

AXIS Camera Station Pro

本ガイドについて

このガイドは、AXIS Camera Station Proに関連する問題とトラブルシューティング方法をまとめたものです。問題は関連するトピックの下に保存されており、探しているものを見つけやすくなっています。トピックは、たとえば音声やライブビューなどです。問題ごとに解決策が説明されています。

詳細情報

axis.com/support/にアクセスしてください。

- よく寄せられる質問
- ハードウェア要件
- ソフトウェアのアップグレード
- チュートリアル、トレーニング資料、その他の有益な情報

AXIS Camera Station Proサービス

AXIS Camera Station Proサーバーが頻繁に再起動する

サーバーが過負荷になると、タスクキューが長くなり、データベースが破損することがあります。

- システムのリソース管理で、AXIS Camera Station Proまたは他のアプリケーションが大量のリソースを使用しているかどうかを確認します。
- データベースメンテナンスを実行します。ユーザーマニュアルの「データベースメンテナンス AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

上記のいずれでも問題が解決しない場合は、Axisサポートに連絡してください。に移動します。

ビデオ管理システムの装置

一般的な問題

カメラに接続できない	
VMSがカメラに接続できません。一覧表示されたカメラは追加されませんでした。	1. カメラがネットワークに接続されており、電源が供給されており、カメラが動作していることを確認してください。 2. [Configuration > Add devices (設定 > デバイスを追加)] を選択して、もう一度カメラを追加してください。
インストールがキャンセルされました	
ユーザーがインストールをキャンセルしました。一覧表示されたカメラは追加されませんでした。	カメラを追加するには、[設定] - [デバイスを追加] を選択します。
カメラのパスワードの設定に失敗した	
一覧表示されたカメラに、パスワードを設定できませんでした。	1. パスワードを手動で設定するには、[Configuration (設定)] > [Devices (デバイス)] > [Management (管理)] に移動します。 2. カメラを右クリックし、[User Management > Set password (ユーザー管理 > パスワードを設定)] を選択します。

装置を追加できない

装置が AXIS Camera Station Proに追加する前に別のシステムで使用されていた場合:

- 装置を工場出荷時の設定に戻します。

装置をビデオ管理システムに追加できない場合、AXIS Device Managerへの追加を試してみてください。

追加する装置モデルとは別の装置モデルを追加できます。

- 装置が新製品の場合や、ファームウェアが新しくリリースされたものである場合、互換性の問題である可能性があります。必ず最新の AXIS Camera Station Proソフトウェアバージョンを使用してください。

別の装置モデルを追加できない場合:

- カメラのトラブルシューティングを行い、axis.com/support/troubleshooting/にアクセスしてください。

AXIS Camera Station Proを通じて装置のファームウェアを更新できない

webインターフェースからカメラのアップグレードができない場合:

- カメラのトラブルシューティングを行い、axis.com/support/troubleshooting/にアクセスしてください。

すべての装置でファームウェアがアップグレードできない

- ・ ネットワーク接続があることを確認します。
- ・ ネットワーク関連の問題でない場合は、AXISサポートに連絡してください。に移動します。

特定のモデルでファームウェアがアップグレードできない。

- ・ 互換性の問題である可能性があります。Axisサポートに連絡してください。に移動します。

デバイスが検出されない

ビデオ管理システムは、ネットワークを自動的に検索して、接続済みのカメラとビデオエンコーダを検出しますが、カメラが見つかりません。

- ・ カメラがネットワークに接続されており、電源が供給されていることを確認します。
- ・ クライアント、サーバー、またはカメラが別のネットワーク上にある場合は、プロキシとファイアウォールの設定を行います。
 - － クライアントとサーバーの間にプロキシサーバーがある場合は、クライアントのプロキシ設定を変更します。ユーザーマニュアルの「クライアントプロキシ設定 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
 - － クライアントとサーバーの間にNATやセキュリティシステムがある場合は、NATやセキュリティシステムを変更します。AXIS Camera StationのService Controlで指定されたHTTPポート、TCP（通信制御プロトコル）ポート、ストリーミングポートがセキュリティシステムまたはNATを通過できるようにしてください。完全なポートリストを確認するには、AXIS Camera Station Proユーザーマニュアルのポートリストを参照してください。
 - － サーバーと装置の間にプロキシサーバーがある場合は、サーバーのプロキシ設定を変更します。ユーザーマニュアルの「Service Control全般 AXIS Camera Station Pro」で「プロキシ設定」セクションを参照してください。
- ・ カメラを手動で追加するには、ユーザーマニュアルの「装置の追加 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

「15秒後にカメラに再接続」メッセージの頻発

考えられる問題:

- ・ ネットワークの過負荷。
- ・ カメラにアクセス不可能です。カメラがネットワークに接続されており、電源が供給されていることを確認します。
- ・ グラフィックカードに問題があります。

グラフィックカードの問題の考えられる対処法:

- ・ 最新のグラフィックカードドライバーをインストールします。
- ・ より大容量のビデオメモリーを搭載した高性能なグラフィックカードにアップグレードします。
- ・ ビデオレンダリングにCPUを使用します。
- ・ プロファイル設定を低帯域幅用に最適化するなど、映像と音声の設定を変更します。

録画

録画や再生に影響する可能性のあるパフォーマンスの問題については、を参照してください。

一般的な問題

連続録画が有効にならない

一覧表示されたカメラで連続録画がオンになっていません。

1. 連続録画をオンにするには、**[Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)]** に移動します。
2. カメラを選択し、**[Continuous (連続)]** をオンにします。

指定したドライブで録画できない

システムが録画ストレージを設定できません。

1. 別のストレージを使用するには、**[設定] - [ストレージ] - [管理]** を選択します。
2. ストレージを追加し、カメラのストレージ設定を行います。

AXIS Video Content Streamアプリケーションのインストールに失敗する

AXIS Video Content Streamをサポートするカメラに、AXIS Video Content Streamをインストールできない場合、このエラーメッセージが表示されます。

1. アプリがを手動でインストールするには、**[Configuration > Devices > Management (設定 > デバイス > 管理)]** に移動します。
2. カメラを選択し、 をクリックします。

録画が開始されない

数秒経っても録画が開始または停止しない場合は、ディスクがいっぱいであるか、割り込みデータが多すぎることを示しています。

- サーバーの設定シートの **[Recording Storage (録画ストレージ)]** で、空き容量があり、割り込みデータがないことを確認してください。
- ビデオ管理システムのストレージの上限を増やします。
- ストレージプールにさらにストレージを割り当てます。ユーザーマニュアルの「ストレージの設定 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

連続録画中の録画抜け

録画抜けがあり、「**Recording errors (録画エラー)**」というラベルの付いたアラームが表示されます。以下のような原因でギャップが発生することがあります。

- サーバーの過負荷
- ネットワークの問題
- カメラの過負荷
- ディスクの過負荷

すべてのカメラで録画抜けが発生するかどうかを確認してください。一部のカメラでのみこの問題が発生する場合は、そのカメラの過負荷が原因である可能性があります。原因を見つけるために、次の質問を自問してください。

- ・ 録画抜けが発生する頻度は、毎時か毎日か?
- ・ 録画抜けの時間は、数秒か数時間か?
- ・ 録画抜けは、何時に発生するか?

