

AXIS Camera Station Pro

O této příručce

Tato příručka je souborem problémů souvisejících se systémem AXIS Camera Station Pro a popisuje způsoby jejich řešení. Problémy jsme zařadili do souvisejících témat, abychom vám usnadnili nalezení toho, co hledáte. Tématem může být například zvuk nebo živé zobrazení. Pro každý problém existuje popsání řešení.

Další informace

Navštivte axis.com/support, kde najdete

- Často kladené otázky
- Požadavky na hardware
- Upgrady softwaru
- Výukové a školicí materiály a další užitečné informace

Služba AXIS Camera Station Pro

Služba AXIS Camera Station Pro se často restartuje

Server může být přetížený, což způsobuje dlouhou frontu úloh a může to způsobit také poškození databází.

- Ve správě prostředků svého systému ověřte, zda AXIS Camera Station Pro nebo jiná aplikace nepoužívá velké množství prostředků.
- Spusťte nástroj pro správu databáze, přejděte do části *Údržba databáze* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Pokud nic z výše uvedeného nepomůže, obraťte se na podporu společnosti Axis. Přejděte na .

Zařízení v systému pro správu videa

Běžné problémy

Nelze kontaktovat kameru	
VMS nemůže kontaktovat kameru. Uvedené kamery nebyly přidány.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zkontrolujte, zda je kamera připojena k síti, zda je napájena a zda je spuštěna. 2. Přejděte do nabídky Configuration > Add devices (Nastavení > Přidat zařízení) a pokuste se přidat kameru znovu.
Instalace byla zrušena	
Uživatel instalaci zrušil. Uvedené kamery nebyly přidány.	Abyste mohli přidat kamery, přejděte do nabídky Nastavení > Přidat zařízení .
Nepodařilo se nastavit heslo na kameře	
Nelze nastavit heslo pro uvedené kamery.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jestliže chcete heslo nastavit ručně, přejděte do části Configuration > Devices > Management (Konfigurace > Zařízení > Správa). 2. Klikněte pravým tlačítkem na kameru a vyberte možnost User Management > Set password (Správa uživatelů > Nastavit heslo).

Zařízení není možné přidat

Jestliže bylo zařízení před přidáním do systému AXIS Camera Station Pro použito v jiném systému:

- Obnovte výchozí nastavení zařízení.

Pokud k systému pro správu videa není možné přidat zařízení, zkuste zařízení přidat k systému AXIS Device Manager.

Můžete přidat jiný model zařízení, než který chcete přidat:

- Je-li zařízení novým produktem nebo má-li nově vydaný firmware, mohou nastat potíže s kompatibilitou. Vždy používejte nejnovější verzi softwaru AXIS Camera Station Pro.

Pokud není možné přidat jiný model zařízení:

- Vyřešte potíže s kamerou – přejděte na axis.com/support/troubleshooting.

Nelze aktualizovat firmware zařízení prostřednictvím systému AXIS Camera Station Pro

Kameru není možné aktualizovat z jejího webového rozhraní:

- Vyřešte potíže s kamerou – přejděte na axis.com/support/troubleshooting.

Nelze aktualizovat firmware žádného zařízení:

- Zkontrolujte, zda je k dispozici síťové připojení.
- Nejedná-li se o problém související se sítí, kontaktujte podporu společnosti Axis. Přejděte na .

Nelze aktualizovat firmware konkrétních modelů:

- Může se jednat o problém s kompatibilitou, kontaktujte podporu společnosti Axis. Přejděte na .

Žádná nalezená zařízení

Systém pro správu videa vyhledává v síti připojené kamery a video enkodéry, ale nenalezl žádné kamery.

- Zkontrolujte, zda je kamera připojena k síti a zda je napájena.
- Jestliže jsou klient, server nebo kamery umístěny v různých sítích, nakonfigurujte nastavení proxy a nastavení brány firewall.
 - Je-li mezi klientem a serverem umístěn proxy server, změňte nastavení proxy klienta. Přejděte k části *Nastavení proxy klienta* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.
 - Změňte NAT nebo systém zabezpečení, pokud klienta a server odděluje NAT nebo systém zabezpečení. Ujistěte se, že port HTTP, port TCP (Transmission Control Protocol) a port pro streamování zadaný v řízení služeb AXIS Camera Station prochází přes bezpečnostní systém nebo NAT. Úplný seznam portů najdete na v části *Seznam portů* v uživatelské příručce AXIS Camera Station Pro.
 - Je-li mezi serverem a zařízeními umístěn proxy server, změňte nastavení proxy serveru. Přejděte do části *Nastavení proxy* v části *Obecné řízení služeb* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.
- Jestliže chcete přidat kamery ručně, přejděte do části *Přidání zařízení* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Opakované hlášení “Nové připojení kamery do 15 sekund“

Možné problémy:

- Přetížená síť.
- Kamera není přístupná. Zkontrolujte, zda je kamera připojena k síti a zda je napájena.
- Jsou přítomny problémy s grafickou kartou.


Možná řešení problémů s grafickou kartou:

- Nainstalujte nejnovější ovladač grafické karty.
- Upgradujte na grafickou kartu s větší pamětí videa a vyšším výkonem.
- Použijte procesor k vykreslování videa.
- Upravte nastavení videa a zvuku, například optimalizací nastavení profilu pro nízkou šířku pásma.

Záznamy

Viz pro další informace o možných problémech s výkonem ovlivňujících záznamy a přehrávání.

Běžné problémy

Nepřetržité zaznamenávání není aktivováno	
Uvedené kamery nemají zapnutý souvislý záznam.	<ol style="list-style-type: none"> 1. K jeho aktivaci přejděte do nabídky Configuration > Recording and events > Recording method (Konfigurace > Záznam a události > Metoda záznamu). 2. Vyberte kameru a zapněte možnost Continuous (Nepřetržitý).
Nelze zaznamenávat na zadanou jednotku	
System nemůže nakonfigurovat úložiště záznamů.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jestliže chcete použít jiné úložiště, přejděte do nabídky Configuration > Storage > management (Nastavení > Úložiště > Správa). 2. Přidejte úložiště a nakonfigurujte nastavení úložiště pro kamery.
Nepodařilo se nainstalovat aplikaci AXIS Video Content Stream	
Toto chybové hlášení se zobrazí, když aplikaci není možné nainstalovat na kameru, která podporuje AXIS Video Content Stream.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chcete-li aplikaci nainstalovat ručně, přejděte do části Configuration > Devices > Management (Konfigurace > Zařízení > Správa). 2. Vyberte kameru a klikněte na  .

Záznam nelze spustit

Pokud se nahrávání nespustí nebo se po několika sekundách zastaví, znamená to, že je disk plný nebo že je na něm příliš mnoho nežádoucích dat.

- V přehledu nastavení serveru v části **Recording Storage (Úložiště záznamů)** zkontrolujte, že je na něm volný prostor a neobsahuje žádná nežádoucí data.
- Zvyšte limit úložiště systému pro správu videa.
- Přiřaďte další úložiště do fondu úložiště. Přejděte do části *Konfigurace úložiště* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Mezery v souvislém záznamu

Spolu s mezerami se zobrazují poplachy s označením **Recording errors (Chyby zaznamenávání)**. Mezery se mohou v záznamu vyskytovat z několika příčin:

- Přetížení serveru
- Potíže se sítí
- Přetížení kamery
- Přetížení disku

Zkontrolujte, zda se mezery v záznamu vyskytují u všech kamer. Pokud se nevyskytují na všech kamerách, je možné, že došlo k přetížení kamery. Abyste zjistili příčinu, položte si tyto otázky:

- Jak často se mezera vyskytuje? Každou hodinu nebo každý den?
- Jak dlouhá je mezera? Trvá sekundy či hodiny?
- V jakém čase se mezera vyskytuje?

Možná řešení:

- Ve Správci úloh serveru zkontrolujte, zda systém využívá některý z hardwarových prostředků intenzivněji, než je obvyklé. Pokud disk vykazuje známky nadměrného používání, přidejte více disků a přesuňte několik kamer, aby nahrávaly na nové disky.
- Snižte množství dat, které se na disk zaznamenává (nastavení videa, zip stream, sn./s, rozlišení). Pamatujte na propustnost odhadovanou v nástroji AXIS Site Designer, viz axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Další informace naleznete v kapitole .

