

KTKnet - Základní informace

Vážení uživatelé KTKnet,

sepsáním Smlouvy na poskytování připojení do sítě Internet a KTKnet se dostáváte do situace, kdy je třeba zakoupený modem a související zařízení uvést do běžného užívání. Tento návod by Vás měl seznámit se základními informacemi potřebnými pro zapojení modemu a konfiguraci počítače.

Dovoluujeme si Vás upozornit, než zahájíte instalaci, že nastavení počítače nebo domácího routeru nemusí být v některých případech jednoduché. Pokud si nejste zcela jisti svými počítačovými znalostmi v oblasti instalace nového hardware a síťových nastavení, svěřte raději následující kroky odborníkovi. Vyhnete se tak zbytečným problémům.

Informace potřebné pro nastavení počítače a jednotlivých služeb najdete na listu s nadpisem Konfigurační list, který jste obdrželi při podpisu smlouvy. Další informace a údaje jsou k dispozici na www.ktknet.cz.

Aktivace modemu

Modem propojte pomocí přiloženého koaxiálního kabelu s televizní zásuvkou. Pro připojení modemu je určena zdířka se závitem, kabel v potřebné délce můžete zakoupit na Kontaktním místě KTK. V žádném případě nepoužívejte staré koaxiální kabely s jednoduchým stíněním nebo jakékoliv nahračky. Mohlo by docházet k rušení přenosu a snížení kvality Vašeho připojení.

Zaregistrování modemu do centrálního serveru kabelové televize je provedeno informačním systémem nejpozději do 48 hodin od podpisu smlouvy (předání konfiguračních parametrů).

Po propojení modemu se zásuvkou kabelové televize připojte modem do zásuvky 230V. Modem začne vyhledávat připojení na centrální server – probíhá Aktivace modemu. Tento krok trvá od cca 10 minut do několika hodin (v nejnepříznivějším případě i 24 hodin). Po celou dobu, kdy probíhá Aktivace modemu, musí být modem připojen bez přerušení do TV zásuvky a napájení (230V).

Vlastní napojení modemu na centrální server poznáte podle toho, že kontrolka Online začne trvale svítit. Pokud nedojde k napojení modemu ve výše uvedeném čase, zkontrolujte propojení modemu se zásuvkou kabelové televize a proveďte reset modemu dle níže popsaného postupu.

Základní popis modemu



Modem Arris

Kontrolky **Power a Online** v provozním stavu *nepřerušovaně svítí*,

Další postup dle svitu kontrolky na modemu:

- trvale svítí Online a Power – postupujte dále v připojení počítače nebo domácího routeru
- nesvítí, blikají odlišně, atp. – modem je nepřipojen na server kabelové televize, proveďte reset

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je výše uvedeno, proveďte reset modemu:

1. Modem je připojen do zásuvky 230 V a do zásuvky kabelové televize.
2. Na zadní straně modemu je systémové tlačítko pod plastovým krytem přístroje. Přes otvor je stlačte nekovovým předmětem a podržte 10 vteřin.
3. Proběhne reset modemu a ten se začne napojovat na hlavní server kabelové televize.
4. V případě, že u modemu neproběhne Aktivace do 2 hodin ani v tomto případě, kontaktujte nás na Hot-line.

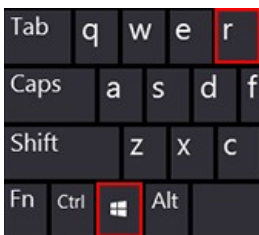
Připojení počítače k modemu a konfigurace počítače

Modem připojte pomocí přiloženého UTP kabelu na síťovou kartu počítače nebo do WAN zdířky domácího routeru. Po zapnutí počítače (routeru) je připojení do internetu funkční za několik minut (v případě, že již proběhla aktivace modemu). Toto platí, pokud máte přidělenou jednu IP adresu. Na počítači v Připojení k místní síti ponechte nastaveno automatické přidělení IP adresy a adresy DNS serveru.

