



AXIS Camera Station Pro

Manuale dell'utente

Informazioni su questa guida

Questa guida raccoglie problemi relativi ad AXIS Camera Station Pro e illustra la relativa risoluzione. Abbiamo inserito i problemi in un argomento correlato per semplificare la ricerca di ciò che si desidera. Un argomento può essere ad esempio l'audio o la visualizzazione in diretta. Per ogni problema viene descritta una soluzione.

Per saperne di più

Visita axis.com/support per

- domande frequenti;
- requisiti hardware;
- aggiornamenti software;
- esercitazioni, materiali didattici e altre informazioni utili.

Il servizio AXIS Camera Station Pro

Il servizio AXIS Camera Station Pro si riavvia spesso

È possibile che il server sia sovraccarico. Questo causa una lunga coda di attività e può anche danneggiare i database.

- Nella gestione delle risorse del sistema, verificare se AXIS Camera Station Pro o qualsiasi altra applicazione utilizza un numero elevato di risorse.
- Eseguire la manutenzione del database, andare a *Manutenzione database* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Se nessuna delle soluzioni di cui sopra aiuta, contattare l'assistenza Axis. Andare in .

Dispositivi nel Video Management System

Problemi comuni

Impossibile contattare la telecamera

Il VMS non può contattare la telecamera. Le telecamere in elenco non sono state aggiunte.

1. Verificare che la telecamera sia dotata di una connessione di rete, che ci sia alimentazione e che la telecamera sia operativa.
2. Andare a Configuration > Add devices (Configurazione > Aggiungi dispositivi) e riprovare ad aggiungere la telecamera.

L'installazione è stata annullata

L'utente ha annullato l'installazione. Le telecamere in elenco non sono state aggiunte.

Per aggiungere le telecamere, andare a Configuration > Aggiungi dispositivi.

Impossibile impostare la password nella telecamera

Impossibile impostare la password per le telecamere elencate.

1. Per l'impostazione manuale della password, vai a Configuration > Devices > Management (Configurazione > Dispositivi > Gestione).
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla telecamera e selezionare User Management > Set password (Gestione degli utenti > Imposta password).

Impossibile aggiungere il dispositivo

Se il dispositivo è stato usato in un sistema diverso prima di essere aggiunto a AXIS Camera Station Pro:

- Ripristinare le impostazioni predefinite di fabbrica del dispositivo.

Se non è ancora possibile aggiungere il dispositivo al Video Management System, provare ad aggiungerlo ad AXIS Device Manager.

Si può eseguire l'aggiunta di un modello di dispositivo diverso da quello che si desidera aggiungere:

- Se il dispositivo è un nuovo prodotto o ha un firmware appena rilasciato, può trattarsi di un problema di compatibilità. Assicurarsi di utilizzare l'ultima versione del software AXIS Camera Station Pro.

Se non è possibile aggiungere un altro modello di dispositivo:

- Procedi alla risoluzione di problemi della telecamera, andare su axis.com/support/troubleshooting.

Non è possibile eseguire l'aggiornamento del firmware del dispositivo attraverso AXIS Camera Station Pro

Non è possibile aggiornare la telecamera dall'interfaccia web:

- Procedi alla risoluzione di problemi della telecamera, andare su axis.com/support/troubleshooting.

Impossibile aggiornare il firmware per tutti i dispositivi:

- Verificare la presenza di una connessione di rete.
- Se non si tratta di un problema di rete, contattare l'assistenza Axis. Andare in .

Impossibile aggiornare il firmware per modelli specifici:

- Può trattarsi di un problema di compatibilità, contattare l'assistenza Axis. Andare in .

Nessun dispositivo rilevato

Il Video Management System cerca automaticamente nella rete le telecamere e i video encoder connessi ma non è in grado di individuare alcuna telecamera.

- Verificare che la telecamera abbia una connessione di rete e l'alimentazione.
- Se il client, il server o le telecamere si trovano in reti diverse, configurare le impostazioni proxy e del firewall.
 - Modificare le impostazioni del proxy client se il server proxy separa il client e il server. Andare a *Impostazioni proxy client* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.
 - Modificare il NAT o il sistema di sicurezza se un NAT o un sistema di sicurezza separa il client e il server. Assicurarsi di autorizzare che la porta HTTP, TCP (Transmission Control Protocol) e la porta di streaming specificate nel controllo servizio AXIS Camera Station passino attraverso il sistema di sicurezza o NAT. Per visualizzare l'elenco completo delle porte, vedere *Elenco porte* nel manuale per l'utente AXIS Camera Station Pro.
 - Modificare le impostazioni del proxy server se un server proxy separa il server e i dispositivi. Andare alla sezione *Impostazioni proxy* in *Impostazioni generali controllo servizio* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.
- Aggiungere le telecamere manualmente, andare ad *Aggiungi dispositivi* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Messaggio ripetuto “Riconnessione alla videocamera tra 15 secondi”

Problemi possibili:

- Una rete sovraccarica.
- La telecamera non è accessibile. Verificare che la telecamera abbia una connessione di rete e l'alimentazione.
- Vi sono problemi con la scheda grafica.

Possibili soluzioni per i problemi della scheda grafica:

- Installare i driver della scheda grafica più recenti.
- passare a una scheda grafica con più memoria video e con maggiori prestazioni;
- Utilizzare la CPU per il rendering video.
- Modificare le impostazioni video e audio, ad esempio ottimizzando le impostazioni del profilo per una bassa larghezza di banda.

Registrazioni

Vedere per ulteriori informazioni su eventuali problemi di prestazioni che incidono sulle registrazioni e la riproduzione.

Problemi comuni

La registrazione continua non è abilitata

La registrazione continua non è attivata nelle telecamere nella lista.

1. Per l'attivazione della registrazione continua, andare a Configuration > Recording and events > Recording method (Configurazione > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione).
2. Seleziona la telecamera e attiva **Continuous** (**Continua**).

Impossibile registrare sull'unità specificata

Il sistema non è in grado di eseguire la configurazione dell'archiviazione delle registrazioni.

1. Per utilizzare un dispositivo di archiviazione locale, andare a Configuration > Storage > management (Configurazione > Archiviazione > Gestione).
2. Eseguire l'aggiunta del dispositivo di archiviazione e configurare le impostazioni di archiviazione per le telecamere.

Impossibile installare l'applicazione AXIS Video Content Stream

Questo messaggio di errore appare se non è stato possibile installare l'applicazione su una telecamera che supporta AXIS Video Content Stream.

1. Per l'installazione manuale dell'applicazione, andare a Configuration > Devices > Management (Configurazione > Dispositivi > Gestione).
2. Selezionare una telecamera e fare clic su 

La registrazione non si avvia

Se le registrazioni non iniziano o si fermano dopo pochi secondi, vuol dire che il disco è pieno o che sono presenti troppi dati di intrusione.

- Verificare che nel foglio di configurazione server, in **Recording Storage** (**Memorizzazione della registrazione**), sia disponibile spazio libero e non vi siano dati di intrusione.
- Incrementare il limite di archiviazione per il Video Management System.
- Assegnare più spazio di archiviazione al pool di archiviazione. Andare a *Configurazione dei dispositivi di archiviazione* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Spazi vuoti di registrazione durante la registrazione continua

Insieme a spazi vuoti, allarmi con l'etichetta **Recording errors** (**Errori di registrazione**). Gli spazi vuoti si verificano per diversi motivi, ad esempio:

- Sovraccarico del server
- Problema di connessione di rete

- Sovraccarico telecamera
- Sovraccarico del disco

Controllare se gli spazi vuoti di registrazione avvengono su tutte le telecamere. Se non avvengono su tutte le telecamere, è possibile che si tratti di un sovraccarico della telecamera. Porsi queste domande per individuare la causa:

- Con quale frequenza si verificano gli spazi vuoti, ogni ora o ogni giorno?
- Quanto dura lo spazio vuoto, secondi o ore?
- A che ora si verifica lo spazio vuoto?

