

AXIS Camera Station 5

Informazioni su questa guida

Questa guida raccoglie problemi relativi ad AXIS Camera Station 5 e illustra la relativa risoluzione. Abbiamo inserito i problemi in un argomento correlato per semplificare la ricerca di ciò che si desidera. Un argomento può essere ad esempio l'audio o la visualizzazione in diretta. Per ogni problema viene descritta una soluzione.

Per saperne di più

Visita axis.com/support per

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

Il servizio AXIS Camera Station 5

Il servizio si riavvia spesso

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

- Nella gestione delle risorse del sistema, verificare se AXIS Camera Station 5 o qualsiasi altra applicazione utilizza un numero elevato di risorse.
- Eseguire la manutenzione del database, andare a *Manutenzione database* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Se nessuna delle soluzioni di cui sopra aiuta, contattare l'assistenza Axis. Andare in *Processo di escalation*, on page 24.

Dispositivi nel Video Management System

Problemi comuni

Impossibile contattare la telecamera	
Il VMS non può contattare la telecamera. Le telecamere in elenco non sono state aggiunte.	1. Verificare che la telecamera sia dotata di una connessione di rete, che ci sia alimentazione e che la telecamera sia operativa. 2. Andare a Configuration > Add devices (Configurazione > Aggiungi dispositivi) e riprovare ad aggiungere la telecamera.
L'installazione è stata annullata	
L'utente ha annullato l'installazione. Le telecamere in elenco non sono state aggiunte.	Per aggiungere le telecamere, andare a Configurazione > Aggiungi dispositivi .
Impossibile impostare la password nella telecamera	
Impossibile impostare la password per le telecamere elencate.	1. Per l'impostazione manuale della password, vai a Configuration > Devices > Management (Configurazione > Dispositivi > Gestione). 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla telecamera e selezionare User Management > Set password (Gestione degli utenti > Imposta password).

Impossibile aggiungere il dispositivo

Se il dispositivo è stato usato in un sistema diverso prima di essere aggiunto a AXIS Camera Station 5:

- Ripristinare le impostazioni predefinite di fabbrica del dispositivo.

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

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

- Se il dispositivo è un nuovo prodotto o ha un firmware appena rilasciato, può trattarsi di un problema di compatibilità. Assicurarsi di utilizzare l'ultima versione del software AXIS Camera Station 5.

Se non è possibile aggiungere un altro modello di dispositivo:

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

Non è possibile eseguire l'aggiornamento del firmware del dispositivo attraverso AXIS Camera Station 5

Non è possibile aggiornare la telecamera dall'interfaccia web:

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

Impossibile aggiornare il firmware per tutti i dispositivi:

- Verificare la presenza di una connessione di rete.
- Se non si tratta di un problema di rete, contattare l'assistenza Axis. Andare in *Processo di escalation*, on page 24.

Impossibile aggiornare il firmware per modelli specifici:

- Può trattarsi di un problema di compatibilità, contattare l'assistenza Axis. Andare in *Processo di escalation*, on page 24.

Nessun dispositivo rilevato

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

- Verificare che la telecamera abbia una connessione di rete e l'alimentazione.
- Se il client, il server o le telecamere si trovano in reti diverse, configurare le impostazioni proxy e del firewall.
 - Modificare le impostazioni del proxy client se il server proxy separa il client e il server. Andare a *Impostazioni proxy client* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
 - Modificare il NAT o il sistema di sicurezza se un NAT o un sistema di sicurezza separa il client e il server. Assicurarsi di autorizzare il passaggio della porta HTTP, della porta TCP (Transmission Control Protocol) e della porta di streaming specificate nel controllo del servizio AXIS Camera Station attraverso il sistema di sicurezza o NAT. Per la visualizzazione dell'elenco completo delle porte, vedere *Elenco delle porte per AXIS Camera Station 5*.
 - Modificare le impostazioni del proxy server se un server proxy separa il server e i dispositivi. Andare alla sezione Impostazioni proxy in *Impostazioni generali controllo servizio* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
- Aggiungere le telecamere manualmente, andare ad *Aggiungi dispositivi* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Messaggio ripetuto “Riconnessione alla videocamera tra 15 secondi”

Problemi possibili:

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

Possibili soluzioni per i problemi della scheda grafica:

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

Registrazioni

Vedere *Visualizzazione in diretta*, on page 9 per ulteriori informazioni su eventuali problemi di prestazioni che incidono sulle registrazioni e la riproduzione.

