

DSL انترنت

دليل المستخدم للعملاء



خدمة DSL إنترنت

■ وصف الخدمة

هي تقنية اتصالات مصممة للاستخدام على خطوط الهاتف العادية وتؤمن سرعة اتصال عالية، ملائمة وأمنة، يمكن الاستفادة منها في إرسال الصوت والبيانات والصور.

■ مزايا الخدمة

السرعة العالية: تؤمن خدمة DSL إمكانية توصيل بيانات عالية السرعة. وبالنسبة لمستخدمي الإنترنت فإن هذه الإمكانيّة تؤمن سرعة التصفح وتحميل البيانات.

الأداء: تقدم الاتصالات السعودية هذه الخدمة حالياً بثلاث سرعات مختلفة وهي: ١٢٨ و ٢٥٦ و ٥١٢ ك ب/ث. هذا وتعتمد السرعات الفعلية على التوصيلات الداخلية وترتيبات مزود خدمة الإنترنت والمسافة من مقسم الاتصالات السعودية ومستوى جودة الخط الهاتفي.

الاتصال المستمر: يكون جهاز الكمبيوتر الخاص بك متصلاً باستمرار بالجهة المزودة لخدمة الإنترنت لديك، وهذا من شأنه أن يجعلك تتفادى إجراءات الاتصال الروتينية بالإنترنت وإشارات انشغال الخط والانتظار للتوصيل أو انقطاع التوصيل.

السهولة والاستمرارية: ستمكنك تقنية الخدمة من استقبال وإجراء مكالمات هاتفية من دون فصل جهازك عن الشبكة، وهذا يعني أنه بإمكانك التحدث عبر الهاتف وتصفح المواقع على الإنترنت في الوقت نفسه.

طريقة الحصول على الخدمة

للحصول على الخدمة الرجاء الاتصال بمركز العناية بالعملاء ٩٠٧ وتحديد السرعة التي ترغب الاشتراك بها. وبعد أن يتم تجهيزها من قبل الاتصالات السعودية ينبغي الحصول على اشتراك من أحد مزودي الخدمة وشراء الأجهزة والمستلزمات للاتصال بالخدمة والاستفادة منها.

■ الأجر

أجر مزودي الخدمة	أجر الاشتراك الشهري	أجر التأسيس	السرعة
حسب تسعيرات مزودي الخدمة	٩٠ ريالاً	٣٠٠ ريال تدفع لمرة واحدة	١٢٨ ك ب/ث
	١٠٠ ريال		٢٥٦ ك ب/ث
	١٢٠ ريالاً		٥١٢ ك ب/ث

بعد توفر الخدمة

■ متطلبات فنية

- بعد انتهاء عملية توصيل خدمة DSL من قبل الاتصالات السعودية ينبغي على العميل توفير ما يلي:
- جهاز كمبيوتر شخصي.
- اشتراك DSL من أحد مزودي الخدمة والذي يفترض أن يطابق في سرعته السرعة التي حصلت عليها من الاتصالات السعودية.
- جهاز مودم (DSL Modem) لتصفح الإنترنت ببسر وسهولة.
- فلتر (Filter) يمكنك من تصفح الإنترنت مع استخدام الهاتف بنفس الوقت بدون تشويش يمكن تركيبه على جميع مقابس الهاتف.

نصائح

يجب التأكد من الآتي:

- سريان الاشتراك مع مزود الخدمة.
- اشتراك مزود الخدمة يكون لعميل واحد فقط وعدم وجود مستخدم آخر لنفس الاشتراك.
- توصيل الفلتر (Filter) والمودم والهاتف بطريقة صحيحة.
- وضع فلتر على كل مقبس موصل بهاتف المنزل.
- تناسب التيار الكهربائي ٢٢٠/١١٠ فولت مع مواصفات جهاز المودم.
- التأكد من أن مؤشرات المودم تعمل بالشكل الصحيح.

