

FAQ — список частых вопросов

1. Следит ли SkyDNS за моим трафиком?

SkyDNS не является провайдером и не имеет доступа к вашему трафику. Мы не знаем, какие именно странички вы посещаете, так как по протоколу DNS передаются только названия доменов, а не полные ссылки.

Соответственно, мы не желаем и не имеем никакой технической возможности отслеживать такую информацию, как передаваемые на сайты логины и пароли, вашу электронную почту, сообщения в мессенджерах и так далее.

О нашей политике защиты личных данных вы можете узнать из документа [Политика конфиденциальности](#).

2. Зачем нужна регистрация?

Зарегистрировавшись на нашем сайте, вы сможете выбирать категории ресурсов, которые желаете заблокировать, а также вести собственные белые и черные списки доменов.

Работать через SkyDNS можно и без регистрации, но в этом случае мы будем защищать вас только от наиболее опасных сайтов, распространяющих вирусы, а также от фишинговых ресурсов, которые открывают мошенники, чтобы воровать логины и пароли пользователей.

Кроме того, без регистрации могут обойтись те пользователи, которые пользуются нашим сервисом, как обычной DNS-службой. Это может быть актуально в случаях, когда DNS-серверы вашего провайдера или сотового оператора не справляются с нагрузкой, периодически падают или работают нестабильно.

Также в режиме без регистрации для повышения безопасности использования заблокирован доступ к фишинговым и вирусным сайтам.

3. Что делать, если сайты не блокируются?

Для нормальной работы SkyDNS необходимо выполнить два шага.

Во-первых, зарегистрируйтесь на сайте, перейдите на вкладку фильтр, и установите галочки напротив всех категорий, которые необходимо заблокировать.

Во-вторых, если вы пользуетесь операционной системой Windows, то скачайте из личного кабинета и установите программу [SkyDNS Agent](#). Если вы используете другую систему или аппаратный роутер/firewall, то настройте сетевое подключение вашего компьютера или роутера на работу со SkyDNS согласно указаниям [руководства](#).

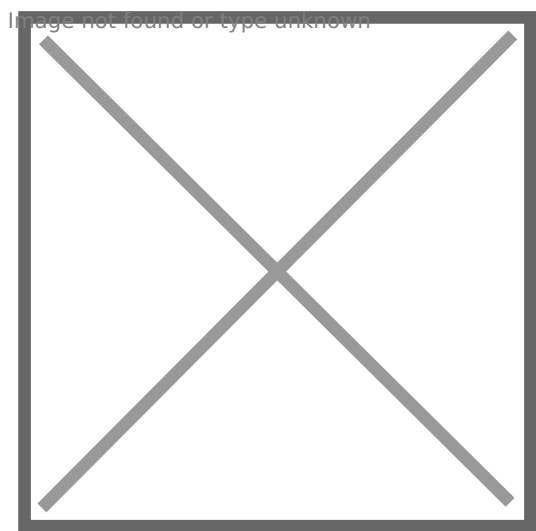
Если вы выполнили оба шага, но фильтрация не работает, обратитесь в [нашу поддержку](#).

Для пользователей, находящихся за прозрачным прокси, фильтрация SkyDNS работать не будет, но мы постараемся устранить эту проблему в будущем.

4. Как отказаться от использования сервиса?

Для того, чтобы полностью исключить влияние SkyDNS на работу в Интернет, необходимо вернуть сетевые настройки вашего компьютера в исходное состояние. Смените адрес DNS-сервера, а также деинсталлируйте SkyDNS Agent, если вы им пользуетесь.

Для смены DNS-сервера откройте диалоговое окно настроек сети согласно [инструкции](#), но вместо адреса наших серверов установите галочку «Получить адрес DNS-сервера автоматически» или впишите настройки предоставленные вам провайдером.



На сайте Microsoft вы можете ознакомиться с [альтернативным описанием](#).

5. Можно ли удалить мой аккаунт из сервиса SkyDNS?

Мы не удаляем аккаунты пользователей. Если вы желаете отказаться от услуг сервиса, смените адрес наших DNS-серверов на адрес вашего провайдера, или другой публичной службы DNS (см. пункт 4).

6. Откуда вы взяли в моем компьютере, я к вам не подключался?

Если вы самостоятельно не регистрировались в нашем сервисе и увидели блокировку каких-либо сайтов нашим сервисом, обратитесь к вашему провайдеру, администратору компании или родителям за разъяснениями и для получения доступа.

