

N3 PC Player 1.2

Часто задаваемые вопросы

Версия: 1.0.0

© 2010 ЗАО «Медиа Альянс». Торговая марка N3 Entry. Все права защищены.

Этот документ, равно как и программное и аппаратное обеспечение, описанное в нем, могут быть предоставлены только по договору. Использование и копирование собственности ЗАО «Медиа Альянс» должно производиться строго в соответствии со сроками действия этого договора. Этот документ предоставляется только для информационных нужд и может быть изменен без предупреждения. ЗАО «Медиа Альянс» не берет на себя ответственности или обязательств за ошибки, неточности или упущения, которые могут быть обнаружены в документе. Никакая часть этого документа не может быть скопирована, сохранена на физическом устройстве, передана, адаптирована, переведена в любом виде или любым способом, за исключением случаев, предусмотренных договором, без предварительного письменного разрешения ЗАО «Медиа Альянс».

N3 Entry	Часто задаваемые вопросы	13/05/2010
----------	--------------------------	------------

Версия	Описание
1.0.0	Релиз новой документации по часто задаваемым вопросам при использовании программы PC Player 1.2 в соответствии с внутренним регламентом

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	4
1.1	Цель	4
1.2	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
1.3	ССЫЛКИ	4
1.4	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОГЛАШЕНИЯ	5
2	ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРОГРАММЫ PC PLAYER.....	6
2.1	ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА.....	6
2.2	ИДЕНТИФИКАТОР И ПАРОЛЬ.....	9
2.3	АНТИВИРУСЫ И ФАЙЕРВОЛЫ	10
2.4	ЗАПУСК ПРОГРАММЫ PC PLAYER.....	12
2.5	КАНАЛЫ ПРОГРАММЫ PC PLAYER.....	14
2.6	ВИДЕО ИЗОБРАЖЕНИЕ.....	20
3	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	23

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Цель

Цель документа - предоставить ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по программному IPTV плееру N3 PC Player версии 1.2.

Документ предназначен для операторов связи, распространяющих услуги компании N3 Entry (ЗАО «Медиа Альянс»).

1.2. Область применения

PC Player позволяет использовать любой персональный компьютер (под управлением ОС Microsoft Windows и отвечающий минимальным требованиям для работы PC Player'a) с широкополосным доступом в Интернет в качестве полнофункционального интерактивного IPTV клиента. Плеер расшифровывает широковещательный и VOD (Video on Demand - Видео по запросу) контент, работая в составе системы IPTV, защищенной с помощью системы закрытия. Плеер имеет удобный пользовательский интерфейс, с возможностью отображения программы передач вещаемых каналов и перечня доступного VOD-контента.

Документ предназначен для технических специалистов, внедряющих услуги IPTV, сотрудников отдела технической поддержки персонала. Документ также подходит для общего ознакомления с работой программного плеера N3 PC Player.

1.3. Ссылки

- [OPER-101-Описание программного плеера N3 PC Player](#)
- [OPER-103-Совместимость с антивирусами](#)

1.4. Термины, определения и соглашения

Таблица 1. Термины, определения и соглашения

ТЕРМИН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ, ТОЛКОВАНИЕ
Контент	Содержимое, информационное наполнение
Система закрытия	Система защиты от несанкционированного просмотра и копирования контента
IPTV (Internet Protocol Television)	Услуга цифрового интерактивного телевидения, предоставляемая в сетях передачи данных по протоколу IP (Internet Protocol — межсетевой протокол)
IGMP (Internet Group Management Protocol)	Протокол управления групповой (multicast) передачей данных в сетях, основанных на протоколе IP
Multicast	Технология групповой передачи данных в IP-сетях. Специальная форма широковещания, при которой копии пакетов направляются определённому подмножеству адресатов
PIN (Personal Identification Number)	Личный опознавательный номер, аналог пароля

2. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРОГРАММЫ PC PLAYER

2.1. Операционная система

- На каких операционных системах работает программа PC Player?

- Программа PC Player работает только на операционной системе Windows XP и Windows Vista, включая 64-битные версии этих систем. Работа на ОС Windows 2003 и Windows 7 официально не поддерживается.

- Работает ли программа PC Player на 64-битных ОС Windows?

- Да, версия программы PC Player 1.2 работает на 64-битных ОС Windows XP и Windows Vista..

- При запуске программы PC Player на Windows Vista или Windows 7 появляется сообщение об ошибке 1009, хотя у пользователя есть права администратора, с чем это связано?

- Функция контроля учетных записей пользователей (User Accounts Control), впервые появившаяся в Windows Vista, разделяет пользователя с правами администратора на двух виртуальных пользователей, с правами администратора и с правами пользователя. При авторизации в системе такой пользователь фактически регистрируется с правами пользователя. При выполнении задач, которые связаны с необходимостью прав администратора, система должна запрашивать подтверждение на выполнение таких действий, но запрашивает не всегда. Существует два решения этой проблемы: либо запускать программу PC Player с правами администратора, либо полностью отключить контроль учетных записей.

Для запуска программы PC Player с правами администратора достаточно выбрать соответствующий пункт контекстного меню ярлыка программы PC Player (Рис. 1).

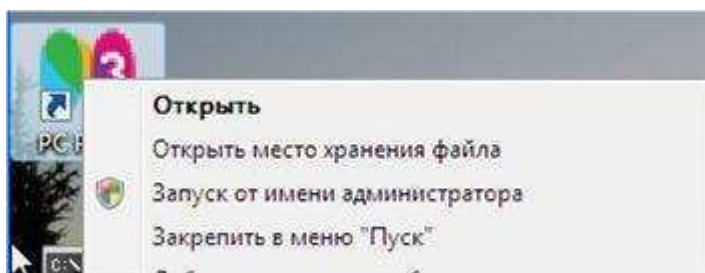


Рис. 1. Контекстное меню ярлыка программы PC Player

Для отключения контроля учетных записей на ОС Windows Vista зайдите в панель управления и запустите апплет «Внесение изменений в учетную запись пользователя». В нем нужно кликнуть по ссылке «Включение или отключение контроля учетных записей (UAC)», снять в открывшемся окне соответствующую галочку (Рис. 2) и перезагрузить компьютер для фиксации изменений в операционной системе.

