



Посібник Абонента

Зміст

Вступ.....	2
Загальні терміни	2
Технічні питання	4
Фінансові питання.....	12
Персональний кабінет Абонента	14

Вступ

Даний посібник складений для полегшення Вашого користування послугою Швидкісний Інтернет. В ньому зібрані найбільш поширені запитання пов'язані з користуванням Інтернетом, фінансовими питаннями, та описані сервіси для Абонента.

Загальні терміни

Інтернет – всесвітня система добровільно об'єднаних комп'ютерних мереж, побудована на використанні протоколу IP і маршрутизації пакетів даних. Інтернет утворює глобальний інформаційний простір, слугує фізичною основою доступу до веб-сайтів і багатьох систем (протоколів) передачі даних. Часто згадується як «Всесвітня мережа» чи «Глобальна мережа».

Інтернет сторінка, веб-сайт – інформаційний ресурс доступний в мережі World Wide Web (Всесвітня паутина), який можна переглянути у веб-браузері. Зазвичай, ця інформація записана в форматі HTML або XHTML, і може містити гіпертекст з навігаційними гіперпосиланнями на інші веб-сторінки. Сайт, Веб-сайт (англ. Site, Website) — сукупність веб-сторінок, доступних у мережі Інтернет, які об'єднані як за змістом, так і навігаційно.

Кілобайт, Кілобіт, Мегабайт, Мегабіт, Гігабайт, Гігабіт – одиниці виміру об'єму даних та швидкості.

1 Кілобайт = 8 Кілобіт, швидкість в прайсі вказується в Кілобітах за секунду, однак в браузері або інших програмах зазвичай швидкість вказується в Кілобайтах за секунду.

Трафік – узагальнений термін, яким позначають потоки навантаження (виклики, пакети, повідомлення, інформація) в телекомунікаційних мережах.

Електронна пошта – популярний сервіс в Інтернет. Електронною поштою можна надсилати не тільки текстові повідомлення, але й документи, графіку, аудіо-відеофайли, програми тощо. Через електронну пошту можна отримати послуги інших сервісів мережі. Після відправлення повідомлення, як правило, у вигляді звичайного тексту, адресат отримує його на свій комп'ютер через деякий період часу, і знайомиться з ним, коли йому буде зручно.

Windows – узагальнююча назва операційних систем для ЕОМ, розроблених корпорацією Microsoft. Перші версії були не повноцінними операційними системами, а лише оболонками до ОС MS DOS. Наразі, Microsoft Windows встановлена більш як на 90 % персональних комп'ютерів світу.

Драйвер пристрою – програма, за допомогою якої операційна система отримує доступ до керування апаратним забезпеченням.

USB порт – шина USB представляє собою послідовний інтерфейс передачі даних для середньошвидкісних та низькошвидкісних периферійних пристроїв.

Локальна мережа – локальна комп'ютерна мережа являє собою об'єднання певного числа комп'ютерів (іноді досить великого) на відносно невеликій території.

Сучасні локальні мережі будуються на основі топології «зірка» з використанням концентраторів (хабів), комутаторів (світчів) та кабелю UTP чи STP 5ї категорії («вита пара»). Дана технологія (вона носить назву Fast Ethernet) дозволяє проводити обмін інформацією на швидкості вище 100Мбіт/с.

Ця величина достатня для того, щоб задовольнити більшість потреб користувачів мережі.

MAC-адрес – це унікальний ідентифікатор, що зіставляється з різними типами устаткування для комп'ютерних мереж.

IP-адрес – це ідентифікатор (унікальний номер), що використовується для адресації комп'ютерів та пристроїв у мережі TCP/IP (наприклад Інтернет). IP-адреса складається з чотирьох 8-бітних чисел.

Прикладом IP-адреси може бути адреса 192.168.0.31. Процес перетворення доменного імені у IP-адресу виконується DNS-сервером.

PING – це службова комп'ютерна програма, призначена для перевірки з'єднань в 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.

Технічні питання

Всі приклади та описи виконано на основі української версії операційної системи Windows XP

— При відсутності доступу до мережі Інтернет здійсніть наступні кроки:

