

AXIS Camera Station Pro

À propos de ce guide

Ce guide décrit un ensemble de problèmes liés à AXIS Camera Station Pro et les méthodes de dépannage. Nous avons placé les problèmes dans une rubrique connexe afin de faciliter les recherches sur un extrait audio ou une vidéo en direct par exemple. À chaque problème correspond une solution.

En savoir plus

Rendez-vous sur axis.com/support pour

- Foire Aux Questions (FAQ)
- Configuration matérielle requise
- Mises à niveau logicielles
- Tutoriels, support de formation et autres informations utiles

Le service AXIS Camera Station Pro

Le service AXIS Camera Station Pro redémarre souvent

La surcharge du serveur génère une longue file d'attente de tâches et risque de corrompre les bases de données.

- Dans la gestion des ressources de votre système, vérifiez si AXIS Camera Station Pro ou toute autre application utilise une quantité élevée de ressources.
- Exécutez l'intervenant de maintenance de la base de données, reportez-vous à la section sur la *maintenance de la base de données* dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.

Si aucune des méthodes ci-dessus n'est efficace, remontez le problème au support Axis. Accédez à .

Périphériques dans le système de gestion vidéo

Problèmes courants

Impossible de contacter la caméra	
Le VMS ne peut pas contacter la caméra. Les caméras listées n'ont pas été ajoutées.	1. Assurez-vous que la caméra est raccordée au réseau, qu'il y a de l'alimentation et que la caméra fonctionne. 2. Accédez à Configuration > Add devices (Configuration > Ajouter des périphériques), puis essayez de nouveau d'ajouter la caméra.
L'installation a été annulée	
L'utilisateur a annulé l'installation. Les caméras listées n'ont pas été ajoutées.	Pour ajouter les caméras, allez à Configuration > Ajout de périphériques .
Échec de la définition du mot de passe sur la caméra	
Aucun mot de passe ne peut être défini pour les caméras répertoriées.	1. Pour configurer le mot de passe manuellement, accédez à Configuration > Devices > Management (Configuration > Périphériques > Gestion). 2. Effectuez un clic droit sur la caméra et sélectionnez User Management > Set password (Gestion des utilisateurs > Définir le mot de passe).

Impossible d'ajouter un périphérique

Si le périphérique a été utilisé dans un autre système avant d'être ajouté à AXIS Camera Station Pro :

- revenez aux paramètres d'usine du périphérique.

S'il est toujours impossible d'ajouter le périphérique au système de gestion vidéo, essayez de l'ajouter à AXIS Device Manager.

Vous pouvez ajouter un autre modèle de périphérique que celui que vous souhaitez ajouter :

- Si le périphérique est un nouveau produit ou dispose d'un nouveau firmware, il s'agit d'un problème de compatibilité. Assurez-vous d'utiliser la dernière version du logiciel AXIS Camera Station Pro.

S'il est impossible d'ajouter un autre modèle de périphérique :

- Si ce n'est pas le cas, lancez une recherche de panne sur la caméra en vous référant à la section axis.com/support/troubleshooting.

Impossible de mettre à jour le firmware du périphérique via AXIS Camera Station Pro

Il est impossible de mettre à niveau la caméra depuis son interface Web :

- Si ce n'est pas le cas, lancez une recherche de panne sur la caméra en vous référant à la section axis.com/support/troubleshooting.

Impossible de mettre à niveau le firmware pour tous les périphériques :

- Assurez-vous qu'il existe une connexion réseau.

- S'il ne s'agit pas d'un problème lié au réseau, contactez le support AXIS. Accédez à .

Il est impossible de mettre à niveau le firmware pour des modèles spécifiques :

- Il peut s'agir d'un problème de compatibilité, contactez le support Axis. Accédez à .

Aucun périphérique trouvé

Le système de gestion vidéo recherche automatiquement sur le réseau des caméras et des encodeurs vidéo connectés, mais n'en trouve aucun(e).

- Assurez-vous que la caméra dispose d'une connexion réseau et qu'elle est sous tension.
- Si le client, le serveur ou les caméras se trouvent sur des réseaux différents, configurez les paramètres proxy et de pare-feu.
 - Modifiez les paramètres proxy du client si un serveur proxy sépare le client et le serveur. Accédez aux *paramètres proxy du client* dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
 - Modifiez les paramètres du NAT ou le système de sécurité si un NAT ou un système de sécurité sépare le client et le serveur. Assurez-vous d'autoriser le port HTTP, le port TCP (Transmission Control Protocol), et le port de diffusion en flux spécifiés dans le contrôle de service d'AXIS Camera Station pour passer par le système de sécurité ou NAT. Pour consulter la liste complète des ports, consultez *Liste des ports* dans le AXIS Camera Station Pro manuel d'utilisation.
 - Modifiez les paramètres proxy du serveur si un serveur proxy sépare le serveur et les périphériques. Allez à la section sur les paramètres proxy dans le chapitre des *généralités sur le contrôle du service* dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.
- Pour ajouter des caméras manuellement, accédez à la section relative à l'*ajout de périphériques* dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.

Répétition du message « Reconnexion de la caméra dans 15 secondes »

Problèmes possibles :

- Un réseau surchargé.
- La caméra n'est pas accessible. Assurez-vous que la caméra dispose d'une connexion réseau et qu'elle est sous tension.
- Des problèmes sont survenus sur la carte graphique.

Solutions possibles pour les problèmes de carte graphique :

- Installez toujours le pilote de carte graphique le plus récent.
- Mettez à niveau la carte graphique pour qu'elle ait plus mémoire vidéo et de meilleures performances.
- Utilisez le processeur pour le rendu vidéo.
- Modifiez les paramètres vidéo et audio, en optimisant par exemple les paramètres de profil pour bande passante faible.

Enregistrements

Pour plus d'informations sur les problèmes éventuels de performance qui ont une incidence sur les enregistrements et la lecture, consultez .

Problèmes courants

L'enregistrement continu n'est pas activé	
L'enregistrement continu des caméras listées n'est pas activé.	1. Pour activer l'enregistrement continu, accédez à Configuration > Recording and events > Recording method (Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement). 2. Sélectionnez la caméra et activez le mode Continu.
Impossible d'enregistrer sur le disque spécifié	
Le système ne peut pas configurer le stockage des enregistrements.	1. Pour utiliser un autre espace de stockage, accédez à Configuration > Stockage > Gestion. 2. Ajoutez le stockage et configurez les paramètres de stockage pour les caméras.
Impossible d'installer l'application AXIS Video Content Stream	
Ce message d'erreur s'affiche si l'application ne peut pas être installée sur une caméra compatible avec AXIS Video Content Stream.	1. Pour installer l'application manuellement, accédez à Configuration > Devices > Management (Configuration > Périphériques > Gestion). 2. Sélectionnez une caméra et cliquez sur  .

L'enregistrement ne démarre pas

Si les enregistrements ne démarrent pas ou ne s'arrêtent pas au bout de quelques secondes, cela indique que le disque est saturé ou qu'il y a trop de données intempestives.

- Dans la fiche de configuration du serveur, sous le contrôle **Recording Storage (Stockage des enregistrements)**, vérifiez qu'il y a de l'espace libre et aucune donnée intrusive.
- Augmentez la limite de stockage du système de gestion vidéo.
- Allouez davantage de stockage au pool de stockage. Reportez-vous à la section relative à la *configuration du stockage* dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.

Enregistrement de plages vides en enregistrement continu

Avec les plages vides, les alarmes de type **Recording errors (Erreurs d'enregistrement)**. Les plages vides surviennent pour plusieurs raisons, telles que :

- Surcharge du serveur
- Problème réseau
- Surcharge de la caméra
- Surcharge du disque

Vérifiez si les enregistrements de plages vides se produisent sur toutes les caméras. Si cela ne se produit pas sur toutes les caméras, il peut se produire une surcharge. Posez-vous les questions suivantes pour trouver la raison :

- Quelle est la fréquence de la plage vide, toutes les heures ou tous les jours ?
- Quelle est la durée de la plage vide, quelques secondes ou plusieurs heures ?
- À quelle heure la plage vide survient-elle ?