Чтобы наш сервис интернет-фильтрации мог работать на вашем компьютере у вас должна быть установлена программа SkyDNS Agent или же сделаны изменения в настройках DNS (на вашем компьютере или роутере). Всё это могут сделать только лица, имеющие соответствующий доступ к этому оборудованию.

7. Снимите запрет с сайта ВКонтакте, Одноклассники и т.п.

Если вы пользуетесь нашей системой дома и являетесь зарегистрированным пользователем, то вы можете самостоятельно настроить правила фильтрации в личном кабинете.

В противном случае вам необходимо обратиться к тому, кто поставил блокировку (провайдер, работодатель, родители).

8. У меня блокируются сайты и категории, другие чем настроены в личном кабинете

Если у вас заблокировался сайт из какой-то другой категории (показывается на странице блокировки), то, скорее всего, вы сделали привязку своего IP адреса как статического в личном кабинете сервиса, но на самом деле ваш IP адрес динамический.

В этом случае вы можете при очередной смене динамического IP адреса, попасть под настройки другого пользователя вашего провайдера, также сделавшего привязку IP адреса как статического. Для исправления снимите привязку статического IP и установите SkyDNS Agent.

9. Я хочу пожаловаться на плохой сайт или неправильную категорию блокируемого сайта

Вы можете сделать это, воспользовавшись [сервисом проверки](#).

10. Могу ли я настроить ваш сервис на роутере?

Да, наш сервис может быть настроен на аппаратном роутере. В большинстве случаев достаточно указать в настройках наш DNS-сервер и сделать привязку статического IP адреса роутера в личном кабинете на сайте.

11. Можно ли сделать разные настройки фильтрации для разных компьютеров в локальной сети?

Если ваши компьютеры работают под ОС Windows, то вы можете установить SkyDNS Agent и выбрать, какой профиль фильтрации использовать на конкретном компьютере. Для всех

прочих компьютеров будет действовать профиль по умолчанию.

12. SkyDNS Agent выдает ошибку идентификации и пишет **токен не доступен**

Обновите агент до последней версии. Если вы используете агента до версии 2.2 и не имеете возможности его обновить, тогда сделайте следующее: войдите в агент - **Настройки** - **Сменить пользователя** (ссылка справа под списком подключений) и нажмите кнопку **Вход**.

13. У меня не работает фильтрация, я пользуюсь услугами провайдера Акадо

Данный провайдер блокирует обращения к сторонним DNS-серверам при использовании внутренних IP-адресов. Более подробно можно посмотреть на сайте [Акадо](#).

Чтобы воспользоваться нашими услугами вам нужно получить [внешний IP](#) у провайдера.

14. Фильтрация то работает, то не работает

Такая ситуация возможна в следующих случаях:

- Вы оставили в настройках DNS вторичный DNS-сервер вашего провайдера. В этом случае часть запросов может обслуживаться DNS-сервером провайдера, который соответственно ничего не фильтрует. Для исправления - удалите все альтернативные DNS-серверы из настроек.
- Ваш компьютер поддерживает IPv6 и настроен на автоматическое получение IPv6-адреса DNS-сервера. В этом случае часть запросов может обслуживаться DNS-сервером, который доступен по IPv6 (т.е. не нашим). Естественно, он ничего не фильтрует. Для исправления в настройках протокола IPv6 (если он включен) вместо "Получить адрес DNS-сервера автоматически" установите "Использовать следующие адреса DNS-серверов", а поля с адресами DNS-серверов оставьте пустыми.
- Вы сделали привязку своего IP адреса как статического в личном кабинете сервиса, но на самом деле ваш IP адрес динамический. В этом случае вы можете при очередной смене динамического IP адреса, попасть под настройки другого пользователя вашего провайдера, также сделавшего привязку IP адреса как статического. Для исправления — снимите привязку статического IP и установите SkyDNS Agent.

15. Добавляю Вконтакте, Youtube, Facebook, skype.com или другой сайт в белый список, но сайт показывается неправильно или программа (например, skype) не работает.

Многие сайты в целях повышения производительности используют несколько разных адресов для загрузки своих данных. Например, [ВКонтакте](#) использует адрес [vk.com](#) для загрузки страниц, а картинки и прочие элементы страницы грузятся с домена [userapi.com](#).

Если вы заблокировали категорию, но хотите разблокировать отдельные такие сайты из этой категории, то необходимо внести в белый список все домены, которые используют эти сайты.