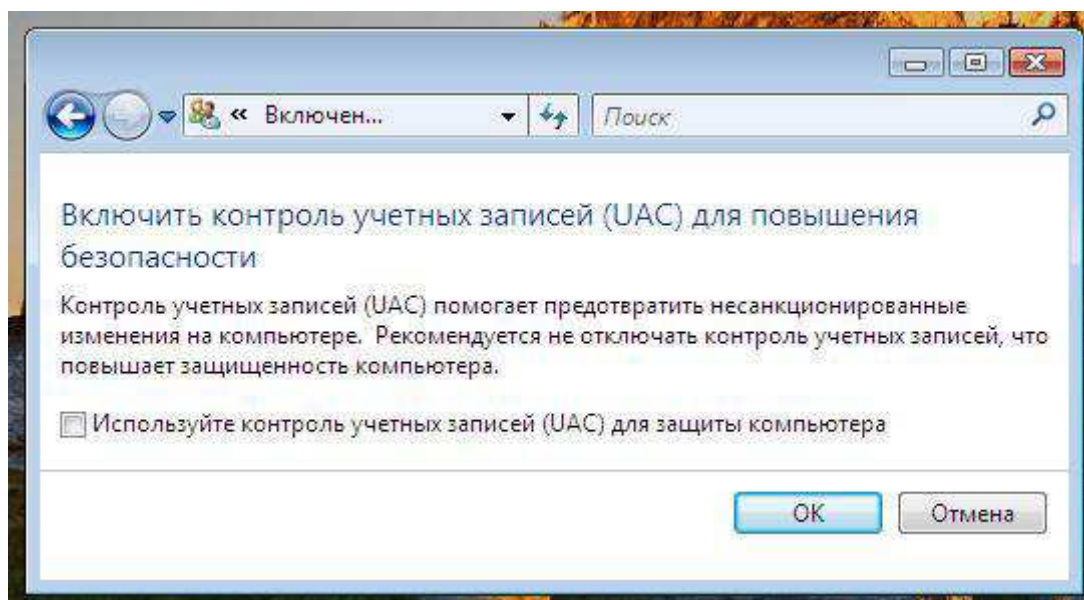


Рис. 2. Окно «Включение или отключение контроля учетных записей»

Для отключения контроля учетных записей на ОС Windows 7 зайдите в панель управления и запустите апплет «User accounts and family safety». Выберите апплет «User accounts». В нем нужно кликнуть по ссылке «Change user accounts control settings», опустить в открывшемся окне ползунок в положение «Never notify» (Рис. 3) и перезагрузить компьютер для фиксации изменений в операционной системе.

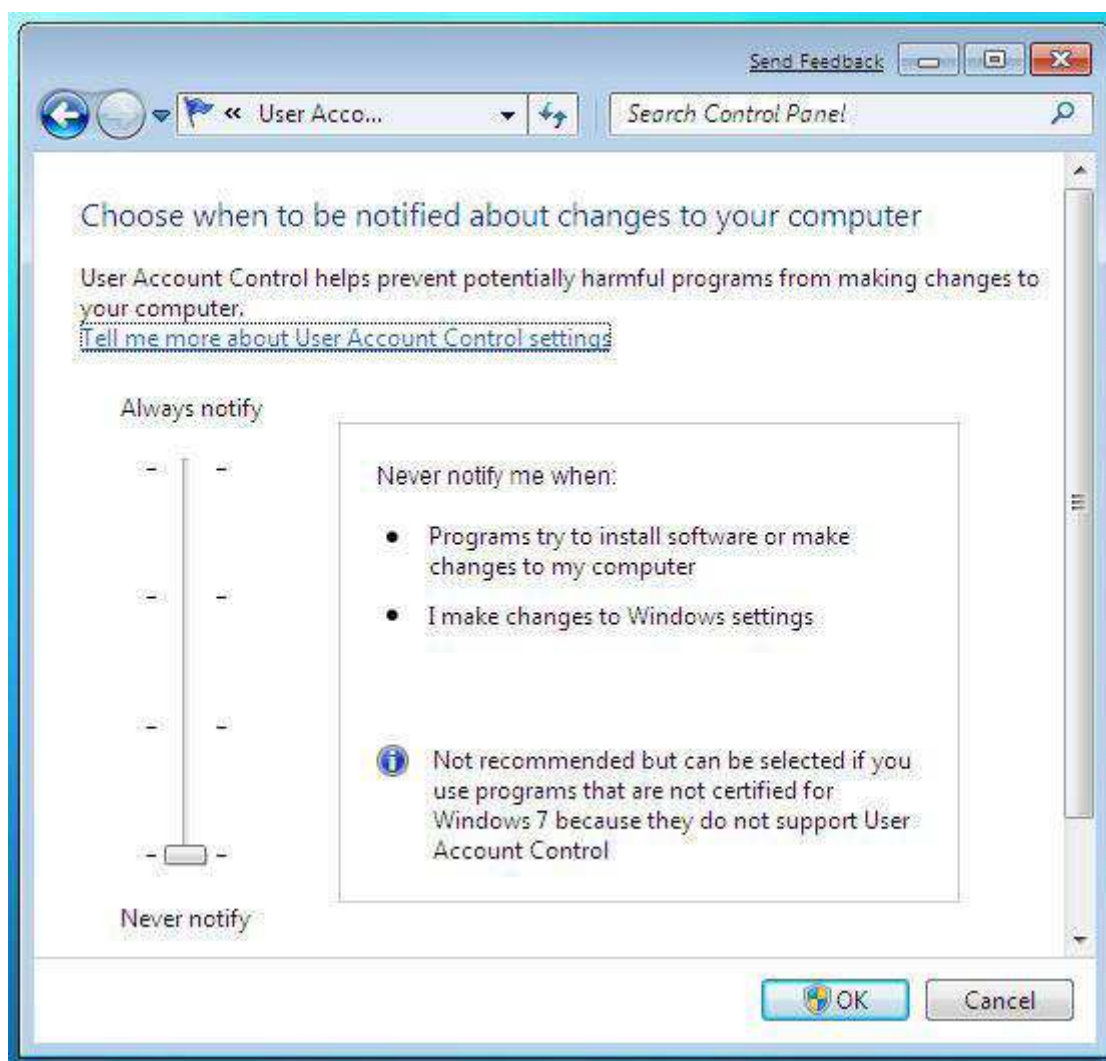


Рис. 3. Окно «User accounts»

- Почему на одном компьютере одни пользователи могут просматривать каналы программы PC Player, а другие не могут, при этом появляется сообщение об ошибке 1009?

