

upc

# vysokorychlostní internet příručka





## Úvod

Vážení uživatelé vysokorychlostního internetu od UPC,

dostává se Vám do ruky **Příručka uživatele**, ve které se Vám snažíme pomoci při řešení možných problémů a odpovědět na Vaše případné otázky. V příručce naleznete mnoho užitečných informací, které Vám pomohou, aniž byste museli kontaktovat operátory na lince technické podpory internetu (Helpdesk).

Linka technické podpory nabízí pomoc všem klientům UPC vysokorychlostního internetu při řešení nečekaných událostí a problémů, se kterými se mohou setkat při užívání internetového připojení poskytovaného naší firmou.

Dříve než se s problémem obrátíte na Linku technické podpory, **prostudujte si prosím pečlivě** tuto příručku. Nejprve vyzkoušejte možnosti nápravy, které jsou v příručce náležitě popsány. Pokud se Vám problém nepodaří vyřešit, obraťte se na náš Helpdesk. Připravte si, prosím, dopředu všechny potřebné náležitosti a informace, které bude po Vás operátor požadovat. **Vyhnete se tak případnému čekání na lince, a tím ušetříte svůj čas i peníze.** Seznam potřebných údajů naleznete v této brožuře.

Linka technické podpory může také sloužit jako zdroj potřebných informací a technických parametrů vysokorychlostního internetu UPC pro potenciální zákazníky.

Na závěr nám dovoluňte Vám poděkovat, že jste se rozhodli pro internetové připojení od UPC, a věříme, že budete s našimi službami spokojeni. Přejeme Vám mnoho příjemných chvil strávených se službou UPC vysokorychlostní internet.

Vaše technická podpora  
(Helpdesk)





# Obsah

<b>I. Základní informace .....</b>	<b>str. 3-4</b>
<b>II. Modemy .....</b>	<b>str. 5-9</b>
Motorola - SB5100, SB5101, SBV6120	
Scientific Atlanta - WebSTAR EPX2203, EPC2203	
<b>III. Kontrola nastavení protokolu TCP/IP .....</b>	<b>str. 10-19</b>
- kontrola IP adresy (uvolnění, obnovení)	
Windows 2000, NT, XP, Vista, Windows 7	
Mac OS9, Mac OSX	
- nastavení sítě a protokolu TCP/IP	
Windows 95, 98(SE), ME, NT, 2000, XP,	
Windows Vista a Windows 7	
<b>IV. Nastavení a prohlížeče (MS Internet Explorer) .....</b>	<b>str. 20</b>
<b>V. Nastavení pošty (Outlook Express) .....</b>	<b>str. 21-23</b>
<b>VI. Zabezpečení .....</b>	<b>str. 24-26</b>
<b>VII. FAQ, otázky, odpovědi .....</b>	<b>str. 27-29</b>
<b>VIII. Možnosti úhrady plateb .....</b>	<b>str. 30-33</b>
<b>IX. Kontakty .....</b>	<b>str. 34</b>





# I. Základní informace

## Co byste měli vědět

### Telefonická podpora

Pracovníky Helpdesku můžete kontaktovat na telefonu (viz kontakty) nebo pomocí kontaktního formuláře, který naleznete na adrese [www.upc.cz/klpoz/cz/](http://www.upc.cz/klpoz/cz/).

Rádi Vám zodpovědí Vaše dotazy týkající se služby UPC vysokorychlostní internet.

### Servisní zásah technika

V případě, že pracovník Helpdesku usoudí, že je závada na straně poskytovatele, pošle k Vám technika, který zjedná nápravu - tento servis je bezplatný. Jestliže je však závada na straně uživatele (tzn. chyby operačního systému nebo softwaru, hardwaru, poškození zařízení uživatelem atp.), upozorní Vás pracovník na možnost placeného servisního výjezdu (viz smluvní podmínky a platný ceník).

### V jakém časovém termínu mě technik může navštívit?

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

### Co se na Helpdesku nedozvíte?

Informace o stavu Vašeho klientského účtu, platby, informace o TV nabídce a servisu, dostupné na [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Výše uvedené informace se dozvíte na telefonním čísle Klientského centra (viz kontakty). Pracovníci Helpdesku Vám poskytnou odpovědi k řešení základních otázek spojených se službou UPC vysokorychlostní internet. Navrhnou Vám možnosti při odstraňování problémů, sdělí základní technické informace, zajistí výjezd technika, monitorují aktuální situaci na síti, odpovídají na Vaše e-mailové dotazy. Neočekávejte ovšem, že Vás operátoři po telefonu naučí pracovat s počítačem a internetem nebo že s Vámi povedou několikaminutové diskuse o možnostech konfigurace Vašeho počítače. Pracovníci Helpdesku neprovádějí fyzicky servisní zásahy u klientů a také s nimi není možné sjednat osobní konzultaci v Klientském centru.





### **Nefunkční TV a internet**

V případě, že Vám nefunguje TV nabídka nebo je signál velmi nekvalitní, kontaktujte přímo Klientské centrum, kde Vám pomohou zajistit servis na televizi (v případě, že máte placenou TV nabídku) a internet nebo Vám poskytnou informace o výpadku.

### **Jaké náležitosti si připravit, než zavolám na Helpdesk?**

V případě závady volejte od modemu a počítače, připravte si číslo svého klientského účtu (viz smlouva nebo variabilní symbol na složence), popř. jméno a adresu osoby, na kterou je smlouva sepsána, podrobný popis problému a jaký používáte operační systém. Pracovníkovi Helpdesku také sdělte, jaké kroky jste již podnikl(a) podle této příručky, a také MAC adresu modemu (viz FAQ).

### **Na co si dát pozor a co není na síti dovoleno?**

Pravidla užívání vysokorychlostního internetu od UPC jsou definována smluvními podmínkami, doporučujeme si je řádně prostudovat. Zde uvádíme několik příkladů, čeho se vyvarovat, abyste nezpůsobil(a) problémy sobě ani ostatním uživatelům:

- **neoprávněné užívání IP adresového prostoru poskytovatele (nastavení pevné IP adresy)** (viz FAQ)
- **open relay mail server - pozor při používání programů, např. WinRoute, WinProxy atp.!** (viz FAQ)
- **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** (hacking, cracking)
- **snaha o přetížení systémů datové sítě poskytovatele nebo systémů třetích osob** (tzv. DoS útok atp.)
- **spouštění aplikací narušujících chod datové sítě poskytovatele** (nelegální DHCP atp.)





## II. Modemy

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

1. Odpojte napájecí kabel modemu z elektrické sítě na cca 10 sekund.

2. Připojte modem a vyčkejte, než se zaregistruje (cca do 3 minut).

**Zkontrolujte, jak kontrolky na modemu svítí:**

**a) správně - vyzkoušejte, zda připojení funguje či nefunguje**

prověřte nastavení:

- TCP/IP, viz str. 10-19

- internetového prohlížeče, viz str. 20

**b) nesvítí, blikají odlišně atp.**

- zkontrolujte dotažení koncovek koaxiálního kabelu,  
který spojuje modem s účastnickou zásuvkou

