Что делать, если я не могу выйти в Интернет?

Первоначальную диагностику неисправностей Интернет-соединения необходимо производить в следующем порядке:

1. Если у Вас подключение к Интернет осуществляется на прямую (без роутера), необходимо:

- проверить сетевую индикацию в точке подключение кабеля к компьютеру (разъем сетевой карты). Активно светящиеся индикаторы на сетевом порту свидетельствуют о наличии линка.

- отсоединить кабель Ethernet от компьютера и подключить обратно;

- просмотреть **Состояния** ярлыка **Подключение по локальной сети** (<u>см.</u> <u>ниже-ссылка</u>). Если поле **"Состояние"** неактивно (при нажатии на нем изменений не происходит) - вероятно с Вашим оборудованием отсутствует физическая связь.

- проверить параметры сетевой карты (<u>см. ниже</u>-ссылка).
- перезагрузить компьютер.
- 2. Если Вы подключаетесь к Интернету через роутер, необходимо:
- проверить сетевую индикацию роутера;
- отсоединить кабель Ethernet от роутера и подключить обратно;

- перезагрузить роутер (через web-интерфейс, принудительное отключение гания).

питания);

- перезагрузить компьютер.

Если выполнив выше указанные шаги доступ к Интернету все-таки отсутствует - «Время звонить в техническую поддержку!»;)

Просмотр состояния подключения по локальной сети, параметры сетевой карты:

Пожалуйста, выберите операционную систему, установленную на вашем ПК:

- Windows XP
- Windows 7
- Windows 8
- Windows Vista
- <u>MAC OS</u>

Windows 7, Windows 8

1. В нижнем левом углу Рабочего стола нажмите иконку, соответствующую кнопке Пуск, и выберите пункт "Панель управления", как показано на рисунке.



2. В окне "Панель управления" необходимо дважды щелкнуть по значку "Сеть и Интернет".



3. В открывшемся окне выбираете "Центр управления сетями и общим доступом".



4. В левой верхней части этого окна щелкните по ссылке "Изменение параметров адаптера".



5. Проверим состояние и параметры сетевой карты (изначально убедитесь в том, что она включена). Правой кнопкой мыши нажимаете на ярлыке "Подключение по локальной сети" -> "Состояние"->"Свойства".

орядочить 🔻 Отключение сетевого устройства	Диагностика подключения	Переименование подключения »	
Подключение по локальной сети Сеть 4 Сете 54 Сетевой контроллер NVIDIA пFо	Подключение по локальной сети 2 Неопознанная сеть		
	 Состояние - Подключение по Общие Подключение ПРУ4-подключение: Состояние среды: Длительность: Скорость: 	о локальной сети Интернет Без доступа к Интернету Подключено 11:55:16 100.0 Мбит/с	
	Сведения Активность Отправлено — Байт: 160 945 338	Принято 5 490 021 437	
4	Свойства У Отключит	а Диагностика Закрыть	

6. В списке отмеченных компонентов, не снимая галочку, выбираем "Протокол Интернета версии 4" -> "Свойства":

