

# FS Stream+

## FAQ / Probleemoplossingen



 Windows  Dolby 5.1  Streaming

**fs stream+** product van



FilmService B.V. - Grotewaard 9A - 4225 PA - Noordeloos - [info@FilmService.nl](mailto:info@FilmService.nl) - +31 (0)85 04 04 700 [filmservice.nl](https://www.filmservice.nl)

## FAQ / Probleemoplossing FS Stream+

1. Installatie
2. Inloggen & Account
3. Video afspelen
4. Extern beeldscherm & HDCP
5. Geluid & Dolby digital plus
6. Downloads & Offline kijken
7. Netwerk & verbinding
8. Updates
9. Overige problemen
10. Veelgestelde vragen
11. Contact & Support

## 1. Installatie

### **Probleem: De installatie start niet** **Controleer uw Windows-versie**

- Klik op de Startknop
- Typ "winver" en druk op Enter
- Controleer of u Windows 11 hoger heeft

Voer de installatie uit als administrator

- Klik met de rechtermuisknop op het installatiebestand
- Kies "Als administrator uitvoeren"

Schakel antivirussoftware tijdelijk uit

- Sommige antivirusprogramma's blokkeren nieuwe installaties
- Schakel de real-time bescherming tijdelijk uit tijdens de installatie
- Vergeet niet deze weer in te schakelen na de installatie

### **Probleem: Foutmelding tijdens installatie** **"Er is onvoldoende schijfruimte"**

- FS-Stream + heeft minimaal 2GB nodig voor de installatie
- Voor het downloaden van content is extra ruimte nodig (HD-films kunnen 2-4 GB per stuk zijn)
- Maak ruimte vrij door ongebruikte programma's of bestanden te verwijderen

### **"Windows beschermt uw pc" (SmartScreenwaarschuwing)**

- Klik op "Meer info"
- Klik op "Toch uitvoeren"
- Dit is een standaard waarschuwing voor nieuwe applicaties

### **Probleem: De app verschijnt niet na installatie**

- Zoek naar "FS Stream +" in het Start-menu
- Controleer of de installatie volledig is afgerond
- Start de computer opnieuw op
- Installeer de app opnieuw indien nodig

## 2. Inloggen & Account

### Probleem: Ik kan niet inloggen

#### Controleer eerst:

- Heeft u een actief account?
- Klopt uw e-mailadres en wachtwoord?
- Is uw internetverbinding actief?

### Oplossingen

#### Het inlogscherf laadt niet

- Controleer uw internetverbinding
- Sluit de app volledig af (ook via Taakbeheer)
- Start de app opnieuw

### Probleem: Foutmelding na invoeren gegevens

- Controleer of Caps Lock niet per ongeluk aan staat
- Probeer uw wachtwoord opnieuw in te stellen
- Neem contact op met FilmService voor accountproblemen

### Probleem: Ik word steeds uitgelogd

#### Mogelijke oorzaken:

- Uw sessie is verlopen (normaal na langere inactiviteit)
- Uw account is op een ander apparaat ingelogd
- Er is een probleem met uw licentie

Oplossing: Log opnieuw in. Als dit blijft gebeuren, neem contact op met FilmService.

### Probleem: Ik zie geen content na het inloggen

- Controleer of de juiste doelgroep/sector is geselecteerd in profiel
- Ga naar uw profiel en controleer de doelgroep-instelling
- Neem contact op met FilmService om te verifiëren dat uw account toegang heeft tot content

### 3. Video afspelen

#### **Probleem: Video start niet / blijft laden**

##### **Basiscontroles:**

##### **Controleer uw internetverbinding**

- Open een website in uw browser om te testen
- Probeer een andere video in de app

##### **Sluit de app volledig af en start opnieuw**

- Druk Ctrl + Shift + Esc om Taakbeheer te openen
- Zoek FS-Stream +, klik erop en kies "Taak beëindigen"
- Start de app opnieuw op

##### **Start de computer opnieuw op**

- Dit lost vaak tijdelijke problemen op

#### **Probleem: Foutmelding over DRM of licentie**

##### **"Kan licentie niet ophalen" / "DRM Error"**

Dit betekent dat het beveiligingssysteem de video niet kan ontgrendelen.

