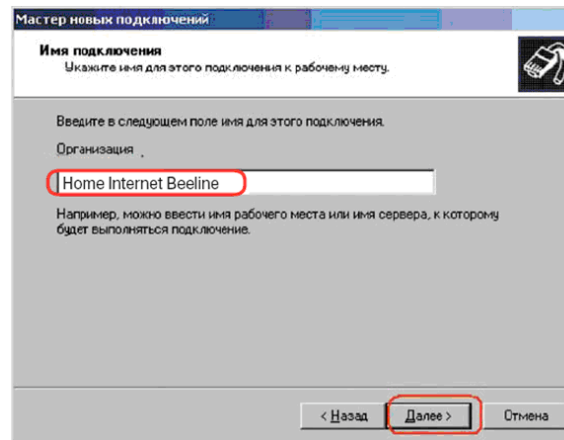
У наступному вікні виберіть «Подключить к сети на рабочем месте». Натисніть «Далее».



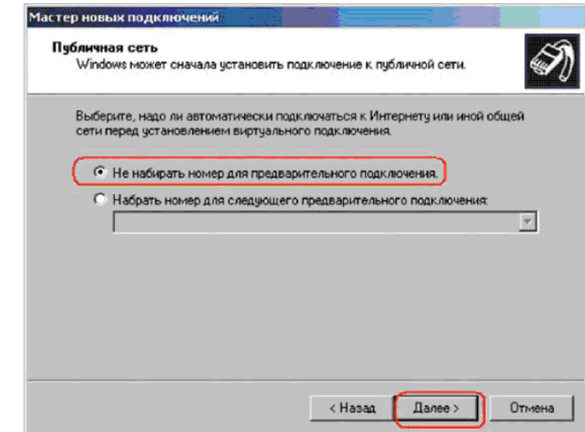
Виберіть «Подключение к виртуальной частной сети». Натисніть «Далее».



Введіть у вікно ім'я з'єднання «Home Internet Beeline». Натисніть «Далее».



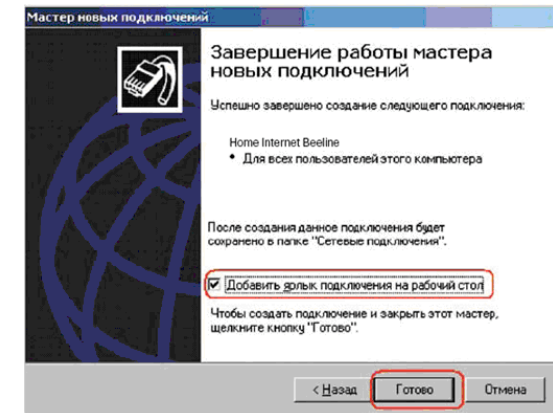
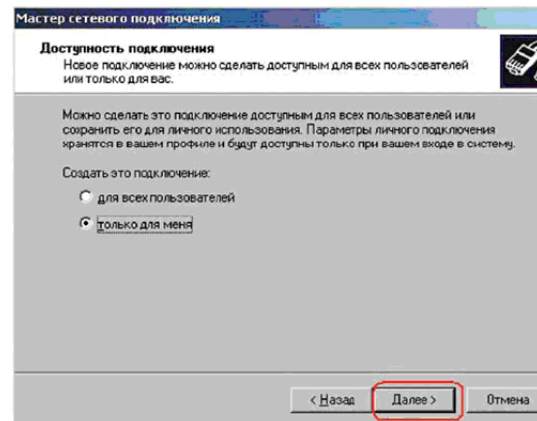
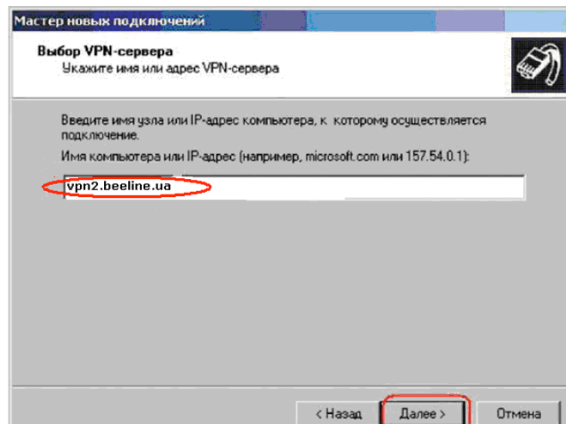
У вікні «Публичная сеть» виберіть «Не набирать номер для предварительного подключения». Натисніть «Далее».



У текстовому полі введіть адресу VPN-сервера `vpn2.beeline.ua`
Натисніть «Далее».

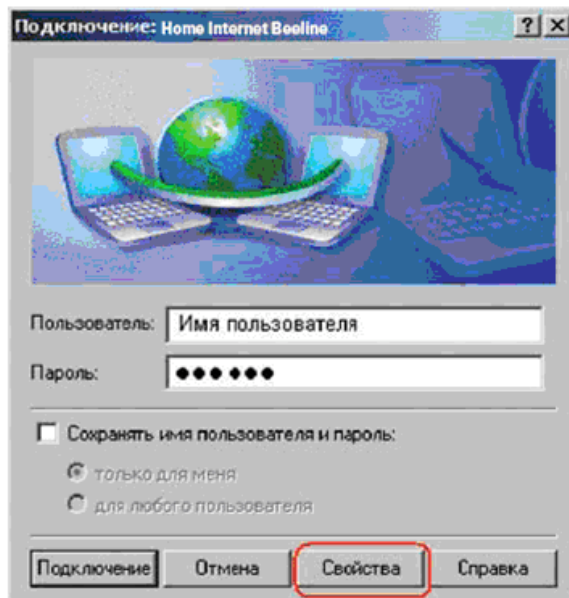
Якщо ви бажаєте, щоб створене з'єднання було доступне тільки вам, натисніть «Только для меня». Натисніть «Далее».

Для зручності використання додайте ярлик підключення на робочий стіл. Натисніть «Готово».

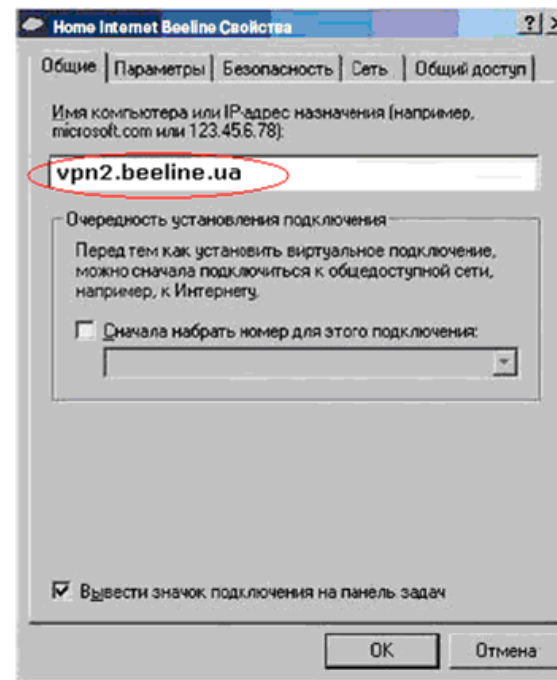


Налаштування параметрів з'єднання

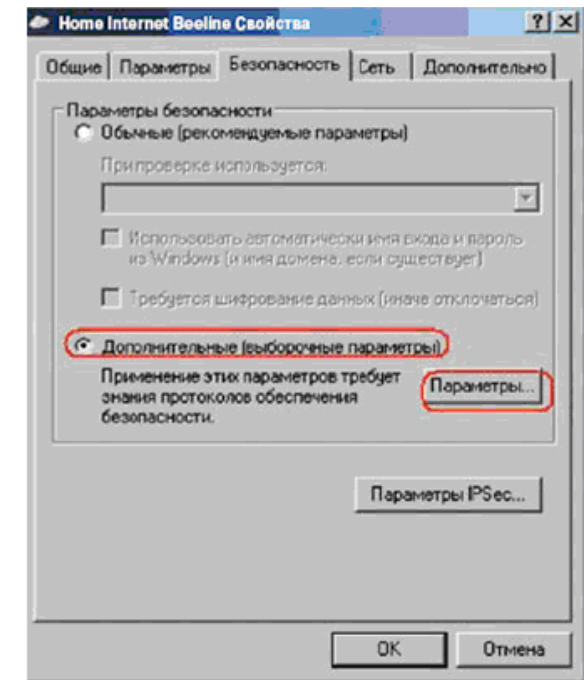
На робочому столі клікніть двічі лівою клавішею миші на ярлику «Home Internet Beeline» і виберіть «Свойства».



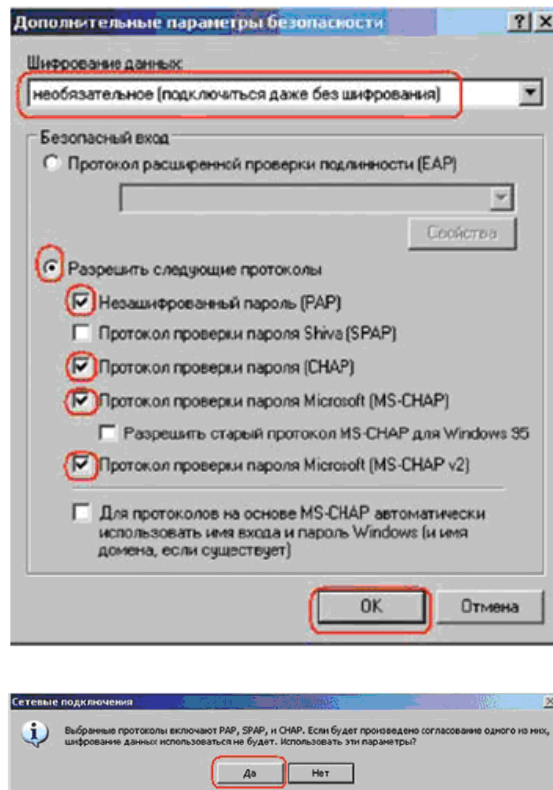
Перевірте у вкладці «Общие» правильність IP-адреси vpn2.beeline.ua



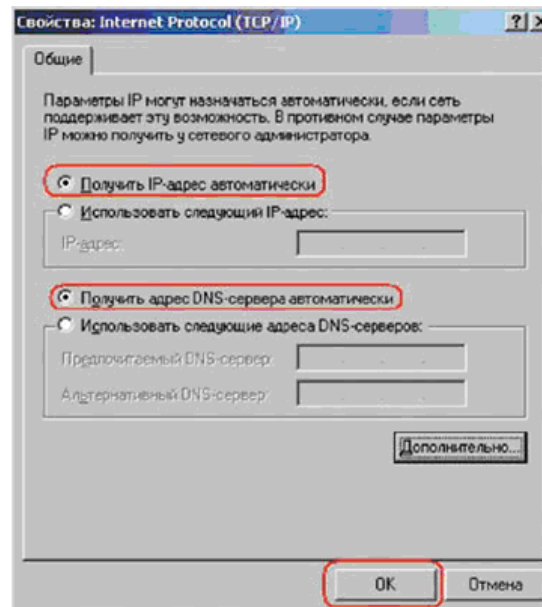
У вкладці «Безопасность» вкажіть параметри «Дополнительно». Натисніть «Параметры».



