

# Если что-то работает не так, как ожидалось

Если фильтрация не работает, как ожидалось, то до обращения в техническую поддержку выполните следующие действия:

1. Если вы являетесь администратором сети организации, то в первую очередь обратитесь к разделу [Настройка использования DNS-фильтрации SkyDNS в локальной \(корпоративной\) сети](#).
2. Отключите любую фильтрацию, в том числе фильтрацию SkyDNS.
3. Убедитесь, что выход в интернет осуществляется через соединение, которое вы собираетесь защитить сервисом SkyDNS. Например, убедитесь, что со смартфона выход осуществляется по Wi-Fi через роутер, а не через сотового оператора. Удостоверьтесь, что настройки DNS получаются в автоматическом режиме с Wi-Fi роутера в этом случае.
4. В командной строке ОС Windows выполните команду **ping 193.58.251.251**. Убедитесь, что получаете ответы от узла с указанным IP-адресом через вашего провайдера в данный момент времени. Возможно, в сети вашего провайдера существуют проблемы, и часть ресурсов в интернет недоступна в данный момент времени, в том числе один из наших серверов, на который маршрутизируются ваши запросы DNS. Обратитесь в техническую поддержку вашего провайдера.
5. В командной строке ОС Windows выполните команду **nslookup raupai.com. 193.58.251.251**. Домен raupai.com должен разрешиться в IP-адрес из сети 193.58.251.0/24. Если получен ответ **не удалось найти raupai.com: Non-existent domain**, то это означает, что ваши запросы DNS не доходят до наших серверов, а перенаправляются на какой-либо другой сервер DNS, скорее всего, вашим провайдером. Вы можете обратиться к вашему провайдеру с просьбой, открыть доступ к публичным DNS серверам в интернете. Или попробуйте воспользоваться сервисом SkyDNS, установив агент SkyDNS или активировав модуль SkyDNS в роутерах серии Zyxel Keenetic. Агент SkyDNS и модуль SkyDNS в роутерах Zyxel Keenetic с последними версиями прошивок используют нестандартный порт 1253 для запросов DNS. Или же можете воспользоваться экспериментальной версией агента SkyDNS CS, которую можете получить, обратившись в техническую поддержку. На Linux можно настроить обращение к нестандартному порту для запросов DNS по инструкции [Настройка средствами iptables использования нестандартного порта для запросов DNS](#).
6. Если вы используете Агент SkyDNS или модуль SkyDNS в роутерах Zyxel Keenetic, то убедитесь, что на шлюзе доступа в интернет, если он имеется, и провайдером открыт доступ к сайту <https://www.skydns.ru> и портам 1253 tcp и udp на адресе

193.58.251.251.

7. На время установки или удаления Агента SkyDNS отключите антивирус.
8. Проверьте, что на вашем компьютере не используется DNS сервер для протокола IPv6. Соответствующая опция DNS в настройках протокола, должна быть выставлена в ручное получение DNS и адрес DNS не должен быть заполнен. Либо произведите отключение протокола IPv6.
9. Проверьте, что на вашем компьютере не включены программы перехватывающие DNS трафик, такие как Avast Internet Security или Avast Premier. Эти программы производят перехват DNS запросов, их шифрацию и нарушают работу нашего фильтра. Если у вас используются такие программы, то необходимо в них выключить соответствующие опции (Secure DNS в Avast), нарушающие работу нашего фильтра.
10. Включите фильтрацию SkyDNS.
11. Если вы используете агент SkyDNS, то запустите графический интерфейс управления агентом. Затем перейдите **Настройки, Общие настройки**, **Соединения интернет. Проверьте, что выбраны все необходимые сетевые соединения.**
12. Отключите расписание на всех профилях (если использовали) и убедитесь, что используете нужный профиль фильтрации.
13. Очистите кэш DNS. Для этого выключите и включите роутер (если используется) и перезагрузите компьютер (мобильное устройство).
14. Убедитесь, что файл hosts (обычно расположен по пути C:\Windows\System32\drivers\etc\hosts) не содержит лишних записей. Для этого откройте его в текстовом редакторе типа **Блокнот** и убедитесь, что все строки либо пустые, либо начинаются со знака # (решетка).
15. В командной строке ОС Windows выполните команду **nslookup raupai.com**. (без указания адреса сервера DNS). Домен raupai.com должен разрешиться в IP-адрес из сети 193.58.251.0/24.
16. На [странице](#) узнайте к какой категории относится какой-либо домен (например, youtube.com). Заблокируйте эту категорию. Подождите 5 минут пока изменения в настройках вступят в действие на наших серверах. В командной строке ОС Windows выполните команду **nslookup youtube.com**. Домен youtube.com должен разрешиться в IP-адрес из сети 193.58.251.0/24. Зайдите на сайт youtube.com и убедитесь, что отображается страница блокировки.
17. Если ваш компьютер находится за прозрачным прокси-сервером (не под вашим управлением), то активируйте опцию **Пустой DNS-ответ** в настройках страницы блокировки в Личном кабинете на сайте www.skydns.ru. В этом случае сайт не будет доступен. Страница блокировки так же отображаться не будет.

---

Revision #3

Created 22 November 2023 12:10:51 by Виктор

Updated 7 February 2024 06:58:18 by Виктор