

Řešení závad na set-top-boxu internetové televize SledovaniTV

Nejčastěji objevený problém je s chybou ověření účtu, kdy je na obrazovce tento obrázek víc jak 10 vteřin a nechce se spustit televize nebo set-top-box funguje, ale nejde vidět přehled programů.



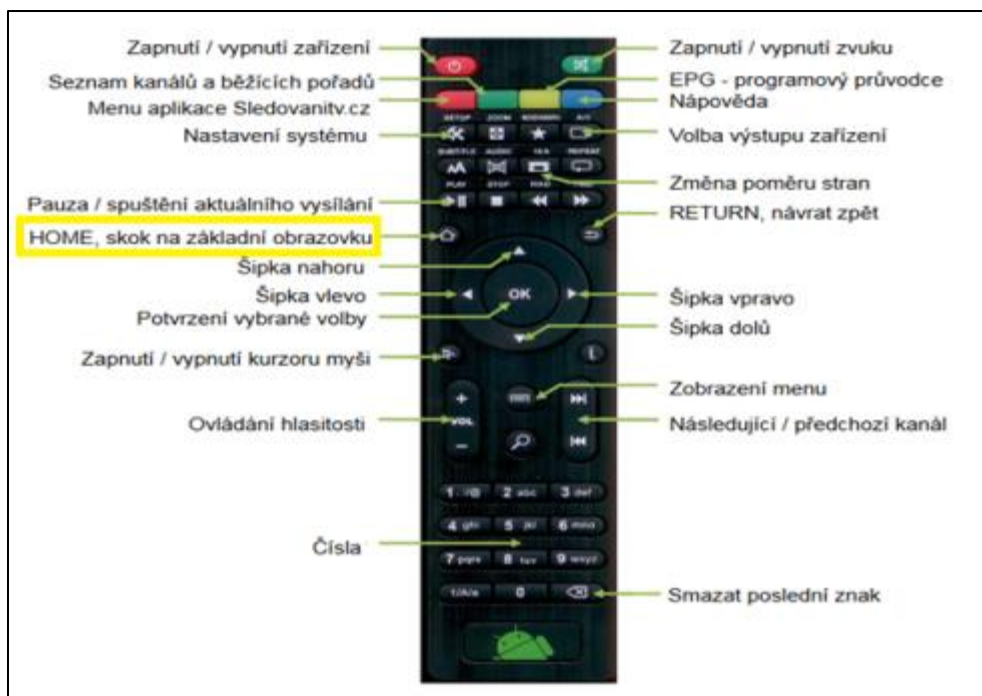
Řešení:

Stisknete Tlačítko HOME (viz. obrázek ovladače) objeví se vám obrazovka podobná této