Nelze přehrát exportované záznamy

Jestliže program Windows Media Player nepřehrává vaše exportované záznamy, zkontrolujte formát souborů. K přehrávání exportovaných záznamů použijte Windows Media Player (.asf) nebo AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Další informace naleznete v části *Přehrání a ověření exportovaných záznamů* v uživatelské příručce k AXIS Camera Station Pro.

Poznámka

Přehrávač AXIS File Player automaticky otevře všechny záznamy, které jsou ve stejné složce jako přehrávač.

Záznamy mizí

Systém ukládá záznamy pouze po určený počet dnů. Jestliže chcete počet dnů změnit, přejděte do nabídky **Nastavení > Úložiště > Volba**.

Jestliže se úložiště zaplní, systém vymaže záznamy před stanoveným počtem dnů. Abyste se vyhnuli naplnění úložiště, zkuste následující možnosti:

- Navyšte kapacitu úložiště. Přejděte do nabídky **Nastavení > Úložiště > Správa**.
- Změňte velikost úložného prostoru přiděleného systému AXIS Camera Station Pro. Přejděte do nabídky **Nastavení > Úložiště > Správa**.
- Zmenšete velikost zaznamenaných souborů např. změnou rozlišení nebo snímkové frekvence. Přejděte do nabídky **Configuration > Devices > Stream profiles (Nastavení > Zařízení > Profily streamu)**.
 - Pro nahrávání použijte formát videa H. 264. formát M-JPEG vyžaduje mnohem více úložného prostoru.
 - Použijte Zipstream k dalšímu zmenšení velikosti záznamů.

Potíže s nouzovým záznamem

Nouzový záznam se po obnovení připojení nezaznamenává na server.

Příčina	Řešení
Šířka pásma mezi kamerou a serverem není pro přenos záznamu dostačující.	Zlepšete šířku pásma
Během odpojení kamera záznam nenahrávala na SD kartu.	<ul style="list-style-type: none"> • Zkontrolujte zprávu ze serveru kamery. Viz axis.com/support/troubleshooting. • Zkontrolujte, zda karta SD funguje a zda jsou na ní záznamy.
Čas na kameře se změnil nebo posunul od okamžiku odpojení.	<ul style="list-style-type: none"> • Za účelem dalšího záznamu zajistěte správnou synchronizaci NTP. • Synchronizujte čas kamery se serverem nebo u kamery i u serveru nastavte totožný NTP server.

Nouzový záznam v systému AXIS Camera Station Pro nefunguje v následujících scénářích:

- Řízená vypnutí serveru.
- Krátká přerušení spojení kratší než 10 sekund.

Živý pohled

Výkon živého zobrazení a přehrávání

Tato část popisuje možná řešení, pokud dojde ke ztrátě snímků nebo grafickým problémům v rámci vašeho klienta AXIS Camera Station Pro.

Hardware klienta	
Ověřte aktuálnost ovladače grafické karty nebo síťového adaptéru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otevřete nástroj DirectX Diagnostic Tool (v počítači hledejte „dxdiag“). 2. Přejděte na web výrobce a zkontrolujte, zda se jedná o nejnovější ovladač pro daný operační systém. 3. Zkontrolujte, zda jsou klient a server spuštěny na stejném počítači. 4. Zkuste rozběhnout klient na samostatném počítači.
Ověřte počet monitorů	<p>Pokud používáte interní grafickou kartu, nedoporučujeme používat více než dva monitory na grafickou kartu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Otevřete nástroj DirectX Diagnostic Tool (v počítači hledejte „dxdiag“) 2. Ujistěte se, že systém AXIS Camera Station Pro podporuje vyhrazenou grafickou kartu. <p>Poznámka Klienta nelze spustit ve virtuálním počítači.</p>
Připojená zařízení	
Mnoho současně připojených klientů	Na základě běžného využití se ujistěte, že systém splňuje požadavky, a dodržujte pokyny pro hardware. Viz <i>požadavky na server v příručce pro instalaci a migraci AXIS Camera Station Pro</i> .
Kamera je připojena k jinému systému pro správu videa, než je AXIS Camera Station Pro.	Odpojte kameru od jiného klienta a před připojením kamery k systému AXIS Camera Station Pro jí obnovte na výchozí nastavení.
Jedna kamera využívá mnoho různých streamů, zejména ve vysokém rozlišení.	<p>To může představovat problém především pro některé kamery M-Line.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Změňte stream na stejný profil streamování nebo nižší rozlišení. Viz část <i>Profily streamování</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro. • Změňte stream na stejný profil streamování nebo nižší rozlišení. Viz část <i>Profily streamování</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.
Přetížení serveru	
Neobvykle vysoké využití CPU/RAM v době, ve které dojde k potížím.	Přesvědčte se, že v době výskytu potíží neběží žádná další aplikace náročná na CPU/RAM.

Potíže se sítí

Neobvykle vysoké využití šířky pásma v době, ve které dojde k potížím.

Přesvědčte se, že v době výskytu potíží neběží žádná další aplikace náročná na šířku pásma.

Dostatečná šířka pásma /
Vzdálená nebo místní síť

- Zkontrolujte topologii sítě.
- Zkontrolujte stav jakéhokoli síťového zařízení, jako je prepínač, router, síťový adaptér a kabel, které se nachází mezi kamerami, serverem a klientem.

V živém zobrazení není žádné video

V živém zobrazení se nezobrazuje video ze známé kamery.

- Vypněte hardwarové dekódování. Hardwarové dekódování je ve výchozím nastavení zapnuto, přejděte k části Hardwarové dekódování v části *Streamování* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Jiná možná řešení:

- Pokud nemůžete zobrazit živé zobrazení prostřednictvím webového interface nebo pokud webový interface nefunguje, vyřešte potíže s kamerou. Přejděte na stránku axis.com/support/troubleshooting.
- Vytvořte zprávu serveru kamery – přejděte na axis.com/support/troubleshooting.
- Pokud je nainstalován antivirový software, je možné, že blokuje živé streamy.
- Povolte složky a procesy systému AXIS Camera Station Pro, viz *Časté dotazy*.
- Ujistěte se, že brána firewall neblokuje připojení k určitým portům, viz část *Obecné řízení služeb* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.
- Ujistěte se, že byl nainstalován program Desktop Experience pro podporované verze OS Windows Server. Viz část *Plánovaný export* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.
- Ujistěte se, že stream funguje s nižším rozlišením.

Nepomůže-li ani jeden z výše uvedených kroků, kontaktujte podporu společnosti Axis a přejděte k části .

Úložiště

Síťové úložiště je nepřístupné

Pokud k přihlášení do řízení služeb AXIS Camera Station Pro používáte účet místního systému, nebudete moci přidat síťové úložiště, které odkazuje na sdílené složky v jiných počítačích.

Jestliže chcete změnit účet pro přihlášení ke službě:

1. Otevřete okno **Panel nástrojů systému Windows**.
2. Vyhledejte „Služby“.
3. Klikněte na **View local services (Zobrazit místní služby)**.
4. Klikněte pravým tlačítkem myši na **AXIS Camera Station Pro** a možnost **Properties (Vlastnosti)**.
5. Přejděte na kartu **Log on (Přihlášení)**.
6. Místo položky **Místní systémový účet** nastavte **Tento účet**.
7. Zvolte uživatele s přístupem k aktivnímu adresáři Windows.

Síťové úložiště není k dispozici

Ujistěte se, že počítač a server, na kterých je spuštěn software pro správu videa, jsou součástí stejné domény jako dané síťové úložiště.

Nelze se znovu připojit k síťovému úložišti pomocí nového uživatelského jména a hesla

Pokud síťové úložiště vyžaduje ověření, je třeba u takového síťového úložiště sítě zrušit všechna aktivní připojení a až potom změnit uživatelské jméno a heslo.