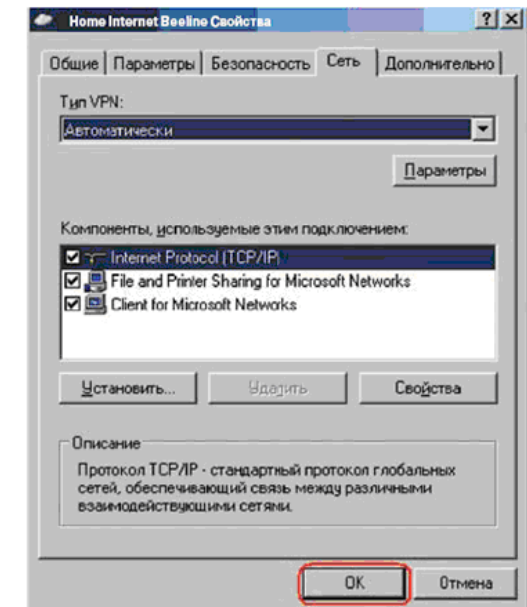
На сторінці «Дополнительные параметры безопасности» перевірте коректність налаштування параметрів.



У вкладці «Сеть» перевірте тип VPN – «Автоматически» або PPTP – виберіть TCP/IP протокол (має бути поставлена галочка). Натисніть «Свойства». У вікні «Internet Protocol (TCP/IP) Properties» перевірте налаштування параметрів на автоматичне призначення IP-адреси. Натисніть «Ok»

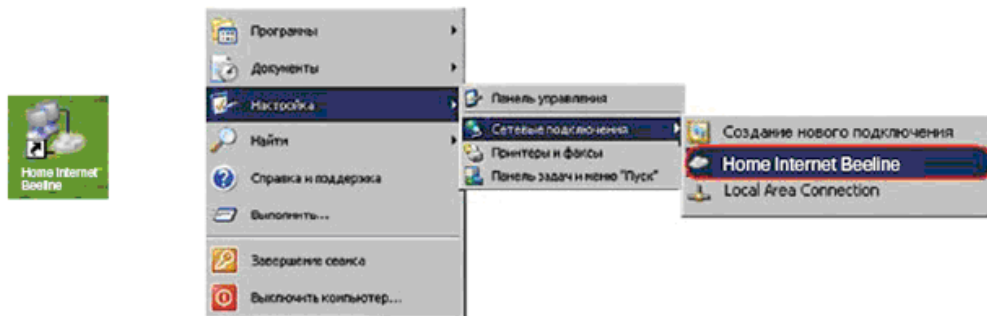


Перевірку основних параметрів завершено. Натисніть «Ok».

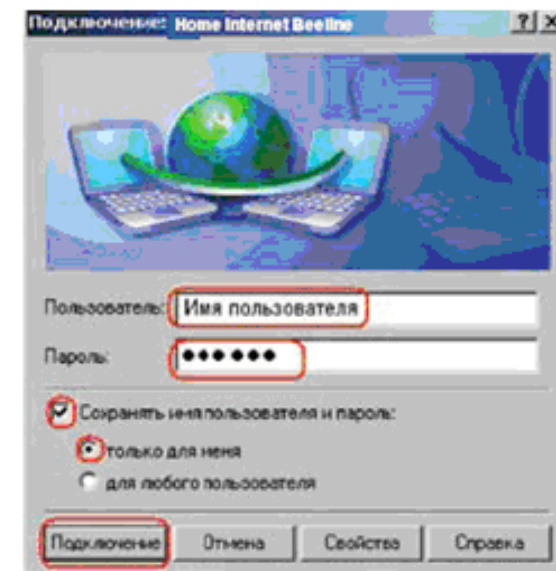


Як увійти в Інтернет

Виберіть ярлык «Home Internet Beeline» на робочому столі вашого ПК або відкрийте сторінку Connect: «Home Internet Beeline» з основного меню: Пуск -> Настройка -> Сетевые подключения -> Home Internet Beeline .



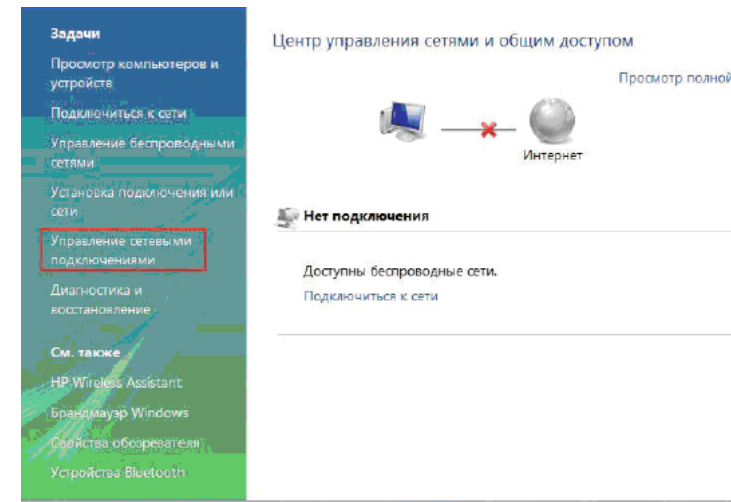
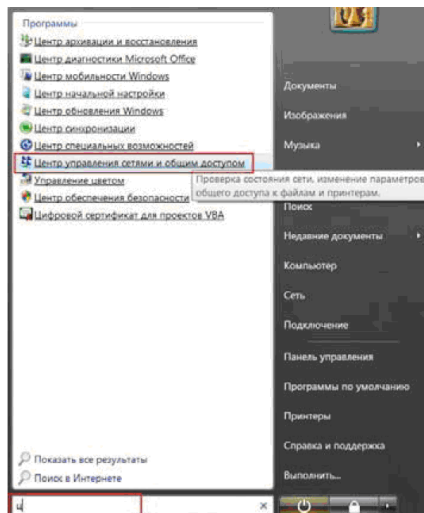
У вікні, що з'явилося, введіть ім'я користувача і пароль, які були надані вам під час підключення. Ім'я користувача має бути введено в форматі: XXXXXXXXXXXX@internet.beeline.ua, де XXXXXXXXXXXX – номер вашого договору, який складається з 10 цифр. Якщо ви бажаєте, щоб система не запитувала пароль під час наступного підключення, поставте галочку у пункті «Сохранить пароль». Натисніть «Подключиться».



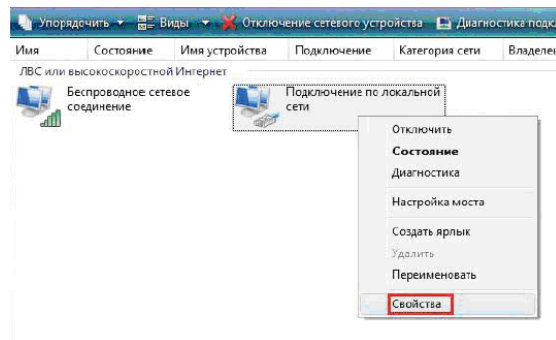
4.3. Налаштування з'єднання на Windows Vista

Увійдіть у меню «Центр управління сетями и общим доступом». Для цього натисніть «Пуск», введіть у вікно пошуку початкові букви слова «Центр». Зі списку виберіть пункт «Центр управління сетями и общим доступом». На сторінці «Центр управління сетями и общим доступом» виберіть «Управление сетевыми подключениями».

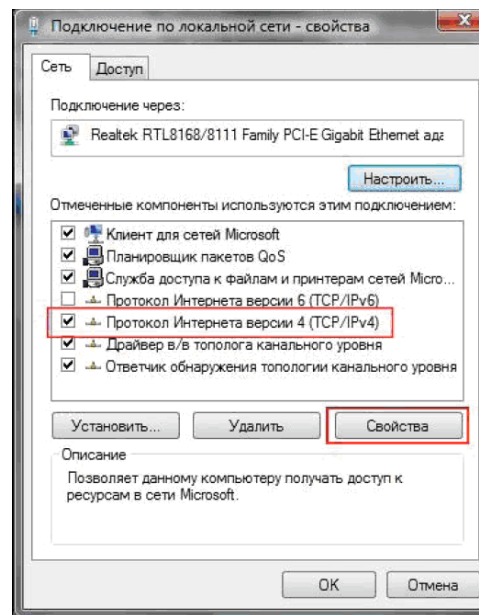
На сторінці «Центр управління сетями и общим доступом» виберіть «Управление сетевыми подключениями».



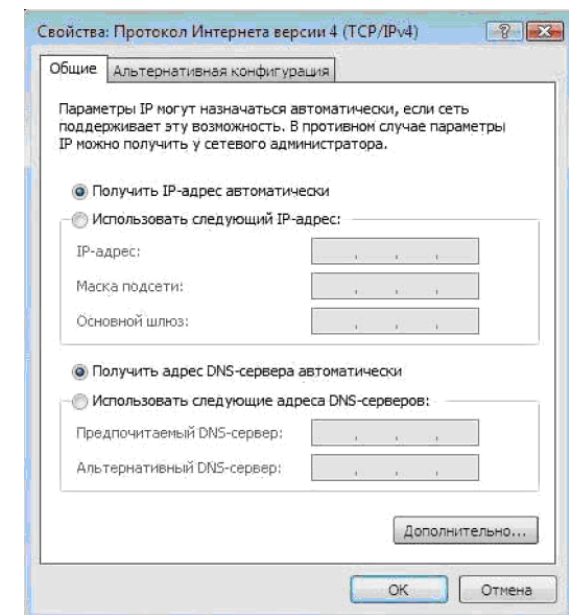
Виберіть пункт «Подключение по локальной сети». Клікніть по ньому правою кнопкою і виберіть «Свойства».



У вкладці «Сеть» перевірте правильність налаштування параметрів. Далі виберіть «Протокол Интернета версии 4 (Тср/ірv4)», клікнувши лівою кнопкою миші. Натисніть «Свойства».

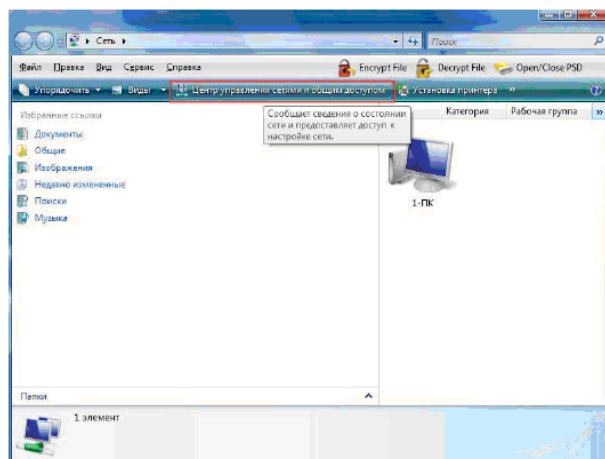


У вкладці «Общие» перевірте правильність налаштування параметрів, указаних на рисунку. Натисніть «Ок».