Solutions possibles :

- Dans le gestionnaire des tâches du serveur, vérifiez si le système consomme de manière excessive l'une des ressources matérielles. Si le disque montre des signes de surutilisation, ajoutez d'autres disques et déplacez plusieurs caméras pour enregistrement sur les nouveaux disques.
- Réduisez également la quantité de données écrites sur le disque (paramètres vidéo, Zipstream, IPS, résolution). Gardez à l'esprit le débit estimé par AXIS Site Designer, consultez axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Pour en savoir plus, consultez .

Impossible de lire les enregistrements exportés

Si Windows Media Player ne lit pas les enregistrements exportés, vérifiez le format de fichier. Pour lire vos enregistrements exportés, utilisez Windows Media Player (.asf) ou AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Lire et vérifier les enregistrements exportés* dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.

Remarque

AXIS File Player ouvre automatiquement tous les enregistrements qui se trouvent dans le même dossier que le lecteur.

Les enregistrements disparaissent

Le système ne sauvegarde les enregistrements que pendant un nombre défini de jours. Pour modifier le nombre de jours, allez à **Configuration > Stockage > Sélection**.

Si l'espace de stockage est saturé, le système supprime les enregistrements antérieurs au nombre de jours spécifié.

Pour éviter de saturer le stockage, essayez la procédure suivante :

- Augmentez l'espace de stockage. Accédez à **Configuration > Stockage > Gestion**.
- Modifier l'espace de stockage attribué à AXIS Camera Station Pro. Accédez à **Configuration > Stockage > Gestion**.
- Réduisez la taille des fichiers enregistrés en modifiant, par exemple, la résolution ou la fréquence d'image. Accédez à **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux)**.
 - Utilisez le format vidéo H.264 pour l'enregistrement ; en effet le format M-JPEG nécessite un espace de stockage bien supérieur.
 - Utilisez Zipstream pour réduire encore plus la taille des enregistrements.

Problèmes d'enregistrement de basculement

L'enregistrement de basculement ne s'enregistre pas sur le serveur une fois la connexion restaurée.

Cause	Solution
La bande passante entre la caméra et le serveur est insuffisante pour transférer l'enregistrement.	Améliorer la bande passante
La caméra n'a pas enregistré sur la carte SD au moment de la déconnexion.	• Vérifiez le rapport du serveur de la caméra. Voir axis.com/support/troubleshooting. • Assurez-vous que la carte SD fonctionne bien et que des enregistrements s'y trouvent.
L'heure de la caméra a changé ou s'est décalée depuis la déconnexion.	• Assurez-vous de synchroniser le NTP pour les enregistrements futurs. • Synchronisez l'heure de la caméra avec le serveur ou configurez le même serveur NTP sur la caméra et sur le serveur.

L'enregistrement de basculement dans AXIS Camera Station Pro ne fonctionne pas dans les scénarios suivants :

- Arrêts contrôlés du serveur.
- Courtes interruptions de moins de 10 secondes de la connexion.

Vidéo en direct

Performances de vidéo en direct et de relecture

Cette section décrit les solutions possibles si vous subissez une perte d'image ou des problèmes graphiques sur votre client AXIS Camera Station Pro.

Matériel client	
Vérifier que le pilote de la carte graphique ou de l'adaptateur réseau est à jour	1. Ouvrir l'outil DirectX Diagnostic (rechercher dxdiag sur l'ordinateur). 2. Allez sur le site Web du fabricant pour vous assurer que le pilote est le plus récent pour ce système d'exploitation. 3. Vérifiez que le client et le serveur fonctionnent sur la même machine. 4. Essayez de faire fonctionner le client sur un ordinateur dédié.
Vérifier le nombre de moniteurs	Si vous utilisez une carte graphique interne, il est recommandé de ne pas dépasser deux moniteurs par carte graphique. 1. Ouvrir l'outil DirectX Diagnostic (rechercher dxdiag sur l'ordinateur) 2. Vérifiez que AXIS Camera Station Pro prend en charge la carte graphique dédiée.
Remarque Vous ne pouvez pas exécuter le client sur une machine virtuelle.	
Périphériques connectés	
De nombreux clients connectés en même temps	Selon votre cas d'utilisation type, assurez-vous que le système répond aux exigences et suivez les directives matérielles. Consultez <i>Exigences système dans le guide d'installation et de migration d'AXIS Camera Station Pro</i> .
La caméra est connectée à un autre système de gestion vidéo que AXIS Camera Station Pro	Déconnectez la caméra de l'autre client et par défaut la caméra avant de la connecter à AXIS Camera Station Pro.
Une caméra utilise de nombreux flux différents, notamment en haute résolution.	Peut-être un problème particulier à certaines caméras M-Line. • Modifiez le flux vers le même profil de flux vidéo ou une résolution inférieure. Reportez-vous à la section sur les <i>profils de flux</i> dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro. • Modifiez le flux vers le même profil de flux vidéo ou une résolution inférieure. Reportez-vous à la section sur les <i>profils de flux</i> dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.
Surcharge du serveur	
Utilisation inhabituelle du processeur / de la RAM correspondant à la même heure que le problème	Assurez-vous qu'aucune autre application consommant du processeur/de la RAM fonctionne en même temps.

Problème réseau

Utilisation inhabituelle de la bande passante correspondant à la même heure que le problème	Assurez-vous qu'aucune autre application consommant de la bande passante fonctionne en même temps.
Suffisamment de bande passante / Réseau distant ou local	• Vérifiez votre topologie réseau. • Effectuez une vérification de l'intégrité sur un périphérique réseau, tel qu'un commutateur, un routeur, un adaptateur et un câble, utilisés entre les caméras, le serveur et le client.

Aucune vidéo dans la vidéo en direct

La vidéo en direct n'affiche pas la vidéo d'une caméra connue.

- Éteignez le décodeur de matériel. Le décodage de matériel s'allume par défaut ; reportez-vous aux informations sur le décodage de matériel dans la section *Streaming* du manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.

Autres solutions possibles :

- Si vous ne pouvez pas voir la vidéo en direct via l'interface Web ou si l'interface Web ne fonctionne pas, dépannez la caméra. Rendez-vous sur axis.com/support/troubleshooting.
- Créez un rapport de serveur de caméra, accédez à axis.com/support/troubleshooting.
- Si un logiciel antivirus est installé, il pourrait bloquer les flux de données vidéo en direct.
- Autorisez les dossiers et les processus AXIS Camera Station Pro et consultez la *FAQ*.
- Assurez-vous que le pare-feu ne bloque pas les connexions sur certains ports ; reportez-vous aux *généralités sur le contrôle du service* dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
- Assurez-vous que Desktop Experience a été installé pour les versions du système d'exploitation Windows Server prises en charges. Reportez-vous à la section sur l' *Exportation programmée* dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
- Assurez-vous que le flux de résolution inférieure fonctionne.

Si aucune des actions ci-dessus ne résout le problème, contactez le support d'Axis et accédez à .

Une caméra a cessé de fonctionner sur le serveur AXIS D1110

1. Dans l'interface web du dispositif AXIS D1110, supprimez la source de la caméra qui ne fonctionne plus.
2. Si vous avez déjà une action qui envoie une vue au décodeur, la source de la caméra réapparaîtra lors du prochain déclenchement de l'action. Sinon, vous devez sélectionner la caméra, la vue ou la séquence et sélectionner **Show on AXIS D1110** (Afficher sur AXIS D1110).

Stockage

Stockage réseau inaccessible

Si vous utilisez le compte système local pour vous connecter au contrôle du service AXIS Camera Station Pro, vous ne pouvez pas ajouter de stockage réseau qui donne accès à des dossiers partagés sur d'autres ordinateurs.

Pour modifier le compte de connexion au service :

1. Ouvrez le Panneau de configuration Windows.
2. Rechercher « Services ».
3. Cliquez sur **View local services (Afficher les services locaux)**.
4. Faites un clic droit sur AXIS Camera Station Pro et sélectionnez **Properties (Propriétés)**.
5. Accédez à l'onglet **Log on (Connexion)**.
6. Passez de **Compte système local** à **Ce compte**.
7. Sélectionnez un utilisateur ayant accès à Windows Active Directory.

Partage stockage non disponible

Assurez-vous que l'ordinateur et le serveur qui exécutent le logiciel de gestion vidéo font partie du même domaine que le stockage réseau.

Reconnexion impossible à un stockage réseau avec les nouveaux nom d'utilisateur et mot de passe

Si votre stockage réseau nécessite une authentification, il est important de déconnecter le stockage réseau de toutes les connexions en cours avant de modifier vos nom d'utilisateur et mot de passe.