Подключение через:	CID	доступ
 Сетевой контроллер NVIDIA nForce Настроить Отмеченные компоненты используются этим подключением: Клиент для сетей Microsoft Планировщик пакетов QoS Служба доступа к файлам и принтерам сетей Micro Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Отисание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 	Подк	лючение через:
Настроить Отмеченные компоненты используются этим подключением: Клиент для сетей Microsoft Планировщик пакетов QoS Служба доступа к файлам и принтерам сетей Micro Служба доступа к файлам и принтерам сетей Micro Сротокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Сройкол Интернета канального уровня Колановить Удалить Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.	2	Сетевой контроллер NVIDIA nForce
Отмеченные компоненты используются этим подключением: Клиент для сетей Microsoft Спланировщик пакетео QoS Спранировщик пакетео QoS Спротокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Спротокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) С фрайвер в/в тополога кнального уровня С ответчик обнаружения топологии канального уровня Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.		Настроить
 Клиент для сетей Microsoft Планировщик пакетов QoS Служба доступа к файлам и принтерам сетей Micro Спужба доступа к файлам и принтерам сетей Micro Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Драйвер в/в тополога канального уровня Фрайвер в/в тополога канального уровня Фтветчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Установить Удалить Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 	Отме	ченные компоненты используются этим подключением.
 Дланировщик пакетов QoS Служба доступа к файлам и принтерам сетей Мicro Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Драйвер в/в тополога канального уровня Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня 		🖳 Клиент для сетей Microsoft
 Дотокол Интернета версии 6 (ТСР/IРv6) Протокол Интернета версии 6 (ТСР/IРv6) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Отисание Протокол ТСР/IР - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 		📇 Планировщик пакетов QoS
 Протокол Интернета версии 6 (ГСР/IРv6) Протокол Интернета версии 4 (ГСР/IРv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Отисание Протокол ТСР/IР - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 		📇 Служба доступа к файлам и принтерам сетей Micro
 Протокол Интернета версии 4 (ТСР/IРv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Флетчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Установить Удалить Свойства Описание Протокол ТСР/IР - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 		
 Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Установить Удалить Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 		Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6)
 Ответчик обнаружения топологии канального уровня Установить Удалить Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями. 		 Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4)
Установить Удалить Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.		Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Доайвер в/в тополога канального уровня
Установить Удалить Свойства Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.		Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня
Описание Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.		 Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня
Протокол TCP/IP - стандартный протокол глобальных сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.		Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Тановить Удалить Свойства
сетей, обеспечивающий связь между различными взаимодействующими сетями.		Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Тановить
взаимодействующими сетями.		Протокол Интернета версии 6 (TCP/IPv6) Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Тановить
		Протокол Интернета версии 6 (ТСР/IРv6) Протокол Интернета версии 4 (ТСР/IРv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня ответчик обнаружения топологии канального уровня Свойства сание отокол ТСР/IР - стандартный протокол глобальных гей, обеспечивающий связь между различными
		Протокол Интернета версии 6 (ТСР/IРv6) Потокол Интернета версии 4 (ТСР/IРv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Тановить Удалить Свойства кание отокол ТСР/IР - стандартный протокол глобальных гей, обеспечивающий связь между различными зимодействующими сетями.
		Протокол Интернета версии 6 (ТСР/IРv6) Протокол Интернета версии 4 (ТСР/IРv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Свойства Свойства
ОК Отмена		 Протокол Интернета версии 6 (ТСР/IРv6) Протокол Интернета версии 4 (ТСР/IРv4) Драйвер в/в тополога канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Ответчик обнаружения топологии канального уровня Свойства становить Удалить Свойства сание отокол ТСР/IР - стандартный протокол глобальных гей, обеспечивающий связь между различными зимодействующими сетями.

7. Нажав кнопку Свойства", Вы попадаете в окно сетевых параметров. Убедитесь в том, что параметры IP выставлены на автоматическое получение:

ция томатичес	ски, ес	ли сеті	5
истратор	а.	е пара	метры
-			
IDEC:			
	<u>.</u>		
_			
ca DNS-ce	рверо	в:	
		4	
	_		
	ия поматичен ротивном истратор ски црес:	ия томатически, ес ротивном случа иистратора.	иля поматически, если сети ротивном случае пара истратора.

8. Если в окне "Свойства: Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4)" все включено, как показано на рисунке выше - проблем с настройками сетевой карты нет.

Windows XP

1. В нижнем левом углу Рабочего стола нажмите иконку, соответствующую кнопке Пуск, и выберите пункт "Панель управления", как показано на рисунке.



2. В окне "Панель управления" необходимо дважды щелкнуть по значку "Сеть и подключение к Интернету" либо "Сетевые подключения" (если таковой сразу имеется).



3. Далее нажимаем ярлык "Сетевые подключения".



4. Проверим состояние и параметры сетевой карты (изначально убедитесь в том, что она включена). Правой кнопкой мыши нажимаете на ярлыке "Подключение по локальной сети" -> "Состояние"->"Свойства".



жщие Поддерж	ка	
Подключение		
Состояние:		Подключено
Длительность	1.	09:52:09
Скоро сть:		100.0 Мбит/с
Активность От	правлено — 复	р — Принято
Пакетов:	120 641	1 404
-	0	

5. В списке отмеченных компонентов, не снимая галочку, выбираем "Протокол Интернета (TCP/IP)" -> "Свойства".