Чтобы найти блокируемые домены на странице выполните действия:

1. Очистите историю (журнал) в браузере (Google Chrome или Firefox), перезапустите браузер.
2. В Google Chrome нажмите клавишу F12, выберите Console, перезагрузите страницу и посмотрите в консоли строки с ошибкой 403 (FORBIDDEN). Аналогично в Firefox - Веб-разработка & Веб-консоль.
3. Добавьте нужные домены в белый список в [личном кабинете](#) на skydns.ru

Ниже приведены примеры для некоторых сайтов, которые используют несколько адресов. Разработчики таких сайтов могут в любое время изменить или добавить служебные адреса, используемые для работы сайтов.

Чтобы разблокировать ВКонтакте полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- vk.com (без www)
- userapi.com
- vk-portal.net
- vk.me
- vkadre.ru
- vkdownloader.net
- vkuser.net
- vkuseraudio.net
- vkuserlive.com
- vkuservideo.net

Чтобы разблокировать YouTube полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- youtube.com (без www)
- googlevideo.com
- wide-youtube.l.google.com
- youtube-nocookie.com
- youtube.googleapis.com
- youtube.l.google.com
- youtubei.googleapis.com
- ytimg.com

- yting.l.google.com

Чтобы разблокировать Skype полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- skype.com (без www)
- azureedge.net
- browser.pipe.aria.microsoft.com
- c-msedge.net
- cloudapp.net
- download.skype.com
- dr.skype-cr.akadns.net
- edgecastdns.net
- get.skype.com
- login.live.com
- messenger.live.com
- mobile.pipe.aria.microsoft.com
- msedge.net
- msftconnecttest.com
- msn.com.akadns.net
- s-msedge.net
- skype-dsn.akadns.net
- skype.net
- skypeassets.com
- skypedata.akadns.net
- trafficmanager.net
- v0cdn.net
- web.skype.com

Чтобы разблокировать WhatsApp полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- whatsapp.com
- whatsapp.net

Чтобы разблокировать Viber полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- viber.com

Чтобы разблокировать Google Drive полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- google.com
- gstatic.com
- googleusercontent.com
- googleapis.com

Чтобы разблокировать Hamachi полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- hamachi.cc
- logmein-gateway.com
- logmein.com

Чтобы разблокировать Zoom полностью, вам нужно добавить в белый список следующие записи:

- zoom.us
- zoom.com

16. Я внес/внесла изменения в настройки фильтрации, но ничего не изменилось.

Изменения в настройках распространяются по серверам SkyDNS в течение нескольких минут. Проверьте через 10-15 минут, что изменения вступили в силу.

Кроме того, если вы ранее заходили на сайты, относительно которых вы меняли настройки, то ответы DNS серверов скорее всего, находятся в кэше браузера, клиента DNS на локальном компьютере, кэширующем DNS (если запущен) на точке доступа/маршрутизаторе/роутере (если используется для выхода в интернет).

Для скорейшего вступления в действие изменения настроек может понадобиться перезапустить браузер. В большинстве случаев этого достаточно.

Если после перезапуска браузера изменений нет, то выполните команду `ipconfig /flushdns` на локальном компьютере, которая очистит кэш клиента DNS Windows.

В еще более редких случаях может понадобиться очистить кэш DNS на точке доступа/маршрутизаторе/роутере (если используется).

17. Я открыл/открыла доступ к сайту, но выдается сообщение вида Доступ всё ещё закрыт.

Сообщение вида **Доступ всё ещё закрыт!** может выдаваться в случае, если на нашем DNS сервере данный сайт для вас разблокирован, но ваш браузер на основании информации в его кэше или кэше какого-либо промежуточного сервера у вас по прежнему обращается к странице блокировки.

Для скорейшего вступления в действие изменения настроек может понадобиться перезапустить браузер. В большинстве случаев этого достаточно.

Если после перезапуска браузера изменений нет, то выполните команду `ipconfig /flushdns` на локальном компьютере, которая очистит кэш клиента DNS Windows.

В еще более редких случаях может понадобиться очистить кэш DNS на точке доступа/маршрутизаторе/роутере (если используется).

У пользователей в организациях такое сообщение может выдаваться в случае, если запросы DNS приходят с одного IP адреса, а HTTP запросы с другого IP адреса, который не добавлен в профиле в личном кабинете. Убедитесь что оба IP адреса привязаны к вашему профилю.

18. После установки агента SkyDNS или при вводе в сетевых настройках адреса DNS сервера SkyDNS 193.58.251.251 пропадает интернет.