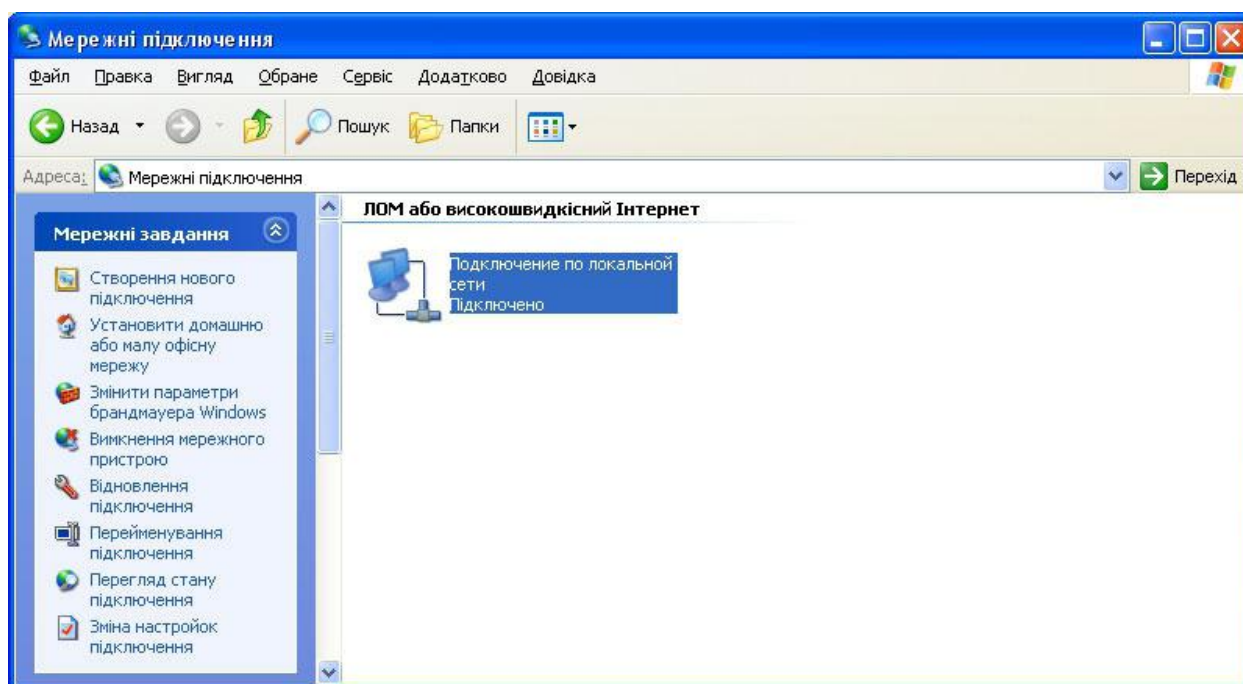
Для підключення по технології DOCSIS: Перевірте чи підключений кабельний модем до живлення. Перевірте чи не переведений модем у режим **Standby**.

Перевірте чи правильно підключений мережевий кабель до Вашого комп'ютера. Якщо кабель підключений, перевірте чи розпізнає Ваша операційна система мережевий адаптер (чи встановлені драйвера до нього).

Якщо мережевий адаптер є, але доступу до Інтернету немає, зайдіть на сторінку статистики і перевірте стан Вашого рахунку.

Якщо сторінка статистики недоступна, перевірте чи включено мережеве підключення. Для цього натисніть [Пуск], [Панель керування], [Мережні підключення]. У вікні що відкриється буде ярлик «Подключение по локальной сети».

Включіть мережеве підключення виділивши цей ярлик і натиснувши [Enter]



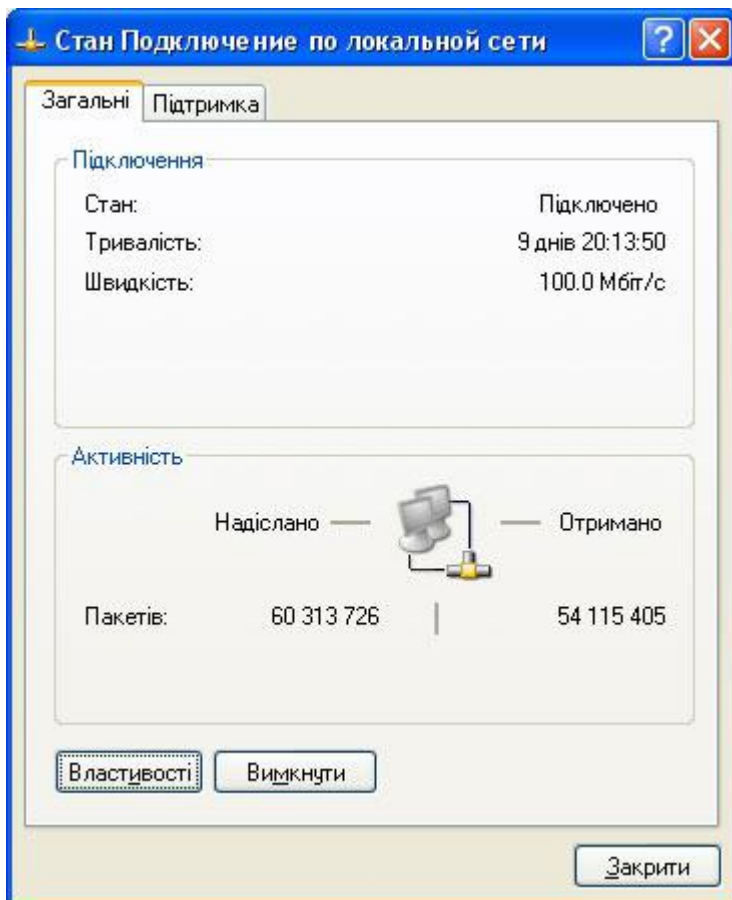
Якщо мережеве підключення присутнє, але написано, що воно обмежене, можливо що у Вас не правильні настройки файрвола (програма для захисту комп'ютера). Фізична зміна обладнання, тобто мережевого адаптера, також приводить до даної помилки. У цьому випадку потрібно зателефонувати в службу технічної підтримки (телефон call центра: **373-00**) і сказати фізичну адресу (MAC-адресу, детальніше описано нижче) нового мережевого адаптера.