考えられる対処法:

- ・ サーバータスクマネージャーで、システムがいずれかのハードウェアリソースを通常より多く使用しているかどうかを確認します。ディスクに過剰使用の兆候がある場合は、ディスクを追加し、いくつかのカメラの録画先を新しいディスクにしてください。
- ・ ディスクに書き込まれるデータ量を削減します (ビデオ設定、ZIPストリーム、フレーム/秒、解像度など)。AXIS Site Designerにより推定されるスループットにも留意してください。axis.com/support/tools/axis-site-designerを参照してください。

詳細については、を参照してください。

エクスポートした録画を再生できない

Windows Media Playerでエクスポートした録画が再生されない場合は、ファイル形式を確認してください。エクスポートした録画を再生するには、Windows Media Player (.asf) またはAXIS File Player (.asf、.mp4、.mkv) を使用します。

詳細については、ユーザーマニュアルの「エクスポートした録画の再生と検証 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

注

AXIS File Playerは、プレーヤーと同じフォルダーにあるすべての録画を自動的に開きます。

録画が消える

録画は指定した日数のみ保存されます。保管期間を変更するには、**[設定] - [ストレージ] - [選択]** に移動します。

ストレージが一杯になると、指定した日数が過ぎていなくても録画が削除されます。ストレージがいっぱいになるのを避けるために、以下の方法を試してください。

- ・ ストレージを追加します。**[設定] - [ストレージ] - [管理]** を選択します。
- ・ AXIS Camera Station Proに割り当てられたストレージ容量を変更します。**[設定] - [ストレージ] - [管理]** を選択します。
- ・ 解像度やフレームレートなどを変更して、録画ファイルのサイズを小さくしてください。**[Configuration (設定)] > [Devices (デバイス)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)]** に移動します。
 - 録画にはH.264ビデオ形式を使用してください。M-JPEG形式にはより多くのストレージ容量が必要です。
 - Zipstreamを使用して、録画のサイズをさらに小さくしてください。

フェイルオーバーによる録画の問題

接続が回復した後、フェイルオーバーによる録画がサーバーに記録されていません。

原因	解決策
カメラとサーバー間に、録画の転送に必要な十分な帯域幅がない。	帯域幅を改善する
切断中にカメラがSDカードに録画しなかった。	- カメラのサーバーレポートを確認してください。 axis.com/support/troubleshooting にアクセスしてください。 - SDカードが動作し、録画があることを確認してください。
接続が切れた後、カメラの時刻が変更された。	- 今後の録画のために、必ずNTPを同期させてください。 - カメラの時刻をサーバーと同期させるか、カメラにサーバーと同じNTPサーバーを設定してください。

AXIS Camera Station Proでのフェイルオーバーによる録画は次のシナリオでは機能しません。

- ・ 制御されたサーバーシャットダウン。
- ・ 10秒未満の短い接続中断。

ライブビュー

ライブビューと再生のパフォーマンス

このセクションでは、AXIS Camera Station Proクライアントでフレームの欠落やグラフィックの問題が発生した場合に考えられる解決策について説明します。

クライアントハードウェア	
グラフィックカードまたはネットワークアダプターのドライバが最新であることを確認します。	1. DirectX診断ツールを開きます (コンピューターで「dxdiag」を検索します)。 2. メーカーのWebサイトで、お使いのOSに対してドライバが最新かどうかを確認します。 3. クライアントとサーバーが同じマシン上で実行されていることを確認します。 4. 専用コンピューター上で、クライアントを実行してみます。
モニターの数を確認する	内蔵グラフィックカードの場合、グラフィックカード1枚につき2台を超えるモニターはお勧めしません。 1. DirectX診断ツールを開きます (コンピューターでdxdiagを検索します)。 2. AXIS Camera Station Proが専用グラフィックカードをサポートしていることを確認します。
注 仮想マシン上でクライアントを実行することはできません。	
接続中のデバイス	
同時に多数のクライアントが接続されています。	一般的な使用事例に基づいて、システムが要件を満たし、ハードウェアガイドラインに従っていることを確認します。「AXIS Camera Station Pro - インストールと移行ガイド」の「サーバー要件」を参照してください。
カメラが AXIS Camera Station Pro以外のビデオ管理システムに接続されている	カメラを他のクライアントから切断し、AXIS Camera Station Proに接続する前にカメラをデフォルト設定に戻します。
1台のカメラがさまざまなストリーム、特に高解像度のストリームを使用している	Mラインカメラにおいて特に問題になる場合があります。 • ストリームを同じストリーミングプロファイル、またはより低い解像度に変更します。ユーザーマニュアルの「ストリーミングプロファイル AXIS Camera Station Pro」を参照してください。 • ストリームを同じストリーミングプロファイル、またはより低い解像度に変更します。ユーザーマニュアルの「ストリーミングプロファイル AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
サーバーの過負荷	
問題の発生と同じ時間に異常なCPU/RAMの使用がある	CPU/RAMを消費する他のアプリケーションが同時に実行されていないことを確認します。

ネットワークの問題

問題の発生と同じ時間に異常な帯域幅の使用がある 帯域幅を消費する他のアプリケーションが同時に実行されていないことを確認します。

十分な帯域幅/リモートまたはローカルネットワーク

- ネットワークトポロジを確認します。
- カメラ、サーバー、クライアント間で使用されているスイッチ、ルーター、ネットワークアダプター、ケーブルなどのネットワーク装置の健全性チェックを行います。

ライブビューでビデオが表示されない

ライブビューで、既知のカメラからのビデオが表示されません。

- ハードウェアデコーディングをオフにします。ハードウェアデコーディングはデフォルトでオンになっています。ユーザーマニュアルの「ストリーミング AXIS Camera Station Pro」でハードウェアデコーディングを参照してください。

考えられるその他の対処法:

- webインターフェースでライブビューが表示されない場合、またはwebインターフェースが機能しない場合は、カメラのトラブルシューティングを行ってください。 axis.com/support/troubleshooting にアクセスしてください。
- カメラサーバーレポートを作成し、 axis.com/support/troubleshooting にアクセスしてください。
- ウイルス対策ソフトウェアがインストールされている場合は、ライブストリームがブロックされる可能性があります。
- AXIS Camera Station Proのフォルダーとプロセスを許可します。「FAQ」を参照してください。
- ファイアウォールが特定のポートでの接続をブロックしていないことを確認します。ユーザーマニュアルの「Service Control全般 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
- サポートされているWindowsサーバーOSバージョンに対応するデスクトップエクスペリエンスがインストールされていることを確認します。ユーザーマニュアルの「スケジュールされたエクスポート AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
- 低解像度のストリームが機能するかどうかを確認します。

上記のいずれでも問題が解決しない場合は、Axisサポートに連絡するか、にアクセスしてください。

AXIS D1110でカメラの動作が停止した

1. AXIS D1110デバイスのWebインターフェースで、動作が停止したカメラソースを削除して再度追加します。
2. ビューをデコーダに送信するアクションがすでに設定されている場合は、そのアクションが次にトリガーされたときに、カメラソースが再び表示されます。それ以外の場合は、カメラ、ビュー、またはシーケンスを選択し、[Show on AXIS D1110 (AXIS D1110で表示)]を選択する必要があります。

ストレージ

ネットワークストレージにアクセスできない

ローカルシステムアカウントを使用して AXIS Camera Station Pro Service Controlにログインする場合、他のコンピュータの共有フォルダーにリンクしているネットワークストレージを追加することはできません。

以下の手順で、サービスのログオンアカウントを変更してください。

1. Windowsの [コントロールパネル] を開きます。
2. 「サービス」を検索します。
3. [View local services (ローカルサービスを表示)] をクリックします。
4. AXIS Camera Station Proを右クリックし、[Properties (プロパティ)] を選択します。
5. [Log on (ログオン)] タブに移動します。
6. [ローカルシステムアカウント] から [このアカウント] に変更します。
7. Windows Active Directoryへのアクセス権を持つユーザーを選択します。

ネットワークストレージが利用できない

ビデオ管理ソフトウェアを実行するコンピュータとサーバーがネットワークストレージと同じドメインに属していることを確認してください。

新しいユーザー名とパスワードを使用してネットワークストレージに再接続できない

認証が必要なネットワークストレージの場合、ユーザー名とパスワードを変更する前に進行中のすべての接続からネットワークストレージを切断することが重要です。

ネットワークストレージのユーザー名とパスワードを変更して再接続する手順は、以下のとおりです。

1. 進行中のすべての接続からネットワークストレージを切断します。
2. ユーザー名とパスワードを変更します。
3. [Configuration > Storage > Management (設定 > ストレージ > 管理)] を選択し、新しいユーザー名とパスワードを使用してネットワークストレージに再接続します。