Soluzioni possibili:

- Nella gestione attività del server, controllare se il sistema usa una delle risorse hardware più del normale. Se il disco presenta segni di utilizzo eccessivo, aggiungere altri dischi e spostare più telecamere perché registrino sui nuovi dischi.
- Ridurre la quantità di dati scritti sul disco (Impostazioni video, flussi ZIP, FPS, risoluzione). Tenere presente il throughput stimato da AXIS Site Designer, vedere axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Per ulteriori informazioni, vedere .

Impossibile eseguire la riproduzione delle registrazioni esportate

Se Windows Media Player non esegue la riproduzione delle tue registrazioni esportate, controlla il formato del file. Per la riproduzione delle registrazioni esportate, usare Windows Media Player (.ASF) o AXIS File Player (.ASF, .MP4, .MKV).

Per saperne di più, vedere *Riproduzione e verifica delle registrazioni esportate* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Nota

AXIS File Player apre in automatico tutte le registrazioni nella stessa cartella del lettore.

Le registrazioni scompaiono

Il sistema salva registrazioni solo per un numero di giorni specificato. Per cambiare il numero di giorni, andare a Configuration (Configurazione) > Storage (Archiviazione) > Selection (Selezione).

Se lo spazio sul dispositivo di archiviazione si esaurisce, il sistema elimina le registrazioni prima di arrivare al numero di giorni designato.

Per evitare che lo spazio di archiviazione si esaurisca, prova le seguenti operazioni:

- Aggiungere più spazio di archiviazione. Andare a Configuration > Archiviazione > Gestione.
- Modificare la quantità di spazio di archiviazione assegnato a AXIS Camera Station Pro. Andare a Configuration > Archiviazione > Gestione.
- Ridurre le dimensioni dei file registrati modificando, ad esempio, la risoluzione o la velocità in fotogrammi. Andare a Configuration > Devices > Stream profiles (Configurazione > Dispositivi > Profili di streaming).
 - Usa il formato video H.264 per la registrazione, il formato M-JPEG necessita di molto più spazio di archiviazione.
 - Usa Zipstream per ridurre ulteriormente le dimensioni delle registrazioni.

Problemi di failover recording

Il failover recording non regista sul server dopo il ripristino della connessione.

| Causa | Soluzione |
|---|--|
| La larghezza di banda tra la telecamera e il server non è sufficiente per il trasferimento della registrazione. | Miglioramento della larghezza di banda |
| La telecamera non ha registrato sulla scheda di memoria durante la disconnessione. | <ul style="list-style-type: none"> • Controllare il report del server della telecamera. Vedi axis.com/support/troubleshooting. • Controllare che la scheda di memoria funzioni e che vi siano registrazioni. |
| L'orario della telecamera è cambiato/si è spostato dopo la disconnessione. | <ul style="list-style-type: none"> • Accertarsi di sincronizzare il NTP per le registrazioni future. • Sincronizzare l'orario della telecamera con il server o impostare lo stesso server NTP sulla telecamera e sul server. |

Il failover recording in AXIS Camera Station Pro non funziona nei seguenti scenari:

- Arresti del server controllato.
- Interruzioni brevi inferiori a 10 secondi nella connessione.

Visualizzazione in diretta

Performance visualizzazione in diretta e riproduzione

Questa sezione descrive le possibili soluzioni in caso di perdita di fotogrammi o problemi grafici nel client AXIS Camera Station Pro.

Hardware del client

Verificare che il driver della scheda grafica o dell'adattatore di rete sia aggiornato

1. Aprire DirectX Diagnostic Tool (cercare dxdiag sul computer).
2. Andare al sito Web del produttore per verificare se il driver è il più recente per questo OS.
3. Verificare che il client e il server siano in esecuzione sullo stesso computer.
4. Provare a eseguire il client su un computer dedicato.

Verificare il numero di monitor

Se si usa una scheda grafica interna, si consiglia di non utilizzare più di due monitor per scheda grafica.

1. Aprire DirectX Diagnostic Tool (cerca dxdiag sul computer)
2. Assicurarsi che AXIS Camera Station Pro supporti la scheda grafica dedicata.

Nota

Non è possibile eseguire il client su una macchina virtuale.

Dispositivi connessi

Molti client connessi contemporaneamente

Basandosi sul tipico caso d'uso, verificare che il sistema soddisfi i requisiti e rispettare le linee guida hardware. Vedere i *Requisiti del server nella guida di installazione e migrazione di AXIS Camera Station Pro*.

La telecamera è collegata a un Video Management System diverso da quello di AXIS Camera Station Pro

Disconnettere la telecamera dall'altro client e impostarla come predefinita prima di connetterla a AXIS Camera Station Pro.

Una telecamera impiega molti flussi diversi, specialmente la risoluzione elevata

Potrebbe essere un problema specialmente per le stesse telecamere M-Line.

- Far passare il flusso verso lo stesso profilo di streaming o una risoluzione inferiore. Vedere *Profili di streaming* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.
- Far passare il flusso verso lo stesso profilo di streaming o una risoluzione inferiore. Vedere *Profili di streaming* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Sovraccarico del server

Utilizzo inusuale di CPU/RAM corrispondente allo stesso orario del problema

Verificare che nessun'altra applicazione di consumo CPU/RAM sia in esecuzione allo stesso momento.

Problema di connessione di rete

| | |
|---|---|
| Utilizzo larghezza di banda inusuale corrispondente allo stesso orario del problema | Verificare che nessun'altra applicazione di consumo di larghezza di banda sia in esecuzione allo stesso momento. |
| Larghezza di banda sufficiente/ Rete remota o locale | <ul style="list-style-type: none">• Esaminare la propria topologia di rete.• Eseguire un controllo di integrità su qualsiasi dispositivo di rete come switch, router, adattatore di rete e cavo in uso tra le telecamere, il server e il client. |

Nessun video nella visualizzazione in diretta

La visualizzazione in diretta non mostra video di una telecamera nota.

- Disattiva la decodifica hardware. La decodifica hardware si attiva per impostazione predefinita. Vedere Decodifica hardware in *Streaming* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Altre soluzioni possibili:

- Se non si può vedere la visualizzazione in diretta attraverso l'interfaccia web o se l'interfaccia web non funziona, eseguire la risoluzione dei problemi della telecamera. Andare a axis.com/support/troubleshooting.
- Crea un report del server delle telecamere, vai a axis.com/support/troubleshooting.
- Se è installato un software antivirus, è possibile che blocchi i flussi dal vivo.
- Consentire le cartelle e i processi di AXIS Camera Station Pro. A tale scopo, vedere *Domande frequenti*.
- Verificare che il firewall non blocchi le connessioni su certe porte. A tale scopo, vedere *Impostazioni generali controllo del servizio* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.
- Verificare di aver installato Desktop Experience per le versioni del sistema operativo del server Windows supportate. Vedere *Esportazione pianificata* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.
- Assicurarsi che il flusso a risoluzione inferiore funzioni.

Se nessuna delle opzioni precedenti è di aiuto, contattare l'assistenza Axis andando a .

Una telecamera ha smesso di funzionare sull'AXIS D1110

1. Nell'interfaccia Web del dispositivo AXIS D1110, rimuovere la sorgente della telecamera che ha smesso di funzionare.
2. Se esiste già un'azione che invia una vista al decoder, la sorgente della telecamera riapparirà la prossima volta che l'azione viene triggerata. Altrimenti, è necessario selezionare la telecamera, la vista o la sequenza e selezionare Mostra su AXIS D1110.

Archiviazione

Archiviazione di rete non accessibile

Se si utilizza l'account di sistema locale per accedere al controllo del servizio AXIS Camera Station Pro, è possibile aggiungere l'archiviazione di rete collegata a cartelle condivise su altri computer.

Per modificare l'account di accesso al servizio:

1. Aprire il **Pannello di controllo di Windows**.
2. Cercare "Servizi".
3. Fare clic su **View local services (Visualizza servizi locali)**.
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **AXIS Camera Station Pro** e selezionare **Properties (Proprietà)**.
5. Andare alla scheda **Log on (Accesso)**.
6. Modificare la selezione da **Account di sistema locale** ad **Account**.
7. selezionare un utente con accesso a Windows Active Directory.

Archiviazione di rete non disponibile

Verificare che il computer e il server dove viene eseguito il software per la gestione video facciano parte dello stesso dominio del dispositivo di archiviazione di rete.

