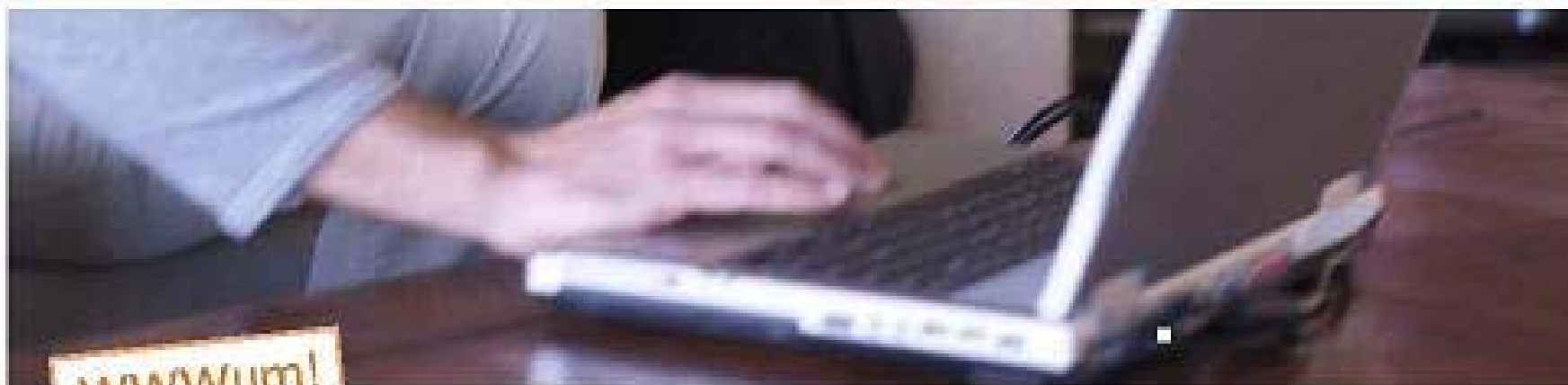


ghid UPC internet



wwwum!

UPC

## Cuprins

Ce este UPC Internet și cum funcționează?	3
Instalarea UPC Internet	4
Cerințe de instalare ale calculatorului	4
Necesarul la instalare	5
Calculatorul personal - cerințe minime	5
Informații utile	6
Troubleshooting	6
Probleme cu conectarea la internet	6
Ce este o adresă IP?	7
Probleme legate de email	9
Setarea configurărilor de rețea Ethernet	10
Contactarea helpdesk-ului	14
Termeni și condiții	15

Bine ai venit la UPC Internet!

Stimate Client,

Felicitări pentru alegerea UPC Internet!

UPC Internet vrea să îți ofere accesul la cele mai noi moduri de divertisment, comunicare și informare.

Acest ghid încearcă să îți detalieze metodele de instalare, precum și câteva sfaturi.

Alături de UPC Internet, posibilitățile de informare și de distracție sunt nenumărate!

## Ce este UPC Internet și cum funcționează?

UPC Internet vine în întâmpinarea ta cu acces internet broadband pe aceeași infrastructură pe care beneficiezi de serviciile de televiziune prin cablu. Pentru a-ți asigura o navigare cât mai plăcută și pentru a optimiza viteza de conectare, UPC Internet folosește tehnologii de peering și caching.

## Cerințe de instalare ale calculatorului

De obicei, un operator va veni să instaleze atât partea hardware modemul de cablu cu acesorii, cât și cea software. Totuși, ți se oferă și posibilitatea de a instala singur componentele. De asemenea, la o reinstalare a sistemului de operare sau la un upgrade al calculatorului, vei fi nevoit să faci singur instalarea.

**Pentru a instala UPC Internet este nevoie să:**

**1. Verifici funcționarea corectă a computerului**  
Înainte de a instala orice hardware sau software, este esențial ca sistemul tău să funcționeze corect.

**2. Verifică dacă sistemul tău are în dotare o placă de rețea sau un port USB**

Marea majoritate a sistemelor vin cu o placă de rețea. Dacă nu ai, se recomandă să instalezi placa de rețea conform instrucțiunilor din manualul ei și cele ale computerului. O altă opțiune la placa de rețea este să ai un port USB.

