



Довідник абонента



Довідник абонента

Зміст

1. Підключення до Інтернету.	3
1.1. Встановлення постійного пароля для доступу в Інтернет	3
2. Система «Мій Київстар»	4
3. Оплата	4
3.1. Шо таке абонентська плата?	4
3.2. Способи поповнення особового рахунку	5
3.3. Тарифні плани	5
3.4. Як контролювати стан рахунку	6
4. Локальна мережа	6
4.1. Локальні ресурси	7
4.2. Файлообмінна мережа	7
4.3. berloga.net	8
5. Додаткові відомості	8
5.1. Одиниці вимірювання трафіку	8
5.2. Що таке 1 Мегабайт?	8
6. Запитання, які ставлять найчастіше (FAQ)	9
6.1. Не можу вийти в Інтернет	9
6.2. Я забув пароль доступу в Інтернет. Як мені його відновити?	9
6.3. Я хочу оформити ще один договір за моєю адресою	9
6.4. Я переїжджаю, але не хочу відмовлятися від послуги «Домашній Інтернет».	
Чи можу я перепідключитися в іншому будинку?	9
6.5. Я хочу переоформити договір на інше ім'я	10
6.6. Я хочу подовжити кабель у квартирі. Що необхідно зробити?	10
6.7. Чому у мене заблоковано «berloga.net»?	10
6.8. Чи треба після перевстановлення операційної системи створювати нове	
підключення?	10
6.9. До кого звертатися, якщо мене не влаштовує	
обслуговування або ж я хочу написати претензію?	11
7. Технічна підтримка	11
7.1. Помилки VPN—з'єднання	11
7.2. Моя заявка на ремонтні роботи не виконується. Що робити?	13
7.3. Налаштування роутера	13
7.4. Мережевий кабель не підключено	13
7.5. У мене низька швидкість скачування з певного сайту	14
7.6. У мене постійно збиваються налаштування VPN-з'єднання	14
7.7. Трасування й пінг	14





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

«Домашній Інтернет» — це послуга для тих, хто йде вперед і ніколи не зупиняється на досягнутому. Ми даруємо усім абонентам можливість дізнаватися й ділитися враженнями, спілкуватися зі старими друзями і знаходити нових, відпочивати й працювати, бути унікальним і активним.

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 системі «Мій Київстар» змінити тимчасовий пароль на постійний. Цей пароль спільний для доступу в Інтернет і у webсистему «Мій Київстар».

Щоб стати користувачем системи «Мій Київстар», достатньо відвідати сторінку **my.kyivstar.ua**, ввести номер логіну (00XXXXXXX) та тимчасовий пароль, після чого натиснути кнопку «Увійти».

Далі Вам буде надано можливість ознайомитись із договором оферти. Тільки після того, як Ви приймете умови обслуговування згідно з договором, з'явиться можливість змінити пароль на постійний.

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





Довідник абонента

2. Система «Мій Київстар»

У системі «Мій Київстар» Ви можете здійснювати управління послугами сервісу та особистими даними:

- контролювати стан особистого рахунку;
- управляти послугами;
- змінювати тарифний план;
- переглядати статистику використання послуги, списання та надходження платежів;
- змінювати особисті дані;
- поповнювати баланс;
- змінювати пароль.

Та багато іншого, що зробить користування послугою «Домашній Інтернет» легким і приємним.

Детальніше з інформацією можна ознайомитися на https://my.kyivstar.ua

3. Оплата

3.1. Що таке абонентська плата?

Кожен абонент послуги «Домашній Інтернет» має свій особовий рахунок. Для початку користування послугою Вам потрібно внести на свій рахунок суму в розмірі повної абонентської плати. Абонентська плата — це платіж за послугу, сума якого залежить від тарифного плану, яким Ви збираєтесь користуватися.

Оплата послуги починається з першого дня обслуговування (зміни тимчасового пароля і встановлення постійного для доступу до послуги).

Тарифний план може передбачати обов'язкове внесення користувачем авансу до моменту підключення послуги. У такому випадку підключення послуги відбувається лише після пред'явлення абонентом технічному фахівцю підтвердження про сплату авансу.





3.2. Способи поповнення особового рахунку

Для активації послуги Вам необхідно внести на свій рахунок суму у розмірі абонплати згідно з тарифним планом, яким Ви збираєтеся користуватись (у подальшому Ви можете поповнювати рахунок у будь-який час і на будь-яку суму). Поповнити рахунок Ви можете:

- за допомогою платіжної банківської картки Visa або MasterCard в системі «Мій Київстар»;
- за допомогою найближчого терміналу поповнення рахунку.

Скретч-карти поповнення рахунку мобільного звязку для оплати послуг «Домашнього Інтернету» не використовуються!

