

## AXIS Camera Station 5

**Příručka pro řešení problémů**

# AXIS Camera Station 5

## O této příručce

---

### O této příručce

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

### Další informace

Navštivte [axis.com/support](https://axis.com/support), kde najdete

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

# AXIS Camera Station 5

## Služba

---

### Služba

#### Služba se často restartuje

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

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

Pokud nic z výše uvedeného nepomůže, obraťte se na podporu společnosti Axis. Přejděte na *Postup předání potíží na straně 23*.

# AXIS Camera Station 5

## Zařízení v systému pro správu videa

---

### Zařízení v systému pro správu videa

#### Běžné problémy

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

#### Zařízení není možné přidat

Jestliže bylo zařízení před přidáním do systému použito v jiném systému:

- Obnovte výchozí nastavení zařízení.

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

Můžete přidat jiný model zařízení, než který chcete přidat:

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

Pokud není možné přidat jiný model zařízení:

- Vyřešte potíže s kamerou – přejděte na [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

#### Nelze aktualizovat firmware zařízení prostřednictvím systému

Kameru není možné aktualizovat z jejího webového rozhraní:

- Vyřešte potíže s kamerou – přejděte na [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

Nelze aktualizovat firmware žádného zařízení:

- Zkontrolujte, zda je k dispozici síťové připojení.
- Nejedná-li se o problém související se sítí, kontaktujte podporu společnosti Axis. Přejděte na *Postup předání potíží na straně 23*.

Nelze aktualizovat firmware konkrétních modelů:

# AXIS Camera Station 5

## Zařízení v systému pro správu videa

---

- Může se jednat o problém s kompatibilitou, kontaktujte podporu společnosti Axis. Přejděte na *Postup předání potíží na straně 23*.

### Žádná nalezená zařízení

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

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

### Opakované hlášení "Nové připojení kamery do 15 sekund"

Možné problémy:

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

Možná řešení problémů s grafickou kartou:

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

# AXIS Camera Station 5

## Záznamy

---

### Záznamy

Viz *Živý pohled na straně 9* pro další informace o možných problémech s výkonem ovlivňujících záznamy a přehrávání.

### Běžné problémy

---

Nepřetržitě zaznamenávání není aktivováno

Uvedené kamery nemají zapnutý souvislý záznam.

1. K jeho aktivaci přejděte do nabídky **Configuration > Recording and events > Recording method** (Konfigurace > Záznam a události > Metoda záznamu).
2. Vyberte kameru a zapněte možnost **Continuous** (Nepřetržitý).

---

Nelze zaznamenávat na zadanou jednotku


Systém nemůže nakonfigurovat úložiště záznamů.

1. Jestliže chcete použít jiné úložiště, přejděte do nabídky **Configuration > Storage > management** (Nastavení > Úložiště > Správa).
2. Přidejte úložiště a nakonfigurujte nastavení úložiště pro kamery.

---

Nepodařilo se nainstalovat aplikaci AXIS Video Content Stream

Toto chybové hlášení se zobrazí, když aplikaci není možné nainstalovat na kameru, která podporuje AXIS Video Content Stream.

1. Chcete-li aplikaci nainstalovat ručně, přejděte do části **Configuration > Devices > Management** (Konfigurace > Zařízení > Správa).
2. Vyberte kameru a klikněte na  .

### Záznam nelze spustit

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

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

### Mezery v souvislém záznamu

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

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

# AXIS Camera Station 5

## Záznamy

---

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

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

Možná řešení:

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

Další informace naleznete v kapitole .

## Nelze přehrát exportované záznamy

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

Další informace naleznete v části *Přehrávání a ověření exportovaných záznamů* v uživatelské příručce k .

### Poznámka

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

## Záznamy mizí

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

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

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

## Potíže s nouzovým záznamem

Nouzový záznam se po obnovení připojení nezaznamenává na server.

# AXIS Camera Station 5

## Záznamy

---

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

Nouzový záznam v systému nefunguje v následujících scénářích:

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



# AXIS Camera Station 5

## Živý pohled

### Živý pohled

#### Výkon živého zobrazení a přehrávání

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

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

#### V živém zobrazení není žádné video

V živém zobrazení se nezobrazuje video ze známé kamery.