Impossibile riconnettersi a un dispositivo di archiviazione di rete con un nuovo nome utente e password

Se un dispositivo di archiviazione di rete richiede l'autenticazione, è importante scollegare il dispositivo di archiviazione di rete da tutte le connessioni in esecuzione prima di cambiare il nome utente e la password.

Per modificare il nome utente e la password per un dispositivo di archiviazione di rete e riconnettersi:

1. Disconnettere il dispositivo di archiviazione di rete da tutte le connessioni in esecuzione.
2. cambiare il nome utente e la password.
3. Andare a **Configuration > Storage > Management (Configurazione > Archiviazione > Gestione)** e riconnettere il dispositivo di archiviazione di rete con il nuovo nome utente e la password.

Rilevamento del movimento

Problemi comuni

Impossibile installare l'applicazione AXIS Video Motion Detection

Impossibile installare AXIS Video Motion Detection 2 o 4. Per la registrazione del movimento la telecamera usa il rilevamento movimento integrato.

Per eseguire l'installazione manuale dell'applicazione, andare a *Installare l'applicazione per telecamera* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Impossibile recuperare Rilevamento movimento corrente

Il Video Management System non è in grado di recuperare i parametri di rilevamento movimento dalla telecamera. Per la registrazione del movimento la telecamera usa il rilevamento movimento integrato.

Per eseguire l'installazione manuale dell'applicazione, andare a *Installare l'applicazione per telecamera* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Rilevamento movimento non configurato

Impossibile configurare il rilevamento movimento per le telecamere elencate.

1. Per configurare manualmente il rilevamento del movimento, andare a **Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione**.
2. Selezionare la telecamera e fare clic su **Motion settings (Impostazioni movimento)** per configurare il rilevamento movimento.

Il rilevamento movimento non è abilitato

La registrazione del movimento non è attivata nelle telecamere nella lista.

1. Andare a **Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione**.
2. Selezionare la telecamera e attivare **Motion detection (Rilevamento movimento)** per attivare la registrazione del rilevamento movimento.

Il rilevamento movimento rileva troppi oggetti in movimento o troppo pochi

Questa sezione illustra possibili soluzioni se si dispone di un numero maggiore o inferiore di rilevamenti nelle registrazioni correlate al video motion detection.

Regolazione delle impostazioni di movimento

Si possono selezionare le impostazioni di movimento per la regolazione dell'area che rileva gli oggetti in movimento.

1. Andare a **Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione**.
2. Selezionare la telecamera e fare clic su **Motion Settings (Impostazioni movimento)**.
3. Scegliere le impostazioni a seconda del firmware della telecamera.

| | |
|---|---|
| AXIS Video Motion Detection 2 e 4 | Si può configurare l'area di interesse. Vedere <i>Modifica di AXIS Video Motion Detection 2 e 4</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro. |
| Funzione di rilevazione movimento incorporata | Si possono configurare i riquadri di inclusione e di esclusione. Vedere <i>Modifica di rilevamento movimento incorporato</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro. |

Regolazione del periodo di attivazione

Il periodo di trigger è un intervallo di tempo tra due trigger successivi. Usare questa impostazione per ridurre il numero di registrazioni successive. La registrazione prosegue se si verifica un ulteriore trigger entro questo intervallo. Se si verifica un'ulteriore attivazione, il periodo di attivazione inizia da tale punto temporale.

Per cambiare il periodo di attivazione:

1. Andare a Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione.
2. Selezionare la telecamera.
3. In Advanced (Avanzate), regolare Trigger period (Periodo di attivazione) in secondi.

Audio

Niente audio nella visualizzazione in diretta

Se l'audio è assente nella visualizzazione in diretta, controllare quanto segue

- Verificare che la telecamera disponga di funzionalità audio.
- Verificare che il computer disponga di una scheda audio e che sia in uso.
- Verificare che il profilo in uso sia stato configurato per l'audio.
- Verificare che l'utente disponga dei diritti di accesso alle funzionalità audio.

Configura i profili per l'audio

1. Andare a Configuration > Devices > Stream profiles (Configurazione > Dispositivi > Profili di streaming).
2. Selezionare la telecamera.
3. Selezionare **MPEG-4 o H.264** in **Format (Formato)** nelle impostazioni del profilo video.
4. In **Audio**, selezionare un microfono nel menu a discesa **Microphone (Microfono)**.
5. Selezionare quando usare l'audio nel menu a discesa **Use microphone for (Usa microfono per)**.
6. Se applicabile, selezionare un altoparlante nel menu a discesa **Speaker (Altoparlante)**.
7. Fare clic su **OK**.

Verifica e modifica i diritti di accesso degli utenti

Nota

Per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti di amministratore per AXIS Camera Station Pro.

1. Andare in Configuration (Configurazione) > Security (Sicurezza) > User permissions (Autorizzazioni utente).
2. Selezionare utente o gruppo.
3. Selezionare **Audio listen (Ascolta con audio)** o **Audio speak (Parla con audio)** per un dispositivo specifico.
4. fare clic su **Applica**;

Audio assente nelle sequenze

Si può eseguire l'attivazione o la disattivazione dell'audio nei profili di streaming. Per saperne di più, vedere *Profili di streaming* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

Audio assente in riproduzione

Durante la riproduzione, l'audio è disponibile se è stato abilitato nel profilo utilizzato per la registrazione.

Nota

Non si può usare l'audio con i video M-JPEG. Selezionare un altro formato video.

Per usare l'audio nelle registrazioni:

1. Andare a Configuration > Devices > Stream profiles (Configurazione > Dispositivi > Profili di streaming) per impostare il formato video per il profilo video che si vuole usare.
2. Andare a Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione.
3. Selezionare la telecamera.

4. Selezionare il profilo che è stato configurato dal menu a discesa **Profile (Profilo)**.
5. fare clic su **Applica**;

Registrazioni attivate da regole

Per abilitare l'audio in una regola esistente:

1. Andare a **Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Regole di azione**.
2. selezionare la regola e fare clic su **Modifica**;
3. Fare clic su **Next (Avanti)** per andare ad **Actions (Azioni)**.
4. Selezionare l'azione **Record (Registra)** e fare clic su **Edit (Modifica)**.
5. Selezionare un profilo che usi l'audio.
6. fare clic su **Fine** per salvare.

Accedi

Impossibile effettuare l'accesso o connettersi al server

Questa sezione descrive i problemi di accesso e di connessione a un singolo server. Se è stato eseguito l'accesso a più server, il client si avvia e si vede lo stato della connessione sulla barra di stato. Per ulteriori informazioni sullo stato di connessione, vedere *Stato connessione* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro.

