

1. Co mohu dělat, když se na číslo nelze dovolat, či se neregistruje?

Nastavte si VoIP vyjímky

Přihlašte se ke správě routeru a proveďte následující nastavení, obvykle pod LAN či Advanced: NAT > Port Forwarding (též může být značeno jako VS - Virtuální servery)

1. 5060 TCP/UDP IP cílové stanice
2. 10000-11000 UDP IP cílové stanice

Doporučujeme vyjímky omezit pouze na náš sip server.

Přejděte na "Access List" a přidejte:

sip.citytel.cz

Nastavení uložte a router restartujte.

(!) Obsahuje-li Váš router položku SIP ALG, zrušte její zatržení. Dále zkontrolujte zda-li službě nebrání firewall.

2. Mohu k vám přejít se svým telefonním číslem?

Ano. Lze k nám přenést jednotlivá čísla i bloky čísel(ISDN). Včetně barevných linek. Přenos je prováděn v návaznosti na Formulář CAF (ten Vám předvyplníme) Přenos trvá 4 pracovní dny, den zaslání CAF formuláře se nezapočítává.

3. Mám více VoIP telefonů/faxů, mohou mít stejné nastavení?

NE. Jsou-li umístěny za stejným routerem a nebo mají-li přidělenou stejnou vnější IP adresu. V tomto případě je nutno nastavit odlišný registrační "Ext. SIP port" Doporučujeme je odstupňovat, např.: 5060, 5061,5062 atd...

Je tomu tak proto, že z jedné IP adresy, na stejném portu je možná pouze jediná registrace. Bude-li se snažit registrovat více telefonů najednou, pouze jeden "zvítězí". Ostatním, dle nastavení Vašeho NATu, bude přidělen jiný registrační port. Bude-li mimo rozsah (obecně UDP 5060-5080) nebo se měnit, tak na danou telefonní stanici nemusí být možno vůbec se dovolat.

4. Jak zabezpečit VoIP zařízení?

Z důvodu bezpečnosti VoIP zařízení zapojujeme vždy **za router**. VoIP zařízení nikdy nepřipojujeme napřímo, za veřejnou IP.

Zabezpečte:

- vzdálenou správu do routeru
*Pokud ji používáte doporučujeme si nastavit jiný port, https a bezpečné heslo pro všechny uživatele, v opačném případě ji **vypněte**.*
- vzdálenou správu do VoIP zařízení
*Pokud ji používáte doporučujeme si nastavit jiný port, https a bezpečné heslo pro všechny uživatele, v opačném případě ji **vypněte**.*
- Na routeru omezte počet přijatých pingů (ICMP packety), či je zcela zablokujte. Všechny nepoužívané porty na routeru by měly být zablokovány.
- Omezte počet neplatných pokusů o přihlášení, či na SIP registrační port.
- Vyjímky pro VoIP telefonii povolte pouze pro **UDP** a naši **ústřednu**. Nemáte-li možnost je takto omezit doporučujeme zakoupit bezpečnější router, např. Mikrotik.
- Na VoIP zařízení vypněte **peer2peer** (IP) mód.

K hacku zařízení může dojít obvykle dvěma způsoby, přes **web management** zařízení. Nebo přes podvržené **SIP hlavičky** zasílané na registrační SIP port. Útočník by neměl mít nikdy možnost žádnou z těchto cest využít - správně nastavený router jej tam totiž nepustí.

5. Co potřebuji pro provoz VoIP čísla?

Síťový telefon a nebo **VoIP bránu**. Obě dvě zařízení se připojí za router. Brána slouží pro připojení klasického analogového telefonu. Pokud chcete volat z PC či chytrého mobilu postačí Vám **SIP klient**.

Kvalitní připojení k internetu, volný port pro připojení síťového telefonu a nebo PC. Vyhrazených 100kbps na kanál. Obecně doporučujeme **512kbps** v obou směrech, ping by měl být pod **30ms**. Ztrátovost paketů nižší než 1% , latence pod 150ms. (Nesmí vznikat jednostranné zpoždění, tzv jitter.)

(!) Kvalita 3G nebo CDMA internetu obvykle není dostačující pro VoIP telefonii. Doporučujeme Wi-Fi, **ADSL, VDSL, WiMAX**, kabelový internet či optiku.

6. Může být jedno číslo zaregistrováno z více zařízení najednou?

NE. (Zaregistrováno bude vždy zařízení, které zažádalo jako poslední.)

7. Zobrazení v telefonním seznamu

Pokud chcete být uvedeni v telefonním seznamu, dejte nám prosím vědět

8. Podporujete skrytí čísla volajícího?

NE. Funkci skrytí čísla volajícího - CLIR - nepodporujeme. (CLIP = zobrazení čísla volajícího, je standardně zapnuto)

9. Jak zrušit službu City VoIP ?

Chcete-li službu vypovědět zašlete nám prosím e-mail se žádostí o ukončení provozování služby. Tento e-mail musí být zaslán z autorizované e-mailové adresy. Výpověď nelze podat telefonicky.

Výpovědní lhůta je jednoměsíční, počítá se do konce daného kalendářního měsíce. Upozorňujeme, že přesné naplánování ukončení služby k vybranému datu není technicky možné. Služba bude ukončena do dvou dnů od okamžiku zpracování žádosti, doručené žádosti jsou zpracovávány před koncem měsíce.

10. Jak reklamovat při nefunkčnosti služeb či zařízení?

Reklamaci vyúčtování či funkčnosti služeb prosím zasílejte vždy mailem na blazek@citytel.cz

V případě, že máte podezření na nefunkční zařízení - *zkontrolovali jste nastavení zařízení dle nápovědy a nastavení místní sítě* a máte-li zařízení od nás, zašlete **kompletní zařízení** k nám, pro přijetí k reklamaci.

K zaslání reklamace balíkem doporučujeme využít služeb České pošty.

Při zasílání poštou **nikdy** nezasílejte zásilku jako listovní, ale pouze jako balík. Předajte tak možnému zpoždění při doručení zásilky.

Reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí zásilky od dopravce do dne jejího odeslání z našeho střediska. Reklamace zboží zakoupeného spotřebitelem jsou vyřizovány nejvýše do 30 dnů.

Adresa:

CityTel s.r.o.
Převoznická 1527/5
143 00 Praha 4

(!) Balíky zasláné na dobírku budou odmítnuty.