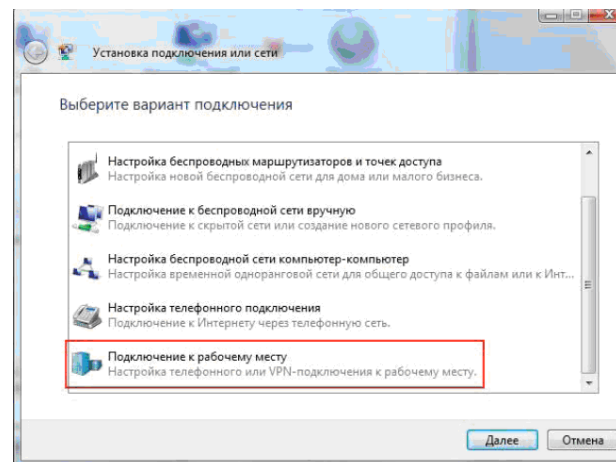


Налаштування параметрів з'єднання

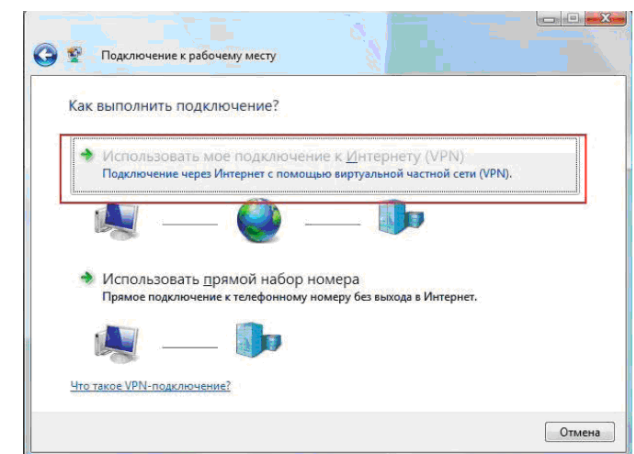
Перейдіть у: Пуск -> Сеть -> Центр управління сетями и общим доступом.



На сторінці «Центр управления сетями и общим доступом» виберіть «Установка подключения или сети». Виберіть «Подключение к рабочему месту».



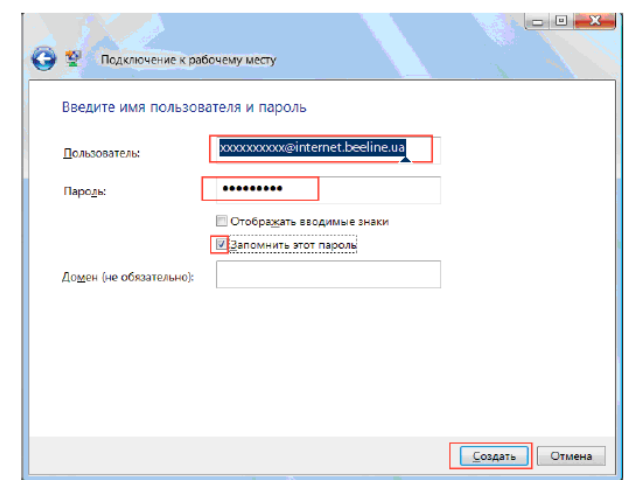
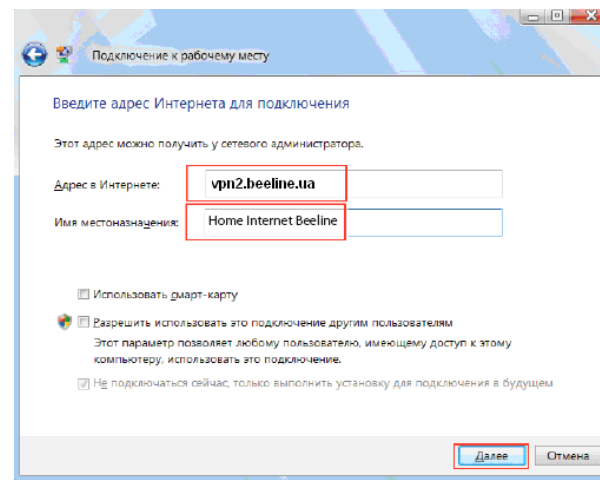
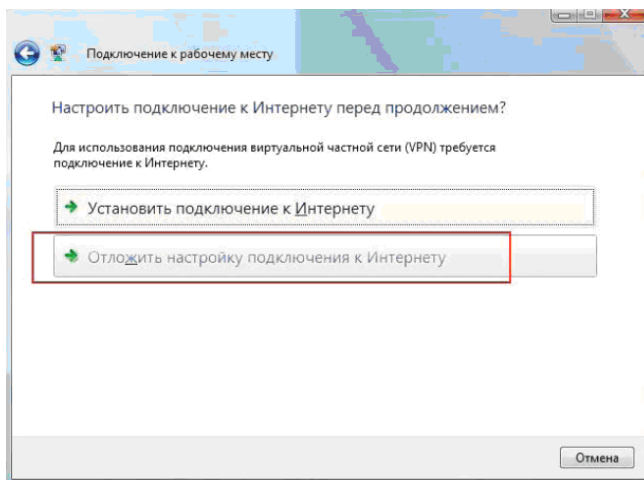
На сторінці «Подключение к рабочему месту» виберіть «Использовать мое подключение к Интернету (VPN)».



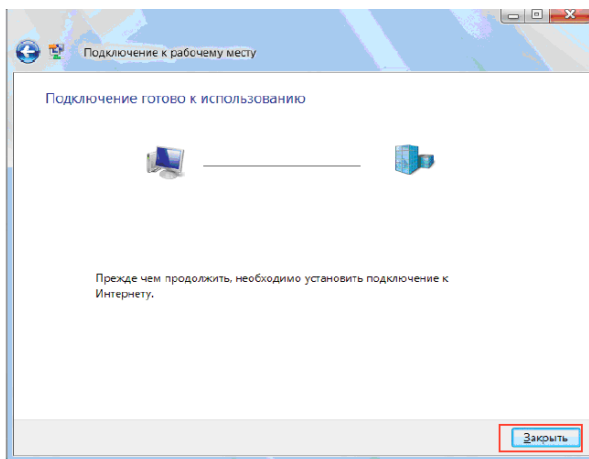
Виберіть «Отложить настройку подключения к Интернету».

У полі «Адрес в Интернете» введіть «vpn2.beeline.ua». У полі «Имя местоназначения» введіть «Home Internet Beeline». Натисніть «Далее».

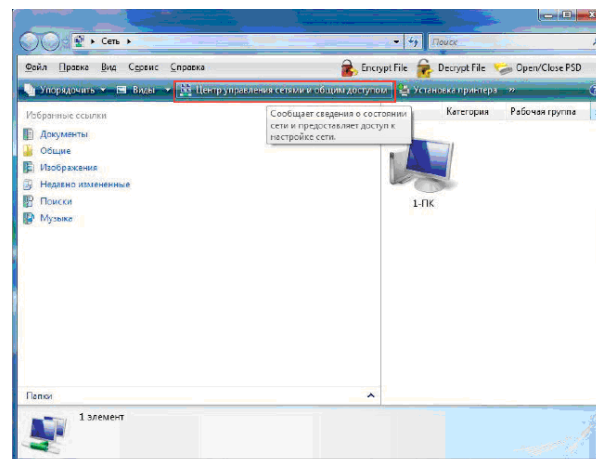
У вікні, яке з'явиться після цього, введіть ім'я користувача і пароль, які були надані вам при підключенні. Ім'я користувача має бути введено у форматі: XXXXXXXXXXXX@internet.beeline.ua, де XXXXXXXXXXXX – номер вашого договору. Якщо ви хочете, щоб наступного разу система не запитувала у вас пароль, при підключенні поставте галочку в пункті «Запомнить этот пароль». Натисніть «Создать».



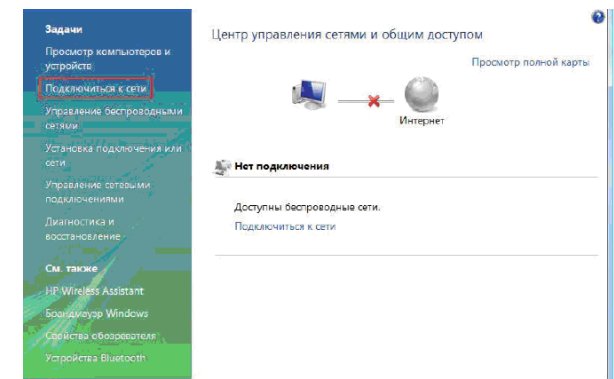
У вікні, яке з'явиться після цього, натисніть «Закрити».



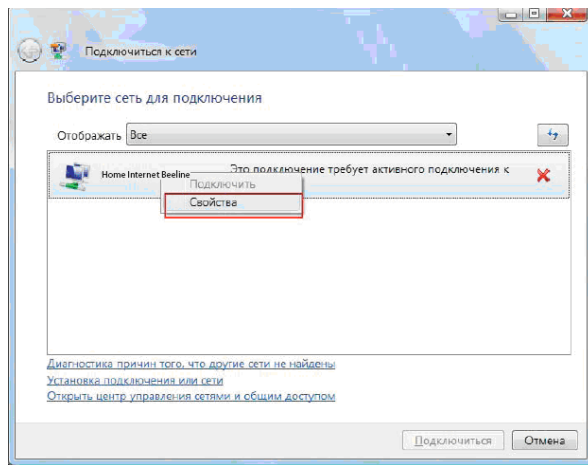
Перейдіть у: Пуск -> Сеть -> Центр управления сетями и общим доступом.



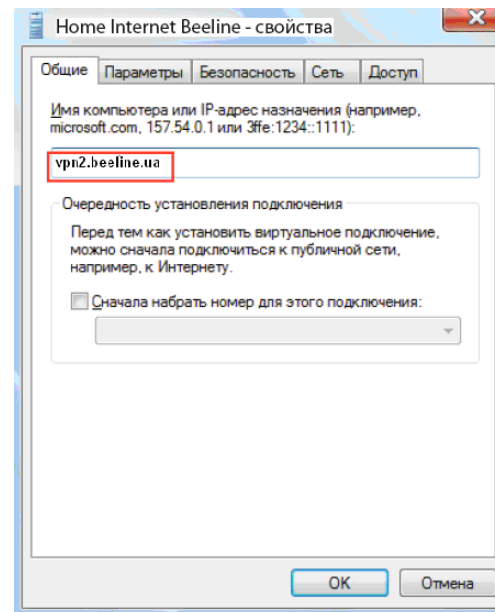
На сторінці «Центр управления сетями и общим доступом» виберіть «Подключиться к сети».



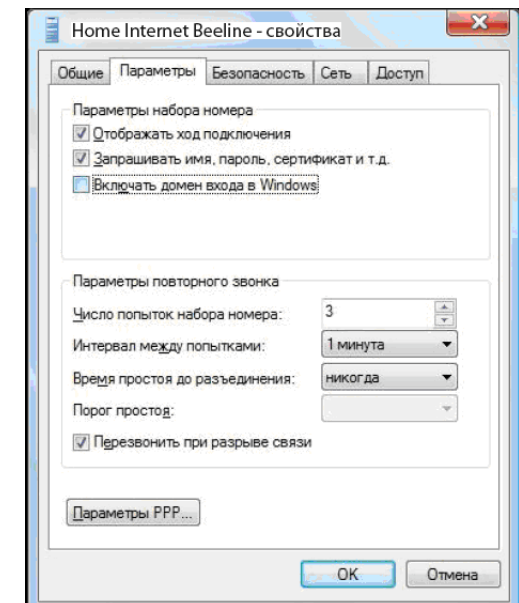
Виберіть VPN-підключення – «Home Internet Beeline». Клікніть правою кнопкою і виберіть «Свойства».



У вкладці «Общие» перевірте правильність IP-адреси (vpn2.beeline.ua).