動体検知

一般的な問題

AXIS Video Motion Detection アプリケーションのインストールに失敗する

AXIS Video Motion Detection 2または4をインストールできません。このカメラは動きの録画に内蔵の動体検知を使用しています。

アプリケーションを手動でインストールするには、ユーザーマニュアルの「カメラアプリケーションのインストール AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

現在の動体検知の取得に失敗する

ビデオ管理システムがカメラから動体検知パラメーターを取得できません。このカメラは動きの録画に内蔵の動体検知を使用しています。

アプリケーションを手動でインストールするには、ユーザーマニュアルの「カメラアプリケーションのインストール AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

動体検知が設定されていません

一覧表示されたカメラで動体検知を設定できません。

1. 動体検知を手動で設定するには、**[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]** を選択します。
2. カメラを選択し、**[Motion Settings (動体設定)]** をクリックして動体検知を設定します。

動体検知が有効にならない

一覧表示されたカメラで動体録画がオンになっていません。

1. **[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]** を選択します。
2. カメラを選択し、**[Motion detection (動作検知)]** をオンにして動体検知をオンにします。

動体検知によって検知される動く物体が多すぎるか少なすぎる

このセクションでは、ビデオ動体検知関連の録画で検知数が多いまたは少ない場合に考えられる解決策について説明します。

動体設定の調整

動きの設定を選択して、動く物体を検知する範囲を調整できます。

1. **[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]** を選択します。
2. カメラを選択して **[動体設定]** をクリックします。
3. カメラのファームウェアに合わせて設定を選択します。

AXIS Video Motion Detection 2および4	対象範囲を設定できます。ユーザーマニュアルの「AXIS Video Motion Detection 2および4の編集 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
カメラ内蔵の動体検知機能	対象範囲と除外範囲を設定できます。ユーザーマニュアルの「内蔵動体検知の編集 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

トリガー時間の調整

トリガー期間は2つの連続するトリガー間の間隔であり、この設定は連続する録画の回数を減らすために使用します。この間隔中に別のトリガーが発生しても録画は継続されます。別のトリガーが発生した場合、トリガー時間はその時点から再度カウントされます。

トリガー時間を変更するには:

1. **[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]** を選択します。
2. カメラを選択します。
3. **[Advanced (詳細設定)]** で、**[Trigger period (トリガー期間)]** を秒単位で調整します。

音声

ライブビューで音声聞こえない

ライブビューで音声聞こえない場合は、次の操作を行ってください。

- カメラが音声対応であることを確認します。
- コンピューターにサウンドカードが装着されていて、使用可能になっていることを確認します。
- 使用中のプロファイルが音声用に設定されていることを確認します。
- ユーザーが音声に対するアクセス権があることを確認します。

音声対応プロファイルを設定する

1. [Configuration (設定)] > [Devices (デバイス)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)] に移動します。
2. カメラを選択します。
3. ビデオプロファイル設定の [Format (形式)] で [MPEG-4] または [H.264] を選択します。
4. [Audio (音声)] で、[Microphone (マイク)] ドロップダウンメニューからマイクを選択します。
5. [Use microphone for (マイクの使用目的)] ドロップダウンメニューで、音声をいつ使用するかを選択します。
6. 必要に応じて、[Speaker (スピーカー)] ドロップダウンメニューでスピーカーを選択します。
7. [OK] をクリックします。

ユーザーのアクセス権を確認および変更する

注

以下の設定の確認は、AXIS Camera Station Proで設定した管理者権限を持つユーザーがログオンして行ってください。

1. [Configuration > Security > User permissions (設定 > セキュリティ > ユーザー権限)] に移動します。
2. ユーザーまたはグループを選択します。
3. 特定の装置に対して [Audio listen (音声を聞く)] または [Audio speak (音声を話す)] を選択します。
4. [適用] をクリックします。

シーケンスで音声聞こえない

ストリームプロファイルで音声をオンまたはオフにできます。詳細については、ユーザーマニュアルの「ストリームプロファイル AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

再生中に音声聞こえない

録画用のプロファイルで音声を有効にしていない場合、音声は録音されません。

注

M-JPEGビデオでは音声は使用できません。別のビデオフォーマットを選択してください。

録画で音声を使用するには:

1. [Configuration > Devices > Stream profiles (設定 > デバイス > ストリームプロファイル)] に移動して、使用するビデオプロファイルのビデオ形式を設定します。

2. **[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]** を選択します。
3. カメラを選択します。
4. **[Profile (プロファイル)]** ドロップダウンメニューから設定したプロファイルを選択します。
5. **[適用]** をクリックします。

ルールトリガー録画

既存のルールで音声を有効にするには:

1. **[設定] - [録画とイベント] - [アクションルール]** を選択します。
2. ルールを選択し、**[編集]** をクリックします。
3. **[Next (次へ)]** をクリックして **[Actions (アクション)]** に進みます。
4. **[Record (録画)]** アクションを選択し、**[Edit (編集)]** をクリックします。
5. 音声を使用するプロファイルを選択します。
6. **[完了]** をクリックして設定を保存します。

ログイン

サーバーにログインまたは接続できない

このセクションでは、単一サーバーへの接続時に発生するログインおよび接続の問題について説明します。複数のサーバーにログインした場合は、クライアントが起動し、ステータスバーに接続状態が表示されます。接続ステータスの詳細については、ユーザーマニュアルの「接続ステータス AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

ユーザー名またはパスワードが正しくありません	指定のサーバーにログインするためのユーザー名とパスワードの組み合わせが有効ではありません。	- 正しく入力しているか、別のアカウントのユーザー名とパスワードを使用していないかを確認してください。 - ユーザーが AXIS Camera Station Pro サーバーへのアクセス権を持っていることを確認します。 - AXIS Camera Station Proサーバーとクライアントのクロックを同期する必要があります。ドメインユーザーの場合、ドメインサーバーのクロックをサーバーおよびクライアントと同期する必要があります。 - サーバーに追加されていないが、ローカルの管理者グループのメンバーであるユーザーは、管理者としてクライアントを実行する必要があります。 - ユーザーアクセス権については、ユーザーマニュアルの「ユーザー権限の設定 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
ユーザーにサーバーにログインする権限がありません	ユーザーは指定したサーバーで AXIS Camera Station Proを使用できません。	[ユーザー権限] ダイアログでユーザーを追加します。
メッセージのセキュリティを確認できません	サーバーへの安全な接続の設定中に発生するエラーは、ほとんどの場合、クライアントとサーバーの時刻の非同期が原因です。	サーバーとクライアントのUTC時刻は適切に同期されている必要があります。クライアントとサーバーの時刻の差が3時間以内になるよう、調整してください。
サーバーコンピューターに接続できません	クライアントはサーバーとの接続を確立できませんでした。	- サーバーコンピューターがネットワークに接続されていることを確認します。 - サーバーコンピューターが動作しているかを確認してください。 - ファイアウォールが適切に設定されているかを確認してください。 - サーバーアドレスが正しく入力されているかを確認してください。 - クライアントのプロキシ設定を確認してください。
サーバーから応答がありません。	クライアントはサーバーコンピューターに接続できますが、AXIS Camera	正しいコンピューターに接続していること、AXIS Camera Station Proサーバーが実行中であることを確認します。