##### **Oplossingen voor eindgebruikers:**

- Controleer uw internetverbinding
- Sluit de app en start opnieuw
- Probeer een andere video om te zien of het probleem specifiek is voor deze titel
- Start de computer opnieuw op

##### **Technische oplossingen (IT-beheerder):**

##### **Controleer PlayReady-ondersteuning**

- Open een opdrachtprompt als administrator
- Voer uit: msinfo32
- Zoek naar "Beveiligde omgeving" - moet "Ondersteund" zijn

### 3. Video afspelen (vervolg)

#### Reset Windows Media DRM

- Navigeer naar: C:\ProgramData\Microsoft\PlayReady
- Maak een backup van de map
- Verwijder de inhoud van de map
- Start de computer opnieuw op

#### Controleer datum en tijd

- DRM vereist correcte systeemtijd
- Zorg dat automatische tijdsynchronisatie aan staat

#### Video afspelen

##### Probleem: Video speelt niet af via Remote Desktop



Belangrijk: FS- Stream + ondersteunt geen afspelen via Remote Desktop, TeamViewer, of vergelijkbare software.

Dit is een beveiligingsmaatregel van het DRM-systeem (PlayReady) om ongeautoriseerd kopiëren te voorkomen. De video moet direct op het apparaat worden afgespeeld.

##### Alternatieven:

- Gebruik de app direct op het apparaat waar u content wilt bekijken
- Download content voor offline weergave op het betreffende apparaat

##### Probleem: Video hapert of buffert tijdens het streamen

#### Controleer uw internetsnelheid

- Voor HD (720p): minimaal 5 Mbps aanbevolen
- Voor Full HD (1080p): minimaal 10 Mbps aanbevolen
- Test uw snelheid op [speedtest.net](https://speedtest.net)

#### Sluit andere programma's en browsertabs

- Andere applicaties kunnen bandbreedte gebruiken

#### Gebruik een bekabelde verbinding

- Een ethernetkabel is stabielere dan WiFi

## 4. Extern beeldscherm & HDCP

### Wat is HDCP?

HDCP (High-bandwidth Digital Content Protection) is een beveiligingstechnologie die voorkomt dat beveiligde video's worden gekopieerd. FS- Stream + vereist HDCP voor het afspelen op externe beeldschermen.

### Probleem: Video speelt niet af op extern beeldscherm "HDCP Error" / "Kan niet afspelen op dit scherm"

Dit betekent dat ergens in de keten tussen uw computer en het beeldscherm HDCP niet wordt ondersteund.

### Controleer de volgende onderdelen:

#### De HDMI-kabel

- Gebruik een HDMI-kabel die HDCP ondersteunt
- Goedkope of zeer oude kabels ondersteunen dit mogelijk niet
- Probeer een andere HDMI-kabel

#### De HDMI-poort op uw computer

- Sommige computers hebben meerdere HDMI-poorten
- Probeer een andere poort indien beschikbaar

#### Het externe beeldscherm

- Controleer of uw TV/monitor/beamer HDCP ondersteunt

## 5. Geluid & Dolby Digital Plus



**Belangrijk:** FS- Stream + ondersteunt Dolby Digital Plus voor 5.1 surround geluid wanneer uw apparatuur dit ondersteunt.

## 6. Downloads & Offline kijken

### **Probleem: Download mislukt of stopt halverwege**

#### **Controleer uw internetverbinding**

Downloads vereisen een stabiele verbinding

Controleer beschikbare opslagruimte

HD-films kunnen 2-4 GB zijn

Annuleer en start opnieuw

Als hervatten niet werkt, annuleer de download en start opnieuw

Controleer de downloadlocatie

Ga naar Instellingen en controleer of de locatie geldig is

### **Probleem: Gedownloade content speelt niet af**

#### **"Licentie verlopen" / "Kan offline niet afspelen"**

Downloads hebben een licentie met een beperkte geldigheidsduur max 24 uur.

