

AXIS Camera Station 5

O této příručce

Tato příručka je souborem problémů souvisejících se systémem AXIS Camera Station 5 a popisuje způsoby jejich řešení. Problémy jsme zařadili do souvisejících témat, abychom vám usnadnili nalezení toho, co hledáte. Tématem může být například zvuk nebo živé zobrazení. Pro každý problém existuje popsání řešení.

Další informace

Navštivte axis.com/support, kde najdete

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

Služba AXIS Camera Station 5

Služba se často restartuje

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

- Ve správě prostředků svého systému ověřte, zda AXIS Camera Station 5 nebo jiná aplikace nepoužívá velké množství prostředků.
- Spusťte nástroj pro správu databáze, přejděte do části *Údržba databáze* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.

Pokud nic z výše uvedeného nepomůže, obraťte se na podporu společnosti Axis. Přejděte na *Postup předání potíží*, on page 24.

Zařízení v systému pro správu videa

Běžné problémy

Nelze kontaktovat kameru	
VMS nemůže kontaktovat kameru. Uvedené kamery nebyly přidány.	1. Zkontrolujte, zda je kamera připojena k síti, zda je napájena a zda je spuštěna. 2. Přejděte do nabídky Configuration > Add devices (Nastavení > Přidat zařízení) a pokuste se přidat kameru znovu.
Instalace byla zrušena	
Uživatel instalaci zrušil. Uvedené kamery nebyly přidány.	Abyste mohli přidat kamery, přejděte do nabídky Nastavení > Přidat zařízení .
Nepodařilo se nastavit heslo na kameře	
Nelze nastavit heslo pro uvedené kamery.	1. Jestliže chcete heslo nastavit ručně, přejděte do části Configuration > Devices > Management (Konfigurace > Zařízení > Správa). 2. Klikněte pravým tlačítkem na kameru a vyberte možnost User Management > Set password (Správa uživatelů > Nastavit heslo).

Zařízení není možné přidat

Jestliže bylo zařízení před přidáním do systému AXIS Camera Station 5 použito v jiném systému:

- Obnovte výchozí nastavení zařízení.

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

Můžete přidat jiný model zařízení, než který chcete přidat:

- Je-li zařízení novým produktem nebo má-li nově vydaný firmware, mohou nastat potíže s kompatibilitou. Vždy používejte nejnovější verzi softwaru AXIS Camera Station 5.

Pokud není možné přidat jiný model zařízení:

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

Nelze aktualizovat firmware zařízení prostřednictvím systému AXIS Camera Station 5

Kameru není možné aktualizovat z jejího webového rozhraní:

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

Nelze aktualizovat firmware žádného zařízení:

- Zkontrolujte, zda je k dispozici síťové připojení.
- Nejedná-li se o problém související se sítí, kontaktujte podporu společnosti Axis. Přejděte na *Postup předání potíží, on page 24*.

Nelze aktualizovat firmware konkrétních modelů:

- Může se jednat o problém s kompatibilitou, kontaktujte podporu společnosti Axis. Přejděte na *Postup předání potíží, on page 24*.

Žádná nalezená zařízení

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

- Zkontrolujte, zda je kamera připojena k síti a zda je napájena.
- Jestliže jsou klient, server nebo kamery umístěny v různých sítích, nakonfigurujte nastavení proxy a nastavení brány firewall.
 - Je-li mezi klientem a serverem umístěn proxy server, změňte nastavení proxy klienta. Přejděte k části *Nastavení proxy klienta* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
 - 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 streamování uvedené v řízení služeb AXIS Camera Station mohou projít systémem zabezpečení nebo skrze NAT. Úplný seznam portů najdete v části *Seznam portů pro AXIS Camera Station 5*.
 - Je-li mezi serverem a zařízeními umístěn proxy server, změňte nastavení proxy serveru. Přejděte do části *Nastavení proxy* v části *Obecné řízení služeb* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
- Jestliže chcete přidat kamery ručně, přejděte do části *Přidání zařízení* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.