| | | |
|---|--|---|
| Nome utente o password non corretta | La combinazione di nome utente e password non è valida per accedere al server specificato. | <ul style="list-style-type: none"> • Rivedere l'ortografia o utilizzare un altro account. • Assicurarsi che l'utente abbia diritti di accesso al server AXIS Camera Station Pro. • Gli orologi del server e del client AXIS Camera Station Pro devono essere sincronizzati. Per gli utenti del dominio, l'orologio del server del dominio deve essere sincronizzato con il server e il client. • Un utente che non è stato aggiunto al server ma è un membro del gruppo degli amministratori locali sul server deve eseguire il client come amministratore. • Per informazioni relative ai diritti di accesso degli utenti, vedere <i>Configurare autorizzazioni utente</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro. |
| L'utente non è autorizzato ad accedere al server | Impossibile per l'utente utilizzare AXIS Camera Station Pro sul server specificato. | aggiungere l'utente nella finestra di dialogo delle autorizzazioni utente; |
| Impossibile verificare la sicurezza del messaggio | Si è verificato un errore durante la configurazione della connessione protetta al server. Molto probabilmente, l'errore è dovuto alla mancata sincronizzazione dell'ora del client o del server. | L'ora UTC del server e del client devono essere ragionevolmente sincronizzate. Regolare l'ora del client e del server in modo che la differenza massima fra entrambe sia di 3 ore. |
| Nessun contatto con il server | Il client non è in grado di stabilire una connessione di qualsiasi tipo con il server. | <ul style="list-style-type: none"> • Assicurarsi che il computer server possa essere collegato alla rete. • Assicurarsi che il computer server sia in esecuzione. • Assicurarsi che il firewall sia stato configurato correttamente. • Controllare l'ortografia dell'indirizzo del server. • Controllare le impostazioni proxy del client. |
| Nessuna risposta dal server | Il client può contattare il computer server, ma nessun server AXIS Camera Station Pro è in esecuzione. | Assicurarsi di connettersi al computer corretto e che il server AXIS Camera Station Pro sia in esecuzione. |
| Il client non può collegarsi al server | Il client non è in grado di connettersi al server e viene | Verificare che la rete sia stata configurata correttamente: |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| | visualizzato un messaggio di errore. | <ul style="list-style-type: none"> • Verificare che il SO sia supportato. Per una lista completa dei sistemi operativi supportati, andare alle <i>note sul rilascio</i>. • Dal controllo del servizio, verificare che il server AXIS Camera Station Pro sia in esecuzione o avviarlo, se necessario. • Verificare che il client e il server siano collegati alla stessa rete. <ul style="list-style-type: none"> - In caso contrario, il client dovrebbe utilizzare l'indirizzo IP esterno del server. • Verificare se esiste un server proxy tra il server e il client. <ul style="list-style-type: none"> - Configurare il proxy server nel controllo del servizio. - Eseguire la configurazione dell'impostazione proxy del client nella pagina di accesso, selezionare Change proxy settings (Modifica impostazioni proxy). - Configurare le impostazioni del proxy client in Opzioni Internet di Windows e selezionarlo per utilizzare l'opzione predefinita in Change Proxy settings (Modifica impostazioni proxy). |
| Impossibile connettersi al server | Si è verificato un errore sconosciuto durante la connessione al server. | <ul style="list-style-type: none"> • Verificare che l'indirizzo e la porta del server AXIS Camera Station Pro siano corretti. • Assicurarsi che un NAT, un firewall o un software antivirus non blocchino la connessione al server. Per ulteriori informazioni, vedere <i>Configurare il firewall per consentire l'accesso ad AXIS Secure Remote Access</i>. • Usare il controllo del servizio AXIS Camera Station Pro per verificare che il server sia in esecuzione. <ul style="list-style-type: none"> - Aprire il controllo del servizio AXIS Camera Station Pro. A tale scopo vedere <i>Controllo del servizio AXIS Camera Station</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station Pro. - Visualizzare lo stato del server nella scheda General (Generale). Se lo stato è Stopped (Arrestato), fare clic su Start (Avvia) per avviare il server. |
| Impossibile trovare il server | Il client non riesce a risolvere l'indirizzo immesso per un indirizzo IP. | <ul style="list-style-type: none"> • Assicurarsi che il computer server possa essere collegato alla rete. • Verificare che l'indirizzo e la porta del server AXIS Camera Station Pro siano corretti. • Assicurarsi che un NAT, un firewall o un software antivirus non blocchino la |

connessione al server. Per ulteriori informazioni, vedere *Configurare il firewall per consentire l'accesso ad AXIS Secure Remote Access*.

| | | |
|---|---|---|
| La versione del client e del server differiscono | Il client esegue una versione più recente di AXIS Camera Station Pro rispetto al server. | Aggiornare il server in modo che esegua la stessa versione del client. |
| | Il server esegue una versione più recente di AXIS Camera Station Pro rispetto al client. | Aggiornare il client in modo che esegua la stessa versione del server. |
| Impossibile connettersi al server. Server occupato. | Il server non ha potuto rispondere a causa di problemi di prestazioni. | Verificare che il computer server e la rete non siano sovraccarichi. |
| Il server AXIS Camera Station Pro locale non viene eseguito | Si usa This computer (Questo computer) per connettersi, ma il server AXIS Camera Station Pro installato non è in esecuzione. | Utilizzare il controllo del servizio per avviare AXIS Camera Station Pro o selezionare un server remoto a cui accedere. |
| Su questo computer non è installato il server AXIS Camera Station Pro | Si usa This computer (Questo computer) per connettersi, ma non esistono server installati sul computer. | Installare il server AXIS Camera Station Pro o scegliere un altro server. |
| L'elenco dei server selezionato è vuoto | L'elenco dei server selezionato per l'accesso è vuoto. | Per aggiungere server all'elenco, fare clic su Edit (Modifica) accanto alla selezione dell'elenco dei server. |

Licenze

Problemi di registrazione licenza

Se la registrazione automatica non va a buon fine, provare le seguenti operazioni:

- Verificare che il sistema sia registrato in un'organizzazione.
- Andare su **Configurazione** per verificare che **Automatic licensing (Concessione automatica delle licenze)** sia attivato. Vedere *Gestisci licenze* in AXIS Camera Station Pro - Manuale per l'utente.
- Verifica che l'ora del server sia aggiornata.

Per ulteriori informazioni, vedere *AXIS Camera Station Pro - Guida all'installazione e alla migrazione*.

FAQ

Domande generali sulle licenze

È disponibile una prova gratuita?

Sì, AXIS Camera Station Pro offre un periodo di prova di 90 giorni. Per continuare a utilizzare il software al termine del periodo di prova, è necessario acquistare la licenza.

Quali licenze si possono acquistare per AXIS Camera Station Pro?

Sono disponibili due opzioni:

- **Licenze di abbonamento autonome:** licenze di abbonamento Core per dispositivi Axis e licenze di abbonamento Universal per server hardware di terze parti. Le licenze sono valide per 1 anno o 5 anni.
- **Licenze legate all'hardware:** le licenze Core sono precaricate e legate ai server di registrazione (NVR) AXIS Camera Station per l'intera durata dei registratori.

Per aggiungere altre licenze a un server, sono disponibili le licenze di espansione Core e Universal che sono legate al server per l'intera durata dell'hardware.

Per aggiornare a Universal le licenze Core incluse, è disponibile una licenza di aggiornamento. Dopo l'aggiornamento, le licenze sono legate al server per l'intera durata dell'hardware.

È possibile combinare diversi tipi di licenza nella stessa chiave di licenza, ad esempio Core e Universal?

No, ogni chiave di licenza può contenere un solo tipo di licenza.

Come si gestiscono le licenze per l'offerta AXIS Camera Station Pro?

AXIS License Manager è uno strumento online che consente di monitorare e gestire tutte le licenze di abbonamento e registratori da un'unica posizione centrale. Andare a lm.mysystems.axis.com/.

Esiste un limite di tempo per riscattare la chiave di licenza in AXIS License Manager dopo aver ricevuto la chiave?

Sì, se non viene riscattata la chiave di licenza scade cinque anni dopo la creazione. Dopo averla riscattata, è possibile conservare la chiave di licenza con le licenze nel portafoglio per altri cinque anni prima che le licenze scadano.

Per le licenze di abbonamento, è possibile allocare le licenze a un anno di abbonamento in modo che non