Jak změnit uživatelské jméno a heslo pro síťové úložiště a provést jeho opětovné připojení:

1. Ukončete všechna aktivní připojení daného síťového úložiště.
2. Změňte uživatelské jméno a heslo.
3. Přejděte do nabídky **Configuration > Storage > Management (Nastavení > Úložiště > Správa)** a znovu připojte síťové úložiště pomocí nového uživatelského jména a hesla.

Detekce pohybu

Běžné problémy

Aplikaci AXIS Video Motion Detection se nepodařilo nainstalovat

Nelze nainstalovat aplikaci AXIS Video Motion Detection 2 nebo 4. Pro zaznamenávání při pohybu kamera používá integrovanou detekci pohybu.

Jestliže chcete aplikaci nainstalovat ručně, přejděte do části *Instalace aplikace kamery* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Nepodařilo se vyvolat aktuální detekci pohybu

Systém pro správu videa nemůže z kamery načíst parametry detekce pohybu. Pro zaznamenávání při pohybu kamera používá integrovanou detekci pohybu.

Jestliže chcete aplikaci nainstalovat ručně, přejděte do části *Instalace aplikace kamery* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Detekce pohybu není nastavena

Detekci pohybu není možné v uvedených kamerách nakonfigurovat.

1. Aby bylo možné nakonfigurovat detekci pohybu manuálně, přejděte do nabídky **Nastavení > Záznam a události > Metoda záznamu**.
2. Vyberte kameru a klikněte na možnost **Motion settings (Nastavení pohybu)** pro nastavení detekce pohybu.

Detekce pohybu není aktivována

U uvedených kamer není zapnuto zaznamenávání při pohybu.

1. Přejděte do nabídky **Nastavení > Záznam a události > Metoda záznamu**.
2. Vyberte kameru a povolením možnosti **Motion detection (Detekce pohybu)** zapněte funkci záznamu na základě detekce pohybu.

Detekce pohybu detekuje příliš mnoho nebo příliš málo pohybujících se objektů

Tato část popisuje možná řešení v případě, že ve svých záznamech souvisejících s video detekcí pohybu máte více nebo méně detekcí.

Seřízení nastavení pohybu

Výběrem nastavení pohybu můžete upravit oblast, ve které se detekují pohybující se objekty.

1. Přejděte do nabídky **Nastavení > Záznam a události > Metoda záznamu**.
2. Zvolte kameru a klikněte na tlačítko **Nastavení pohybu**.
3. Zvolte nastavení podle firmwaru kamery.

<p>AXIS Video Motion Detection 2 a 4</p>	<p>Můžete nakonfigurovat oblast zájmu. Viz část <i>Editování aplikace AXIS Video Motion Detection 2 a 4</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.</p>
<p>Zabudovaná detekce pohybu</p>	<p>Můžete nakonfigurovat zahrnutá a vyloučená okna. Viz část <i>Editování zabudované detekce pohybu</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.</p>

Seřízení intervalu spouštěče

Interval spouštěče je interval mezi dvěma po sobě jdoucími spouštěči. Toto nastavení se používá ke snížení počtu po sobě jdoucích záznamů. Jestliže během tohoto intervalu dojde k dalšímu spuštění, zaznamenávání bude pokračovat. Jestliže dojde k dalšímu spuštění, začne interval spouštěče běžet znovu od tohoto časového okamžiku.

Jestliže chcete interval spouštěče změnit:

1. Přejděte do nabídky **Nastavení > Záznam a události > Metoda záznamu**.
2. Zvolte kameru.
3. V části **Advanced (Pokročilé)** nastavte **Trigger period (Interval spouštěče)** v sekundách.

Zvuk

V živém zobrazení není žádný zvuk

Jestliže v živém zobrazení není žádné audio, proveďte následující:

- Ujistěte se, že je kamera vybavena audio možnostmi.
- Ujistěte se, že má počítač audio kartu, a zda se tato karta používá.
- Ujistěte se, že používaný profil je nakonfigurován na audio.
- Ujistěte se, že má uživatel k audio přístupová práva.

Konfigurace profilů pro audio

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Devices > Stream profiles (Nastavení > Zařízení > Profily streamu)**.
2. Zvolte kameru.
3. V nastaveních video profilu v nabídce **Format (Formát)** zvolte **MPEG-4** nebo **H.264**.
4. V části **Audio (Zvuk)** vyberte mikrofon v rozbalovacím menu **Microphone (Mikrofon)**.
5. V rozbalovacím menu **Use microphone for (Použít mikrofon pro)** vyberte, kdy se má mikrofon použít.
6. V rozbalovacím menu **Speaker (Reproduktor)** případně vyberte reproduktor.
7. Klikněte na tlačítko **OK**.

Kontrola a změna přístupových práv uživatelů

Poznámka

Abyste mohli provádět tyto kroky, musíte mít oprávnění správce systému AXIS Camera Station Pro.

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Security > User permissions (Nastavení > Zabezpečení > Uživatelská oprávnění)**.
2. Vyberte uživatele nebo skupinu.
3. Vyberte možnost **Audio listen (Poslech zvuku)** nebo **Audio speak (Reproduktory)** pro specifické zařízení.
4. Klikněte na **Použít**.

Žádné audio v sekvencích

Zvuk můžete zapnout nebo vypnout v profilech streamu. Další informace naleznete v části *Profily streamu* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Žádné audio při přehrávání

Audio je k dispozici při přehrávání, jestliže bylo aktivováno v profilu použitém pro zaznamenávání.

Poznámka

Audio nelze používat s videem M-JPEG. Zvolte jiný video formát.

Jestliže chcete používat audio v záznamech:

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Devices > Stream profiles (Konfigurace > Zařízení > Profily streamu)** a u profilu videa nastavte formát videa, který chcete použít.
2. Přejděte do nabídky **Nastavení > Záznam a události > Metoda záznamu**.
3. Zvolte kameru.
4. V rozbalovacím menu **Profile (Profil)** vyberte profil, který jste nakonfigurovali.
5. Klikněte na **Použít**.

Zaznamenávání spouštěné pravidlem

Jestliže chcete aktivovat audio ve stávajícím pravidle:

1. Přejděte do nabídky **Nastavení > Záznam a události > Pravidla akcí**.
2. Zvolte pravidlo a klikněte na **Editovat**.
3. Kliknutím na tlačítko **Next (Další)** přejděte do části **Actions (Akce)**.
4. Vyberte akci **Record (Záznam)** a klikněte na **Edit (Upravit)**.
5. Vyberte profil, který používá zvuk.
6. Proveďte uložení kliknutím na **Dokončit**.

Přihlášení

Není možné se přihlásit nebo připojit k serveru

Tato část popisuje problémy týkající se přihlášení a připojení, ke kterým dochází při připojení k jednotlivému serveru. Při přihlášení k více serverům se spustí klient a stav připojení se bude zobrazovat na stavové liště. Další informace o stavu připojení naleznete v části *Stav připojení* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.