- opakujte restart modemu odpojením od napájení

**V případě neúspěchu kontaktujte pracovníky Helpdesku.**





## Motorola SurfBoard 5100, 5101

<http://broadband.motorola.com/consumers/products/sb5100/>



**Power** - označuje zdroj el. energie, v provozu musí trvale svítit.

**Receive** - modem našel přijímací kanál, trvale svítí.

**Send** - modem našel vysílací kanál, trvale svítí.

**Online** - modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí.

**Activity** - kontrolka indikuje přenos dat v síti UPC, nepravidelně bliká.

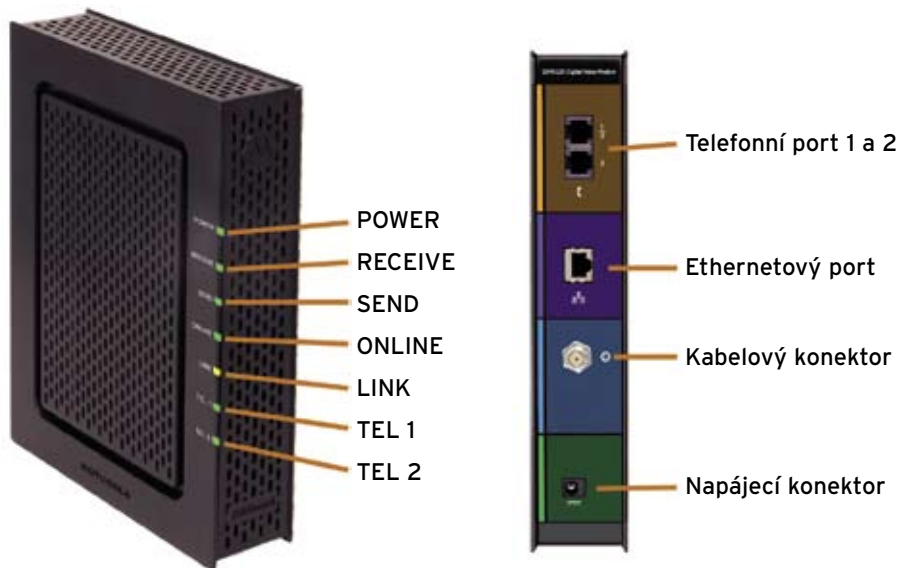
V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše na obrázku, proveďte reset modemu (postup je popsán na straně 5).





## Motorola - SBV6120

[http://broadband.motorola.com/consumers/products/SBV6120/downloads/548418-001\\_SBV6120\\_Quick\\_Start\\_Guide.pdf](http://broadband.motorola.com/consumers/products/SBV6120/downloads/548418-001_SBV6120_Quick_Start_Guide.pdf)



SBV6120 LED diody

LED	Nesvítí	Bliká	Svítí
<b>POWER</b>	Není napájení	-	Zeleně: napájení v pořádku
<b>RECEIVE</b>	Příjemný kanál nenalezen	Vyhledává příjemný kanál	Zeleně: příjemný kanál připojen Modře: vysokorychlostní internetové připojení
<b>SEND</b>	Vysílací kanál nenalezen	Vyhledává vysílací kanál	Zeleně: vysílací kanál připojen Modře: vysokorychlostní internetové připojení
<b>ONLINE</b>	Chybné internetové připojení	Vyhledává internetové připojení	Zeleně: Zahajovací proces ukončen
<b>LINK</b>	Není detekováno žádné připojení ethernetového portu	LAN aktivita	Žlutě: Připojení počítače pomocí 10Base-T nebo 100Base-T karty Modře: Připojení počítače pomocí gigabitové ethernetové karty 1000Base-T
<b>TEL 1</b> <b>TEL 2</b>	Telefonní linka není zprovozněna	Zvednuté sluchátko, hovoří nebo je používán; telefonní služba není zprovozněna	Zeleně: telefonní linka je funkční; telefon je zavěšen

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše na obrázku, proveďte reset modemu (postup je popsán na straně 5).





## Scientific Atlanta WebSTAR EPX2203

[http://www.scientificatlanta.com/consumers\\_new/CableModems/](http://www.scientificatlanta.com/consumers_new/CableModems/)



**Power** - označuje zdroj el. energie, v provozu musí trvale svítit.

**Receive** - modem našel přijímací kanál, nepravidelně bliká.

**Send** - modem našel vysílací kanál, nepravidelně bliká.

**Cable** - modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí.

**PC** - kontrolka indikuje přenos dat, nepravidelně bliká.

**Line 1/2** - indikace vyzvednuté telefonní linky.

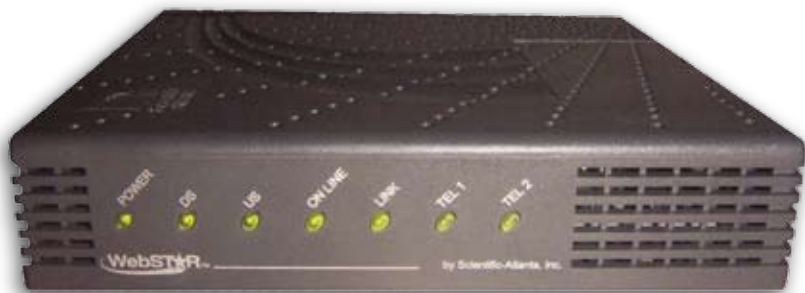
V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše na obrázku, proveďte reset modemu (postup je popsán na straně 5).





## Scientific Atlanta WebSTAR EPC2203

[http://www.scientificatlanta.com/consumers\\_new/CableModems/](http://www.scientificatlanta.com/consumers_new/CableModems/)



**Power** - označuje zdroj el. energie, v provozu musí trvale svítit.

**DS** - modem našel přijímací kanál, trvale svítí.

**US** - modem našel vysílací kanál, trvale svítí.

**Online** - modem je zaregistrovaný pro provoz v síti UPC, trvale svítí.

**Link** - kontrolka indikuje přenos dat v síti UPC, nepravidelně bliká.

**Tel 1/2** - svítí, pokud je aktivní služba UPC Telefon, blikáním signalizuje zvednuté sluchátko (aktivní hovor).

V případě, že kontrolky na modemu nesvítí tak, jak je uvedeno výše na obrázku, proveďte reset modemu (postup je popsán na straně 5).

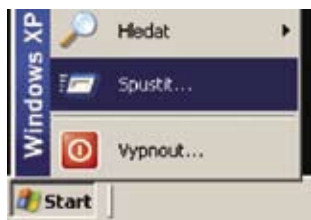


## III. Kontrola nastavení protokolu TCP/IP

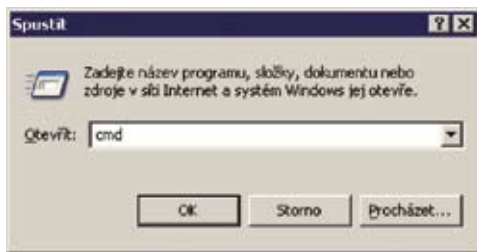
### Kontrola IP adresy, uvolnění, obnovení Windows 2000, NT, XP, Vista, Windows 7

#### 1.1 Postup pro **Windows 2000, NT a XP**

1. Klikněte na START



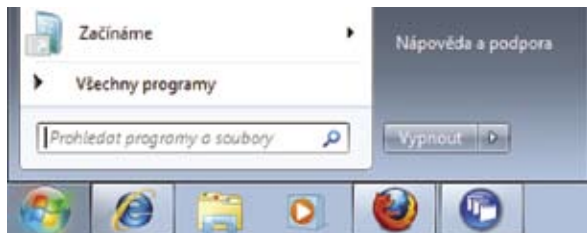
2. Do okna, které se otevře, zadejte COMMAND (pro Windows 2000 a NT) nebo CMD (pro Windows XP) a potvrďte OK



Dále postupujte dle 2.1 bodu.