Opakované hlášení “Nové připojení kamery do 15 sekund“

Možné problémy:

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

Možná řešení problémů s grafickou kartou:

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

Záznamy

Viz *Živý pohled*, on page 9 pro další informace o možných problémech s výkonem ovlivňujících záznamy a přehrávání.

Běžné problémy

Nepřetržité 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.
- Přiraďte další úložiště do fondu úložiště. Přejděte do části *Konfigurace úložiště* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.

Mezery v souvislém záznamu

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

- Přetížení serveru
- Potíže se sítí
- Přetížení kamery

- Přetížení disku

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

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

Možná řešení:

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

Další informace naleznete v kapitole *Výkon živého zobrazení a přehrávání*, on page 9.

Nelze přehrát exportované záznamy

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

Další informace naleznete v části *Přehrání a ověření exportovaných záznamů* v uživatelské příručce k AXIS Camera Station 5.

Poznámka

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

Záznamy mizí

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

Jestliže se úložiště zaplní, systém vymaže záznamy před stanoveným počtem dnů.

Abyste se vyhnuli naplnění úložiště, zkuste následující možnosti:

- Navyšte kapacitu úložiště. Přejděte do nabídky **Nastavení > Úložiště > Správa**.
- Změňte velikost úložného prostoru přiděleného systému AXIS Camera Station 5. Přejděte do nabídky **Nastavení > Úložiště > Správa**.
- Zmenšete velikost zaznamenaných souborů např. změnou rozlišení nebo snímkové frekvence. Přejděte do nabídky **Configuration > Devices > Stream profiles (Nastavení > Zařízení > Profily streamu)**.
 - Pro nahrávání použijte formát videa H. 264. formát M-JPEG vyžaduje mnohem více úložného prostoru.
 - Použijte Zipstream k dalšímu zmenšení velikosti záznamů.

Potíže s nouzovým záznamem

Nouzový záznam se po obnovení připojení nezaznamenává na server.

Příčina	Řešení
Šířka pásma mezi kamerou a serverem není pro přenos záznamu dostačující.	Zlepšete šířku pásma
Během odpojení kamera záznam nenahrávala na SD kartu.	- Zkontrolujte zprávu ze serveru kamery. Viz axis.com/support/troubleshooting. - Zkontrolujte, zda karta SD funguje a zda jsou na ní záznamy.
Čas na kameře se změnil nebo posunul od okamžiku odpojení.	- Za účelem dalšího záznamu zajistěte správnou synchronizaci NTP. - Synchronizujte čas kamery se serverem nebo u kamery i u serveru nastavte totožný NTP server.

Nouzový záznam v systému AXIS Camera Station 5 nefunguje v následujících scénářích:

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

Živý pohled

Výkon živého zobrazení a přehrávání

Tato část popisuje možná řešení, pokud dojde ke ztrátě snímků nebo grafickým problémům v rámci vašeho klienta AXIS Camera Station 5.

Hardware klienta	
Ověřte aktuálnost ovladače grafické karty nebo síťového adaptéru	1. Otevřete nástroj DirectX Diagnostic Tool (v počítači hledejte „dxdiag“). 2. Přejděte na web výrobce a zkontrolujte, zda se jedná o nejnovější ovladač pro daný operační systém. 3. Zkontrolujte, zda jsou klient a server spuštěny na stejném počítači. 4. Zkuste rozběhnout klient na samostatném počítači.
Ověřte počet monitorů	Pokud používáte interní grafickou kartu, nedoporučujeme používat více než dva monitory na grafickou kartu. 1. Otevřete nástroj DirectX Diagnostic Tool (v počítači hledejte „dxdiag“) 2. Ujistěte se, že systém AXIS Camera Station 5 podporuje vyhrazenou grafickou kartu, viz axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.
Poznámka 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 axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines .
Kamera je připojena k jinému systému pro správu videa, než je AXIS Camera Station 5.	Odpojte kameru od jiného klienta a před připojením kamery k systému AXIS Camera Station 5 ji obnovte na výchozí nastavení.
Jedna kamera využívá mnoho různých streamů, zejména ve vysokém rozlišení.	To může představovat problém především pro některé kamery M-Line. • Změňte stream na stejný profil streamování nebo nižší rozlišení. Viz část <i>Profily streamování</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
Přetížení serveru	
Neobvykle vysoké využití CPU/RAM v době, ve které dojde k potížím.	Přesvědčte se, že v době výskytu potíží neběží žádná další aplikace náročná na CPU/RAM.