**3. Instalarea modemului de cablu**

Marea majoritate a abonaților UPC Internet preferă ca modemul de cablu să fie instalat de către un operator din partea companiei noastre. Odată ce modemul a fost instalat, se recomandă ca el să nu fie niciodată deconectat, decât în cazul unor probleme evidente. Dacă este nevoie să reinstalezi modemul de cablu, te rugăm să urmezi instrucțiunile producătorului.

## Necesarul la instalare

Pentru a accesa UPC Internet, ai nevoie de:

- > O priză de cablu
- > Un modem de cablu
- > O placă de rețea pe calculator (de preferat) sau un port USB
- > Setarea corectă a parametrilor de rețea
- > CD-ul de instalare UPC Internet
- > Un user și o parolă (pentru a accesa contul de email alocat ție)

Există posibilitatea să ai nevoie de CD-ul cu sistemul de operare pe care îl folosești.

## Calculatorul personal - cerințe minime

UPC Internet suportă Windows 95, Windows 98, Windows 2000, Windows ME, Windows NT, Windows XP. Resursele hardware minime și recomandate se găsesc în tabelul de mai jos:

Componentă	Minim	Recomandat
OS	Windows 95	Windows 98, 2000, ME ori XP
CPU	Pentium 120	Pentium 166 sau mai sus
RAM	32 MB	64 MB
Monitor	Capabil de 256 culori în rezoluție 800x600	65000 culori în rezoluție 1024x768
Rețea	Slot liber PCI/PCMCIA	Slot liber PCI/PCMCIA sau USB (recomandat)
Unitate optică	4 x CD ROM Drive	4 x CD ROM Drive
Hard Disk	70 Mb spațiu liber	70 Mb spațiu liber
Placă Sunet	-	Placă Sunet 16 bit
Placă Video	Orice placă	4 Mb / orice tip

Este o plăcere să folosim internetul, dar din când în când putem să ne confruntăm și cu probleme. Mai jos îți prezentăm cum să procedezi în cazul câtorva din cele mai întâlnite probleme.

În acest ghid, există trei secțiuni unde poți verifica problema apărută:

**Troubleshooting** - cum să rezolvi câteva probleme des întâlnite

**Setarea conexiunii de rețea**

**Contactarea helpdesk-ului** - cum să procedezi pentru a contacta operatorii noștri de la helpdesk și ce informații să ai pregătite

Sperăm că aceste informații îți vor fi de folos.

## Troubleshooting

Diferite probleme peste care poți da în timpul folosirii serviciului UPC Internet pot fi rezolvate utilizând informațiile prezentate mai jos. Înainte de a contacta helpdesk-ul companiei noastre, te rugăm să parcurgi această secțiune a ghidului.



### Probleme legate de conectarea la internet

Dacă încerci să te conectezi la internet folosind un web browser (Internet Explorer, Netscape Communicator sau Opera), dar nu poți deschide nici o pagină, trebuie verificate câteva setări de rețea. Dacă o să contactezi helpdesk-ul după ce ai urmat toți pașii de mai jos, o să poți fi conectat imediat la internet. Primul lucru pe care te rugăm să îl efectuezi este să restartezi modemul de cablu decuplându-l de la rețea și apoi conectându-l la loc. Similar se procedează apoi cu calculatorul, prin oprire și pomire.



## Ce este o adresă IP?

Ca să poți accesa internetul, este obligatoriu să ai o adresă IP (Internet Protocol). O adresă IP este ca și un cod poștal - îți spune unde anume te afli. Dacă nu ai alocată o adresă IP, în internet nu știe nimeni unde să trimită paginile web pe care tu le soliciți.

Dacă ai **Windows 95/98/ME** și dorești să afli care este adresa ta IP, dă click pe **Start > Run**, scrie **wiipcfg**, apoi apasă pe **OK**. Dacă este o problemă cu placa de rețea a calculatorului, vei primi un mesaj de eroare.

Asta înseamnă că trebuie să reinstalezi placa (ori cardul) de rețea folosind instrucțiunile din manualul de utilizare al plăcii de rețea. Dacă vezi adresa IP alocată și totul este ok, va apărea o fereastră în care vei putea citi adresa.