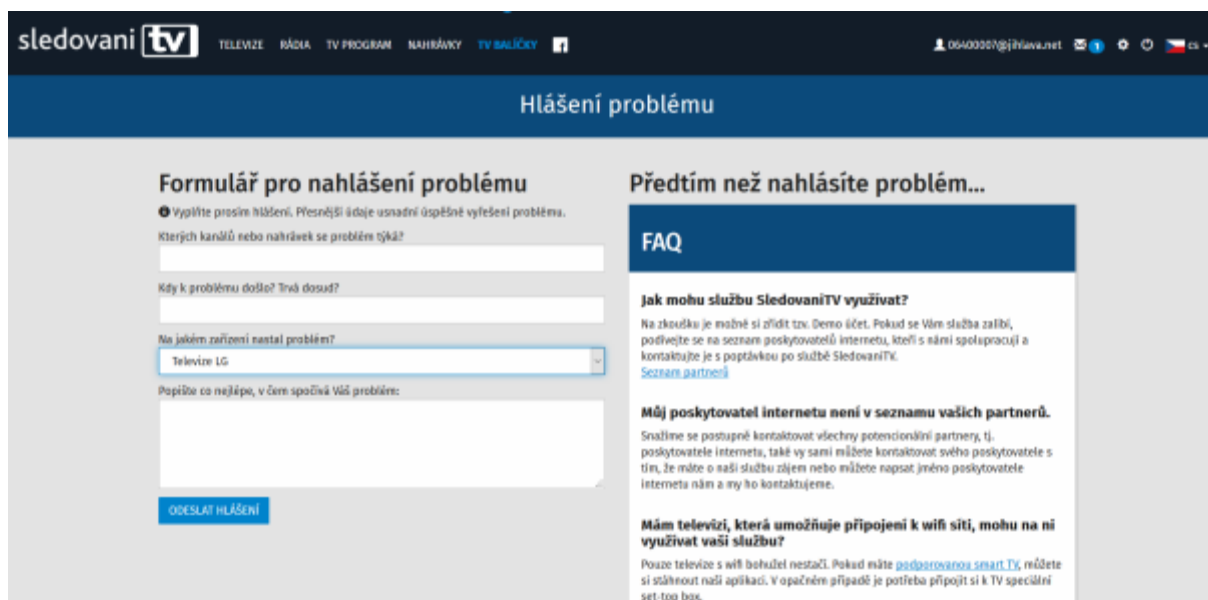
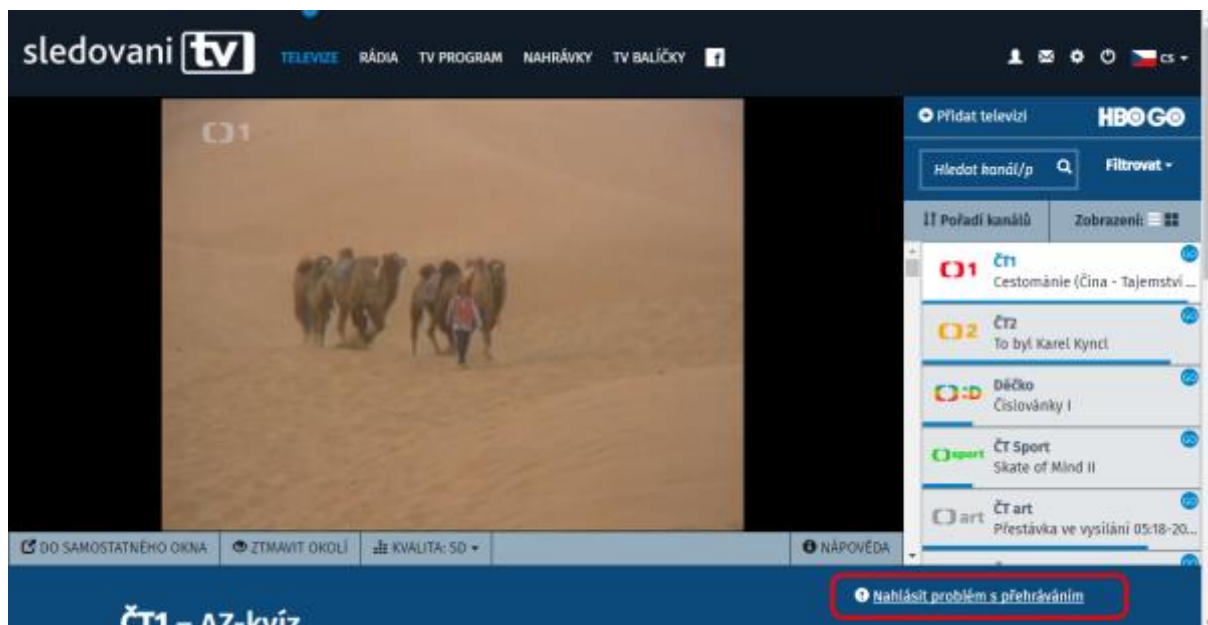
Pomocí šipek najedte na ikonu **SledovaniTV** box a potvrďte OK.

Obrázek ovladače:



Při provozních problémech je třeba provést základní kontrolu stavu připojení a zařízení:

- 1) zjistit kvalitu připojení, vyloučit lokální problémy - (odezvy, ztrátovost, způsob zapojení)
 - a. zkontrolovat připojení k internetu (nejlépe na jiném zařízení, např. počítač, telefon atp.)
 - i. test připojení do internetu <http://www.speedtest.net/>
 - ii. doporučené hodnoty
 1. ping do 100ms
 2. rychlost stahování (download) minimálně 3.5 Mbps
 - b. v případě připojení set-top-box přes místní bezdrátovou síť wi-fi přepojte na drátovou síť.
 - c. vyloučit zatížení sítě jiným zařízením (např. vedle na PC dochází ke stahování velkých souborů)
- 2) porovnání chování na PC, přihlášením pod Vaším účtem ke službě **SledovaniTV**
 - a. přihlášení zde <https://sledovaniTV.cz/>
 - b. po přihlášení se spustí TV
 - i. pokud dochází k výpadkům, pravděpodobně není zajištěna „dobrá kvalita signálu“, Vás problém lze reportovat přímo na stránkách **SledovaniTV** <https://sledovaniTV.cz/service/report>, kde vyplníte požadované údaje
 - ii. pokud nedochází k výpadkům, je potřeba hledat problém ve vaší vnitřní síti
- 3) pokud není možné problém vyřešit výše uvedenými body, můžete kontaktovat podporu **SledovaniTV**
 - a. Připravte si:
 - i. číslo Vašeho přiděleného účtu (např. 06400007@jihlava.net)
 - ii. program a čas, kdy k problému došlo, nebo dochází
 - iii. zda byl problém při živém vysílání nebo zpětném přehrávání
 - b. Na stránkách <https://sledovaniTV.cz/> naleznete po přihlášení možnost nahlášení problému při příjmu televizního vysílání pomocí následujícího odkazu:



Další podrobné návody naleznete <https://sledovani.tv.cz/account/help>

KamNET službu SledovaniTV přímo neposkytuje, pouze poskytuje infrastrukturu pro její provoz. Služba internetové SledovaniTV je považována za doplňkovou službu, tudíž není garantována doba opravy. **Za případné problémy s touto službou, které nesouvisí s připojením k internetu, nenese KamNET žádnou odpovědnost.**

Pro příjem televizního vysílání doporučujeme vedle služby SledovaniTV zachovat i klasickou TV anténou. V případě výpadku služby SledovaniTV, pak bude možné sledovat TV přes anténu.

Rada KamNET, z.s.
25. ledna 2017