В даний час термінали поповнення рахунку встановлені майже всюди — у магазинах, торгових центрах, на заправках та в інших громадських закладах. Прийом платежів здійснюється в режимі реального часу.

При поповненні дотримуйтеся інструкції терміналу: введіть номер особового рахунку, зазначений в договорі, і необхідну суму поповнення. Після завершення операції обов'язково збережіть чек.

3.3. Тарифні плани

«Домашній Інтернет» пропонує різноманітні тарифні плани, які задовольнять потреби кожного клієнта. Ви можете скористатися однією з безлімітних пропозицій і насолоджуватись швидкістю на свій вибір.

Більш детально ознайомитися з тарифами Ви можете на сайті **www.kyivstar.ua** у розділі **«Домашній Інтернет»** — **«Тарифи**».





3.4. Як контролювати стан рахунку

Якщо на рахунку недостатньо коштів для оплати щомісячного платежу, надання послуги призупиняється до моменту поповнення рахунку. Доступ до Інтернету буде розблоковано впродовж 30 хвилин після внесення необхідної суми на Ваш рахунок.

Ви можете контролювати поточний стан рахунку і переглядати історію платежів у webсистемі «Мій Київстар».

Щоб отримувати інформацію про мінімальний баланс коштів на рахунку, Ви можете встановити систему нагадувань у системі «Мій Київстар».

Щоб встановити нагадування, потрібно перейти в розділ «Управління послугами» та натиснути пункт меню додаткових можливостей: «Налаштування нагадувань про стан рахунку».

У вікні, що з'явилось, потрібно поставити галочку біля пункту «Відправляти нагадування про стан рахунку», прописати електронну адресу та номер телефону, на які будуть надходити нагадування, та натиснути кнопку «Зберегти налаштування».

4. Локальна мережа

Комп'ютери наших клієнтів об'єднано в загальну мережу, що дозволяє обмінюватись даними (музикою, відео, фото тощо). Така мережа називається локальною, оскільки поширюється на район або навіть на все місто, але доступна тільки Інтернет-користувачам «**Домашнього Інтернету**». Швидкість Інтернет-з'єднання в локальній мережі рекордно висока — 100 Мбіт/сек*!

* Ця швидкість не є гарантованою, оскільки є змінною величиною. Заявлені значення швидкостей доступу належать до технічних параметрів надання послуги кінцевим користувачам і є максимально можливими. Фактична швидкість доступу до Інтернет-ресурсів може відрізнятись, тому що залежить від імовірних обмежень кінцевих ресурсів, маршрутизації даних і можливостей обладнання абонента.







Наша локальна мережа — найбільша в Україні. Ви можете обмінюватись інформацією з мешканцями понад 15 міст навіть без vpn-з'єднання. Трафік нелімітований. При використанні локальних ресурсів, трафік, який був наданий для зовнішнього користування, не враховується (виняток — тільки скачування торентами з ресурсу berloga. net при активному vpn-з'єднанні). Рекомендації щодо такого роду скачування знаходяться на сайті **berloga.net**.

Доступ до офіційного сайту **kyivstar.ua**, а також до системи «**Мій Київстар**» відкритий навіть під час фінансового блокування. Доступ до локальних ресурсів під час фінансового блокування, а також під час блокування за бажанням користувача, не надається. До всіх інших ресурсів доступ закривається, коли обліковий запис блокується через недостатню кількість коштів на рахунку, згідно з умовами Вашого тарифного плану.

4.1. Локальні ресурсы

Bee.lan — на цьому сайті можна побачити список усіх доступних локальних ресурсів. Також тут розміщено перелік внутрішньомережевих hub-pecypciв (активні — будуть позначені зеленим кольором, недоступні — червоним, сірим — ті, статус яких нема можливості перевірити). Усі вони утворюють мережу **p2p**.

4.2. Файлообмінна мережа

Для обміну даними в локальній мережі можуть використовуватись різні засоби (FTP або інший сервер, торент-трекер, DC++ хаб тощо). Однак попередньо на Ваш комп'ютер слід встановити відповідні програми.

Посібник з налаштування таких програм, а також самі програми можна знайти на сайтах мережі, які підтримують той чи інший hub. За допомогою цих програм Ви зможете напряму скачувати інформацію як з локальних ресурсів, так і з комп'ютерів інших користувачів. Так само Ви можете відкрити доступ для певної інформації на своєму ПК для загального користування.





4.3. berloga.net

berloga.net — сайт для користувачів послуги «Домашній Інтернет», який використовують як локальний ресурс. Швидкість роботи з ним також необмежена. На сайті Ви зможете знайти безліч цікавої інформації. Щоб мати можливість скачувати інформацію з цього ресурсу, потрібно на ньому зареєструватись.