Uživatelské jméno nebo heslo je nesprávné	Daná kombinace uživatelského jména a hesla není pro přihlášení na stanoveném serveru platná.	<ul style="list-style-type: none"> • Zkontrolujte správnost nebo použijte odlišný účet. • Ujistěte se, že uživatel má oprávnění přístupu k serveru AXIS Camera Station Pro. • Hodiny na serveru AXIS Camera Station Pro a v klientovi musí být synchronizovány. U uživatelů domény musí být hodiny serveru domény synchronizovány se serverem a klientem. • Uživatel, který nebyl přidán k serveru, ale je členem místní skupiny správců serveru, musí spustit klienta jako správce. • Informace o uživatelských přístupových právech naleznete v části <i>Configure user permissions</i> (Konfigurace uživatelských oprávnění) v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro.
Uživatel není oprávněn k přihlášení na server	Uživatel nemůže používat systém AXIS Camera Station Pro na zadaném serveru.	V dialogu povolení uživatele přidejte uživatele.
Nebylo možné ověřit bezpečnost zprávy	Při navazování bezpečného spojení se serverem došlo k chybě, která je s největší pravděpodobností způsobena tím, že čas klienta nebo serveru není synchronizován.	Časy serveru a UTC klienta musí být přiměřeně synchronizovány. Seřídte čas klienta a serveru tak, aby byly navzájem vůči sobě v rozsahu 3 hodiny.
Žádný kontakt se serverem	Klient není schopen navázat jakýkoliv druh spojení se serverem.	<ul style="list-style-type: none"> • Zkontrolujte, zda se počítač může připojit k síti. • Zkontrolujte, zda počítač serveru běží. • Zkontrolujte, zda byla správně nakonfigurována brána firewall. • Zkontrolujte správnost adresy serveru. • Zkontrolujte zástupná nastavení klienta.
Žádná odezva ze serveru	Klient může kontaktovat počítač serveru, ale žádný server AXIS Camera Station Pro neběží.	Zkontrolujte, zda se připojujete ke správnému počítači a zda server AXIS Camera Station Pro běží.
Klient se nemůže připojit k serveru	Klient se nemůže připojit k serveru a zobrazuje se chybové hlášení.	<p>Zkontrolujte, zda vaše síť byla správně nakonfigurována:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ověřte, zda je operační systém podporovaný. Úplný seznam podporovaných operačních systémů naleznete v <i>poznámkách k verzi</i>.

		<ul style="list-style-type: none"> • V řízení služeb zkontrolujte, že server AXIS Camera Station Pro běží, případně ho spusťte. • Ověřte, že klient i server jsou připojeny ke stejné síti. <ul style="list-style-type: none"> – Pokud ne, měl by klient používat externí IP adresu serveru. • Zjistěte, zda je mezi serverem a klientem proxy server. <ul style="list-style-type: none"> – Nastavte proxy server v nástroji řízení služeb. – Na přihlašovací stránce nakonfigurujte nastavení proxy klienta a vyberte možnost Change proxy settings (Změnit nastavení proxy). – Proveďte nastavení klientského proxy serveru v nabídce Možnosti internetu v systému Windows. V nabídce Change Proxy settings (Změnit nastavení proxy) zvolte použití výchozích nastavení.
Nebylo možné se připojit k serveru	Při připojování k serveru došlo k neznámé chybě.	<ul style="list-style-type: none"> • Zkontrolujte správnost adresy a portu serveru AXIS Camera Station Pro. • Zkontrolujte, zda připojení k serveru neblokuje NAT, brána firewall nebo antivirový software. Další informace naleznete v části <i>Konfigurace brány firewall pro povolení přístupu k zabezpečenému vzdálenému přístupu AXIS</i>. • Pomocí řízení služeb AXIS Camera Station Pro zkontrolujte, že server běží. <ul style="list-style-type: none"> – Otevřete řízení služeb AXIS Camera Station Pro, viz část <i>Řízení služeb AXIS Camera Station</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station Pro. – Zkontrolujte stav serveru na kartě General (Obecné). Jestliže je stav Stopped (Zastaven), spusťte server kliknutím na Start (Spustit).
Server nebylo možné najít	Klient nedokáže zadanou adresu přeložit na adresu IP.	<ul style="list-style-type: none"> • Zkontrolujte, zda se počítač může připojit k síti. • Zkontrolujte správnost adresy a portu serveru AXIS Camera Station Pro. • Zkontrolujte, zda připojení k serveru neblokuje NAT, brána firewall nebo antivirový software. Další informace naleznete v části <i>Konfigurace brány firewall pro povolení přístupu k zabezpečenému vzdálenému přístupu AXIS</i>.

Verze serveru a klienta se liší	Klient používá novější verzi systému AXIS Camera Station Pro než server.	Upgradujte server tak, aby používal stejnou verzi jako klient.
	Server používá novější verzi systému AXIS Camera Station Pro než klient.	Upgradujte klienta tak, aby používal stejnou verzi jako server.
Nebylo možné se připojit k serveru. Server je příliš zaneprázdněný.	Server nemůže reagovat kvůli problémům s výkonem.	Zkontrolujte, zda počítač serveru a síť nejsou přetížené.
Místní server AXIS Camera Station Pro neběží	Připojili jste se pomocí možnosti This computer (Tento počítač) , nainstalovaný server AXIS Camera Station Pro však neběží.	Pomocí řízení služeb spusťte systém AXIS Camera Station Pro nebo zvolte vzdálený server, ke kterému se chcete přihlásit.
Na tomto počítači není nainstalován server AXIS Camera Station Pro.	Připojili jste se pomocí možnosti This computer (Tento počítač) , ale na tomto počítači není nainstalovaný žádný server.	Nainstalujte server AXIS Camera Station Pro nebo zvolte jiný server.
Zvolený seznam serverů je prázdný	Seznam serverů zvolený pro přihlášení byl prázdný.	Chcete-li přidat servery k seznamu serverů, klikněte na možnost Edit (Editovat) vedle volby seznamu serverů.

Licence

Problémy s registrací licence

Jestliže se automatická registrace nezdaří, vyzkoušejte následující:

- Ujistěte se, že je systém zaregistrován na organizaci.
- Přejděte do nabídky **Configuration** (Konfigurace) a zkontrolujte, zda je zapnutá funkce **Automatic licensing** (Automatické licencování), viz *Manage licenses* (Spravovat licence) v *AXIS Camera Station Pro* uživatelské příručce.
- Ujistěte se, že je čas serveru aktuální.

Další informace, viz *Příručka pro instalaci a migraci systému AXIS Camera Station Pro*.

Časté dotazy

Obecné otázky týkající se licencí

<p>Je k dispozici bezplatná zkušební verze?</p>	<p>Ano, AXIS Camera Station Pro nabízí 90denní bezplatnou zkušební období. Chcete-li software používat i po skončení zkušební období, musíte si zakoupit licence.</p>
<p>Jaké licence si můžu zakoupit pro AXIS Camera Station Pro?</p>	<p>Máte dvě možnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samostatné předplacené licence: Předplacené licence Core pro zařízení Axis a předplacené licence Universal pro hardwarové servery třetích stran. Licence jsou platné 1 rok nebo 5 let. • Licence vázané na hardware: Licence Core jsou předinstalované a svázané se záznamovými servery AXIS Camera Station (NVR) po celou dobu životnosti rekordérů. <p>Pokud chcete k serveru přidat další licence, dostupné jsou rozšiřující licence Core a Universal. Jsou svázané se serverem po celou dobu životnosti hardwaru.</p> <p>Pokud chcete upgradovat zahrnuté licence Core na licence Universal, je dostupná Licence na upgrade. Po upgradu jsou licence vázány na server po celou dobu životnosti hardwaru.</p>
<p>Můžete ve stejném licenčním klíči kombinovat různé typy licencí, například Core a Universal?</p>	<p>Ne, každý licenční klíč může obsahovat pouze jeden typ licence.</p>
<p>Jak můžu spravovat licence pro nabídku AXIS Camera Station Pro?</p>	<p>Správce AXIS License je online nástroj, který vám umožní sledovat a spravovat všechny vaše předplacené licence a licence pro rekordéry z jednoho centrálního místa. Přejděte na m.mysystems.axis.com/</p>
<p>Existuje nějaký časový limit pro uplatnění licenčního klíče ve správci AXIS License po jeho obdržení?</p>	<p>Ano, platnost licenčního klíče vyprší, pokud jej neuplatníte do pěti let od jeho vytvoření. Po uplatnění můžete licenční klíč s licencemi uložit do peněženky na dobu dalších pěti let, než vyprší platnost těchto licencí.</p>

	U předplacených licencí můžete licence přidělit k roku předplatného, aby nevypršela jejich platnost. Rok předplatného může označovat i roky v budoucnosti.
Musím licencovat všechny své systémy?	Chcete-li získat plný přístup, musíte licencovat všechny systémy AXIS Camera Station, které používají předplatné v rámci téže společnosti. Každý systém, který používá záznamový server AXIS Camera Station, je licencován samostatně s licencemi vázanými na hardware záznamového serveru.
Můžu kombinovat systémy AXIS Camera Station na hardwarovém serveru třetí strany a na záznamových serverech AXIS Camera Station v mé společnosti?	Ano, licencování obou typů je spravováno Správcem AXIS License Manager. Každý systém se záznamovým serverem AXIS Camera Station je licencován samostatně s licencemi vázanými na hardware záznamového serveru.
Používám-li záznamový server řady AXIS S30, jsou licence považovány za licence pro záznamový server AXIS Camera Station nebo za samostatné licence?	Řada záznamových zařízení AXIS S30 má licence připojené k serveru AXIS Camera Station, k němuž jsou připojeny. Pokud je tento server záznamovým serverem AXIS Camera Station, mají s hardwarem svázané doživotní licence na hardware. S hardwarovým serverem třetí strany mají samostatné předplacené licence.
Co se stane, když dojde k odebrání licence?	Chcete-li zjistit, co se stane, když své produkty nelicencujete, přejděte do části <i>Configure licenses</i> (Konfigurace licencí) v AXIS Camera Station Pro uživatelské příručce.