Station Proサーバーが実行されていません。		
クライアントがサーバーに接続できない	クライアントがサーバーに接続できず、エラーメッセージが表示されます。	ネットワークが適切に設定されていることを確認します。 - ご使用のOSがサポートされていることを確認してください。サポートされているOSの完全なリストについては、「リリースノート」を参照してください。 - Service Controlから、AXIS Camera Station Proサーバーが実行中であることを確認するか、必要に応じてサーバーを起動します。 - クライアントとサーバーが同じネットワークに接続されていることを確認してください。 - そうでない場合、クライアントはサーバーの外部IPアドレスを使用する必要があります。 - サーバーとクライアント間にプロキシサーバーがあるかどうかを調査してください。 - Service Controlでサーバーのプロキシを設定します。 - ログインページでクライアントプロキシ設定を行い、[Change proxy settings (プロキシ設定の変更)]を選択します。 - Windowsのインターネットオプションでクライアントプロキシ設定を行い、[Change Proxy settings (プロキシ設定を変更)]でデフォルトオプションの使用を選択します。
サーバーに接続できません	サーバーへの接続中に不明なエラーが発生しました。	- AXIS Camera Station Proサーバーのアドレスとポートが正しいことを確認します。 - NAT、ファイアウォール、またはウイルス対策ソフトウェアがサーバーへの接続をブロックしていないことを確認します。詳しくは、「Axis Secure Remote Accessへのアクセスを許可するようにファイアウォールを設定する」を参照してください。 - AXIS Camera Station Pro Service Controlを使用して、サーバーが実行中であることを確認します。 - AXIS Camera Station Pro Service Controlを開きます。ユーザーマニュアルの「AXIS Camera Station Service Control AXIS Camera Station Pro」を参照してください。

		- [General (全般)] タブでサーバーのステータスを表示します。ステータスが [Stopped (停止)] の場合、[Start (開始)] をクリックしてサーバーを起動します。
サーバーを検出できません	クライアントが、入力されたIPアドレスを解決できませんでした。	• サーバーコンピューターがネットワークに接続されていることを確認します。 • AXIS Camera Station Proサーバーのアドレスとポートが正しいことを確認します。 • NAT、ファイアウォール、またはウイルス対策ソフトウェアがサーバーへの接続をブロックしていないことを確認します。詳しくは、「Axis Secure Remote Accessへのアクセスを許可するようにファイアウォールを設定する」を参照してください。
サーバーとクライアントのバージョンが異なります	クライアントはサーバーよりも新しいバージョンのAXIS Camera Station Proを実行しています。	サーバーをアップグレードして、クライアントと同じバージョンを実行してください。
	サーバーはクライアントよりも新しいバージョンのAXIS Camera Station Proを実行しています。	クライアントをアップグレードして、サーバーと同じバージョンを実行してください。
サーバーに接続できません。サーバーがビジー状態で応答できません。	パフォーマンスの問題により、サーバーが応答できません。	サーバーコンピューターとネットワークが過負荷になっていないかどうかを確認します。
ローカルの AXIS Camera Station Pro サーバーが実行されていません	[This computer (このコンピューター)] を使用して接続しますが、インストールされている AXIS Camera Station Proサーバーが実行されていません。	Service Controlを使用して AXIS Camera Station Proを起動するか、ログインするリモートサーバーを選択します。
このコンピューターに AXIS Camera Station Proサーバーがインストールされていません	[This computer (このコンピューター)] を使用して接続しようとしたが、このコンピューターにはサーバーがインストールされていません。	AXIS Camera Station Proサーバーをインストールするか、別のサーバーを選択します。
選択したサーバーリストは空です	ログインするために選択したサーバーリストが空でした。	サーバーリストにサーバーを追加するには、サーバーリスト選択の横にある [Edit (編集)] をクリックします。

ライセンス

ライセンス登録の問題

自動登録でエラーが発生した場合、以下のように対処してください。

- ・ システムが組織に登録されていることを確認します。
- ・ **[Configuration (設定)]** に移動して **[Automatic licensing (自動ライセンス)]** がオンになっていることを確認します。ユーザーマニュアルの「ライセンスの管理 AXIS Camera Station Pro」を参照してください。
- ・ サーバーの時刻が正しいことを確認します。

詳しくは、AXIS Camera Station Proのインストールと移行ガイドを参照してください。

FAQ

ライセンスに関する一般的な質問

無料のトライアルはありますか？	はい。AXIS Camera Station Proは90日間のトライアルを提供しています。トライアル期間終了後にソフトウェアの使用を継続するには、ライセンスを購入する必要があります。
AXIS Camera Station Pro向けに購入できるライセンスには、どのようなものがありますか？	次の2つのオプションがあります。 ・ スタンドアロンサブスクリプションライセンス:Axis製デバイス用のCoreサブスクリプションライセンスと、サードパーティ製ハードウェアサーバー用のUniversalサブスクリプションライセンス。ライセンスの有効期間は1年または5年です。 ・ ハードウェアに紐付けられたライセンス:CoreライセンスはAXIS Camera Station Recording Servers (NVR) にプリロードおよび紐付けされており、レコーダーの寿命がある間有効です。 サーバーにライセンスを追加する場合は、CoreおよびUniversal拡張ライセンスを利用できます。いずれのライセンスも、ハードウェアの寿命がある間、サーバーに紐付けされます。 CoreライセンスをUniversalにアップグレードする場合は、Upgradeライセンスを利用できます。アップグレードしたライセンスは、ハードウェアの寿命がある間、サーバーに紐付けされます。
同じライセンスキーで、CoreやUniversalなどの異なるライセンスタイプを併用できますか？	いいえ。各ライセンスキーに、1種類のライセンスしか含めることができません。
AXIS Camera Station Proのサービスに使用するライセンスの管理方法を教えてください。	AXIS License Managerは、すべてのサブスクリプションライセンスとレコーダーライセンスを1か所で監視および管理できるオンラインツールです。 lm.mysystems.axis.com/ をご覧ください

ライセンスキーを受け取ってから
AXIS License Managerでキーを引き換えるま
での期間に制約はありますか？

はい。作成から5年間引き換えが行われていない場合、ライセンスキーの有効期限が切れま
す。ライセンスキーを引き換えるとウォレット
で保管することができ、有効期限が切れるまで
さらに5年間あります。

サブスクリプションライセンスの場合、ライセ
ンスをサブスクリプション年度に割り当てるこ
とで、有効期限切れを防ぐことができます。サ
ブスクリプション年度を数年先にすることもで
きます。

すべてのシステムにライセンスを付与する必
要がありますか？

機能に完全にアクセスするには、同一組織でサ
ブスクリプションを利用するすべての
AXIS Camera Stationシステムにライセンスを
付与する必要があります。

AXIS Camera Station Recording Serverを使用す
る各システムは、録画サーバーのハードウェア
に紐付けされた個別のライセンスでライセンス
付与されます。

組織内で、サードパーティ製ハードウェア
サーバー上のAXIS Camera Stationシステム
と、AXIS Camera Station Recording Servers
上のAXIS Camera Stationシステムを併用す
ることはできますか？

はい。AXIS License Managerで両方のタイプの
ライセンスを扱うことができます。AXIS
Camera Station Recording Serverを使用する各
システムは、録画サーバーのハードウェアに紐
付けされた個別のライセンスでライセンス付与
されます。

AXIS S30 Recorder Seriesを使用する場合、
AXIS Camera Station Recording Serverのラ
イセンスと見なされますか？ スタンドアロン
ですか？

接続先のAXIS Camera Stationサーバーに付帯
するライセンスにより、AXIS S30 Recorder
Seriesがライセンス付与されます。このサー
バーがAXIS Camera Station Recording Serverで
ある場合、ハードウェアに紐付けされ、ハード
ウェアの寿命がある間有効なライセンスが付与
されています。サードパーティ製ハードウェア
サーバーを使用する場合、スタンドアロンのサ
ブスクリプションライセンスが付与されていま
す。

ライセンスが有効ではない場合、どうなりま
すか？

お使いの製品にライセンスを付与していない場
合に発生する事象については、ユーザーマニ
ュアルのライセンスの設定 AXIS Camera Station
Proを参照してください。