| | |
|---|---|
| | <p>scadano. L'anno di abbonamento può essere costituito da diversi anni in futuro.</p> |
| È necessario ottenere una licenza per tutti i sistemi? | Per avere accesso completo, è necessario ottenere la licenza per tutti i sistemi AXIS Camera Station che utilizzano abbonamenti all'interno della stessa organizzazione. |
| È possibile combinare i sistemi AXIS Camera Station su un server hardware di terze parti e sui server di registrazione AXIS Camera Station dell'organizzazione? | Ogni sistema che utilizza un server di registrazione AXIS Camera Station viene concesso in licenza individualmente con licenze legate all'hardware del server di registrazione. |
| Quando si utilizza AXIS S30 Recorder Series, le licenze sono considerate come server di registrazione AXIS Camera Station o autonome? | Sì, la licenza di entrambi i tipi viene gestita da AXIS License Manager. Ogni sistema con un server di registrazione AXIS Camera Station viene concesso in licenza individualmente con licenze legate all'hardware del server di registrazione. |
| Cosa succede se si perde la licenza? | AXIS S30 Recorder Series dispone delle licenze collegate al server AXIS Camera Station a cui è connesso. Se il server è un server di registrazione AXIS Camera Station, dispone delle licenze per l'intera durata dell'hardware. Con un server hardware di terze parti dispone delle licenze di abbonamento autonome. |
| È possibile aggiornare il sistema AXIS Camera Station 5 ad AXIS Camera Station Pro? | Per sapere cosa succede se non si concedono in licenza i prodotti, andare a <i>Gestisci licenze</i> in AXIS Camera Station Pro - Manuale per l'utente. |
| Aggiornamento ad AXIS Camera Station Pro | |
| È possibile usare la chiave di licenza inutilizzata di AXIS Camera Station 5 in AXIS License Manager? | <p>Sì, è possibile eseguire gratuitamente l'aggiornamento alla versione Pro di AXIS Camera Station per un periodo limitato.</p> <p>Per i server hardware di terze parti, durante l'aggiornamento tutte le licenze attuali vengono convertite in licenze autonome di abbonamento di 5 anni di Core o Universal.</p> <p>Per i server di registrazione AXIS Camera Station, durante l'aggiornamento tutte le licenze attuali vengono convertite in Core o Universal legate a licenze hardware.</p> |
| Licenze di abbonamento | |
| È possibile acquistare licenze per più di 5 anni? | Sì, è possibile allocare licenze per più anni in AXIS License Manager. Ad esempio, è possibile assegnare 2 licenze di 5 anni a ogni dispositivo per ottenere 10 anni di licenze. |
| Quando si aggiungono nuove licenze di 5 anni a un sistema, i 5 anni vengono calcolati in media su tutti | Non è possibile calcolare la media di una licenza di 5 anni per fornire le licenze per 5 dispositivi per 1 anno. |

i canali o solo i canali aggiunti sono validi per 5 anni?

Come si ottiene la licenza dei server hardware di terze parti?

È necessario acquistare più licenze quando si aggiungono nuovi dispositivi all'installazione?

Esiste un limite di crescita annuale per le licenze di abbonamento?

Quale licenza si acquista per il secondo anno se si aggiunge 1 telecamera a un server hardware di terze parti con licenze di 5 anni già assegnate?

Per ulteriori informazioni su come ottenere la licenza dei server di terze parti, andare a *Gestisci licenze* in AXIS Camera Station Pro - Manuale per l'utente.

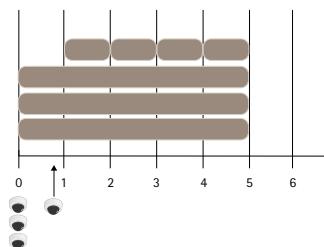
È necessario sincronizzare lo stato della licenza nel client entro 30 giorni dall'aggiunta o dalla rimozione di un dispositivo.

Quando si usano le licenze di abbonamento, è possibile aggiungere dispositivi durante l'anno di abbonamento senza aggiungere immediatamente nuove licenze. Al momento della revisione e del rinnovo annuali, è necessario acquistare le licenze per il successivo anno di abbonamento.

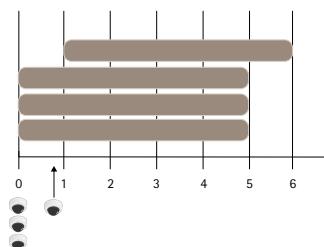
Se il numero di dispositivi supera il 100% è necessario allocare nuove licenze.

La crescita annuale autorizzata di un'organizzazione corrisponde al 100% del numero di licenze assegnate. Se durante un anno di abbonamento l'incremento supera il 100%, è necessario allocare licenze supplementari. Axis rileva qualsiasi uso improprio e avvisa i clienti in questione. Tutti i clienti ricevono informazioni e avvisi prima di perdere la licenza.

È possibile scegliere di acquistare 4 licenze di 1 anno o 1 licenza di 5 anni per mantenere la licenza per i successivi 4 anni.



Aggiungere 4 licenze da 1 anno in modo che le licenze abbiano la stessa data di fine



Aggiungere 1 licenza da 5 anni

È possibile dividere le licenze in una chiave di licenza per più organizzazioni?

No, ogni organizzazione richiede la propria chiave di licenza separata.

È possibile spostare le licenze autonome del portafoglio da un'organizzazione all'altra?

No, le licenze sono legate a una sola organizzazione.

Quest'anno si devono installare 100 VMS offline con 10 telecamere ciascuno. Cosa si deve fare? Si devono acquistare 1000 licenze di 5 anni? AXIS License Manager è in grado di gestire la distribuzione delle licenze?

Di seguito viene riportata la procedura da seguire:

1. Acquistare una chiave di licenza AXIS Camera Station Pro con 1000 licenze di 5 anni.
2. Installare AXIS Camera Station Pro sul primo server.
3. Scaricare il file di descrizione del sistema e caricarlo in AXIS License Manager.
4. Registrare il sistema in un'organizzazione e riscattare la chiave di licenza nel portafoglio AXIS Camera Station Pro.
5. Nella scheda **Product licensing (Licenza del prodotto)** impostare **Current need (Necessità attuali)** su 1000.
6. Allocare 1000 licenze all'anno di abbonamento corrente. AXIS Camera Station Pro ora dispone della licenza per un massimo di 1000 dispositivi nell'organizzazione, indipendentemente dal numero di server.
7. Nella scheda **System setup (Configurazione del sistema)** scaricare il file di licenza del sistema. Caricarlo nel client AXIS Camera Station Pro.
8. Caricare e scaricare i file di descrizione/licenza del sistema per tutti gli altri sistemi.

Sono disponibili diversi metodi di comunicazione per avvisare la scadenza delle licenze?

Sì, è possibile scegliere di ricevere un'e-mail e il client AXIS Camera Station invia la notifica quando la licenza sta per scadere. È necessario registrarsi in AXIS License Manager per ricevere le notifiche tramite e-mail. Verificare che l'amministratore della licenza e il proprietario del sistema si registrino per ricevere le notifiche tramite e-mail.

Quanto tempo trascorre dopo la scadenza dell'abbonamento prima che la funzionalità del sistema venga limitata?

Quando le licenze scadono, tutti i sistemi dell'organizzazione entrano in un periodo di grazia di 30 giorni prima di perdere la licenza. È necessario rinnovare le licenze durante questo periodo per mantenere la piena funzionalità del sistema.

Licenze legate all'hardware

È necessario ordinare una chiave di licenza separata per ciascun server AXIS Camera Station Pro?

No, è possibile ordinare una chiave di licenza con le licenze per tutti i server dell'organizzazione. Con AXIS License Manager è possibile distribuire le licenze in ogni server. È anche possibile ordinare più chiavi di licenza e riscattarle una alla volta.

Come si ottiene la licenza del server di registrazione AXIS Camera Station?

Se il sistema dispone di un numero sufficiente di licenze in bundle con il server, la licenza del sistema verrà automaticamente acquisita non appena si registra il sistema in un'organizzazione. Se il sistema necessita di licenze di espansione, vedere la risposta di seguito.

Come si aggiungono le licenze di espansione in un server di registrazione AXIS Camera Station?

Per ottenere ulteriori informazioni su come aggiungere una licenza di espansione agli NVR Axis, andare a *Gestisci licenze* in AXIS Camera Station Pro - Manuale per l'utente.

Come viene definita la durata delle licenze legate all'hardware?

Nella nostra definizione, la durata di vita dell'unità di registrazione corrisponde alla durata di vita della scheda madre dell'unità di registrazione. Se la scheda madre viene sostituita o non funziona più dopo la data di scadenza della garanzia hardware, le licenze del registratore video di rete non saranno più valide. La sostituzione della scheda madre durante il periodo di garanzia dell'unità di registrazione, ad esempio con il servizio di assistenza in loco, non influisce sulle licenze.

È possibile spostare le licenze di espansione tra server all'interno dell'organizzazione?

Sì, durante il primo anno dopo aver riscattato la chiave di licenza è possibile spostare le licenze di espansione tra i server della stessa organizzazione. Trascorso un anno, non è più possibile.

È possibile spostare le licenze di espansione del portafoglio da un'organizzazione all'altra?

No, le licenze sono legate a una sola organizzazione.

È necessario acquistare più licenze quando si aggiungono nuovi dispositivi all'installazione?