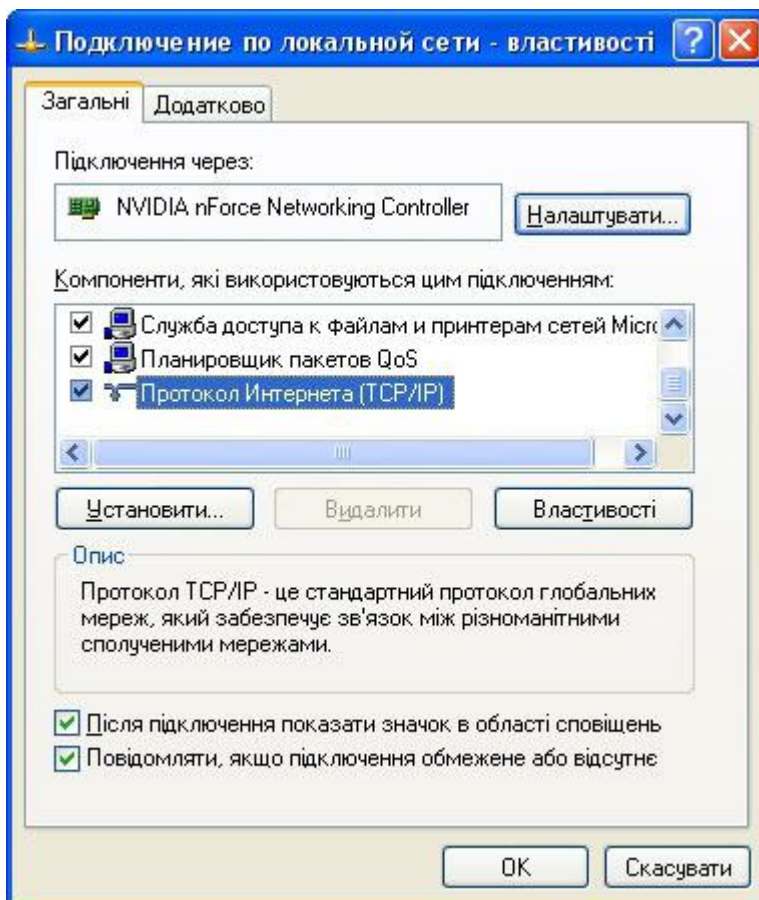
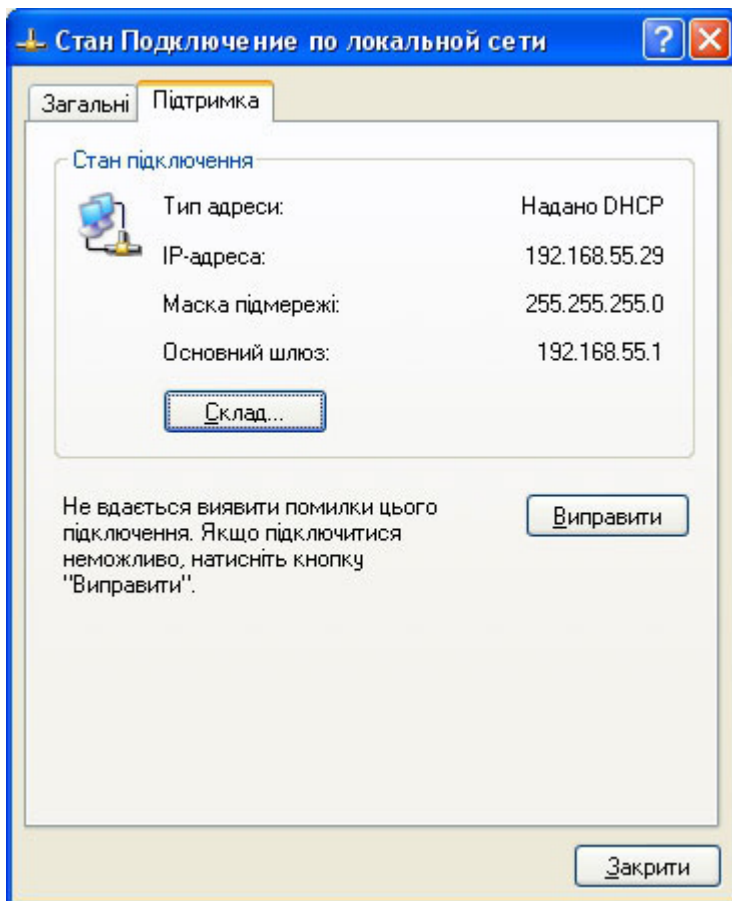
Якщо модем зареєструвався, мережеве підключення присутнє, але сторінки не відкриваються, перевірте IP адресу яку отримує комп'ютер.