AXIS Camera Station Proへのアップグレード

利用中のAXIS Camera Station 5システムをAXIS Camera Station Proにアップグレードできますか？

はい。一定の期間に限り、無料でProバージョンのAXIS Camera Stationにアップグレードできます。

サードパーティ製ハードウェアサーバーの場合は、アップグレード時に現在のすべてのライセンスがCoreまたはUniversalのスタンドアロンの5年サブスクリプションライセンスに変換されます。

AXIS Camera Station Recording Serversの場合は、アップグレード時に現在のすべてのライセンスがハードウェアライセンスに紐付けされたCoreまたはUniversalに変換されます。

未使用のAXIS Camera Station 5ライセンスキーをAXIS License Managerで使用できますか？

はい。AXIS License Managerで、未使用のAXIS Camera Station 5ライセンスキーを5年ライセンスまたはExpansionライセンスに変換できます。

サブスクリプションライセンス

ライセンスを5年分以上購入できますか？

はい。AXIS License Managerでは、複数のライセンスを多年度にわたり割り当てることができます。たとえば、1台のデバイスにつき5年ライセンスを2つ割り当てて、10年間ライセンスを有効にできます。

システムに新たに5年ライセンスを追加する場合、5年分を全チャンネルに均等に分配できますか？追加されたチャンネルだけ5年間有効ですか？

5年間のライセンスを均等に分配し、5台のデバイスで1年間のライセンスとして使うといったことはできません。

サードパーティのハードウェアサーバーでライセンスを有効化するにはどうすればよいですか？

サードパーティサーバーでライセンスを有効化する方法について詳しくは、ユーザーマニュアルのライセンスの設定 AXIS Camera Station Proを参照してください。

新しいデバイスを追加で設置する場合、ライセンスを購入する必要がありますか？

デバイスを追加または削除してから、30日以内にクライアントのライセンスステータスを同期する必要があります。

サブスクリプションライセンスを使用している場合、サブスクリプション年度内はデバイスを追加でき、すぐに新しいライセンスを追加する必要はありません。年次のレビューと更新の時期を迎えると、次年度のサブスクリプションライセンスを購入する必要があります。

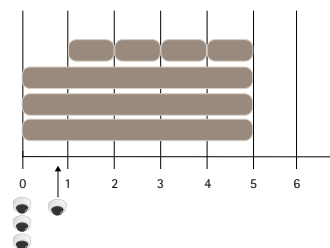
デバイスの数を100%以上増やす場合は、新しいライセンスを割り当てる必要があります。

サブスクリプションライセンスには年間の増加に対して制限がありますか？

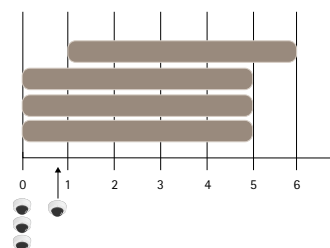
組織の年間増加許容率は、割り当てられたライセンス数の100%です。サブスクリプション年度に100%を超えて増加した場合は、追加のライセンスを割り当てる必要があります。Axisは不正使用を監視し、該当するお客様に通知を行っています。すべてのお客様は、ライセンス無効化の前に情報や警告を受け取ります。

すでに5年ライセンスが割り当てられているサードパーティ製ハードウェアサーバーに1台のカメラを追加した場合、次の年はどのライセンスを購入すればよいですか？

今後4年間ライセンスを有効に保つにあたり、1年間のライセンスを4本購入するか、5年間のライセンスを1本購入するか、選ぶことができます。



4個の1年間ライセンスを追加し、ライセンスを同じ終了日に合わせる



5年間ライセンスを1個追加する

ライセンスを複数の組織のライセンスキーに分割できますか？

いいえ。組織ごとに個別のライセンスキーが必要です。

スタンドアロンの拡張ライセンスを別の組織に移動できますか？

いいえ。ライセンスは1つの組織に紐付けられています。

今年度、100本のオフラインVMSおよび、1本に当たり10台のカメラを設置予定です。どのような方法で導入できますか？5年ライセンスを1,000本購入する必要がありますか？ライセンスの配布をAXIS License Managerで行うことができますか？

Axisでは、次の方法を推奨しています。

1. 1,000本の5年ライセンスが付帯するAXIS Camera Station Proライセンスキーを1つ購入します。
2. 1台目のサーバーに AXIS Camera Station Proをインストールします。
3. システム説明ファイルをダウンロードし、それをAXIS License Managerにアップロードします。
4. システムを組織に登録し、AXIS Camera Station Proウォレット内のライセンスキーを引き換えます。
5. [Product licensing (製品ライセンス)] タブで、[Current need (現在のニーズ)] を1,000に変更します。
6. 1,000本のライセンスを現在のサブスクリプション年度に割り当てます。これでサーバーの数に関わらず、AXIS Camera Station Proには組織内の最大1,000台のデバイスに有効なライセンスが付与されます。
7. [System setup (システム設定)] タブで、システムのライセンスファイルを

	ダウンロードします。それを AXIS Camera Station Proクライアントにアップロードします。 8. 他のすべてのシステム用に、システム説明/ライセンスファイルをアップロードおよびダウンロードします。
ライセンスの有効期限が切れたときの通知方法は複数ありますか？	はい。電子メールを受け取る方法を選択できます。ライセンスの有効期限が近づくと、AXIS Camera Stationクライアントから通知が送信されます。メールを受信するには、AXIS License Managerで電子メール通知に登録する必要があります。ライセンス管理者とシステム所有者が電子メール通知に登録していることを確認してください。
サブスクリプションの有効期限が切れてから、どれくらい後にシステム機能制限を受けますか？	ライセンスの有効期限が切れてから組織内のすべてのシステムのライセンスが無効化されるまでに、30日間の猶予期間があります。この期間にライセンスを更新することで、システムの全機能を維持できます。
ハードウェアに関連付けられたライセンス	
AXIS Camera Station Proサーバーごとに個別のライセンスキーを購入する必要がありますか？	いいえ。1つのライセンスキーを購入して、組織内のすべてのサーバーのライセンスに使用できます。AXIS License Managerを使用して、各サーバーにライセンスを配布できます。また複数のライセンスキーを購入し、1つずつ引き換えることもできます。
AXIS Camera Station Recording Serverのライセンスを有効化するにはどうすればよいですか？	サーバーに同梱されていたライセンス数がシステムに対して十分足りている場合、組織にシステムを登録すると同時にシステムへのライセンスが自動で有効化されます。システムに拡張ライセンスが必要な場合は、以下の回答を参照してください。
複数台あるAXIS Camera Station Recording Serverの1つに、拡張ライセンスを追加するにはどうすればよいですか？	Axis NVRsに拡張ライセンスを追加する方法について詳しくは、AXIS Camera Station Proユーザーマニュアルのライセンスの設定を参照してください。
ハードウェアに紐付けされたライセンスの有効期間はどのように定義されますか？	当社の定義では、レコーダーの寿命はそのマザーボードの寿命と同じとしています。マザーボードを交換した場合、またはマザーボードが機能しなくなった場合、およびハードウェア保証の有効期限が過ぎた場合、ネットワークビデオレコーダーのライセンスは無効になります。オンサイトサポートサービスなどによる、レコーダーの保証期間中のマザーボードの交換は、ライセンスに影響しません。
拡張ライセンスを組織内のサーバー間で移動できますか？	はい。ライセンスキーを引き換えてから最初の1年間は、同じ組織内のサーバー間で拡張ライセンスを移動できます。1年を経過すると、移動はできません。
ウォレット内の拡張ライセンスを別の組織に移動できますか？	いいえ。ライセンスは1つの組織に紐付けられています。

新しいデバイスを追加で設置する場合、ライセンスを購入する必要がありますか？

AXIS Camera Station S12またはS22 Applianceシリーズでサーバーを使用する場合、ライセンスステータスの同期期限は30日間です。必要に応じて、追加の拡張ライセンスを追加してください。