الشركات المزودة لخدمة DSL

رقم الاستعلامات	الشركات المزودة
٨٠٠١٢٤٧٥٥٥	سعودي نت
٠١٤٦٢٢٥٣٠	نسما
٨٠٠١٢٤٣٣٦٦	أثير
٨٠٠٢٤٤٠٠٥٠	سمير لمعدات التصوير
٨٠٠١٢٤٥٥١٥	شبكة نت
٨٠٠١٢٤٨١٢٤	سيبيريا
٨٠٠١٢٤٧٨٧٩	نور نت
٨٠٠١٢٤٥٩٥٩	جيل
٨٠٠١٢٤٥٥٦٦	سول نت
٨٠٠٢١٤٧٧٦٦	الخليج العربية
١٢٤/١٢٥ تحويله ٠١٤٦٢٣٦٢٣	ميدونت
٨١٢٨ تحويله ٠١٢١٨٠٢١٨	فوداتل
٨٠٠١٢٤٣٣٩٩	أول نت
٨٠٠١٢٤٢٢١٠	ديجي نت
٨٠٠١٢٤٠٨٨٨	السعودية للحاسبات
٤٢٤ تحويله ٠٢٦٥٢٦٥١٠	الدائرة العربية
٨٠٠١٢٤٤١١١	زجول
٨٠٠٢٤٤١١٤٤	الكمبيوتر الدولية
٠١٤٦٠١٤١٠	شهير
٨٠٠٣٠٤٣٠٤٣	صحاري نت

■ كيف يتم تركيب المودم؟



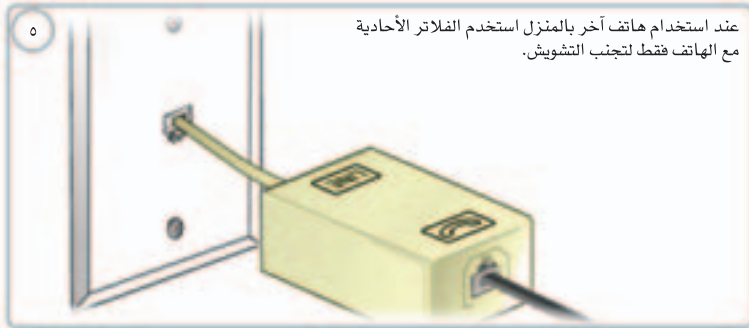
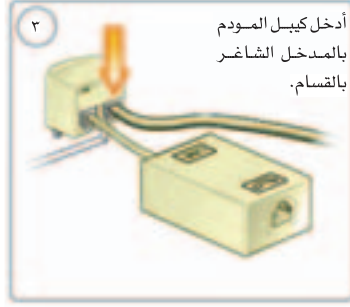
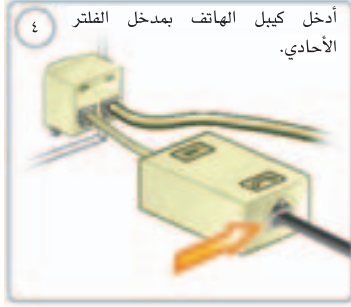
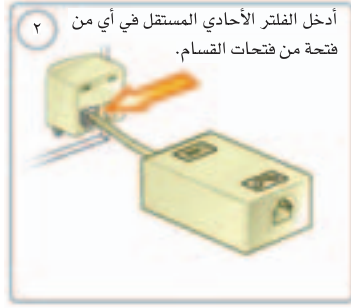
كيف يتم تركيب فلتر DSL؟

إن أجهزة الفاكس أو الهاتف أو إظهار الرقم (الكاشف)، التي تتصل بخط هاتفي مزود بـ (DSL)، تتطلب فلتر يمنع التشويش على إشارة (DSL) وكذلك على الخط الهاتفي. ويجب إضافة فلتر (DSL) إلى كل مقبس هاتفي يتم توصيله بجهاز الهاتف.

يتوفر شكلان أساسيان من فلاتر DSL. أولاً حدد إذا كان بحوزتك فلتر DSL ثنائي مستقل (كالشكل أ) أو فلتر أحادي وقسام (كالشكل ب). بعد ذلك اتبع التعليمات المناسبة أدناه. القسام ضروري فقط إذا لم يكن لديك فلتر DSL ثنائي مستقل.