Upgrade na AXIS Camera Station Pro

Můžu upgradovat svůj současný systém AXIS Camera Station 5 na AXIS Camera Station Pro?	Ano, na omezenou dobu můžete bezplatně upgradovat systém AXIS Camera Station na verzi Pro. U hardwarových serverů třetích stran se všechny aktuální licence během upgradu převedou na samostatné 5leté předplacené licence Core nebo Universal. U záznamových serverů AXIS Camera Station se všechny aktuální licence během upgradu převedou na licence Core nebo Universal vázané na hardware.
Mohu použít svůj nepoužitý licenční klíč AXIS Camera Station 5 ve správci licencí AXIS?	Ano, nepoužitá licenční klíče AXIS Camera Station 5 můžete ve správci AXIS License převést na 5leté nebo rozšiřující licence.

Předplacené licence

Můžete si zakoupit licence na dobu delší než 5 let?	Ano, ve správci AXIS License můžete přidělit licence na více let. Můžete například přidělit 2x 5letou licenci jednomu zařízení a zajistit tak 10letou licenci.
Když do systému přidám nové 5leté licence, zprůměruje se těchto 5 let na všechny kanály, nebo jsou po dobu 5 let platné pouze přidávané kanály?	Licenci na 5 let nelze rozdělit tak, aby poskytovala licence pro 5 zařízení po dobu 1 roku.

Jak mohu licencovat hardwarové servery třetích stran?

Další informace o tom, jak licencovat servery třetích stran, naleznete v části *Konfigurace licencí* v AXIS Camera Station Pro uživatelské příručce.

Musím si při přidávání nových zařízení do instalace kupovat další licence?

Stav licence v klientovi musíte synchronizovat do 30 dnů od přidání nebo odebrání zařízení.

Při používání předplacených licencí můžete přidávat zařízení v průběhu celého roku předplatného, aniž byste museli hned přidávat nové licence. Když přijde čas na roční kontrolu a obnovení, je třeba zakoupit licence na nadcházející rok předplatného.

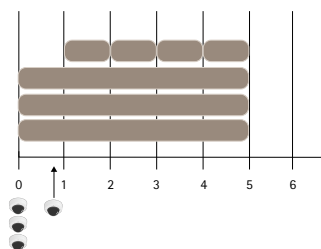
Pokud zvýšíte počet zařízení o více než 100 %, musíte přidělit nové licence.

Existuje roční limit navýšení počtu předplacených licencí?

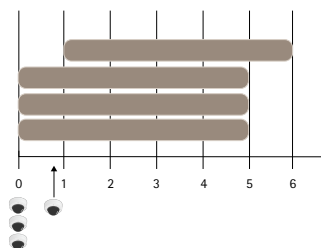
Roční limit navýšení počtu předplacených licencí na organizaci činí 100 % počtu přidělených licencí. Pokud během roku předplatného vzroste počet o více než 100 %, musíte přidělit další licence. Společnost Axis monitoruje jakékoli zneužití a informuje o této skutečnosti dotčené zákazníky. Všichni zákazníci obdrží informaci a varování dříve, než jim bude licence odebrána.

Jakou licenci si mám koupit na druhý rok, pokud přidám 1 kameru k hardwarovému serveru třetí strany s již přidělenými licencemi na 5 let?

Můžete si koupit 4x 1letou licenci nebo 1x 5letou licenci, aby vám zůstala licence platná po následující 4 roky.



Přidání 4x jednoletou licenci pro sjednocení licencí se stejným datem ukončení.



Přidat 1x pětiletou licenci

Mohu rozdělit licence v licenčním klíči do několika organizací?

Ne, pro každou organizaci je potřeba vlastní samostatný licenční klíč.

Můžu samostatné licence v peněžence přenášet z jedné organizace do druhé?

Ne, licence jsou vázány na jednu organizaci.

Letos chci nainstalovat 100 offline systémů správy videa VMS, každý s 10 kamerami. Jak to udělám? Mám si koupit 1000x licenci na 5 let? Může správce AXIS License zajistit distribuci těchto licencí?

Doporučujeme tento postup:

1. Pořídte si licenční klíč AXIS Camera Station Pro s licencemi na 1000x 5 let.

2. Nainstalujte jej AXIS Camera Station Pro na první server.
3. Stáhněte si soubor s popisem systému a nahrajte jej do správce AXIS License.
4. Zaregistrujte systém na společnost a uplatněte licenční klíč v AXIS Camera Station Pro peněžence.
5. Na kartě **Product licensing** (Licencování produktu) změňte položku **Current need** (Aktuální potřeba) na hodnotu 1000.
6. Přidělte 1000 licencí aktuálnímu roku předplatného. AXIS Camera Station Pro je nyní licencován až pro 1000 zařízení v této organizaci nezávisle na počtu serverů.
7. Na kartě **System setup** (Nastavení systému) si stáhněte licenční soubor pro systém. Nahrajte ho do klienta AXIS Camera Station Pro.
8. Nahrajte a stáhněte popis/licenční soubory systému pro všechny ostatní systémy.

Existují různé způsoby komunikace, které mě upozorní na vypršení platnosti licencí?

Ano, můžete si zvolit, že chcete dostávat e-maily a klient AXIS Camera Station vám bude zasílat upozornění, když se bude blížit konec platnosti licence. Chcete-li dostávat e-mailová upozornění, musíte se přihlásit k odběru e-mailových upozornění ve správci AXIS License. Ujistěte se, že se správce licencí a vlastník systému zaregistrovali k odběru e-mailových upozornění.

Za jakou dobu po vypršení předplatného dojde k omezení funkčnosti systému?

Když vyprší platnost licencí, všechny systémy ve společnosti přejdou do režimu 30denního odkladného období, než se jejich licence zneplatní. Během tohoto období obnovte licence, aby byla zachována plná funkčnost systému.

Licence vázané na hardware

Musím si objednat samostatný licenční klíč pro každý AXIS Camera Station Pro server?

Ne, můžete si objednat jeden licenční klíč s licencemi pro všechny servery ve vaší organizaci. Pomocí správce AXIS License můžete distribuovat licence na jednotlivé servery. Můžete si také objednat více licenčních klíčů a uplatnit je postupně.

Jak můžu licencovat svůj záznamový server AXIS Camera Station?

Pokud má systém v balíčku se serverem dostatek licencí, automaticky získá licenci, jakmile ho zaregistrujete v organizaci. Pokud systém bude potřebovat rozšiřující licence, viz odpověď níže.

Jak přidám rozšiřující licence na některý ze svých záznamových serverů AXIS Camera Station?

Chcete-li získat více informací o tom, jak přidat rozšiřující licenci do síťových videorekordérů Axis, přejděte na *Configure licenses* (Konfigurace licencí) v AXIS Camera Station Pro uživatelské příručce.

Na čem závisí platnost licencí vázaných na hardware?

