

T-Mobile

viaPhone

manuál ke službě

určeno pro uživatele telefonní služby viaPhone



Vážená paní, vážený pane,

dovolte abychom Vám jménem společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. poděkovali za objednání telefonní služby **viaPhone**. Velice si vážíme Vašeho zájmu a zároveň věříme, že budete s naší službou spokojeni. K tomu by měl přispět i tento **Uživatelský manuál**. Je určen jako průvodce službou **viaPhone**, tak abyste bez zbytečného tápání a co možná nejjednodušeji našli všechny potřebné informace.

Manuál obsahuje jak obecný popis služby, tak i konkrétní postupy pro její nastavení a používání. Aktuální informace a novinky můžete také nalézt na internetových stránkách **www.viahome.cz**, které zároveň slouží pro přístup k řadě dalších návodů, k osobnímu účtu, k e-mailu apod.

Nenaleznete-li zde odpověď na Vaši otázku, rádo Vám ji zodpoví naše Kontaktní centrum a to buď telefonicky na čísle **236 099 333** nebo prostřednictvím e-mailu na **info@viahome.cz**

viaPhone je součástí rodiny telekomunikačních služeb pro domácnosti **viaHome**, která dále zahrnuje vysokorychlostní připojení k Internetu **viaGIA** a službu digitální kabelové televize **viaTV**. **Tyto služby jsou Vám k dispozici ve Vašem bytě také. Blížší informace naleznete na www.viahome.cz.**

S přáním hezkého dne,

Projektový tým **viaHome**,

T-Mobile Czech Republic a.s.

Obsah:

1	SLUŽBA VIAPHONE	4
1.1	CHARAKTERISTIKA SLUŽBY VIAPHONE	4
1.2	TECHNICKÉ INFORMACE.....	4
1.2.1	<i>Potřebné technické vybavení</i>	4
1.3	VÝHODY SLUŽBY	4
1.3.1	<i>Klíčové vlastnosti</i>	4
1.3.2	<i>S námi navíc získáváte</i>	5
1.4	NAŠE NABÍDKA	5
1.5	DOSTUPNOST SLUŽBY	5
2	PROVOZ SLUŽBY - NÁVODY A NASTAVENÍ	5
2.1	INFORMACE O IP TELEFONECH A KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ	5
2.1.1	<i>Používané IP telefony</i>	5
2.2	ŘEŠENÍ ONEPORT.....	6
2.3	ZAPOJENÍ ROZVODŮ V BYTĚ, MOŽNOSTI ZAPOJENÍ SLUŽEB.....	6
3	OTÁZKY A ODPOVĚDI	7

1 Služba viaPhone

1.1 Charakteristika služby viaPhone

viaPhone je telefonní službou s využitím moderní VoIP technologie, představující zcela nový přístup k poskytování veřejné telefonní služby domácnostem. Připojením k hlasové síti nové generace získáváte přístup k technologii, která překonává v mnoha ohledech klasický přenos hlasu a má funkce, které běžná telefonní ústředna nedokáže nabídnout. Základní používání telefonu přitom zůstává stejně jednoduché jako jste zvyklí.

1.2 Technické informace

Typ přípojky: VoIP SIP

Typ kodeku: G.711, G.729

Zobrazení čísla volajícího (CLI).

Možnost blokování odchozích hovorů řízené sítí (OCB-NC): na služby 900, 906, 909, 976, mezinárodní hovory, národní mobilní sítě nebo jejich kombinaci.

1.2.1 Potřebné technické vybavení

Pro vedení telefonních hovorů se používají **IP telefony** nebo klasický **analogový telefon s použitím speciálního adaptéru (mediagateway)**. Přes mediagateway je možné připojit i fax.

