

Často kladené dotazy

Mám zájem o připojení k síti UNHfree.net, co proto musím udělat?

- V první řadě je potřeba stát se členem, to se provádí návštěvou informační schůzky konané každé pondělí v kanceláři UNHfree.net na Václavském náměstí (Dr. Beneše 51) v Unhošti. Zde vyplníte přihlášku a budete seznámeni s UNHfree.net o.s. Dalším krokem je proměření kvality signálu. Tu měří náš technik, nebo servisní firma.

Můžu si provést instalaci nebo proměření sám?

- Ano instalaci si můžete udělat sami, částečně sami, nebo požádat servisní firmu. Mimo možnosti, kdy instalaci provádí servisní firma, je nutná částečná účast našeho technika a to na proměření signálu a na závěrečnou kontrolu a oživení instalace. Tím je zaručena 100% funkčnost vaší instalace a naší sítě a také jistota toho, že dosáhnete maximálních rychlostí připojení.

Kolik mě to všechno bude stát?

- Záleží na hardware, které vám technik určí, že je nutné jej použít. Cena se pohybuje 3500-5000Kč + 250Kč členský měsíční příspěvek.

Jsem podnikatel a mám zájem o připojení své firmy, je to možné?

- Ano je, rozhoduje o tom rada sdružení UNHfree.net, ve většině případů je žádosti vyhověno.

Mám doma nějaké zařízení (AP, anténu ...) můžu jej použít?

- Ano, pokud je shodné s námi schváleným zařízením pro použití v síti UNHfree.net.

Soused je již připojen, mohu s ním sdílet přípojku?

- Ano je to možné, ale musíte se také stát členem a platit měsíční členský příspěvek 250Kč.

Sníží se rychlost pokud budu s někým sdílet připojení?

- Ne, protože rychlost je vždy sdílená mezi všemi účastníky na daném AP – přípojním bodě.

Mohu mít doma připojených více počítačů?

- Ano, jestliže použijete switch nebo router (dle typu instalace), tak je to možné, ale pouze v rámci jedné bytové jednotky. Nelze takto sdílet připojení např. se sousedem, bylo by to vážné porušení stanov a důvod k vašemu okamžitému vyloučení ze sdružení UNHfree.net bez nároku na náhradu.

Jak rychle a kolik dat můžu stahovat?

- Stahovat můžete rychlostí cca 4-8Mb/s podle toho, jakou jste použil technologii pro připojení a jakou rychlost ve vaší lokalitě poskytujeme. Agregace je max 1:20, pokud by lidí bylo více, tak v dané lokalitě vybudujeme další AP (vysílač). Počet stahovaných dat není nijak omezen.

Může se mi stát že někdo pustí DC++, Torrent ... a naprosto zahltí linku a mě pak pojede internet pomalu?

- Ne, to se díky našemu systému, který řídí provoz na síti, stát nemůže.

Plánuji dlouhodobě pryč a nebudu využívat služeb sdružení, musím platit?

- Ne, pokud nám to včas nahlásíte, tak je možné na nějaký čas pozastavit členství.

Můžu si vybrat nějaký rychlejší nebo levnější tarif?

- Ne, nemáme nabídku našeho připojení rozdělenou na tarify. Každý člen platí 250Kč bez ohledu na to jakou rychlostí je připojený, rychlost je závislá jen na použité technologii připojení.

Jaké další služby poskytujete?

- Poskytujeme : Email, DC++ server, Jabber, Gameserver, TeamSpeak server, VOIP internetovou telefonii s možností převodu čísla, veřejnou IP adresu, webhosting atd. Jakákoli další služba může být zrealizována, pokud bude dostatečný počet zájemců.

Bydlím v lokalitě kde nemáte pokrytí, co dál?

- Neztrácejte naději, navštivte naši informační schůzku zde se dohodneme na dalším postupu. Potom Vás navštíví náš technik a bude se dále zabývat Vaším problémem. Zpravidla je potřeba najít ještě několik zájemců ve Vaší lokalitě a vybuduje se další přístupový bod. Takovýmto způsobem se rozvíjí celé naše sdružení.