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

Jiná možná řešení:

- Pokud nemůžete zobrazit živé zobrazení prostřednictvím webového interface nebo pokud webový interface nefunguje, vyřešte potíže s kamerou. Přejděte na stránku [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

## AXIS Camera Station 5

### Živý pohled

---

- Vytvořte zprávu serveru kamery – přejděte na [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).
- Pokud je nainstalován antivirový software, je možné, že blokuje živé streamy.
- Povolte složky a procesy systému , viz *Časté dotazy*.
- Ujistěte se, že brána firewall neblokuje připojení k určitým portům, viz část *Obecné řízení služeb* v uživatelské příručce k systému .
- Ujistěte se, že byl nainstalován program Desktop Experience pro podporované verze OS Windows Server. Viz část *Plánovaný export* v uživatelské příručce k systému .
- Ujistěte se, že stream funguje s nižším rozlišením.

Nepomůže-li ani jeden z výše uvedených kroků, kontaktujte podporu společnosti Axis a přejděte k části *Postup předání potíží na straně 23*.

### Úložiště

#### Síťové úložiště je nepřístupné

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

Jestliže chcete změnit účet pro přihlášení ke službě:

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

#### Síťové úložiště není k dispozici

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

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

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

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

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

# AXIS Camera Station 5

## Detekce pohybu

### Detekce pohybu

#### Běžné problémy

Aplikaci AXIS Video Motion Detection se nepodařilo nainstalovat

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

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

Nepodařilo se vyvolat aktuální detekci pohybu

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

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

Detekce pohybu není nastavena

Detekci pohybu není možné v uvedených kamerách nakonfigurovat.

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

Detekce pohybu není aktivována

U uvedených kamer není zapnuto zaznamenávání při pohybu.

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

#### Detekce pohybu detekuje příliš mnoho nebo příliš málo pohybujících se objektů

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

#### Seřízení nastavení pohybu

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

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

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

# AXIS Camera Station 5

## Detekce pohybu

---

### Seřízení intervalu spouštěče

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

Jestliže chcete interval spouštěče změnit:

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

### Zvuk

#### V živém zobrazení není žádný zvuk

Jestliže v živém zobrazení není žádné audio, proveďte následující:

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

#### Konfigurace profilů pro audio

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

#### Kontrola a změna přístupových práv uživatelů

##### Poznámka

Abyste mohli provádět tyto kroky, musíte mít oprávnění správce systému .

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

#### Žádné audio v sekvencích

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

#### Žádné audio při přehrávání

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

##### Poznámka

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

Jestliže chcete používat audio v záznamech:

# AXIS Camera Station 5

## Zvuk

---

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

### Zaznamenávání spouštěné pravidlem

Jestliže chcete aktivovat audio ve stávajícím pravidle:

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

### Přihlášení

#### Není možné se přihlásit nebo připojit k serveru

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

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



# AXIS Camera Station 5

## Přihlášení

v systému Windows. V nabídce <b>Change Proxy settings (Změnit nastavení proxy)</b> zvolte použití výchozích nastavení.		
Nebylo možné se připojit k serveru	Při připojování k serveru došlo k neznámé chybě.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zkontrolujte správnost adresy a portu serveru .</li><li>• Zkontrolujte, zda připojení k serveru neblokuje NAT, brána firewall nebo antivirový software. Další informace naleznete v části <i>Konfigurace brány firewall pro povolení přístupu k zabezpečenému v</i></li><li>• Pomocí řízení služeb zkontrolujte, že server běží.<ul style="list-style-type: none"><li>- Otevřete řízení služeb , viz část <i>Řízení služeb AXIS Camera Station</i> v uživatelské příručce k systému .</li><li>- Zkontrolujte stav serveru na kartě <b>General (Obecné)</b>. Jestliže je stav <b>Stopped (Zastaven)</b>, spusťte server kliknutím na <b>Start (Spustit)</b>.</li></ul></li></ul>
Server nebylo možné najít	Klient nedokáže zadanou adresu přeložit na adresu IP.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zkontrolujte, zda se počítač může připojit k síti.</li><li>• Zkontrolujte správnost adresy a portu serveru .</li><li>• Zkontrolujte, zda připojení k serveru neblokuje NAT, brána firewall nebo antivirový software. Další informace naleznete v části <i>Konfigurace brány firewall pro povolení přístupu k zabezpečenému v</i></li></ul>
Verze serveru a klienta se liší	Klient používá novější verzi systému než server.	Upgradujte server tak, aby používal stejnou verzi jako klient.
	Server používá novější verzi systému než klient.	Upgradujte klienta tak, aby používal stejnou verzi jako server.
Nebylo možné se připojit k serveru. Server je příliš zaneprázdněný.	Server nemůže reagovat kvůli problémům s výkonem.	Zkontrolujte, zda počítač serveru a síť nejsou přetížené.
Místní server neběží	Připojili jste se pomocí možnosti <b>This computer (Tento počítač)</b> , nainstalovaný server však neběží.	Pomocí řízení služeb spusťte systém nebo zvolte vzdálený server, ke kterému se chcete přihlásit.
Na tomto počítači není nainstalován server .	Připojili jste se pomocí možnosti <b>This computer (Tento počítač)</b> , ale na tomto počítači není nainstalovaný žádný server.	Nainstalujte server nebo zvolte jiný server.
Zvolený seznam serverů je prázdný	Seznam serverů zvolený pro přihlášení byl prázdný.	Chcete-li přidat servery k seznamu serverů, klikněte na možnost <b>Edit (Editovat)</b> vedle volby seznamu serverů.

# AXIS Camera Station 5

## Licence

---

### Licence

#### Problémy s registrací licence

Jestliže se automatická registrace nezdaří, vyzkoušejte následující:

- Zkontrolujte, zda byl licenční klíč zadán správně.
- Změňte nastavení proxy klienta tak, aby měl systém přístup na internet.
- Zaregistrujte svou licenci offline, viz část *Licence pro systém offline* v uživatelské příručce k systému.
- Poznamenejte si ID serveru a aktivujte licenci systému z [axis.com/licenses/systems](http://axis.com/licenses/systems).
- Ujistěte se, že je čas serveru aktuální.

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

### Uživatelé

#### Nelze najít uživatele domény

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

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

# AXIS Camera Station 5

## Chyby certifikátu

### Chyby certifikátu

Systém nedokáže komunikovat se zařízením, dokud nebude chyba certifikátu vyřešena.

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

### Chybí heslo certifikační autority

Máte-li v certifikační autoritu bez uloženého hesla, zobrazí se následující výstraha.

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

Tento problém můžete vyřešit třemi různými způsoby:

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

Zapnutí HTTPS na zařízení:

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

Importování existující certifikační autority:

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Security > Certificates > (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > HTTPS)**.
2. Zapněte **Temporarily ignore certificate validation** (Dočasné ignorování ověřování certifikátu).

# AXIS Camera Station 5

## Chyby certifikátu

---

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

### Poznámka

ztratí připojení k zařízením a některé součásti systému se restartují.

Vygenerování nové certifikační autority v :

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

### Poznámka

ztratí připojení k zařízením a některé součásti systému se restartují.

### Synchronizace času

#### Služba Windows Time neběží

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

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

Se žádostí o pomoc se obraťte na správce systému.

#### Byl zjištěn časový rozdíl {čas} v {Zařízení}

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


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

Pokud potřebujete pomoc, kontaktujte podporu společnosti Axis.

