

Technická specifikace služby CITY Home společnosti OVANET a.s.

Vážený Účastníku,

na základě Vaší žádosti Vás nyní navštívil technik společnosti OVANET a.s., který prokázal svoji totožnost zaměstnaneckým průkazem společnosti.

Nyní provede několik úkonů, jejichž cílem je Vaše spolehlivé připojení ke službám společnosti OVANET a.s.

- 1) Změří kvalitu signálu. Měřením ověří:
 - zda je v dostupné vzdálenosti náš přístupový bod,
 - zda úroveň a kvalita vyzařovaného signálu je vyhovující pro spolehlivé poskytování služby,
 - navrhne vhodný typ a umístění antény,
 - současně navrhne vedení kabeláže od antény k Vašemu počítači. V ceně instalačního balíčku je kabeláž o délce do 20m.
- 2) Pokud je úroveň a kvalita signálu pro bezdrátové připojení pomocí technologie Wi-Fi v pásmu 5,8 GHz dostatečná, je zajištěna přímá viditelnost a budova umožňuje instalaci zařízení, provede technik ve spolupráci s Vámi instalaci zařízení. Tyto práce trvají v průměru jednu hodinu.
Pokud neexistuje přímá viditelnost na některý z již instalovaných přístupových bodů, je možné kontaktovat naše obchodní oddělení a konzultovat vzniklou situaci s možností vytvoření nového přístupového bodu v přílehlé lokalitě.
- 3) Po provedení měření, případně instalace zařízení, zajistí technik ve spolupráci s Vámi vyplnění nezbytných dokumentů:
 - vyplnění a podpis pracovního výkazu,
 - v případě připojení vyplnění a podpis dvou kopií námi již podepsaných smluv s tím, že jedna kopie zůstane Vám a druhou vezme technik sebou,
 - technik od Vás vybere částku za zřízení služby a první platbu, na které vystaví pokladní lístek. Daňový doklad budete mít možnost si vytisknout z klientského systému.
- 4) Do 24 hodin Vám bude aktivován tzv. Klientský účet na stránkách <https://klient.ovanet.cz>, kde se dozvíte Váš variabilní symbol a číslo účtu pro platbu. Současně do 1 týdne zde nalezne informace o zaplacených částkách a daňové doklady k vytištění.
- 5) Následně již stačí pravidelně platit poplatek za poskytované služby, a to nejpozději k poslednímu dni předcházejícího měsíce.

Základní nastavení služby:

Přihlášení do Klientského účtu provedete na stránce <https://klient.ovanet.cz>. Pro přihlášení je nutné provést aktualizaci nastavení hesla pomocí PIN, který Vám přijde v aktivačním emailu na Vámi uvedenou emailovou adresu ve smlouvě, po vytvoření karty zákazníka. Pomocí přihlašovacího jména a PINu si zadáte vlastní heslo, díky kterému budete spravovat svůj klientský účet. Pro případ zapomenutého hesla, je při prvním přihlášení nutné nastavit tzv. návodnou otázku.

V případě, že ve smlouvě emailový kontakt neuvádíte, přihlašovací jméno a aktivační PIN Vám bude doručen do 24 hodin od aktivace služby technikem dle Vámi zvoleného způsobu (SMS, poštou, aj.).

Číslo bankovního účtu pro zasílání plateb za služby - **117140613/0300**.

Variabilní symbol zjistíte po přihlášení do Klientského účtu nebo Vám jej sdělí pracovníci helpdesku.

Primární (hlavní) DNS: 81.91.208.2

Sekundární (druhý) DNS: 81.91.209.2

SMTP server (odesílání pošty): smtp.ovanet.cz

Co udělat předtím, než budu kontaktovat Helpdesk

Co dělat v případě, když mi nefunguje Internet?

- Zkusit zavřít všechna okna prohlížeče internetu, vypnout ho a otestovat jinou stránku.
- Zkontrolovat nastavení firewallu, zdali není zablokován přístup k Internetu nebo nejsou nastavena jiná omezení síťového provozu.
- Spustit antivirový program a zjistit, zdali není počítač zavirovaný.
- Spustit program na detekci spyware, adware, apod., a otestovat počítač, zdali není infikován jiným škodlivým kódem.
- Restartovat počítač.
- Na cca 2 minuty vypnout napájení přijímacího zařízení (kabel vedoucí z antény).
- Pomocí příkazu „Ping“ ověřit dostupnost připojení na přijímací zařízení, případně sítě Internet. (Kliknete na tlačítko "Start" dále pak na "Spustit". Do pole "Otevřít" napište příkaz "cmd" a klikněte na "OK". Otevře se Vám černé okno, do kterého napíšete "ping 81.91.209.2" a stisknete Enter. Tímto způsobem ověříte dostupnost sítě Internet.
- V případě, že internet stále nefunguje, kontaktujte Helpdesk společnosti OVANET a.s.