تعليمات تركيب فلتر DSL الأحادية مع القسم الشكل (ب)



تعليمات تركيب فلتر DSL ثنائي مستقل الشكل (أ)



١ - بقاء الاتصال بالإنترنت

- إذا كانت سرعة الـ (DSL) بطيئة على نحو غير معتاد، قم بالخطوات التالية لحل المشكلة:
- طريقة تمديد أسلاك الهاتف بشكل سيء داخل المنزل تسبب فقداناً متقطعاً لإشارة الـ (DSL). كما أن من أسباب ضعف إشارة (DSL) الالتماسات الكهربائية الحاصلة ونوعية الأسلاك المستخدمة. ينصح بعمل تمديدات خاصة لـ (DSL) مستقلة كما يجب الحرص على استخدام الأسلاك ذات النوعية الجيدة.
- أطفئ المودم ثم انتظر خمس عشرة ثانية ثم أعد تشغيله وانتظر خمساً وأربعين ثانية للسماح بتزامن المودم مع الخادم، ثم حاول إعادة الاتصال بالإنترنت. فمعظم مشكلات الاتصال بالإنترنت قد تحل بإيقاف المودم ثم إعادة تشغيله.
- ملاحظة: إذا لم يكن للمودم مفتاح يوقفه أو يطفئه ويديره، انزعه من توصيلة الكهرباء ثم أعد. أما المودم المتصل بـ USB يتم نزع الـ USB ومن ثم إعادة تشغيله مرة أخرى بعد ١٥ ثانية ثم الاتصال بالإنترنت.
- إذا كان هناك فيروسات موجودة في حاسوبك الآلي اعمل على إزالتها فالفيروسات قد تبطئ أداء حاسوبك الآلي، وبخاصة إذا محت أو أفسدت ملفات حيوية وحساسة (راجع صفحة ١٦).
- ابحث إذا كان هناك برمجيات التجسس وأزّلها. فهي قد تنشط عند تشغيل الجهاز، فتستنزف الذاكرة وتعالج الموارد وتبطئ أداء نظامك بشكل كبير (راجع صفحة ١٥).
- يجب تحرير مساحة خالية على القرص الصلب لجهازك. فمقدار المساحة الخالية على هذا القرص قد يؤثر في أداء حاسوبك الآلي (راجع صفحة ١٥). الصيانة الدورية لحاسوبك الآلي تساعدك في الحفاظ على سرعته.
- تثبت من تركيب فلتر الـ (DSL) على جميع أجهزة الهاتف المشتركة في استعمال خط الـ (DSL)، يحتمل أن تختبر سكوناً أو أزيزاً على الخط أو انخفاضاً في سرعته في حال غيابها. فعدم وجود فلتر قد يؤثر على سرعة (DSL) كما يسبب تشويشاً في خط الهاتف عند إجراء مكالمات في نفس الوقت.
- راجع مزودك بخدمات الإنترنت. فخط الـ (DSL) يتألف من مكونين هما: جزء الدخول الذي تؤمنه الاتصالات السعودية، وجزء الإنترنت الذي يوفره مزود خدمات الإنترنت. وما تلاحظه من بقاء قد ينتج عن مشكلة لدى مزود خدمات الإنترنت، كالتحميل الثقيل في أوقات الذروة مثلاً. الرجاء الاتصال بالمزود للإفادة عن المشكلة.
- في حال استمرار المشكلة، الرجاء الاتصال بمركز تلقي بلاغات الأعطال في الاتصالات السعودية على الرقم ٩٠٤.