Pour modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un stockage réseau et se reconnecter :

1. Coupez toutes les connexions en cours sur votre stockage réseau.
2. Modifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
3. Accédez à **Configuration > Stockage > Gestion** et reconnectez votre stockage réseau avec vos nouveaux nom d'utilisateur et mot de passe.

Détection de mouvement

Problèmes courants

Échec de l'installation de l'application AXIS Video Motion Detection	
Impossible d'installer AXIS Video Motion Detection 2 ou 4. La caméra utilise la détection de mouvement intégrée pour l'enregistrement de mouvements.	Pour installer l'application manuellement, allez à <i>Install camera application (Installer l'application pour caméra)</i> dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.
Échec de récupération de la détection de mouvement actuelle	
Le système de gestion vidéo ne peut pas récupérer les paramètres de détection de mouvement de la caméra. La caméra utilise la détection de mouvement intégrée pour l'enregistrement de mouvements.	Pour installer l'application manuellement, allez à <i>Install camera application (Installer l'application pour caméra)</i> dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.
La détection de mouvements n'est pas configurée	
Impossible de configurer la détection de mouvements dans les caméras répertoriées.	1. Pour configurer la détection de mouvements manuellement, allez à Configuration > Enregistrements et événements > Méthode d'enregistrement. 2. Sélectionnez la caméra et cliquez sur Motion settings (Paramètres de mouvement) pour configurer la détection de mouvement.
La détection de mouvement n'est pas activée	
L'enregistrement des mouvements n'est pas activé sur les caméras répertoriées.	1. Allez à Configuration > Enregistrements et événements > Méthode d'enregistrement. 2. Sélectionnez la caméra et activez Motion detection (Détection de mouvement) pour activer l'enregistrement de détection de mouvements.

La détection de mouvement détecte trop ou trop peu d'objets en mouvement

Cette section décrit les solutions possibles si vous aviez plus ou moins de détections dans vos enregistrements de détection de mouvement vidéo.

Régler les paramètres de mouvement

Vous pouvez sélectionner les paramètres de mouvement pour ajuster la zone qui détecte les objets en mouvement.

1. Allez à **Configuration > Enregistrements et événements > Méthode d'enregistrement**.
2. Sélectionnez la caméra et cliquez sur **Paramètres de mouvement**.
3. Choisissez les paramètres en fonction du firmware de la caméra.

AXIS Video Motion Detection 2 et 4	Vous pouvez configurer le domaine d'intérêt. Reportez-vous à la section <i>Modifier AXIS Video Motion Detection 2 et 4</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
Détection de mouvements intégrée	Vous pouvez configurer des fenêtres incluses et exclues. Reportez-vous à la section <i>Modifier la détection de mouvements intégrée</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.

Régler la période de déclenchement

La période de déclenchement est un intervalle de temps entre deux déclenchements successifs ; utilisez ce paramètre pour réduire le nombre d'enregistrements successifs. L'enregistrement continue si un nouveau déclenchement se produit pendant cet intervalle de temps. En cas de nouveau déclenchement, la période de déclenchement reprend à partir de ce moment.

Pour modifier la période de déclenchement :

1. Allez à **Configuration > Enregistrements et événements > Méthode d'enregistrement**.
2. Sélectionnez la caméra.
3. Sous **Advanced (Avancé)**, ajustez la **Trigger period (Période de déclenchement)** en secondes.

Audio

Pas d'audio dans la vidéo en direct

S'il n'y a pas d'audio dans la vidéo en direct, vérifiez les points suivants :

- Vérifiez que la caméra a une fonction audio.
- Vérifiez que l'ordinateur est équipé d'une carte son et qu'elle est en cours d'utilisation.
- Assurez-vous que le profil utilisé a été configuré pour l'audio.
- Vérifiez que l'utilisateur dispose des droits d'accès audio.

Configurer les profils pour l'audio

1. Accédez à Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux).
2. Sélectionnez la caméra.
3. Sélectionnez MPEG-4 ou H.264 sous Format dans les paramètres de profil vidéo.
4. Sous Audio, sélectionnez un microphone dans le menu déroulant Microphone.
5. Sélectionnez quand utiliser l'audio dans le menu déroulant Use microphone for (Utiliser le microphone pour).
6. Le cas échéant, sélectionnez un haut-parleur dans le menu déroulant Speaker (Haut-parleur).
7. Cliquez sur OK.

Vérifier et modifier les droits d'accès utilisateur

Remarque

Pour suivre cette procédure, vous devez disposer des droits d'accès administrateur à AXIS Camera Station Pro.

1. Allez à Configuration > Security (Sécurité) > User permissions (Autorisations utilisateurs).
2. Sélectionnez l'utilisateur ou le groupe.
3. Sélectionnez Audio listen (Écoute audio) ou Audio speak (Prise de parole audio) pour un périphérique spécifique.
4. Cliquez sur Appliquer.

Pas d'audio dans les séquences

Vous pouvez activer ou désactiver l'audio dans les profils de flux. Pour plus d'informations, reportez-vous aux *profils de flux* dans le manuel d'utilisation d' AXIS Camera Station Pro.

Pas d'audio en lecture

L'audio est disponible en lecture si vous l'activez dans le profil utilisé pour l'enregistrement.

Remarque

Vous ne pouvez pas utiliser l'audio avec la vidéo M-JPEG. Sélectionnez un autre format vidéo.

Pour utiliser l'audio dans les enregistrements :

1. Accédez à Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux) pour définir le format vidéo du profil vidéo que vous souhaitez utiliser.
2. Allez à Configuration > Enregistrements et événements > Méthode d'enregistrement.
3. Sélectionnez la caméra.

4. Sélectionnez le profil configuré dans le menu déroulant **Profil**.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Enregistrements déclenchés par des règles

Pour activer l'audio dans une règle existante :

1. Accédez à **Configuration > Enregistrements et événements > Règles d'action**.
2. Sélectionnez la règle, puis cliquez sur le bouton **Modifier**.
3. Cliquez sur **Next (Suivant)** pour aller aux **Actions**.
4. Sélectionnez l'action **Record (Enregistrer)** et cliquez sur **Edit (Modifier)**.
5. Sélectionnez un profil utilisant l'audio.
6. Cliquez sur **Terminer** pour enregistrer.

Connexion

Impossible d'établir la connexion ou de se connecter au serveur

Cette section présente les problèmes de connexion qui peuvent survenir lors de la connexion à un serveur unique. Lors d'une connexion à plusieurs serveurs, le client démarre et vous pouvez voir l'état de la connexion dans la barre d'état. Pour plus d'informations sur l'état de connexion, reportez-vous à la section *État de connexion* dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.

Le nom utilisateur ou le mot de passe est incorrect	La combinaison du nom d'utilisateur et mot de passe n'est pas valide pour se connecter au serveur spécifié.	• Vérifiez l'orthographe ou utilisez un autre compte. • Vérifiez que l'utilisateur dispose des droits d'accès sur le serveur AXIS Camera Station Pro. • Les horloges du serveur et du client AXIS Camera Station Pro doivent être synchronisées. Pour les utilisateurs de domaine, l'horloge du serveur de domaine doit être synchronisée avec le serveur et le client. • Un utilisateur qui n'a pas été ajouté au serveur, mais qui est membre du groupe des administrateurs locaux sur le serveur, doit exécuter le client en tant qu'administrateur. • Pour plus d'informations concernant les droits d'accès utilisateur, reportez-vous à la section <i>Configurer les droits des utilisateurs</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
L'utilisateur n'est pas autorisé à se connecter au serveur	L'utilisateur ne peut pas utiliser AXIS Camera Station Pro sur le serveur spécifié.	Ajoutez l'utilisateur dans la boîte de dialogue des droits d'accès utilisateur.
Impossible de vérifier la sécurité du message	Une erreur s'est produite à l'établissement de la connexion sécurisée au serveur, probablement en raison de la non-synchronisation du client et du serveur.	Les heures UTC du serveur et du client doivent être correctement synchronisées. Réglez les heures du client et du serveur pour qu'elles diffèrent de moins de 3 heures l'une de l'autre.
Aucun contact avec le serveur	Le client ne peut établir aucun type de connexion au serveur.	• Vérifiez que l'ordinateur serveur peut se connecter au réseau. • Assurez-vous que l'ordinateur serveur est en cours d'exécution. • Assurez-vous que le pare-feu a été correctement configuré. • Vérifiez que l'adresse du serveur est correctement écrite. • Vérifiez les paramètres proxy du client.
Aucune réponse du serveur	Le client peut contacter l'ordinateur serveur, mais aucun serveur AXIS Camera Station Pro ne fonctionne.	Veillez à vous connectez au bon ordinateur et à ce que le serveur AXIS Camera Station Pro soit en cours d'exécution.