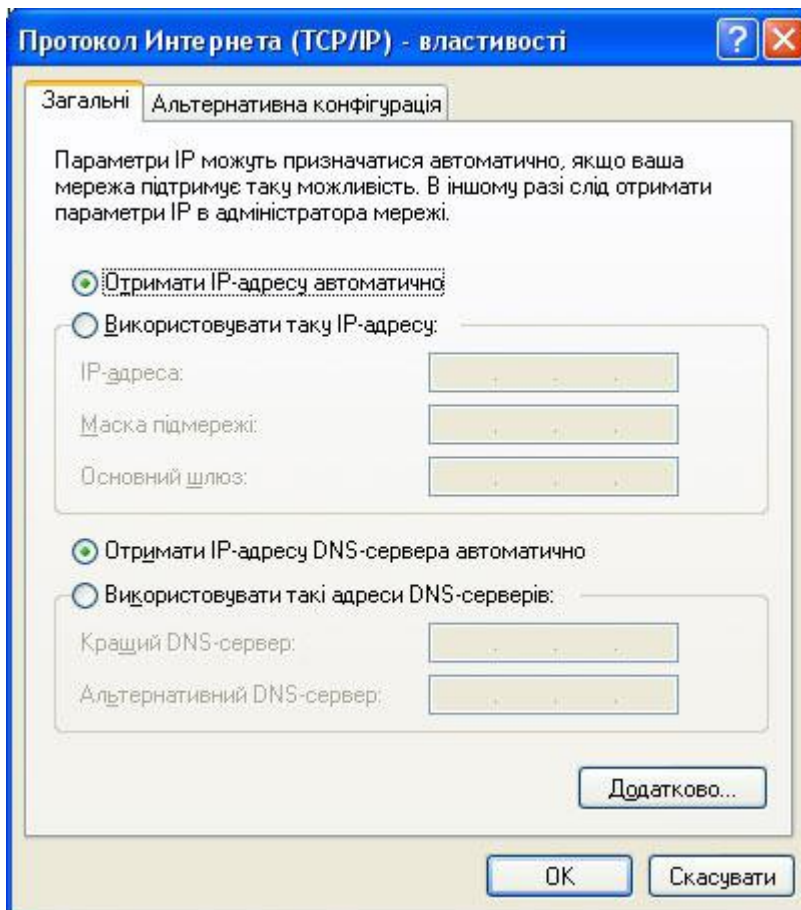
Для цього виділіть ярлик Вашого мережевого підключення і натисніть [Enter]. У вікні що з'явилося, натисніть закладку [Підтримка].

Подивіться в полі [Стан підключення] яку IP-адресу отримав комп'ютер. В пункті [Тип адреси] має бути запис [Надано DHCP].

Якщо в цьому пункті пише [Настроєно вручну], виберіть закладку [Склад], натисніть кнопку [Властивості]. У вікні що з'явилося виберіть [Протокол Інтернета TCP/IP]. У вкладці [Властивості] цього протоколу включіть такі опції: [Отримати IP-адресу автоматично] та [Отримати IP-адресу DNS-сервера автоматично].







Якщо модем зареєструвався, мережеве підключення присутнє і працює нормально, але сторінки не відкриваються, можливий варіант, що у Вас неправильно налаштований браузер (програма для перегляду сторінок в інтернеті) або фаєрвол.

— **Яким чином підключається кабельний модем до комп'ютера?**

Підключення модема до комп'ютера здійснюється через мережевий адаптер або порт USB. У разі підключення через порт USB потрібно встановити драйвер до модема.

— **Я перевстановив операційну систему, які потрібні настройки для того щоб підключення до Інтернету було присутнє?**

Якщо модем був підключений до комп'ютера через порт USB – встановіть драйвера до модему. Якщо модем був підключений до комп'ютера через мережевий адаптер, або підключення до мережі Інтернет здійснюється за допомогою технології Ethernet, тоді встановіть драйвери до мережевого адаптера. Усі решта настройки, IP-адресу, маску підмережі, адресу DNS-сервера комп'ютер отримає автоматично.

— **Як «пропінгувати» хост або IP-адресу?**

Ping – це утиліта за допомогою якої Ви можете перевірити доступність деякого вузла (хоста) в мережі. Для цього виконайте наступні дії: натисніть [Пуск], [Виконати]; введіть команду [cmd]. У вікні, що з'явилось після цього введіть команду [ping «ім'я хоста / IP-адреса»].