- Для использования программы PC Player необходимы права администратора. Если по каким-то причинам нельзя дать пользователю компьютера права администратора, достаточно дать этому пользователю все права на папку с установленной программой PC Player.

2.2. Идентификатор и Пароль

- После инсталляции программы PC Player требуется ввести Идентификатор и Пароль, где их взять?

- Идентификатор и Пароль пользователь должен получить у оператора. Механизмы передачи своим пользователям Идентификатора и Пароля у разных операторов могут различаться. Также каждому пользователю необходимо выдать свой PIN- код для доступа к закрытым PIN- кодом каналам.

- У меня дома два компьютера, на одном показывает нормально, на другом пишет «Ошибка. Логин уже был использован на другом компьютере».

- Конкретную версию программы PC Player с определенной связкой Идентификатор-Пароль можно использовать только на одном компьютере. Для второй компьютера нужно приобрести вторую лицензию.

2.3. Антивирусы и файерволы

Смотри [OPER-103-Совместимость с антивирусами](#)

- Нужно ли отключать штатный файервол ОС Windows для нормальной работы программы PC Player?

- Нет, не нужно. Штатный файервол ОС Windows с последними текущими системными обновлениями с настройками по умолчанию не мешает нормальной работе программы PC Player. При первом запуске программы PC Player штатный файервол покажет диалоговое окно с просьбой разрешить или запретить сетевую активность приложения PC Player. Нужно нажать кнопку «Разрешить».

- Программа PC Player не показывает ни одного канала. Высвечивается ошибка «Невозможно воспроизвести контент. Файл или URL недоступен» (Рис. 4)

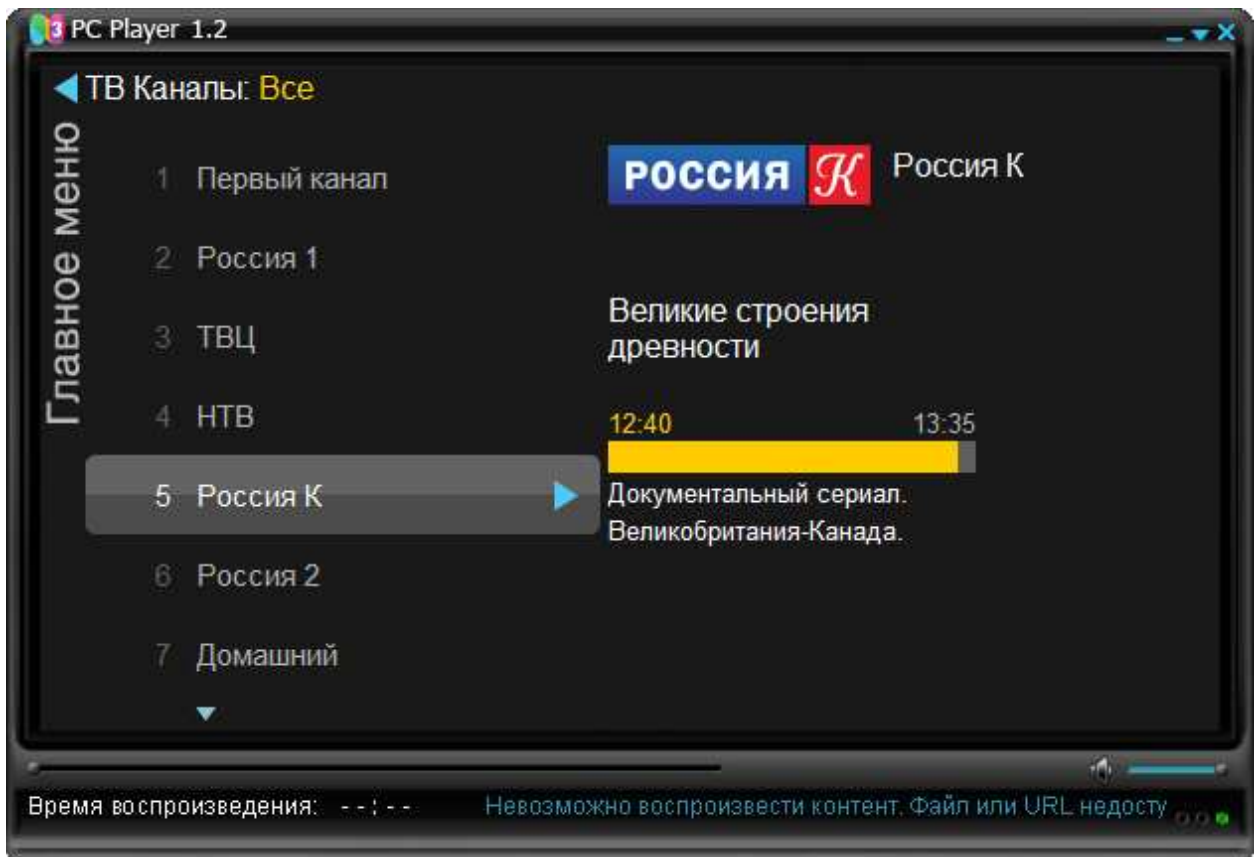


Рис. 4. Окно программы PC Player при невозможности воспроизведения контента

- Как правило, такая ошибка возникает при использовании антивирусных программ со встроенными файерволами, которые не умеют пропускать мультикаст. Например, файервол ESET NOD32 не пропускает мультикаст, и для нормальной работы программы PC Player его нужно отключать. Некоторые версии Антивируса Касперского, Панда и Аваст нужно деинсталлировать, так как даже в отключенном состоянии они блокируют мультикастовый трафик и IGMP трафик.