Impossible de se connecter au serveur pour le client	Le client ne peut pas se connecter au serveur et un message d'erreur s'affiche.	Assurez-vous que le réseau a été correctement configuré : • Vérifiez que le système d'exploitation (OS) est pris en charge. Pour connaître la liste de tous les systèmes d'exploitation pris en charge, accédez aux <i>Notes de version</i> • Depuis le contrôle du service, vérifiez que le serveur AXIS Camera Station Pro fonctionne ou démarrez le serveur si nécessaire. • Vérifiez que le client et le serveur sont connectés au même réseau. – Sinon, le client doit utiliser l'adresse IP externe du serveur. • Recherchez s'il y a un serveur proxy entre le serveur et le client. – Configurez le proxy du serveur dans le contrôle du service. – Configurez le paramètre proxy du client sur la page de connexion, sélectionnez Change proxy settings (Modifier les paramètres proxy). – Configurez les paramètres proxy du client dans les options Internet Windows et sélectionnez l'option par défaut dans Change Proxy settings (Modifier les paramètres proxy).
Impossible de se connecter au serveur	Une erreur inconnue s'est produite lors de la connexion au serveur.	• Assurez-vous que l'adresse et le port du serveur AXIS Camera Station Pro sont corrects. • Vérifiez qu'aucun NAT, pare-feu ou logiciel antivirus ne bloque la connexion au serveur. Voir <i>Configurer le pare-feu pour autoriser l'accès à AXIS Secure Remote Access</i> pour plus d'informations. • Utilisez le contrôle du service AXIS Camera Station Pro pour vous assurer que le serveur fonctionne. – Ouvrez le contrôle du service AXIS Camera Station Pro, reportez-vous à la section <i>Contrôle du service AXIS Camera Station</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro. – Consultez l'état du serveur sous l'onglet General (Général). Si l'état est Stopped (Arrêté), cliquez sur Start (Démarrer) pour démarrer le serveur.
Impossible de trouver le serveur	Le client ne peut pas reconnaître l'adresse saisie comme adresse IP.	• Vérifiez que l'ordinateur serveur peut se connecter au réseau.

		- Assurez-vous que l'adresse et le port du serveur AXIS Camera Station Pro sont corrects. - Vérifiez qu'aucun NAT, pare-feu ou logiciel antivirus ne bloque la connexion au serveur. Voir <i>Configurer le pare-feu pour autoriser l'accès à AXIS Secure Remote Access</i> pour plus d'informations.
Les versions du serveur et du client sont différentes	Le client exécute une version de AXIS Camera Station Pro plus récente que celle du serveur.	Mettez à niveau le serveur pour qu'il ait la même version que celle du client.
	Le serveur exécute une version de AXIS Camera Station Pro plus récente que celle du client.	Mettez à niveau le client pour qu'il ait la même version que celle du serveur.
Impossible de se connecter au serveur Le serveur est trop occupé.	Le serveur ne peut pas répondre en raison de problèmes de performances.	Assurez-vous que l'ordinateur serveur et le réseau ne sont pas surchargés.
Le serveur AXIS Camera Station Pro local ne fonctionne pas	Vous utilisez cet ordinateur pour vous connecter, mais le serveur AXIS Camera Station Pro installé ne fonctionne pas.	Démarrez AXIS Camera Station Pro à l'aide du contrôle du service ou sélectionnez un serveur distant pour vous connecter.
Aucun serveur AXIS Camera Station Pro n'est installé sur cet ordinateur	Vous utilisez cet ordinateur pour vous connecter, mais aucun serveur n'est installé sur cet ordinateur.	Installez un serveur AXIS Camera Station Pro ou choisissez un autre serveur.
La liste de serveurs sélectionnée est vide	Le serveur sélectionné pour se connecter était vide.	Pour ajouter des serveurs à la liste de serveurs, cliquez sur Edit (Modifier) en regard de la sélection de liste de serveurs.

Licences

Problèmes d'enregistrement de licence

Si l'enregistrement automatique échoue, essayez de procéder comme suit :

- Assurez-vous que le système est enregistré auprès d'une organisation.
- Allez à **Configuration** pour vous assurer que l'option **Gestion automatique des licences** est activée. Voir *Gérer les licences* dans le manuel de l'utilisateur de AXIS Camera Station Pro.
- Assurez-vous que l'heure du serveur est à jour.

Pour plus d'informations, voir *AXIS Camera Station Pro Installation and migration guide*.

FAQ

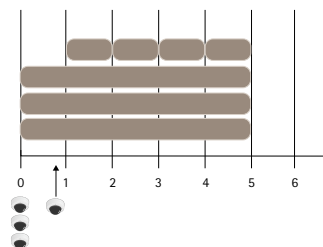
Questions sur la licence générale

Un essai gratuit est-il proposé ?	Oui, AXIS Camera Station Pro offre une période d'essai de 90 jours. Pour continuer à utiliser le logiciel à la fin de la période d'essai, vous devez acheter des licences.
Quelles licences dois-je acheter pour AXIS Camera Station Pro ?	Vous avez deux options : • Licences d'abonnement autonomes : Les licences d'abonnement Core pour les périphériques Axis et les licences d'abonnement Universal pour les serveurs matériels tiers. Les licences sont valables 1 an ou 5 ans. • Licences liées au matériel : Les licences principales sont pré-chargées et liées aux AXIS Camera Station Recording Servers pendant toute la durée de vie des enregistreurs. Pour ajouter des licences supplémentaires à un serveur, les licences d'extension Core et Universal sont disponibles. Elles sont liées au serveur pendant toute la durée de vie du matériel. Pour mettre à niveau les licences Core incluses vers des licences Universal, une licence de mise à niveau est disponible. Après la mise à niveau, les licences sont liées au serveur pendant la durée de vie du matériel.
Pouvez-vous combiner différents types de licences dans la même clé de licence, telles que Core et Universal ?	Non, chaque clé de licence ne peut contenir qu'un seul type de licence.
Comment puis-je gérer les licences de l'offre AXIS Camera Station Pro ?	AXIS License Manager est un outil en ligne qui vous permet de surveiller et de gérer l'ensemble de vos licences d'abonnement et d'enregistreur à partir d'un lieu central. Allez à lm.mysystems.axis.com/
Existe-t-il une limite de temps pour échanger la clé de licence dans AXIS License Manager après réception de la clé ?	Oui, la clé de licence expire si vous ne l'échangez pas cinq ans après sa création. Après l'échange, vous pouvez conserver la clé de licence avec vos licences dans le portefeuille pendant encore cinq ans avant l'expiration des licences.