Vaše sdružení má stále více a více členů, nemá to vliv na rychlost připojení?

- Ne, nemá. Úměrně počtu členů zvyšujeme i konektivitu a inovujeme zařízení sítě.

Potřebují mít co nejnižší latenci, rád hraji hry po síti...

- Latence k našemu poskytovateli konektivity se pohybuje cca 5-20ms záleží na počtu bodů, přes které jste připojen/a.

Je síť zabezpečena proti odposlechnutí dat?

- Síť není nijak zvlášť zabezpečena proti odposlechnutí Vašich osobních dat. Prosím uvědomte si, že celý internet se skládá z uzlů provozovaných jednotlivci nebo organizacemi a v případě že Vaše komunikace aktuálně přes daný bod prochází, kdokoli s fyzickým přístupem k zařízením může Vaši komunikaci jednoduše odposlechnout. Proto vám doporučujeme ve vlastním zájmu používat pro přenos citlivých dat (Internetové bankovníctví, platby přes internet, přihlašovací údaje, maily atd.) používat VŽDY šifrované verze komunikačních protokolů. Místo webového http jeho bezpečnou verzi https, místo manilového pop3 a imap zabezpečené pop3s a imaps atd. Pro více informací kontaktujte poskytovatele své aplikace – banku, webmail, hosting, email providera atd.

Nenašel jsem tady odpověď na svojí otázku.

- Pošlete otázku na info@unhfree.net, rádi Vám na ní odpovíme a pokud bude relevantní objeví se spolu s odpovědí v tomto článku.

Řešení problémů s připojením

Každá porucha či závada na síti je pro nás všechny nepříjemná a jsme rádi, když se jí povede co nejrychleji a nejjednodušeji vyřešit. Naše zkušenosti bohužel říkají, že většina problémů, se kterými se setkávají naši členové, je způsobena u nich – ať již na jejich přípojce (přijímači, kabelovém svodu), nebo na jejich počítači.

Pokud zavoláte na naše číslo telefonní podpory **774 076 658**, dokážeme Vám většinou okamžitě sdělit, zda problém, který oznamujete, je způsoben poruchou na síti UNHfree.net, nebo máme podezření na závadu u Vás. Pro komunikaci nebo hlášení problémů můžete využít i email **support@unhfree.net**. V obou případech budeme potřebovat znát Vaši přezdívku nebo členské číslo z přihlášky. Bez těchto údajů nelze váš problém řešit!

Číslo technické podpory neslouží k řešení problémů s Vaším počítačem, bezdrátovým klientem, nebo případně jinou síťovou instalací u Vás doma! V případě, že požadujete takovouto pomoc, můžeme Vaším jménem kontaktovat servisní organizaci, která je schopna takovéto problémy řešit u Vás doma v dohodnutém čase – jako placenou službu.

Problém na síti UNHfree.net:

Motto: „Technici sdružení řeší problémy na síti UNHfree.net.

Tato síť končí pro uživatele na našem vysílači – přípojném bodě.

Svoji přípojku a svůj počítač si každý člen spravuje a za jejich stav zodpovídá pouze on sám.“

Pokud nám ohlásíte problém, který se vyskytl na síti UNHfree.net, poděkujeme Vám za nahlášení, - pokud problém reportujete jako první, nebo sdělíme informaci o předpokládaném čase opravy, – pokud byl problém nahlášen dříve a je již v současné době řešen.

Selhání hardwaru sítě

- Sdružení UNHfree.net drží skladové zásoby všech nejdůležitějších zařízení, které v síti používáme. Proto jsme schopni celkem pružně reagovat na případné selhání hardwaru sítě. Nejdelší čas tak zabere vyřízení přístupu na vysílače, které se zpravidla nacházejí na soukromých pozemcích. Tyto závady tak většinou bývají vyřešeny do 24hodin.