#### 1.2 Postup pro **Vista, Windows 7**

Do okna vyhledávání nabídky Start napište CMD a potvrďte klávesou ENTER

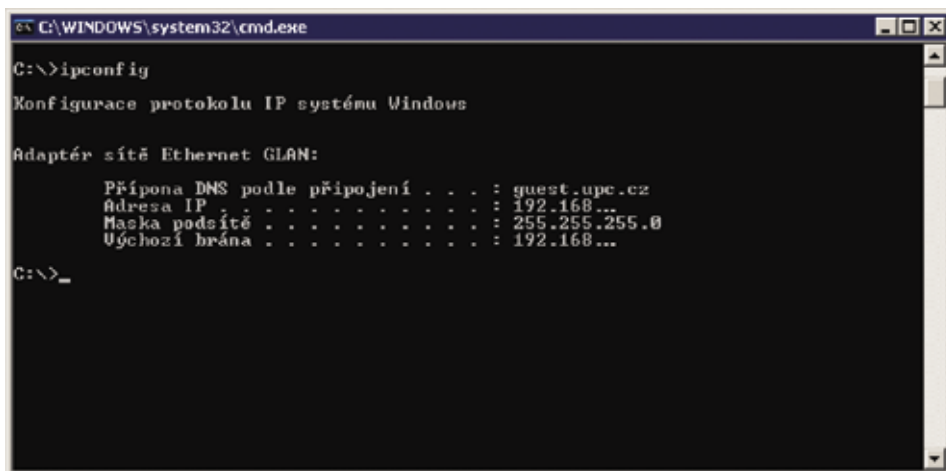




## Kontrola IP adresy, uvolnění, obnovení Windows 2000, NT, XP, Vista, Windows 7

### 2.1 Následující postup je stejný pro **Windows 2000, NT, XP, Vista a Windows 7**

Do okna příkazového řádku napište příkaz IPCONFIG a potvrďte klávesou ENTER



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\>ipconfig

Konfigurace protokolu IP systému Windows

Adaptér sítě Ethernet GLAN:

    Přípona DNS podle připojení . . . : guest.upc.cz
    Adresa IP . . . . . : 192.168...
    Maska podsítě . . . . . : 255.255.255.0
    Účchozí brána . . . . . : 192.168...

