

## Памятка клиента

Личный кабинет: <https://user.sys-s.ru> Информационный сайт поддержки абонентов: <http://serv.sys-s.ru> Тест скорости интернет: <http://speedtest.net>

Напоминаем, что мы работаем по предоплате, оплата за следующий месяц производится до 1 числа следующего месяца.

Оплатить услуги можно в магазинах п. Горный «Смайлик» 2 этаж, и п. Дровяная «Смайлик-2», а так же в любом банкомате, терминале, мобильном и интернет-банках, предоставляемых ОАО «Сбербанк России»

### Внимание! При оплате через Сбербанк нужно ввести НОМЕР лицевого счета ( НЕ ЛОГИН!)

Номер лицевого счет и текущий баланс вы можете посмотреть в личном кабинете <https://user.sys-s.ru>

**Важно! Если вы временно не пользуетесь услугой доступа в интернет, необходимо написать заявление на приостановку. В случае приостановки услуги Интернет, просмотр IPTV и Интерактивного ТВ будет невозможен.**

### Распространённые ошибки при подключении к сети интернет:

#### Ошибка: 651 «Модем или другое устройство связи сообщило об ошибке»

1. Отключен сетевой адаптер (подключение по локальной сети). Включите:

Для Windows 7, 8 и 10: **В панели задач**, в нижнем правом углу рабочего стола найдите значок сетевых подключений. В зависимости от

версии Windows и текущего состояния подключения, он может выглядеть различно



Также он может быть скрыт в дополнительном меню



в открывшемся меню выберите пункт **Центр управления сетями и общим доступом**.

Диагностика неполадок

Центр управления сетями и общим доступом

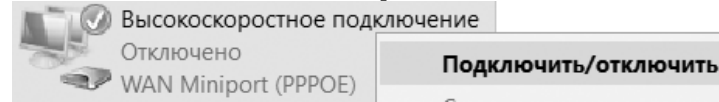


В открывшемся окне, в левой части найдите пункт **Изменение параметров адаптера** и щелкните по нему. В новом окне найдите значок **Подключение по локальной сети** или **Ethernet**, нажмите на него **правой кнопкой** мыши. В выпавшем меню выберите пункт

**Включить**. После включения сетевой платы значок сетевого подключения должен измениться



Выполните подключение к сети интернет, с помощью значка: **Высокоскоростное подключение...**, **Интернет** или **Системные Решения**.



При нормальном соединении с сетью интернет значок сетевого

подключения выглядит так



Если интернет отсутствует, и значок сетевого подключения по-прежнему выглядит так



2. К сетевой плате компьютера не подключен кабель Ethernet или плохой контакт в месте разъёма и коннектора кабеля.
3. Произошёл обрыв кабеля в квартире/подъезде. В первую очередь проверьте кабель в квартире и в случае обнаружения обрыва обратитесь в службу поддержки.
4. Отключен коммутатор по причине отсутствия электропитания в подъезде/в доме/на сервере. За справкой обратитесь в службу поддержки.
5. Неправильно работает сетевой адаптер вашего компьютера. Для устранения неисправности может потребоваться переустановка драйвера сетевого адаптера или его замена, возможно, потребуется переустановка ОС Windows на вашем компьютере. За консультацией обратитесь в службу поддержки.

#### Ошибка: 691 «Доступ запрещен, поскольку, данные имя пользователя или пароль недопустимы в этом домене»

#### Ошибка: 629 «Подключение прервано удаленным компьютером»

1. Убедитесь в том, что включена английская раскладка «EN» клавиатуры и на клавиатуре отключен «Caps Lock». Внимательно наберите **Имя пользователя** и **Пароль** в соответствующие поля без лишних знаков и пробелов. Регистр (высота) букв имеет значение! **Большой буквы «О»** нет в пароле – **это цифра «0»!** Проверьте правильность вводимых данных и повторите подключение.
2. Возможно, вы подключились к сети интернет, но соединение было некорректно разорвано (**вы намеренно или случайно отключили кабель из порта вашего компьютера**). Необходимо подождать несколько минут перед повторным подключением к серверу.
3. Помните, не давали ли вы свои учётные данные (**логин-пароль**) друзьям/знакомым/родственникам. Возможно, под Вашим логином уже кем-то произведено подключение в другом доме. Обратитесь в службу поддержки, для подачи заявки на проверку учётных данных или смену пароля доступа.

#### Если подключение производится через роутер (маршрутизатор):

В первую очередь перезагрузите его, отключив питание 220 вольт на одну минуту, после включите. Если подключение не происходит, то, возможно, сбросились настройки роутера или он вышел из строя. Произведите подключение напрямую - подключите кабель непосредственно к компьютеру и повторите подключение используя ярлык для подключения к интернет. Далее действуйте согласно пунктам с описанием **Ошибок 651, 629, 691, указанным выше**. Если напрямую (без роутера) подключение происходит, то необходимо самостоятельно или с помощью специалиста проверить работоспособность и настройки роутера.

#### Абонентам, подключенным по технологии Wi-Fi в частном секторе:

Во избежание выхода из строя и для стабильной работы, точка доступа Wi-Fi должна быть подключена к сети 220 вольт через приборы сглаживающие резкие перепады напряжения в электросети. Рабочая температура, от -30 до +50°C. При температуре ниже -20°C не рекомендуется отключать электропитание точки Wi-Fi.

Телефоны для обращения в службу технической поддержки: 8 (3022) 32-36-37, 8-924-814-36-37