Výstavba sítě, výměny a upgrady zařízení sítě

- Naše síť prochází dynamickým vývojem, tím jak máme více členů a zároveň rostou i naše příjmy, můžeme do naší sítě více investovat. Největší část těchto investic jde právě do prostředků sítě. Nakupujeme nové profesionální zařízení, stavíme nové přípojně body – vše pro vás – členy. To se bohužel občas neobejde bez plánovaných výpadků. O nich jste předem informováni na našich stránkách **www.unhfree.net**. Technici UNHfree.netu se snaží veškeré dopady těchto plánovaných akcí na uživatele sítě omezit.

Nedefinovatelná chyba

- Tyto problémy se vyskytují zřídka, jejich řešení však zabere nejvíce času a je při něm nutná vaše spolupráce. Většinou posíláme na místo našeho technika, aby napřed vyloučil možné problémy na Vaší instalaci. Potom tento problém postupujeme dále našim administrátorům, kteří se jím zabývají. Pokud řešení problému přesáhne delší dobu a problém je opravdu odhalen na naší síti, nabízíme členovi na daný měsíc tzv. pozastavené členství – jeho měsíční členský příspěvek je přesunut jako platba do dalšího měsíce.

Problém u uživatele:

Motto: „Odstranění problémů na své instalaci si uživatel zajišťuje sám ve spolupráci se servisní organizací. Orientační ceník prací servisní organizace a kontakty naleznete na stránkách www.unhfree.net, nebo vám tyto údaje rádi sdělíme na telefonu technické podpory 774 076 658. Smluvní vztahy mezi členem a servisní organizací jsou zcela mimo kontrolu sdružení UNHfree.net a jsou pouze věcí Vás jako odběratele a servisní organizace jako dodavatele. Pro řešení svých problémů můžete samozřejmě zvolit libovolného dodavatele za předpokladu, že dodrží podmínky stanovené v řádech UNHfree.net. Prosíme Vás, ověřte si u svého dodavatele, že je s těmito podmínkami a technickými specifikacemi připojení seznámen a že je bude respektovat. Je to ve Vašem zájmu, neboť zodpovědnost za svojí instalaci nesete jako členové sdružení Vy.

Přesměrování do Stavů Účtu

- Častou poruchou, se kterou se obracíte na technickou podporu, je přesměrování www stránek na přihlašovací obrazovku "Stav Účtu". Tyto stránky obsahují detaily o Vašem připojení, výpisy Vašich kontaktních údajů, plateb atd. Do Stavů Účtu budete přesměrováni tehdy pokud:
 - Vám byla doručena systémová zpráva, jejíž přečtení jste doposud nepotvrdili.
 - Váš účet není aktivní – byl zablokován z některého z těchto důvodů:
 - Nemáte uhrazen členský příspěvek na daný měsíc.
 - Přistupujete do sítě ze zařízení, jehož MAC adresa není registrovaná.
 - Porušili jste hrubým způsobem stanovy nebo řády o.s.UNHfree.net
 - Máte aktivovanou službu přihlašování do sítě a aktuálně nejste přihlášen.

Systémové zprávy

- Pokud nemáte vše v pořádku, nebo Vám jen správce potřebuje něco nutného sdělit dostanete **systémovou zprávu**. Je bohužel smutnou zkušeností, že většina problémů s přesměrováním do Stavů Účtu se odvíjí od nepřečtení nebo nedodržení pokynů pro přihlášení. Samostatnou kapitolou je pak schopnost některých členů systémovou zprávu odsouhlasit bez toho, aby se podle ní řídili, či si ji dokonce přečetli. Prosím uvědomte si, že sdružení archivuje čas a adresu, ze které člen potvrdil systémovou zprávu a bere za prokázané, že ji četl a vzal na vědomí. Používání systémových zpráv schválila Valná Hromada, tedy všichni členové.
- **Řešení:** Stačí se přihlásit do Stavů Účtu, přečíst si systémovou zprávu a její přečtení potvrdit! V případě, že se nejedná o informativní zprávu, řiďte se jejími pokyny! Systémová zpráva přináší důležité informace, varuje před případnými represivními kroky, nebo takové kroky provádí. Používá se tam, kde rada nebo technici sdružení potřebují mít jistotu, že vám takováto informace bude průkazně doručena.