Atunci când folosești sistemul de operare **Windows NT4, Windows 2000 sau Windows XP**, dă click pe **Start > Programs > Accessories > Command Prompt**, scrie **ipconfig /all** și tastează **Enter** sau **Return**.

```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\Administrator>ipconfig /all

Windows 2000 IP Configuration

Host Name . . . . . : alex
Primary DNS Suffix . . . . . : 
Node Type . . . . . : Broadcast
IP Routing Enabled. . . . . : No
WINS Proxy Enabled. . . . . : No

Ethernet adapter Local Area Connection 2:

   Connection-specific DNS Suffix  : 
   Description . . . . . : Intel(R) PRO/1000 CT Network Connect
   Physical Address. . . . . : 00-11-17-05-82-C2
   IP Address . . . . . : 192.168.1.101
   Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
   Default Gateway . . . . . : 192.168.1.100
   DNS Servers . . . . . : 192.168.1.20, 192.168.1.20, 192.168.1.20
```

### Atenție!

Dacă nu ai o adresă IP, dacă adresa IP conține numai zerouri sau începe cu 169.254.x.x, atunci te rugăm să continui cu următoarele verificări:

### Este modemul de cablu în priză sau cablul coaxial de televiziune întră în modem?

LED-urile modemului cu simbolul «power» și «sincronizare» trebuie să fie aprinse continuu. Dacă acestea nu sunt aprinse, verifică dacă toate cablurile sunt conectate. Dacă găsești un cablu care nu este conectat corespunzător, conectează-l și apoi verifică încă o dată dacă ai o adresă IP alocată.

### Este modemul conectat la computer?

Modemul trebuie să fie conectat la computer printr-un singur cablu. Verifică dacă modemul este conectat la calculator și, dacă nu este, conectează-l. Verifică încă o dată dacă ai adresă IP.

### Este placa de rețea instalată corect?

Pentru a verifica dacă placa ta de rețea e instalată corect în Windows 95/98/ME, dă click pe **Start > Programs > MS-DOS Prompt** apoi scrie **ping localhost** și apasă **Enter** sau **Return**.

Dacă folosești Windows NT4, Windows 2000 sau Windows XP, fă click pe **Start > Programs > Accessories > Command Prompt**, scrie **ping localhost** și apasă **Enter** sau **Return**.

Dacă placa ta de rețea e instalată corect, o să vezi afișat răspunsul care îți spune cât timp i-a luat calculatorului să comunice cu ea.

### Ai instalat un program nou și ceva nu merge?

În momentul în care instalezi un program nou, este bine să cunoști faptul că anumite softuri pot să modifice configurația computerului tău. Dacă instalezi un program care te întreabă dacă ești în spatele unui proxy sau al unui firewall, este bine să spui că nu.

### Ești protejat de un firewall?

Firewall-urile mai noi te întreabă, din când în când, ce acțiune să întreprindă în urma detecției anumitor anomalii (atacuri din internet, viruși, spyware, adware, etc). De multe ori se întâmplă ca userul să își elimine singur accesul la internet, din greșeală.

Este de preferat ca, în ultimă instanță, să dezactivezi firewall-ul și să testezi conexiunea la internet accesând o pagină web oarecare. Dacă pagina se încarcă, ar fi bine să verifici setările firewall-ului și să identifici intrarea care îți blochează accesul la internet. În cel mai rău caz, îl dezinstalezi și instalezi din nou firewall-ul.





## Probleme legate de email

Dacă ai probleme legate de accesarea contului de email, trebuie să verifici dacă tastezi bine userul și parola.

### Atenție!

Câmpurile user și parolă diferențiază majusculile de restul caracterelor mici.



Parcurge pașii pentru a te asigura că setările sunt corecte:

Verifică dacă tasta «Caps Lock» este activă sau nu. Aceasta nu trebuie să fie apăsată.

Verifică dacă tasta «Num Lock» este activă sau nu. Ea nu trebuie să fie activă.