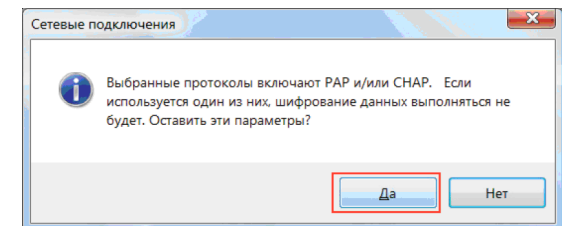
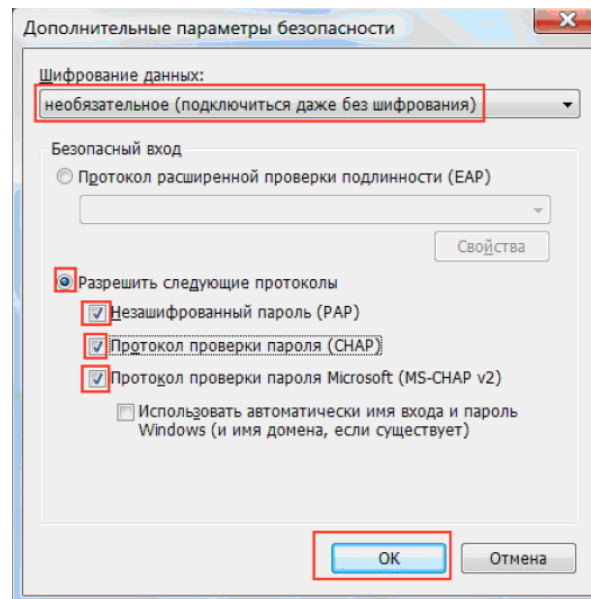
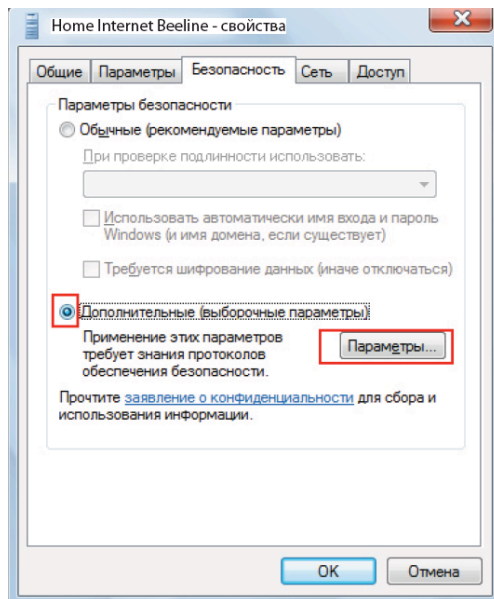
У вкладці «Параметры» перевірте правильність налаштування параметрів.



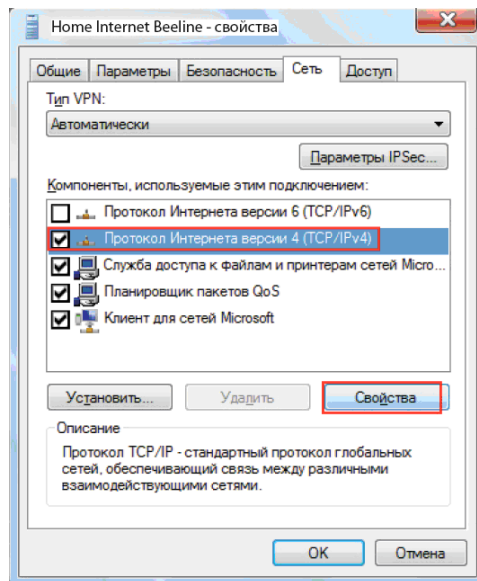
У вкладці «Безопасность» виберіть «Дополнительные (выборочные параметры)». Натисніть «Параметры».

На сторінці «Дополнительные параметры безопасности» перевірте правильність налаштування параметрів. Натисніть «Ок».

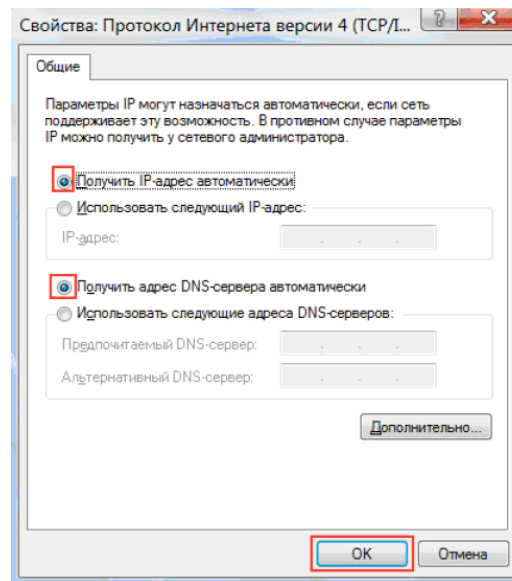
У вікні, яке з'явиться після цього, Ви побачите запитання про згоду з використанням вказаних параметрів, натисніть «Да».



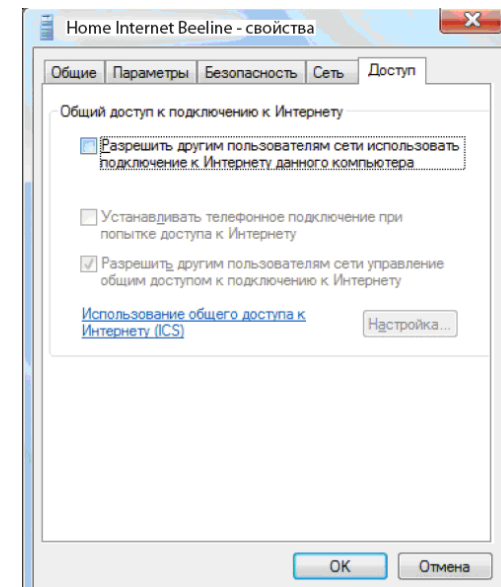
У вкладці «Сеть» перевірте правильність налаштування параметрів. Виберіть «Протокол Інтернета версії 4 (Тср/іpv4)», клікнувши лівою кнопкою миші. Натисніть «Свойства».



У вікні, яке з'явиться після цього, перевірте правильність налаштування параметрів. Натисніть «Ок».



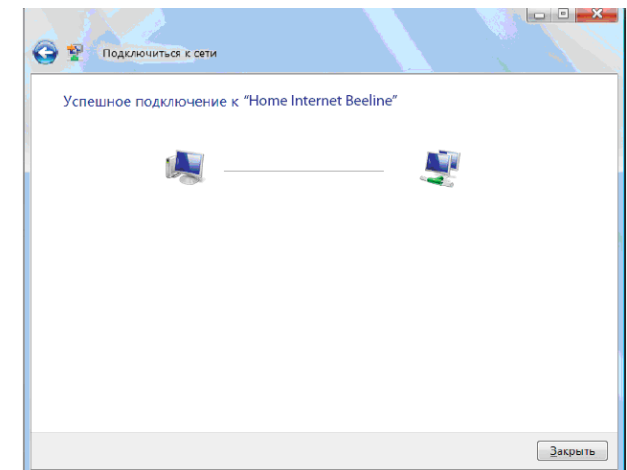
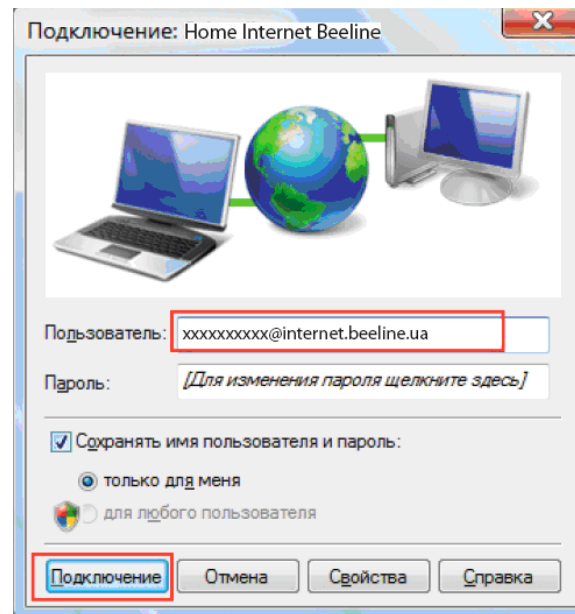
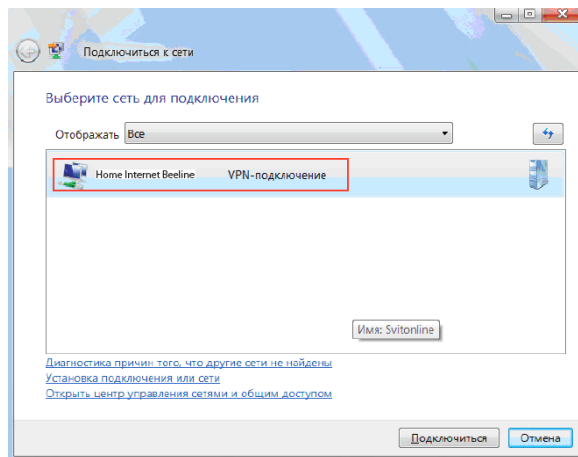
У вкладці «Доступ» перевірте правильність налаштування параметрів. Натисніть «Ок».



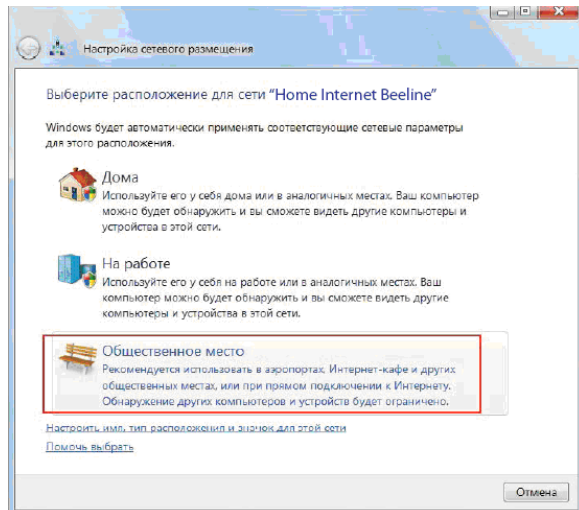
На сторінці «Подключиться к сети» подвійним кліком лівої кнопки миші натисніть на VPN-підключення – «Home Internet Beeline».

У вікні, яке з'явиться після цього, перевірте правильність введення логіну (ім'я користувача має бути введено у форматі: XXXXXXXXXX@internet.beeline.ua, де XXXXXXXXXX – номер вашого договору). Натисніть «Подключение».

Якщо налаштування правильні, з'явиться вікно з повідомленням «Успешное подключение к Home Internet Beeline». Натисніть «Закреть».

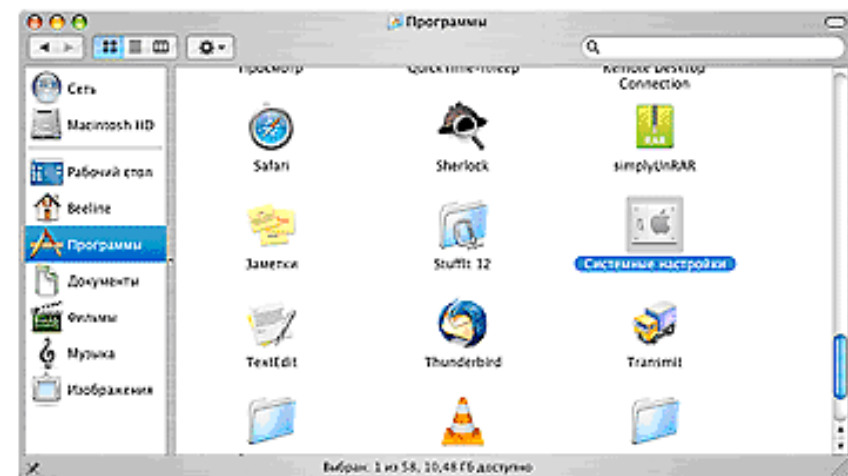


У вікні, яке з'явиться після цього, виберіть «Общественное место».