Potíže se sítí

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

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

Dostatečná šířka pásma /
Vzdálená nebo místní síť

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

V živém zobrazení není žádné video

V živém zobrazení se nezobrazuje video ze známé kamery.

- Vypněte hardwarové dekódování. Hardwarové dekódování je ve výchozím nastavení zapnuto, přejděte k části Hardwarové dekódování v části *Streamování* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.

Jiná možná řešení:

- Pokud nemůžete zobrazit živé zobrazení prostřednictvím webového interface nebo pokud webový interface nefunguje, vyřešte potíže s kamerou. Přejděte na stránku axis.com/support/troubleshooting.
- Vytvořte zprávu serveru kamery – přejděte na axis.com/support/troubleshooting.
- Pokud je nainstalován antivirový software, je možné, že blokuje živé streamy.
- Povolte složky a procesy systému AXIS Camera Station 5, viz *Časté dotazy*.
- Ujistěte se, že brána firewall neblokuje připojení k určitým portům, viz část *Obecné řízení služeb* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
- Ujistěte se, že byl nainstalován program Desktop Experience pro podporované verze OS Windows Server. Viz část *Plánovaný export* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
- 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*, on page 24.

Úložiště

Síťové úložiště je nepřístupné

Pokud k přihlášení do řízení služeb AXIS Camera Station 5 používáte účet místního systému, nebudete moci přidat síťové úložiště, které odkazuje na sdílené složky v jiných počítačích.

Jestliže chcete změnit účet pro přihlášení ke službě:

1. Otevřete okno **Panel nástrojů systému Windows**.
2. Vyhledejte „Služby“.
3. Klikněte na **View local services (Zobrazit místní služby)**.
4. Klikněte pravým tlačítkem myši na **AXIS Camera Station 5** 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.

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 <i>Instalace aplikace kamery</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
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 <i>Instalace aplikace kamery</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
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 AXIS Camera Station 5.
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.

Seřízení intervalu spouštěče

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

Jestliže chcete interval spouštěče změnit:

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

Zvuk

V živém zobrazení není žádný zvuk

Jestliže v živém zobrazení není žádné audio, proveďte následující:

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

Konfigurace profilů pro audio

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

Kontrola a změna přístupových práv uživatelů

Poznámka

Abyste mohli provádět tyto kroky, musíte mít oprávnění správce systému AXIS Camera Station 5.

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

Žádné audio v sekvencích

Zvuk můžete zapnout nebo vypnout v profilech streamu. Další informace naleznete v části *Profily streamu* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.

Žádné audio při přehrávání

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

Poznámka

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

Jestliže chcete používat audio v záznamech:

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

Zaznamenávání spouštěné pravidlem

Jestliže chcete aktivovat audio ve stávajícím pravidle:

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

Přihlášení

Není možné se přihlásit nebo připojit k serveru

Tato část popisuje problémy týkající se přihlášení a připojení, ke kterým dochází při připojení k jednotlivému serveru. Při přihlášení k více serverům se spustí klient a stav připojení se bude zobrazovat na stavové liště. Další informace o stavu připojení naleznete v části *Stav připojení* v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.