Daarna is de licentie niet meer geldig en moet de content opnieuw worden gedownload. Ook zal de content automatisch worden verwijderd.

### **Downloads beheren**

**Downloadlocatie:** Downloads worden opgeslagen in de Windows appgegevensmap.

Deze locatie kan niet worden gewijzigd.

#### **Downloads verwijderen:**

- Ga naar uw downloads (via het menu)
- Zoek de content die u wilt verwijderen
- Klik op het verwijder-icoon

**Maximaal aantal gelijktijdige downloads:** FS- Stream + downloadt maximaal 2 items tegelijk. Andere downloads worden automatisch in de wachtrij geplaatst.

## 7. Netwerk & Verbinding

### Probleem: "Geen internetverbinding" melding

#### Basiscontroles:

Test uw verbinding

Open een webbrowser en ga naar google.nl

Herstart uw router/modem

Schakel uit, wacht 30 seconden, schakel weer in

Herstart uw computer

Dit vernieuwt de netwerkverbinding

### Probleem: App werkt niet achter een firewall

Voor IT-beheerders: FS- Stream+ heeft toegang nodig tot de volgende services:

| Doel          | Domein                                    | Poort       |
|---------------|-------------------------------------------|-------------|
| API & Content | api.aionmedia.com                         | 443 (HTTPS) |
| Streaming     | titan-api.aionmedia.com                   | 443 (HTTPS) |
| Authenticatie | identity.aionmedia.com                    | 443 (HTTPS) |
| OAuth tokens  | titan-hydra.aionmedia.com                 | 443 (HTTPS) |
| DRM-licenties | guardian-router.aionmedia.com             | 443 (HTTPS) |
| Analytics     | titan-pulse-ingest.aionmedia.com          | 443 (HTTPS) |
| IP-detectie   | api.ipify.org                             | 443 (HTTPS) |
| Updates       | fsprodworkflowstg.z6.web.core.windows.net | 443 (HTTPS) |

### Probleem: App werkt niet met VPN

#### Probeer zonder VPN

Schakel de VPN tijdelijk uit en test of de app werkt

VPN split tunneling

Configureer de VPN om FS-Stream + verkeer direct te routeren

### Probleem: App werkt niet met proxy

Voor IT-beheerders: FS- Stream + gebruikt de Windows systeemproxy-instellingen.

Proxy-uitzonderingen - Voeg de FS-Stream + domeinen toe aan de bypass-lijst

Proxy-authenticatie - Controleer of Windows de credentials cached heeft

SSL-inspectie - Overweeg FS- Stream + -verkeer uit te sluiten van SSL-inspectie

## 8. Updates

### Probleem: Update mislukt

- Controleer uw internetverbinding
- Probeer het later opnieuw
- Handmatig controleren op updates via Instellingen
- Download de nieuwste versie handmatig als automatisch updaten niet werkt

### Probleem: App start niet meer na update

Start de computer opnieuw op

- Updates vereisen soms een herstart

Installeer de app opnieuw

- Verwijder via Windows Instellingen > Apps
- Download en installeer de nieuwste versie

Huidige versie controleren

- Open FS- Stream +
- Ga naar Instellingen
- De versie staat onderaan of bij "Over"

## 9. Overige problemen

### Probleem: De app reageert niet / is vastgelopen

Sluit de app geforceerd

- Druk Ctrl + Shift + Esc (Taakbeheer)
- Zoek FS- Stream + en klik op "Taak beëindigen"

Start de app opnieuw

Als dit vaak voorkomt:

- Start de computer opnieuw op
- Controleer op updates

### Probleem: De applicatie is traag

- Sluit andere programma's
- Controleer beschikbaar geheugen in Taakbeheer
- Start de computer opnieuw op

### Diagnostische gegevens verzamelen

Bij complexe problemen kan support vragen om diagnostische gegevens:

- Open FS- Stream +
- Ga naar Instellingen
- Klik 6x op het logo
- Voer de dagcode in (contacteer support voor deze code)
- Het diagnostisch paneel verschijnt en volg de instructies van support.