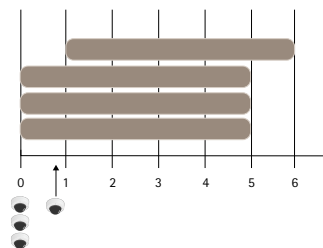
	Pour les licences d'abonnement, vous pouvez les attribuer à une année d'abonnement pour qu'elles n'expirent pas. L'année d'abonnement peut être de plusieurs années dans le futur.
Dois-je obtenir une licence pour tous mes systèmes ?	Pour un accès total, vous devez obtenir une licence pour tous les systèmes AXIS Camera Station qui utilisent des abonnements au sein de la même organisation. Chaque système utilisant un AXIS Camera Station Recording Server est sous licence individuelle avec des licences liées au matériel du serveur d'enregistrement.
Puis-je combiner des systèmes AXIS Camera Station sur un serveur matériel tiers et sur des AXIS Camera Station Recording Server dans mon organisation ?	Oui, les licences des deux types sont gérées par AXIS License Manager. Chaque système avec AXIS Camera Station Recording Server est sous licence individuelle avec des licences liées au matériel du serveur d'enregistrement.
Lorsque j'utilise AXIS S30 Recorder Series, les licences sont-elles considérées comme des AXIS Camera Station Recording Server ou comme des licences autonomes ?	AXIS S30 Recorder Series dispose de licences liées au serveur AXIS Camera Station auxquelles elles sont connectées. Si ce serveur est un AXIS Camera Station Recording Server, les licences de durée de vie du matériel sont liées au matériel. Avec un serveur matériel tiers, elles disposent de licences d'abonnement autonomes.
Que se passe-t-il si je n'ai pas de licence ?	Pour savoir ce qui se passe lorsque vous n'avez pas de licence pour vos produits, allez à <i>Configurer les licences</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
Mettre à niveau vers AXIS Camera Station Pro	
Puis-je mettre à niveau mon système AXIS Camera Station 5 vers AXIS Camera Station Pro ?	Oui, vous pouvez mettre à niveau sans frais vers la version Pro d'AXIS Camera Station pour un temps limité. Pour les serveurs matériels d'autres fabricants, toutes les licences actuelles sont converties en licences d'abonnement autonomes de Core ou Universal pendant 5 ans lors d'une mise à niveau. Pour les serveurs d'enregistrement AXIS Camera Station, toutes les licences actuelles sont converties en Licences Core ou Universal liées aux licences matérielles pendant une mise à niveau.
Puis-je utiliser la clé de licence AXIS Camera Station 5 inutilisée dans AXIS License Manager ?	Oui, vous pouvez convertir vos clés de licence AXIS Camera Station 5 inutilisées dans AXIS License Manager en licences 5 ans ou en licences d'extension.

Licences d'abonnement

Pouvez-vous acheter des licences pendant plus de 5 ans ?	Oui, vous pouvez attribuer des licences pendant plusieurs années dans AXIS License Manager. Par exemple, vous pouvez attribuer 2 licences de 5 ans par périphérique pour fournir 10 ans de licence.
Lorsque j'ajoute de nouvelles licences de 5 ans à un système, les 5 années sont-elles en moyenne sur tous les canaux, ou seuls les canaux ajoutés sont-ils valables pendant 5 ans ?	Il n'est pas possible d'obtenir en moyenne une licence de 5 ans pour 5 dispositifs pendant 1 an.
Comment puis-je obtenir une licence pour mes serveurs matériels tiers ?	Pour plus d'informations sur la manière d'obtenir une licence pour vos serveurs tiers, allez à <i>Configurer les licences</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
Dois-je acheter davantage de licences lorsque j'ajoute de nouveaux périphériques à mon installation ?	Vous devez synchroniser l'état de votre licence dans le client dans les 30 jours suivant l'ajout ou la suppression d'un périphérique. Lorsque vous utilisez des licences d'abonnement, vous pouvez ajouter des périphériques tout au long de l'année d'abonnement sans ajouter de nouvelles licences immédiatement. Au moment de la revue et du renouvellement annuels, vous devez acheter des licences pour l'année d'abonnement à venir. Si vous augmentez le nombre de périphériques de plus de 100 %, vous devez attribuer de nouvelles licences.
Existe-t-il une limite de croissance annuelle pour les licences d'abonnement ?	Le taux de croissance annuel d'une entreprise est de 100 % du nombre de licences attribuées. Si vous développez plus de 100 % au cours d'une année d'abonnement, vous devez attribuer des licences supplémentaires. Axis surveille tout usage abusif et avertit les clients concernés. Tous les clients reçoivent des informations et des avertissements avant de recevoir un permis.
Quelle licence dois-je acheter pour la deuxième année si j'ajoute 1 caméra à un serveur matériel tiers avec des licences déjà attribuées pendant 5 ans ?	Vous pouvez choisir d'acheter 4 licences d'un an ou 1 licence de 5 ans pour rester sous licence pour les 4 ans à venir.



Ajout de 4 licences de 1 an aux fins d'alignement des licences sur la même date de fin



Ajout de 1 licence de 5 ans

Puis-je fractionner les licences dans une clé de licence pour plusieurs organisations ?

Non, chaque entreprise nécessite sa propre clé de licence séparée.

Puis-je déplacer des licences autonomes dans mon portefeuille d'une organisation vers une autre ?

Non, les licences sont liées à une seule organisation.

Cette année, je souhaite installer 100 VMS hors ligne avec 10 caméras chacune. Comment m'y prendre ? Dois-je acheter des licences 1000 de 5 ans ? AXIS License Manager peut-il gérer la distribution de ces licences ?

Nous vous proposons de faire ceci :

1. Achetez une clé de licence AXIS Camera Station Pro avec des licences 1000 x 5 ans.
2. Installez AXIS Camera Station Pro sur le premier serveur.
3. Téléchargez le fichier de description du système et chargez-le dans AXIS License Manager.
4. Enregistrez le système auprès d'une organisation et échangez la clé de licence dans le portefeuille AXIS Camera Station Pro.
5. Dans l'onglet **Licence de produit**, définissez **Besoin actuel** sur 1 000.
6. Attribuez 1 000 licences à l'année d'abonnement actuelle. AXIS Camera Station Pro est maintenant sous licence pour jusqu'à 1 000 périphériques dans cette organisation, indépendamment du nombre de serveurs.
7. Dans l'onglet **Configuration système**, téléchargez le fichier de licence pour le système. Chargez-le dans le client AXIS Camera Station Pro.
8. Chargez et téléchargez les fichiers de description du système/de licence pour tous les autres systèmes.

Existe-t-il différentes méthodes de communication pour me prévenir à l'expiration des licences ?	Oui, vous pouvez choisir de recevoir un e-mail et le client AXIS Camera Station vous envoie des notifications lorsque la licence est sur le point d'expirer. Vous devez vous inscrire pour recevoir des notifications par e-mail dans AXIS License Manager. Assurez-vous que l'administrateur de licence et le propriétaire du système se connectent aux notifications par e-mail.
Au bout de combien de temps après expiration de mon abonnement mes fonctionnalités système sont-elles limitées ?	À l'expiration des licences, tous les systèmes de la société entrent dans une période de grâce de 30 jours avant qu'ils ne deviennent sans licence. Renouvelez les licences pendant cette période afin de conserver la fonctionnalité système complète.

Licences liées au matériel

Dois-je commander une clé de licence séparée pour chaque serveur AXIS Camera Station Pro ?	Non, vous pouvez commander une clé de licence avec les licences pour tous les serveurs de votre organisation. Avec AXIS License Manager, vous pouvez distribuer les licences sur chaque serveur. Vous pouvez également commander plusieurs clés de licence et les échanger une par une.
Comment obtenir une licence pour mon AXIS Camera Station Recording Server ?	Si le système dispose de suffisamment de licences groupées avec le serveur, le système est automatiquement sous licence dès que vous enregistrez le système auprès d'une organisation. Si le système a besoin de licences d'extension, consultez la réponse ci-dessous.
Comment ajouter des licences d'extension à l'un de mes AXIS Camera Station Recording Server ?	Pour plus d'informations sur la façon d'ajouter une licence d'extension aux enregistreurs Axis, allez à <i>Configurer les licences</i> dans le manuel d'utilisation de AXIS Camera Station Pro.
Comment la durée de vie des licences liées au matériel est-elle définie ?	Dans notre définition, la durée de vie de l'enregistrement est la même que celle de la carte mère de l'enregistreur. Si vous remplacez la carte mère ou qu'elle devient non fonctionnelle, après la date d'expiration de la garantie matérielle, les licences d'enregistreur vidéo réseau ne sont plus valides. Le remplacement de la carte mère pendant la période de garantie de l'enregistreur, par exemple avec le service d'assistance sur site, n'affecte pas les licences.
Puis-je déplacer mes licences d'extension d'un serveur à l'autre au sein de mon organisation ?	Oui, au cours de la première année après l'échange de la clé de licence, vous pouvez déplacer les licences d'extension d'un serveur à l'autre dans la même organisation. Au bout d'un an, ce n'est pas possible.
Puis-je déplacer les licences d'extension dans mon portefeuille d'une organisation vers une autre ?	Non, les licences sont liées à une seule organisation.

Dois-je acheter davantage de licences lorsque j'ajoute de nouveaux périphériques à mon installation ?