Uživatelské jméno nebo heslo je nesprávné	Daná kombinace uživatelského jména a hesla není pro přihlášení na stanoveném serveru platná.	- Zkontrolujte správnost nebo použijte odlišný účet. - Ujistěte se, že uživatel má oprávnění přístupu k serveru AXIS Camera Station 5. - Hodiny na serveru AXIS Camera Station 5 a v klientovi musí být synchronizovány. U uživatelů domény musí být hodiny serveru domény synchronizovány se serverem a klientem. - Uživatel, který nebyl přidán k serveru, ale je členem místní skupiny správců serveru, musí spustit klienta jako správce. - Informace o uživatelských přístupových právech naleznete v části <i>Configure user permissions</i> (Konfigurace uživatelských oprávnění) v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5.
Uživatel není oprávněn k přihlášení na server	Uživatel nemůže používat systém AXIS Camera Station 5 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.	- Zkontrolujte, zda se počítač může připojit k síti. - Zkontrolujte, zda počítač serveru běží. - Zkontrolujte, zda byla správně nakonfigurována brána firewall. - Zkontrolujte správnost adresy serveru. - Zkontrolujte zástupná nastavení klienta.
Žádná odezva ze serveru	Klient může kontaktovat počítač serveru, ale žádný server AXIS Camera Station 5 neběží.	Zkontrolujte, zda se připojujete ke správnému počítači a zda server AXIS Camera Station 5 běží.
Klient se nemůže připojit k serveru	Klient se nemůže připojit k serveru a zobrazuje se chybové hlášení.	Zkontrolujte, zda vaše síť byla správně nakonfigurována: Ověřte, zda je operační systém podporovaný. Úplný seznam podporovaných operačních systémů naleznete v <i>poznámkách k verzi</i>.

		• V řízení služeb zkontrolujte, že server AXIS Camera Station 5 běží, případně ho spusťte. • Ověřte, že klient i server jsou připojeny ke stejné síti. – Pokud ne, měl by klient používat externí IP adresu serveru. • Zjistěte, zda je mezi serverem a klientem proxy server. – Nastavte proxy server v nástroji řízení služeb. – Na přihlašovací stránce nakonfigurujte nastavení proxy klienta a vyberte možnost Change proxy settings (Změnit nastavení proxy). – Proveďte nastavení klientského proxy serveru v nabídce Možnosti internetu v systému Windows. V nabídce Change Proxy settings (Změnit nastavení proxy) zvolte použití výchozích nastavení.
Nebylo možné se připojit k serveru	Při připojování k serveru došlo k neznámé chybě.	• Zkontrolujte správnost adresy a portu serveru AXIS Camera Station 5. • Zkontrolujte, zda připojení k serveru neblokuje NAT, brána firewall nebo antivirový software. Další informace naleznete v části <i>Konfigurace brány firewall pro povolení přístupu k zabezpečenému vzdálenému přístupu AXIS</i>. • Pomocí řízení služeb AXIS Camera Station 5 zkontrolujte, že server běží. – Otevřete řízení služeb AXIS Camera Station 5, viz část <i>Řízení služeb AXIS Camera Station</i> v uživatelské příručce k systému AXIS Camera Station 5. – Zkontrolujte stav serveru na kartě General (Obecné). Jestliže je stav Stopped (Zastaven), spusťte server kliknutím na Start (Spustit).
Server nebylo možné najít	Klient nedokáže zadanou adresu přeložit na adresu IP.	• Zkontrolujte, zda se počítač může připojit k síti. • Zkontrolujte správnost adresy a portu serveru AXIS Camera Station 5. • Zkontrolujte, zda připojení k serveru neblokuje NAT, brána firewall nebo antivirový software. Další informace naleznete v části <i>Konfigurace brány firewall pro povolení přístupu k zabezpečenému vzdálenému přístupu AXIS</i>.

Verze serveru a klienta se liší	Klient používá novější verzi systému AXIS Camera Station 5 než server.	Upgradujte server tak, aby používal stejnou verzi jako klient.
	Server používá novější verzi systému AXIS Camera Station 5 než klient.	Upgradujte klienta tak, aby používal stejnou verzi jako server.
Nebylo možné se připojit k serveru. Server je příliš zaneprázdněný.	Server nemůže reagovat kvůli problémům s výkonem.	Zkontrolujte, zda počítač serveru a síť nejsou přetížené.
Místní server AXIS Camera Station 5 neběží	Připojili jste se pomocí možnosti This computer (Tento počítač) , nainstalovaný server AXIS Camera Station 5 však neběží.	Pomocí řízení služeb spusťte systém AXIS Camera Station 5 nebo zvolte vzdálený server, ke kterému se chcete přihlásit.
Na tomto počítači není nainstalován server AXIS Camera Station 5.	Připojili jste se pomocí možnosti This computer (Tento počítač) , ale na tomto počítači není nainstalovaný žádný server.	Nainstalujte server AXIS Camera Station 5 nebo zvolte jiný server.
Zvolený seznam serverů je prázdný	Seznam serverů zvolený pro přihlášení byl prázdný.	Chcete-li přidat servery k seznamu serverů, klikněte na možnost Edit (Editovat) vedle volby seznamu serverů.