٢ - تعذر علي الاتصال بالإنترنت

- إذا تعذر الاتصال بالإنترنت، قم بالخطوات التالية لحل المشكلة:
- تأكد من أن إعدادات اسم المستخدم وكلمة السر المحددين لك من قبل مزود خدمة الإنترنت. فمشكلات الاتصال تنتج في أحيان كثيرة من عدم تطابق اسم المستخدم وكلمة السر المثبتة في مودم DSL.
- تثبت من إعدادات المتصفح (المحددة لمزود الخدمة لديك). فلو تعذر عليك دخول أي مواقع على الشبكة وكنت متيقناً من تمتعك بقدرة الاتصال بمزود خدمات الإنترنت، فعليك مراجعة إعدادات المتصفح للتأكد من صحتها. لمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال بمزود الخدمة لديك.
- راجع إعدادات خدمة اسم النطاق (DNS) وحدّثها. فإذا وجدت صعوبة في تصفح الإنترنت، اضبط إعدادات الـ (DNS) وتأكد من تعيينها لك من الحاسوب الآلي الخادم. هذا يسمح بإرسال معلومات الـ (DNS) تلقائياً إلى جهازك، مما قد يحسن تجربتك في التصفح. فقط راجع مزود الخدمة لديك ليساعدك في ضبط الإعدادات.
- أطفئ المودم ثم انتظر خمس عشرة ثانية ثم أعد تشغيله وانتظر خمساً وأربعين ثانية للسماح بتزامن المودم مع الخادم، ثم حاول إعادة الاتصال بالإنترنت. فإن معظم مشكلات الاتصال بالإنترنت قد تحل بإيقاف المودم ثم إعادة تشغيله.
- ملاحظة: إذا لم يكن للمودم مفتاح يوقفه أو يطفئه ويديره، انزعه من توصيلة الكهرباء ثم أعد. أما المودم المتصل بـ USB يتم نزع الـ USB ومن ثم إعادة تشغيله مرة أخرى بعد ١٥ ثانية ثم الاتصال بالإنترنت.
- التأكد من التوصيل الجيد من حاسوبك الآلي وجهاز المودم، بالاستعانة بالأضواء الأمامية الموجودة في المودم للتأكد من سلامة وصله. (راجع صفحة ١٢)
- تأكد من سلامة عمل البطاقة البنينة للشبكة (NIC). فإذا تعذر عليك الاتصال بالإنترنت وانطفأ النور بجانب "إنترنت" الموجود في المودم تحرراً وأصلح أي خلل في البطاقة. (راجع صفحة ١٤)
- راجع مزودك بخدمات الإنترنت. فقد يكون سبب تعذر الاتصال بالإنترنت ناتج عن مشكلة لدى مزود خدمات الإنترنت، كالتحميل الثقيل في أوقات الذروة مثلاً. الرجاء الاتصال بالمزود للإفادة عن المشكلة.
- في حال استمرار المشكلة، الرجاء الاتصال بمركز تلقي بلاغات الأعطال في الاتصالات السعودية والـ (DSL) على الرقم ٩٠٤.

٣- انقطاع الاتصال بالإنترنت بصورة دورية

- إذا كنت تقصد الاتصال بالإنترنت بصورة دورية قم بالخطوات التالية لحل المشكلة:
- انقطاع الاتصال بالإنترنت من حين إلى آخر عادة ما يكون ناجماً عن تشويش إلكتروني أو تداخل فيزيائي وغالباً ما يكون من التسليك الداخلي لدى العميل. راجع قائمة الضبط أدناه لتشخيص المشكلة.
- تعتبر أجهزة الهاتف اللاسلكي وبعض الأدوات الإلكترونية الأخرى أحد أسباب مشكلات انقطاع الاتصال بالإنترنت. فالهاتف اللاسلكي بذبذبة ٢,٤ جيجا هرتز كثيراً ما تعمل على الذبذبة نفسها المعتمدة لـ (DSL) أو الموجه (Router). في حال وجدت مشكلات تقطع في الاتصال مع وجود هاتف لاسلكي لديك اعمل على استبداله بهاتف آخر يعمل بذبذبة مختلفة.
- كذلك قد ينتج تشويش من الأجسام المعدنية الكبيرة، ومن التجهيزات الكهربائية كالتلفزيون وأدوات التسلية الإلكترونية المنزلية وأفران الميكروويف. اعمل على إبعاد مودم الـ (DSL) والموجه (Router) عنها.
- يمكن أن ينجم التشويش أيضاً عن المعينات المادية كالجدران والأرضيات والمعدات والأثاث وأدوات التسلية الإلكترونية المنزلية. إذا كان لا بد للشارات اللاسلكية أن تمر عبرها، انقل مودم الـ (DSL) أو موجه (Router) الشبكة المنزلية للاتصال إلى مكان آخر، فيخرج من نطاق تأثير عوامل التشويش هذه.
- ربما كان هناك خلل أو عطل في مقبس هاتفك الموجود في غرف المنزل. حاول إذا استطعت وصل المودم بمقبس هاتف آخر. فإذا اختفى الأزيز أو الضوضاء الخلفية، فإن خللاً قد طرأ على المقبس الأساسي ولا بد من إبداله.
- ربما كان سلك الهاتف الذي يربط المودم بمقبس الهاتف متعطل يجب استبداله. وفي حال تجاوز طول هذا السلك خمسة أمتار، قد تضعف الإشارة كثيراً فتضيع من حين إلى آخر.
- كما يحتمل أن يسبب طريقة تمديد أسلاك الهاتف داخل المنزل فقداناً متقطعاً لإشارة الـ (DSL). كما أن من أسباب ضعف إشارة (DSL) الالتماسات الكهربائية الحاصلة ونوعية الأسلاك المستخدمة.
- إذا كان لديك أكثر من جهاز هاتف، فإن الحاجة تدعو إلى تركيب فلتر الـ (DSL) على جميع أجهزة الهاتف ما عدا مودم الـ (DSL). إذا كان لديك أكثر من خط هاتفي في المنزل، يجب تركيب فلتيرات الـ (DSL) على الخط الآخر حتى لو لم يكن متصلاً بتجهيزات الـ (DSL).
- راجع مزودك بخدمات الإنترنت، فخط الـ (DSL) يتألف من مكونين هما: جزء الدخول الذي تؤمنه شركة الاتصالات السعودية، وجزء الإنترنت الذي يوفره مزود خدمات الإنترنت. وما تلاحظه من بطء قد ينتج عن مشكلة لدى مزود خدمات الإنترنت، كالحمل الثقيل في أوقات الذروة مثلاً. الرجاء الاتصال بالمزود للإفادة عن المشكلة.
- في حال استمرار المشكلة، الرجاء الاتصال بمركز تلقي بلاغات الأعطال في الاتصالات السعودية على الرقم ٩٠٤.