Podle naší definice je životnost rekordéru stejná jako životnost základní desky rekordéru. Pokud základní desku po uplynutí záruky na hardware vyměníte nebo

	základní deska přestane fungovat, licence síťových videorekordérů se zneplatní. Výměna základní desky během záruční doby rekordéru, například v rámci služby podpory na pracovišti, nemá vliv na licence.
Mohu přenášet rozšiřující licence mezi servery v rámci organizace?	Ano, během prvního roku po uplatnění licenčního klíče můžete přenášet rozšiřující licence mezi servery v rámci stejné organizace. Po uplynutí jednoho roku to nebude možné.
Můžu rozšiřující licence v peněžence přenášet z jedné organizace na druhou?	Ne, licence jsou vázány na jednu organizaci.
Musím si při přidávání nových zařízení do instalace kupovat další licence?	Pokud používáte servery v AXIS Camera Station S12 nebo S22 Applicance Series, budete mít 30 dní na synchronizaci stavu licence a v případě potřeby na přidání dalších rozšiřujících licencí.
Chci nainstalovat 100 offline zařízení AXIS S1216 s 18 kamerami. Jak to udělám? Mám si koupit 200 rozšiřujících licencí? Může správce AXIS License zajistit distribuci těchto licencí?	<p>Doporučujeme tento postup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pořídte si AXIS Camera Station Pro licenční klíč s 200 rozšiřujícími licencemi. 2. Nainstalujte jej AXIS Camera Station Pro na první server. 3. Stáhněte si soubor s popisem systému a nahrajte jej do správce AXIS License. 4. Zaregistrujte systém na organizaci. Soubor 16 licencí bude přidělen automaticky. 5. Uplatněte licenční klíč v peněžence AXIS Camera Station Pro. 6. Na kartě System setup (Nastavení systému) vyberte server. 7. Přidělte 2 chybějící licence. Server je nyní licencovaný. 8. Stáhněte si licenční soubor pro systém a nahrajte jej do AXIS Camera Station Pro klienta. 9. Pro všechny ostatní systémy: <ol style="list-style-type: none"> 9.1. Stáhněte si soubor s popisem systému a nahrajte jej do správce AXIS License. Soubor licencí bude přidělen automaticky. 9.2. Na kartě System setup (Nastavení systému) vyberte server. 9.3. Přidělte 2 chybějící licence. 9.4. Stáhněte si licenční soubor a nahrajte jej do klienta AXIS Camera Station Pro.

Uživatelé

Nelze najít uživatele domény

Jestliže se nepodaří vyhledat uživatele domény, změňte přihlašovací účet služby:

1. Otevřete okno **Panel nástrojů systému Windows**.
2. Vyhledejte „**Služby**“.
3. Klikněte na **View local services (Zobrazit místní služby)**.
4. Klikněte pravým tlačítkem myši na **AXIS Camera Station Pro** a možnost **Properties (Vlastnosti)**.
5. Klikněte na kartu **Log on (Přihlásit)**.
6. Místo položky **Místní systémový účet** nastavte **Tento účet**.
7. Zvolte uživatele s přístupem k aktivnímu adresáři Windows.

Chyby certifikátu

AXIS Camera Station Pro Systém nedokáže komunikovat se zařízením, dokud nebude chyba certifikátu vyřešena.

Možné chyby		
Certifikát nenalezen	Jestliže byl certifikát zařízení odstraněn.	<p>Pokud znáte důvod, klikněte na Repair (Opravit). Pokud máte podezření na neoprávněný přístup, před obnovením certifikátu záležitost vyšetřete. Jestliže chcete zobrazit podrobnosti certifikátu, klikněte na Advanced (Pokročilé). Možné důvody pro odstranění certifikátu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zařízení bylo resetováno na výrobní výchozí hodnoty. • Byla deaktivována zabezpečená komunikace HTTPS. • Došlo k přístupu neoprávněné osoby, která změnila zařízení.
Nedůvěryhodný certifikát	Certifikát zařízení byl změněn mimo systém AXIS Camera Station Pro. Toto může znamenat, že došlo k přístupu neoprávněné osoby, která změnila zařízení.	<p>Pokud znáte důvod, klikněte na Trust This Device (Důvěřovat tomuto zařízení). Pokud ho neznáte, nejprve záležitost vyšetřete. Jestliže chcete zobrazit podrobnosti certifikátu, klikněte na Advanced (Pokročilé).</p>

Chybí heslo certifikační autority

Máte-li v AXIS Camera Station Pro certifikační autoritu bez uloženého hesla, zobrazí se následující výstraha.

You need to provide a passphrase for the Certificate Authority certificate. Více informací najdete v uživatelské příručce.

Tento problém můžete vyřešit třemi různými způsoby:

- Zapnutí HTTPS na zařízení
- Importování existující certifikační autority
- Generování nové certifikační autority

Zapnutí HTTPS na zařízení:

1. Přejděte do nabídky **Nastavení > Zařízení > Správa**.
2. V seznamu klikněte pravým tlačítkem na zařízení a přejděte k možnosti **Security > HTTPS > Enable/Update (Zabezpečení > HTTPS > Povolit/aktualizovat)**.
3. Potvrďte kliknutím na **Ano**.
4. Zadejte heslo certifikační autority.
5. Klikněte na tlačítko **OK**.

Importování existující certifikační autority:

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Security > Certificates > (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > HTTPS)**.
2. Zapněte **Temporarily ignore certificate validation (Dočasné ignorování ověřování certifikátu)**.
3. V části **Certificate authority (Certifikační autorita)** klikněte na **Import**.
4. Zadejte své heslo a klikněte na **OK**.
5. Zvolte počet dnů, po které budou podepsané klientské/serverové certifikáty platit.
6. Přejděte do nabídky **Nastavení > Zařízení > Správa**.
7. Klikněte pravým tlačítkem na zařízení a zvolte **Security > HTTPS > Enable/Update (Zabezpečení > HTTPS > Povolit/Aktualizovat)**.
8. Přejděte na **Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > HTTPS)** a vypněte **Temporarily ignore certificate validation (dočasně ignorovat ověření certifikátu)**.

Poznámka

AXIS Camera Station Pro ztratí připojení k zařízením a některé součásti systému se restartují.

Vygenerování nové certifikační autority v AXIS Camera Station Pro:

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Security > Certificates > (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > HTTPS)**.
2. Zapněte **Temporarily ignore certificate validation (Dočasné ignorování ověřování certifikátu)**.
3. V části **Certificate authority (Certifikační autorita)** klikněte na **Generate (Vytvořit)**.
4. Zadejte své heslo a klikněte na **OK**.
5. Zvolte počet dnů, po které budou podepsané klientské/serverové certifikáty platit.
6. Přejděte do nabídky **Nastavení > Zařízení > Správa**.
7. Klikněte pravým tlačítkem na zařízení a zvolte **Security > HTTPS > Enable/Update (Zabezpečení > HTTPS > Povolit/Aktualizovat)**.
8. Přejděte na **Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > HTTPS)** a vypněte **Temporarily ignore certificate validation (dočasně ignorovat ověření certifikátu)**.

Poznámka

AXIS Camera Station Pro ztratí připojení k zařízením a některé součásti systému se restartují.

Synchronizace času

Služba Windows Time neběží

Služba Windows Time a NTP server nejsou synchronizovány. To může být způsobeno tím, že služba Windows Time nedokáže kontaktovat NTP server.

- Ujistěte se, že je NTP server online.
- Ujistěte se, že jsou nastavení brány firewall správná.
- Ujistěte se, že je zařízení umístěno v síti, která se může k NTP serveru připojit.

Se žádostí o pomoc se obraťte na správce systému.


Byl zjištěn časový rozdíl {čas} v {Zařízení}

Zařízení není synchronizováno s časem serveru. Záznam je označen časovým razítkem s časem, kdy ho server přijal, a nikoli časem, kdy ho zařízení zaznamenalo.


1. Přejděte do části **Configuration > Devices > Time synchronization** (Konfigurace > Zařízení > Synchronizace času) a zkontrolujte časový posun serveru.
2. Je-li časový posun serveru delší než 2 sekundy:
 - 2.1. Zvolte možnost **Enable time synchronization** (Povolit synchronizaci času).
 - 2.2. Ujistěte se, že se zařízení může připojit k zadanému NTP serveru.
 - 2.3. Znovu načtěte zařízení pod položkou **Configuration > Devices > Management** (Konfigurace > Zařízení > Správa).
3. Je-li časový posun serveru kratší než 2 sekundy, zařízení pravděpodobně neposílá dostatek dat pro synchronizaci času.
 - 3.1. Vymažte možnost **Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds** (Odeslat poplach, je-li časový rozdíl mezi serverem a zařízením větší než 2 sekundy), abyste zakázali poplachy.