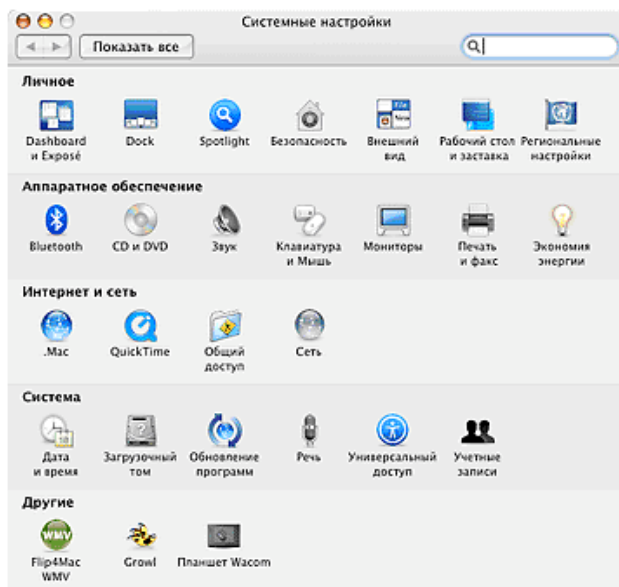


4.4. Налаштування з'єднання на Mac OS X

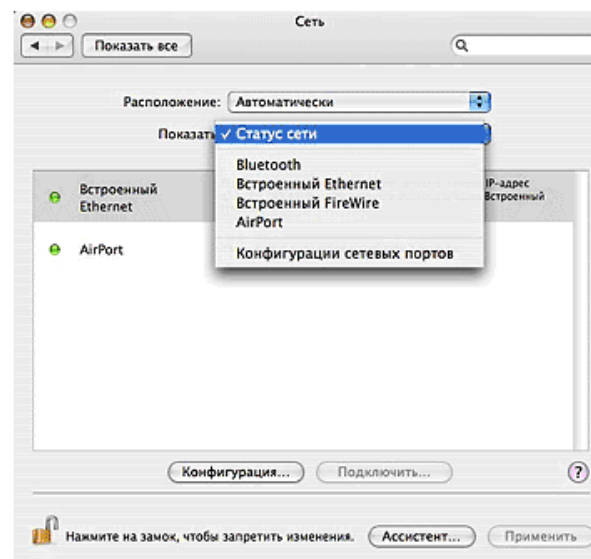
1. Зайдіть у Finder —> Програми (Applications) —> Системные настройки (System preferences).



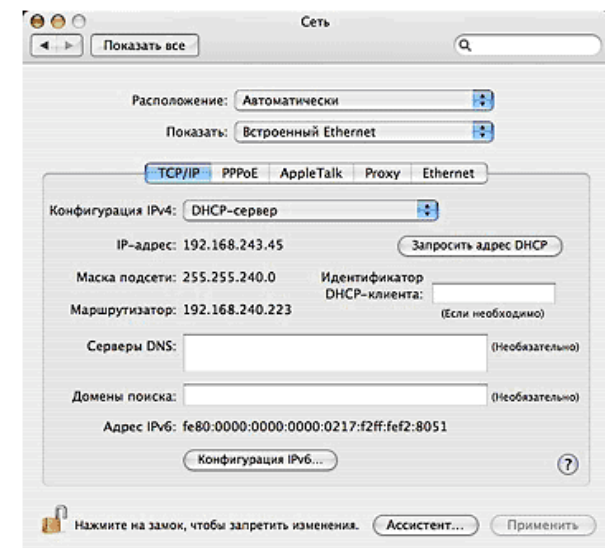
2. Далі зайдіть у меню «Інтернет и Сеть» (Internet & Network) і виберіть пункт «Сеть» (Network).



3. У полі «Показать» (Show) вкажіть статус мережі (Network status) «Встроенный Ethernet» (Built-in Ethernet).



4. На закладці — «TCP/IP» у полі «Конфигурация IPv4» (Configure IPv4) має бути вказано DHCP-сервер (Using DHCP). При зміні налаштувань натисніть кнопку «Применить».

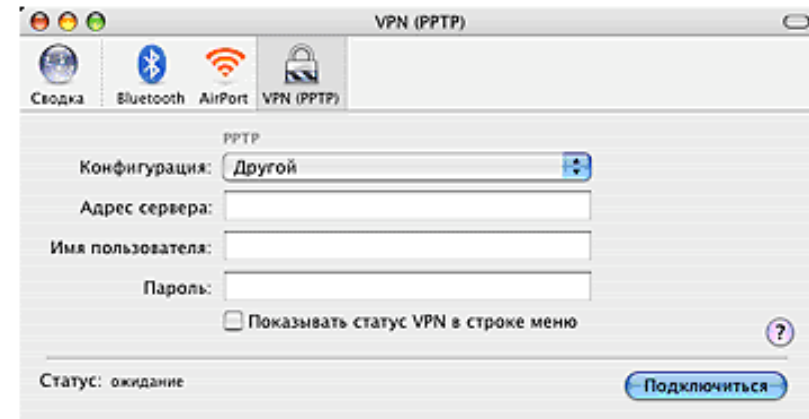


Як увійти в Інтернет

Натисніть кнопку «Finder» і виберіть пункт «Програми» (Applications). У програмах знайдіть «Подключеніє к Інтернету» (Internet Connect) і запустіть його подвійним кліком миші.

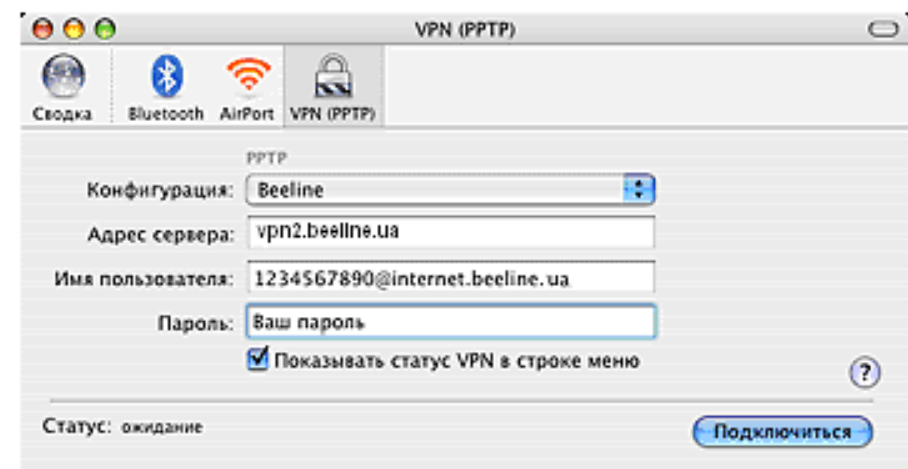
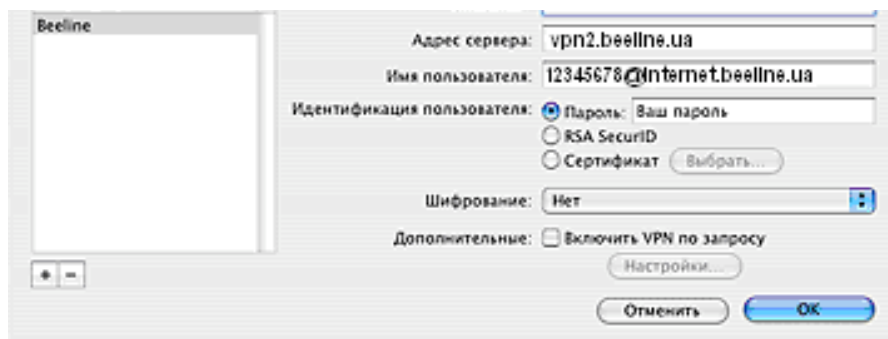


У полі «Конфигурация» (Configuration) виберіть «Редактировать конфигурацию» (Edit configuration).

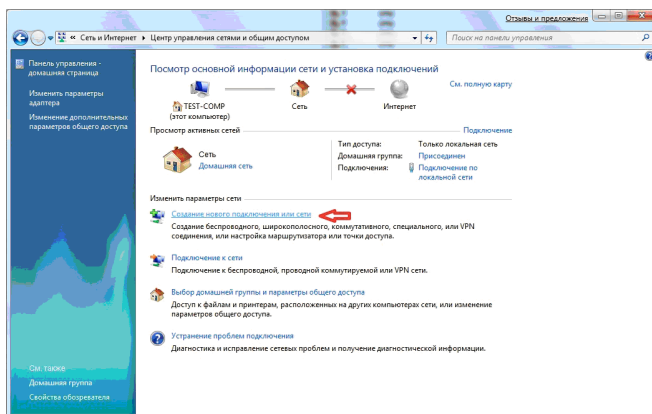


Перевірте, щоб налаштування з'єднання були аналогічні до тих, які вказано на рисунку.

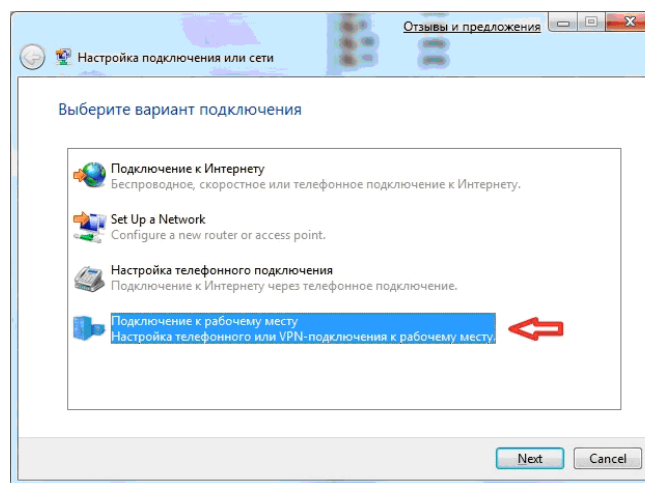
Якщо всі налаштування виконано, натисніть кнопку «Подключиться».



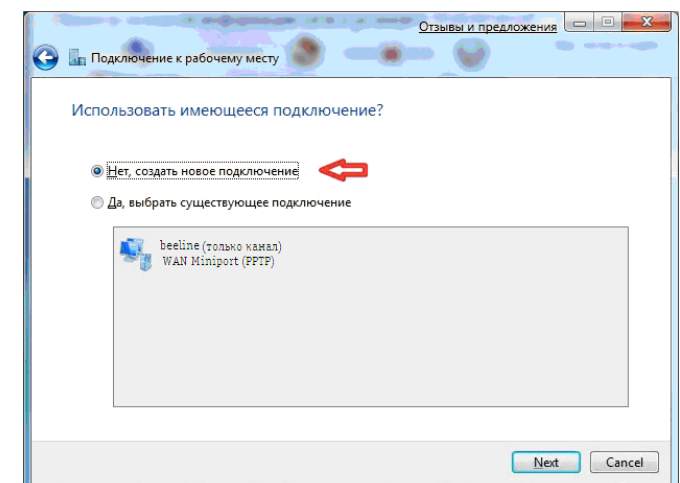
Виберіть «Создание нового подключения или сети».