オフラインで100台のAXIS S1216を設置し、それぞれにつき18台のカメラを運用します。どのような方法で導入できますか？拡張ライセンスを200本購入する必要がありますか？ライセンスの配布をAXIS License Managerで行うことができますか？

Axisでは、次の方法を推奨しています。

1. 200本の拡張ライセンスが付帯する AXIS Camera Station Proライセンスキーを1つ購入します。
2. 1台目のサーバーに AXIS Camera Station Proをインストールします。
3. システム説明ファイルをダウンロードし、それをAXIS License Managerにアップロードします。
4. システムを組織に登録します。同梱の16本のライセンスが自動的に割り当てられます。
5. AXIS Camera Station Proウォレット内のライセンスキーを引き換えます。
6. **[System setup (システム設定)]** タブでサーバーを選択します。
7. 不足している2つのライセンスを割り当てます。これでサーバーにライセンスが割り当てられました。
8. システムのライセンスファイルをダウンロードし、それを AXIS Camera Station Proクライアントにアップロードします。
9. 他のすべてのシステムでは、次の手順に従います。
 - 9.1. システム説明ファイルをダウンロードし、それをAXIS License Managerにアップロードします。同梱のライセンスが自動的に割り当てられます。
 - 9.2. **[System setup (システム設定)]** タブでサーバーを選択します。
 - 9.3. 不足している2つのライセンスを割り当てます。
 - 9.4. ライセンスファイルをダウンロードし、それを AXIS Camera Station Proクライアントにアップロードします。

ユーザー

ドメインユーザが見つかりません

ドメインユーザーの検索が失敗する場合、以下の手順でサービスログオンアカウントを変更してください。

1. Windowsの [コントロールパネル] を開きます。
2. 「サービス」を検索します。
3. [View local services (ローカルサービスを表示)] をクリックします。
4. AXIS Camera Station Proを右クリックし、[Properties (プロパティ)] を選択します。
5. [Log on (ログオン)] タブをクリックします。
6. [ローカルシステムアカウント] から [このアカウント] に変更します。
7. Windows Active Directoryへのアクセス権を持つユーザーを選択します。

証明書エラー

AXIS Camera Station Pro 証明書エラーを解決するまで、は装置と通信できません。

考えられるエラー		
証明書が見つかりません	装置の証明書が削除された場合。	理由がわかっている場合は、[Repair (修復)] をクリックします。不正アクセスの疑いがある場合は、証明書をリストアする前に問題を調査してください。[Advanced (詳細設定)] をクリックすると、証明書の詳細情報が表示されます。証明書を削除する理由として考えられること: • デバイスが工場出荷時の状態にリセットされた。 • 安全なHTTPS通信が無効になった。 • 権限のない第三者が装置に不正アクセスし、変更を行った。
信頼できない証明書	装置証明書が AXIS Camera Station Proの外部で変更された。権限のない第三者が装置に不正アクセスし、変更を行った可能性があります。	理由がわかっている場合は、[Trust This Device (このデバイスを信頼する)] をクリックします。わかっていない場合は、証明書を信頼する前に問題を調査してください。[Advanced (詳細設定)] をクリックすると、証明書の詳細情報が表示されます。

認証局のパスワードがない

パスワードが保存されていない認証局が AXIS Camera Station Proにある場合は、以下のアラームが表示されます。

You need to provide a passphrase for the Certificate Authority certificate. Read the user manual for more information. (詳細については、ユーザーマニュアルをお読みください。)

この問題は、次の3つの方法で解決できます。

- 装置でHTTPSをオンにする
- 既存の認証局をインポートする
- 新しい認証局を生成する

装置でHTTPSをオンにするには:

1. **[設定] - [デバイス] - [管理]** を選択します。
2. リスト内で右クリックし、装置を選択して、**[Security > HTTPS > Enable/Update (セキュリティ > HTTPS > 有効化/更新)]** を選択します。
3. **[はい]** をクリックして確認します。
4. 認証局のパスワードを入力します。

5. [OK] をクリックします。

既存の認証局をインポートするには:

1. [Configuration > Security > Certificates > HTTPS (設定 > セキュリティ > 証明書 > HTTPS)] に移動します。
2. [Temporarily ignore certificate validation (証明書の検証を一時的に無視する)] をオンにします。
3. [Certificate authority (認証局)] で、[Import (インポート)] をクリックします。
4. パスワードを入力し、[OK] をクリックします。
5. 署名入りのクライアント/サーバー証明書の有効日数を選択します。
6. [設定] - [デバイス] - [管理] を選択します。
7. 装置を右クリックし、[Security (セキュリティ)] > [HTTPS] > [Enable/Update (有効にする/更新する)] を選択します。
8. [Configuration (設定)] > [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] > [HTTPS] に移動し、[Temporarily ignore certificate validation (証明書の検証を一時的に無視する)] をオフにします。

注

AXIS Camera Station Pro は装置との接続を失い、一部のシステムコンポーネントが再起動します。

AXIS Camera Station Proで新しい認証局が生成されるようにするには:

1. [Configuration > Security > Certificates > HTTPS (設定 > セキュリティ > 証明書 > HTTPS)] に移動します。
2. [Temporarily ignore certificate validation (証明書の検証を一時的に無視する)] をオンにします。
3. [Certificate authority (認証局)] で、[Generate (生成)] をクリックします。
4. パスワードを入力し、[OK] をクリックします。
5. 署名入りのクライアント/サーバー証明書の有効日数を選択します。
6. [設定] - [デバイス] - [管理] を選択します。
7. 装置を右クリックし、[Security (セキュリティ)] > [HTTPS] > [Enable/Update (有効にする/更新する)] を選択します。
8. [Configuration (設定)] > [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] > [HTTPS] に移動し、[Temporarily ignore certificate validation (証明書の検証を一時的に無視する)] をオフにします。

注

AXIS Camera Station Pro は装置との接続を失い、一部のシステムコンポーネントが再起動します。

時刻同期

Windowsタイムサービスが実行されていない

Windows TimeサービスとNTPサーバーが同期していません。これは、Windows TimeサービスがNTPサーバーに到達できないためです。

- NTPサーバーがオンラインであることを確認してください。
- ファイアウォールの設定が正しいことを確認してください。
- 装置はNTPサーバーと通信できるネットワーク上にあることを確認してください。

サポートについては、システム管理者にお問い合わせください。

Detected time difference on a device (デバイスで時差が検出されました)

装置がサーバー時間と同期していません。録画のタイムスタンプは、装置が録画した時刻ではなく、サーバーが録画を受信した時刻に付きます。

1. [Configuration > Devices > Time synchronization (設定 > デバイス > 時刻同期)] に移動し、サーバー時間オフセットを確認します。
2. サーバーの時間オフセットが2秒を超える場合:
 - 2.1. [Enable time synchronization (時刻同期を有効にする)] を選択します。
 - 2.2. 装置が指定されたNTPサーバーと通信可能であることを確認します。
 - 2.3. [Configuration > Devices > Management (設定 > 装置 > 管理)] で装置を再読み込みします。
3. サーバーのタイムオフセットが2秒未満の場合、装置が時刻同期のために十分なデータを送信しない可能性があります。
 - 3.1. [Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds (サーバーと装置の時差が2秒を超える場合にアラームを送信する)] をオフにしてアラームを無効にします。

ヘルプが必要な場合は、Axisサポートにお問い合わせください。

Secure Remote Access v2

クラウドサービスにローカルで接続できない

クラウドサービスとの接続の問題を解決する:

1. AXIS Camera Station Proを開き、[Configuration (設定)] > [Connected services (接続サービス)] > [Management (管理)] に移動します。
2. [Status (ステータス)] が緑色になっていることを確認します。緑色になっていない場合は、インターネット接続を確認してください。
3. 問題が解決しない場合は、Axisサポートまでお問い合わせください。