Lorsque vous utilisez des serveurs dans AXIS Camera Station Appli-ance séries S12 ou S22, vous avez 30 jours pour synchroniser votre état de licence et, si nécessaire, ajouter des licences d'extension supplémentaires.

Je souhaite installer 100 AXIS S1216 hors ligne avec 18 caméras chacune. Comment m'y prendre ?
Dois-je acheter 200 licences d'extension ?
AXIS License Manager peut-il gérer la distribution de ces licences ?

Nous vous proposons de faire ceci :

1. Achetez une clé de licence AXIS Camera Station Pro avec 200 licences d'extension.
2. Installez AXIS Camera Station Pro sur le premier serveur.
3. Téléchargez le fichier de description du système et chargez-le dans AXIS License Manager.
4. Enregistrez le système auprès d'une organisation. Les 16 licences sont automatiquement attribuées.
5. Échangez la clé de licence dans le portefeuille AXIS Camera Station Pro.
6. Dans l'onglet **Configuration système**, sélectionnez le serveur.
7. Attribuez les 2 licences manquantes. Le serveur est désormais sous licence.
8. Téléchargez le fichier de licence du système et chargez-le dans le client AXIS Camera Station Pro.
9. Pour tous les autres systèmes :
 - 9.1. Téléchargez le fichier de description du système et chargez-le dans **AXIS License Manager**. Les licences groupées sont automatiquement attribuées.
 - 9.2. Dans l'onglet **Configuration système**, sélectionnez le serveur.
 - 9.3. Attribuez les 2 licences manquantes.
 - 9.4. Téléchargez le fichier de licence et chargez-le dans le client AXIS Camera Station Pro.

Utilisateurs

Utilisateurs du domaine introuvables

Si la recherche d'utilisateur de domaine échoue, modifiez le compte de connexion à Service :

1. Ouvrez le **Panneau de configuration Windows**.
2. Rechercher « **Services** ».
3. Cliquez sur **View local services (Afficher les services locaux)**.
4. Faites un clic droit sur **AXIS Camera Station Pro** et sélectionnez **Properties (Propriétés)**.
5. Cliquez sur l'onglet **Connexion**.
6. Passez de **Compte système local** à **Ce compte**.
7. Sélectionnez un utilisateur ayant accès à Windows Active Directory.

Erreurs de certificat

AXIS Camera Station Pro ne peut pas communiquer avec le périphérique tant que vous n'avez pas résolu l'erreur de certificat.

Erreurs possibles		
Certificat introuvable	Si le certificat du périphérique a été supprimé.	Si vous connaissez la raison, cliquez sur Repair (Réparer) . Si vous suspectez un accès non autorisé, tâchez d'en savoir plus avant de restaurer le certificat. Cliquez sur Advanced (Avancé) pour voir les détails du certificat. Raisons possibles de la suppression du certificat : • Le périphérique a été réinitialisé avec les paramètres par défaut. • La communication HTTPS sécurisée a été désactivée. • Une personne non autorisée a eu accès au périphérique et l'a modifié.
Ce certificat n'est pas un certificat de confiance	Le certificat du périphérique a été modifié en dehors de AXIS Camera Station Pro. Cela peut indiquer qu'une personne non autorisée a eu accès au périphérique et l'a modifié.	Si vous connaissez la raison, cliquez sur Trust This Device (Faire confiance à ce périphérique) . Sinon, enquêtez sur le problème avant de faire confiance au certificat. Cliquez sur Advanced (Avancé) pour voir les détails du certificat.

Mot de passe manquant pour l'autorité de certification

Si vous avez une autorité de certification dans AXIS Camera Station Pro sans mot de passe stocké, l'alarme ci-dessous s'affiche.

Vous devez fournir une phrase secrète valide pour le certificat de l'autorité de certification. Lisez le manuel d'utilisation pour plus d'informations.

Vous pouvez résoudre ce problème de trois façons différentes :

- Activer HTTPS sur un périphérique
- Importer une autorité de certification existante
- Générer une nouvelle autorité de certification

Pour activer HTTPS sur un périphérique :

1. Accédez à **Configuration > Périphériques > Gestion**.
2. Dans la liste, faites un clic droit sur le périphérique et sélectionnez **Security > HTTPS > Enable/Update (Sécurité > HTTPS > Activer/Mettre à jour)**.
3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.
4. Saisissez le mot de passe de l'autorité de certification.

5. Cliquez sur **OK**.

Pour importer une autorité de certification existante :

1. Accédez à **Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Configuration > Sécurité > Certificats > HTTPS)**.
2. Activez **Ignorer temporairement la validation du certificat**.
3. Sous **Certificate authority (Autorité de certification)**, cliquez sur **Import (Importer)**.
4. Saisissez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.
5. Sélectionnez la durée de validité en jours des certificats client/serveur signés.
6. Accédez à **Configuration > Périphériques > Gestion**.
7. Effectuez un clic droit sur les périphériques et sélectionnez **Sécurité > HTTPS > Activer/Mettre à jour**.
8. Accédez à **Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Configuration > Sécurité > Certificats > HTTPS)** et désactivez **Ignorer temporairement la validation du certificat**.

Remarque

AXIS Camera Station Pro perd la connexion aux périphériques et certains composants du système redémarrent.

Pour laisser AXIS Camera Station Pro générer une nouvelle autorité de certification :

1. Accédez à **Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Configuration > Sécurité > Certificats > HTTPS)**.
2. Activez **Ignorer temporairement la validation du certificat**.
3. Sous **Certificate authority (Autorité de certification)**, cliquez sur **Generate (Générer)**.
4. Saisissez votre mot de passe et cliquez sur **OK**.
5. Sélectionnez la durée de validité en jours des certificats client/serveur signés.
6. Accédez à **Configuration > Périphériques > Gestion**.
7. Effectuez un clic droit sur les périphériques et sélectionnez **Sécurité > HTTPS > Activer/Mettre à jour**.
8. Accédez à **Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Configuration > Sécurité > Certificats > HTTPS)** et désactivez **Ignorer temporairement la validation du certificat**.

Remarque

AXIS Camera Station Pro perd la connexion aux périphériques et certains composants du système redémarrent.

Synchronisation date et heure

Le service de temps Windows n'est pas en cours d'exécution

Le service Windows Time et le serveur NTP sont hors synchronisation. Le service Windows Time ne peut pas atteindre le serveur NTP.

- Assurez-vous que le serveur NTP est en ligne.
- Assurez-vous que les paramètres du pare-feu sont corrects.
- Assurez-vous que le périphérique se trouve sur un réseau qui peut atteindre le serveur NTP.

Pour obtenir de l'aide, contactez votre administrateur système.

Décalage horaire détecté sur un périphérique

Le périphérique n'est pas synchronisé avec l'heure du serveur. L'enregistrement est horodaté à l'heure où le serveur l'a reçu au lieu de l'heure où le périphérique l'a enregistré.

1. Accédez à Configuration > Devices > Time synchronization (Configuration > Périphériques > Synchronisation de la durée) et vérifiez le décalage de l'heure du serveur.
2. Si le décalage de l'heure du serveur est supérieur à 2 secondes :
 - 2.1. Sélectionnez **Enable time synchronization (Activer la synchronisation temporelle)**.
 - 2.2. Assurez-vous que le périphérique peut atteindre le serveur NTP spécifié.
 - 2.3. Rechargez le périphérique dans Configuration > Devices > Management (Configuration > Périphériques > Gestion).
3. Si le décalage de l'heure du serveur est inférieur à 2 secondes, il se peut que le périphérique n'envoie pas suffisamment de données pour la synchronisation de la durée.
 - 3.1. Désactivez l'envoi d'alarme lorsque la différence de temps entre le serveur et le périphérique est supérieure à 2 secondes pour désactiver les alarmes.

Pour obtenir de l'aide, contactez le support d'Axis.

Secure Remote Access v2

Impossible de se connecter localement aux services cloud

Pour résoudre les problèmes de connectivité avec les services cloud :

1. Ouvrez AXIS Camera Station Pro et allez à **Configuration > Connected services > Management** (Configuration > Services connectés > Gestion).
2. Vérifiez que **Status (État)** est vert. Si ce n'est pas le cas, vérifiez votre connexion internet.
3. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance d'Axis pour obtenir de l'aide.