C:\>_
```

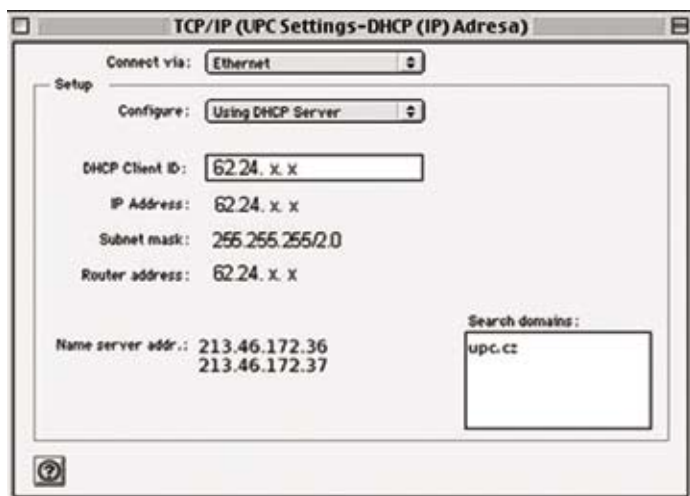
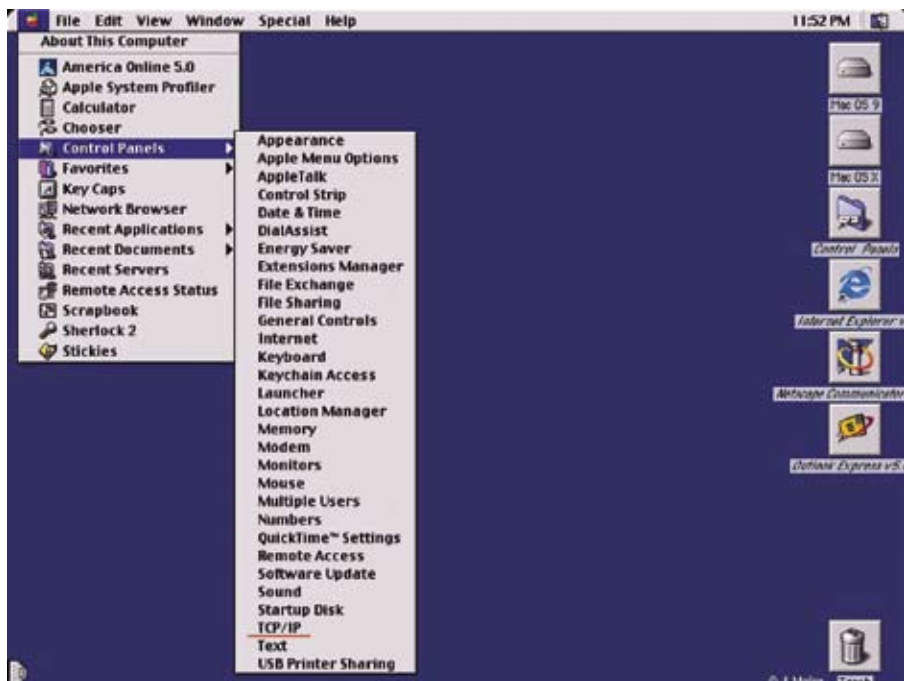
Pokud je adresa IP ve tvaru 169.X.X.X nebo 192.X.X.X, je třeba použít příkazy pro uvolnění a obnovení adresy IP.

Příkaz „ipconfig(mezera)-release“ IP adresu uvolní a „ipconfig(mezera)-renew“ ji obnoví. Pokud ani po obnovení nezíská Vaše PC veřejnou IP adresu, je třeba prověřit konfiguraci protokolu TCP/IP (viz. Příručka níže)





## Kontrola/nastavení TCP/IP - Mac OS9





## Kontrola/nastavení TCP/IP - Mac OSX

1. Na spodní liště vyberte SYSTEM PREFERENCES



2. V okně, které se otevře, zvolte položku NETWORK



3. V následujícím okně klikněte na CONFIGURE



4. V okně nastavení TCP/IP ověřte, že je zvolena položka USING DHCP. Pokud je adresa IP ve tvaru 169.x.x.x nebo 192.x.x.x, klikněte na tlačítko RENEW DHCP LEASE



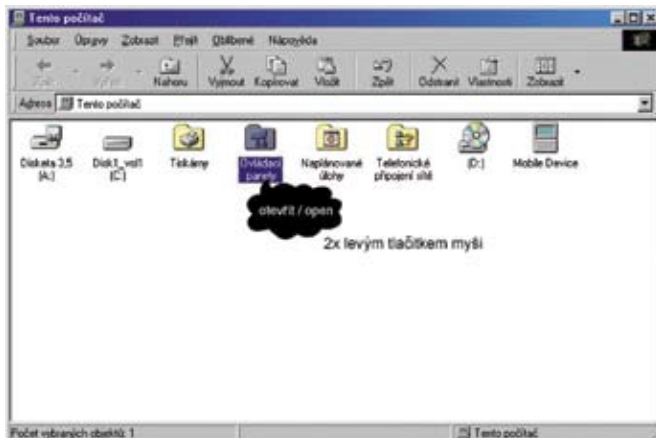


## Nastavení sítě a protokolu TCP/IP

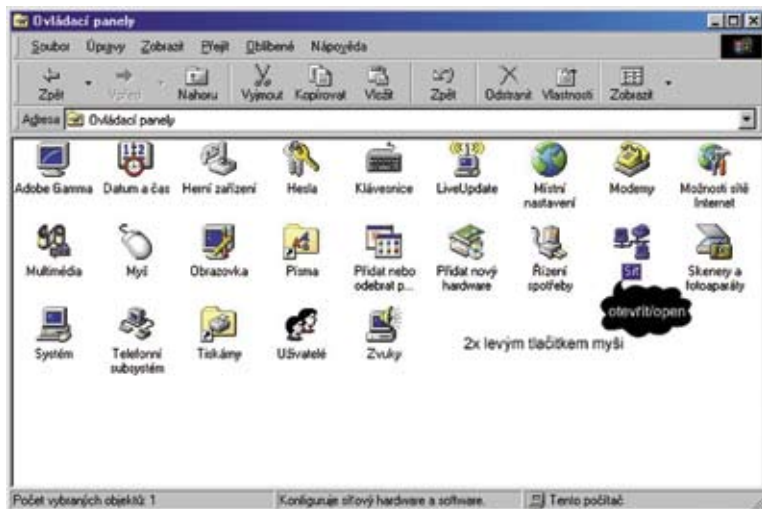
### Nastavení sítě WIN 9x, ME

Postupujte podle obrázků:

- 1.
- 2.



- 3.





## Nastavení WIN 9x, ME

4.



5.

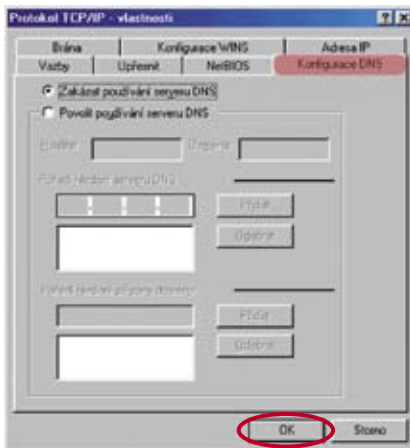


S ohledem na bezpečnost doporučujeme Klient síťe Microsoft a Sdílení souborů a tiskáren v síťech Microsoft odebrat.

6.



7.





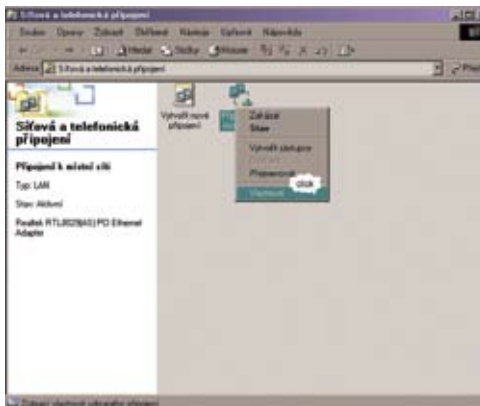
## Nastavení sítě - WIN 2000, NT, XP

Postupujte podle obrázků:

1.

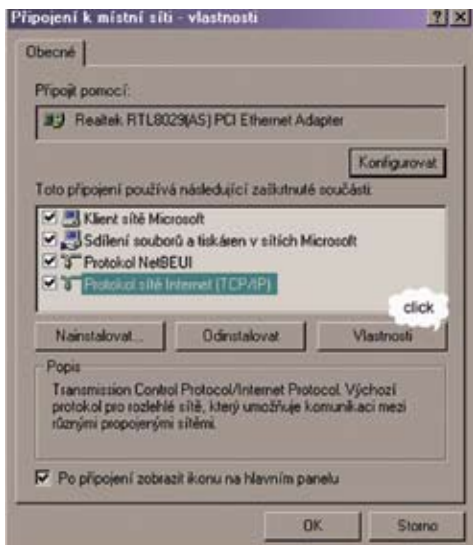


2.

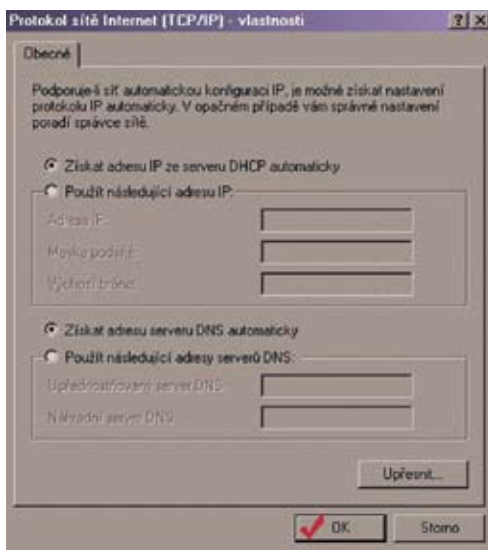


Pravým tlačítkem kliknout na Místa v síti.

3.



4.

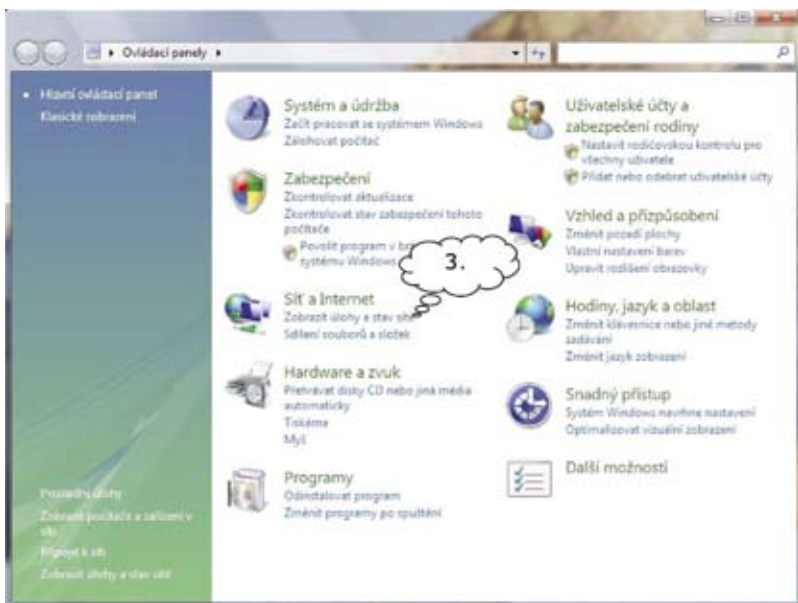
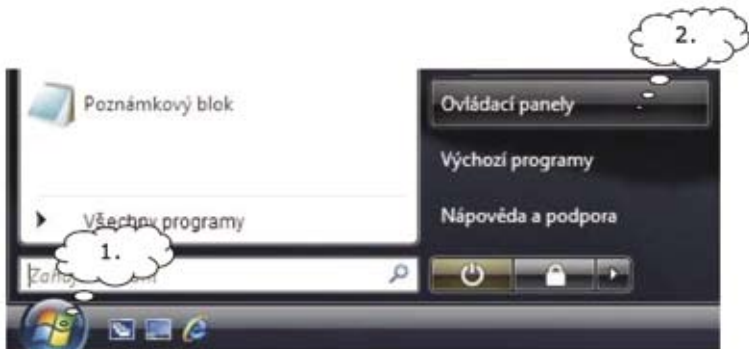


S ohledem na bezpečnost doporučujeme  Klient sítě Microsoft ,  Sdílení souborů a tiskáren v sítích Microsoft a  Protokol NetBEUI odebrat.



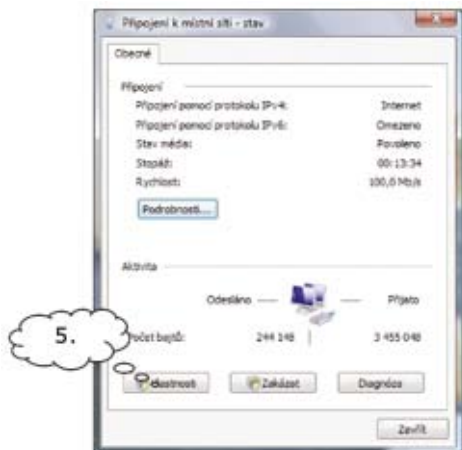


## Nastavení sítě - Windows Vista a Windows 7





## Nastavení sítě - Windows Vista a Windows 7





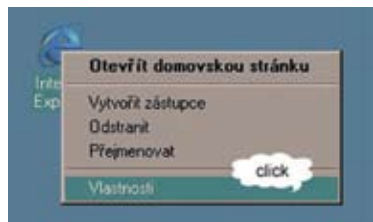


## IV. Nastavení internetového prohlížeče

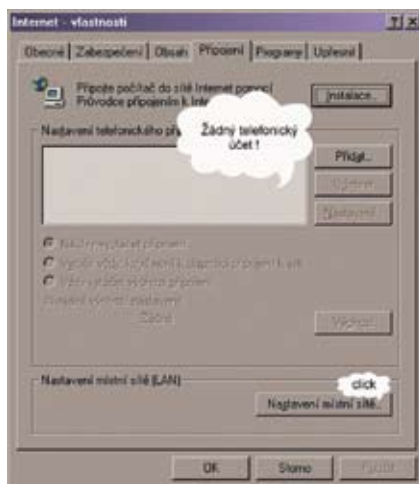
### Internet Explorer

Postupujte podle obrázků:

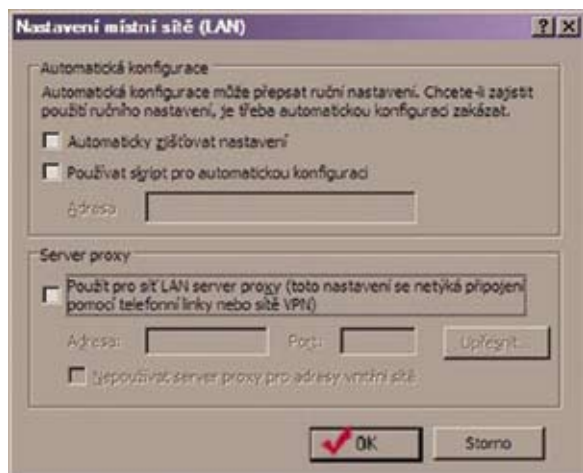
1.



2.



3.



UPC nepoužívá server proxy. **Prosíme nenastavovat.**

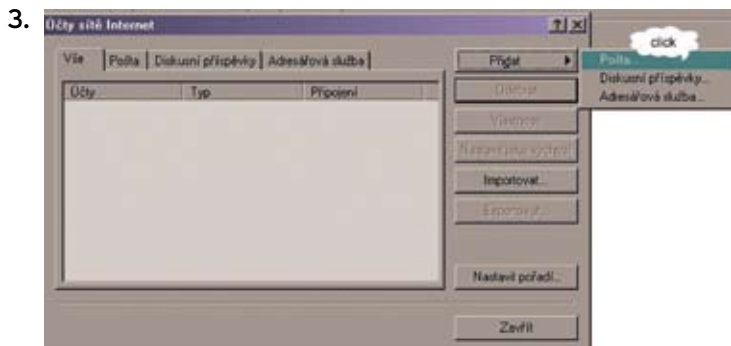
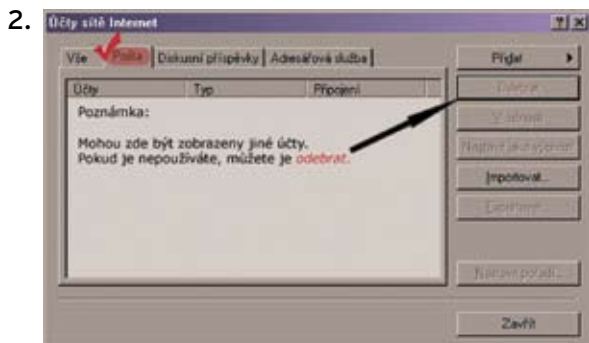
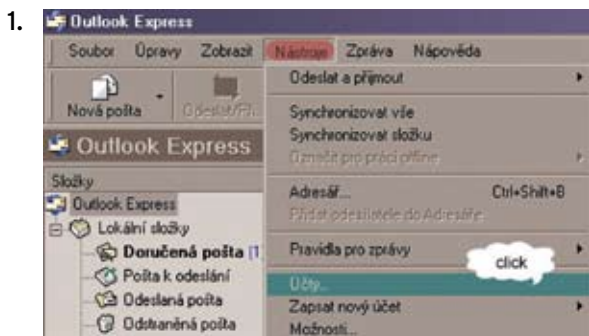




## V. Nastavení poštovního klienta

### Outlook Express

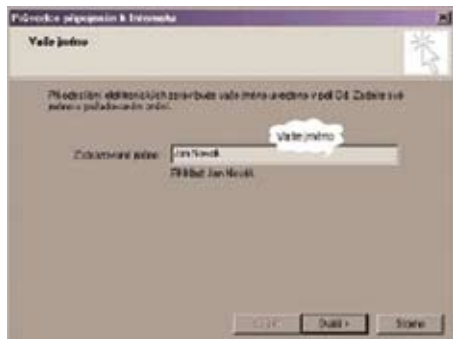
Postupujte podle obrázků:



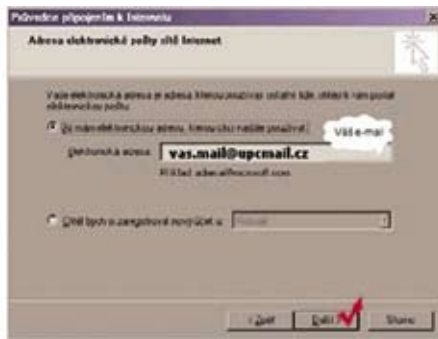


Postupujte podle obrázků:

4.

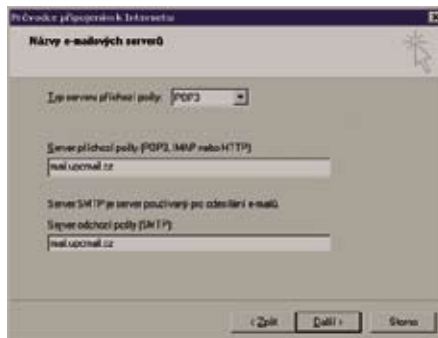


5.

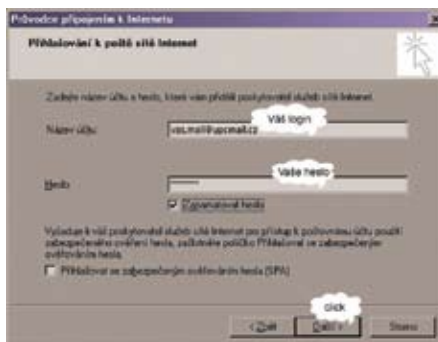


V případě, že budete používat poštovní účet jiného poskytovatele (např.: novak@seznam.cz) jako server příchozí pošty (POP3), je třeba nastavit poštovní server tohoto poskytovatele (např.: pop3.seznam.cz). Jako server odesílané pošty (SMTP) musí být vždy nastaven náš poštovní server (mail.upcmail.cz).

6.

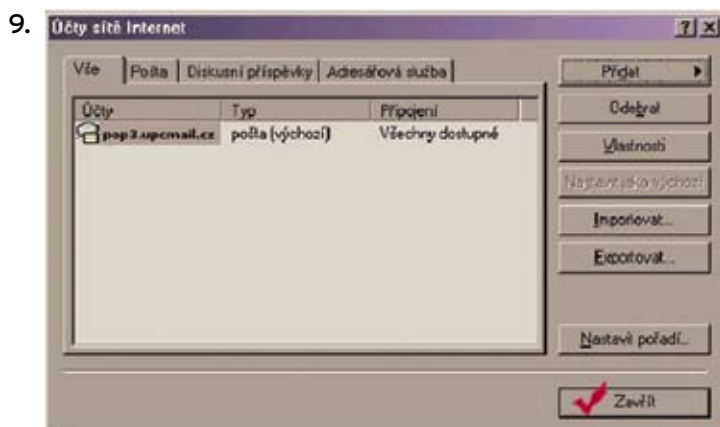
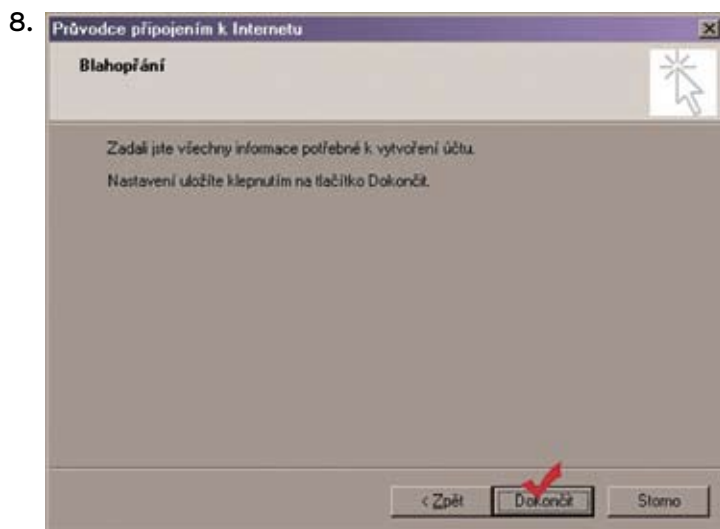


7.





Postupujte podle obrázků:



**Upozornění:** V celé příručce byly použity pouze vzorové příklady pro nastavení IP adres, poštovních účtů, jmen atp. S ohledem na rozvoj a změny v datové síti se nemusí tyto údaje shodovat se skutečností. Řiďte se proto vždy pokyny poskytovatele.





## VI. Zabezpečení PC

V dnešní době je celý svět zahlcován obrovským množstvím stále nových a dokonalejších virů. Pokud chcete surfovat skutečně bez obav a neohrožovat bezpečnost svých dat, musíte svůj počítač důkladně chránit. Pouze antivir ovšem nestačí – proti virům, spamu, trojským koním, červům, útokům hackerů, spywaru a obsahu nevhodnému pro Vaše děti, kdy svým potomkům umožníte vstup pouze na stránky podle svého rozhodnutí, Vám pomůže komplexní ochránce dat v podobě služby UPC SmartGuard od světoznámé společnosti F-Secure.

### Proč zvolit UPC SmartGuard od F-Secure?

UPC SmartGuard je komplexní balík bezpečnostních programů proti hrozbám, které na internetu číhají. UPC SmartGuard je kompletně přeložený do češtiny a jeho aktualizace probíhá každou hodinu!

### UPC SmartGuard = komplexní ochrana Vašeho počítače



#### 1. Viry

- **Vysoce kvalitní ochrana**

Extra rychlá ochrana proti virům poskytovaná nejrenomovanějším antivirovým týmem na světě.

- **Celková bezpečnost**