クラウドサービスにリモートで接続できない

AXIS Camera Station Proでの手順:

1. [Menu (メニュー)] > [Help (ヘルプ)] に移動し、[Status of Axis services (Axisサービスのステータス)] をクリックします。メンテナンスの通知や予定されているダウンタイムを確認することができる、「<https://status.axis.com>」のステータスページが開きます。
2. Axis Camera Station Proのセクションでドロップダウンリストを展開し、クラウドサービスにアクセス可能かどうかを確認します。
3. ご使用のMy Axisアカウントが正しい組織に招待されていることを確認します。

AXIS Camera Station Proモバイルアプリでの手順:

1. [More (その他)] > [Help section (ヘルプセクション)] に移動し、[Status of Axis services (Axisサービスのステータス)] をクリックします。メンテナンスの通知や予定されているダウンタイムを確認することができる、「<https://status.axis.com>」のステータスページが開きます。
2. インターネット接続が安定していることを確認します。問題の原因を特定できるよう、別のモバイルデバイスでテストしてみてください。
3. ご使用のMy Axisアカウントが正しい組織に招待されていることを確認します。

問題が解決しない場合は、Axisサポートまでお問い合わせください。

パケットロスや遅延、誤ったルーティングに関する一般的な問題

1. インターネットに接続されていることを確認してください。主に使用されるポートは80と443で、アウトバウンドトラフィックに対しても開放されている必要があります。
2. ご使用のルーターによっては、次の追加ドメインに対してポートを開放する必要がある場合があります。
 - <https://eu.login.connect.axis.com> (ポート 433)
 - <https://eu.cs.connect.axis.com> (ポート 433)
 - <https://api.vms.axis.cloud> (ポート 433)
 - <wss://signaling.prod.webrtc.connect.axis.com> (ポート 433)
 - https://*.turn.prod.webrtc.connect.axis.com (ポート443、3478、5349、49152-65535)

注

アスタリスク「*」の部分は動的で、リージョンと固定されていないサーバーIDの組み合わせで構成されます。

3. 上記の対処法で問題が解決しない場合は、Wiresharkやtcpdumpなどのツールを使用してネットワークトラフィックをキャプチャーし、通信状況を解析することを検討してください。

さらなるサポートが必要な場合は、Axisサポートにお問い合わせください。

技術サポート

AXIS Camera Station Proのライセンスバージョンをお持ちのお客様は、技術サポートをご利用いただけます。技術サポートに連絡するには、 > [Help (ヘルプ)] > [Online Support (オンラインサポート)]を選択するか、axis.com/supportにアクセスします。

技術サポートにシステムレポートとスクリーンショットを送付されることをお勧めします。

システムレポートを作成するには、 > [Help (ヘルプ)] > [System report (システムレポート)]に移動します。

報告手順

このガイドを使用しても解決できない問題がある場合は、Axisオンラインヘルプデスクに問題を連絡してください。Axisオンラインヘルプデスクを参照してください。弊社のサポートチームが問題を理解し、解決できるようにするために、以下の情報を含める必要があります。

- 問題の再現方法または問題の発生状況に関する明確な説明。
- 問題が発生する時刻および関係するカメラ名やIPアドレス。
- AXIS Camera Station Pro 問題が発生した直後に生成されたシステムレポート。問題を再現できたクライアントまたはサーバーからシステムレポートを生成してください。
- 問題を示すすべてのモニターからのスクリーンショットまたは録画 (オプション)。スクリーンショットを撮ったり録画したりするときは、デバッグオーバーレイ機能をオンにしてください。
- 必要に応じて、データベースファイルを含めてください。アップロードを速めるには、これらを除外してください。

問題によっては、サポートチームが必要に応じて要求する追加情報を含めてください。

注

たとえば、ネットワークトレースやデータベースファイルなど、ファイルが100 MBを超える場合は、信頼できる安全なファイル共有サービスを使用してファイルを送信してください。

補足情報	
デバッグレベルのログ	より多くの情報を収集するためにデバッグレベルでのログ作成を使用する場合があります。この作業は、Axisサポートエンジニアから要求があった場合にのみ行います。手順は、Axisオンラインヘルプデスクで確認できます。
ライブビューデバッグオーバーレイ	場合によっては、オーバーレイ情報のスクリーンショットや、対象時間帯の値の変化を示すビデオを提供することが役立ちます。オーバーレイ情報を追加するには、次のようにします。 • CTRLキーとIキーを同時に1回押すと、ライブビューでオーバーレイ情報が表示されます。 • CTRLキーとIキーを同時に2回押すと、デバッグ情報が追加されます。 • CTRLキーとIキーを同時に3回押すと、オーバーレイが非表示になります。
ネットワークトレース	サポートエンジニアから要求された場合は、システムレポートを作成する際にネットワークトレースを生成してください。問題が再現可能であれば、問題が発生したときのネットワーク

補足情報	
	レースを取得してください。これには以下が含まれます。 - カメラで取得された60秒のネットワークトレース (カメラファームウェア5.20以降でのみ適用可能) 必要に応じて、次のVAPIXコマンドを使用して、ログイン、IPアドレス、および期間 (秒) を変更してください。 http://root: pass@192.168.0.90/axis-cgi/ debug/debug.tgz?cmd= pcapdump&duration=60 - サーバーとカメラ間での通信を示す サーバーで取得された10～30秒のネットワークトレース。
データベースファイル	データベースを調査または手動で修復する必要がある場合。システムレポートを生成する前に、 [Include database in the report (レポートにデータベースを含める)] を選択します。
スクリーンショット	UIに関連するライブビューの問題の場合は、スクリーンショットを使用してください。たとえば、録画のタイムラインの表示が必要な場合や説明が難しい場合です。
画面の録画	問題を言葉で説明するのが難しい場合、たとえば問題の再現に多くのUI操作が関わる場合は、画面録画を使用してください。

FAQ

AXISセキュアリモートアクセスへのアクセスを許可するようにファイアウォールを設定します。

AXISセキュアリモートアクセスは、認証を必要とするプロキシをサポートしていません。回避策として、AXIS Camera Station ProとAXIS Camera Station 5サーバーに認証のバイパスを許可するという方法があります。

クライアントまたはカメラがルーター経由で送信接続を行うたびに、ルーターはホールパンチ用のランダムな外部ポートをその接続に提供します。どのポートが使用されるかは予測できません。

- セキュアリモートアクセスが機能するには、ネットワークでポート80および443での送信トラフィックを許可する必要があります。
- 仲介サーバーは動的IPアドレスを使用します。仲介サーバーのURLは次のとおりです。
 - 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

- サイトサービスのURLもポート80からアクセスされます。 *http://accws.se.axis.com*

ピアツーピア (P2P):

サーバー側 - AXIS Camera Station ProとAXIS Camera Station 5サーバーがポート80および443 (アウトバウンド) で外部に通信する必要があります。

クライアント側ネットワーク - 送信80 & 443

Webプロキシ/4Gを使用した接続 - P2Pは機能せず、通信は仲介サーバーを介して中継されます。

動的ポートを使用すると、ホールパンチ/P2Pが妨げられる可能性があります

- 特別なファイアウォールを使用する国 (ドバイや中国など) では、セキュアリモートアクセスはターンサーバーに到達できないため機能しません (インターネットが制限され、ISPがインターネットトラフィックを制限している場合)
- 一部のサーバーはスウェーデンにあり、地理位置情報タイプのファイアウォールを使用する場合は変更が必要になる場合があります。
- プロキシによっては、特定のプロトコルをブロックしたり、証明書を要求したり、一定時間が経過すると接続を切断したりするために、AXISセキュアリモートアクセスでは動作しないことがあります。

サーバーの詳細設定

サーバーの詳細設定 (サーバー側のみ)

デバッグレベルのログ作成を開始する:

