Руководство для пользователей

Это руководство содержит инструкции по установке и подключению оборудования для Фиксированного интернета и Цифрового телевидения IPTV от Moldtelecom

Оператор номер 1 в интегрированных мобильно-фиксированных-интернет-ТВ решениях

Moldtelecom

СОДЕРЖАНИЕ

I. ИНТЕРНЕТ

I.1 Интернет Moldtelecom 2
I.2 Подключение модемов ADSL 2
I.3 Подключение к странице авторизации ... 4
I.4 Подключение оптоволоконных роутеров 6
I.5 Подключение к сети Wi-Fi 7
I.6 Настройка сетевой карты (TCP/IP) 8
I.7 Проверка работы модема 11
I.8 Способы оплаты 13
I.9 Часто задаваемые вопросы 13

II. IPTV

II.1 Схема подключения MediaBox 16
II.2 Часто задаваемые вопросы 17

Уважаемый клиент,

Благодарим Вас что выбрали фиксированный широкополосный интернет и цифровое телевидение от Moldtelecom.
Теперь вы получаете самый высокоскоростной интернет и цифровое телевидение со множеством интерактивных функций.

Moldtelecom предлагает своим клиентам самые разнообразные услуги в области коммуникационных решений: фиксированная телефония, фиксированный интернет, мобильная телефония, мобильный интернет и цифровое телевидение высшего качества.

I.1 Интернет Молдтелеком

Молдтелеком является **ведущим оператором** на рынке услуг по передаче данных и доступу в Интернет, пользующимся наибольшим доверием среди клиентов в данном сегменте, число которых превышает **300 тысяч** подключений.

В распоряжении клиентов Молдтелеком самая широкая сеть покрытия Интернет услуг, доступная на национальном уровне для 90% населения Молдовы на скорости до **1000 Мбит/с** .

I.2 Подключение модемов ADSL

ADSL – позволяет одновременно использовать две услуги на одной телефонной линии: голосовую связь и широкополосный доступ в Интернет. Скорость загрузки до 20 Мбит/с и скорость отправки 1Мбит/с.

Установка модема позволяет использовать как Интернет-сервис, так и услугу фиксированной телефонной связи. Также через модем можно подключить к Интернету и другие устройства в Вашем доме/офисе.

Чтобы подключить модем, следуйте следующим указаниям, представленным на **Рис.1** :

1. Подключите блок питания (1) к электросети.
2. Подключите один конец кабеля (5) к порту DSL модема (2), а другой конец - к сплиттеру (3) - порт ADSL.

3. Подключите один конец кабеля (6) к порту Phone сплиттера, а другой конец – к стационарному телефонному аппарату.
4. Подключите один конец кабеля (4) к порту LAN1 модема (2), а другой конец к Компьютеру/Ноутбуку.
5. Подключите один конец кабеля (7) к порту LAN4 модема (2) (только он предназначен для IPTV), а другой конец – к MediaBox (11).

Рис.1

1. Блок питания
2. Модем
3. Сплиттер
4. Кабель UTP (коннектор RJ45)
5. Телефонный кабель (коннектор RJ11)
6. Телефонный кабель (коннектор RJ11)
7. Кабель UTP (коннектор RJ45)
8. Кабель HDMI, RCA или SCART
9. Телефонный кабель (коннектор RJ11)
10. ТВ
11. MediaBox (STB)

I.3 Подключение к странице авторизации

Чтобы пользоваться услугами интернет по технологии ADSL от компании Молдтелеком, необходимо авторизироваться на странице **login.mtc.md**
На этой странице необходимо ввести username (имя пользователя) и password (пароль), который выдается при заключении контракта. (**Рис.2, Рис.3.1 и 3.2**).

Рис. 2

Рис. 3.1

В этом окне нужно ввести логин (username) и пароль (password) предоставленные при заключении контракта.

Рис. 3.2

После ввода логина и пароля, нажмите кнопку <Enter> на клавиатуре или Enter *в открытом окне. Если логин и пароль были введены правильно, тогда появится следующая информация:*

Рис. 4

Когда логин и пароль введены НЕВЕРНО, появляется следующее сообщение:

Рис. 5.1

Если логин или пароль введены 3 РАЗА НЕПРАВИЛЬНО, появится следующее сообщение:

Рис. 5.2

Ввод логина и пароля ДВАЖДЫ НЕПРАВИЛЬНО приводит к появлению сообщения об ошибке и блокировке на 1 мин.

I.4 Подключение оптоволоконных роутеров

Оптоволокно - является самым быстрым средством связи на расстоянии, которое позволяет передавать данные на высоких скоростях. В данной технологии используются волоконно-оптические кабели, от распределительного узла до здания. Скорость передачи составляет до 1000 Мбит/с.