Prohledává nejen Vaše e-maily, ale celý tok informací z CD-Romů, disket, USB klíčů, surfování po internetu a stahování programů z internetu.

- **Flexibilita**

Můžete si snadno nastavit svůj vlastní bezpečnostní profil na vyšší stupeň flexibility nebo přísnosti.

Více informací o bezpečnostním balíčku SMARTGUARD na:

<http://www.upc.cz/internet/extras>

**Cena podle počtu počítačů, které chcete zabezpečit:**

1 počítač za 81 Kč měsíčně,

2-3 počítače za 151 Kč\* měsíčně.

\* Možné pouze u tarifu UPC Fiber Power 25 a vyšších.  
Všechny ceny jsou včetně DPH.



upc



### 2. Spyware

Označení pro program nebo jeho skryté části, které se usadí v operačním systému Vašeho počítače. Jeho úkolem je sledovat provoz a určitá data a ta následně odesílat na nějaký vzdálený server. Tato data pak slouží tvůrcům těchto programů k různým, mnohdy pochybným účelům či dokonce k získání přístupu k Vašemu počítači nebo bankovnímu kontu. Možnost nakažení spywarem může nastat po nainstalování adwaru nebo jiných programů, které se tváří věrohodně. Další možností je návštěva stránek s pornografickým obsahem nebo nelegálním softwarem. Tyto stránky často podmiňují přístup ke svému obsahu nainstalováním spywaru nebo tzv. dialerů.

- **Detekuje a odstraňuje spyware**

Můžete surfovat na internetu a používat počítač beze strachu, že Vaše osobní údaje budou odeslány třetím stranám.

- **Je integrován společně s Anti-virem**

Není nutné samostatné vyhledávání spywaru. Tím se zvyšuje snadnost použití.

### 3. Firewall

Většina internetových programů nainstalovaných ve Vašem PC se buď otevírá, nebo naslouchá na tzv. portech (TCP/UDP), přes které potom komunikují po internetu. V případě, že nemáte počítač chráněný firewallem a daná aplikace obsahuje chybu nebo je nesprávně nastavená, může dojít k jejímu zneužití. Kdokoliv se k Vám může připojit a vymazat Vám jakákoliv data nebo Váš počítač zneužít pro různé „kriminální aktivity“.

- **Vysoce kvalitní ochrana Vašeho neustálého připojení**

Ideální pro stálou ochranu Vašeho „neustálého“ širokopásmového internetového připojení proti hackerům, trojským koním, červům a dalším škodlivým programům.

- **Flexibilita**

Můžete si snadno nastavit svůj vlastní bezpečnostní profil na vyšší stupeň flexibility nebo přísnosti.





### 4. Kontrola spamu

- **Nedá spamu žádnou šanci**

System systematicky třídí spam od ostatní pošty. Spam je umísťován do zvláštního adresáře a uživatel si ho může prohlížet nebo může být automaticky vymazáván.

- **Flexibilita**

Můžete si nadefinovat intenzitu filtrování podle měnitelných úrovní detekce (agresivní - optimální - flexibilní).

- **Neustálá kontrola**

Můžete nadefinovat pravidla, která automaticky propustí tok dat pocházejících od konkrétního odesílatele (odesílatelů). Na druhé straně můžete nadefinovat pravidla, která automaticky umožní tok dat od konkrétního uživatele (uživatelů) přesměrovat do adresáře spamové pošty.

### 5. Rodičovská kontrola

- **Efektivně filtruje internetový obsah**

Prostřednictvím revoluční tzv. průběžně fungující filtrovací technologie Rodičovská kontrola okamžitě blokuje přístup k nevhodnému obsahu.

- **Flexibilita**

Filtr obsahuje následující kategorie obsahu, které mohou rodiče jednotlivě aktivovat nebo deaktivovat: hazardní hry, nenávisť, drogy, sex, zbraně nebo web mail.

- **Neustálá kontrola**

Rodiče mohou využívat úplnou kontrolu prostřednictvím hesel a vlastností přihlašování. Mohou sledovat provedená přihlášení a navštívené stránky a definovat, co na nich dítě smí a co nesmí vidět.

### Jak objednat UPC SmartGuard?

- **On-line objednávka**

na [www.upc.cz](http://www.upc.cz) v sekci Internet vyberte doplňující službu UPC SmartGuard a pokračujte v objednávce

- **Telefonicky**

na telefonním čísle 844 222 111

UPC SmartGuard - komplexního ochránce Vašich dat je možné objednat pouze k vysokorychlostnímu internetu od UPC.





## VII. FAQ, otázky a odpovědi

### **Co je to MAC adresa modemu a proč ji potřebujeme znát?**

Je to číselný hexadecimální údaj, pod kterým je modem zaregistrovaný pro provoz v naší síti a je spojen s identifikačními údaji o klientovi. Podle typu modemu ji naleznete buď na jeho spodní, nebo boční straně.

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