Oproti klasickým telefonům jsou IP telefony již v základních modelech vybaveny řadou rozšiřujících funkcí jako je např. regulace hlasitosti nebo informační displej. Vyšší modely jsou vybaveny velkým grafickým displejem, na kterém se zobrazují informace o hovorech (přijatých, nepřijatých, odchozích) a o jejich délce; příchozí hovory jsou identifikovány jménem podle telefonního seznamu. IP telefon zpřístupňuje uživateli mnoho nadstandardních funkcí, které jsou běžně známé z mobilního telefonu.

Použití IP telefonů je jednoduché, uživatel obsluhuje IP telefon stejným způsobem, jako klasický telefon. IP telefon nebo mediagateway se připojuje přímo do **ethernetové zásuvky (RJ45) ve Vašem bytě**. Před prvním zavoláním je potřeba IP telefon nebo mediagateway **předkonfigurovat** a to buď vlastními silami dle „konfiguračního předpisu“, který je dostupný na **www.viahome.cz**, nebo si při koupi u našich partnerů nechat zařízení předkonfigurovat. Prodejce od Vás bude potřebovat jméno „**uživatelského účtu**“ (Vaše viaPhone telefonní číslo) a „**heslo**“, které spolu s dalšími údaji naleznete v „Uvítacím dopise“, který od nás obdržíte po aktivaci služby.

Všechny IP telefonní přístroje a adaptéry užívané pro službu viaPhone musí podporovat SIP protokol. Seznam typů telefonů/adaptérů otestovaných pro použití v síti T-Mobile Czech Republic je umístěn na **www.viahome.cz** v sekci IP telefony.

1.3 Výhody služby

Hlavní výhodou služby jsou ceny hovorného. Porovnáte-li si ceník T-Mobile Czech Republic s cenami běžných telefonních linek, budete příjemně překvapeni. Pokud chcete volat kdykoliv, bez nutnosti se omezovat, je tato služba určena právě Vám. Objednáte-li si navíc naši internetové službu viaGIA nebo viaTV, získáte na telefonování zajímavou slevu.

1.3.1 Klíčové vlastnosti

veřejná telefonní služba – všechny typy volání

profesionální kvalita s využitím nejmodernější VoIP technologie

atraktivní ceny hovorného

řada pokročilých funkcí (např. zobrazení čísla volajícího (CLIP))

detailní výpis hovorů v elektronické formě

možnost zamezení vybraných typů odchozích hovorů (např. hovory na čísla 90x apod.)

možnost ještě zajímavějších tarifů Combi, objednáte-li si také službu viaGIA

přidělení klasického telefonního čísla. Na tomto čísle je účastník dostupný ze všech pevných i mobilních sítí. Rovněž je možné zachovat stávající telefonní číslo jeho přenesením od původního poskytovatele.

1.3.2 S námi navíc získáváte

zkušenosti a zázemí největší telekomunikační společnosti v Evropě
profesionální kvalitu a přístup
zákaznickou podporu
nepřetržitý proaktivní dohled sítě

1.4 Naše nabídka

Služba viaPhone je nabízena ve třech tarifech. Základní výchozí tarif je **viaPhone Standard**. Objednáte-li si se službou viaPhone také připojení k Internetu viaGIA či viaTV, získáte možnost využívat výhodnější tarify Combi. Z nich má tarif **viaPhone Combi** nižší měsíční paušál a mírně vyšší ceny hovorného a je tedy výhodnější pro osoby jež volají méně; **viaPhone Combi Plus** je výhodnější pro ty, jež volají častěji.

1.5 Dostupnost služby

Služby rodiny **viaHome** jsou moderní telekomunikační služby, určené pro domácí uživatele. Tato nová generace služeb je nabízena primárně v nových bytových objektech. Je poskytována ve spolupráci s významnými developerskými společnostmi a vyžaduje pro svou činnost kvalitní domovní datové rozvody a optickou síťovou infrastrukturu v místě. Využívání těchto služeb je tedy možné pouze ve vybraných objektech konkrétních lokalit. Seznam je průběžně aktualizován na www.viahome.cz

2 Provoz služby - návody a nastavení

2.1 Informace o IP telefonech a koncových zařízeních

IP telefon svým vzhledem připomíná klasický telefonní přístroj, ovšem princip práce s hlasem se u něj v řadě ohledů liší. Přímou digitalizuje analogový hlasový signál a převádí ho na data - pakety protokolu IP (Internet Protocol), jež jsou poté přenášeny telefonní sítí k volanému.