Účet není aktivní

- Z jakého důvodu není Váš účet aktivní, snadno naleznete na stránkách stavu účtu. Zkontrolujte zejména stav plateb členských příspěvků a stav své instalace.
- **Řešení:** Musíte odstranit důvod, pro který byl váš účet zablokován. Váš účet se potom automaticky aktivuje, zpravidla do hodiny, nejpozději pak do jednoho dne.

Aktivovali jste si službu přihlašování do sítě

- **Řešení:** Pokud jste si ve Stavů účtu zapnuli službu přihlašování do sítě, zkontrolujte, zda jste si správně nainstalovali přihlašovací aplikaci a že běží.

Připojení je pomalé

- Další běžně se vyskytujícím problémem je, že vaše připojení již není tak rychlé, jako dříve.
- Zkontrolujte fyzický stav instalace:
 - Vaše anténa míří přímo na náš přípojný bod
 - Mezi Vaší anténou a anténou přípojného bodu je přímá viditelnost (nepostavil si soused další patro, nevyrostl strom na cestě?) Nestačí pouze přímá viditelnost, kvůli způsobu šíření signálu nesmí být ani v okolí pomyslné spojnice vaše anténa – anténa přípojného bodu žádná překážka. Pásmo 2,4GHz a zejména 5,4GHz u novějších instalací jsou VELICE citlivé na případné překážky na cestě.
 - Ke konektorům na anténě a na přijímači se nedostala voda (musí být zavulkanizovány, běžná izolační páska nepostačuje).
 - K Vašemu přijímači se nedostala voda. Správně by měl být umístěn ve vodotěsné krabici, zvláště pokud je umístěn například v podkroví, aby v něm vlivem okolního prostředí nekondenzovala voda. Přijímač je stejně citlivý jako váš mobilní telefon, nedělejte s ním nic, co byste si k svému mobilu nedovolili.
 - Kabel mezi anténou a přijímačem není nikde zlomený, prodřený ani ohnutý v malém úhlu, či jinak vizuálně poškozený.
- **Řešení:** Prosím neopravujte případně objevené závady na kabeláži „na koleni“. Připojení v pásmu 2,4GHz popřípadě 5,4GHz je několikanásobně citlivější na stav kabeláže a konektorů než třeba váš televizní svod. To co jinde bude chodit, bude Vám zde při neodborné opravě působit jen další problémy. Různé omotávání drátem, izolepou, letováním, očišťování a odrezování atd. vytváří jen další možnost výskytu problémů. Oprava kabelového svodu výměnou je nejlepší a nejjednodušší variantou, která není nijak cenově náročná. Znovu zaměření antény, která míří evidentně mimo, můžete provést svépomocí, musíte si však být jisti, že víte kam ji správně zaměřit. Pokud chcete mít jistotu, nechte si jí zaměřit servisní organizací. Pokud nemáte přímou viditelnost, budete muset anténu přemístit na místo, ze kterého je náš přípojný bod vidět bez problémů. V tomto případě vám opět doporučujeme nechat instalaci přemístit servisní organizací.

Zkontrolujte signál a nastavení své instalace:

- Nejjednodušším způsobem jak si zkontrolovat nastavení a signál své instalace je ve Stavu Účtu. Do stavu účtu se můžete přihlásit z našich stránek <http://www.unhfree.net> nebo přímo na adrese <http://users.unhfree.net> Ve Stavu Účtu naleznete údaje o své instalaci pod odkazem „stav instalace“ Všechny zobrazené hodnoty by měly být „zelené“ Pokud jsou žluté nebo dokonce červené, nemáte na své instalaci něco nastaveno tak, jak byste měli.
- **Řešení:** Většina těchto nastavení podléhá pravidelné kontrole a jejich hodnoty musí splňovat pravidla pro připojení do sítě UNHfree.net. Porušení nebo nenaplnění těchto pravidel může být důvodem k odpojení od sítě, nebo i porušením Generální Licence Českého Telekomunikačního Úřadu, který schvaluje provoz všech bezdrátových zařízení. ČTÚ pak může při porušení této licence s vámi zahájit správní řízení, jehož výsledkem může být několika tisícová pokuta. Pokud si nejste 100% jisti jak kterou věc nastavit, prosím kontaktuje toho, kdo vám instalaci realizoval nebo servisní organizaci a požadujte uvedení instalace do souladu s těmito pravidly.