Чтобы подключить роутер, следуйте указаниям, представленным на **Рис. 6**:

1. Подключите блок питания (1) к электросети
2. Кабель UTP (3), подведенный в квартиру /офис, должен быть подключен к порту INTERNET или WAN роутера (2).
3. Кабель UTP (4), соединяющий компьютер/ноутбук и роутер, должен быть подключен к порту LAN1/LAN2 роутера (2).
4. Один конец кабеля UTP (5) подключите к роутеру (2) – к порту LAN4 (только он предназначен для IPTV), а другой конец подключите к MediaBox (6).

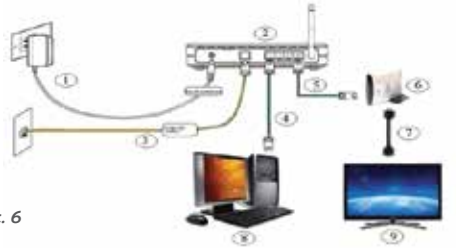


Рис. 6

1. Блок питания
2. Роутер
3. Кабель UTP (коннектор RJ45)
4.Кабель UTP (коннектор RJ45)
5. Кабель UTP (коннектор RJ45)
6. MediaBox (STB)
7. Кабель HDMI,RCA или SCART
8. Компьютер/ноутбук, etc.
9.TB

I.5 Подключение к сети Wi-Fi

Чтобы подключиться к сети Wi-Fi выполните следующие действия:

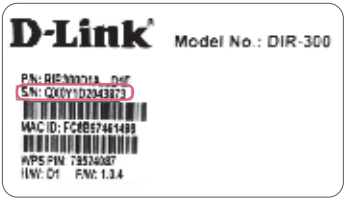
Рис. 7

Рис. 8

1. Чтобы активировать сеть Wi-Fi, щелкните левой кнопкой мыши значок сетевого подключения. (**Рис. 7**).
2. Выберите имя сети Wi-Fi (SSID), предоставленное специалистами МТС, и отметьте **Connect automatically**, а затем нажмите кнопку **Подключение** (**Рис. 8**).
3. После этого вам нужно будет ввести пароль (**Рис. 9**), предоставленный специалистами МТС. Или найдите пароль на наклейке (этикетке) на задней панели роутера/модема (серийный номер - S/N) (**Рис. 10**). Введите пароль в соответствующее поле и подтвердите его, набрав **OK**.

Рис. 9

Рис. 10



I.6 Настройка сетевой карты (TCP/IP)

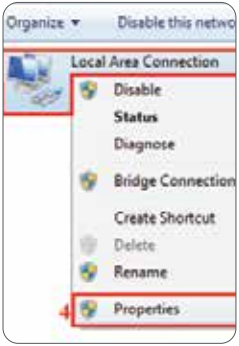
Ваш компьютер должен быть настроен для автоматического получения IP-адреса и адреса DNS-сервера (**Рис. 11**).

1. Щелкните значок *Сетевого подключения* (1). Выберите пункт *Центр сети и общего доступа* (**Open Network and Sharing Center** (2)).

Рис. 11 (1, 2)

2. Нажмите левой кнопкой мыши на *Управление сетевыми подключениями* (**Change adapter settings** (3)).
3. Щелкните правой кнопкой мыши *Подключение по локальной сети* (**Local Area Connection**) и выберите *Свойства* (**Properties** (4)).

Рис.11 (3, 4)



4. Выберите **Internet Protocol Version 4 (TCP / IPv4)** (5), затем нажмите кнопку *Свойства* (**Properties** (6)).
5. Выберите *Получить IP-адрес автоматически* (**Obtain an IP Address Automatically** (7)).
6. Выберите *Получить адрес DNS-сервера автоматически* (**Obtain DNS server address automatically** (8)), а затем нажмите кнопку **OK** (9) .

Рис. 11 (5, 6)

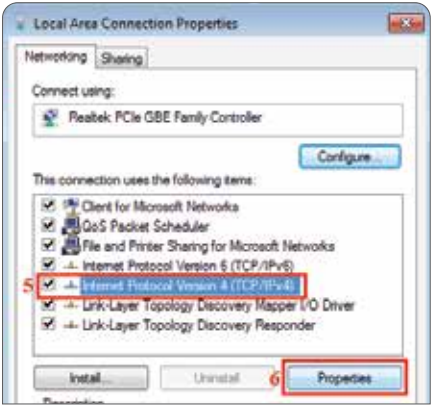


Рис. 11 (7, 8)

Рис. 11 (9)

I.7 Проверка работы модема

Если модем не работает должным образом, проверьте следующее:

- Питание модема не нарушено, кабель должен быть правильно подключен к электрической розетке (**Рис.1**);
- LED POWER на передней панели модема светится;
- Все кабели соответствуют и правильно подключены (**Рис.1**);
- TCP/IP правильно установлен и настроен если Вы пользуетесь соединением Ethernet (Раздел 1.6).
- Если LED не загорается, обращайтесь в Службу поддержки клиентов по номеру **1181** .

