

Не работает смартфон!

Что делать?

1. Проверьте наличие SIM-карты, правильность ее размещения в слоте для SIM-карт и корректно ли SIM-карта определяется в терминале.
2. Если на телефоне индикатор отображает наличие сети, но невозможно совершить звонок, наберите поочередно комбинации:
 - #02- вызов;
 - 820 – вызов.
3. Выполните перезагрузку телефона.
4. Проверьте настройки параметров APN (настройки SIM-карты). В разных терминалах меню для настройки APN находятся в разных разделах и именуются по-разному. Например, «Подключения», «Wi-Fi и сети», «SIM-карты и мобильные сети», «Беспроводные подключения и сети».

Параметры APN «IDCLTE»

```
carrier(имя)="IDC LTE"  
apn="4g.idknet.com"  
mcc="259"  
mnc="15"  
type="default,mms,supl,internet"  
mmsc="http://mmsc.idknet.com/servlets/mms"  
mmsport="9201"  
mmsproxy="217.19.208.21"  
protocol="IPV4V6"  
user="idc"  
password="idc"  
authtype="PAP CHAP"
```

Параметры APN «IDC IMS»

```
carrier(имя)="IDC IMS"  
apn="ims"  
mcc="259"  
mnc="15"  
type="ims"  
protocol="IPV4V6"
```

5. Установите мобильное приложение «Мой IDC» и с помощью этого приложения восстановить настройки. Для этого потребуется: установить приложение «Мой IDC», при запуске приложения должно быть активное интернет-подключение (Wi-Fi), после запуска приложения в течении 1 минуты настройки должны автоматически восстановиться. Внимание! Возможно, потребуется включить и выключить режим «Самолет».
6. Если не удалось восстановить работу вашего смартфона, обратитесь в сервисный центр IDC.

I. Для терминалов Apple iPhone, поддерживающих работу в режиме «VoLTE/CDMA»

1. Необходимо убедиться, что в меню терминала (терминал «OneSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «SIM программы» – «NetworkSelection»; терминал «DualSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Сотовые тарифы – Основной» – «SIM программы» – «NetworkSelection») установлен/выбран пункт «Home» или «IDC CDMA».
2. Необходимо убедиться, что в меню терминала («Настройки» – «Основные» – «Об этом устройстве» – «Оператор») установлен правильный параметр (отображается значение «Appalachian»). Если параметр не соответствует, то необходимо повторно выполнить пункт № 2.
3. Необходимо в меню терминала (терминал «OneSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Параметры данных» – «Роуминг»; терминал «DualSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Сотовые тарифы – Основной») включить режимы работы в роуминге (убедиться, что активны пункты «Голосовой роуминг» и «Роуминг данных»).
4. Необходимо убедиться в том, что в меню терминала (терминал «OneSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Параметры данных» – «Голос и данные»; терминал «DualSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Сотовые тарифы – Основной») активен пункт «LTE» и включен параметр «VoLTE».

Если сеть не появилась, то необходимо:

1. Произвести сброс настроек сети* в меню терминала («Настройки» – «Основные» – «Сброс» – «Сбросить настройки сети»).
2. Повторно выполнить пункты № 3-5.

* – Необходимо учесть, что сохраненные в терминале пароли сетей Wi-Fi будут удалены.

Дополнительно:

1. Терминалы работают в режиме «VoLTE/CDMA».
2. Отправка и прием SMS осуществляются в стандартном режиме (без использования приложения «iMessage»). Для корректной работы SMS-сообщений необходимо чтобы в меню терминала («Настройки» – «Телефон» – «Мой номер») был записан либо номер телефона абонента в формате +37377XXXXXX, либо не было никаких данных.
3. В терминалах, которые настроены в данном режиме, не работает функция «Режим модема».
4. Для подстановки наименований контактов из записной книги вместо номеров необходимо чтобы номера были записаны в международном формате (+37377xxxxxx).
5. Услуга «Восстановление доступа к сети LTE» является технологической и может быть заказана любым клиентом (не обязательно абонентом). Услуга оформляется по нулевому тарифу.
6. Продажа новой карты, при необходимости, производится по стандартному тарифу (платно).
7. При несоответствии карты необходимой ревизии формируется заказ на услугу «Замена карты USIMCDMA/LTE» по стандартной схеме. При необходимости абоненту реализуется новая карта.