2.4. Запуск программы PC Player

- В окне программы PC Player отображается просто белый фон (Рис. 5), либо белый фон с текстом «Ошибка получения идентификационных данных...» (Рис. 6), либо высвечивается ошибка загрузки ActiveX.



Рис. 5. Пустая страница окна программы PC Player

Ошибка получения идентификационных данных. Пожалуйста, обратитесь в тех. поддержку.

Рис. 6. Текст ошибки в окне программы PC Player

- Как правило, такая ошибка возникает в случае изменения стандартных параметров безопасности IE (Internet Explorer). Необходимо вернуть стандартные настройки уровня безопасности зоны Интернет к настройкам по умолчанию. Также эта ошибка может возникать при использовании персональных файрволов (2.3).

- В окне программы PC Player не отображается ни одного канала, появляется надпись «Доступных каналов нет» и «NO LOGO» (Рис. 7).

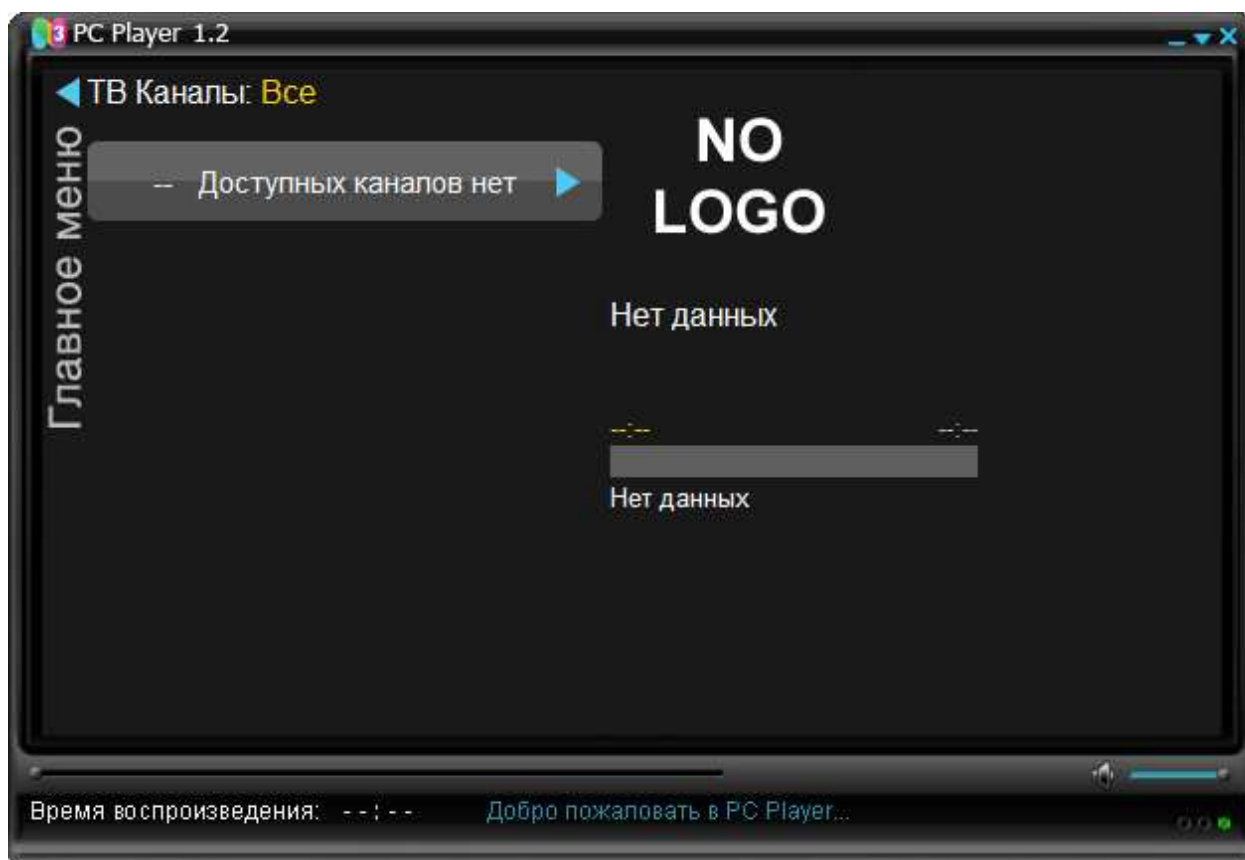


Рис. 7. Окно программы PC Player при невозможности отображения каналов

- Это может случиться в двух случаях: либо не назначены пакеты каналов на абонентское устройство, либо системное время и временная зона на компьютере не соответствуют действительности.

- При запуске программы PC Player показывает сайт N3Entry или ошибку загрузки ActiveX (Рис. 8).