Pokud potřebujete pomoc, kontaktujte podporu společnosti Axis.

Technická podpora

Technická podpora je k dispozici pro zákazníky s licencovanou verzí systému AXIS Camera Station Pro. Oddělení technické podpory můžete kontaktovat z nabídky  > **Help > Online Support** (Nápověda > Podpora online) nebo na adrese axis.com/support

Doporučujeme, abyste ke svému případu pro technickou podporu připojili systémovou zprávu a snímky obrazovek.

Pokud chcete vytvořit systémovou zprávu, přejděte do nabídky  > **Help > System report** (Nápověda > Systémová zpráva).

Postup předání potíží

Pokud máte problémy, které nelze vyřešit s pomocí této příručky, obraťte se na online helpdesk společnosti Axis, viz *Axis online helpdesk*. Aby náš tým podpory porozuměl vašemu problému a mohl ho vyřešit, musíte uvést následující informace:

- Srozumitelný postup, jak potíže reprodukovat, případně popis okolností, za nichž k potížím došlo.
- Čas a název nebo IP adresu příslušné kamery, u které k problému došlo.
- AXIS Camera Station Pro Systémová zpráva vytvořená okamžitě po výskytu potíží. Systémová zpráva musí být vygenerována z klienta nebo serveru, kde byl problém reprodukován.
- Volitelně snímky nebo záznamy obrazovky ze všech monitorů, na kterých je problém vidět. Při pořizování snímků obrazovky nebo záznamů povolte funkci překrytí ladění.
- V případě potřeby přiložte databázové soubory. Vyloučením těchto souborů zrychlíte odesílání.

Některé potíže vyžadují další informace, které si tým podpory v případě potřeby vyžádá.

Poznámka

Je-li soubor větší než 100 MB (například sledování sítě nebo soubor databáze), odešlete soubor pomocí bezpečné služby pro sdílení souborů, které důvěřujete.

Další informace	
Protokoly úrovně ladění	Někdy kvůli získání více informací používáme protokolování ladění. To lze provést pouze na žádost technika podpory společnosti Axis. Pokyny najdete na <i>online podpoře společnosti AXIS</i> .
Překrytí ladění živého zobrazení	Někdy je užitečné poskytnout snímky obrazovky překryvných informací nebo video zobrazující změnu hodnot v relevantním čase. Jestliže chcete přidat překryvné informace, postupujte následovně: <ul style="list-style-type: none"> • Jednou stiskněte klávesovou zkratku CTRL + I pro zobrazení překryvných informací v živém zobrazení. • Dvakrát stiskněte klávesovou zkratku CTRL + I pro přidání ladicích informací. • Třikrát stiskněte klávesovou zkratku CTRL + I pro skrytí překrytí.
Sledování sítě	Na žádost technika podpory vygenerujte při vytváření systémové zprávy sledování sítě. Sledování sítě proveďte v průběhu výskytu potíží (jsou-li reprodukovatelné). To zahrnuje:

Další informace	
	<ul style="list-style-type: none"> Sledování sítě po dobu 60 sekund se zaměřením na kameru (platí pouze pro kamery s firmwarem 5.20 a novějším). Následujícím příkazem VAPIX můžete v případě potřeby změnit přihlašovací jméno, IP adresu a dobu trvání (v sekundách): <pre>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60</pre> Sledování sítě po dobu 10–30 sekund se zaměřením na server a se zobrazením komunikace mezi serverem a kamerou.
Databázové soubory	Pro případy, kdy potřebujeme prozkoumat či manuálně opravit databázi. Před vytvořením systémové zprávy zvolte možnost Include database in the report (Do zprávy zahrnout i databázi) .
Snímky obrazovky	Jestliže se jedná o problém živého zobrazení související s uživatelským rozhraním, použijte snímky obrazovky. Například když chcete zobrazit časovou osu záznamů nebo je-li obtížné problém popsat.
Záznamy obrazovky	Použijte záznamy obrazovky, je-li obtížné popsat potíže slovy, např. pokud je k reprodukci potíží zapotřebí provést mnoho interakcí s uživatelským rozhraním.

Časté dotazy

Nakonfigurujte firewall tak, aby umožňoval přístup k AXIS Secure Remote Access

AXIS Secure Remote Access nepodporuje proxy server, který vyžaduje ověření. Řešením by mohlo být umožnit kamerám (AXIS Companion) a serveru AXIS Camera Station (AXIS Camera Station) obejít ověřování.

Pokaždé, když klient nebo kamera naváže odchozí spojení přes směrovač, přidělí směrovač tomuto spojení náhodný vnější port, který se použije pro děrování. Nelze předvídat, který port bude použit.

AXIS Companion Classic a AXIS Camera Station

- Aby zabezpečený vzdálený přístup fungoval, musí síť povolit odchozí přenosy na portech 80 a 443.
- Zprostředkovatelské servery používají dynamické IP adresy. Adresy URL zprostředkovatelského serveru jsou následující:
 - accws01.accws.axis.com
 - accws02.accws.axis.com
 - accws03.accws.axis.com
 - us-us.accws.axis.com
 - usaccws01.accws.axis.com
 - usaccws02.accws.axis.com
 - us-sra-oauth.axis.com
 - se-eu.accws.axis.com
 - se-sra-oauth.axis.com

- se-ap.accws.axis.com
- acsapi.axis.com
- gateway.api.axis.com
- Adresa URL služby umístění je také přístupná přes port 80: <http://accws.se.axis.com>

Peer-to-peer (P2P):

Na straně serveru – Kamery (AXIS Companion)/server (AXIS Camera Station) musí mít přístup na port 80 a 443 (odchozí).

Síť na straně klienta – odchozí 80 a 443

Připojení pomocí webového proxy/4G – P2P nebude fungovat a komunikace se bude přenášet přes zprostředkovatelské servery.

Použití dynamických portů může zabránit děrování/P2P

- Pro země se speciálními firewally (např. Dubaj a Čína) nebude bezpečný vzdálený přístup fungovat, protože se nemohou dostat na turn servery (kde ISP omezují internetový provoz s omezeným internetem)
- Některé servery se nacházejí ve Švédsku a mohou vyžadovat určité změny při použití brány firewall typu Geolocation.
- Některé proxy servery mohou blokovat určité protokoly, vyžadovat certifikáty nebo po určité době přerušit připojení a nemusí fungovat se službou AXIS Secure Remote Access.

AXIS Companion (verze 4)

Následující adresy URL používá komunikační agent, který je nainstalován na všech kamerách/záznamových zařízeních AXIS Companion 4:

- https://*.axis.com/
- wss://*.axis.com/
- https://*.axis.cloud/

V některých případech:

- aiuktg4ql1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com
- cdn.appdynamics.com:443 by měl být ve firewallu důvěryhodný. AppDynamics slouží k získání přehledu o výkonu naší aplikace. AppDynamics je aplikace pro monitorování výkonu aplikací (APM). Pomáhá nám monitorovat, analyzovat a optimalizovat naše aplikace, což nám umožňuje proaktivně identifikovat a řešit případná úzká místa nebo problémy s výkonem.

Použité odchozí porty

Pro požadavky cloudové služby:

- 443 (HTTPS)

Pro P2P:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

Rozšířené nastavení serveru

Rozšířené nastavení serveru (pouze na straně serveru)

Spuštění protokolování na úrovni ladění:

1. V nabídce AXIS Camera Station Pro, přejděte na možnost **Server > Configuration > Settings > Advanced** (Server > Konfigurace > Nastavení > Pokročilé).
2. Zvolte možnost **Enable server-side debug logging** (Povolit protokolování ladění na straně serveru).