٤- وجود تشويش عند استخدام الهاتف

- إذا لم يكن ثمة تشويش على خط هاتفك قبل تركيب الـ (DSL)، فالمرجح أنك نسيت وضع فلتيرات الـ (DSL) على أحد التجهيزات التي تشترك في خط الهاتف.
- إذا كان لديك تشويش عند استخدام هاتفك، قم بالخطوات التالية لحل المشكلة:
- تأكد من وصل فلتيرات الـ (DSL) بجميع أجهزة الهاتف الموصلة على نفس الخط والأدوات الأخرى.
- ملاحظة: إذا كان لديك أكثر من خط هاتفي في المنزل، تأكد من تركيب فلتر الـ (DSL) على كل خط، ولا يهم إذا كنت تربط مودم الـ (DSL) بأحد الخطوط، أو إذا كان لديك رقمين مختلفين.
- تأكد من إدخال سلك الخط من مقبس الهاتف في فلتر الـ (DSL)، ومن الجانب الآخر في الهاتف.
- تأكد من عدم وصل مودم الـ (DSL) بفتحة الفلتر.
- ضع المودم مباشرة في مقبس الهاتف بحيث لا يكون مشتركاً مع هاتف أو جهاز آخر.
- إذا استطعت، أدخل المودم في مقبس آخر للهاتف. في حال اختفاء الأزيز أو الضوضاء الخلفية، بدل مقبس الهاتف الذي كنت قد وصلت به المودم في الأصل.
- اقطع جميع أجهزة الهاتف والتجهيزات الأخرى في منزلك ما عدا هاتف واحد ومودم الـ (DSL).
 - في حال تمادي الأزيز أو الضوضاء الخلفية، انزع الهاتف من مقبسه.
 - وفي حال زوال التشويش، فالمرجح أن المشكلة هي في أجهزة الاتصال (الهاتف، الفاكس) أو في فلتر الـ (DSL) الخاص بأحد الأجهزة. أوصل أجهزة الاتصال واحداً واحداً، وافحص التشويش في الهاتف بعد وصل كل منها إلى أن تجد سبب المشكلة.
- راجع مزودك بخدمات الإنترنت، فخط الـ (DSL) يتألف من مكونين هما: جزء الدخول الذي تؤمنه الاتصالات السعودية، وجزء الإنترنت الذي يوفره مزود خدمات الإنترنت. وما تلاحظه من بطء قد ينتج عن مشكلة لدى مزود خدمات الإنترنت، كالحمل الثقيل في أوقات الذروة مثلاً.
- الرجاء الاتصال بالمزود للإفادة عن المشكلة في حال استمرار المشكلة.
- الرجاء الاتصال بمركز تلقي بلاغات الأعطال في الاتصالات السعودية على الرقم ٩٠٤.

كيف تكتشف وتعالج الخلل في بطاقتك البينية للشبكة؟

البطاقة البينية للشبكة تتصل مع مودم DSL من خلال كيبيل الإنترنت (RJ-45) وتعتبر الوصلة مفعلة إذا رأيت ضوءاً أخضر على البطاقة في جهاز الحاسب.