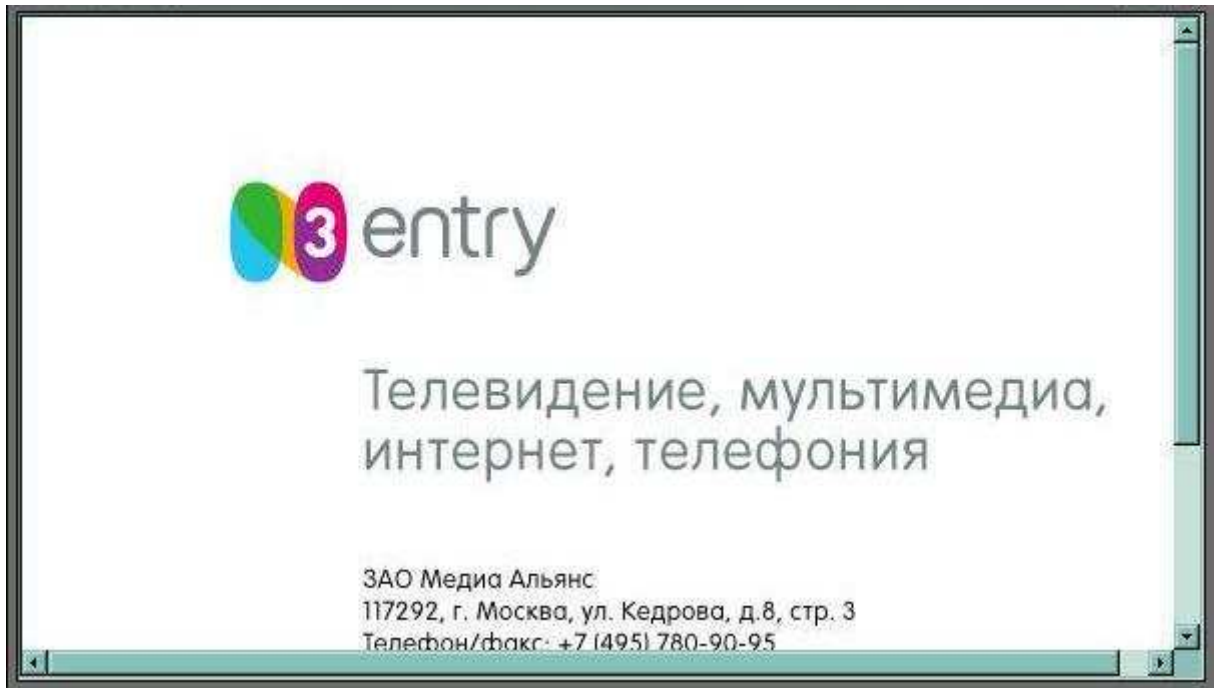


Рис. 8. Окно программы PC Player с изображением станицы сайта N3

- Как правило, такая ошибка возникает в случае повреждения файлов библиотеки ActiveX, в случае ее возникновения помогает полная переустановка PC Player. Также эта ошибка может возникать при использовании персональных фаерволов (2.3), изменении стандартных параметров безопасности IE или при запрете использования ActiveX.

2.5. Каналы программы PC Player

- Программа PC Player не показывает ни одного канала, и в окне статуса появляется ошибка 1118.

- Эта ошибка свидетельствует о блокировке выдачи ключей серверами шифрования. Она возникает в случае, когда между установкой программы PC Player и вводом Идентификатора и Пароля прошло больше нескольких часов, и действие ключа остановлено из-за отсутствия пользователя в базе данных. Нужно подождать около получаса, информация на серверах шифрования синхронизируется с базой данных пользователей, и сертификаты разблокируются.

- PC Player не показывает закрытые каналы и возвращается ошибка 121 (Рис. 9).

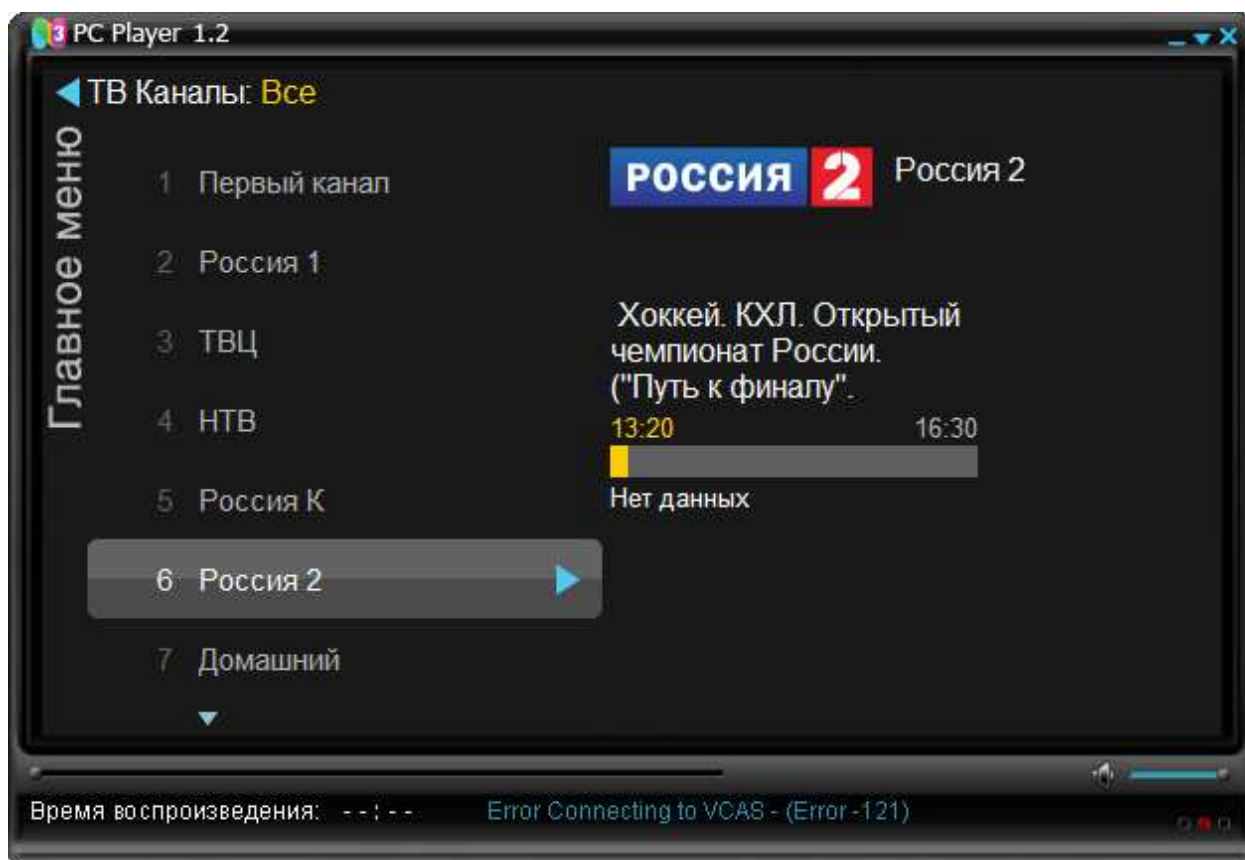


Рис. 9. Окно программы PC Player при ошибке 121

- Эта ошибка свидетельствует об отсутствии связанности с серверами шифрования. Она возникает в случае блокировки серверов шифрования либо персональными файерволами пользователя (персональным программным или файерволом домашнего роутера), либо провайдером.

- Программа PC Player не показывает закрытые каналы. Сначала на панели состояния появляется желтый сигнал при соединении с серверами шифрования (Рис. 10), через пару минут возвращается ошибка 121 (Рис. 9).