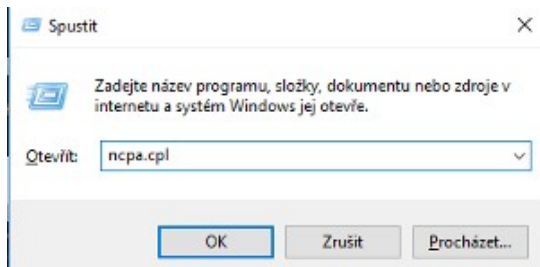
Pouze v případě, že máte přiděleno více IP adres nebo neproběhne úspěšně automatické získání IP adresy, nastavte na počítači v Připojení k místní síti IP adresu, kterou právě chcete používat.

Nastavení IP adresy v počítači

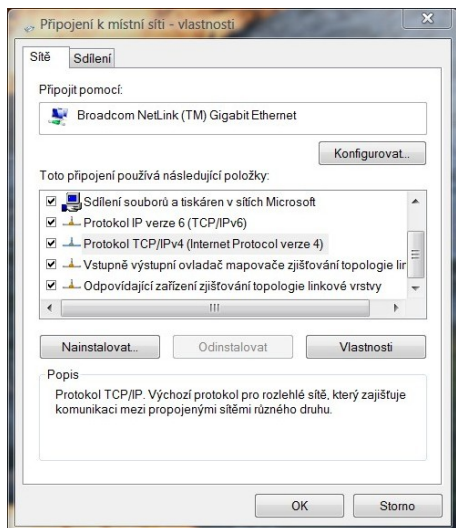
Stiskněte současně klávesy WIN+R:



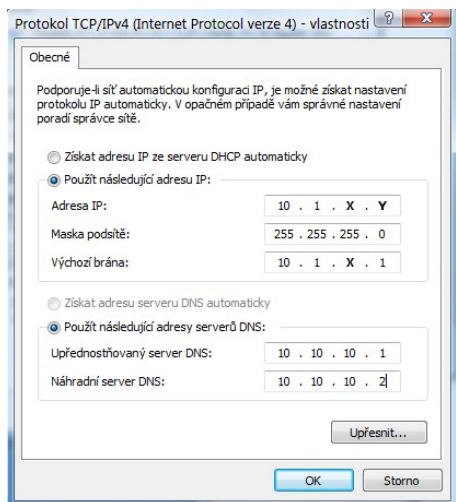
Do řádku napiště ncpa.cpl a stiskněte Enter:



Tímto otevřete seznam síťových adaptérů na Vašem počítači. Klikněte 2x na Připojení k místní síti (připojení může být více), dále tlačítko Vlastnosti. Otevře se okno pro nastavení parametrů místní sítě. Klikněte 2x na Protokol TCP/IPv4 (Internet protocol verze 4).



Klikněte na volbu Použít následující adresu IP a vložte Adresu IP, Masku podsítě a Výchozí bránu. Dále klikněte na volbu Použít následující adresy serverů DNS a zadejte Upřednostňovaný server DNS a Náhradní server DNS. Potřebné údaje najdete na zvláštním listu s nadpisem Konfigurační list, který jste obdrželi při zakoupení modemu, hodnoty pro Vaše připojení jsou uvedeny v tabulce s nadpisem Nastavení protokolu TCP/IP pro váš počítač. Po vyplnění klikněte na tlačítko OK.



Nejčastější dotazy

Zapojil jsem za modem jiný počítač a nefunguje připojení do internetu. Jak funguje automatické přidělení IP?

Pokud za modem připojíte jiný počítač, např. pracovní místo domácího, je nutné modem na několik sekund vypnout z napájení. Jestliže je na počítači použito automatické přidělení IP adresy, tak po výměně počítače za modemem a opětovném zapnutí modemu trvá několik minut, než nově připojený počítač obdrží IP adresu.

Kde najdu aktuální informace týkající se sítě KTKnet?

Informace, novinky, plánované výpadky, Otázky a odpovědi - to vše najdete na www.ktknet.cz.

Co se stane když si nastavím neoprávněně libovolnou pevnou IP adresu a co to pro mě znamená?

Neoprávněné užívání IP adresového prostoru Provozovatele znamená nastavení IP adresy jiné, než která Vám byla přidělena poskytovatelem na základě služby, kterou užíváte.