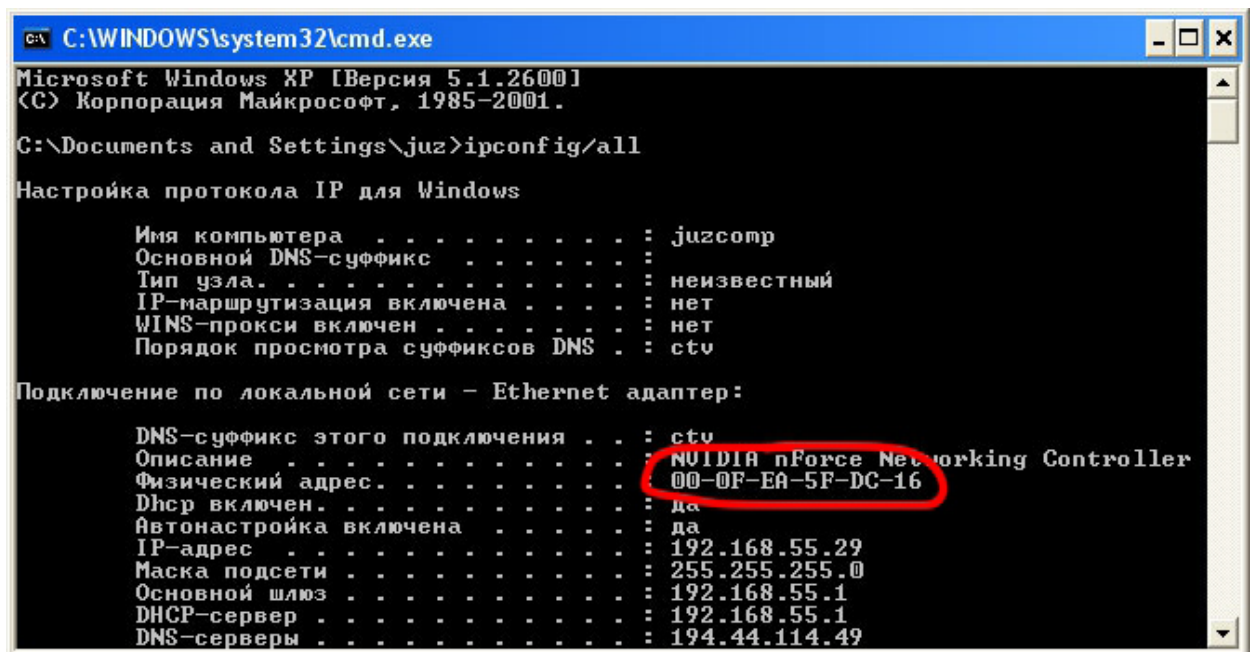
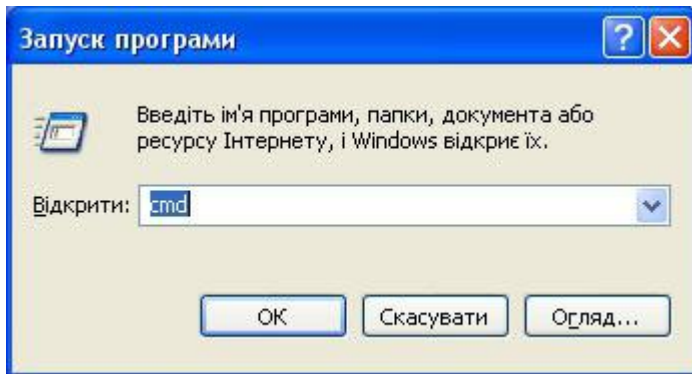
Наприклад, якщо Ви хочете перевірити зв'язок з хостом **nktv.ua** введіть: [ping nktv.ua]:
Якщо заданий Вами хост доступний, то з ним відбудеться обмін пакетами.

В протилежному випадку буде написано: «Превышен интервал ожидание для запроса» або «При проверке связи не удалось обнаружить узел **nktv.ua**. Проверьте имя узла и повторите попытку.»

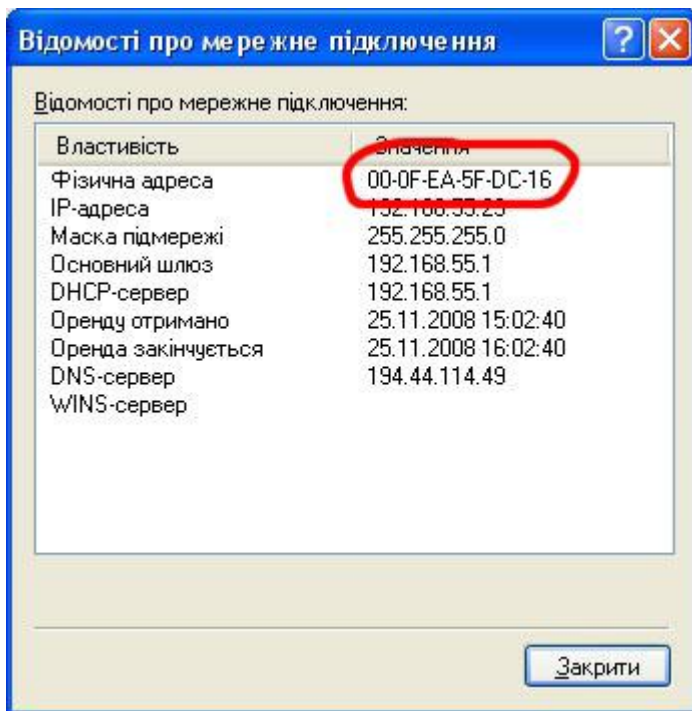
— Де мені можна побачити MAC-адрес (фізичний адрес) мережевої карти?

Існує два способи перегляду MAC-адреси на Вашому ПК:

Перший - через «командний рядок»: зайдіть [Пуск], [Виконати], введіть cmd, натисніть [Enter]. Наберіть [ipconfig /all] та натисніть [Enter]. У вікні, що відкрилося знайдіть рядок «физический адрес».