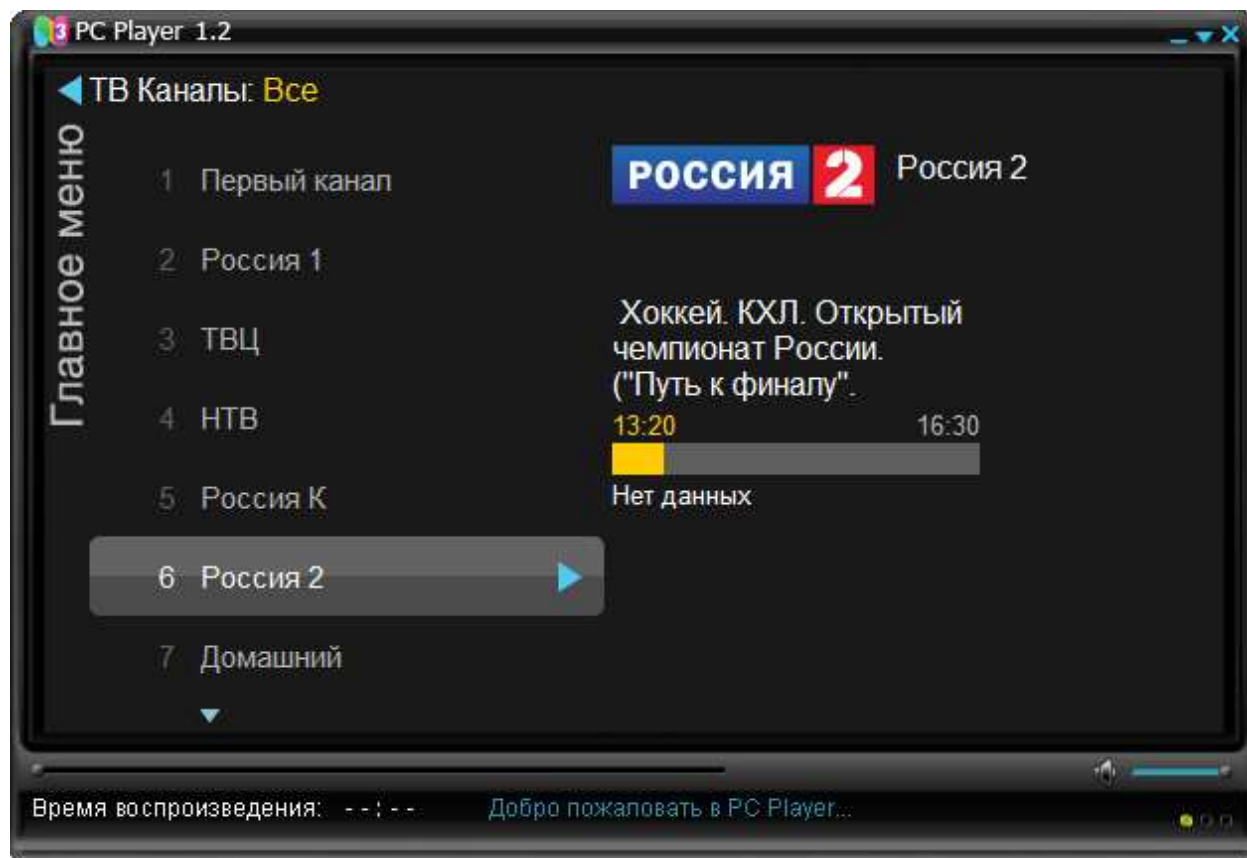


Рис. 10. Окно программы PC Player с горящей желтой точкой на панели состояния

- Эта ошибка свидетельствует о невозможности получить ответ от серверов шифрования. Она возникает в случае блокировки входящих пакетов от серверов шифрования либо персональными файрволами пользователя (персональным программным или файрволом домашнего роутера), либо провайдером.

- Программа PC Player не показывает закрытые каналы. На панели состояния горит центральная красная точка (Рис. 11).