Základní použití IP telefonů je jednoduché, uživatel obsluhuje IP telefon stejným způsobem, jako klasický telefon; IP telefon ovšem navíc zpřístupňuje uživateli mnoho nadstandardních funkcí, které jsou běžně známé z mobilního telefonu.

Pro službu viaPhone je možné využít i klasický analogový přístroj, ovšem s využitím speciálního adaptéru (mediagateway).

2.1.1 Používané IP telefony

IP Telefon by měl být certifikovaný a měl by být uveden v seznamu IP telefonů (viz. níže) schválených pro provoz v síti viaPhone T-Mobile Czech Republic. Pokud tomu tak není, potom negarantujeme kvalitu, spolehlivost a dostupnost všech služeb. Současně nesmí účastník narušit provoz sítě.

Podrobné konfigurační popisy otestovaných koncových zařízení pro připojení ke službě viaPhone naleznete na našich webových stránkách www.viahome.cz v sekci „**viaPhone - IP telefony**“.

Ne každý zřejmě zvládne vlastními silami prvotní nastavení IP telefonu nebo adaptéru dle „konfiguračního předpisu“. Proto **doporučujeme zakoupit zařízení přímo u T-Mobile, kdy jej dostanete již nakonfigurované. Doporučujeme se předem dohodnout s Kontaktním centrem na jeho předání (nemusí to být na počkání, zařízení se musí konfigurovat).**

Podporovaná a nabízená zařízení

V současné době jsou T-Mobile nabízena pro službu viaPhone následující zařízení:

V současné době jsou T-Mobile nabízena pro provoz služby viaPhone otestována následující zařízení:

IP telefony:

Siemens Gigaset C610IP - bezdrátový VoIP telefon
Cisco SPA-303

Adaptéry (mediagatewaye):

Cisco SPA-112

Další otestovaná zařízení pro provoz služby viaPhone:

(tyto zařízení T-Mobile nedodává a je potřeba, aby si je zákazník také sám nakonfiguroval)

IP telefony:

Siemens Gigaset C470 IP - bezdrátový VoIP telefon
Siemens Gigaset C450 IP - bezdrátový VoIP telefon
Grandstream BudgeTone 102
Linksys SPA-921
Linksys SPA-942
Interbell IB-402
Cisco IP telefon 7905
Cisco IP telefon 7912
Cisco IP telefon 7940
Cisco IP telefon 7960

Adaptéry (mediagatewaye):

Linksys SPA-1001 (dříve Sipura SPA-1001)
Linksys PAP2T
Cisco ATA 186
Cisco ATA 188

Další přístroje se průběžně testují a doplňují. Aktuální seznam naleznete na našich webových stránkách www.viahome.cz v sekci „viaPhone - IP telefony“.

2.2 Řešení *OnePort*

Funkcionalita *OnePort* umožňuje na jednom portu (telekomunikační zásuvce) provozovat všechny tři služby viaHome (viaGIA, viaPhone i viaTV) najednou.

Předpokladem je použití domácí brány, která daný port fyzicky rozbočí tak, aby se do něj dalo připojit více zařízení.

Bližší informace o *OnePortu* naleznete v dokumentu „**OnePort – více služeb na jedné zásuvce**“, který je na www.viahome.cz v Dokumentech ke stažení.