Impossible de se connecter à distance aux services cloud

Dans AXIS Camera Station Pro :

1. Allez à **Menu > Help (Aide)** et cliquez sur **Status of Axis services (État des services Axis)**. Cette action ouvre la page d'état de <https://status.axis.com>, où vous pourrez vérifier les notifications de maintenance ou les arrêts planifiés.
2. Dans la section AXIS Camera Station Pro, développez la liste déroulante pour vérifier si les services cloud sont accessibles.
3. Vérifiez que votre compte My Axis est invité dans la bonne organisation.

Dans l'application mobile AXIS Camera Station Pro :

1. Allez à la section **More > Help (Plus > Aide)** et cliquez sur **Status of Axis services (État des services Axis)**. Cette action ouvre la page d'état de <https://status.axis.com>, où vous pourrez vérifier les notifications de maintenance ou les arrêts planifiés.
2. Vérifiez que vous disposez d'une connexion internet stable. Faites un essai avec un autre dispositif pour aider à identifier la cause du problème.
3. Vérifiez que votre compte My Axis est invité dans la bonne organisation.

Si le problème persiste, contactez le service d'assistance d'Axis pour obtenir de l'aide.

Problèmes généraux liés à la perte de paquets, à la latence ou à un routage incorrect

1. Vérifiez que vous avez accès à internet. Les principaux ports utilisés sont 80 et 443 et doivent également être ouverts pour le trafic sortant.
2. En fonction de votre routeur, il se peut que vous deviez ouvrir les domaines supplémentaires suivants avec des ports :
 - <https://eu.login.connect.axis.com> avec le port 433
 - <https://eu.cs.connect.axis.com> avec le port 433
 - <https://api.vms.axis.cloud> avec le port 433
 - <wss://signaling.prod.webrtc.connect.axis.com> avec le port 433
 - https://*.turn.prod.webrtc.connect.axis.com avec les ports 443, 3478, 5349 et 49152-65535

Remarque

L'astérisque « * » est dynamique et consiste en une combinaison d'ID de région et d'ID de serveur non statique)

3. Si rien de ce qui précède ne vous aide, envisagez d'utiliser des outils tels que Wireshark ou tcpdump pour capturer le trafic réseau et analyser la communication.

Pour obtenir une assistance supplémentaire, contactez le support d'Axis.

Assistance technique

Une assistance technique est proposée aux clients ayant une version sous licence de AXIS Camera Station Pro.

Pour contacter l'assistance technique, allez à  > Help (Aide) > Online Support (Assistance en ligne) ou axis.com/support

Nous vous recommandons de joindre le rapport système et les captures d'écran au dossier.

Allez à  > Help (Aide) > System report (Rapport système) pour créer un rapport système.

Processus d'escalade

En cas de problème ne pouvant pas être résolu à l'aide de ce guide, faites-le remonter à l'Assistance en ligne Axis ; reportez-vous à l'*Assistance en ligne Axis*. Afin que notre équipe d'assistance puisse comprendre votre problème et le résoudre, vous devez inclure les informations suivantes :

- Une description claire de comment reproduire le problème ou des circonstances dans lesquelles il a eu lieu.
- L'heure et le nom ou l'adresse IP de la caméra concernée où le problème est survenu.
- AXIS Camera Station Pro doit être généré directement après la survenue du problème. Le rapport système doit être généré depuis le client ou le serveur sur lequel le problème a été reproduit.
- Captures d'image ou enregistrements en option de tous les moniteurs qui indiquent le problème. Activez la fonction de débogage de l'incrustation lors de la prise des captures d'image ou de l'enregistrement.
- Si nécessaire, incluez les fichiers de la base de données. Excluez ces éléments pour accélérer le téléchargement.

Certains problèmes nécessitent des informations supplémentaires que l'équipe d'assistance demande si nécessaire.

Remarque

Si la taille du fichier est supérieure à 100 Mo, par exemple, un fichier de suivi réseau ou de base de données, envoyez un service de partage de fichiers sécurisé pour l'envoi du fichier.

Informations supplémentaires	
Journaux de niveau de débogage	Nous activons parfois les niveaux de journalisation de débogage pour collecter plus d'informations. Vous ne pouvez le faire qu'à la demande d'un ingénieur du support Axis. Vous pouvez trouver des instructions à ce sujet dans l' <i>Assistance en ligne Axis</i> .
Informations de débogage de la vidéo en direct en incrustation	Il est parfois utile de fournir des captures d'écran d'informations en incrustation ou une vidéo indiquant les changements de valeurs à l'heure qui vous intéresse. Pour ajouter des informations en incrustation, procédez comme suit : • Appuyez une fois sur CTRL + I pour afficher les informations en incrustation dans la vidéo en direct. • Appuyez deux fois sur CTRL + I pour ajouter des informations de débogage. • Appuyez trois fois sur CTRL + I pour masquer l'incrustation de texte.
Trace réseau	À la demande de l'ingénieur support, générez des traces réseau lorsque vous créez le rapport système.

Informations supplémentaires	
	Prenez des suivis réseau lorsque le problème survient, si reproductibles. Éléments concernés : - un suivi réseau de 60 sec pris sur la caméra (uniquement pour le firmware 5.20 ou versions ultérieures) Utilisez la commande VAPIX suivante pour modifier la connexion, l'adresse IP et la durée (en secondes) si nécessaire : <code>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60</code> - un suivi réseau de 10 à 30 sec pris sur le serveur montrant les communications entre le serveur et la caméra.
Fichiers de la base de données	Au cas où nous devrions examiner ou réparer manuellement la base de données. Sélectionnez Include database in the report (Inclure la base de données dans le rapport) avant de générer le rapport système.
Captures d'écran	Utilisez des captures d'image en cas de problème de vidéo en direct lié à l'interface utilisateur. Par exemple, lorsque vous souhaitez afficher une chronologie des enregistrements ou lorsque le problème est difficilement descriptible.
Enregistrements de l'écran	Utilisez des enregistrements de l'écran lorsqu'il est difficile de décrire le problème avec des mots, par exemple si un grand nombre d'interactions sur l'interface utilisateur sont nécessaires pour reproduire le problème.

FAQ

Configurer le pare-feu pour autoriser l'accès à AXIS Secure Remote Access

AXIS Secure Remote Access ne prend pas en charge les proxys nécessitant un mécanisme d'authentification. Un moyen d'y remédier pourrait consister à autoriser les serveurs AXIS Camera Station Pro et AXIS Camera Station 5 à contourner l'authentification.

Chaque fois qu'un client ou une caméra établit une connexion en sortie via le routeur, ce dernier attribue de manière aléatoire un port externe utilisé pour établir une connexion directe. Il est impossible de prévoir quel port sera utilisé.

- Le réseau doit autoriser le trafic sortant sur les ports 80 et 443 pour que l'accès distant sécurisé soit opérationnel.
- Les serveurs médiateurs utilisent des adresses IP dynamiques. Les URL des serveurs médiateurs sont les suivantes :
 - 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
- L'URL du service du site est également accessible via le port 80 : <http://accws.se.axis.com>

Poste-à-poste (P2P) :

Côté serveur – Les serveurs AXIS Camera Station Pro et AXIS Camera Station 5 doivent pouvoir émettre sur les ports 80 et 443 (sortant)

Réseau côté client – Sortant 80 et 443

Connexion via le proxy Web/la 4G – Le mode P2P ne fonctionne pas et la communication est relayée via les serveurs médiateurs.

L'utilisation de ports dynamiques peut empêcher la connexion directe/P2P

- Pour les pays équipés de pare-feu spécifiques (ex. : Dubaï et la Chine) L'accès distant sécurisé ne fonctionnera pas car le trafic ne peut pas atteindre les serveurs TURN (cas où les FAI limitent le trafic Internet, avec un Internet restreint)
- Certains serveurs sont situés en Suède et peuvent nécessiter quelques modifications en cas d'utilisation d'un pare-feu de type géolocalisation.
- Certains proxys peuvent bloquer certains protocoles, exiger des certificats ou couper les connexions après un certain laps de temps et peuvent ne pas être compatibles avec AXIS Secure Remote Access.

Paramètres de serveur avancés

Paramètres de serveur avancés (côté serveur uniquement)

Pour commencer à connecter le niveau de débogage :

1. Dans AXIS Camera Station Pro, allez à **Server (Serveur) > Configuration > Settings (Paramètres) > Advanced (Avancés)**.
2. Sélectionnez **Enable server-side debug logging (Activer la journalisation de débogage côté serveur)**.