Problemi comuni

La registrazione continua non è abilitata	
La registrazione continua non è attivata nelle telecamere nella lista.	1. Per l'attivazione della registrazione continua, andare a Configuration > Recording and events > Recording method (Configurazione > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione). 2. Seleziona la telecamera e attiva Continuous (Continua).
Impossibile registrare sull'unità specificata	
Il sistema non è in grado di eseguire la configurazione dell'archiviazione delle registrazioni.	1. Per utilizzare un dispositivo di archiviazione locale, andare a Configuration > Storage > management (Configurazione > Archiviazione > Gestione). 2. Eseguire l'aggiunta del dispositivo di archiviazione e configurare le impostazioni di archiviazione per le telecamere.
Impossibile installare l'applicazione AXIS Video Content Stream	
Questo messaggio di errore appare se non è stato possibile installare l'applicazione su una telecamera che supporta AXIS Video Content Stream.	1. Per l'installazione manuale dell'applicazione, andare a Configuration > Devices > Management (Configurazione > Dispositivi > Gestione). 2. Selezionare una telecamera e fare clic su .

La registrazione non si avvia

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

- Verificare che nel foglio di configurazione server, in **Recording Storage (Memorizzazione della registrazione)**, sia disponibile spazio libero e non vi siano dati di intrusione.
- Incrementare il limite di archiviazione per il Video Management System.
- Assegnare più spazio di archiviazione al pool di archiviazione. Andare a *Configurazione dei dispositivi di archiviazione* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Spazi vuoti di registrazione durante la registrazione continua

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

- Sovraccarico del server
- Problema di connessione di rete

- Sovraccarico telecamera
- Sovraccarico del disco

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

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

Soluzioni possibili:

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

Per ulteriori informazioni, vedere *Performance visualizzazione in diretta e riproduzione, on page 9*.

Impossibile eseguire la riproduzione delle registrazioni esportate

Se Windows Media Player non esegue la riproduzione delle tue registrazioni esportate, controlla il formato del file. Per la riproduzione delle registrazioni esportate, usare Windows Media Player (.asf) o AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Per saperne di più, vedere *Riproduzione e verifica delle registrazioni esportate* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Nota

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

Le registrazioni scompaiono

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

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

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

- Aggiungere più spazio di archiviazione. Andare a **Configurazione > Archiviazione > Gestione**.
- Modificare la quantità di spazio di archiviazione assegnato a AXIS Camera Station 5. Andare a **Configurazione > Archiviazione > Gestione**.
- Ridurre le dimensioni dei file registrati modificando, ad esempio, la risoluzione o la velocità in fotogrammi. Andare a **Configuration > Devices > Stream profiles (Configurazione > Dispositivi > Profili di streaming)**.
 - Usa il formato video H.264 per la registrazione, il formato M-JPEG necessita di molto più spazio di archiviazione.
 - Usa Zipstream per ridurre ulteriormente le dimensioni delle registrazioni.

Problemi di failover recording

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

Causa	Soluzione
La larghezza di banda tra la telecamera e il server non è sufficiente per il trasferimento della registrazione.	Miglioramento della larghezza di banda
La telecamera non ha registrato sulla scheda di memoria durante la disconnessione.	- Controllare il report del server della telecamera. Vedi axis.com/support/troubleshooting. - Controllare che la scheda di memoria funzioni e che vi siano registrazioni.
L'orario della telecamera è cambiato/si è spostato dopo la disconnessione.	- Accertarsi di sincronizzare il NTP per le registrazioni future. - Sincronizzare l'orario della telecamera con il server o impostare lo stesso server NTP sulla telecamera e sul server.