5. Додаткові відомості

5.1. Одиниці вимірювання трафіку

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

1 байт	=	8 біт
1 Кб	=	1024 байт
1 Мб	=	1024 Кб

Під час вимірювання кількості спожитого трафіку зазвичай оперують Мегабайтами.

5.2. Що таке 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 десяткових цифр. Один Мегабайт — це приблизно 400 сторінок друкованого тексту.

Один мегабайт — це:

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

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







6. Запитання, які ставлять найчастіше (FAQ)

6.1. Не можу вийти в Інтернет

Для користування послугою Інтернет, необхідно підключити VPN-з'єднання. Якщо з'єднання неможливе, Ваш комп'ютер буде видавати помилки. Подивіться номер помилки, яку видає Вам VPN-з'єднання. Перелік помилок і способи їх усунення вказані в Інструкції з помилок VPN з'єднання.

Якщо в цьому списку Ви не знаходите номеру помилки, яка виникає, або ж у Вас виникають труднощі з їх усуненням, зверніться за номером 0 800 300 460.

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

Якщо Ви забули або ж втратили Ваш пароль, зверніться за номером 0 800 300 460. 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.

6.3. Я хочу оформити ще один договір за моєю адресою

Якщо Ви бажаєте оформити ще один договір за своєю адресою, необхідно подати нову заявку на підключення. Це Ви можете зробити, звернувшись до Центру обслуговування абонентів або зателефонувавши за номером 0 800 300 460.

6.4. Я переїжджаю, але не хочу відмовлятися від послуги «Домашній Інтернет». Чи можу я перепідключитися в іншому будинку?

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





10

6.5. Я хочу переоформити договір на інше ім'я

Якщо Ви бажаєте переоформити договір на інше ім'я, Вам необхідно звернутись до Центру обслуговування абонентів з паспортом, а також при собі мати паспортні дані нового власника договору. Для переоформлення в офісі необхідно буде написати заяву.

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

Якщо Ви бажаєте подовжити кабель у квартирі, зверніться, будь ласка, за номером О 800 300 460 і подайте заявку спеціалістам.

Подовження кабеля буде платним.

6.7. Чому у мене заблоковано «berloga.net»?

Берлога є ресурсом, доступ до якого блокується у разі відсутності на балансі достатньої суми для зняття абонентської плати. При поповненні рахунку локальна мережа має розблокуватися автоматично.

Також **berloga.net** блокується у разі підключення за допомогою Вашого логіна за іншою адресою, яка має підключення до послуги «**Домашній Інтернет**». У випадку, якщо при достатній сумі на рахунку блокування не знято, зверніться, будь ласка, за номером 0 800 300 460.

6.8. Чи треба після перевстановлення операційної системи створювати нове підключення?

Так, після перевстановлення операційної системи всі налаштування на Вашому комп'ютері видаляються. Для користування послугою «Домашній Інтернет» необхідно створити нове підключення.

Налаштування підключення локальної мережі виконується автоматично під час з'єднання мережевого кабеля з комп'ютером. Вам необхідно виконати декілька додаткових дій. Для кожної операційної системи їх послідовність різна. Для налаштування зверніться до Розділу «Налаштування» на сайт kyivstar.ua, скачайте автоматичні налаштування для своєї ОС та встановіть на своєму комп'ютері.





6.9. До кого звертатися, якщо мене не влаштовує обслуговування або ж я хочу написати претензію?

Якщо у Вас залишилися запитання, пропозиції, скарги чи подяки, Ви можете:

- зателефонувавши за номером 0 800 300 460;
- завітати до Центру обслуговування абонентів і написати заяву.

Технічна підтримка

7.1. Помилки VPN-з'єднання

691 виникає, якщо неправильно прописано логін, пароль або недостатньо коштів на рахунку. Логін має виглядати так: 00XXXXXX@internet.kyivstar.ua, де 00XXXXXXXX – номер Вашого договору. Вам необхідно переписати ще раз усі дані і спробувати підключитися.



734, 741 — помилки налаштування безпеки підключення. Для перевірки налаштувань необхідно зайти у властивості Вашого підключення, закладка «Безопасность» і поставити значення згідно з прикладом, наведеним нижче:

бщие	Параметры	Безопасность	Сеть	Дополнительно	4
Пара	метры безопа	оности			
00)б <u>ы</u> чные (реко	мендуемые пара	эметры)		
	1ри проверке	используется			
				Ŧ	
1	Использов	ать автоматичес	ки имя в	жода и пароль	
		: (и имя домена.	если суц		
I	Требуется	шифрование дан	ных (ина	че отключаться)	
-					
•	Сополнительн	ые (выборочные	парамет	ម្រមន្ត្រ	
	трименение это	пих параметров т	ребует	Параметры	
i	безопасности.			L	
					- 11
			-		
			Hapa	метры I <u>P</u> Sec	
		Γ	ОК	Отмена	



Натиснути «ОК». 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);

2) заходите у «Состояние подключения по локальной сети», закладка

«Поддержка» і перевіряєте коректність присвоєної ІР-адреси (має бути 10.х.х.х).