Si devono installare 100 AXIS S1216 offline con 18 telecamere ciascuna. Cosa si deve fare? Si devono acquistare 200 licenze di espansione? AXIS License Manager è in grado di gestire la distribuzione delle licenze?

Quando si usano i server in AXIS Camera Station S12 o S22 Appliance Series sono disponibili 30 giorni di tempo per sincronizzare lo stato delle licenze e, se necessario, aggiungere ulteriori licenze di espansione.

Di seguito viene riportata la procedura da seguire:

1. Acquistare una chiave di licenza AXIS Camera Station Pro con 200 licenze di espansione.
2. Installare AXIS Camera Station Pro sul primo server.
3. Scaricare il file di descrizione del sistema e caricarlo in AXIS License Manager.
4. Eseguire la registrazione del sistema in un'organizzazione. Le 16 licenze in bundle vengono assegnate automaticamente.
5. Riscattare la chiave di licenza nel portafoglio AXIS Camera Station Pro.
6. Nella scheda **Configurazione del sistema** selezionare il server.
7. Allocare le 2 licenze mancanti. Il server ora dispone della licenza.
8. Scaricare il file di licenza del sistema e caricarlo nel client AXIS Camera Station Pro.
9. Per tutti gli altri sistemi:
 - 9.1. Scaricare il file di descrizione del sistema e caricarlo in AXIS License Manager. Le licenze in bundle vengono assegnate automaticamente.
 - 9.2. Nella scheda **Configurazione del sistema** selezionare il server.
 - 9.3. Allocare le 2 licenze mancanti.
 - 9.4. Scaricare il file di licenza e caricarlo nel client AXIS Camera Station Pro.

Utenti

Impossibile trovare gli utenti del dominio

Se la ricerca degli utenti del dominio non ha esito positivo, cambiare l'account di accesso al servizio:

1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Cercare "Servizi".
3. Fare clic su View local services (Visualizza servizi locali).
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse su AXIS Camera Station Pro e selezionare Properties (Proprietà).
5. Fare clic sulla scheda Log on (Accesso).
6. Modificare la selezione da Account di sistema locale ad Account.
7. selezionare un utente con accesso a Windows Active Directory.

Errori di certificato

AXIS Camera Station Pro non è in grado di comunicare con il dispositivo finché non si risolve l'errore del certificato.

| Possibili errori | | |
|-----------------------------|---|---|
| Certificato non trovato | Se è stato rimosso il certificato del dispositivo. | <p>Se si conosce la ragione, fare clic su Repair (Ripara). Se si sospetta un accesso non autorizzato, approfondire il problema prima di ripristinare il certificato. Fare clic su Advanced (Avanzate) per visualizzare dettagli sul certificato. Ragioni possibili per rimuovere il certificato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il dispositivo è stato reimpostato ai valori predefiniti di fabbrica; • la comunicazione sicura HTTPS è stata disabilitata. • il dispositivo ha subito modifiche a seguito di accesso non autorizzato. |
| Certificato non attendibile | Il certificato del dispositivo è stato modificato al di fuori di AXIS Camera Station Pro. Questo può indicare che un utente non autorizzato ha eseguito l'accesso e ha apportato modifiche sul dispositivo. | <p>Se si conosce la ragione, fare clic su Trust This Device (Considera attendibile questo dispositivo). In caso contrario, approfondire il problema prima di considerare attendibile il certificato. Fare clic su Advanced (Avanzate) per visualizzare dettagli sul certificato.</p> |

Password mancante per autorità di certificazione

Se si dispone di un'autorità di certificazione in AXIS Camera Station Pro senza una password memorizzata, viene visualizzato l'allarme riportato di seguito.

You need to provide a passphrase for the Certificate Authority certificate. Read the user manual for more information. (Devi fornire una passphrase per il certificato dell'autorità di certificazione. Per ulteriori informazioni, vedere il manuale per l'utente.)

Puoi risolvere questo problema in tre modi diversi:

- Attivare HTTPS su un dispositivo
- Importa un'autorità di certificazione esistente
- Generare una nuova autorità di certificazione

Per attivare HTTPS su un dispositivo:

1. Andare a **Configurazione > Dispositivi > Gestione**.
2. Nella lista, fare clic con il pulsante destro del mouse su un dispositivo e selezionare **Security > HTTPS > Enable/Update (Sicurezza > HTTPS > Abilita/aggiorna)**.
3. Fare clic su **Sì** per confermare.
4. Inserire la password dell'autorità di certificazione.

5. Fare clic su **OK**.

Per importare un'autorità di certificazione esistente:

1. Andare a **Configuration > Security > Certificates > HTTPS** (**Configurazione > Sicurezza > Certificati > HTTPS**).
2. Attivare **Temporarily ignore certificate validation** (**Ignora temporaneamente convalida certificato**).
3. In **Certificate authority** (**Autorità di certificazione**), fare clic su **Import (Importa)**.
4. Inserire la password e fare clic su **OK**.
5. Selezionare il numero di giorni di validità dei certificati client/server firmati.
6. Andare a **Configurazione > Dispositivi > Gestione**.
7. Fare clic con il pulsante destro del mouse sui dispositivi e selezionare **Security > HTTPS > Enable/Update** (**Sicurezza > HTTPS > Abilita/Aggiorna**).
8. Andare a **Configuration > Security > Certificates > HTTPS** (**Configurazione > Sicurezza > Certificati > HTTPS**) e disabilitare **Temporarily ignore certificate validation** (**Ignora temporaneamente convalida certificato**).

Nota

AXIS Camera Station Pro perde la sua connessione ai dispositivi e alcuni componenti di sistema si riavviano.

Per consentire a AXIS Camera Station Pro di generare una nuova autorità di certificazione:

1. Andare a **Configuration > Security > Certificates > HTTPS** (**Configurazione > Sicurezza > Certificati > HTTPS**).
2. Attivare **Temporarily ignore certificate validation** (**Ignora temporaneamente convalida certificato**).
3. In **Certificate authority** (**Autorità di certificazione**), fare clic su **Generate (Genera)**.
4. Inserire la password e fare clic su **OK**.
5. Selezionare il numero di giorni di validità dei certificati client/server firmati.
6. Andare a **Configurazione > Dispositivi > Gestione**.
7. Fare clic con il pulsante destro del mouse sui dispositivi e selezionare **Security > HTTPS > Enable/Update** (**Sicurezza > HTTPS > Abilita/Aggiorna**).
8. Andare a **Configuration > Security > Certificates > HTTPS** (**Configurazione > Sicurezza > Certificati > HTTPS**) e disabilitare **Temporarily ignore certificate validation** (**Ignora temporaneamente convalida certificato**).

Nota

AXIS Camera Station Pro perde la sua connessione ai dispositivi e alcuni componenti di sistema si riavviano.

Sincronizzazione dell'ora

Il servizio Ora di Windows non è in esecuzione

Il servizio Ora di Windows e il server NTP non sono sincronizzati. La causa può essere l'impossibilità di raggiungere il server NTP da parte del servizio Ora di Windows.

- Verificare che il server NTP sia online.
- Assicurarsi che le impostazioni del firewall siano esatte.
- Verificare che il dispositivo sia su una rete in grado di raggiungere il server NTP.

Per ottenere supporto, contatta l'amministratore di sistema.

Differenza oraria rilevata su un dispositivo

Il dispositivo non è sincronizzato con l'ora del server. L'indicazione della data e dell'ora della registrazione mostra l'ora in cui il server l'ha ricevuta anziché l'ora di registrazione da parte del dispositivo.

1. Andare a Configuration > Devices > Time synchronization (Configurazione > Dispositivi > Sincronizzazione ora) e verificare l'offset dell'ora server del dispositivo.
2. Se l'offset dell'ora del server è maggiore di 2 secondi:
 - 2.1. Selezionare Enable time synchronization (Abilita sincronizzazione ora).
 - 2.2. Assicurati che il dispositivo sia in grado di raggiungere il server NTP specificato.
 - 2.3. Ricarica il dispositivo in Configuration > Devices > Management (Configurazione > Dispositivi > Gestione).
3. Se l'offset dell'ora server è inferiore a 2 secondi, è possibile che il dispositivo non invii dati a sufficienza per sincronizzare l'ora.
 - 3.1. Deseleziona Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds (Invia allarme quando la differenza di orario tra server e dispositivo è superiore a 2 secondi) per disabilitare gli allarmi.