1. AXIS Camera Station Proで、**[Server (サーバー)] > [Configuration (構成)] > [Settings (設定)] > [Advanced (詳細設定)]** の順に移動します。
2. **[Enable server-side debug logging (サーバー側のデバッグログ出力を有効にする)]** を選択します。

問題を報告する:

1. 問題を再現し、その時刻と日付をメモします。
2. システムレポートを生成します。
3. 問題が再現された日時を明記して、システムレポートをAxisサポートに送信します。

注

これはサーバーログにのみデバッグレベルのログ作成を設定し、クライアントログには設定しません。クライアント側でもデバッグレベルのログ作成が必要な場合は、クライアントマシンでlog4net.configファイルを使用して以下の手順を実行する必要があります。

ファイルの使用 (サーバー側/クライアント側)

次のデバッグレベルのログ作成を有効にする必要があります:

- AXIS Camera Station Proでのクライアント側のデバッグレベルのログ作成。
- 特定の設定が必要な AXIS Camera Station Proでの詳細なデバッグレベルのログ作成。

DEBUGレベルを有効にする:

1. WindowsタスクバーからAXIS Camera Stationサービスを停止します (AXIS Camera Station サービスコントロールアイコンを右クリックし、[Stop Service (サービスの停止)] を選択)。クライアントソフトも終了します。
2. Windowsエクスプローラーを開き、**%ProgramData%** AXIS Camera Station Proのディレクトリに移動します。WindowsエクスプローラーのURLバーに“**%ProgramData%**”というコマンドを入力するか、隠しフォルダーを表示することでディレクトリを見つけることができます。正確なパスは、ご使用のAXIS Camera Station Proのバージョンによって異なります：
 - AXIS Camera Station Proバージョン6.8以降：通常 “**C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station\Core\Protected**”
 - AXIS Camera Station Proバージョン6.7以前：通常 “**C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station**”
3. *enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip* をダウンロードし、上記のディレクトリに展開します。**log4net.config** がサブフォルダーではなく、パスのすぐ下に展開されていることを確認してください。
4. WindowsのタスクバーからAXIS Camera Stationサービスとクライアントソフトウェアを起動します。

問題を報告する：

1. 問題を再現し、その時刻と日付をメモします。
2. システムレポートを生成します。
3. 問題が再現された日時を明記して、システムレポートをAxisサポートに送信します。

元のログレベルに戻す (デバッグを無効にする) には:

1. AXIS Camera Stationサービスを停止します。
2. log4net.configファイルを削除します。
3. AXIS Camera Stationサービスを起動します。

AXIS Camera Station Device Compatibility Toolとは何ですか？

テスト結果はサブテストごとに表示されます。各サブテストで、3種類のいずれかの結果が得られます。

テスト結果は何を意味しますか？

- **Passed (合格):**その機能はAXIS Camera Stationで動作します。
- **失敗しました:** その機能はAXIS Camera Stationで動作しません。
- **Not applicable (該当なし):** 装置にはその機能がありません。

結果の詳細については次を参照してください： テスト結果

一部のテストにのみ合格した場合でも、AXIS Camera Stationで装置を使用できますか？

装置は少なくともすべてのコア通信テストに合格する必要があります。この条件を満たさない場合、その装置をAXIS Camera Stationに追加することはできません。

装置が一部のストリーミングテストに合格しない場合でも、テストに合格したストリームプロファイル設定を使用している限り、その装置をAXIS Camera Stationで使用できます。たとえば、H.264がテストに合格しなくてもM-JPEGが合格した場合は、AXIS Camera Stationでストリームプロファイルを [Devices (装置)] -> [Streaming profiles (ストリーミングプロファイル)] でH.264 (デフォルト設定) からM-JPEGに変更するだけです。

一部のテストに合格しない場合はどうすればよいですか？

試すことができるいくつかの方法があります。

- 装置のファームウェアがONVIF Profile Sに準拠していることを確認してください。注: これを行う方法については、装置の製造元に問い合わせる必要があります。

- 装置が正常に機能していなければ、工場出荷時の設定に戻すことが役立つ場合があります。
- テスト中、装置とのネットワーク接続が安定していることを確認してください。
- テストの実行と同時に他のアプリケーションが装置からストリーミングしていないことを確認してください。
- テストを再度実行します。一部の装置は信頼性が低く、動作するときとしないときがあります。

上記のすべてを試しても一部のテストに常に合格しない場合、その装置はAXIS Camera Stationに対応していない可能性があります。

テストが完了しない場合はどうすればよいですか？

以下を確認します。

- サードパーティ製の装置はONVIF Profile Sに準拠しているか。
- IPアドレスは正しいか。
- ONVIFユーザーの認証情報は正しいか。
- 装置の時刻がNTPサーバーと同期しているか、またはAxis Camera Stationサーバーがインストールされているコンピューターと同期しているかを確認してください。同期していない場合、カメラによっては、リプレイアタック保護のため、接続要求が拒否されることがあります。その場合は、ONVIF装置マネージャーを使用して、時刻の同期を行うことができます。
- ONVIF装置マネージャーでカメラは正常に動作していますか？正常に動作していなければ、最新のファームウェアにアップグレードすることや工場出荷時の設定に戻すことが役立つ場合があります。それでも問題が解決しない場合は、装置の製造元にお問い合わせください。

上記のいずれの方法でも解決しない場合、装置はAXIS Camera Stationに対応していません。

装置がテストには合格するがAXIS Camera Stationで動作しない場合の対処方法

デバイスがすべてのテストに合格し、AXIS Camera Station Device Compatibility Toolで完全な互換性があると示されたにもかかわらず、AXIS Camera Stationで動作しない場合は、以下に従ってください。AXIS Camera Stationのサードパーティ製デバイスの互換性についてAxisサポートに問い合わせる場合、どのような情報が必要ですか？

装置がテストには合格するがAXIS Camera Stationで動作しない場合の対処方法:

装置がすべてのテストに合格し、AXIS Camera Station Device Compatibility Toolによれば完全に互換性があるにもかかわらず、AXIS Camera Stationで動作しない場合は、Axisサポートにお問い合わせください。以下のいずれかの操作を行ってください。

1. テストを実行するコンピューターにWiresharkをインストールします。
2. AXIS Camera Station Device Compatibility Toolを使用してテストを再度実行します。このツールは、Wiresharkトレースなどトラブルシューティングに必要な詳細情報を収集します。注！Wiresharkを使用して追加のトレースを作成する必要はありません。

Axisオンラインヘルプデスクでサポートに質問を送信するときは、以下の情報を提供してください。

- 互換性テストレポート (入手できる場合)。サポートに質問を提出するときは、完全な*.zipアーカイブを添付してください。デフォルトでは、アーカイブは「C:\Users\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip」にあります。
- テストが正常に完了しない場合や、完全な互換性テストレポートが入手できない場合は、このログファイル「C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log」を見つけ、サポートに質問を提出するときに添付してください。

ネットワークにプロキシサーバーがある場合にAXISセキュアリモートアクセスを使用する方法

AXIS Camera Stationサーバーやクライアントがインターネットに接続するためにプロキシサーバーを使用している場合、AXISセキュアリモートアクセスを有効にする前に、サーバーやクライアントにプロキシ設定を構成する必要があります。

プロキシサーバーが AXIS Camera Station Proクライアントと AXIS Camera Station Proサーバーの間にある場合は、クライアントコンピューターのWindowsでプロキシ設定を行う必要があります。

プロキシサーバーがネットワークデバイスと AXIS Camera Station Proサーバーの間にある場合は、AXIS Camera Station Proサーバー上のWindowsでプロキシ設定を行う必要があります。

その他の参考資料

このトラブルシューティングガイドとユーザーマニュアルの他に、AXIS Camera StationのYouTubeチャンネルで、技術サポートと機能に関する動画を提供しています。この動画はyoutube.comでご覧いただけます。

T10207671_ja

2025-04 (M5.3)

© 2024 – 2025 Axis Communications AB