Neoprávněné užívání IP adresového prostoru poskytovatele znamená nastavení IP adresy jiné, než která Vám byla přidělena poskytovatelem na základě služby, kterou užíváte nebo prostřednictvím DHCP serveru. V případě výskytu dvou stejných IP adres dojde na síti ke konfliktu (kolizi) IP adres a jednomu z uživatelů je znemožněn přístup do sítě internetu (většinou tomu, kdo si za tuto službu připlácí). Poskytovatel v tomto případě zjedná nápravu tím, že pozastaví dodávku signálu uživateli s neoprávněně nastavenou IP adresou z důvodu porušení smluvních podmínek. Tato zásada platí i v případě nastavení IP adresy z DHCP serveru jako pevné!

### **Co je to SMTP?**

SMTP je protokol pro doručování elektronické pošty. Relay je nazýván server, který zprostředkovává doručení této pošty na konkrétní e-mailovou adresu. Správně se má starat o doručování pošty jdoucí z nebo do jím spravované domény nebo domén.

### **Co je to Open relay?**

Je to relay nastavená tak, že umožní komukoli z internetu (jakékoliv IP adresy) poslat e-mail na jakoukoli adresu. Proč je Open relay špatná? Existuje tzv. spam. Jde o reklamní e-maily, v nichž se obvykle objevují podezřelá témata typu „milionářem snadno a rychle“, pornografie atd. Spammer si vybuduje (nebo vygeneruje z nahodilých znaků) databázi desítek tisíc e-mailových adres a potom na tyto adresy začne rozesílat kvanta e-mailů. Kdyby to dělal z vlastního počítače, musel by platit drahé linky a koupit si výkonný stroj. Proto si raději najde nějakou Open relay, které pouze pošle malou sérii mailů, přičemž ke každému připojí seznam třeba deseti tisíc cílových adres. Open relay se mu o rozeslání postará, aniž prověřuje totožnost odesílatele. Z těchto důvodů se po celém světě správci mailserverů snaží proti spamu bojovat. Nejsnazší je samozřejmě eliminovat všechny Open relaye.





### **Co udělat v případě, že potřebuji připojit nový PC/router za kabelový modem?**

Pokud se za modem připojuje nový PC nebo router, je nutné po propojení zresetovat modem odpojením od elektřiny na 10 sekund. Po resetu modemu je následně vhodné provést i reset PC případně routeru.

### **Někdo se pokusil o neoprávněný přístup na můj počítač?**

Síť internetu není bezpečná a zabezpečení počítače je v kompetenci jednotlivých uživatelů. Doporučujeme proto použít některý ze široké řady firewallů (program zajišťující ochranu Vašeho počítače).

### **Poskytovatel mě 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 zjednání nápravy. Doporučujeme použití antivirového programu, některé programy jsou poskytovány zdarma pro domácí využití.

### **Kde najdu aktuální informace týkající se kabelové sítě UPC?**

Informace, novinky, plánované výpadky, FAQ, pojmy. To vše najdete na <http://www.upc.cz/klientsky-servis/>.

### **Co je to dynamická IP adresa?**

Dynamická IP adresa je adresa, kterou Vám automaticky přiděluje DHCP server poskytovatele. Tato IP adresa je po určité době automaticky obnovována a může se měnit. Operační systém Vašeho počítače si ve spolupráci s DHCP serverem IP adresu pravidelně obnovuje.

### **Co je to pevná (statická) IP adresa?**

Pevná IP adresa je adresa, kterou Vám oficiálně přidělil poskytovatel. Pevná IP adresa je také přidělována automaticky z DHCP serveru stejně jako u IP adresy dynamické, není nastavena ručně v operačním systému počítače. Je součástí některých služeb UPC vysokorychlostního internetu nebo je to zvlášť placená služba.

### **Mám nainstalovaný firewall, proxy nebo jiný program a nemohu 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 internetu 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 klienta 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 Vám nefunguje odesílání nebo příjem pošty. Zdánlivě se jedná o dvě podobné, nicméně odlišné služby. U problémů s odesláním pošty si zkontrolujte nastavení Vašeho SMTP serveru. Pokud máte nastaven jiný než náš SMTP server, je možné, že správce tohoto serveru blokuje nebo zablokoval odesílání pošty z naší sítě nebo domény. Další možností je, že jste byl poskytovatelem zařazen do seznamu jako tzv. spammer a odesílání pošty Vám bylo z tohoto důvodu zablokováno. V tomto případě kontaktujte pracovníky Helpdesku.

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





## VIII. Možnosti úhrady plateb

Naši klienti mohou poplatky za služby hradit několika způsoby. Rádi Vás zde seznámíme se všemi variantami, ze kterých si můžete zvolit tu, která Vám bude nejlépe vyhovovat.