Verifică dacă limbajul folosit în mod curent este selectat (Română sau Engleză). Acesta trebuie comutat pe engleză.

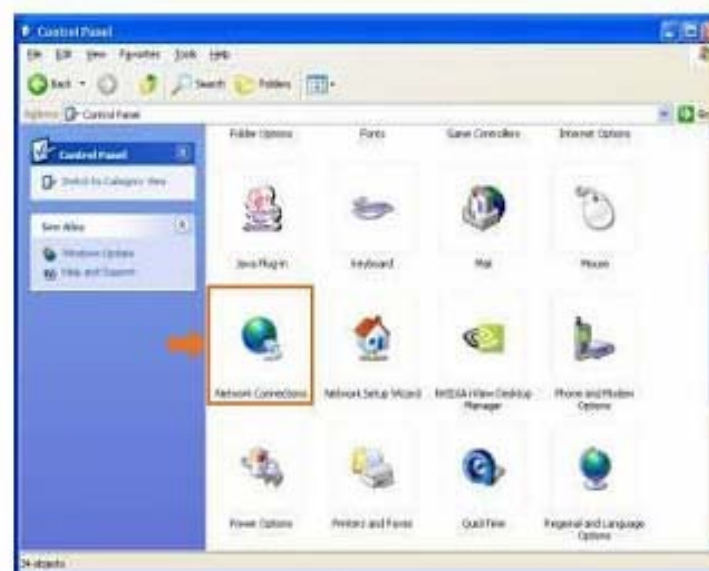
De asemenea, dacă primești mesajul «Returned mail: User Unknown» atunci când încerci să trimiți un email, ai grijă ca adresa tastată să fie cea corectă. Dacă ai tastat adresa corectă, există posibilitatea ca respectiva adresă să nu mai fie în uz sau să nu mai existe, ori serverul de mail al corespondentului are probleme.

## Setarea configurației de rețea Ethernet

### Setarea configurației în Windows XP

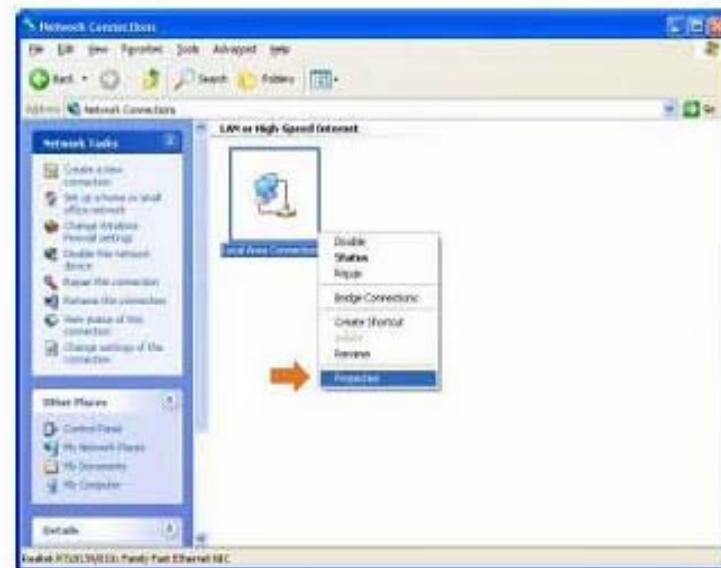
Dacă modemul de cablu este conectat în placa de rețea, citește în continuare.

Primul pas este să ajungi în Control Panel. Mergi pe **Start > Settings > Control Panel**. Va apărea o nouă fereastră ce conține pictogramele (icoanele) din Control Panel.