Il failover recording in AXIS Camera Station 5 non funziona nei seguenti scenari:

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

Visualizzazione in diretta

Performance visualizzazione in diretta e riproduzione

Questa sezione descrive le possibili soluzioni in caso di perdita di fotogrammi o problemi grafici nel client AXIS Camera Station 5.

Hardware del client	
Verificare che il driver della scheda grafica o dell'adattatore di rete sia aggiornato	1. Aprire DirectX Diagnostic Tool (cercare dxdiag sul computer). 2. Andare al sito Web del produttore per verificare se il driver è il più recente per questo OS. 3. Verificare che il client e il server siano in esecuzione sullo stesso computer. 4. Provare a eseguire il client su un computer dedicato.
Verificare il numero di monitor	Se si usa una scheda grafica interna, si consiglia di non utilizzare più di due monitor per scheda grafica. 1. Aprire DirectX Diagnostic Tool (cerca dxdiag sul computer) 2. Assicurarsi che AXIS Camera Station 5 supporti la scheda grafica dedicata, vedere axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.
Nota Non è possibile eseguire il client su una macchina virtuale.	
Dispositivi connessi	
Molti client connessi contemporaneamente	Basandosi sul tipico caso d'uso, verificare che il sistema soddisfi i requisiti e rispettare le linee guida hardware. Vedere axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines .
La telecamera è collegata a un Video Management System diverso da quello di AXIS Camera Station 5	Disconnettere la telecamera dall'altro client e impostarla come predefinita prima di connetterla a AXIS Camera Station 5.
Una telecamera impiega molti flussi diversi, specialmente la risoluzione elevata	Potrebbe essere un problema specialmente per le stesse telecamere M-Line. • Far passare il flusso verso lo stesso profilo di streaming o una risoluzione inferiore. Vedere <i>Profili di streaming</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
Sovraccarico del server	
Utilizzo inusuale di CPU/RAM corrispondente allo stesso orario del problema	Verificare che nessun'altra applicazione di consumo CPU/RAM sia in esecuzione allo stesso momento.

Problema di connessione di rete

Utilizzo larghezza di banda inusuale corrispondente allo stesso orario del problema	Verificare che nessun'altra applicazione di consumo di larghezza di banda sia in esecuzione allo stesso momento.
---	--

Larghezza di banda sufficiente/ Rete remota o locale	• Esaminare la propria topologia di rete. • Eseguire un controllo di integrità su qualsiasi dispositivo di rete come switch, router, adattatore di rete e cavo in uso tra le telecamere, il server e il client.
---	--

Nessun video nella visualizzazione in diretta

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

- Disattiva la decodifica hardware. La decodifica hardware si attiva per impostazione predefinita. Vedere Decodifica hardware in *Streaming* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Altre soluzioni possibili:

- Se non si può vedere la visualizzazione in diretta attraverso l'interfaccia web o se l'interfaccia web non funziona, eseguire la risoluzione dei problemi della telecamera. Andare a axis.com/support/troubleshooting.
- Crea un report del server delle telecamere, vai a axis.com/support/troubleshooting.
- Se è installato un software antivirus, è possibile che blocchi i flussi dal vivo.
- Consentire le cartelle e i processi di AXIS Camera Station 5. A tale scopo, vedere *Domande frequenti*.
- Verificare che il firewall non blocchi le connessioni su certe porte. A tale scopo, vedere *Impostazioni generali controllo del servizio* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
- Verificare di aver installato Desktop Experience per le versioni del sistema operativo del server Windows supportate. Vedere *Esportazione pianificata* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
- Assicurarsi che il flusso a risoluzione inferiore funzioni.

Se nessuna delle opzioni precedenti è di aiuto, contattare l'assistenza Axis andando a *Processo di escalation*, on page 24.