Если у Вас возникли трудности при установке и правильном подключении модема, обратитесь в Службу поддержки клиентов по номеру **1181** .

Значение индикаторов

ИНДИКАТОР	СТАТУС	ОПИСАНИЕ
POWER	Светится	Роутер включен.
DSL	Не светится	Роутер выключен.
	Светится	Соединение DSL установлено и активировано.
	Мигает	Соединение DSL в процессе активации.
INTERNET	Не светится	Роутер выключен или неисправен.
	Светится	Соединение WAN успешно установлено, но не происходит передача данных.
	Мигает	Соединение WAN успешно установлено и происходит передача данных.
LAN1 LAN2 LAN3 LAN4	Не светится	Роутер выключен или соединение WAN еще не установлено.
	Светится	Соединение LAN успешно установлено, но не происходит передача данных.
	Мигает	Соединение LAN успешно установлено и происходит передача данных.
WLAN	Не светится	Роутер выключен или соединение LAN еще не установлено.
	Светится	Соединение WLAN успешно установлено, но не происходит передача данных.
	Мигает	Соединение WLAN успешно установлено и происходит передача данных.
WPS	Не светится	Роутер выключен или соединение WLAN еще не установлено.
	Светится	Соединение WLAN через WPS (Wi-Fi Protected Setup) успешно установлено.
	Мигает	Соединение WLAN через WPS (Wi-Fi Protected Setup) в процессе активации.
	Не светится	Роутер выключен.

I.8 Способы оплаты

Самый быстрый способ оплаты услуг МТС – это оплата через сервис «Пополнение счета», на сайте **www.mold-telecom.md**, банковскими картами Visa, MasterCard, Visa Electron или Maestro.

Другие способы оплаты:
- Через платежные терминалы NettoPro, OSMP и MMPS.
- Торговые точки Moldtelecom. *Услуги можно оплатить в любой Торговой точке компании Молдтелеком, до последнего дня месяца. Крайний срок оплаты - последний день месяца.*
- Банки. *При предъявлении квитанций, можно оплатить услуги в любом филиале или представительстве. Крайний срок оплаты: 5 рабочих дней до конца месяца.*
- Почтовые отделения Молдовы. *Услуги можно оплатить во всех отделениях Почта Молдовы по всей стране. Крайний срок оплаты: 5 рабочих дней до конца месяца.*

I.9 Часто задаваемые вопросы

- **Не работает интернет**

1. Проверьте соединение кабелей (см. **Рис.1, Рис. 6**).
2. Если кабели подключены правильно, перезапустите устройство, отсоединив (в течение 1-2 минут) и подключив блок питания от/к сети.
3. Если проблема не устранена, следуйте указаниям из раздела I.7.

4. Убедитесь, что все предыдущие проблемы были устранены. Выполните сброс настроек устройства – *убедитесь, что модем/роутер подключен. Используя острый карандаш или заколку нажмите на кнопку* ***reset****, которая находится на задней панели модема/роутера. Держите эту кнопку нажатой в течение 10 секунд. После этого модем/роутер снова подключится.* Попробуйте просмотреть несколько веб-сайтов.

- **Сообщение о неоплаченных услугах появилось на мониторе, хотя они были оплачены.**
  Чтобы решить проблему, нажмите кнопку F5 на клавиатуре (когда появится это сообщение). Если проблема не устранена - обратитесь к настройкам браузера (Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome и др.), выберите *История* и удалите cache/cookie/история.

- **Светодиод Wi-Fi не горит на модеме/роутере (на компьютере интернет подключен/работает).**
  На задней панели модема/роутера (где подключены провода) нажмите на кнопку **WLAN** или **Wi-Fi** и подождите 5 секунд, пока светодиод не загорится.

- **Открываются только страницы с расширением .md и появился желтый треугольник на значке сетевого подключения (Рис. 12).**

Рис. 12

Для решения проблемы введите **login.mtc.md** в адресной строке браузера (Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome и др.). На появившейся странице вводится логин и пароль, предоставленные при заключении контракта.