Pour signaler le problème :

1. Reproduisez le problème et notez l'heure et la date.
2. Création d'un rapport système.
3. Envoyez le rapport système à l'assistance d'Axis en indiquant la date et l'heure auxquelles le problème a été reproduit.

Remarque

Ce paramètre définit uniquement la journalisation de débogage sur les journaux du serveur, pas sur les journaux du client. Si la journalisation de débogage est également requise sur le client, les étapes ci-dessous (avec utilisation du fichier `log4net.config`) doivent être exécutées sur l'ordinateur client.

Utilisation d'un fichier (côté serveur et/ou client)

Vous devez activer la journalisation de débogage pour :

- La journalisation de débogage côté client dans AXIS Camera Station Pro.

- Journalisation de débogage avancée sur AXIS Camera Station Pro qui nécessite une configuration spécifique.

Pour activer le niveau DEBUG :

1. Arrêtez le service AXIS Camera Station dans la barre des tâches Windows (cliquez avec le bouton droit sur l'icône de contrôle du service AXIS Camera Station pour arrêter le service). Fermez également le logiciel client.
2. Ouvrez Windows Explorer et allez au %ProgramData% répertoire de AXIS Camera Station Pro. Vous pouvez trouver le répertoire en saisissant la commande « %ProgramData% » dans la barre d'adresse de l'Explorateur Windows ou en affichant les dossiers masqués. Le chemin d'accès exact dépend de la version d'AXIS Camera Station Pro :
 - AXIS Camera Station Pro version 6.8 et ultérieure : Généralement « C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station\Core\Protected »
 - AXIS Camera Station Pro version 6.7 et antérieure : Généralement « C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station\Core »
3. Téléchargez et extrayez *enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip* dans le répertoire mentionné ci-dessus. Veillez à ce que *log4net.config* soit extrait directement sous le chemin d'accès et non dans un sous-dossier.
4. Démarrez le service AXIS Camera Station dans la barre des tâches Windows et le logiciel client.

Pour signaler le problème :

1. Reproduisez le problème et notez l'heure et la date.
2. Création d'un rapport système.
3. Envoyez le rapport système à l'assistance d'Axis en indiquant la date et l'heure auxquelles le problème a été reproduit.

Pour restaurer le niveau de journalisation d'origine (désactiver le débogage), procédez comme suit :

1. Arrêtez le service AXIS Camera Station.
2. Supprimez le fichier *log4net.config*.
3. Démarrez le service AXIS Camera Station.

Qu'est-ce que l'outil AXIS Camera Station Device Compatibility Tool et à quoi sert-il ?

Les résultats des tests sont indiqués pour chaque sous-test. Chaque sous-test est susceptible de générer trois résultats différents.

Comment interpréter les résultats des tests ?

- Réussi : la fonctionnalité doit être opérationnelle dans AXIS Camera Station.
- Échec : la fonctionnalité n'est pas opérationnelle dans AXIS Camera Station.
- Non applicable : Le périphérique ne dispose pas de cette fonctionnalité.

Pour plus d'informations sur les résultats, consultez *Test result (Résultat du test)*.

Est-il possible d'utiliser le périphérique avec AXIS Camera Station si une partie des tests seulement est réussie ?

Le périphérique doit réussir tous les tests de communication de base au minimum, à défaut de quoi il ne peut être ajouté à AXIS Camera Station.

Si le périphérique ne réussit pas certains tests de diffusion de flux de données, mais pas tous, il peut toujours être utilisé dans AXIS Camera Station tant que le paramètre de profil de flux utilise ceux qui réussissent le test. Par exemple, si le test H.264 échoue mais que le test M-JPEG réussit, il suffit, dans AXIS Camera Station, de remplacer le profil de flux H.264 (le paramètre par défaut) par le profil de flux M-JPEG dans **Devices (Périphériques) > Streaming profiles (Profils de flux)**.

Que faire en cas d'échec de certains tests ?

Vous pouvez essayer certaines choses :

- Assurez-vous que le micrologiciel du périphérique est approuvé pour être conforme au profil S d'ONVIF. Pour obtenir des instructions à ce sujet, contactez le fabricant du périphérique.
- Une valeur par défaut peut permettre de résoudre les problèmes de dysfonctionnement du périphérique.
- Assurez-vous que la connexion réseau avec le périphérique reste stable pendant le test.
- Assurez-vous qu'aucune autre application ne diffuse de flux de données à partir du périphérique pendant que le test est en cours d'exécution.
- Réexécutez le test. Certains périphériques ne sont pas fiables et fonctionnent de manière irrégulière.

Si vous avez essayé toutes les actions énumérées, mais que certains tests sont toujours en échec, le périphérique n'est pas pris en charge par AXIS Camera Station.

Que dois-je faire si le test ne peut pas se terminer ?

Vérifiez les informations suivantes :

- L'appareil d'un autre fabricant est-il conforme au profil S d'ONVIF ?
- L'adresse IP est-elle correcte ?
- Les identifiants de l'utilisateur ONVIF sont-ils corrects ?
- Assurez-vous que l'heure du périphérique est synchronisée avec celle d'un serveur NTP ou de l'ordinateur sur lequel le serveur AXIS Camera Station est installé. Si ce n'est pas le cas, certaines caméras peuvent rejeter toute demande de connexion en raison de la protection contre les attaques par rejeu. Le *gestionnaire de périphériques ONVIF* peut être utilisé à cet effet.
- La caméra fonctionne-t-elle correctement sur le *gestionnaire de périphériques ONVIF* ? Si ce n'est pas le cas, la mise à niveau vers le dernier micrologiciel ou l'exécution d'une valeur par défaut peuvent aider. Sinon, contactez le fabricant du périphérique.

Si vous avez essayé toutes les actions énumérées, mais cela ne finit toujours pas, le périphérique n'est pas pris en charge par AXIS Camera Station.

Que faire si le périphérique réussit les tests mais ne fonctionne pas sur AXIS Camera Station

Si le périphérique réussit tous les tests, c'est-à-dire que sa compatibilité totale est confirmée par l'outil AXIS Camera Station Device Compatibility Tool, mais qu'il ne fonctionne pas sur AXIS Camera Station, contactez le service d'assistance d'Axis. Avant de contacter le service d'assistance, procédez comme suit :

1. Installez *Wireshark* sur l'ordinateur sur lequel les tests sont exécutés.
2. Exécutez à nouveau les tests avec l'outil AXIS Camera Station Device Compatibility Tool. L'outil recueillera les informations détaillées nécessaires à la recherche de panne, notamment une trace Wireshark.

Remarque

Il n'est pas nécessaire de générer une trace supplémentaire via Wireshark.

Lorsque vous soumettez une question technique à l'*assistance en ligne Axis*, fournissez les informations suivantes :

- Le rapport du test de compatibilité, si disponible. Joignez l'archive *.zip complète lorsque vous soumettez votre question au service d'assistance. Par défaut, l'archive se trouve dans C:\Users\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip.
- Si les tests ne se terminent pas correctement et que le rapport des tests de compatibilité totale n'est pas disponible, localisez le fichier journal suivant : "C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log" et joignez-le à votre demande au service d'assistance.

Comment utiliser AXIS Secure Remote Access si j'ai des serveurs proxy sur mon réseau

Si le serveur réseau AXIS Camera Station ou le client utilise un serveur proxy pour se connecter à Internet, vous devez configurer les paramètres du proxy sur le serveur ou le client avant d'activer AXIS Secure Remote Access.

Si le serveur proxy se trouve entre le AXIS Camera Station Pro client et le AXIS Camera Station Pro serveur, vous devez configurer les paramètres du proxy dans Windows sur l'ordinateur client.

Si le serveur proxy se trouve entre le périphérique réseau et le AXIS Camera Station Pro serveur, vous devez configurer les paramètres du proxy dans Windows sur le AXIS Camera Station Pro serveur.

Autres ressources

Outre ce guide de recherche de panne et le manuel d'utilisation, vous pouvez vous rendre sur la chaîne YouTube dédiée à AXIS Camera Station ; vous y trouverez une assistance technique et des vidéos sur les fonctionnalités. Les vidéos sont disponibles sur *youtube.com*.

T10207671_fr

2025-07 (M6.2)

© 2024 – 2025 Axis Communications AB