Licence

Problémy s registrací licence

Jestliže se automatická registrace nezdaří, vyzkoušejte následující:

- Zkontrolujte, zda byl licenční klíč zadán správně.
- Změňte nastavení proxy klienta tak, aby měl systém AXIS Camera Station 5 přístup na internet.
- Zaregistrujte svou licenci offline, viz část *Licence pro systém offline* v AXIS Camera Station 5 uživatelské příručce k systému.
- Zapište si ID serveru a aktivujte licenci AXIS Camera Station 5 z *license-portal.lp.axis.com*.
- Ujistěte se, že je čas serveru aktuální.

Uživatelé

Nelze najít uživatele domény

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

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

Chyby certifikátu

AXIS Camera Station 5 Systém nedokáže komunikovat se zařízením, dokud nebude chyba certifikátu vyřešena.

Možné chyby		
Certifikát nenalezen	Jestliže byl certifikát zařízení odstraněn.	Pokud znáte důvod, klikněte na Repair (Opravit). Pokud máte podezření na neoprávněný přístup, před obnovením certifikátu záležitost vyšetřete. Jestliže chcete zobrazit podrobnosti certifikátu, klikněte na Advanced (Pokročilé). Možné důvody pro odstranění certifikátu: • Zařízení bylo resetováno na výrobní výchozí hodnoty. • Byla deaktivována zabezpečená komunikace HTTPS. • Došlo k přístupu neoprávněné osoby, která změnila zařízení.
Nedůvěryhodný certifikát	Certifikát zařízení byl změněn mimo systém AXIS Camera Station 5. Toto může znamenat, že došlo k přístupu neoprávněné osoby, která změnila zařízení.	Pokud znáte důvod, klikněte na Trust This Device (Důvěřovat tomuto zařízení). Pokud ho neznáte, nejprve záležitost vyšetřete. Jestliže chcete zobrazit podrobnosti certifikátu, klikněte na Advanced (Pokročilé).

Chybí heslo certifikační autority

Máte-li v AXIS Camera Station 5 certifikační autoritu bez uloženého hesla, zobrazí se následující výstraha.

You need to provide a password for the Certificate Authority certificate. (Musíte zadat heslo pro certifikát certifikační autority.) 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 > Devices** (Nastavení > Zabezpečení > Certifikáty > Zařízení).
2. V rámci nastavení HTTPS vypněte možnost **Validate device certificate** (Ověřit certifikát zařízení).
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 > Devices** (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > Zařízení) a zapněte **Validate device certificate** (Ověřit certifikát zařízení).

Poznámka

AXIS Camera Station 5 ztratí připojení k zařízením a některé součásti systému se restartují.

Vygenerování nové certifikační autority v AXIS Camera Station 5:

1. Přejděte do nabídky **Configuration > Security > Certificates > Devices** (Nastavení > Zabezpečení > Certifikáty > Zařízení).
2. V rámci nastavení HTTPS vypněte možnost **Validate device certificate** (Ověřit certifikát zařízení).
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 > Devices** (Konfigurace > Zabezpečení > Certifikáty > Zařízení) a zapněte **Validate device certificate** (Ověřit certifikát zařízení).

Poznámka

AXIS Camera Station 5 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.

Detekován časový rozdíl v zařízení

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

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

Pokud potřebujete pomoc, kontaktujte podporu společnosti Axis.