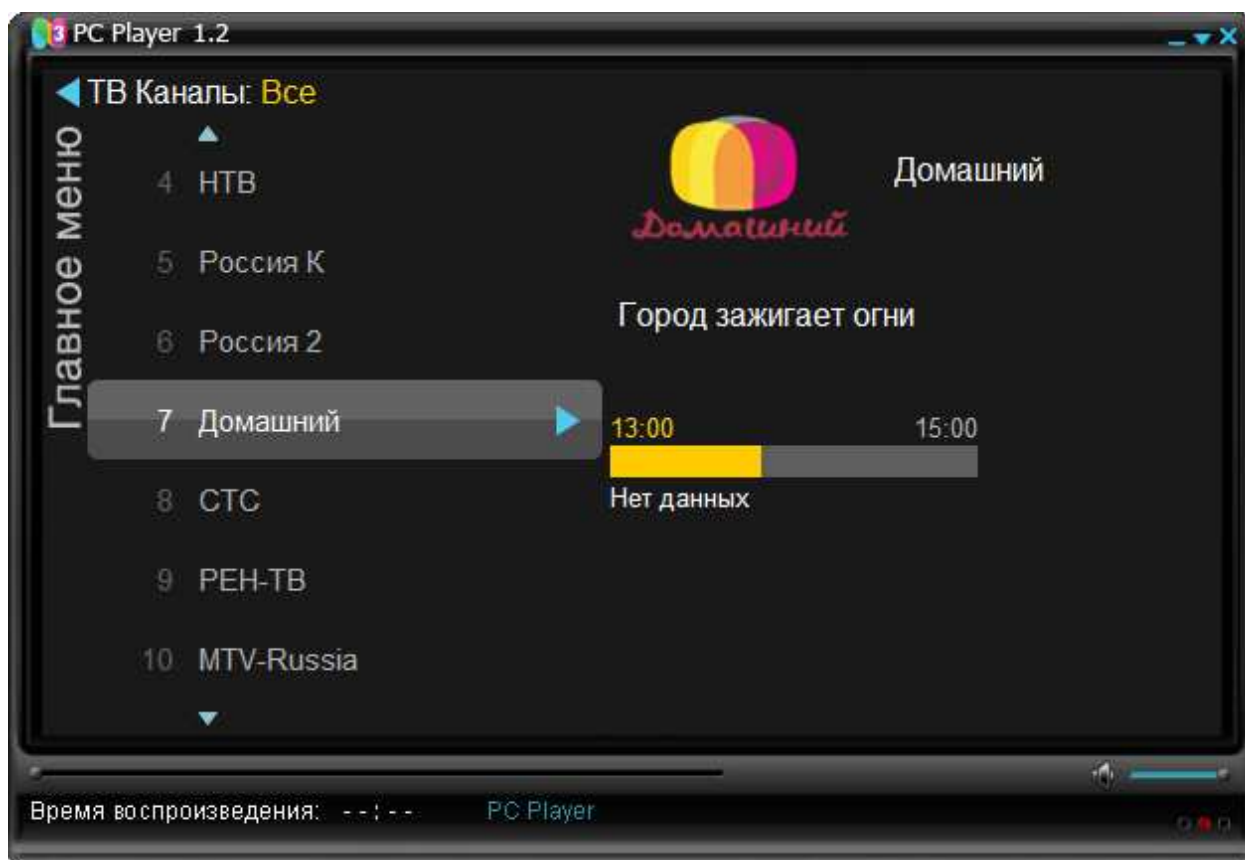


Рис. 11. Окно программы PC Player с горящей красной точкой на панели состояния

- Данная ошибка возникает при неправильной настройке временной зоны. То есть часы показывают правильное время, но не для текущего часового пояса, а для другого. Необходимо выставить правильную временную зону и синхронизировать время компьютера.

- При попытке просмотреть любой канал выскакивает сообщение «Этот канал не входит в вашу подписку» (Рис. 12).

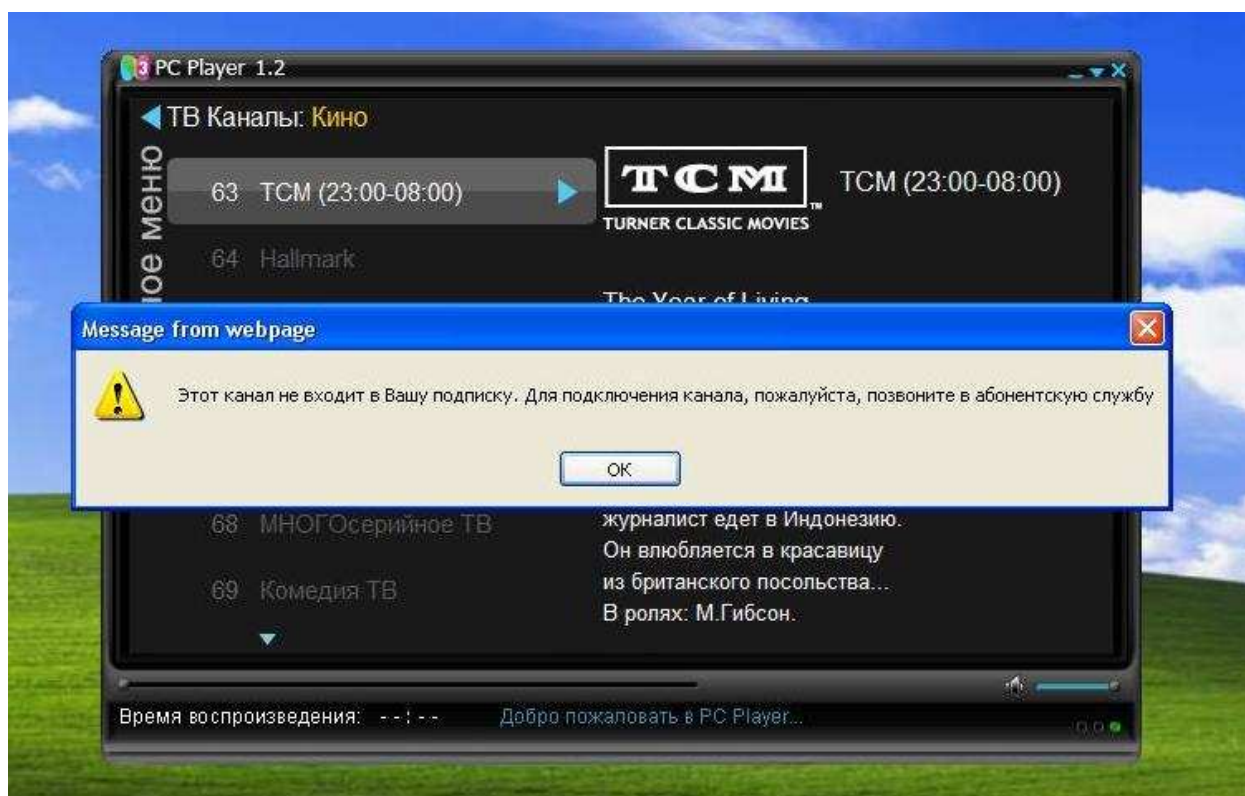


Рис. 12. Сообщение об ошибке при подключении к каналам

- По умолчанию программа PC Player показывает листинг всех каналов. Каналы, на которые нет подписки, будут написаны серым шрифтом. Если все каналы подсвечены серым шрифтом и на каждом канале появляется такое сообщение, это означает, что оператор не назначил ни одного пакета программ.

- Программа PC Player позволяет осуществлять навигацию по portalу, но ни один канал не открывается, никаких ошибок не отображается.

- Данная ошибка появляется при удалении или изменении записи **localhost** в файле **hosts**. Зайдите в директорию **c:/windows/system32/drivers/etc** и откройте файл **hosts** любым текстовым редактором, например блокнотом. Убедитесь, что значение **localhost** соответствует **127.0.0.1**. Если такого значения нет или оно соответствует другому IP адресу, то отредактируйте это значение и сохраните файл. Так же это может быть связано с изменением настроек безопасности IE. Нужно зайти в его настройки безопасности и выставить их по умолчанию. Еще эта ошибка может быть связана с применением групповых политик безопасности, если компьютер является участником домена. В этом случае нужно обратиться к системному администратору домена для решения вопроса о смягчении политик безопасности, применяемых на компьютере.