Другий - через властивості мережевого підключення, зайдіть на вкладку [Підтримка], як було описано вище, та натисніть кнопку [Склад] (состояние)



— **В чому вимірюється швидкість підключення?**

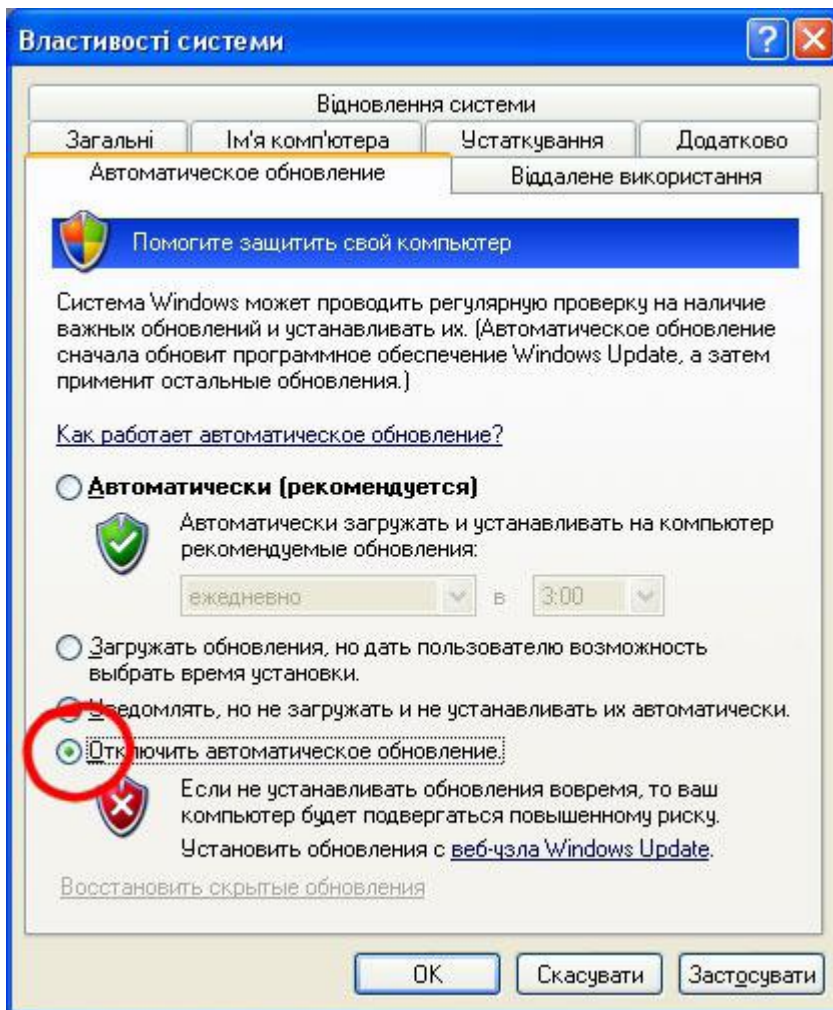
Вона вимірюється в бітах або байтах в секунду. В одному байті 8 біт, тобто для визначення швидкості скачування в байтах, потрібно біти поділити на 8, і отримаємо швидкість в байтах. Швидкість в 1 Мбіт/сек (1024 Кбіт/сек) = 128 Кбайт/сек.

— **Як працюють домашні тарифи?**

Тарифні плани розраховані на домашнього користувача передбачають завантаження пропускної смуги до 35% в розрізі контрольного відрізка часу. У випадку виходу за розрахункові коефіцієнти – як навмисного, так і ненавмисного (наприклад, в результаті вірусних атак, програм-троjanів або у випадку професійного використання мережі з метою отримання прибутку, розміщення у себе веб-ресурсів, FTP-серверів, сідбоксів, тощо) заявлені параметри якості не гарантуються.

— **Я не відкриваю ніяких сайтів, не качаю файли, не здійснюю ніякої мережевої активності, проте на сторінці статистики показує, що я споживаю трафік. Що це може бути?**

Можливо у Вас включено автоматичне оновлення Windows Update, або оновлення у якійсь іншій програмі.



Переведіть модем у режим **Standby**, відключіть автоматичні оновлення у програмах, включіть модем і перевірте чи споживається трафік далі. Якщо оновлення відключені, але трафік далі споживається, можливо, на комп'ютері присутній вірус, який надсилає спам або генерує непотрібний мережевий трафік. Скористайтесь антивірусними програмами.

— **Чи виконує компанія гарантійне обслуговування кабельного модему?**

Так. Один рік з моменту підписання угоди на підключення. Гарантійне обслуговування проводиться в офісі компанії, для цього потрібно принести модем в повній комплектації та угоду на підключення.

— **Чим відрізняється підключення по Ethernet від підключення по Docsis?**

При підключенні по Ethernet до Вашого ПК заводиться окремий кабель (вита пара) який включається безпосередньо у мережевий адаптер вашого ПК. Також підключення по Ethernet не потребує обов'язкового підключення до послуги Кабельного Телебачення.

— **Що потрібно для переходу з технології DOCSIS на технологію Ethernet?**

В тих будинках де раніше була присутня технологія DOCSIS, а недавно стала доступна і технологія Ethernet є можливість перейти на Ethernet. Перехід відбувається безкоштовно (за умови повернення абонентом модему у повній комплектації). Крім того до кінця поточного місяця абонент, який перейшов на Ethernet, має можливість безкоштовно користуватись акційним високошвидкісним інтернетом

— **Чи можу я підключити два або більше ПК до кабельного модему? Що для цього потрібно?**

Так можете. Існує два варіанти:

До кожного ПК підключити окремий тарифний план, в цьому випадку Ви будете сплачувати суму абонплат за всі підключені тарифні плани.