- **Не открывается ни одна страница и красный значок «x» отображается на значке сетевого подключения (Рис.13).**

Рис. 13

Сначала убедитесь, что оборудование правильно подключено к электрической розетке и что светодиоды горят стабильно на модеме/роутере.

- Если соединение осуществляется через кабель, проверьте правильность подключения и отсутствие внешних неисправностей. Если все правильно, обратитесь в Службу поддержки клиентов по номеру **1181.**
- При подключении через Wi-Fi (**Рис. 14**), - звоните в Службу поддержки клиентов по номеру **1181.**

Рис. 14

- **Если в районе, где Вы проживаете, имели место отключения электроэнергии**

  Выполните перезагрузку устройства, отключив его (на 1-2 минуты), и подключив блок питания из/в электросеть.

II. IPTV

Интерактивное цифровое телевидение от Moldtelecom, основано на новейших технологиях и представляет собой сочетание качества, доступности и разнообразия услуг.

Мы предлагаем вам идеальное решение для персонализации контента, который вы смотрите по своему вкусу.

Благодарим Вас за то, что выбрали нашу услугу Цифровое Телевидение IPTV и желаем Вам приятного просмотра.

Это руководство поможет вам быстро и легко установить и подключить необходимое оборудование, чтобы вы могли пользоваться полным спектром услуг IPTV от Moldtelecom. Приготовьтесь смотреть на мир по-другому ...

II.1 Схема подключения MediaBox

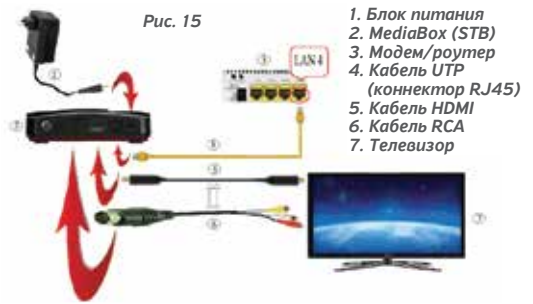


Рис. 15

1. Блок питания
2. MediaBox (STB)
3. Модем/роутер
4. Кабель UTP (коннектор RJ45)
5. Кабель HDMI
6. Кабель RCA
7. Телевизор

II.2 Часто задаваемые вопросы

- **На экране телевизора появилась надпись:**
  This channel is currently down:
  Для решения перезапустите MediaBox путем отсоединения/подключения от/к электрической розетке, проверьте кабель UTP, если он правильно подключен, подключите модем/роутер к электрической розетке. Если после ваших проверок никаких изменений не происходит, - звоните в Службу поддержки клиентов по номеру **1181.**

- **На экране телевизора появилась одна из надписей:**
  - Nu este semnal, No signal, Нет Сигнала
  - Căutarea canalelor, Каналы не настроены
  Чтобы решить проблему, убедитесь, что все кабели MediaBox хорошо соединены с телевизором. Если все правильно, проверьте видеорежим, установленный на вашем телевизоре. Для этого на телевизионном пульте нажмите кнопку source/input/AV/video и выберите видеорежим AV1/AV2/AV3/ HDMI1/HDMI2, после чего нажмите **OK**.

  • На телевизоре появился черный/синий экран;
  Для решения проблемы убедитесь, что все кабели MediaBox хорошо соединены с телевизором. Если все правильно, проверьте видеорежим, установленный на вашем телевизоре. Для этого на телевизионном пульте нажмите кнопку source/input/AV/video и выберите видеорежим AV1/AV2/AV3/ HDMI1/HDMI2, после чего нажмите **OK**.

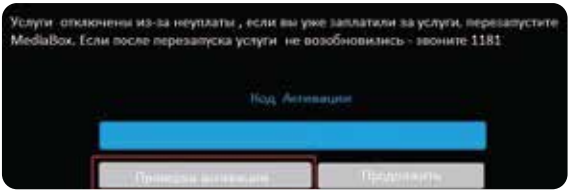
- **Работает только один канал:**
  1. Убедитесь, что пульт дистанционного управления не имеет визуальных дефектов и с нажатием любой кнопки загорается светодиод. Смените аккумуляторы (батареи) для пульта дистанционного управления.
  2. Нажмите кнопку STB на пульте дистанционного управления, а затем CH +/-, чтобы сменить каналы.
  3. Убедитесь, что видеорежим выбран правильно. Для этого на пульте дистанционного управления телевизора нажмите кнопку: источник /вход/AV/ видео и выберите режим видео AV1/AV2/AV3/HDMI1/ HDMI2 и нажмите **OK**.

- **На экране телевизора появилась надпись:**
  Please enter host name or IP adress:
  Для решения проблемы подключите кабель MediaBox к модему/роутеру (LAN4 (port 4)), а после перезагрузите модем/роутер, отключив его на 30 секунд от электричества (**Рис. 15**).