2.3 Zapojení rozvodů v bytě, možnosti zapojení služeb

Bližší informace o zapojení datových rozvodů ve Vašem bytě, zásadách zacházení s nimi a způsobech využití z technického hlediska naleznete v dokumentu „**OnePort – více služeb na jedné zásuvce**“, který je na www.viahome.cz v Dokumentech ke stažení. Máte-li v bytě instalovaný bytový rozvaděč, doporučujeme Vaší pozornosti také dokument „**Bytový rozvaděč pro telekomunikační služby**“, který je na www.viahome.cz v Dokumentech ke stažení.

3 Otázky a odpovědi

Co je to služba viaPhone?

Jedná se o veřejnou telefonní službu s využitím nejmodernější VoIP technologie.

Kde je služba dostupná?

Služba je dostupná pouze ve vybraných objektech v určitých lokalitách. Aktuální seznam těchto lokalit naleznete na www.viahomeA.cz.

Jak funguje volání přes T-Mobile Czech Republic?

Voláte úplně stejně jako s klasickým analogovým telefonem. Rozdíly jsou v použité technologii zpracování a přenosu hlasového signálu, které však zákazník v průběhu hovoru nepozná.

Jaké jsou výhody využívání služeb T-Mobile Czech Republic?

- atraktivní cena, která není na úkor kvality
- volání v rámci sítě T-Mobile Czech Republic **zdarma**
- nejmodernější VoIP technologie s řadou pokročilých funkcí (zobrazení čísla volajícího, možnost blokování vybraných odchozích hovorů...)
- žádné závazky k minimální protetelefonované částce
- zdarma podrobný výpis hovorů v elektronické formě

Jaké jsou hlavní rozdíly mezi IP telefonii (viaPhone) a voláním přes Internet (Skype atd.)?

Základní rozdíly jsou ve čtyřech oblastech – **bezpečnost, kvalita, spolehlivost a komfort obsluhy**.

Zabezpečení začíná již na fyzické úrovni, dále se využívá uživatelské jméno a heslo. Pokud by došlo k prozrazení jména a hesla, nelze stejně telefonovat z jiné telefonní zásuvky než a jen z té v bytě zákazníka. U klasické internetové telefonie lze při odhalení uživatelského jména a hesla telefonovat odkudkoliv na účet majitele.

Bezpečnost, ale také kvalita a spolehlivost je dána i tím, že Vaše hovory neprochází Internetem, ale privátní sítí T-Mobile. Tím, že je tato síť zcela pod naší kontrolou, vyhrazujeme pro ně určité pásmo, které je za každých okolností k dispozici. Nestane se tak, že by mohlo docházet k snížení kvality hovorů či dokonce výpadkům vlivem nedostatku pásma, jako tomu bývá u internetové telefonie. Velká šířka pásma nabízí také velmi kvalitní přenos hlasu. Kvalita a komfort volání je dále dána používáním moderních telefonů, tedy bez potřeby neustále zapnutého počítače se sluchátky s mikrofonom.

T-Mobile je současně jedním z hlavních velkoobchodců pro volání do zahraničí pro hlavní telekomunikační operátory, takže nemusíte mít obavu, že Vaše hovor skončí pár metrů za místní ústřednou. Díky vlastní mezinárodní síti Telekom Global Net vysokou kvalitu volání garantujeme po celém světě.

Lze ušetřit na měsíčních poplatcích a hovorném?

Ano. Měsíční poplatky a cena hovorného vychází ze zvoleného cenového plánu. Základním cenovým plánem je viaPhone Standard, který nabízí velmi zajímavé ceny hovorného. Zákazník, který si současně objedná připojení k internetu viaGIA dosáhne dalších významných úspor se zvýhodněným cenovým plánem viaPhone Combi resp. viaPhone Combi Plus.

Co je to mediagateway?

Mediagateway je adaptér, který umožňuje k datové síti připojit analogové koncové zařízení. Někdy se místo mediagateway používá termínu ATA adaptér.

Lze faxovat?

Faxování je v zásadě možné. Fax však musí být zapojen přes mediagateway.