## 10. Veel gestelde vragen

### Kan ik FS- Stream + op meerdere apparaten gebruiken?

Nee, het account wat u krijgt om in te loggen is gekoppeld aan een geselecteerd apparaat.

### Hoelang blijven mijn downloads geldig?

Van 0.01 uur tot 23:59 uur.

### Waarom kan ik sommige content niet downloaden?

Niet alle content is beschikbaar voor download vanwege licentieafspraken.

### Kan ik FS- Stream + via Chromecast of AirPlay gebruiken?

FS- Stream + a is momenteel alleen beschikbaar voor Windows 10/11. Er zijn geen versies voor Mac, iOS of Android.

### Werkt FS- Stream + op een Mac of tablet?

Nee, vanwege DRM-beperkingen is casten naar Chromecast of AirPlay niet ondersteund. Gebruik een HDMI-kabel naar uw TV of scherm

### Waarom werkt de app niet via Remote Desktop?

Dit is een beveiligingsmaatregel. PlayReady DRM staat geen afspelen toe via remote verbindingen om ongeautoriseerd kopiëren te voorkomen.

### Waarom dimt mijn scherm niet tijdens het kijken?

FS-Stream + voorkomt automatisch dat uw scherm dimt of de screensaver activeert tijdens het afspelen van video. Zodra u stopt met afspelen, worden de normale energie-instellingen weer actief.

## 10. Veel gestelde vragen (vervolg)

### Waarom de App niet op Mac (Apple) werkt?!

Technische uitleg:

Onze applicatie maakt gebruik van Microsoft PlayReady DRM. Dit systeem stelt strikte eisen aan de hardware- en softwareketen (zogenaamde “trusted execution environment”). Dat betekent dat:

- De DRM-stack moet draaien op een native Windows-omgeving
- Er directe toegang moet zijn tot hardwarematige beveiliging (zoals GPU, HDCP, secure video path)
- De keten van content > decryptie > weergave volledig beveiligd en niet te manipuleren moet zijn

In een setup met:

- MacBook (Apple Silicon)
- Parallels Desktop (virtualisatie)
- Windows 11 ARM

wordt deze keten doorbroken omdat:

#### Virtualisatie / emulatorlaag

Parallels draait Windows niet “native”, maar in een virtuele omgeving. DRM-systemen detecteren dit en blokkeren playback, omdat dit een mogelijk aanvalsvector is (bijv. screen capturing of memory access).

#### Geen volledige hardware DRM support

PlayReady vereist toegang tot specifieke Windows-hardware features (zoals Protected Media Path en HDCP-keten). In een virtuele machine is deze toegang beperkt of niet betrouwbaar.

#### Windows ARM + browser stack

De combinatie van Windows ARM + Edge/Chrome + DRM is minder volledig ondersteund dan x86 Windows, zeker binnen een VM.

Hoewel hij technisch gezien “Windows draait”, is het geen ondersteunde, native Windows-omgeving. Voor DRM maakt dat een essentieel verschil.

### Advies:

Gebruik een:

- Native Windows laptop/pc (Windows 10/11, geen VM)
- Met Chrome

## 11. Contact & Support

Als u er met deze handleiding niet uitkomt

Stap 1: Noteer het volgende voordat u contact opneemt:

- Welke foutmelding ziet u (exacte tekst)?
- Welke versie van FS-Stream + gebruikt u?
- Welke Windows-versie heeft u?
- Wat deed u toen het probleem optrad?

Stap 2: Neem tijdens kantoortijden contact op via:

E-mail: [info@FilmService.nl](mailto:info@FilmService.nl)

Telefoon: 085 04 04 700