- **На экране телевизора остановилось изображение:**
  Чтобы исправить, перезапустите модем/роутер, отключив (в течение 1-2 минут) /подключив от/к электрической розетке.

- **На экране телевизора появилась надпись:**

Рис. 16



Код активации (**activation code**).
Для решения, используйте пульт дистанционного управления MediaBox, чтобы выбрать опцию: *Проверка активации* (**check activation**).

- **Возможно ли подключить несколько телевизоров к одному MediaBox?**
  Да, вы можете подключить 2 телевизора к одному MediaBox, но вы будете смотреть один и тот же телевизионный канал на обоих телевизорах. На первом телевизоре через разъем SCART, RCA или HDMI, второй подсоединяется через коаксиальный кабель.

Наши контакты и торговые точки в республике:

Moldtelecom S.A.
Адрес: bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt, 10,
MD 2001, Chişinău, Moldova

Служба поддержки клиентов:
Коммерческая поддержка:
Мобильная и Фиксированная связь, Интернет и IPTV
тел.: 1181 или (022)200 200;
e-mail: 1181@moldtelecom.md

Техническая поддержка:
Мобильная и Фиксированная связь, Интернет и IPTV
тел.: 1181 или (022)200 200;
e-mail: monitoring@moldtelecom.md

Поддержка бизнес-клиентов:
тел.: 11855 или 022 57 07 07;
fax: 0 30 555855

Корпоративные продажи:
тел.: (373 22) 570-701; fax: (373 22) 570-700;
e-mail: corporate@moldtelecom.md

Кишинев (Центр):
bd. Ştefan cel Mare și Sfânt, 12, Зал 1;
bd. Ştefan cel Mare și Sfânt, 12, Зал 2;
bd. Ştefan cel Mare și Sfânt, 64

Кишинев (Рышкань):
bd. Moscova, 16;
str. Alecu Russo 2

Кишинев (Чокана):
bd. Mircea Cel Bătrîn 28/4;
bd. Mircea cel Bătrîn, 3

Кишинев (Ботаника):
bd. Traian, 9/2;
str. N. Testimițianu угол Virnav;
Str. Cuza Vodă, 21

Кишинев (Буюкань):
str. Alba Iulia, 184/2;
str. Ion Creangă, 68;
str. Calea Ieșilor 4

Кишинев (Телецентр):
șos. Hîncești, 55/1

Новые Анены:
str. Suvorov, 12

Кэлэраш:
str. Eminescu, 17

Криулень:
str. 31 August, 112

Флорешть:
str. 31 August, 25;
str. Gării, 3/3;
str. 31 August 42

Яловень:
str. Alexandru cel Bun, 17;
com. Costeşti

Ниспорень:
str. Suveranității, 14

Орхей:
str. Vasile Mahu, 119;
str. Eminescu

Резина:
str. 27 August, 3;
str.Sciusev,4

Шолданешть:
str. 31 August 6;
str.Prieteniei 2

Стрэшэнь:
str. Eminescu, 38

Теленешть:
str. 31 August, 4;
str. Dacia 4

Унгень:
str. Boico 2A;
str. Națională 18/3

Бельцы:
str. Independenței, 28

Бричень:
str. Independenței, 26;
str. Independentei 2;
sat. Corjăuți

Дондушень:
str. Eminescu, 13

Дрокия:
str. 31 August, 1;
str. Gudanov,11

Единец:
str. Independenței, 31;
s. Lipcani, str. Frunze, 4

Фэлешть:
str. Ștefan cel Mare, 81;
str. Eminescu 1B

Глодень:
str. Suveranității, 27

Окница:
str. Independenței, 62

Рышкань:
str. Independenței, 22

Сынжерей:
str. Independenței, 87;
str. Independentei 132 A

Сорока:
str. Independenței, 73;
str. Independenței

Кагул:
bd. Republicii, 17

Кантемир:
str. Ștefan Vodă, 9

Кэушень:
str. Mateevici, 16;
str. Mihai Eminescu 12 “M”;
str. Trandafirilor, 26

Чадыр-Лунга:
str. Lenin, 87;
str. Sadovaia

Чимишлия:
str. Decebal, 14

Басарабяска
str. K. Marks 55

Комрат:
str. Pobeda, 46

Хынчешть:
str. Chişinăului, 1

Штефан-Водэ:
str. 31 August, 12a

Тараклия:
str. General Iznov, 9A;
str.Lenin

Вулканешть:
str. Lenin, 96

Леова:
str. Stefan cel Mare, 56/1