II. Для терминалов Apple iPhone, поддерживающих работу в режиме «VoLTEOnly»

1. Необходимо убедиться, что в меню терминала (терминал «OneSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «SIM программы» – «NetworkSelection»; терминал «DualSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Сотовые тарифы – Основной» – «SIM программы» – «NetworkSelection») установлен/выбран пункт «Home» или «IDC CDMA».
2. Необходимо убедиться, что в меню терминала («Настройки» – «Основные» – «Об этом устройстве» – «Оператор») установлен правильный параметр (отображается значение «Dialog»). Если параметр не соответствует, то необходимо повторно выполнить пункт № 2.
3. Необходимо в меню терминала (терминал «OneSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Параметры данных» – «Роуминг»; терминал «DualSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Сотовые тарифы – Основной») включить режимы работы в роуминге (убедиться, что активны пункты «Голосовой роуминг» и «Роуминг данных»).
4. Необходимо убедиться в том, что в меню терминала (терминал «OneSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Параметры данных» – «Голос и данные»; терминал «DualSIM»: «Настройки» – «Сотовая связь» – «Сотовые тарифы – Основной») активен пункт «LTE» и включен параметр «VoLTE».

Если сеть не появилась, то необходимо:

1. Произвести сброс настроек сети* в меню терминала («Настройки» – «Основные» – «Сброс» – «Сбросить настройки сети»).
2. Повторно выполнить пункты № 3-5.

* – Необходимо учесть, что сохраненные в терминале пароли сетей Wi-Fi будут удалены.

Дополнительно:

1. Терминалы работают в режиме «VoLTEOnly».
2. Отправка и прием SMS осуществляются в стандартном режиме (без использования приложения «IDCTravel»). Для корректной работы SMS-сообщений необходимо чтобы в меню терминала («Настройки» – «Телефон» – «Мой номер») был записан либо номер телефона абонента в формате +37377XXXXXX, либо не было никаких данных.
3. В терминалах, которые настроены в данном режиме, работает функция «Режим модема».
4. Для подстановки наименований контактов из записной книги вместо номеров необходимо чтобы номера были записаны в международном формате (+37377xxxxxx).
5. Услуга «Восстановление доступа к сети LTE» является технологической и может быть заказана любым клиентом (не обязательно абонентом). Услуга оформляется по нулевому тарифу.
6. Продажа новой карты, при необходимости, производится по стандартному тарифу (платно).
7. При несоответствии карты необходимой ревизии формируется заказ на услугу «Замена карты USIMCDMA/LTE» по стандартной схеме. При необходимости абоненту реализуется новая карта.

III. Для терминалов Samsung (перечень моделей и версий ПО будет увеличиваться по мере тестирования АОС)

1. Необходимо убедиться, что в приложении «IDCMenu» (в пункте «NetworkSelection») установлен/выбран пункт «Home» или «IDC CDMA».
2. Необходимо в меню терминала («Настройки» – «Подключения» – «Мобильные сети») включить параметр «Данные в роуминге».
3. Необходимо в меню терминала («Настройки» – «Экран блокировки») выключить параметр «Часы в режиме роуминга».
4. Необходимо запустить приложение «Телефон», открыть настройки приложения («Настройки» – «Другие параметры вызова» – «Помощь с роумингом»), выбрать параметр «Всегда совершать вызовы в пределах страны/региона, где вы находитесь».

Дополнительно:

1. Терминалы работают в режиме «VoLTE/CDMA» (если модель имеет поддержку стандарта CDMA) или в режиме «VoLTEOnly» (если модель не имеет поддержки стандарта CDMA).
2. Около индикатора уровня сети может отображаться значок роуминга.
3. В терминалах, которые настроены в данном режиме, работает функция «Режим модема».
4. Услуга «Восстановление доступа к сети LTE» является технологической и может быть заказана любым клиентом (не обязательно абонентом). Услуга оформляется по нулевому тарифу.
5. Продажа новой карты, при необходимости, производится по стандартному тарифу (платно). При несоответствии карты необходимой ревизии формируется заказ на услугу «Замена карты USIMCDMA/LTE» по стандартной схеме. При необходимости абоненту реализуется новая карта.