Většina klasických jednoúčelových faxových přístrojů pracuje s námi doporučenými mediagatewayemi v síti T-Mobile Czech Republic bez problémů. Potíže a nefunkčnost se vyskytla zejména u multifunkčních zařízení typu tiskárna/kopírka/scanner/fax. Doporučujeme poradit se před zřízením služby viaPhone s naším Kontaktním centrem. **Vzhledem k různorodosti faxových přístrojů a ne vždy odpovídající kvalitě modemů ovšem nemůžeme faxování garantovat.**

Jak je to s možností modemových (dial-up) spojení?

Přístup do Internetu (dial-up) přes modem není z technického hlediska možné zaručit. Modemová spojení nad VoIP technologií se podařilo 100% uskutečnit pouze v laboratorních podmínkách a v podmínkách reálného provozu se považují za obtížně realizovatelná. Zákazníci, kteří používají modemová spojení pro spravování svých účtů v bance apod., by měli raději zvolit jinou alternativu. Např. Internet banking, Mobil banking, Telefon banking apod.

Lze připojit starý analogový telefonní přístroj?

Ano. Analogový telefon se musí zapojit přes mediagateway.

Lze použít vlastní IP telefon?

Je to možné. Telefon by měl být certifikovaný a měl by být uveden v seznamu IP telefonů (viz. podporovaná zařízení – uvedeno výše) schválených pro provoz v síti T-Mobile Czech Republic. Pokud tomu tak není, potom nelze garantovat spolehlivost a dostupnost všech služeb. Současně nesmí účastník narušit provoz sítě. Dále si zákazník musí provést sám jeho nastavení.

Je možné používat IP telefon bez síťového adaptéru 230V?

Není to možné. IP telefony ve veřejné telefonní síti T-Mobile Czech Republic vyžadují vlastní napájení ze zásuvky 230V v místě instalace. Musí se proto pro napájení použít externí napájecí zdroj (adaptér), určený pro daný typ přístroje. Většinou je součástí dodávky IP telefonu. V některých případech je však nutné ho dokoupit zvlášť. Ověřte si, prosím, u Vašeho prodejce IP telefonu.

V místnosti, kde chci službu užívat, mám nedostatek volných telekomunikačních zásuvek. Co mám dělat?

Na každé zásuvce vedené přímo k T-Mobile lze objednat a současně provozovat všechny nabízené služby (viaGIA / viaTV / viaPhone) najednou, za předpokladu, že rozbočíte zásuvku v bytě pomocí tzv. domácí brány. Tato funkce, zavedená od podzimu 2008, se nazývá OnePort a bližší informace o ní naleznete na www.viahome.cz v Dokumentech ke stažení.

Rád bych se dozvěděl něco více o telekomunikačních rozvodech ve svém bytě. Kde mohu získat tyto informace?

Obecné informace o rozvodech jsou shrnuty v dokumentu „OnePort – více služeb na jedné zásuvce“. Je-li Váš byt vybaven ještě navíc bytovým rozvaděčem pro telekomunikační služby, doporučujeme Vaši pozornosti také dokument „Bytový rozvaděč pro telekomunikační služby“. Oba dokumenty naleznete na www.viaGIA.cz v Dokumentech ke stažení.

Je možné volat na tísňové a informační linky?

Ano. Z veřejné telefonní sítě T-Mobile Czech Republic se bez problémů dovoláte na tísňové linky (112, 150, 155, 158 ...), informační linky i na "barevné" linky (800, 840, 841, 844, 900 ...).

Na jak dlouho je uzavírán smluvní vztah?

Smluvní vztah je uzavírán buď na dobu neurčitou nebo na 24 měsíců.

Jakými způsoby lze platit za užívání telekomunikačních služeb viaGIA?

