

KODE ERROR USEETV

1) Error code [1305]

Layanan DHCP tidak mencapai alamat IP yang valid, DHCP / DHCP + protokol menerima kode kesalahan yang dikembalikan oleh server interaktif

****Solusi:** Periksa apakah parameter DHCP dari STB tidak benar, misalnya, parameter otentikasi, nama pengguna dan password

2) Error code [1302]

Memeriksa validitas dari alamat homepage EPG gagal . Nama domain resolusi dari alamat homepage EPG gagal . Mencoba untuk terhubung ke homepage EPG gagal untuk beberapa kali.

**** Solusi:** Untuk STB terdaftar baru, periksa apakah alamat dari server otentikasi utama adalah benar. Jika alamat server otentikasi dikonfigurasi sebagai nama domain, harap periksa log sistem dengan menghubungkan port 5030 melalui alat Monitor untuk menentukan apakah resolusi nama domain tidak berhasil. Periksa nilai MTU dari EPG tepi bahwa dengan yang STB dihubungkan.

******* pada STB hybrid : masuk ke setting - network - wired network pastikan ON - network type ganti dhcp

3) Error code [1901]

Error code: 1901 Error penyebabnya: kabel jaringan tidak tersambung Solusi: Silakan periksa koneksi fisik dari kabel jaringan

4) Error Code : 4514

Kondisi error code 4514 sama dengan gangguan Live TV yaitu channel Live TV tidak muncul. Solusinya sama dengan cara Cek salah satu channel

a) Jika layar blank pada salah satu channel Live TV, penyebabnya adalah konfigurasi VLAN multicast.

b) Cek Ibooster pastikan data line profile, line rate, dan SNR untuk upstream dan downstream sudah sesuai dengan persyaratan layanan UseeTV Cable.

c) Cek dikoordinasikan dengan unit akses terkait.

d) Pastikan VLAN untuk channel UseeTV Cable sudah tertanam pada GPON/DSLAM/MSAN. Hal ini agar dikoordinasikan dengan unit akses terkait.

5) Error Code : 2003

Ketika melakukan pengecekan terhadap beberapa channel muncul error 2003. Kondisi ini disebabkan oleh pelanggan tidak berlangganan paket channel tersebut.

**** Solusi :**

- 1) Cek paket UseeTV Cable pelanggan
- 2) Cek daftar channel yang diperoleh sesuai dengan paket yang diambil.
- 3) Jika terjadi ketidaksesuaian antara paket dengan channel yang muncul harap hubungi ke plasa untuk register program tv yang di inginkan

6) Error Code : 70116204

Kondisi error ini karena account tersebut di lock anda bisa hubungi pihak 147 untuk minta bantuan agar bisa dibuka kembali untuk accountnya, atau klo dalam bahasa telkomnya di Unbinding.

7) Error Code : 70116206 Kondisi ini terjadi karena username atau password salah pada setingan di menu STB. silahkan lakukan seting ulang di STB untuk username dan passwordnya. Dan yang terbaru gangguan code 1306 yang banyak terjadi beberapa hari ini di STB B600 disebabkan kegagalan upgrade otomatis software STB. Yang sudah dilakukan adalah lokalisir gangguan agar tidak ada tambahan STB yg bermasalah. Untuk STB yg terlanjur upgrade otomatis dan mengalami error 1306 (kondisi tidak terhubung ke network) maka akan dilakukan pergantian STB dng type HD B700v5 (warna hitam)