### Služby UPC Internetu lze hradit pomocí:

- SIPO
- bankovního převodu
- přímého inkasa z účtu
- poštovní poukázky
- platební karty v e-shopu

Pro změnu volejte prosím naše Klientské centrum na čísle 241 005 100 nebo 222 980 980 (pro klienty služby UPC Telefon bezplatně) nebo navštivte naše stránky [www.upc.cz](http://www.upc.cz). Pro rychlejší zpracování si prosím připravte své klientské číslo.

### SIPO

Zapomeňte na starosti s pozdní platbou nebo frontou na poště. Využijte možnosti platby prostřednictvím SIPO. Platby proběhnou každý měsíc zcela automaticky. Vyúčtování Vám můžeme zasílat v elektronické podobě na Vaši e-mailovou adresu. Pomůžete přírodě, ale hlavně budete mít jistotu, že jste za službu zaplatili včas.

### Přímé inkaso z účtu (Direct debit)

Stačí navštívit Vaši banku a požádat zde o souhlas s přímým inkasem z Vašeho účtu.

Potvrdíte tím, že můžeme z **Vašeho účtu inkasovat pravidelné měsíční platby**.

Více informací na [http://www.upc.cz/klientsky\\_servis/vyuctovani/moznosti\\_plateb](http://www.upc.cz/klientsky_servis/vyuctovani/moznosti_plateb)

Rádi bychom představili následující výhody tohoto způsobu platby:

- máte-li na svém účtu dostatečnou hotovost, nedostanete se do nedoplatku
- v případě nedostatečné hotovosti v daný měsíc můžeme inkasovat platbu následující měsíc (máte-li nastavenou dostatečnou výši maximálního limitu – proto klientům doporučujeme nastavit si maximální limit ve výši dvojnásobku pravidelné platby)
- při případné změně odebíraných služeb nemusíte zařizovat změnu částky k úhradě

O zřízení přímého inkasa z Vašeho účtu nás prosím informujte prostřednictvím standardního **e-mailového formuláře**, **telefonicky** nebo **písemně**.

Je třeba sdělit nám následující údaje: Vaše kompletní bankovní spojení (č. bankovního účtu), přesnou výši Vámi zadaného maximálního limitu, datum účinnosti, od kdy můžeme přímé inkaso z Vašeho účtu realizovat.





### Platba kartou

Platební kartou můžete uhradit jakékoliv poplatky za internet, kabelovou televizi a telefonické služby.

#### **Abyste mohli provést platbu Vaší platební kartou, je třeba se zaregistrovat v e-shopu UPC.**

K registraci potřebujete číslo své smlouvy (variabilní symbol), jméno, příjmení a e-mailovou adresu, na kterou Vám budeme zasílat informace o veškerých uskutečněných platbách.

Platba kartou <https://eshop.upc.cz/>

V elektronickém obchodě UPC přijímáme karty:



Banky, které v České republice karty vydávají, umožňují na internetu používání jen embosovaných (reliéfních) karet. Použití elektronických karet VISA Electron a Maestro je možné pouze v případě, že to umožňuje Vaše banka, která Vám kartu vydala.

### Bankovní převod

Poplatky za služby UPC můžete rovněž hradit prostřednictvím bankovního převodu.

Ušetříte tak každý měsíc vynaložený čas i finance, které byste měli například se zasíláním poštovní poukázky. Při zavádění trvalého příkazu k úhradě si prosím nejprve pečlivě ověřte důležité platební údaje (např. variabilní symbol, číslo účtu příjemce, výše platby, datum splatnosti apod.), aby pak docházelo správně k pravidelným úhradám plateb. S tím Vám ochotně pomohou naši operátoři. V případě, že dojde ke změně Vámi objednaných služeb či ke změně výše pravidelných poplatků, je ovšem třeba, abyste neprodleně provedli změnu zadání výše trvalého příkazu ve Vaší bance.





## Poštovní poukázka

Pokud zvolíte úhradu formou poštovních poukázek, vyúčtování v tištěné podobě obdržíte vždy počátkem měsíce.

U faktury naleznete přiloženou předvyplněnou poštovní poukázku.

Vzor poštovní poukázky:

The image shows a sample of a 'Poštovní poukázka A' (Postal Order A) form. The form is filled out with the following details:

- Sender (Přijímá):** UPC Česká republika, s.s., Závěteva 5, 140 00 Praha 4 - Nusle. Identification numbers: 3983815/0300, 0001111111.
- Recipient (Přijímá):** František Novák, Topolová 1, Praha 1 Nové Město 100 00.
- Amount (Číslo částky):** 110 Kč.
- Other fields:** 'Číslo účtu' (Account number) 29900, 'Číslo účtu' (Account number) 3983815, 'Číslo účtu' (Account number) 0300, 'Číslo účtu' (Account number) 0001111111, 'Číslo účtu' (Account number) 0379.