■ إذا تعذر الدخول إلى الإنترنت وأضواء الإنترنت الموجودة على واجهة المودم مطفأة فعليك القيام بالتالي:

- التأكد من توفر الطاقة للحاسب الآلي ولمودم الـ(DSL).
- التأكد من وصل كيبيل الإنترنت بإحكام بين جهاز الحاسب والطرف الآخر بالمودم DSL.
- أعد تشغيل الحاسب الآلي وتأكد من التوصيلات.

تعريف إضاءة مؤشرات المودم؟

- بعد أن يتم توصيل مودم الـ DSL بالكهرباء وفحص التوصيلات وفلاتر الـ DSL يجب أن تتأمل الأضواء في مقدم لوحة المودم للتثبت من وضع الاتصال.
- عند توصيل المودم بالكهرباء تكون جميع الأضواء خضراء لمدة ثلاثين ثانية. ثم تبقى مضاءة. التأكد من توصيل المودم مع خط المشترك (DSL) مع شبكة الاتصالات السعودية عبر فحص ضوء الـ(DSL). ربما احتاج المودم إلى سبعين ثانية لكي يعمل مع الشبكة. عند هذا الحد يصبح ضوء الـ(DSL) أخضر ثابتاً.
- تأكد من وصل كيبيل المودم بشكل صحيح مع حاسبك الآلي (NIC) بالتأكد من أن ضوء الإنترنت أخضر ثابت.
- يفسر الجدول التالي ما تشير إليه الأضواء على اللوحة الأمامية للمودم العادي. استخدم البيانات أدناه لفحص وضع الاتصال بعد الشحن الأولي بالتيار وتشغيله.

مؤشرات أضواء المودم	غير مضاء	أخضر متقطع	أخضر ثابت
الطاقة	لا يحصل المودم على التيار	افحص تركيبية المودم	التيار يعمل
"إنترنت"	عدم اكتشاف حلقة وصل بالإنترنت	مشكلة مع بطاقة الشبكة أو كابلها	سليم
(DSL)	عدم اكتشاف إشارة الـ(DSL)	افحص تركيبية المودم تأكد من نصب فلترات خط الـ(DSL) بالشكل الصحيح	خط الـ(DSL) جاهز لحركة تدفق البيانات

كيف تزيل الفيروسات؟

إزالة الفيروسات من جهازك، استخدم برنامجاً للحماية من الفيروسات. وفي حال ظهور أعراض الفيروس، شغل برنامج مكافحة الفيروسات لفحص كامل السواقة الصلبة.

كيف تفحص إعدادات برنامج التصفح؟

- لفحص إعدادات برنامج التصفح الخاص بالإنترنت إكسبلورر:
- افتح نافذة المتصفح، واختر خيارات الإنترنت من قائمة الأدوات.
- اضغط مفتاح تبويب الاتصالات.
- اضغط على مفتاح إعدادات شبكة المنطقة المحلية.
- في أقسام الترتيب الأوتوماتيكي وملقم الوكيل، يجب عدم انتقاء أي من الإطارات المحققة المثبتة، إلا إذا كنت تتصل عبر ملقم الوكيل.

كيف تحرر مساحة على القرص الصلب؟

تحرير مساحة على القرص الصلب يؤثر في أداء الحاسب الآلي وبالتالي يؤثر على سرعة دخولك الإنترنت. فمحو ملفات الإنترنت المؤقتة وإفراغ صندوق النفايات يوجدان فعلياً المزيد من المساحة، كما يفيد تجزئة القرص الصلب فيزيد سرعة فتح الملفات والبرامج.

لتحرير المزيد من الحيز على السواقة الصلبة، يجب دورياً:

- محو ملفات الإنترنت المؤقتة.
- تفريغ صندوق النفايات.
- تجزئة القرص الصلب.

كيف تزيل برامج التجسس؟

- من المعروف أن برمجيات التجسس تجعل تصفح الإنترنت بطيئاً. وتستطيع في بعض الحالات إزالة برمجيات التجسس ببساطة عبر إزالة البرنامج أو نزع الفيروس الذي قام بِنصبه. لكن المؤسف أن الكثير من برمجيات التجسس معقدة إلى حد أنها تظل عالقة بجهازك حتى ولو أزلت البرنامج الأصلي.
- ويوجد الكثير من البرامج الخاصة لمكافحة برمجيات التجسس، التي يمكن أن تفحص الحاسب الآلي دورياً وتزيل أي برنامج تجسس موجود عليه.
- أما في أشد الحالات، فيتربط عليك أن تعيد تهيئة القرص الصلب لإزالة جميع برمجيات التجسس.