2.6. Видео изображение

- Половина кадров выпадает, постоянное мерцание на любом из каналов. Установлена видекарта ATI (Рис. 13).

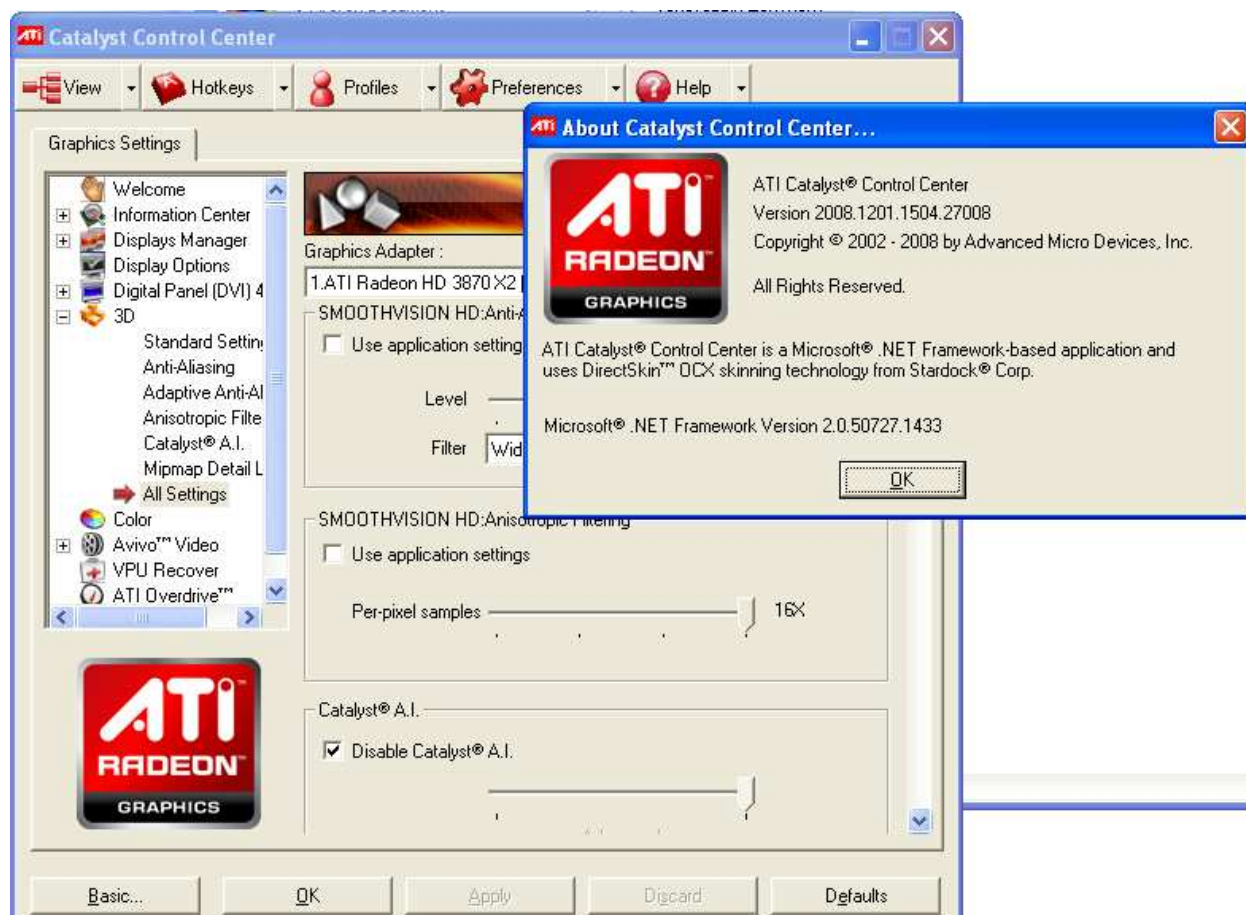


Рис. 13. Окно Catalyst Control Center

- Причиной такого поведения может быть утилита ATI tools. Ее нужно отключить из автозапуска.

- PC Player не показывает ни одного канала. Окно для видео изображения черное (Рис. 14) или на панели состояния высвечивается ошибка «Не могу вывести видеопоток. Несовместимый формат файла».



Рис. 14. Черное окно видео изображения программы PC Player

- Такая ошибка возникает при несовместимости с видеокартой, очень часто возникает на старых ноутбуках. Одной из причин является нехватка памяти для работы видеокарты. Иногда удается восстановить работу, увеличив оперативную память и выделив больший объем памяти (64М) для видеокарты в биосе. Для нормальной работы программы PC Player видеокарта должна поддерживать DirectX 9.0с.

- **Сильное дрожание и/или двоение изображения на мониторе в окне воспроизведения программы PC Player (Рис. 15).**



Рис. 15. Окно видео изображения программы PC Player

- Возможные причины такой неполадки является использование устаревших драйверов для видео карты и использование сторонних видео и аудио кодеков. Решить проблему можно, скачав свежие драйвера с сайта производителя и установив их. Также нужно скачать и установить K-Lite Codec Pack Full Edition, при установке отказаться от установки Media Player Classic и отказаться от смены ассоциаций файлов.

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Документ находится под действием соглашения NDA (nondisclosure agreement - соглашение о неразглашении).

Запросить последнюю версию документации можно только через тех.поддержку или отдел продаж компании «Медиа Альянс».

Местонахождение и контакты ЗАО «Медиа Альянс»

ЗАО «Медиа Альянс»

Адрес: 123557, г. Москва, ул. Пресненский вал, д. 19, стр. 1

Телефон/факс: +7 (495) 780-90-95

Эл. почта: info@n3.ru

Сайт: www.n3.ru

Тех. поддержка

Телефон/факс: +7 (495) 780-90-95 доб. 1

support@n3.ru

Отдел продаж

sales@n3.ru

Документ подготовил: технический писатель Бойко М.

Авторские права © 2010 ЗАО «Медиа Альянс». Торговая марка N3 Entry.

Все права защищены. Размножение и распространение содержимого данного документа запрещено без предварительного письменного согласия ЗАО «Медиа Альянс».