Archiviazione

Archiviazione di rete non accessibile

Se si utilizza l'account di sistema locale per accedere al controllo del servizio AXIS Camera Station 5, è possibile aggiungere l'archiviazione di rete collegata a cartelle condivise su altri computer.

Per modificare l'account di accesso al servizio:

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

Archiviazione di rete non disponibile

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

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

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

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

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

Rilevamento del movimento

Problemi comuni

Impossibile installare l'applicazione AXIS Video Motion Detection	
Impossibile installare AXIS Video Motion Detection 2 o 4. Per la registrazione del movimento la telecamera usa il rilevamento movimento integrato.	Per eseguire l'installazione manuale dell'applicazione, andare a <i>Installare l'applicazione per telecamera</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
Impossibile recuperare Rilevamento movimento corrente	
Il Video Management System non è in grado di recuperare i parametri di rilevamento movimento dalla telecamera. Per la registrazione del movimento la telecamera usa il rilevamento movimento integrato.	Per eseguire l'installazione manuale dell'applicazione, andare a <i>Installare l'applicazione per telecamera</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
Rilevamento movimento non configurato	
Impossibile configurare il rilevamento movimento per le telecamere elencate.	1. Per configurare manualmente il rilevamento del movimento, andare a Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione. 2. Selezionare la telecamera e fare clic su Motion settings (Impostazioni movimento) per configurare il rilevamento movimento.
Il rilevamento movimento non è abilitato	
La registrazione del movimento non è attivata nelle telecamere nella lista.	1. Andare a Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione. 2. Selezionare la telecamera e attivare Motion detection (Rilevamento movimento) per attivare la registrazione del rilevamento movimento.

Il rilevamento movimento rileva troppi oggetti in movimento o troppo pochi

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

Regolazione delle impostazioni di movimento

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

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

AXIS Video Motion Detection 2 e 4	Si può configurare l'area di interesse. Vedere <i>Modifica di AXIS Video Motion Detection 2 e 4</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
Funzione di rilevazione movimento incorporata	Si possono configurare i riquadri di inclusione e di esclusione. Vedere <i>Modifica di rilevamento movimento incorporato</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Regolazione del periodo di attivazione

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

Per cambiare il periodo di attivazione:

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

Audio

Niente audio nella visualizzazione in diretta

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

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

Configura i profili per l'audio

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

Verifica e modifica i diritti di accesso degli utenti

Nota

Per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti di amministratore per AXIS Camera Station 5.

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

Audio assente nelle sequenze

Si può eseguire l'attivazione o la disattivazione dell'audio nei profili di streaming. Per saperne di più, vedere *Profili di streaming* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Audio assente in riproduzione

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

Nota

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

Per usare l'audio nelle registrazioni:

1. Andare a **Configuration > Devices > Stream profiles** (Configurazione > Dispositivi > Profili di streaming) per impostare il formato video per il profilo video che si vuole usare.
2. Andare a **Configuration (Configurazione) > Registrazione ed eventi > Metodo di registrazione**.
3. Selezionare la telecamera.
4. Selezionare il profilo che è stato configurato dal menu a discesa **Profile (Profilo)**.

5. fare clic su **Applica**;

Registrazioni attivate da regole

Per abilitare l'audio in una regola esistente:

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

Accedi

Impossibile effettuare l'accesso o connettersi al server

Questa sezione descrive i problemi di accesso e di connessione a un singolo server. Se è stato eseguito l'accesso a più server, il client si avvia e si vede lo stato della connessione sulla barra di stato. Per ulteriori informazioni sullo stato di connessione, vedere *Stato connessione* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.