Виберіть варіант підключення «Подключение к рабочему месту»



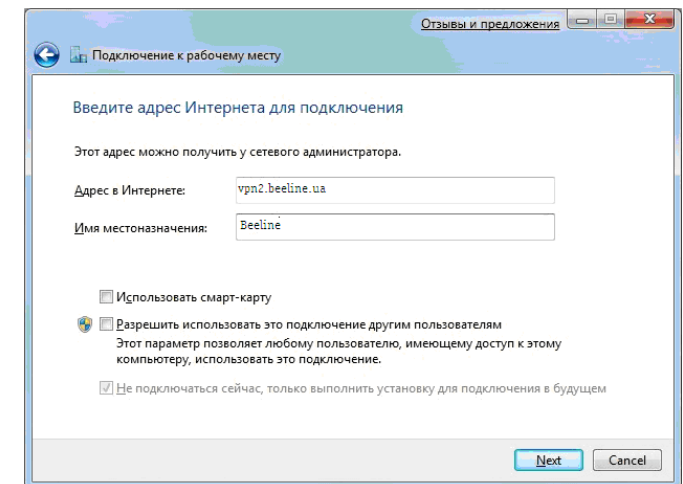
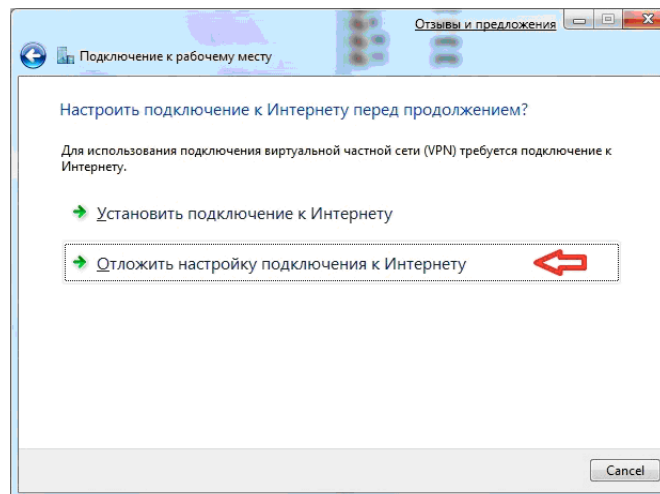
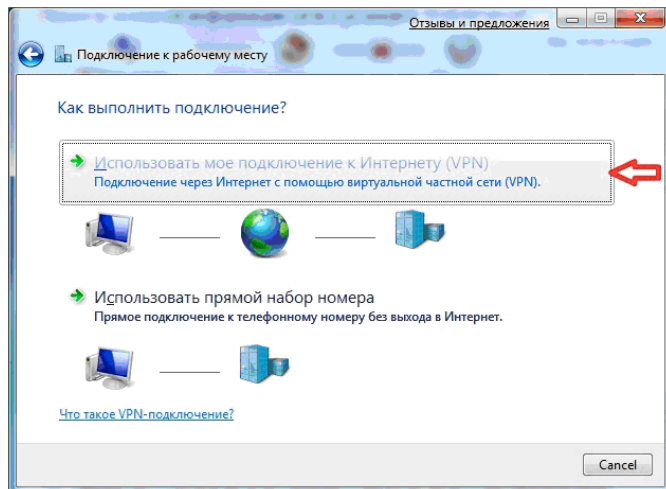
На запитання системи «Использовать существующее подключение?» відповідайте: «Нет, создать новое подключение».



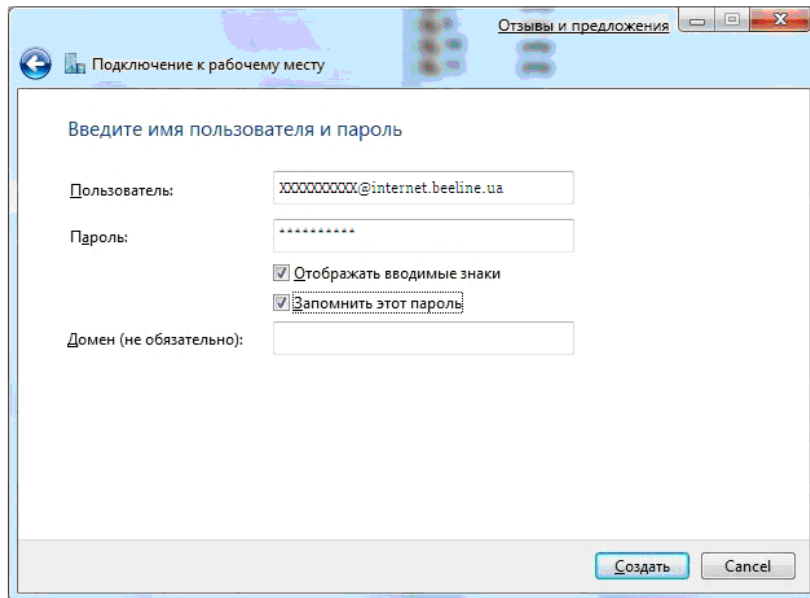
У наступному вікні виберіть «Использовать мое подключение к Интернету (VPN)».

Виберіть «Отложить настройку подключения к Интернету».

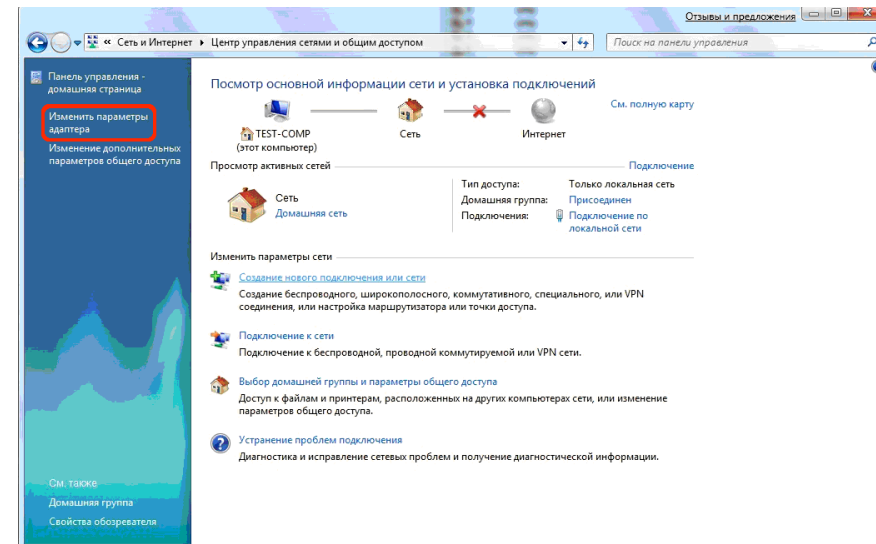
Введіть адресу VPN-сервера (vpn2.beeline.ua) і назву для підключення (наприклад, Beeline)



Введіть ім'я користувача і пароль. Натисніть «Создать».

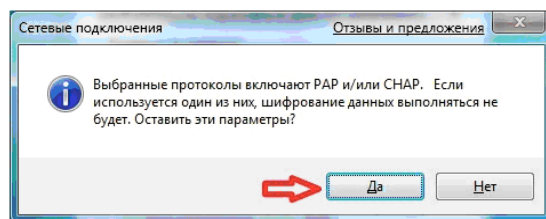
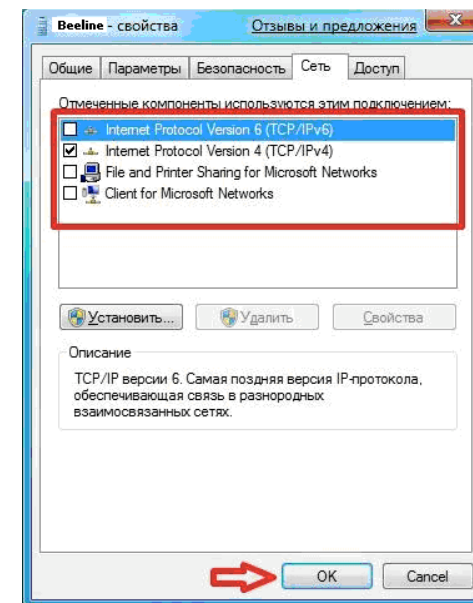
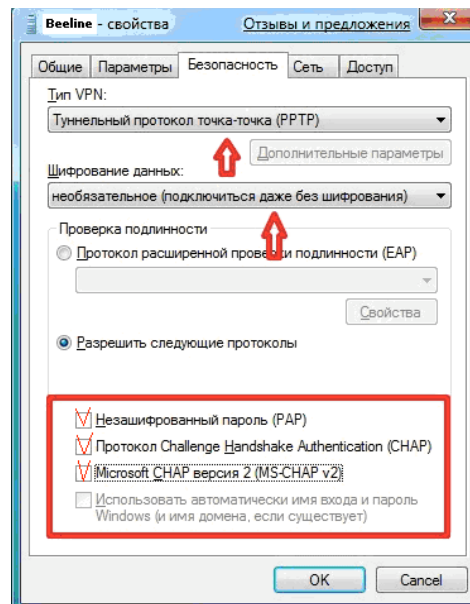
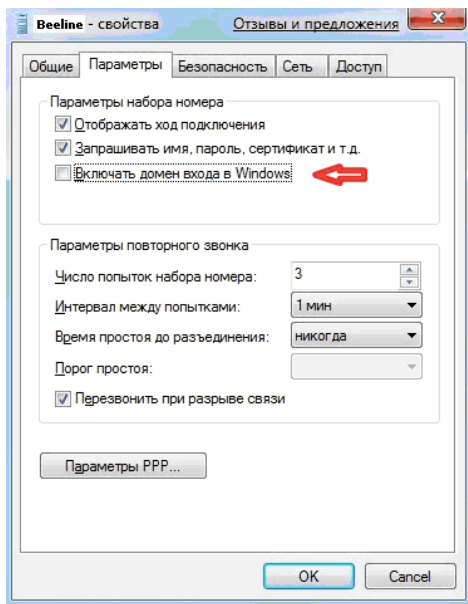


Перейдіть у Пуск -> Панель управления -> Сеть и Интернет. Виберіть «Центр управления сетями и общим доступом» і перейдіть у пункт «Изменить параметры адаптера».



Зайдіть у «Свойства» з'єднання Beeline і встановіть параметри згідно з рисунком. Потім натисніть «Ок» і «Да».

Встановіть параметри згідно з рисунком. З'єднання налаштовано.



5. Локальна мережа

5.1. Bee.lan

5.2. Файлообмінна мережа

5.3. berloga.net

Крім доступу до Інтернету, ви також можете користуватися локальними ресурсами мережі Beeline, які працюють без підключення до Інтернету.

Головний медіапортал у мережі – сайт berloga.net, на якому працює торрент-трекер для обміну файлами, а також онлайн-радіо, ігрові сервери та інші ресурси.

Список усіх доступних внутрішньомережевих ресурсів можна побачити на сайті bee.lan. Також на цьому сайті можна побачити внутрішньомережеві hub-ресурси, які утворюють мережу p2p.