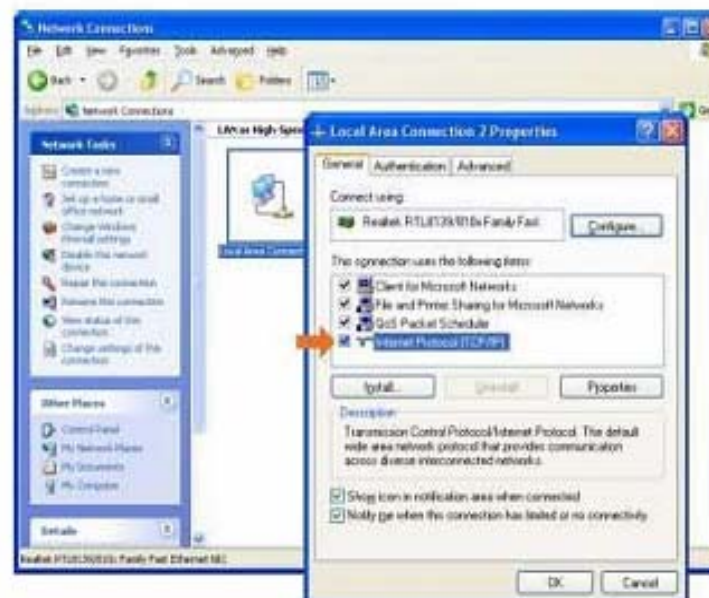
Următorul pas este să faci **dublu click pe icoana Network Connections**.

Imediat ce ai făcut dublu click pe icoana Network Connections, se va modifica și conținutul ferestrei curente, cum este arătat alăturat:



Următorul pas este să faci **click dreapta** pe icoana **Local Area Connection**, apoi să alegi ultima opțiune și anume **Properties**. O nouă fereastră va apărea.

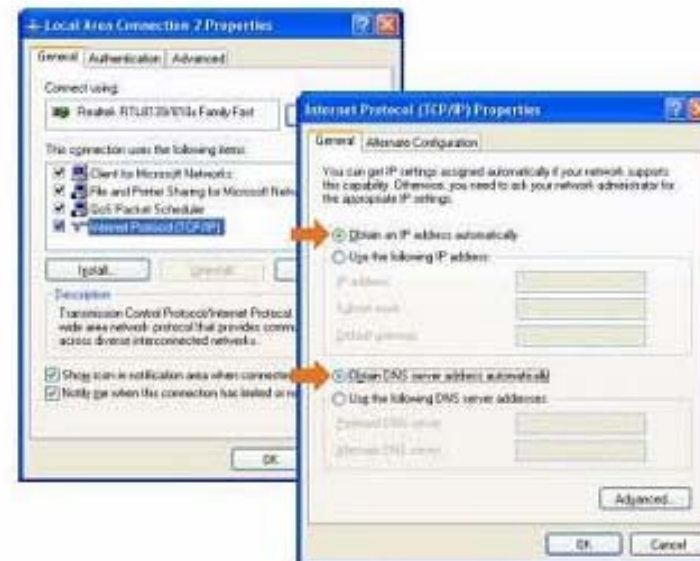
În noua fereastră vei face **dublu click pe Internet Protocol (TCP/IP)**. O nouă fereastră va apărea.



În noua fereastră care a apărut trebuie bifate două butoane radio și anume:

Obtain an IP address automatically  
Obtain DNS server address automatically

După acești pași, trebuie să selectezi **OK** de două ori: prima dată în fereastra **Internet Protocol (TCP/IP) Properties** și a doua oară în fereastra **Local Area Connection Properties**.



Ai terminat configurarea conexiunii de rețea.



## Contactarea helpdesk-ului

Dacă ai parcurs partea de troubleshooting și încă nu ești conectat la internet, trebuie să contactezi helpdesk-ul companiei noastre.

**Înainte de a contacta helpdesk-ul, te rugăm:**

Să fii lângă computer și acesta să fie deschis;

Să cunoști numele pe care a fost întocmit contractul;

Modemul de cablu să fie conectat la rețeaua coaxială, să fie conectat la computer și să fie pornit.

Să identifiți adresa MAC a modemului de cablu.  
Adresa MAC este un număr format din 12 cifre, care

se găsește pe eticheta aflată pe spatele modemului de cablu.

Să cunoști sau să identifiți versiunea sistemului de operare pe care îl folosești (ex: Windows XP Home edition)

Să poți comunica eventual dacă semnalul de televiziune există pe un televizor.

Cu ajutorul tău, te vom conecta imediat la internet!

## Termeni și condiții

Detaliile legate de termenii contractului și condițiile agreate pentru serviciul de internet le regăsești în contractul semnat cu compania UPC România.