**Nechte si vyúčtování za služby UPC zasílat elektronicky a chráňte životní prostředí.**

## Elektronické vyúčtování (e-faktura)

Dostanete stejné vyúčtování jako v tištěné podobě jen namísto papírové formy elektronicky ve formátu pdf do Vaší e-mailové schránky. Uhradit služby pak můžete jakýmkoliv způsobem uvedeným výše (kromě úhrady formou Poštovní poukázky).

### Výhody elektronického vyúčtování:

- Váš čas - díky rychlejšímu doručení Vám zbývá více času do data doporučené úhrady
- nemusíte chodit na poštu
- Vaše peníze - když nebudete platit poštovní složenkou, můžete ušetřit až 240 Kč ročně
- Vaše nervy - již žádné složenky zapadlé v poště
- snadná archivace a přístup k faktuře odkudkoli
- snížení rizika ztráty při doručování
- Životní prostředí - také nemáte rádi vykácené lesy?





Vážení klienti, děkujeme, že jste věnovali pozornost naší příručce, a doufáme, že jsme Vám pomohli vyřešit některé z potíží nebo objasnit užívané pojmy. Elektronická podoba příručky je pravidelně aktualizována na našich internetových stránkách.





## IX. Kontakty

V případě jakýchkoliv dotazů týkajících se služeb UPC se prosím s důvěrou obračete na naše Klientské centrum.



### Klientské centrum UPC

Provozní doba

Klientského centra:

Po-Pá: 8.00-20.00 hod.

So-Ne: 10.00-18.00 hod.

Tel.: 241 005 100

Tel.: 222 980 980 - na toto číslo voláte z telefonu UPC zdarma

Fax: 241 005 105

Mimo provozní hodiny je Vám k dispozici telefonní záznamník.

Provozní doba

technické podpory (Helpdesk):

Po-Pá: 7.00-22.00 hod.

So-Ne: 8.00-22.00 hod.



### Hlášení poruch mimo provozní dobu Klientského centra

222 980 980 a 241 005 100

Tato linka slouží k okamžitému nahlášení poruchy Vaší služby UPC vysokorychlostní internet. Naši specialisté technické podpory Vás budou v nejbližší době kontaktovat.



### Elektronická korespondence

Pro elektronickou komunikaci je určen e-mailový formulář, který naleznete na našich webových stránkách: [www.upc.cz](http://www.upc.cz), kde hned v pravé části obrazovky zvolíte Kontakty.



### Písemná korespondence

UPC Česká republika, a.s.

Klientské centrum

P. O. Box 53

130 11 Praha 3-Žižkov





Doporučujeme si zaznamenat některé důležité údaje a data. V případě hesel a loginů si dávejte pozor, aby se nedostaly do rukou nepovolaným osobám, které by je mohly zneužít!

Níže si můžete učinit poznámky podle svého uvážení.

**e-mail:**

**login (včetně domény):**

**heslo:**

**SMTP:** mail.upcmail.cz (port 25)

**POP3:** mail.upcmail.cz (port 110)

**pevná IP adresa:**

**brána (gateway):**

**maska:**

**proxy servery:** UPC nepoužívá server proxy. Prosíme nenastavovat.

**číslo smlouvy:**

**MAC adresa modemu:**

**Užitečné odkazy:**

**<http://www.upc.cz>**

oficiální stránky UPC Česká republika, a. s.

**<ftp://ftp.upc.cz>**

FTP server pro uživatele, volný přístup, možnost stažení ovladačů a free programů, mirrors, anonymní login a heslo

**<https://www.upc.cz/webmail/>**

možnost výběru e-mailové schránky přes webové rozhraní

**<news://news.upc.cz>**

free web server

**<http://members.upc.cz/xxx>**

free web server

**<http://registrace.upc.cz>**

nastavení a kontrola doplňkových služeb

**<http://web.upc.cz/vypadky/>**

informace o aktuálních výpadcích služeb





## Upozornění!

Kabelový modem je elektrické zařízení a je napájen prostřednictvím síťového transformátoru. K omezení nebezpečí dotyku částí pod napětím neodnímejte kryt modemu nebo adaptéru. Uvnitř nejsou ovládací prvky pro uživatele. K omezení možnosti úrazu nebo požáru nevystavujte tyto přístroje dešti nebo vlhkosti.



# upc digitální kabelová televize / telefon

## S digitální kabelovou televizí UPC

získáte bohatou nabídku programů všech žánrů a zábavu pro celou rodinu. Vychutnejte si nejoblíbenější programy v českém znění a digitální kvalitu obrazu i zvuku.

Využijte všech výhod kabelového připojení od UPC.

## S UPC Telefonem

voláte vždy daleko výhodněji. Volání v síti UPC je například zcela ZDARMA. S UPC si navíc vybere každý. Pokud často voláte na pevné linky, máme pro Vás nabídku stovek volných minut pro volání po celé ČR nebo do zahraničí. A jestliže nejčastěji telefonujete z pevné linky na mobil, tak i pro Vás je u UPC připravený výhodný tarif.

Přejděte na pevnou linku od UPC a ušetřete až stovky korun měsíčně za volání.

Objednávejte na 844 222 111  
nebo [www.upc.cz](http://www.upc.cz)



upc