Zkontrolujte svůj počítač:

- Nejčastějším problémem, který se vyskytuje, je zavirovaný nebo spywarem napadený počítač člena. Váš počítač je jako auto. To jak dlouho a jak dobře vám bude sloužit, záleží jen na tom, jak dobře se o něj budete starat. Pokud zanedbáte instalaci firewallu, antiviru, antispýwaru a dalších ochranných programů a zejména jejich pravidelnou aktualizaci a používání, může se stát, že Váš počítač rychle přestane fungovat tak, jak od něj očekáváte. To že ještě včera všechno šlo a dnes již ne, není žádný argument. Není v ničem zájmu, aby váš počítač byl dálkově ovládán, sloužil pro kriminální účely, útoky na internetu nebo „jen“ aby z něj případný útočník získal vaše osobní údaje a přihlašovací hesla.
- **Řešení:** Instalace a správné nastavení firewallu, antiviru, antispýwaru a dalších programů. Jejich pravidelné aktualizace a používání – kontrola a ochrana počítače. Neinstalujte žádné programy, které nejsou důvěryhodné, nenavštěvujte pochybné www stránky. Vzdělávejte se v zásadách správy počítače a jeho ochrany. Popřípadě svěřte správu a ochranu svého PC profesionálům.

Vše zkontrolováno, problém přetrvává:

- Vyzkoušeli jste vše co je popsáno výše bez výsledku?
- **Řešení:** Pokud jste ještě nezavolali na číslo technické podpory, udělejte to. Může se stát, že podobný problém nahlásí víc uživatelů na daném přípojném místě. To pak může ukazovat na možnost problémů na přípojném bodě sdružení. Navíc vám doporučujeme kontaktovat servisní organizaci a požádat jí o pomoc s řešením Vašich obtíží. Pokud se rozhodnete Váš problém nahlásit, budeme předpokládat, že jste nejdříve opravdu ověřili a vyzkoušeli vše tak, jak bylo popsáno výše.

Připojení je zcela nefunkční

- Občas se stane, že vaše přípojka nefunguje vůbec.
- **Řešení:** Nejdříve projděte všechny body uvedené v „Připojení je pomalé“ a zkontrolujte, zda je vše v pořádku. Pak postupujte dále:
 - Zkontrolujte fyzický stav instalace:
 - Máte vše zapojeno, tak jak má být? Nevypadl Vám někde datový kabel z počítače, z bezdrátového přijímače.
 - Je napáječ přijímače v zásuvce?
 - Svítí na přijímači kontrolka linku = datového spojení do počítače.
 - Je ve Vašem PC aktivní „Připojení k místní síti“ v ovládacích panelech?
 - Máte toto připojení správně nakonfigurované?
- **Řešení:** Možností, kde se dá chyba udělat v nastavení Vašeho počítače je mnoho. Jejich řešení je mimo rámec tohoto dokumentu. Pokud nemáte základní znalosti nastavení počítače pro jeho připojení do sítě, doporučujeme Vám kontaktovat odbornou technickou pomoc např. servisní organizaci. Pokud víte, jak zkontrolovat IP a MAC adresy Vašeho PC, popřípadě routeru a chcete je ověřit, kontaktujte support.

Doufáme, že vám tento dokument pomohl vyřešit problém vaším připojením. V případě jakýchkoliv dotazů nás kontaktuje na čísle technické podpory 774 076 658 nebo na emailu info@unhfree.net.