Nome utente o password non corretta	La combinazione di nome utente e password non è valida per accedere al server specificato.	• Rivedere l'ortografia o utilizzare un altro account. • Assicurarsi che l'utente abbia diritti di accesso al server AXIS Camera Station 5. • Gli orologi del server e del client AXIS Camera Station 5 devono essere sincronizzati. Per gli utenti del dominio, l'orologio del server del dominio deve essere sincronizzato con il server e il client. • Un utente che non è stato aggiunto al server ma è un membro del gruppo degli amministratori locali sul server deve eseguire il client come amministratore. • Per informazioni relative ai diritti di accesso degli utenti, vedere <i>Configurare autorizzazioni utente</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
L'utente non è autorizzato ad accedere al server	Impossibile per l'utente utilizzare AXIS Camera Station 5 sul server specificato.	aggiungere l'utente nella finestra di dialogo delle autorizzazioni utente;
Impossibile verificare la sicurezza del messaggio	Si è verificato un errore durante la configurazione della connessione protetta al server. Molto probabilmente, l'errore è dovuto alla mancata sincronizzazione dell'ora del client o del server.	L'ora UTC del server e del client devono essere ragionevolmente sincronizzate. Regolare l'ora del client e del server in modo che la differenza massima fra entrambe sia di 3 ore.
Nessun contatto con il server	Il client non è in grado di stabilire una connessione di qualsiasi tipo con il server.	• Assicurarsi che il computer server possa essere collegato alla rete. • Assicurarsi che il computer server sia in esecuzione. • Assicurarsi che il firewall sia stato configurato correttamente. • Controllare l'ortografia dell'indirizzo del server. • Controllare le impostazioni proxy del client.
Nessuna risposta dal server	Il client può contattare il computer server, ma nessun server AXIS Camera Station 5 è in esecuzione.	Assicurarsi di connettersi al computer corretto e che il server AXIS Camera Station 5 sia in esecuzione.
Il client non può collegarsi al server	Il client non è in grado di connettersi al server e viene	Verificare che la rete sia stata configurata correttamente:

	visualizzato un messaggio di errore.	• Verificare che il SO sia supportato. Per una lista completa dei sistemi operativi supportati, andare alle <i>note sul rilascio</i> • Dal controllo del servizio, verificare che il server AXIS Camera Station 5 sia in esecuzione o avviarlo, se necessario. • Verificare che il client e il server siano collegati alla stessa rete. – In caso contrario, il client dovrebbe utilizzare l'indirizzo IP esterno del server. • Verificare se esiste un server proxy tra il server e il client. – Configurare il proxy server nel controllo del servizio. – Eseguire la configurazione dell'impostazione proxy del client nella pagina di accesso, selezionare Change proxy settings (Modifica impostazioni proxy). – Configurare le impostazioni del proxy client in Opzioni Internet di Windows e selezionarlo per utilizzare l'opzione predefinita in Change Proxy settings (Modifica impostazioni proxy).
Impossibile connettersi al server	Si è verificato un errore sconosciuto durante la connessione al server.	• Verificare che l'indirizzo e la porta del server AXIS Camera Station 5 siano corretti. • Assicurarsi che un NAT, un firewall o un software antivirus non blocchino la connessione al server. Per ulteriori informazioni, vedere <i>Configurare il firewall per consentire l'accesso ad AXIS Secure Remote Access</i>. • Usare il controllo del servizio AXIS Camera Station 5 per verificare che il server sia in esecuzione. – Aprire il controllo del servizio AXIS Camera Station 5. A tale scopo vedere <i>Controllo del servizio AXIS Camera Station</i> nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5. – Visualizzare lo stato del server nella scheda General (Generale). Se lo stato è Stopped (Arrestato), fare clic su Start (Avvia) per avviare il server.
Impossibile trovare il server	Il client non riesce a risolvere l'indirizzo immesso per un indirizzo IP.	• Assicurarsi che il computer server possa essere collegato alla rete. • Verificare che l'indirizzo e la porta del server AXIS Camera Station 5 siano corretti. • Assicurarsi che un NAT, un firewall o un software antivirus non blocchino la