Služby rodiny viaHome (internetová přípojka viaGIA, telefonní služba viaPhone a služba kabelové televize viaTV) lze hradit následujícími dvěma způsoby:

1.) Opakovaná platba inkasem z účtu (doporučovaný způsob úhrady)

Pro tuto platbu je třeba ve Vaší bance zadat tzv. **inkasní příkaz** s povolením, aby T-Mobile mohl z Vašeho účtu inkasovat peníze za poskytnuté služby. Dále vše probíhá zcela automaticky, nemusíte se více starat. V rámci inkasa je možné stanovit tzv. inkasní limit – max. částku, která může být v rámci konkrétní inkasní platby jednorázově stržena (pozor na inkasní limit při platbách za proměnlivé měsíční částky, např. telefonní služby).

Při placení inkasem je potřeba dodržet následující:

vyplňte ve Smlouvě číslo svého účtu na jehož vrub bude inkaso prováděno, zadejte své bance inkasní příkaz a povolte na něm inkaso ve prospěch níže uvedeného účtu T-Mobile, variabilní symbol ponechejte nevyplněný (je využíván jako identifikátor platby), zajistěte, aby v den splatnosti (14. den v měsíci) byl na Vašem účtu, z něž je inkaso prováděno, dostatečný zůstatek a inkaso mohlo proběhnout.

Tato forma úhrady Vás zbavuje nutnosti hlídat každý měsíc blížící se termín splatnosti a zároveň neztrácíte kontrolu nad částkami, které budou automaticky odečteny z Vašeho účtu.

Bankovní spojení na T-Mobile je:

Název účtu: T-Mobile Czech Republic a.s.

Číslo účtu: 1905602

Kód banky: 0800

(platí jak pro jednorázové přímé platby tak pro inkaso)

2.) Jednorázová platba

Po obdržení faktury provedete jednorázově platbu a to buď elektronicky či osobně v bance. Jako variabilní symbol použijte číslo faktury, částku nezaokrouhľujte.

Způsob platby je třeba zvolit předem na Smlouvě k dané službě. V průběhu jej lze změnit po dohodě s Poskytovatelem.

Bohužel není možné provádět platbu zavedením trvalého platebního příkazu (variabilní symbol slouží jako identifikátor platebního období - mění se každý měsíc). V tomto případě není možné došlou platbu identifikovat a zbytečně můžete být označen/a jako neplatič. Proto prosíme nezavádět si trvalý platební příkaz na platby za služby T-Mobile, vyhnete se tak potížím s chybějícími nebo pozdními platbami.

Existuje u T-Mobile Czech Republic rozdělení na období silného a slabého provozu?

Ano, existuje rozdělení na období silného provozu a na období slabého provozu. Období silného provozu je každý pracovní den v době 7:00 - 19:00 hod. Období slabého provozu je v pracovní den v době 19:00 - 7:00 hodin, ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích v době 0:00 do 24:00 hodin.

Je možné si zachovat (přenést) původní telefonní číslo?

Ano. Při objednání služby je potřeba "požádat" vyplněním formuláře, T-Mobile Czech Republic o přenesení čísla. Jedná se o zpoplatněnou službu, placenou prostřednictvím T-Mobile Czech Republic operátorovi, který číslo vydal.

Nenašel/nenašla jsem zde odpověď na svoji otázku. Co mám dělat?

Obraťte se na naše Kontaktní centrum, kde jsou připraveni Vám pomoci naši vyškolení operátoři.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu dokumentu. Aktuální verzi naleznete na www.viahome.cz

S případnými dotazy a náměty se můžete obracet na naše **Zákaznické centrum viaHome:**

telefon: 236 099 333

(Po – Pá: 8 – 18h)

e-mail: info@viahome.cz

Internet: www.viahome.cz

Adresa:

Zákaznické centrum viaHome

T-Mobile Czech Republic a.s.

Tomíčková 2144/1

149 00 Praha 4

(Ize i osobně na firemní prodejně na této adrese, otevřeno Po – Pá: 9 – 18h)