Per ricevere aiuto, contatta l'assistenza Axis.

Secure Remote Access v2

Impossibile connettersi ai servizi cloud localmente

Per risolvere i problemi di connettività con i servizi cloud:

1. Aprire AXIS Camera Station Pro e andare a Configuration (Configurazione) > Connected services (Servizi connessi) > Management (Gestione).
2. Verificare che Status (Stato) sia verde. In caso contrario, controllare la connessione a Internet.
3. Se il problema persiste, contattare il supporto di Axis per assistenza.

Impossibile connettersi ai servizi cloud da remoto

In AXIS Camera Station Pro:

1. Andare a Menu (Menu) > Help (Guida) e fare clic su Status of Axis services (Stato dei servizi Axis). Si aprirà la pagina di stato di <https://status.axis.com>, in cui è possibile controllare le notifiche di manutenzione o i tempi di inattività programmati.
2. Nella sezione Axis Camera Station Pro, espandere l'elenco a discesa per verificare se i servizi cloud sono accessibili.
3. Verificare che l'invito per l'account My Axis sia ricevuto dall'organizzazione corretta.

In AXIS Camera Station Pro Mobile App:

1. Andare a More (Altro) > Help section (Sezione guida) e fare clic su Status of Axis services (Stato dei servizi Axis). Si aprirà la pagina di stato di <https://status.axis.com>, in cui è possibile controllare le notifiche di manutenzione o i tempi di inattività programmati.
2. Controllare che la connessione a Internet sia stabile. Provare a eseguire il test con un dispositivo mobile diverso per identificare la causa del problema.
3. Verificare che l'invito per l'account My Axis sia ricevuto dall'organizzazione corretta.

Se il problema persiste, contattare il supporto di Axis per assistenza.

Problemi generali di perdita di pacchetti, latenza o instradamento errato

1. Assicurarsi di poter accedere a Internet. Le principali porte utilizzate sono 80 e 443 e devono essere aperte anche per il traffico in uscita.
2. A seconda del router, potrebbe essere necessario aprire i seguenti domini extra con le porte:
 - <https://eu.login.connect.axis.com> con porta 433
 - <https://eu.cs.connect.axis.com> con porta 433
 - <https://api.vms.axis.cloud> con porta 433
 - <wss://signaling.prod.webrtc.connect.axis.com> con porta 433
 - https://*.turn.prod.webrtc.connect.axis.com con porte 443, 3478, 5349 e 49152-65535

Nota

L'asterisco "*" è dinamico e consiste in una combinazione di ID regione e ID server non statici).

3. Se niente di quanto precedentemente indicato risulta utile, si consiglia di utilizzare strumenti come Wireshark o tcpdump per acquisire il traffico di rete e analizzare la comunicazione.

Per ulteriore assistenza, contattare l'assistenza Axis.

Assistenza tecnica

L'assistenza tecnica è disponibile per i clienti che possiedono una versione con licenza di AXIS Camera Station Pro. Per contattare l'assistenza tecnica, andare su  > Help > Online Support (Guida > Supporto online) o axis.com/support

Si consiglia di allegare il report di sistema e alcune schermate alla richiesta di supporto.

Andare a  > Help > System report (Guida > Report di sistema) per creare un report di sistema.

Processo di escalation

Se avvengono problemi non risolvibili con questa guida, inoltrare il problema all'helpdesk online Axis, vedere *helpdesk online Axis*. Per permettere al nostro team di assistenza di capire il problema e risolverlo, si devono includere le seguenti informazioni:

- Una descrizione chiara su come riprodurre il problema o delle circostanze nelle quali si verifica.
- L'ora e il nome e l'indirizzo IP della telecamera interessata dove si verifica il problema.
- AXIS Camera Station Pro report di sistema generato direttamente dopo che si è verificato il problema. Il report di sistema deve essere generato dal client o dal server in cui è stato riprodotto tale problema.
- Screenshot o registrazioni opzionali da tutti i monitor che illustrano il problema. Attivare la funzione di sovrapposizione debug quando si realizzano screenshot o registrazioni.
- Se serve, includere i file del database. Escluderli per velocizzare il caricamento.

Certi problemi richiedono informazioni supplementari che il team di assistenza richiede, se necessario.

Nota

Se il file supera i 100 MB, come ad esempio l'analisi di rete o i file di database, usare un servizio di condivisione file sicuro che si considera attendibile per inviare il file.

| Informazioni aggiuntive | |
|--|---|
| Log livello di debug | A volte usiamo la registrazione al livello di debug per raccogliere altre informazioni. Eseguibile solo dietro richiesta di un tecnico dell'assistenza Axis. Si possono trovare istruzioni <i>nell'helpdesk online Axis</i> . |
| Sovrapposizione debug visualizzazione in diretta | Talvolta è utile mettere a disposizione screenshot delle informazioni in sovrapposizione testo o un video che illustri la modifica dei valori nel periodo di interesse. Per aggiungere informazioni in sovrapposizione, procedi come segue: <ul style="list-style-type: none"> • Premere una volta CTRL + I per mostrare le informazioni in sovrapposizione nella visualizzazione in diretta. • Premere due volte CTRL + I per aggiungere informazioni di debug. • Premere tre volte CTRL + I per nascondere la sovrapposizione testo. |
| Analisi della rete | Se lo richiede il tecnico dell'assistenza, eseguire la generazione delle tracce di rete quando si crea il report del sistema. Prendere le tracce di rete effettuate nel momento in cui si è verificato il problema se è riproducibile. I materiali comprendono: |

| Informazioni aggiuntive | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Un'analisi di rete di 60 sec effettuata sulla telecamera (applicabile solo al firmware 5.20 e successivo) Usare il seguente comando VAPIX per cambiare login, indirizzo IP e durata (in secondi) se serve: <code>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60</code> • Un'analisi di rete di 10-30 sec effettuata sul server che mostra la comunicazione tra il server e la telecamera. |
| File del database | Nei casi in cui è necessario esaminare o riparare manualmente il database. Selezionare Include database in the report (Includi database nel report) prima di generare il report di sistema. |
| Schermate | Usa gli screenshot quando il problema riguarda la visualizzazione in diretta ed è relativo all'interfaccia utente. Ad esempio quando si vuole visualizzare una sequenza temporale per le registrazioni o quando il problema è difficile da descrivere. |
| Screen recordings (Registrazioni schermo) | Usare le registrazioni dello schermo quando è difficile descrivere il problema a parole, ad esempio quando sono interessate molte interazioni della UI per riprodurre il problema. |

FAQ

Configurare il firewall in modo da permettere l'accesso ad AXIS Secure Remote Access

AXIS Secure Remote Access non offre supporto per proxy che necessita di autenticazione. Una soluzione potrebbe essere quella di consentire ai server di AXIS Camera Station Pro e AXIS Camera Station 5 di bypassare l'autenticazione.

Ogni qualvolta che un client o una telecamera eseguono una connessione in uscita attraverso il router, quest'ultimo metterà a disposizione di tale connessione una porta esterna a caso usata per hole punching. Non si può prevedere quale porta sarà usata.

- La rete deve permettere il traffico in uscita sulle porte 80 e 443 perché Secure Remote Access funzioni.
- I server di mediazione usano indirizzi IP dinamici. Gli URL dei server di mediazione sono:
 - 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 di servizio del sito è accessibile anche tramite porta 80: *http://accws.se.axis.com*

Peer-to-peer (P2P):

Lato server – I server di AXIS Camera Station Pro e AXIS Camera Station 5 devono essere in grado di uscire sulle porte 80 e 443 (in uscita)

Rete lato client – 80 & 443 in uscita

Connessione usando proxy Web/4G – P2P non funzionerà e la comunicazione sarà inoltrata tramite i server di mediazione.