		connessione al server. Per ulteriori informazioni, vedere <i>Configurare il firewall per consentire l'accesso ad AXIS Secure Remote Access</i> .
La versione del client e del server differiscono	Il client esegue una versione più recente di AXIS Camera Station 5 rispetto al server.	Aggiornare il server in modo che esegua la stessa versione del client.
	Il server esegue una versione più recente di AXIS Camera Station 5 rispetto al client.	Aggiornare il client in modo che esegua la stessa versione del server.
Impossibile connettersi al server. Server occupato.	Il server non ha potuto rispondere a causa di problemi di prestazioni.	Verificare che il computer server e la rete non siano sovraccarichi.
Il server AXIS Camera Station 5 locale non viene eseguito	Si usa This computer (Questo computer) per connettersi, ma il server AXIS Camera Station 5 installato non è in esecuzione.	Utilizzare il controllo del servizio per avviare AXIS Camera Station 5 o selezionare un server remoto a cui accedere.
Su questo computer non è installato il server AXIS Camera Station 5	Si usa This computer (Questo computer) per connettersi, ma non esistono server installati sul computer.	Installare il server AXIS Camera Station 5 o scegliere un altro server.
L'elenco dei server selezionato è vuoto	L'elenco dei server selezionato per l'accesso è vuoto.	Per aggiungere server all'elenco, fare clic su Edit (Modifica) accanto alla selezione dell'elenco dei server.

Licenze

Problemi di registrazione licenza

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

- Controllare che la chiave di licenza sia stata inserita nel modo giusto.
- Modificare le impostazioni proxy del client per consentire a AXIS Camera Station 5 di accedere a Internet.
- Registrare la propria licenza offline. A tale scopo, vedere *Ottenimento di una licenza per un sistema offline* nel manuale per l'utente di AXIS Camera Station 5.
- Annotare l'ID del server e attivare la licenza AXIS Camera Station 5 da *license-portal.lp.axis.com*.
- Verifica che l'ora del server sia aggiornata.

Utenti

Impossibile trovare gli utenti del dominio

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

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

Errori di certificato

AXIS Camera Station 5 non è in grado di comunicare con il dispositivo finché non si risolve l'errore del certificato.

Possibili errori		
Certificato non trovato	Se è stato rimosso il certificato del dispositivo.	Se si conosce la ragione, fare clic su Repair (Ripara). Se si sospetta un accesso non autorizzato, approfondire il problema prima di ripristinare il certificato. Fare clic su Advanced (Avanzate) per visualizzare dettagli sul certificato. Ragioni possibili per rimuovere il certificato: • il dispositivo è stato reimpostato ai valori predefiniti di fabbrica; • la comunicazione sicura HTTPS è stata disabilitata. • il dispositivo ha subito modifiche a seguito di accesso non autorizzato.
Certificato non attendibile	Il certificato del dispositivo è stato modificato al di fuori di AXIS Camera Station 5. Questo può indicare che un utente non autorizzato ha eseguito l'accesso e ha apportato modifiche sul dispositivo.	Se si conosce la ragione, fare clic su Trust This Device (Considera attendibile questo dispositivo). In caso contrario, approfondire il problema prima di considerare attendibile il certificato. Fare clic su Advanced (Avanzate) per visualizzare dettagli sul certificato.

Password mancante per autorità di certificazione

Se si dispone di un'autorità di certificazione in AXIS Camera Station 5 senza una password memorizzata, viene visualizzato l'allarme riportato di seguito.

È necessario indicare una password per il certificato della Autorità di certificazione. Read the user manual for more information. (Devi fornire una passphrase per il certificato dell'autorità di certificazione. Per ulteriori informazioni, vedere il manuale per l'utente.)

Puoi risolvere questo problema in tre modi diversi:

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

Per attivare HTTPS su un dispositivo:

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

5. Fare clic su **OK**.

Per importare un'autorità di certificazione esistente:

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

Nota

AXIS Camera Station 5 perde la sua connessione ai dispositivi e alcuni componenti di sistema si riavviano.