Technická podpora

Technická podpora je k dispozici pro zákazníky s licencovanou verzí systému AXIS Camera Station 5. Oddělení technické podpory můžete kontaktovat z nabídky  > **Help > Online Support** (Nápověda > Podpora online) nebo na adrese axis.com/support

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

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

Postup předání potíží

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

- Srozumitelný postup, jak potíže reprodukovat, případně popis okolností, za nichž k potížím došlo.
- Čas a název nebo IP adresu příslušné kamery, u které k problému došlo.
- AXIS Camera Station 5 Systémová zpráva vytvořená okamžitě po výskytu potíží. Systémová zpráva musí být vygenerována z klienta nebo serveru, kde byl problém reprodukován.
- Volitelně snímky nebo záznamy obrazovky ze všech monitorů, na kterých je problém vidět. Při pořizování snímků obrazovky nebo záznamů povolte funkci překrytí ladění.
- V případě potřeby přiložte databázové soubory. Vyloučením těchto souborů zrychlíte odesílání.

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

Poznámka

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

Další informace	
Protokoly úrovně ladění	Někdy kvůli získání více informací používáme protokolování ladění. To lze provést pouze na žádost technika podpory společnosti Axis. Pokyny najdete na <i>online podpoře společnosti AXIS</i> .
Překrytí ladění živého zobrazení	Někdy je užitečné poskytnout snímky obrazovky překryvných informací nebo video zobrazující změnu hodnot v relevantním čase. Jestliže chcete přidat překryvné informace, postupujte následovně: • Jednou stiskněte klávesovou zkratku Ctrl + i pro zobrazení překryvných informací v živém zobrazení. • Dvakrát stiskněte klávesovou zkratku Ctrl + i pro přidání ladicích informací. • Třikrát stiskněte klávesovou zkratku Ctrl + i pro skrytí překrytí.
Sledování sítě	Na žádost technika podpory vygenerujete při vytváření systémové zprávy sledování sítě. Sledování sítě proveďte v průběhu výskytu potíží (jsou-li reprodukovatelné). To zahrnuje:

Další informace	
	- 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=pcapdump&duration=60</code> - Sledování sítě po dobu 10–30 sekund se zaměřením na server a se zobrazením komunikace mezi serverem a kamerou.
Databázové soubory	Pro případy, kdy potřebujeme prozkoumat či manuálně opravit databázi. Před vytvořením systémové zprávy zvolte možnost Include database in the report (Do zprávy zahrnout i databázi).
Snímky obrazovky	Jestliže se jedná o problém živého zobrazení související s uživatelským rozhraním, použijte snímky obrazovky. Například když chcete zobrazit časovou osu záznamů nebo je-li obtížné problém popsat.
Záznamy obrazovky	Použijte záznamy obrazovky, je-li obtížné popsat potíže slovy, např. pokud je k reprodukci potíží zapotřebí provést mnoho interakcí s uživatelským rozhraním.

Časté dotazy

Povolit protokolování ladění

Protokolování na úrovni ladění je povoleno samostatně pro server a klienta. Chcete-li spustit protokolování na úrovni ladění pro server:

- V systému AXIS Camera Station 5přejděte na možnost **Configuration > Server > Settings > Advanced** (Konfigurace, Server, Nastavení, Pokročilé).
- Zvolte možnost **Enable server-side debug logging** (Povolit protokolování ladění na straně serveru).

Chcete-li spustit protokolování na úrovni ladění pro klienta:

- V systému AXIS Camera Station 5přejděte do nabídky **Configuration > Client > Settings > Advanced** (Konfigurace, Klient, Nastavení, Pokročilé).
- Zvolte možnost **Enable client-side debug logging** (Povolit protokolování ladění na straně klienta).

Nahlášení problému:

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

Povolení úrovně LADĚNÍ:

- Na hlavním panelu Windows zastavte službu AXIS Camera Station (klikněte pravým tlačítkem na ikonu ovládání služby AXIS Camera Station > Zastavit službu). Ukončete také klientský software.

2. Otevřete Průzkumníka Windows a přejděte do adresáře %ProgramData% pro AXIS Camera Station 5. Obvykle „C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station“. Adresář můžete nalézt zadáním příkazu „%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.

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*.

T10143874_cs

2026-02 (M14.2)

© 2019 – 2026 Axis Communications AB