Далі 3 варіанти:

призначено IP-адресу 169.х.х.х – 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:

«lpconfig /release» після цього команду «lpconfig /renew»

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

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

Attansic L2 Fast	st Ethernet 10/100 Ba	<u>Н</u> астроить
омпоненты, испол	ьзуемые этим подклн	очением:
Планировщ	ик пакетов QoS	
 Протокол И 	нтернета (TCP/IP)	и уровня связи
Уст <u>а</u> новить	<u> </u>	Сво <u>й</u> ства
Описание		
Протокол TCP/IP сетей, обеспечив взаимодействую	 стандартный прото ающий связь между цими сетями. 	кол глобальных различными
При подключени	и вывести значок в о	опасти уведомлении

щие Альтернативная конфигура	ация				
араметры IP могут назначаться а	втома	тичес	ки, е	сли сет	ъ
^о можно получить у сетевого адми	инистр	атора	ы јуча .	e napa	метры
Получить IP-адрес автоматич	ески				
О Использовать следующий IP-	адрес				
[Р-адрес:				- 52	
<u>М</u> аска подсети:			+		
Основной шлюз;		94		- 12	
Получить адрес DNS-сервера	автом	атиче	ски		
О Использовать следующие ад	peca D	NS-a	ервер	ов: —	
Предпочитаемый DNS-сервер:		19	+-		
<u>А</u> льтернативный DNS-сервер:		÷	÷3	- 63	
				Дополн	ительно.
		-	01/	-1	0





3) призначено IP-адресу 10.х.х.х, 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 Firewall, перевстановити драйвери.

Локальна мережа працює, але VPN видає помилку 738.

Створіть нове VPN-з'єднання згідно з пунктом 4.

738 — серверу не вдається видати IP-адресу. Вийміть мережевий кабель Інтернету з розніму мережевої плати й перезавантажте Ваш комп'ютер. Після чого спробуйте з'єднатися ще раз.

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

Згідно з Вашим договором (п. 3.2.1) обмеження має усуватися впродовж 5 робочих днів 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.

7.3. Налаштування роутера

Налаштування роутера Ви можете знайти на нашому сайті kyivstar.ua у розділі «Обслуговування».

7.4. Мережевий кабель не підключено

Якщо на моніторі з'явиться повідомлення «**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 за номером 0 800 300 460.





7.5. 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), а 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.

7.6. 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 видалите заражені файли з комп'ютера.

7.7. Трасування й пінг

ping — це службова комп'ютерна програма, призначена для перевірки з'єднань у мережах на основі TCP/IP.

Вона відправляє запити Echo-Request протоколу ICMP зазначеному вузлу мережі й фіксує відповіді (ICMP Echo-Reply). Час між відправленням запиту й одержанням відповіді (RTT, від англ. Round Trip Time) дозволяє визначати двосторонні затримки (RTT) у маршруті й частоту втрати пакетів, тобто побічно визначати завантаженість каналів передачі даних і проміжних пристроїв.

Також пінгом іноді помилково називають час, витрачений на передачу пакету інформації в комп'ютерних сітках від клієнта до сервера і в зворотньму напрямку, від сервера до клієнта. Цей час називається лагом (з англ. — відставання; затримка) або затримкою і вимірюється в мілісекундах. Лаг поєднаний із швидкістю з'єднання і завантаженістю каналів на всьому відрізку від клієнта до сервера.





Команда має вигляд: ping berloga.net

Програма tracert виконує відправлення 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 труднощі.

🔤 C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [Version 5.1.2600] (C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.
C:\Documents and Settings\local_admin>tracert ukr.net
Tracing route to ukr.net [195.214.195.105] over a maximum of 30 hops:
1 <1 ms <1 ms <1 ms <1 ms 94.27.127.21 2 <1 ms <1 ms <1 ms 94.27.127.201 3 4 ms 4 ms <1 ms te-6-1-ar1-co10.kv.sovam.net.ua [94.27.18.37] 4 1 ms 1 ms 1 ms te-3-2-br0-co15.kv.sovam.net.ua [85.223.228.182]
5 2 ms 1 ms 1 ms ukrnet2-gw.ix.net.ua [195.35.65.222] 6 1 ms 1 ms 1 ms 195.214.195.105
Trace complete.
C:\Documents and Settings\local_admin>_
v

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 або втрати пакетів, зверніться за номером 0 800 300 460, якщо ж після цих вузлів — це ресурси мережі Інтернет і вплинути на них нема жодної можливості.