Poskytovatel v tomto případě provede nápravu tím, že provede Deaktivaci kabelového modemu (Koncového zařízení) Uživateli s neoprávněně nastavenou IP adresou, z důvodu porušení smluvních podmínek, případně vypoví Smlouvu.

Provozovatel mne upozornil na zavirovaný počítač.

Váš počítač je s největší pravděpodobností napaden počítačovým virem a tento vir se snaží napadnout další počítače v síti. V zájmu ochrany uživatelů Vás poskytovatel upozornil na nutnost zjednatí nápravy. Doporučujeme použití antivirového programu, některé programy jsou poskytovány zdarma pro domácí využití.

Mám nainstalovaný firewall, proxy nebo jiný program a nemůžu se připojit....

Před instalací jakýchkoliv síťových programů se řádně seznamte s jejich obsluhou a nastavením. U některých programů si špatným nastavením můžete zablokovat přístup na síť Internet nebo znemožnit odesílání elektronické pošty.

Konfigurace vnitřní sítě a připojení více počítačů.

Uživatel si takovou konfiguraci zajišťuje sám a není v časových možnostech pracovníků technické podpory ani instalačních a servisních techniků, aby zákazníka školili v nastavení vnitřní sítě. Rádi Vám však doporučíme možnosti, jak si s tím poradit.

Nejde mi odesílat nebo přijímat elektronická pošta, ale internet funguje.

Zde je potřeba rozlišovat, zda-li Vám nefunguje odesílání nebo příjem pošty. Zdánlivě se jedná o dvě podobné nicméně odlišné služby. U odesílání pošty, server smtp, si zkontrolujte nastavení našeho smtp serveru. Další možnost je, že jste byl poskytovatelem zařazen do seznamu jako tzv. spammer a odesílání pošty Vám bylo z tohoto důvodu zablokováno. V tomto případě kontaktujete pracovníky Hot-line.

U příchozí pošty (hovoříme zde o poštovním účtu jméno@ktknet.cz), si zkontrolujte nastavení Vašeho poštovního klienta, zejména: e-mail. adresu, jméno uživatele, heslo, adresu POP3 serveru. V případě nastavení poštovních účtů jiných poskytovatelů tzv. free mailových schránek se obraťte na příslušnou technickou podporu poskytovatele, který tuto službu poskytuje.

Jak se dostanu k elektronické poště prostřednictvím www?

WWW rozhraní pro poštu je k dispozici na adrese <http://mail.ktknet.cz>. Po otevření vložíte své uživatelské jméno a heslo, které najdete mezi konfiguračními parametry, jež jste obdrželi při podpisu smlouvy. Dostanete se ke své elektronické poště na serveru KTKnet.

Servisní zásah technika.

V případě, že pracovník Hot-line usoudí, že je závada na straně provozovatele, pošle k Vám technika, který sjedná nápravu - tento servis je bezplatný. Předmětem zásahu servisního technika je kontrola rozvodů kabelové televize a správné připojení modemu. Jakékoliv další úkony jako nastavení počítače, instalaci software jsou však již záležitostí jiného odborníka.

V jakém časovém termínu mě technik může navštívit?

Technická podpora se snaží uživatelům maximálně vyhovět. Výjezdy servisních techniků k uživatelům se však řídí podle dopředu plánovaného časového harmonogramu. Servisní zásahy se jinak řídí platnými smluvními podmínkami.

Co se na Hot-line dozvíte?

- informace o stavu Vašeho zákaznického účtu, platby, atp.
- informace o TV nabídce a servisu.

Pracovníci Hot-line Vám poskytnou informace k řešení základních otázek spojených se službou KTKnet. Navrhnu Vám možnosti při odstraňování problémů, sdělí základní technické informace, zajistí výjezd technika, monitorují aktuální situaci na síti a informují uživatele, odpovídají na Vaše e-maily. Neočekávejte, že Vás Hot-line vyškolí po telefonu pro práci s počítačem a Internetem, ani s Vámi nemohou vést několikaminutové diskuse o možnosti konfigurace Vašeho počítače. Pracovníci Hot-line neprovádí fyzicky servisní zásahy u zákazníků, ani není možno si s nimi sjednat osobní konzultaci na kontaktním místě (zákaznickém centru).