Наиболее вероятно, что ваш провайдер блокирует доступ к DNS серверам отличным от своих и адреса сайтов не могут быть разрешены в IP-адреса. В таком случае, при вводе в качестве адреса DNS сервера 8.8.8.8 (DNS сервер Google), скорее всего, будет наблюдаться та же картина.

Вы можете обратиться к вашему провайдеру с просьбой открыть доступ к DNS серверам в интернете или сменить провайдера.

19. Не работает фильтрация при установке агента и замене прописанного после установки DNS 127.0.0.1 на 193.58.251.251 или адрес другого сервера DNS.

При установленном агенте SkyDNS адрес DNS в настройках должен оставаться 127.0.0.1. Если вы изменили адрес на какой-то другой, то верните 127.0.0.1

20. Не работает DNS сервер и агент SkyDNS на одном сервере.

Агент SkyDNS привязывается к порту 53, который используется серверами DNS, на локальном адресе 127.0.0.1 и прописывает этот адрес в качестве адреса DNS сервера в сетевых настройках при установке. Поэтому работа на одном компьютере агента SkyDNS и сервера DNS невозможна. В вашей организации необходимо запускать сервер DNS и агент SkyDNS на разных физических серверах или виртуальных машинах.

21. Работает ли фильтрация SkyDNS с прокси-сервером?

Да, работает.

Для этого необходимо настроить прокси-сервер на использование DNS-сервера SkyDNS с IP адресом 193.58.251.251. Укажите в настройках прокси-сервера DNS-сервер 193.58.251.251. Если прокси-сервер использует системный клиент DNS операционной системы или получает список серверов DNS из настроек ОС, то в сетевых настройках ОС пропишите DNS-сервер SkyDNS с IP адресом 193.58.251.251.

Для SQUID используйте список DNS серверов из ОС или параметр [dns_nameservers](#).

При использовании прокси-сервера запросы к серверам DNS осуществляет прокси-сервер. Для всех пользователей, использующих прокси-сервер, будут применяться единые настройки фильтрации, которые действуют для прокси-сервера.

На ОС Windows также возможно использование агента SkyDNS и прокси-сервера на одном хосте. Для такой конфигурации настройте прокси-сервер на использование DNS 127.0.0.1.

При использовании такого решения не будет отображаться страница блокировки. Вместо страницы блокировки браузер будет показывать, что сайт недоступен.

Невозможна работа на одном хосте агента SkyDNS и DNS сервера, который может идти в составе ПО совместно с прокси-сервером.

22. Работает ли фильтрация SkyDNS с Active Directory?

Да, работает.

Для этого настройте Службу DNS на пересылку запросов внешних DNS-имен на DNS-сервер SkyDNS с IP адресом 193.58.251.251.

23. Как я могу использовать локальные ресурсы моего провайдера невидимые из интернет (например, music.local)?

Если у вашего провайдера используются локальные ресурсы невидимые из интернет (например, music.local), то доступа к ним в настройке по умолчанию не будет.

Для решения этого вопроса у нас есть функция **Алиасов**, когда вы сообщаете нашей системе о подобных ресурсах.

На странице Исключения в личном кабинете необходимо настроить Алиас для такого ресурса, указав имя локального ресурса (music.local) и его IP адрес.

Узнать IP адрес ресурса можно следующим образом:

1. Временно отключите агент - кликните правой клавишей на иконке агента возле часов и выберите **Выключить фильтрацию до перезагрузки**.
2. Нажмите **Пуск** и выполните команду cmd.
3. В открывшемся черном окне напишите nslookup music.local
4. Запишите IP адрес из последней выданной строки с названием Address.
5. В личном кабинете на странице Исключения в подразделе Алиасы укажите имя music.local и записанный IP адрес.
6. Включите фильтрацию в агенте.

После этого локальный ресурс будет вам доступен.

24. Почему в интерфейсе агента и на сайте в личном кабинете отображаются разные настройки фильтрации?

Если настройки фильтрации были изменены на сайте SkyDNS в личном кабинете, то в интерфейсе агента могут отображаться не актуальные настройки. В течение часа в агенте SkyDNS станут отображаться те же настройки, что и в личном кабинете на сайте SkyDNS.

25. Я включаю блокировку социальных сетей, но vk.com остается доступен.

Это может быть вызвано теми же причинами, что и пункт 14.

26. Я подключаюсь через провайдера Yota и включаю фильтрацию SkyDNS на роутере Zyxel Keenetic или использую агент SkyDNS, но фильтрация не работает.