Общие Дополни	тельно			
Подключение че	pes:			
Realtek R	FL8102E Famil	y PCI-E Fast	Настроит	гь
Компоненты, ис	пользуемые:	этим подклю	чением:	
AEGIS P	Protocol (IEEE	802.1x) v3.7.	5.0	^
	оп Интернета		A CONTRACTOR	-
	линтернета	(IGE7IE)		V
<				>
Установить		алить	Свойств	a
Описание				
Протокол ТСР сетей, обесте взаимодейсти	P/IP - стандар чивающий св вующими сет;	тный проток язь между р ями.	ол глобальных азличными	:
🔲 При подключ	ении вывести	1 значок в об	ласти уведомл	ений
Уведомлять подключении	при ограниче	нном или отс	сутствующем	

6. Нажав кнопку "Свойства", Вы попадаете в окно сетевых параметров. Убедитесь в том, что параметры IP выставлены на автоматическое получение:

бщие Альтернативная конфигура	ация
Параметры IP могут назначаться а поддерживает эту возможность. В IP можно получить у сетевого адм.	автоматически, если сеть Противном случае параметры инистратора.
Получить IP-адрес автоматичи	ески
 О Использовать следующий IP- 	адрес:
ІР-адрес:	10 10 150
Маска подсети:	
Основной шлюз:	
() Получить адрес DNS-сервера	автоматически
О Использовать следующие ад	pe ca DNS-cep sepo s:
Предпочитаемый DNS-сервер:	
Альтернативный DNS-сервер.	1
	Дополнительно

7. Если в окне "Свойства: Протокол Интернета (TCP/IP)" все включено, как показано на рисунке выше - проблем с настройками сетевой карты нет.

Windows Vista

1. В нижнем левом углу Рабочего стола нажмите иконку, соответствующую кнопке Пуск, и выберите пункт "Панель управления", как показано на рисунке.



2. В окне "Панель управления" необходимо дважды щелкнуть по значку "Сеть и Интернет".



3. В открывшемся окне выбираете "Центр управления сетями и общим доступом".



4. Выбираем "Управление сетевыми подключениями".

		11. · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
🚱 🕞 🛡 👯 « Центр управления	сетями и общим доступом	 ✓ ✓	٩
Задачи Просмотр компьютеров и устройств	Центр управления сетя	ями и общим доступом	🖗 🔺
Подключиться к сети Установка подключения или сети <u>Управление сетевыми</u> подключения <u>ци</u>	Work (этот компьюте)	———— ————————————————————————————————	Интернет
Диагностика и	🌉 Work (Частная сет	гь)	Настройка
восстановление	Доступ	Только локальная сеть	
	Подключение	Подключение по локальной сети	Просмотр состояния
	🌉 Неопознанная сеть (Пу	бличная сеть)	Настройка
	Доступ	Только локальная сеть	
and the	Подключение	Подключение по локальной сети 2	Просмотр состояния
	Общий доступ и сетевое	обнаружение	
	Сетевое обнаружение	● выкл.	\odot
Ensurance Windows	Общий доступ к файлам	● выкл.	\odot
орандмауэр Windows Свойства обозревателя	Общий доступ к общим папкам	© выкл.	\odot

5. Проверим состояние и параметры сетевой карты (изначально убедитесь в том, что она включена). Правой кнопкой мыши нажимаете на ярлыке "Подключение по локальной сети" -> "Состояние"->"Свойства".

орядочить 🔻 Отключение сетевого устройства	Диагностика подключения	Переименование подключения »	₩ - ▼
Подключение по локальной сети Сеть 4 Сете 4 Сетевой контроллер NVIDIA nFo	одключение по локальной сети еопознанная сеть		
ſ	Состояние - Подключение по Общие	о локальной сети	
	Подключение IPv4-подключение: IPv6-подключение: Состояние среды: Длительность: Скорость: Сведения	Интернет Без доступа к Интернету Подключено 11:55:16 100.0 Мбит/с	
	Активность Отправлено Байт: 160 945 338	Принято 5 490 021 437	
¢	Свойства у Отключит	в Диагностика Закрыть	

6. В списке отмеченных компонентов, не снимая галочку, выбираем "Протокол Интернета версии 4" -> "Свойства".