Nahlášení problému:

1. Znovu vyvolejte problém a poznamenejte si datum a čas.
2. Jak vytvořit systémovou zprávu.
3. Systémovou zprávu odešlete podpoře Axis a doplňte také datum a čas reprodukování problému.

Poznámka

Tento proces nastaví pouze protokolování ladění v rámci serverových protokolů, nikoli u protokolů klienta. Pokud protokolování ladění vyžadujete také na úrovni klienta, na klientském počítači použijte následující kroky s pomocí souboru log4net.config.

Používání souboru (na straně serveru a/nebo klienta)

Protokolování na úrovni ladění je nutné povolit pro:

- Protokolování na úrovni ladění na straně klienta v AXIS Camera Station Pro.
- Rozšířené protokolování ladění v AXIS Camera Station Pro, které vyžaduje specifickou konfiguraci.

Povolení úrovně LADĚNÍ:

1. Na hlavním panelu Windows zastavte službu AXIS Camera Station (klikněte pravým tlačítkem na ikonu ovládání služby AXIS Camera Station > Zastavit službu). Ukončete také klientský software.
2. Otevřete Průzkumníka Windows a přejděte do adresáře %ProgramData% pro AXIS Camera Station Pro. Obvykle „C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station“. Adresář lze nalézt příkazem „%ProgramData%“ na liště URL Průzkumníka Windows nebo zobrazením skrytých složek.
3. Stáhněte a rozbalte *enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip* do výše uvedeného adresáře. Ujistěte se, že je soubor log4net.config rozbalen přímo pod cestou a ne v podsložce.
4. Na hlavním panelu Windows a z klientského softwaru spusťte službu AXIS Camera Station.

Nahlášení problému:

1. Znovu vyvolejte problém a poznamenejte si datum a čas.
2. Jak vytvořit systémovou zprávu.
3. Systémovou zprávu odešlete podpoře Axis a doplňte také datum a čas reprodukování problému.

Obnovení původní úrovně protokolování (zákaz ladění):

1. Zastavte službu AXIS Camera Station.
2. Odstraňte soubor log4net.config.
3. Znovu spusťte službu AXIS Camera Station.

Co je to nástroj k ověření kompatibility se systémem AXIS Camera Station a k čemu slouží?

Výsledky testu jsou uváděny pro každý dílčí test. Každý z dílčích testů může poskytnout tři různé výsledky:

Jaký je význam výsledků testu?

- **Splněno:** Tato funkce bude v systému AXIS Camera Station pravděpodobně fungovat.
- **Nezdařilo se:** Tato funkce v systému AXIS Camera Station pravděpodobně fungovat nebude.
- **Neuplatňuje se:** Zařízení touto funkcí nedisponuje.

Další informace o výsledku najdete v: *Výsledek testu*

Je možné zařízení používat v systému AXIS Camera Station v případě, že splní jen některé testy?

Zařízení musí přinejmenším splnit všechny základní testy komunikace. V opačném případě ho nebude možné do systému AXIS Camera Station přidat.

Pokud zařízení v případě některých testů streamování selže, ale ne ve všech, zařízení bude možné i nadále používat v systému AXIS Camera Station za předpokladu, že nastavení profilu streamu používá ty, které byly

v testech úspěšné. Pokud například H.264 neprojde testem, ale M-JPEG ano, jednoduše změňte profil streamu v nastavení Devices > Streaming profiles (Zařízení > Profily streamování) v systému AXIS Camera Station z H.264 (výchozí nastavení) na M-JPEG.

Jak postupovat v případě neúspěšných testů?

Existuje několik dostupných postupů:

- Ujistěte se, že firmware v zařízení byl schválen a odpovídá profilu S ONVIF. **Poznámka:** Odpovídající instrukce vám sdělí výrobce zařízení.
- Pokud zařízení nefunguje správně, může vám pomoci obnovení výchozího nastavení.
- Ujistěte se, že připojení zařízení v síti je během testování stabilní.
- Ujistěte se, že během probíhajícího testu ze zařízení nestreamuje žádná jiná aplikace.
- Test spusťte znovu. Některá zařízení nemusí být spolehlivá a fungují jen někdy.

Pokud jste vyzkoušeli veškeré výše uvedené kroky, ale některé testy selhávají opakovaně, zařízení není systémem AXIS Camera Station podporováno.

Jak postupovat v případě, že test nelze dokončit?

Zkontrolujte následující:

- Je zařízení třetí strany kompatibilní s profilem S ONVIF?
- Je správná IP adresa?
- Jsou správné uživatelské přihlašovací údaje ONVIF?
- Ověřte, zda je čas zařízení synchronizován se serverem NTP nebo počítačem, na kterém je nainstalován server Axis Camera Station. V opačném případě mohou některé kamery kvůli ochraně před útokem spojeným s opakovaným přehráváním odmítnout veškeré požadavky na připojení. Pro tyto případy můžete použít *správce zařízení ONVIF*.
- Funguje kamera správně ve *správci zařízení ONVIF*? Pokud ne, můžete zkusit provést upgrade na nejnovější firmware nebo obnovit výchozí nastavení. V opačném případě se obraťte na výrobce zařízení.

Pokud žádný z výše uvedených kroků nepomůže, zařízení není systémem AXIS Camera Station podporováno.

Jak postupovat, pokud zařízení splní testy, ale nebude fungovat v nástroji AXIS Camera Station

Pokud zařízení splní všechny testy, tj. bude plně kompatibilní dle požadavků nástroje k ověření kompatibility se systémem AXIS Camera Station, ale v nástroji AXIS Camera Station fungovat nebude, řiďte se následujícími pokyny: *Jaké informace jsou vyžadovány při kontaktování podpory společnosti Axis ohledně kompatibility zařízení třetích stran v systému AXIS Camera Station?*

Jak postupovat, pokud zařízení splní testy, ale nebude fungovat v nástroji AXIS Camera Station:

Pokud zařízení splní všechny testy, tj. bude plně kompatibilní dle požadavků nástroje k ověření kompatibility se systémem AXIS Camera Station, ale v nástroji AXIS Camera Station fungovat nebude, doporučujeme kontaktovat podporu Axis. Postupujte následovně:

1. V počítači, ve kterém budete spouštět testy, nainstalujte *Wireshark*.
2. Spusťte znovu testy pomocí nástroje k ověření kompatibility se systémem AXIS Camera Station. Nástroj shromažďuje podrobné informace nezbytné k odstranění problémů, jako je i trasování Wireshare.
POZNÁMKA! není nutné generovat další trasování pomocí Wireshare.

Pokud budete odesílat žádost o podporu na *online podporu Axis*, uveďte následující:

- Pokud je k dispozici, dodejte zprávu o ověření kompatibility. Při odesílání žádosti o podporu připojte úplný archiv *.zip. Jeho standardní umístění je „C:\Users\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip“.
- Pokud nebylo možné testy úspěšně dokončit a úplnou zprávu o výsledcích testu kompatibility nemáte k dispozici, vyhledejte soubor s protokolem „C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log“ a připojte ho k žádosti o podporu.

Jak používat zabezpečený vzdálený přístup AXIS, pokud mám v síti proxy servery

Pokud síťový server nebo klient AXIS Camera Station používá k připojení k internetu proxy server, je třeba před povolením zabezpečeného vzdáleného přístupu nakonfigurovat nastavení proxy serveru nebo klienta.

Pokud je proxy server umístěn mezi klientem AXIS Camera Station Pro a serverem AXIS Camera Station Pro, je třeba nakonfigurovat nastavení proxy serveru v systému Windows v klientském počítači.

Pokud je proxy server umístěn mezi síťovým zařízením a serverem AXIS Camera Station Pro, je třeba nakonfigurovat nastavení proxy serveru v systému Windows na serveru AXIS Camera Station Pro.

Další zdroje

Kromě tohoto průvodce řešením potíží a uživatelské příručky můžete navštívit kanál YouTube pro AXIS Camera Station, kde naleznete videa týkající se technické podpory a funkcí. Video jsou k dispozici na webu [youtube.com](https://www.youtube.com).

T10207671_cs

2025-03 (M4.2)

© 2024 – 2025 Axis Communications AB