Nefunkční TV a Internet:

V případě, že nefunguje ani TV nabídka nebo je signál velmi nekvalitní, kontaktujte rovnou zákaznické centrum (kontaktní místo), kde Vám mohou zajistit servis na televizi (v případě, že máte placenou TV nabídku), nebo Vám poskytnou informace o výpadku.

Jaké náležitosti si připravit než zavolám na Hot-line?

v případě závady volejte od modemu a počítače číslo zákaznického účtu (viz. smlouva, variabilní symbol na složence) popř. jméno a adresu na koho je smlouva sepsána, podrobný popis problému, jaký používáte operační systém, které kroky jste již podnikli, MAC adresu modemu dle příručky (viz. FAQ).

Na co si dát pozor a co není na síti dovoleno

Pravidla užívání služby KTKnet jsou definována smluvními podmínkami a smlouvou. Doporučujeme si je řádně prostudovat. Zde uvádíme několik příkladů čeho se vyvarovat, abyste nezpůsobili problémy sobě ani ostatním uživatelům.

- neoprávněné užívání IP adresového prostoru poskytovatele, (nastavení pevné IP adresy) (viz. www.ktknet.cz/otazky)
- open relay mail server (pozor při používání programů např. WinRoute, WinProxy, aj.)
- hromadné rozesílání nevyžádané pošty, SMS (spam, mail bomb)
- rozšiřování počítačových virů (záměrně i nevědomě)
- pokus o nedovolený přístup do počítače jiného uživatele sítě Internet nebo správce datové sítě poskytovatele
- snahy o přetížení systémů datové sítě poskytovatele nebo systémů třetích osob (tzv. DoS útok, atp.)
- spouštění aplikací narušujících chod datové sítě provozovatele (nelegální DHCP, atp.)

Děkujeme, že jste věnovali pozornost Základním informacím a doufáme, že jsme Vám pomohli vyřešit některé z potíží nebo objasnit užívané pojmy.

Kontakty:

Kabelová televize Kopřivnice, [s.r.o.](http://www.ktknet.cz)

Kontaktní místo (zákaznické centrum): tel. 595 179 130, Obránců míru 1049, 742 21 Kopřivnice

INTERNET KTKnet: **Technická podpora (Hot-line):** 556 821 076, e-mail: www.ktknet.cz/technicke-dotazy

Důležitá upozornění uživatelům KTKnet

1. Užívání e-mailové schránky KTKnet

V souvislosti s občasným prováděním změn, úprav a rozšířením sítě KTKnet, které jste také uživatelem, si Vás dovoluujeme upozornit, že máte zřízený u naší firmy e-mail ve tvaru uzivatel@ktknet.cz.

Tento e-mail, jež poskytujeme našim klientům v rámci uzavřených služeb, slouží nejen pro Vaši osobní potřebu, ale také pro předávání informací provozovatele sítě KTKnet jejím uživatelům. Pokud tento e-mail nepoužíváte, doporučujeme Vám tuto schránku pravidelně „vybírat“ nebo požádejte na admin@ktknet.cz o přesměrování, případně si přesměrování nastavíte sami pomocí webového rozhraní pro poštu na adrese <http://mail.ktknet.cz>.

Správce sítě KTKnet používá dle Smluvních podmínek tuto schránku pro provozní sdělení. S připravovanými úpravami na síti a zejména odpojováním uživatelů, jejichž počítač je zavírován, doporučujeme, abyste Vás e-mail na KTKnet začal sledovat. Vyhnete se tak zbytečným komplikacím způsobenými neinformovaností.

2. Monitoring sítě KTKnet

Vážený kliente, připojením na síť KTKnet prostřednictvím kabelového modemu se stáváte její součástí nejen pro datové přenosy. Modem připojený do televizní zásuvky generuje pro naše centrální servery servisní informace, podle kterých jsme schopni monitorovat kvalitu Vašeho připojení.

Dovolujeme si Vás požádat, abyste pokud možno, nevyvíjali napájení modemu a umožnili tak jeho trvalý monitoring. Uspadněte tímto identifikaci případné poruchy na Vašem připojení.

Kabelová televize Kopřivnice, s.r.o.