Мережу p2p (peer to peer) утворено відкритими для доступу ресурсами клієнтів мережі Beeline, вона є частиною локальних ресурсів. Для роботи з цими ресурсами необхідно встановити спеціальне програмне забезпечення, наприклад, такі програми, як Strong DC++, Flylink тощо. Посібник з налаштування таких програм, а також самі програми можна знайти на сайтах мережі, які підтримують той чи інший hub.

6. Я вперше в Інтернеті

6.1. Що таке Інтернет і як у нього ввійти?

Інтернет – це глобальна комп'ютерна мережа, яка з'єднує між собою безліч користувачів по всьому світу.

Інтернет виконує інформаційну, комунікативну і розважальну функцію.

встановлено браузер. Це може бути Internet Explorer (як невід'ємна частина Microsoft Windows), Mozilla Firefox або Opera.

На комп'ютері користувача ці програми позначаються наступними ярлыками:

6.2. З чого почати?

Інтернет-браузер — спеціальна програма, призначена для пошуку інформації в Інтернеті, перегляду Веб-сайтів. Майже всі популярні браузери поширюються безкоштовно або «в комплекті» з іншим додатком. Таким чином, на вашому комп'ютері, швидше за все, вже

Internet Explorer



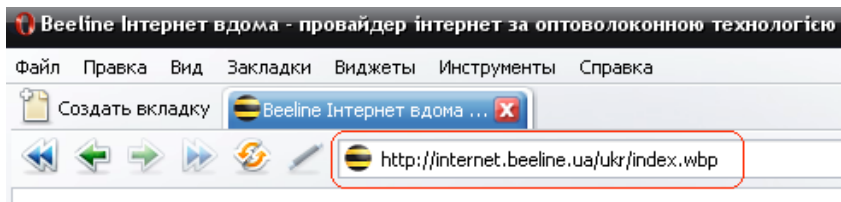
Firefox



Opera



Адресний рядок – це своєрідний вказівник того, де ви знаходитесь. Адресний рядок ви можете знайти, двічі клікнувши лівою кнопкою миші по значку Інтернет-браузера. Приклад адресного рядка у браузері Орега:



Щоб потрапити на якийсь сайт, вам потрібно вписати його адресу в адресний рядок. Адреса сайту пишеться латинськими буквами, починаючи з наступних символів:
http:// або **www**

6.3. Пошук сайтів

Що робити, якщо ви не знаєте точної адреси необхідного вам сайту або не знаєте, на який сайт вам треба зайти для пошуку потрібної інформації? Необхідно скористатися так званими «пошуковиками»: Yandex, Rambler, Google. Вони дозволяють здійснювати пошук за ключовими словами: «фільми», «освіта», «купити» тощо.

Як їх знайти? Потрібно просто ввести в адресному рядку вашого Інтернет-браузера одну з наступних адрес:

www.yandex.ru

www.rambler.ru

www.google.ru

6.4. Як скачати інформацію з Інтернету?

Інформація в Інтернеті може бути представлена у вигляді файлів різних розширень exe, pdf, doc, zip, rar тощо.

Ці файли можна скачати, використовуючи:

- праву кнопку мишки;
- браузер.

Розглянемо детальніше ці способи

Спосіб №1

Використовуючи праву кнопку вашої мишки. Дуже часто посилання для скачування файлів публікуються на самому сайті. Вам необхідно навести курсор на посилання, натиснути праву кнопку мишки і у випадному меню вибрати «Сохранить объект как». Потім ви вибираєте папку, куди будете зберігати цей файл, і натискаєте на клавішу «Enter». Таким чином ви можете зберегти файл у будь-якому форматі: pdf, rar, zip, exe тощо.

Спосіб №2

Використовуючи браузер.

Якщо у вас є посилання на цей файл, ви можете чинити і в інший спосіб для її скачування. Ви можете у рядок адреси вашого браузера ввести посилання і натиснути на клавішу «Enter». Ваш браузер сам запропонує вам зберегти цей файл на вінчестер вашого комп'ютера і почне процес скачування.

7. Додаткові відомості

7.1. Одиниці вимірювання трафіку

Одиницями вимірювання трафіку є БАЙТ і БІТ, а також похідні – 1 Кілобайт (Кб), 1 Мегабайт (Мб) тощо.

1 байт	=	8 бит
1 Кб	=	1024 байт
1 Мб	=	1024 Кб

При вимірюванні кількості спожитого трафіку зазвичай оперують Мегабайтами.

Увага!

Під час перегляду сторінок, інформація на комп'ютер закачується в обсязі, який дорівнює «вазі» сторінки.

7.2. Что такое 1 Мегабайт?

Байт (англ. byte) – одиниця вимірювання кількості інформації під час її зберігання, передачі і обробки на комп'ютері.

Одного байта зазвичай достатньо для представлення однієї букви алфавіту або 2-х десятичних цифр. Один Мегабайт це приблизно 400 сторінок друкованого тексту.

Один мегабайт – це:

- 20-30 середніх Інтернет-стрінок (відкриття сторінок для перегляду);
- близько 400 сторінок друкованого тексту;
- близько 100 електронних листів без вкладень;
- 10-20 картинок хорошої якості (заставки на робочий стіл).

8. Запитання, які ставлять найчастіше (FAQ)

8.1. Не можу вийти в Інтернет

Для користування послугою Інтернет необхідно підключити VPN-з'єднання. У разі неможливості з'єднання, ваш комп'ютер буде видавати помилки. Подивіться номер помилки, яку видає вам VPN-з'єднання. Список помилок і способи їх усунення вказані в розділі «Технічна підтримка».

Якщо в цьому списку ви не знаходите номеру помилки, яка виникає, або ж у вас виникають труднощі з їх усуненням, зверніться до Центру підтримки клієнтів за номером 0 800 301 0 13.

8.2. Я забув пароль доступу в Інтернет. Як мені його відновити?

Якщо ви забули або ж втратили ваш пароль, зверніться до Центру підтримки клієнтів за номером 0 800 301 0 13. Наші спеціалісти допоможуть вам відновити пароль доступу. Будьте готові надати деяку інформацію, яка стосується вашого підключення: номер договору, на кого зареєстровано договір, і адресу підключення.

8.3. Я хочу завести ще один договір на мою адресу

Якщо ви бажаєте оформити ще один договір за своєю адресою, необхідно подати нову заявку на підключення. Це ви можете зробити на сайті internet.beeline.ua (у розділі «Подключение»), звернувшись до офісу Beeline з обслуговування клієнтів «Інтернет вдома» або зателефонувавши у Центр підтримки клієнтів за номером 0 800 301 0 13.

8.4. Я переїжджаю, але не хочу відмовлятися від послуг Beeline. Чи можу я перепідключитися в іншому будинку?

Збереження старого логіну неможливе, оскільки він прив'язаний до адреси проживання. При переїзді на інше місце проживання вам необхідно створити нову заявку на підключення. Коли з вами з'єднаються наші спеціалісти, вам буде надано новий номер договору.

8.5. Я хочу переоформити договір на інше ім'я

Якщо ви бажаєте переоформити договір на інше ім'я або ж виправити існуючі відомості, вам необхідно звернутися в ЕВД з обслуговування клієнтів «Інтернет вдома» з паспортом і договором, а також при собі мати паспортні дані нового власника договору. Для переоформлення в офісі необхідно буде написати письмову заяву.

8.6. Я хочу подовжити кабель у квартирі. Що необхідно зробити?

Якщо ви бажаєте подовжити кабель у квартирі, вам необхідно звернутися до Центру підтримки клієнтів за номером 0 800 301 0 і подати заявку спеціалістам. Заявки розглядаються впродовж 3 робочих днів.

Подовження кабеля оплачує клієнт.

8.7. У мене згорів трафік. Чому це сталося?

У тарифах з обмеженим обсягом трафіку оплачений трафік переноситься на наступні місяці за умови, що ви своєчасно оплачуєте послуги зв'язку і підтримуєте постійний позитивний баланс на рахунку. При фінансовому блокуванні накопичений трафік «згорає».

Якщо ж трафік було списано до кінця періоду оплати, ви можете перевірити його списання в «Особистому кабінеті» у розділі «Статистика».

Будьте уважні. Під час скачування з безкоштовних локальних ресурсів VPN-з'єднання (тобто підключення до Інтернету) має бути відключено. В іншому разі трафік буде списуватися з основного балансу, нарахованого вам за умовами тарифного плану.

8.8. Чому у мене заблокувалася «berloga.net»?

Берлога є послугою, доступ до якої блокується у разі відсутності на балансі достатньої суми для зняття абонентської плати (див. пункт «Оплата»). При поповненні рахунку локальна мережа має розблокуватися автоматично.

Такожberloga.netблокуєтьсяуразіпідключення за допомогою вашого логіна за іншою адресою, яка має підключення до послуги «Інтернет дома».

У випадку, якщо при достатній сумі на рахунку блокування не знято, вам необхідно звернутися до Центру підтримки клієнтів.

8.9. Чи треба після переустановки ОС створювати нове підключення?

Так, після переустановки операційної системи всі налаштування на вашому комп'ютері видаляються. Для користування послугою «Інтернет вдома» необхідно створити нове підключення.

Налаштування підключення локальної мережі виконується автоматично, при з'єднанні мережевого кабеля з комп'ютером. Вам необхідно виконати декілька додаткових дій. Для кожної операційної системи їх послідовність різна. Виберіть розділ 4 з описом налаштувань для операційної системи вашого комп'ютера і користуйтеся ілюстрованими інструкціями. Спочатку налаштуйте підключення до локальної мережі, а потім до Інтернету (VPN-з'єднання).

8.10. До кого звертатися, якщо мене не влаштовує обслуговування чи я хочу написати претензію?

Якщо у вас залишилися запитання, пропозиції, скарги чи подяки, ви можете:

- зателефонувати до Центру підтримки клієнтів за номером 0 800 301 0 13;
- поставити запитання на сайті internet.beeline.ua у розділі «Підтримка», обравши пункт «Поставити запитання» (<http://internet.beeline.ua/rus/support/feedback.wbp>);
- звернутися до офісу Beeline у відділ обслуговування клієнтів «Інтернет вдома» і написати письмову заяву.