Подключение через:	nnen NVIDIA nForce
Отмеченные компоне	Настроить
🗹 🖳 Клиент для с	етей Microsoft
🗹 👵 Планировщи	к пакетов QoS
🗹 💾 Служба дост	упа к файлам и принтерам сетей Micro
 Служба дост Протокол Ин 	упа к файлам и принтерам сетей Micro тернета версии 6 (TCP/IPv6)
Служба дост Лотокол Ин Протокол Ин Протокол Ин Лодивер в/в	упа к файлам и принтерам сетей Місго тернета версии 6 (TCP/IPv6) тернета версии 4 (TCP/IPv4) тополога канального уровня
 Служба дост Протокол Ин Протокол Ин Драйвер в/в Ответчик обн 	упа к файлам и принтерам сетей Місго тернета версии 6 (TCP/IPv6) тернета версии 4 (TCP/IPv4) тополога канального уровня аружения топологии канального уровня
 Служба дост, Протокол Ин Протокол Ин Драйвер в/в Ответчик обн 	упа к файлам и принтерам сетей Місго тернета версии 6 (TCP/IPv6) тернета версии 4 (TCP/IPv4) тополога канального уровня аружения топологии канального уровня
 Служба дост. Протокол Ин Протокол Ин Драйвер в/в Ответчик обн 	упа к файлам и принтерам сетей Місго тернета версии 6 (ТСР/IРv6) тернета версии 4 (ТСР/IРv4) тополога канального уровня каружения топологии канального уровня Удалить Свойства
 Служба дост. Протокол Ин Протокол Ин Драйвер в/в Ответчик обн Установить Описание 	упа к файлам и принтерам сетей Місго тернета версии 6 (ТСР/IРк6) тернета версии 4 (ТСР/IРк4) тополога канального уровня наружения топологии канального уровня Удалить Свойства
 Служба дост, Протокол Ин Протокол Ин Драйвер в/в Ответчик обн Установить Описание Протокол TCP/IP - 	упа к файлам и принтерам сетей Місго тернета версии 6 (ТСР/IРv6) тернета версии 4 (ТСР/IРv4) тополога канального уровня аружения топологии канального уровня Удалить Свойства стандартный протокол глобальных

7. Нажав кнопку Свойства", Вы попадаете в окно сетевых параметров. Убедитесь в том, что параметры IP выставлены на автоматическое получение.

Альтернативная конфигурац	เหต			
параметры те могут назначаться авт поддерживает эту возможность. В пр	ротивном	случа	е пара	метры
Р можно получить у сетевого админ	истратор	a.		
Ополучить IP-адрес автоматичес	ки	0		
О Использовать следующии 1Р-ад	pec:			
IP-адрес:				
Маска подсети:				
Основной шлюз:				
	_		1.1	
 Использовать 	томатиче	ески	2	
Полотользовать следующие адре		:becho	ь.	_
предпочитаемый різо-сервер:				
Альтернативный DNS-сервер:				
Полтверлить параметоы при в	ыхоле			
	DINOMC	A	ополнит	тельно

8. Если в окне "Свойства: Протокол Интернета версии 4 (TCP/IPv4)" все включено, как показано на рисунке выше - проблем с настройками сетевой карты нет.

MAC OS

1. Нажимаем на иконку "Системные настройки":



2. В окне "Системных настроек" нажимаете на значок "Сеть" (Network).

000			Системны	е настройки			
	Показать все					Q	
Личное							
File	S						
Appearance	Desktop &	Dock	Exposé &	International	Spotlight	Безопасность	
	Screen Saver		Spaces				
Аппаратно	ое обеспечен	ие					
		\bigcirc	*	-	0		
CDs & DVDs	Displays	Energy	Keyboard &	Print & Fax	Sound		
		Saver	Mouse				
Интернет	U COTL						
		0					
.Mac	Network	QuickTime	Sharing				
			2				
Система							
	\bigcirc	**			2		
Accounts	Date & Time	Parental	Software	Speech	Startup Disk	Time Machine	Universal
		Controls	Update				Access
Другие							
é	M						
ExtFSManager	MenuMeters						
2							

3. Открылось окно настроек сети. В колонке слева перечислены сетевые интерфейсы. Если сетевой кабель у Вас подключен - сетевой адаптер имеет зеленый цвет.. Проверьте, чтоб в поле "Конфигурация" стояло значение "Используя DHCP".

0 0		Network	
 Показать 	все		٩
	Размещение:	Автоматическое	÷
 Ethernor (en0) Р самоназначен Built-i Port (1) Не подключен 	Contraction of the second seco	Статус:	Подключен Ethernet Adaptor (en0) имеет самоназначенный IP-адрес и может быть неподключен.
Built-i Port (2) Не подключен	Cin	Конфигурация	Используя DHCP
 AirPort Выкл. ● Dobroe Не подключен 		IP-адрес: Маска подсети: Маршрутизатор: DNS-сервер: Домены поиска:	169.254.192.227 255.255.0.0
+ - \$-			Дополнительно
👖 Нажмите на зам	юк, чтобы запре	етить изменения.	Ассистент Вернуть Применить