Co dělat, když je Internet pomalý?

- Spustit antivirový program a zjistit, zdali není počítač zavirovaný.
- Spustit program na detekci spyware, adware, apod., a otestovat počítač, zdali není infikován jiným škodlivým kódem.
- Ukončit všechny P2P aplikace jako např. DC++, Bittorent apod. Programy je nutné ukončit zcela, nestačí jen minimalizovat do systémové lišty.
- Zkontrolovat, zda ve Windows neprobíhají např. automatické aktualizace nebo jestli jiná aplikace příliš nezatěžuje celý počítač.
- Restartovat počítač.
- V případě, že je Internet stále pomalý, kontaktujte Helpdesk společnosti OVANET a.s.

Co udělat, když mi nefunguje e-mail?

- Nejprve otestovat, zdali funguje Internet. Například otevřením internetového prohlížeče a zobrazením některých www stránek.
- Pokud nejdou přijímat e-maily, pravděpodobně může být chyba v nastavení Vašeho e-mailového klienta nebo může být poštovní server s Vaším účtem nedostupný.
- Pokud nejdou pouze odesílat e-maily, zkontrolujte, zdali máte správně nastaven SMTP server na "smtp.ovanet.cz".

V případě jakýchkoli potíží s připojením je Vám k dispozici Helpdesk společnosti OVANET a.s. V zájmu zrychlení Vaší identifikace si před zavoláním připravte následující informace:

- a) jméno účastníka, na kterého je služba poskytována,
- b) jméno a telefonní kontakt ohlašovatele,
- c) identifikace místa neposkytnutí služby,
- d) orientační rozsah závady.

Pracovní doba:	Pondělí až Pátek; 07:30 – 16:00 hod.
Mimopracovní doba:	záznamové zařízení
Telefon:	+420 555 135 190, +420 731 621 081
E-mail:	helpdesk@ovanet.cz
WWW stránky:	http://helpdesk.ovanet.cz

Není Wi-Fi zdraví škodlivé? Je to bezpečné?

Na všechna zařízení provozovaná na základě generální licence GL 12/R/2000 existují přesně definované specifické požadavky. Po splnění všech těchto požadavků je vydáno tzv. Prohlášení o shodě. Kromě požadavků Generální licence rovněž splňují tyto zařízení požadavky pro rádiové parametry dle normy ČSN ETSI EN 300 328 z června 2002, požadavky EMC dle normy ČSN ETSI EN 301 489-17 z dubna 2001 a požadavky na elektrickou bezpečnost dle normy ČSN EN 60950 z dubna 2003.

Jednoduše řečeno, protože WLAN 2,4 GHz pracuje do 0,1 wattu a WLAN 5,8 GHz při venkovním využití do 1 wattu (mobilní telefony produkují až 3 wattu a mikrovlnné trouby až stovky wattů), nachází se uživatel bezdrátového internetu pravděpodobně ve větším ohrožení při telefonování či ohřívání si jídla. (Další podrobnosti naleznete přímo na stránkách ČTÚ).

Jaká je maximální vzdálenost mezi přístupovým bodem a uživatelem?

Teoretická vzdálenost, na kterou by mělo připojení jít realizovat je asi do 1200 m od bezdrátového přístupového bodu. Ovšem toto je jen teoretická hodnota a vlivem prostředí (rušení, počasí, členitost terénu) se může lišit.

Přímou viditelnost mám jen "částečně". Bydlím asi 1 km od přístupového bodu, ale v polovině vzdálenosti se nachází park s vysokými stromy, anténu přístupového bodu vidím mezi větvemi. Co se stane, jestliže se stromy rozrostou a výhled znemožní?

Pokud nyní probíhá datový přenos bez potíží a větve Vás signál neruší, dá se předpokládat, že tomu tak nebude stále. Nikdo nemůže zaručit, že spojení zůstane stabilní. Technologie Wi-Fi pro svůj přenos vyžaduje přímou viditelnost mezi přístupovým bodem a klientem. Jakákoliv překážka mezi vysílající a přijímající anténou způsobuje snížení kvality připojení.