Usare porte dinamiche può impedire hole punching/P2P

- Nei paesi con firewall specifici (per es. Dubai e Cina) Secure Remote Access non funzionerà perché non può raggiungere i server turn (dove gli ISP limitano il traffico Internet, con Internet limitato)
- Alcuni server sono ubicati in Svezia ed è possibile che richiedano delle modifiche quando si usa il tipo di firewall Georilevazione
- È possibile che certi proxy blocchino determinati protocolli, richiedano certificati o interrompano le connessioni dopo un po' e potrebbero non funzionare con AXIS Secure Remote Access

Abilitare la registrazione di debug

La registrazione del livello di debug è abilitata separatamente per il server e il client. Per avviare la registrazione a livello di debug per il server:

1. In AXIS Camera Station Pro, andare a Configuration > Server > Settings > Advanced (Configurazione, Server, Impostazioni, Avanzate).
2. Selezionare Enable server-side debug logging (Abilita registrazione debug lato server).

Per avviare la registrazione a livello di debug per il client:

1. In AXIS Camera Station Pro, andare a Configuration > Client > Settings > Advanced (Configurazione, Client, Impostazioni, Avanzate).
2. Selezionare Enable server-side debug logging (Abilita registrazione debug lato server).

Per segnalare il problema:

1. Riproduci il problema e annota l'ora e la data.
2. Generare un report di sistema.
3. Invia il report di sistema al supporto Axis e indica la data e l'ora in cui il problema è stato riprodotto.

Per abilitare il livello di DEBUG:

1. Arresta il servizio AXIS Camera Station dalla barra delle applicazioni di Windows (fai clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di controllo del servizio AXIS Camera Station > Interrompi servizio). Chiudere anche il software client.
2. Aprire Windows Explorer e andare alla directory %ProgramData% di AXIS Camera Station Pro. È possibile trovare la directory inserendo il comando "%ProgramData%" nella barra URL di Windows Explorer o mostrando le cartelle nascoste. Il percorso esatto dipende dalla versione di AXIS Camera Station Pro:
 - AXIS Camera Station Pro versione 6.8 e successiva: Di solito "C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station\Core\Protected"
 - AXIS Camera Station Pro versione 6.7 e precedente: Di solito "C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station"

3. Scaricare ed estrarre *enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip* nella directory sopra indicata. Assicurarsi che *log4net.config* sia estratto direttamente nel percorso e non in una sottocartella.
4. Avviare il servizio AXIS Camera Station dalla barra delle applicazioni di Windows e dal software Client.

Per segnalare il problema:

1. Riprodiuci il problema e annota l'ora e la data.
2. Generare un report di sistema.
3. Invia il report di sistema al supporto Axis e indica la data e l'ora in cui il problema è stato riprodotto.

Per ripristinare il livello di registrazione originale (disabilitare il debug):

1. Arrestare il servizio AXIS Camera Station.
2. Eliminare il file *log4net.config*.
3. Avviare il servizio AXIS Camera Station.

Cos'è lo strumento di compatibilità dei dispositivi AXIS Camera Station e a cosa serve?

I risultati del test vengono forniti per ciascun sottotest. Ogni sottotest può dare tre risultati diversi.

Cosa significano i risultati del test?

- **Superato:** La funzione dovrebbe funzionare in AXIS Camera Station.
- **Fallito:** La funzione non funzionerà in AXIS Camera Station.
- **Non applicabile:** Il dispositivo non ha la funzionalità.

Per ulteriori informazioni sul risultato: vedere *Risultato del test*.

Posso utilizzare il dispositivo in AXIS Camera Station se viene superata solo una parte dei test?

Il dispositivo deve superare almeno tutti i test di comunicazione principali. In caso contrario il dispositivo non potrà essere aggiunto ad AXIS Camera Station.

Se il dispositivo non supera alcuni test di streaming ma non tutti, può comunque essere utilizzato in AXIS Camera Station purché l'impostazione del profilo di streaming utilizzi quelli che superano il test. Ad esempio, se H.264 non supera il test ma M-JPEG sì, è sufficiente modificare il profilo di streaming in AXIS Camera Station da H.264 (l'impostazione predefinita) a M-JPEG in **Devices -> Streaming profiles** (Dispositivi - Profili di streaming).

Cosa fare se alcuni test non riescono?

Ci sono alcune cose che puoi provare:

- Assicurarsi che il firmware sul dispositivo sia approvato per essere conforme a ONVIF Profile S. Per istruzioni su come farlo, contattare il produttore del dispositivo.
- Un'impostazione di fabbrica potrebbe risolvere i problemi di malfunzionamento del dispositivo.
- Assicurati che la connessione di rete con il dispositivo resti stabile durante il test.
- Assicurarsi che nessun'altra applicazione sia in streaming dal dispositivo mentre il test è in esecuzione.
- Esegui il test di nuovo. Alcuni dispositivi sono inaffidabili e funzionano in modo incoerente.

Se sono state provate tutte le operazioni elencate e alcuni test continuano a non essere superati, il dispositivo non è supportato da AXIS Camera Station.

Cosa fare se il test non può essere ultimato?

Controllare quanto segue:

- Il dispositivo di terze parti è conforme a ONVIF Profile S?
- L'indirizzo IP è corretto?

- Le credenziali dell'utente ONVIF sono corrette?
- Assicurarsi che l'ora sul dispositivo sia sincronizzata con un server NTP o con il computer su cui è installato il server AXIS Camera Station. In caso contrario, alcune telecamere potrebbero rifiutare qualsiasi richiesta di connessione a causa della protezione contro gli attacchi di replay. A tal fine è possibile utilizzare il gestore di dispositivi ONVIF.
- La fotocamera funziona correttamente nel *Gestore dispositivi ONVIF*? In caso contrario, potrebbe essere d'aiuto eseguire l'aggiornamento al firmware più recente o l'esecuzione di un'impostazione di fabbrica. In caso contrario rivolgersi al produttore del dispositivo.

Se sono state provate tutte le operazioni elencate e alcuni test continuano a non essere ultimati, il dispositivo non è supportato da AXIS Camera Station.

Cosa fare quando il dispositivo supera i test ma non funziona in AXIS Camera Station

Se il dispositivo supera tutti i test (ovvero è completamente compatibile secondo lo strumento di compatibilità del dispositivo AXIS Camera Station) ma non funziona in AXIS Camera Station, contattare l'assistenza Axis. Prima di contattare l'assistenza, procedere come segue:

1. Installa Wireshark sul computer su cui vengono eseguiti i test.
2. Eseguire nuovamente i test con lo strumento per la compatibilità AXIS Camera Station Device. Lo strumento raccoglie le informazioni dettagliate necessarie per la risoluzione dei problemi, compresa una traccia Wireshark.

Nota

Non è necessario generare un'ulteriore traccia tramite Wireshark.

Fornire le seguenti informazioni quando si invia una domanda di supporto all'*Helpdesk online di Axis*:

- Il report del test di compatibilità, se disponibile. Allegare l'archivio *.zip completo quando si invia la domanda di supporto. Per impostazione predefinita, l'archivio si trova in "C:\Users\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip".
- Se i test non possono essere completati con successo e il report completo sul test di compatibilità non è disponibile, individuare questo file di registro: "C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log" e allegarlo quando si invia la richiesta di supporto.

Come utilizzare AXIS Secure Remote Access se sono presenti server proxy nella rete

Se il server o il client AXIS Camera Station di rete utilizza un server proxy per connettersi a Internet, è necessario configurare le impostazioni proxy sul server o sul client prima di abilitare AXIS Secure Remote Access.

Se il server proxy si trova tra il client AXIS Camera Station Pro e il server AXIS Camera Station Pro, è necessario configurare le impostazioni proxy in Windows sul computer client.

Se il server proxy si trova tra il dispositivo di rete e il server AXIS Camera Station Pro, è necessario configurare le impostazioni proxy in Windows sul server AXIS Camera Station Pro.

Altre risorse

Oltre a questa guida alla risoluzione dei problemi e al manuale per l'utente, puoi visitare il canale YouTube di AXIS Camera Station. Lì troverai video in merito ad assistenza tecnica e funzionalità. I video sono disponibili su youtube.com.

T10207671_it

2025-07 (M7.2)

© 2024 – 2025 Axis Communications AB