# AXIS Camera Station 5

## Technická podpora

### Technická podpora

Technická podpora je k dispozici pro zákazníky s licencovanou verzí systému. Oddělení technické podpory můžete kontaktovat z nabídky  > Help > Online Support (Nápověda > Podpora online) nebo na adrese [axis.com/support](https://axis.com/support)

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

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

### Postup předání potíží

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

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

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

#### Poznámka

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

Další informace	
Protokoly úrovně ladění	Někdy kvůli získání více informací používáme protokolování ladění. To lze provést pouze na žádost technika podpory společnosti Axis. Pokyny najdete na <a href="#">online podpoře společnosti AXIS</a> .
Překrytí ladění živého zobrazení	Někdy je užitečné poskytnout snímky obrazovky překryvných informací nebo video zobrazující změnu hodnot v relevantním čase. Jestliže chcete přidat překryvné informace, postupujte následovně: <ul style="list-style-type: none"><li>• Jednou stiskněte klávesovou zkratku CTRL + I pro zobrazení překryvných informací v živém zobrazení.</li><li>• Dvakrát stiskněte klávesovou zkratku CTRL + I pro přidání ladicích informací.</li><li>• Tříkrát stiskněte klávesovou zkratku CTRL + I pro skrytí překrytí.</li></ul>

# AXIS Camera Station 5

## Technická podpora

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

## Časté dotazy

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

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

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

#### AXIS Companion Classic a AXIS Camera Station

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



# AXIS Camera Station 5

## Technická podpora

---

- se-sra-oauth.axis.com
- se-ap.accws.axis.com
- acsapi.axis.com
- gateway.api.axis.com

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

Peer-to-peer (P2P):

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

Síť na straně klienta – odchozí 80 a 443

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

Použití dynamických portů může zabránit děrování/P2P

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

AXIS Companion (verze 4)

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

- [https://\\*.axis.com/](https://*.axis.com/)
- [wss://\\*.axis.com/](wss://*.axis.com/)
- [https://\\*.axis.cloud/](https://*.axis.cloud/)

V některých případech:

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

Použité odchozí porty

Pro požadavky cloudové služby:

- 443 (HTTPS)

Pro P2P:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

### Rozšířené nastavení serveru

Rozšířené nastavení serveru (pouze na straně serveru)

Spuštění protokolování na úrovni ladění:

# AXIS Camera Station 5

## Technická podpora

---

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

Nahlášení problému:

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

### Poznámka

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

**Používání souboru (na straně serveru a/nebo klienta)**

Protokolování na úrovni ladění je nutné povolit pro:

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

Povolení úrovně LADĚNÍ:

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

Nahlášení problému:

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

Obnovení původní úrovně protokolování (zákaz ladění):

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

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

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

Jaký je význam výsledků testu?

- **Splněno:** Tato funkce bude v systému AXIS Camera Station pravděpodobně fungovat.
- **Nezdařilo se:** Tato funkce v systému AXIS Camera Station pravděpodobně fungovat nebude.

# AXIS Camera Station 5

## Technická podpora

---

- Neuplatňuje se: Zařízení touto funkcí nedisponuje.

Další informace o výsledku najdete v: *Výsledek testu*

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

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

Pokud zařízení v případě některých testů streamování selže, ale ne ve všech, zařízení bude možné i nadále používat v systému AXIS Camera Station za předpokladu, že nastavení profilu streamu používá ty, které byly v testech úspěšné. Pokud například H.264 neprojde testem, ale M-JPEG ano, jednoduše změňte profil streamu v nastavení Devices > Streaming profiles (Zařízení > Profily streamování) v systému AXIS Camera Station z H.264 (výchozí nastavení) na M-JPEG.

### Jak postupovat v případě neúspěšných testů?

Existuje několik dostupných postupů:

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

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

### Jak postupovat v případě, že test nelze dokončit?

Zkontrolujte následující:

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

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

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

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

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

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

1. V počítači, ve kterém budete spouštět testy, nainstalujte *Wireshark*.

# AXIS Camera Station 5

## Technická podpora

---

2. Spusťte znovu testy pomocí nástroje k ověření kompatibility se systémem AXIS Camera Station. Nástroj shromažďuje podrobné informace nezbytné k odstranění problémů, jako je i trasování Wireshare. **POZNÁMKA!** není nutné generovat další trasování pomocí Wireshare.

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

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

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

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

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

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

# AXIS Camera Station 5

## Další zdroje

---

### Další zdroje

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