Або Ви можете придбати спеціальний пристрій – мережевий роутер, який підключається до модему, та Ваших ПК; роботи по установці роутера можуть виконуватись нашими спеціалістами згідно діючого преїскуранту. На роутер підключається один тарифний план.

— **Чи можете Ви встановити так званий «Безпроводний Інтернет» по технології Wi-Fi?**

Так, можемо. Додаткове обладнання Ви також можете замовити у нас. В такому випадку роботи по установці можуть виконуватись лише нашими спеціалістами згідно діючого преїскуранту.

Фінансові питання

— Коли я повинен оплачувати за послуги Швидкісний Інтернет?

Ми працюємо на передоплаті. У зв'язку з тим, що при проходженні платежів через каси банківських установ виникають затримки в ідентифікації платежів Абонентів до 5 днів, рекомендуємо оплачувати до 25-го числа місяця для того, щоб інформація про платіж була відображена на Особовому рахунку Абонента до початку розрахункового періоду (до 1 числа наступного місяця)

В 00:00 при переході на новий місяць у Вас знімається повністю вся сума за користування Інтернетом.

— Де я можу оплачувати за послуги Швидкісний Інтернет?

Здійснити оплату Ви можете в будь-якому банку вказавши при цьому номер Вашої угоди на користування послугами, та розрахунковий рахунок, що міститься в цій же угоді.

В мережах платіжних терміналів 24nonstop та терміналах Приватбанку. Кошти зараховуються на Ваш особовий рахунок миттєво. Необхідно знати лише Ваш номер договору.

Детальну інформацію щодо методів оплати див. на нашому сайті в розділі «Абонентам» – «Оплата»

— Чому я не можу скористатися послугою «Активувати кредит»? €

Якщо Вам не доступна послуга «Активувати кредит», можливо, Ви порушили умови даної послуги. Щоб відновити дану послугу, зверніться з письмовою заявою в наш офіс.

— 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.

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

Якщо з певних причин Ви не користуєтесь послугами Інтернет, Ви маєте можливість призупинити послугу (див. розділ «Сторінка абонента»). В протилежному випадку Вам нараховується абонплата.

— Мене відключили за борг. Які мої подальші дії якщо я хочу поновити підключення? Чи потрібно за це додатково платити?

Потрібно оплатити борг, способи оплати *див. на нашому сайті в розділі «Абонентам» – «Оплата»*. Після надходження коштів на Ваш особовий рахунок послуга автоматично активується. Додаткових витрат на активацію послуги не передбачено.

— Як змінити тарифний план? Як проводиться оплата при зміні тарифного плану?

Детальніше в розділі «[Персональний кабінет абонента](#)».

— Як тимчасово призупинити послугу?

Детальніше в розділі «[Персональний кабінет абонента](#)».

— **На який термін можна призупинити послугу?**

Якщо Ви не активуєте послугу протягом 5 місяців, Ваш договір автоматично видаляється з бази Абонентів.

— **Яким чином можна дізнатися стан свого рахунку?**

При підключенні до інтернету Абонент отримує доступ через веб-браузер до сторінки my.ntktv.ua ([Персональний кабінет абонента](#)), на якій відображається інформація про стан рахунку та статистика по використаному трафіку та інші сервіси. Оновлення інформації про статистику відбувається кожні 20 хв.

— **Що таке послуга «Активувати кредит»?**

Якщо Ви не оплатили вчасно послуги, Ви маєте право активувати послугу Інтернет, не маючи коштів на рахунку скориставшись даною послугою. Зі своєї сторінки статистики Ви можете подати заявку (з 1 по 7 числа місяця включно) на активацію Інтернету. Термін дії даної послуги – 7 днів з моменту подачі заявки. Активуючи дану послугу, Ви зобов'язуєтесь у 7-ти денний термін внести кошти на свій особовий рахунок. В разі не надходження коштів послуга Інтернет вимкнеться автоматично. Для відновлення послуги внесіть кошти на рахунок та зверніться у наш абонентський відділ (тел. **373-00**) та повідомте оператора про здійснену оплату.

Якщо ж Ви скористалися послугою «Активувати кредит», а оплату здійснили в кінці місяця або зовсім не оплатили, Вам зарахується повна вартість пакету!

— **Наприклад, сьогодні 12 число, чи можу я заплатити за пів місяця, щоб мати доступ до Інтернету?**

Так, Ви можете здійснити оплату будь-коли і абонентська плата зараховується Вам з того дня, коли поступають кошти Вам на рахунок. Зверніть увагу, що плата за кабельне ТБ знімається за повний місяць, незалежно від поступлення коштів.

— **Які в мене будуть витрати якщо я переїжджаю на нове місце? (при умові що там є наша мережа)**

Тільки витрати по монтажу та прокладці кабелів. В такому разі Ви повинні зателефонувати до абонентського відділу та погодити час приїзду техніки на нове місце.

— **Чи переходить модем у мою власність після підключення до Інтернету?**

Так

— **Чи можу я повернути модем компанії у випадку розірвання договору та отримати за нього хоча б часткову суму вартості?**

Ні.