У нас имеется информация по данным обращений пользователей Yota, что Yota модифицирует запросы DNS и очищает дополнительную секцию в запросе DNS, в которой находится идентификационный токен. В результате наш сервер не имеет данных для того, чтобы применить ваши настройки фильтрации при ответе на запрос DNS. Вы можете использовать сервис SkyDNS с привязкой статического IP-адреса или имени хоста и использования одного из сервисов динамического DNS как описано в [этом примере](#).

27. В нашей организации используется кэширующий DNS bind9, который разрешает домены через сервера SkyDNS. Некоторые домены оказываются заблокированными, хотя находятся в разрешенных категориях или в белом списке.

В используемой Вами схеме нужно учитывать следующие особенности:

1. Ответы нашего сервера DNS кеширует ваш DNS. Для очистки кэша bind9 можно воспользоваться командой "rndc flush". После этого в логах bind9 должны появиться записи "received control channel command 'flush'" и "flushing caches in all views succeeded".
2. Когда bind9 (ваш DNS) в ответ на запрос получает запись CNAME (в ответе также содержится IP-адреса, в которые разрешился домен), то он на IP-адреса в ответе не смотрит и пытается самостоятельно разрешить каноническое имя в IP-адреса. Если каноническое имя не находится в разрешенных, то оно разрешается в IP-адрес страницы блокировки.

Подробнее по второму пункту на примере.

Имеем запись

| | | |
|------------------|-------|------------------|
| bar.example.com. | CNAME | foo.example.com. |
|------------------|-------|------------------|

Слева записан алиас. Справа - каноническое имя.

Клиент запрашивает **bar.example.com**, в ответ получает **foo.example.com** и IP-адреса, в которые разрешается **foo.example.com**. Но bind9 в таком случае на IP-адреса не смотрит и пытается разрешить **foo.example.com**, делая еще один запрос. Если **bar.example.com** находится в разрешенных сервере, а **foo.example.com** находится в заблокированных, то bind9 получит от нашего сервера в ответ адрес страницы блокировки и вернет его конечному клиенту.

Хотя, если бы конечный клиент запрашивал **bar.example.com** у нашего сервера напрямую, а не у кеширующего bind9, то получил бы в ответ действительный IP-адрес **bar.example.com**.

Учитывая, что домены принадлежащие Яндекс, Google, Microsoft и другим глобальным организациям часто разрешаются в CNAME, которые часто входят в CDN (content delivery network), то нужно добавлять в белый список не только алиасы, но и канонические имена.

28. Вместо персональной страницы блокировки отображается стандартная страница блокировки с сообщением вида **Доступ всё ещё закрыт!.**

Это может быть вызвано теми же причинами, что и пункт 17.

29. При использовании фильтрации SkyDNS на роутере Zyxel Keenetic применяется не тот профиль фильтрации, который выбран для устройства в локальной сети.

Убедитесь, что на роутере Zyxel Keenetic установлена последняя версия прошивки.

Убедитесь, что устройство подключено к роутеру Zyxel Keenetic напрямую, а не через какой-либо маршрутизатор.

Убедитесь, что устройство использует только одно подключение к роутеру, а не подключено, например, через проводное подключение и через Wi-Fi к роутеру Zyxel Keenetic.

Убедитесь, что в вашей локальной сети не используется прокси-сервер, кэширующий DNS или Active Directory, т.к. в этом случае запросы DNS на роутер Zyxel Keenetic приходят с MAC-адреса используемого сервера и применяется профиль фильтрации, назначенный серверу.

30. При блокировке доступа к, например, Youtube, доступ через браузер блокируется, а через приложение Youtube доступен.

Для блокировки доступа необходимо очистить кэш DNS и перезапустить приложение, через которое осуществляется доступ. На планшетах, телефонах или в ОС Windows 8 приложения могут не закрываться, а сворачиваться и оставаться в памяти. Для очистки кэша DNS и закрытия приложения перезагрузите устройство.

31. Как заблокировать Skype?

Клиент Skype при первом удачном подключении скачивает список IP-адресов супернод и в дальнейшем подключается к ним даже если не может разрешить имя домена в IP.

Заблокируйте категорию **Чаты и мессенджеры**. Попробуйте удалить каталог Skype в папке AppData/Roaming каждого профиля пользователя на каждом компьютере и очистить кэш DNS командой `ipconfig /flushdns`.

Revision #12

Created 22 November 2023 08:26:12 by Виктор

Updated 6 December 2023 06:02:43 by Виктор