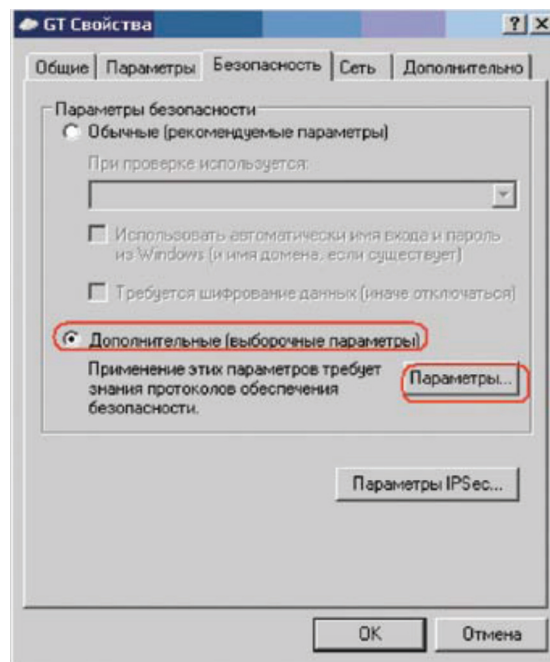
9. Технічна підтримка

9.1. Помилки VPN-з'єднання

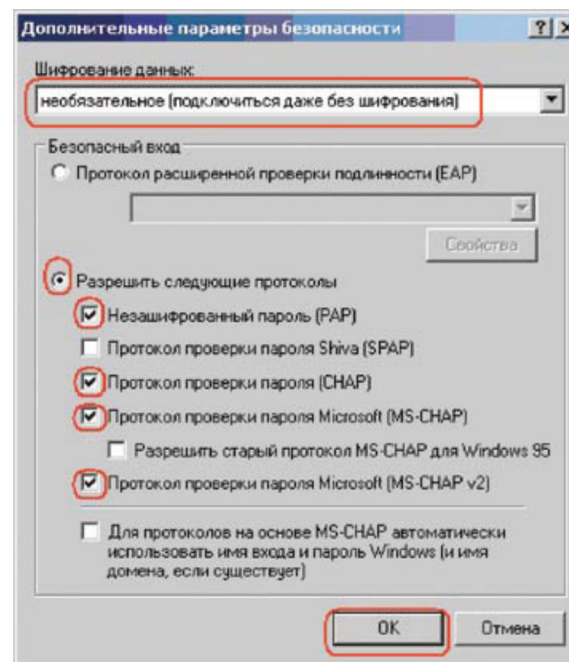
691 виникає, якщо неправильно прописано логін, пароль або недостатньо коштів на рахунку. Логін має виглядати так: 000XXXXXXX@internet.beeline.ua, де 000XXXXXXX – номер вашого договору. Вам необхідно переписати всі дані ще раз і спробувати підключитися.



734, 741 – помилки налаштування безпеки підключення. Для перевірки алаштувань необхідно зайти у властивості вашого підключення, закладка «Безопасность» і поставити значення згідно з рисунком:



У вікні, що з'явилося, натиснути «ДА» і ще раз «ОК».
769, 800, 807, 815



Необхідно перевірити коректність роботи локальної мережі:

- 1) перевіряєте доступ до локальних ресурсів (berloga.net, bee.lan або internet.beeline.ua);
- 2) або заходите у «Состояние подключения» по локальній мережі, закладка «Поддержка» і перевіряєте коректність присвоєної IP-адреси (має бути 10.x.x.x).

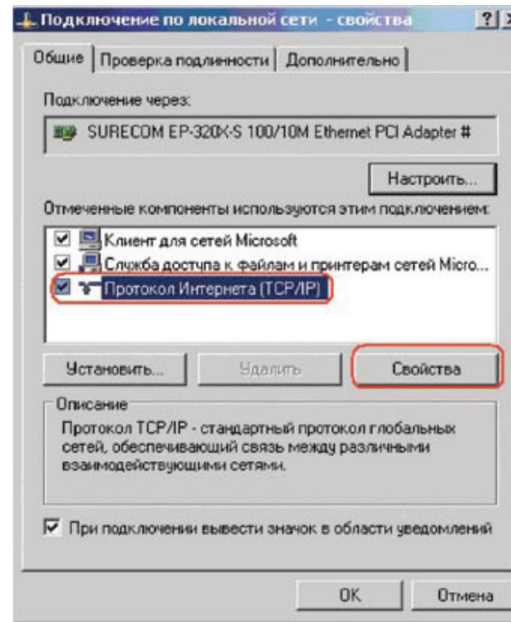
Далі 3 варіанти:

1) призначено IP-адресу 169.x.x.x – необхідно запитати нову IP-адресу. Заходимо Пуск – Выполнить. У вікні, що з'явилося, прописуємо «cmd». Має відкритися чорний екран. У ньому необхідно прописати наступні команди:

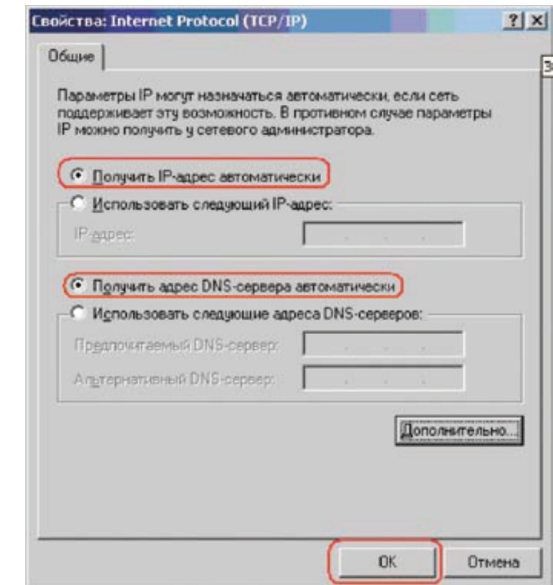
`Ipconfig /release` після цього команду `Ipconfig /renew`

Якщо це не допомогло, перевстановіть драйвери на вашу мережеву карту або зверніться до Центру підтримки клієнтів;

2) призначено IP-адресу 192.x.x.x – у властивостях TCP/IP протоколу IP-адресу прописано вручну – необхідно замінити на автоматичне призначення адреси. Заходите у «Свойства» «Подключения по локальной сети», виділяете «Протокол Интернета (TCP/IP)» і вибираєте «Свойства». Значення поля виставте згідно з рисунком:



3) призначено IP-адресу 10.x.x.x, але доступу на локальні ресурси нема. IP-адресу прописано вручну і її необхідно замінити на автоматичне призначення адреси. Якщо IP-адреса призначається автоматично, необхідно перевірити налаштування Фаєрвола, перевстановити драйвери.



Локальна мережа працює, але VPN видає помилку 800

Створіть нове VPN-з'єднання згідно з пунктом 4.738 – серверу не вдається видати IP-адресу. Вийміть мережевий кабель Інтернету з гнізда мережевої плати й перезавантажте ваш комп'ютер. Після чого спробуйте з'єднатися ще раз.

9.2. Моя заявка на ремонтні роботи не виконується. Що робити?

Згідно з вашим договором (п. 3.2.1) обмеження має усуватися впродовж 3 діб з моменту сповіщення абонентом про пошкодження (якщо це не вимагає більше часу). Кожен випадок індивідуальний і відновлення може зайняти деякий час. Після інформування про несправності створюється заявка для розгляду саме вашого випадку.

9.3. Налаштування роутера

Налаштування роутера ви можете знайти на нашому сайті internet.beeline.ua у розділі «Піддержка». Вам необхідно ввести свій логін і натиснути «Отобразить». У правому куті буде «Инструкции настройки роутеров».

9.4. Мережевий кабель не підключено

Якщо вам пише «Мережевий кабель не підключено», перевірте, чи вставлений кабель у мережеву карту вашого ПК або перезавантажте ПК без мережевого кабеля.

Якщо ваші дії не вирішують несправності, зверніться до Центру підтримки клієнтів.

9.5. У мене низька швидкість скачування з певного сайту

Швидкість доступу залежить як від сторони, що приймає, так і від віддаленого джерела. Як правило, проблеми виникають з популярними безкоштовними ресурсами в Інтернеті, які не можуть впоратися з навантаженням. Якщо у вас низька швидкість скачування файлів з одного сайту (або декількох), тоді як з інших сайтів швидкість завантаження файлів здійснюється згідно з вашим тарифним планом, значить ви звернулися саме до такого завантаженого серверу й вплинути на ситуацію можуть тільки власники цього ресурсу.

9.6. У мене постійно збиваються налаштування VPN-з'єднання

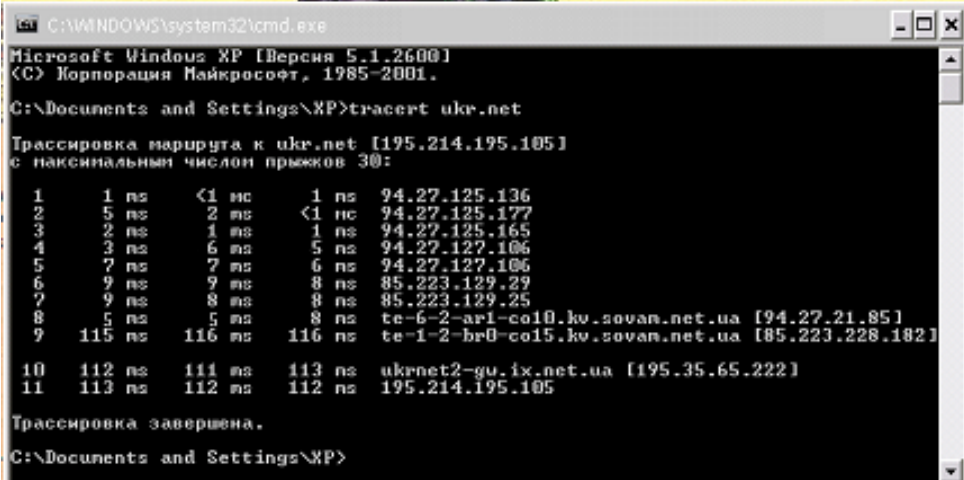
Це відбувається у тому випадку, якщо ваш комп'ютер заражений троянською програмою, яка змінює параметри з'єднання. Для видалення троянського вірусу, вам необхідно перевірити ваш ПК антивірусною програмою. Такі віруси потрапляють у ваш комп'ютер з сумнівних розважальних сайтів. Як тимчасове рішення ви можете видалити існуюче з'єднання і створити нове. Однак, зверніть увагу, що після перезавантаження комп'ютера вірус знову зіб'є всі налаштування. Так буде тривати доти, доки ви не вилікуєте свій комп'ютер.

9.7. Трасування й пінг

Пінг – це час між відправленням запиту й отриманням відповіді, що дозволяє визначити затримки на маршруті й частоту втрати пакетів, визначити завантаженість на каналах передачі даних і проміжних обладнаннях.

Команда має вигляд: `ping beeline.ua`

Програма `tracert` виконує відправку даних вказаному вузлу мережі, при цьому відображаючи відомості про всі проміжні маршрутизатори, через які пройшли дані на шляху до цільового вузла. При проблемах під час доставки даних до якогось вузла програма дозволяє визначити, на якій саме ділянці мережі виникли неполадки.



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [Версія 5.1.2600]
(C) Корпорація Майкрософт, 1985-2001.

C:\Documents and Settings\XP>tracert ukre.net

Трасировка маршрута к ukre.net [195.214.195.105]
с максимальным числом прыжков 30:

  1    1 ms    <1 ms    1 ms    94.27.125.136
  2    5 ms    2 ms    <1 ms    94.27.125.177
  3    2 ms    1 ms    1 ms    94.27.125.165
  4    3 ms    6 ms    5 ms    94.27.127.106
  5    7 ms    7 ms    6 ms    94.27.127.106
  6    9 ms    9 ms    8 ms    85.223.129.29
  7    9 ms    8 ms    8 ms    85.223.129.25
  8    5 ms    5 ms    8 ms    te-6-2-ar1-co10.kv.sovam.net.ua [94.27.21.85]
  9   115 ms  116 ms  116 ms  te-1-2-br0-co15.kv.sovam.net.ua [85.223.228.182]

 10   112 ms  111 ms  113 ms  ukrnet2-gu.ix.net.ua [195.35.65.222]
 11   113 ms  112 ms  112 ms  195.214.195.105

Трасировка завершена.

C:\Documents and Settings\XP>
```

Нашу мережу можна поділити на 2 частини: до SOVAM.NET.UA і після. Якщо у вас виникають затримки на вузлах до цього ресурсу понад 50 мс, вам необхідно звернутися до Центру підтримки клієнтів, якщо ж після цих вузлів – це ресурси мережі Інтернет і вплинути на них нема жодної можливості.