Персональний кабінет Абонента

Контролювати послугу Швидкісний Інтернет кожен Абонент може самостійно через послугу <http://my.ntktv.ua>. Вхід на сторінку Абонента здійснюється з нашого сайту <http://my.ntktv.ua> через лінк [[Персональний кабінет абонента](#)].

В головному вікні наведено інформацію про Абонента (номер угоди, адреса реєстрації), баланс рахунку, сума кредиту (якщо такий наданий), суму та дату останньої оплати. У центрі знаходиться текстовий блок для інформування Абонента про заплановані події, рекомендації, або застереження.



МИ ПОРУЧ!

НТК - провайдер • Моя швидкість • Інтернет - Тарифи •
Телеканал НТК • Веб-камера • Радіо "Сяйво"

Персональний кабінет абонента

Доброго дня, [_тут_відображається_Ваше_ім'я](#)

- Баланс **0.00** грн.
- Прийняті оплати
- Активувати кредит
- Ваші реквізити
- Змінити пароль

УГОДА № [_вашої_угоди](#)

Послуга надається за адресою Валова, 36а [_ваша_адреса](#)

Згідно угоди № [_вашої_угоди](#) нарахування в наступному місяці по всіх наданим Вам послугам не планується.

[_ваш_тариф](#) [_ваш_іп_адрес](#) Активний Керування (?) Статистика (?)

[Інформація](#)

Call центр

373-00

Зліва розміщене Головне меню. Перелік пунктів наступний:

Прийняті оплати – у новому вікні відкриється список останніх оплат здійснених протягом 2-х місяців, із вказаною датою, місцем здійснення та сумою оплати.

Нарахування – у новому вікні відкриється список нарахувань в поточному та минулому місяцях, з детальним описом.

Надати кредит – Абонент може скористатися даною послугою для того, щоб забезпечити неперервне надання послуги Інтернет, зокрема не залежати від затримок в переведенні грошей на особовий рахунок при оплаті через банки.

У новому вікні відкриється діалогове вікно, яке за необхідності, дозволяє надати кредит обмежений мінімальною авансовою сумою, яку необхідно внести для активації пакету

(пакетів) та функціонування додаткових сервісів на поточний місяць користування. Для оформлення Абоненту необхідно вписати у відповідне поле пароль (за замовчуванням номер угоди на надання Інтернет) та підтвердити відміткою.

Ваші реквізити – інформація про Абонента (контактні дані), можуть використовуватись Провайдером для інформування про стан Вашого рахунку або для повідомлень про нові акції чи послуги.

Змінити пароль – цей пункт меню дозволяє Абоненту змінити пароль, який використовується для керування пакетом (пакетами). По замовчуванню це номер угоди на надання послуг.

Зелений фон інформує про те що пакет активний, червоний – неактивний.

Якщо Абонент має декілька пакетів, всі вони будуть відображатись в даному блоці.

Кожен пакет має можливість керування та перегляду статистики за останні 2 місяці.

Меню керування активним пакетом:

Виключити пакет – функція дозволяє негайно виключити пакет на короткий термін, наприклад коли Ви збираєтесь у відпустку, можете виключити обраний пакет. Для включення/виключення потрібно ввести Пароль та підтвердження.

Режим Турбо – дана послуга дозволяє суттєво збільшити швидкість доступу до мережі Інтернет в нічний час, послуга активується автоматично щоденно з 01.00 до 09.00 години.

Запланувати відключення – функція дозволяє запланувати довготривале відключення пакету, кратне місяцю. Пакет буде виключено з наступного місяця після запланування. Для включення/виключення потрібно ввести Пароль та підтвердження. Мінімальний термін відключення – 1 місяць. Максимальний – необмежено, при відключення терміном більш як на 3 місяці з рахунку Абонента буде проводитись нарахування згідно діючого преїскурату за збереження пакету.

Запланувати заміну пакету – функція дозволяє перейти на інший пакет, фактична зміну пакету відбудеться з початком наступного місяця після запланування. Заміна відбудеться при умові якщо на особовому рахунку достатньо коштів для активації нового пакету та сервісів (якщо такі надаються). У діалоговому вікні оберіть зі списку пакет, на який хочете перейти, для активації потрібно ввести Пароль та підтвердження. До кінця місяця, в якому Ви проводили планування зміни та (або) виключення пакету (пакетів), Ви можете відмінити свої дії. Для відміни планувань достатньо ввести Пароль та підтвердження.

Меню керування неактивним пакетом:

Включити пакет – Абонент може негайно включити пакет, якщо він був виключений як описано вище. Достатньо ввести Пароль та підтвердження.

Запланувати включення – якщо пакет був виключений на довгий термін, Абонент може запланувати включення з наступного місяця, при умові якщо на особовому рахунку достатньо коштів для активації пакету та сервісів (якщо такі надаються). Достатньо ввести Пароль та підтвердження.

Запланувати зміну пакету – навіть якщо пакет неактивний, Абонент може запланувати зміну пакету як описано вище. Аналогічно попередньому випадку, заміна відбудеться при умові якщо на особовому рахунку достатньо коштів для активації нового пакету та сервісів (якщо такі надаються).

Окремо винесений лінк **[Статистика]**, що знаходиться поруч з **[Керуванням]** і дозволяє Абоненту переглянути деталізовану інформацію по трафіку за останні два місяці

Закон України "Про телекомунікації"

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>