

•Написав •

••П'ятниця•, 07 •березня• 2014, 14:34• - •Останнє оновлення•

••Середа•, 27 •серпня• 2014, 10:25•

1. Як протестувати швидкість з'єднання з інтернетом?

• Для того щоб перевірити вашу швидкість з'єднання з Інтернетом вам необхідно зайти на сайт перевірки швидкості наприклад: Speed.io , 2ip.ru або speedtest.net , та дотримуючись візуальних підказок протестувати швидкість.

Увага! Результати тесту дуже наближені. Пояснення нижче.

Принцип дії тесту полягає у вимірюванні часу, який витрачається на скачування з сервера маленького тестового файлу: від моменту натискання кнопки "Тестувати" до моменту закінчення завантаження. Оскільки на виконання тесту впливає багато факторів, його результати слід сприймати виключно як орієнтовні.

Тест покаже занижену (по відношенню до тарифної) швидкість у таких випадках:

-- Ваш браузер повільно виконує команди (Internet Explorer, Opera, Chrome) або просто невірно налаштований (стиснення, кешування, проксі-сервер).

-- Вашу смугу використовують програми, що працюють на Вашому комп'ютері (відбувається скачування, оновлення, включено скуре, наявні віруси, тощо).

-- Невірно налаштована, завантажена роботою або несправна операційна система, включена фільтрація трафіку в антивірусі.

-- Апаратні проблеми, що призводять до втрати пакетів даних (несправний мережевий адаптер, грозозахист, пошкоджено коннектор, кабель, тощо).

FAQ (Питання/Відповідь)

•Написав •

••П'ятниця•, 07 •березня• 2014, 14:34• - •Останнє оновлення•

••Середа•, 27 •серпня• 2014, 10:25•

-- Перевантаження тестового сервера, магістральних каналів або обладнання провайдера.

Також рекомендуємо перевірити швидкість за допомогою програми «**БіТТоррент**», тобто завантажити якийсь файл з

Торрент трекера

– він покаже найбільш точну швидкість вашого Інтернет з'єднання.

2. В чому вимірюється швидкість підключення?

· Вона вимірюється в бітах або байтах в секунду. В одному байті 8 біт, тобто для визначення швидкості скачування в байтах, потрібно біти поділити на 8, і отримаємо швидкість в байтах. Швидкість в 1 Мбіт/сек (1024 Кбіт/сек) = 128 Кбайт/сек.

3. Що таке обмеження швидкості завантаження і кількості підключень?

· Багато сайтів, які технічно не можуть упоратися з потоком користувачів, часто встановлюють два види обмежень: по кількості одночасних підключень і швидкості завантаження. Перше впливає на кількість потоків одночасного доступу до сайту, друге – на максимальну швидкість, з якої ви можете завантажувати файли із цього ресурсу

4. А чи можна мені дома мати «Безпроводний Інтернет» (Wi-Fi) щоб я міг ходити по

FAQ (Питання/Відповідь)

•Написав •

••П'ятниця•, 07 •березня• 2014, 14:34• - •Останнє оновлення•

••Середа•, 27 •серпня• 2014, 10:25•

квартирі з ноутбуком, телефоном чи планшетом?

• Так, можна. Потрібно придбати додаткове обладнання (безпроводний роутер). Ви також можете замовити його у нас.

5. Якщо я оплатив гроші щойно в касі банку, то протягом якого часу у мене буде

включений Інтернет?

• При проходженні платежів через каси банківських установ виникають затримки в ідентифікації платежів Абонентів до 3 днів.

6. Чи переходить модем у мою власність після підключення до Інтернету?

• Так. Так само як і кабельна інфраструктура в межах вашого помешкання.

7. Якщо я не користувався Інтернетом, чи повинен я оплачувати за нього?

FAQ (Питання/Відповідь)

•Написав •

••П'ятниця•, 07 •березня• 2014, 14:34• - •Останнє оновлення•

••Середа•, 27 •серпня• 2014, 10:25•

• Якщо з певних причин Ви не користуєтесь послугами Інтернет, Ви маєте можливість призупинити послугу, для цього вам необхідно звернутись за нашими контактними телефонами або приїхати в офіс і повідомити з якого числа ви плануєте не користуватись послугами. В протилежному випадку Вам нараховується абонплата.

8. Чому не вдається скачати файл на максимальній швидкості?

• Як правило, з'єднання з потрібним вам ресурсом проходить через кілька проміжних каналів з різною пропускнуою здатністю, що значно знижує швидкість передачі даних. Тільки великі майданчики забезпечують відмінну швидкість доступу до своїх ресурсів із усіх сегментів мережі. Це вимагає наявності прямих каналів з'єднання.

Основними факторами, які впливають на швидкість доступу до ресурсів, є: завантаженість веб-ресурсу і його здатність працювати на великій швидкості, маршрутизація даних через зовнішні вузли й проксі-сервера, потужність і налаштування обладнання кінцевого користувача та вебресурсу. Крім цього, ваш інтернет канал розподіляється між усіма прогарами, які запитують доступ в Інтернет.

9. Що робити при відсутності доступу до мережі Інтернет?

• Перевірте чи підключене ваше обладнання до живлення. Перевірте чи правильно підключений мережевий кабель до модему (блоку живлення) та Вашого комп'ютера.

Якщо кабель підключений, перевірте чи розпізнає Ваша операційна система мережевий адаптер (чи встановлені драйвера до нього).

•Написав •

••П'ятниця•, 07 •березня• 2014, 14:34• - •Останнє оновлення•

••Середа•, 27 •серпня• 2014, 10:25•

Зателефонувати за номером технічної підтримки

10. Що мені робити у випадку грози?

· Ми рекомендуємо від'єднати всі прилади з електромережі (аналогічно телевізорам та мікрохвильовкам) оскільки ніхто не застрахований від імпульсних зарядів спричинених блискавками. Грозозахист звичайно працює але у випадку сильних розрядів...

11. Я не знаю що мені робити з моїм комп'ютером.. ой де тут натискати? ой де це я взагалі? навчіть мене!

· Телефонний час служби техпідтримки розраховано в районі – до 5-10 хвилин на абонента. Якщо ви не можете самостійно відкрити браузер, не можете визначити фізичну адресу мережевого адаптера чи вимкнути встановлений вами ж, чи вашими знайомими брандмауер чи якесь інше програмне забезпечення що блокує доступ до мережі чи запуску програм, ми вважаємо, що це проблеми не з "Інтернетом" а в освітньому рівні. Освіта в цій державі зазвичай платна – безкоштовно вчити вас користуватись вашим же комп'ютером хоча б до рівня "користувача-початківця" по телефону ми не можемо. Якщо у вас виникають такі проблеми – радимо викликати кваліфікованого спеціаліста або звертатись до котрогось з сервісних центрів.

Або ж ви можете викликати нашого спеціаліста за індивідуальну оплату

FAQ (Питання/Відповідь)

•Написав •

••П'ятниця•, 07 •березня• 2014, 14:34• - •Останнє оновлення•

••Середа•, 27 •серпня• 2014, 10:25•

12. В мене вийшло з ладу обладнання.

Якщо в вас вийшло з ладу обладнання і ми діагностували що воно потребує ремонту:

- ремонт обладнання триває до 1 місяця (а інколи й довше);

- вартість ремонту визначає фірма виконавця;

- на тимчасову заміну обладнання не дається, окрім випадків коли - (вживане обладнання є в наявності то його можна взяти в тимчасове використання за окрему оплату), або ж купити нове.