http://support.microline.ru/index.php/%D0%9D%D0%B5%D1%82_%D1%81%D0%B2%D1%8F%D0%B7%D0%B8_%D1%81_%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%BC

Нет связи с сервером

Обмен данными между контроллером ZONT и Сервером осуществляется через Интернет.

При отсутствии такого обмена, в личном кабинете пользователя отображается оповещение "НЕТ СВЯЗИ".

Интернет обеспечивается выбранным в соответствии с ТХ прибора способом:

- **GSM** - использование сим-карты для передачи мобильных данных,

- **WI-FI** - использование локальной домашней сети,

- **Ethernet** - использование проводного подключения через LAN-кабель (доступно только для контроллеров H700/1000/1500/2000).

Если обмен с сервером обеспечивается за счет GSM - связи, то нужно проверять исправность сим-карты используемой в контроллере ZONT, а также правильность ее установки в прибор и наличие нормально установленной GSM-антенны. Отсутствие связи при этом часто связано или со слабым уровнем сигнала GSM (зеленый индикатор на приборе при этом или не горит или редко мигает) или отсутствием возможности у оператора связи передачи мобильных данных (зеленый индикатор загорается уже не одиночно, а серией вспышек, но не горит постоянно). Передача мобильных данных может отсутствовать не только из-за превышения лимита выделенного трафика, но и из-за проблем с оборудованием вышки сотовой связи, с которой связывается прибор ZONT.

По умолчанию, оборудование вышек сотовой связи ВСЕГДА настроены с приоритетом выделения трафика для скоростного интернета LTE (4G), и при высоком трафике автоматически отключает поддержку передачи данных для устройств с модемами 2G. Так как автоматика ZONT только с начала зимы 2023 г. начала оснащаться модемами LTE (4G) это может быть причиной временного отсутствия связи. При снижении трафика - работоспособность оборудования 2G вышек автоматически восстанавливается.

Если потери связи частые и долго нет восстановления, то стоит сменить сим-карту на карту другого оператора. Подробнее см. статью "Сторонние сим-карты".

В последнее время для противодействия полётам БПЛА повсеместно применяют глушение GSM-сигналов и снижение мощности сотовых вышек. Это особенно заметно у стратегических и социально значимых объектов. В результате ухудшается мобильная связь и интернет, что сказывается на стабильности работы устройств ZONT в этих зонах.

Функции автоматического управления отоплением по заданным параметрам ZONT продолжают работать без сбоев. Однако удалённое управление, контроль системы, изменение режимов и температур становятся недоступны из-за потери связи.

Что вам можно предпринять сейчас для улучшения ситуации:

1. Сменить способ связи с сервером ZONT

Если есть возможность, используйте оптоволоконный интернет — это идеальный вариант.

2. Перезагрузить прибор для восстановления связи

Устаревшие прошивки имеют лимит времени на подключение к серверу. Если он превышен (из-за глушения GSM, остановок серверов или блокировок интернета), прибор не восстанавливает связь самостоятельно.

Решение: Кратковременно отключите основное и резервное питание ZONT.

3. Обновить прошивку

После восстановления связи проверьте версию прошивки и обновите её. Современные версии не имеют тайм-аута на подключение и самостоятельно восстанавливают связь при нормализации мобильного интернета.

Как обновить прошивку:

- В приложении включите **"Сервисный режим"**.
- Нажмите **"шестерёнку"** для входа в **"Настройки"**.
- Откройте раздел **"Сервис / Конфигурация"** и нажмите **"Обновить"**.
- Выберите самую свежую версию прошивки.

Важно: Если активны оба канала связи (GSM с оплаченной SIM-картой + Wi-Fi), включайте **"медленный" режим** обновления.

Примечание: Рекомендуемые прошивки имеют статус "бета-версии". Не волнуйтесь — это полноценные рабочие версии с поддержкой всех функций, включая новые. Они просто ещё не внедрены в серийное производство из-за производственного цикла.

Если обмен с сервером обеспечивается через Wi-Fi, то нужно проверять правильность ввода названия и пароля домашней сети и работу роутера. Обычно связь по сети Wi-Fi восстанавливается автоматически после перезагрузки роутера. Если это по каким-то причинам это не происходит, то нужно повторить процедуру подключения к сети Wi-Fi.

Для устойчивого соединения по WI-FI нужно соблюдать следующие правила:

1. В настройках роутера указать код шифрования **WPA2** и **DNS сервера Яндекс**.

2. Использовать **2G BGN Tkip AES** или без защиты.

Внимание! WI-FI модуль контроллера может определяться только роутером, работающим на частоте 2,4 ГГц. У всех современных роутеров на шильдике указаны 2 адреса. Выбирать нужно тот, что не имеет префикса 5G:

Если на объекте используются несколько роутеров, то нужно дать им разные названия сети и в настройках сети WI-FI для ZONT, указать именно тот, к которому он будет подключаться.

Если обмен с сервером обеспечивается через LAN подключение к Ethernet, то пропадание связи может быть из-за повреждения провода (разъема) или проблем на стороне провайдера.

При эксплуатации автоматики ZONT временное отсутствие связи на работу прибора и алгоритм его управления отоплением никак не действует, поэтому при нечастых потерях связи, волноваться не стоит.

У контроллеров ZONT, где активно несколько видов связи, GSM связь всегда находится в резерве и при пропадании Ethernet или WI-FI этот вид связи подключается автоматически.