Per consentire a AXIS Camera Station 5 di generare una nuova autorità di certificazione:

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

Nota

AXIS Camera Station 5 perde la sua connessione ai dispositivi e alcuni componenti di sistema si riavviano.

Sincronizzazione dell'ora

Il servizio Ora di Windows non è in esecuzione

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

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

Per ottenere supporto, contatta l'amministratore di sistema.

Differenza oraria rilevata su un dispositivo

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

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

Per ricevere aiuto, contatta l'assistenza Axis.

Assistenza tecnica

L'assistenza tecnica è disponibile per i clienti che possiedono una versione con licenza di AXIS Camera Station 5.

Per contattare l'assistenza tecnica, andare su  > Help > Online Support (Guida > Supporto online) o axis.com/support

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

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

Processo di escalation

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

- Una descrizione chiara su come riprodurre il problema o delle circostanze nelle quali si verifica.
- L'ora e il nome e l'indirizzo IP della telecamera interessata dove si verifica il problema.
- AXIS Camera Station 5 report di sistema generato direttamente dopo che si è verificato il problema. Il report di sistema deve essere generato dal client o dal server in cui è stato riprodotto tale problema.
- Screenshot o registrazioni opzionali da tutti i monitor che illustrano il problema. Attivare la funzione di sovrapposizione debug quando si realizzano screenshot o registrazioni.
- Se serve, includere i file del database. Escluderli per velocizzare il caricamento.

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

Nota

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

Informazioni aggiuntive	
Log livello di debug	A volte usiamo la registrazione al livello di debug per raccogliere altre informazioni. Eseguitabile solo dietro richiesta di un tecnico dell'assistenza Axis. Si possono trovare istruzioni <i>nell'helpdesk online Axis</i> .
Sovrapposizione debug visualizzazione in diretta	Talvolta è utile mettere a disposizione screenshot delle informazioni in sovrapposizione testo o un video che illustri la modifica dei valori nel periodo di interesse. Per aggiungere informazioni in sovrapposizione, procedi come segue: • Premere una volta Ctrl + i per mostrare le informazioni in sovrapposizione nella visualizzazione in diretta. • Premere due volte Ctrl + i per aggiungere informazioni di debug. • Premere tre volte Ctrl + i per nascondere la sovrapposizione testo.
Analisi della rete	Se lo richiede il tecnico dell'assistenza, eseguire la generazione delle tracce di rete quando si crea il report del sistema. Prendere le tracce di rete effettuate nel momento in cui si è verificato il problema se è riproducibile. I materiali comprendono:

Informazioni aggiuntive	
	- Un'analisi di rete di 60 sec effettuata sulla telecamera (applicabile solo al firmware 5.20 e successivo) Usare il seguente comando VAPIX per cambiare login, indirizzo IP e durata (in secondi) se serve: <code>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60</code> - Un'analisi di rete di 10-30 sec effettuata sul server che mostra la comunicazione tra il server e la telecamera.
File del database	Nei casi in cui è necessario esaminare o riparare manualmente il database. Selezionare Include database in the report (Includi database nel report) prima di generare il report di sistema.
Schermate	Usa gli screenshot quando il problema riguarda la visualizzazione in diretta ed è relativo all'interfaccia utente. Ad esempio quando si vuole visualizzare una sequenza temporale per le registrazioni o quando il problema è difficile da descrivere.
Screen recordings (Registrazioni schermo)	Usare le registrazioni dello schermo quando è difficile descrivere il problema a parole, ad esempio quando sono interessate molte interazioni della UI per riprodurre il problema.

FAQ

Abilitare la registrazione di debug

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

- In AXIS Camera Station 5, andare a **Configuration > Server > Settings > Advanced** (Configurazione, Server, Impostazioni, Avanzate).
- Selezionare **Enable server-side debug logging** (Abilita registrazione debug lato server).

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

- In AXIS Camera Station 5, andare a **Configuration > Client > Settings > Advanced** (Configurazione, Client, Impostazioni, Avanzate).
- Selezionare **Enable client-side debug logging** (Abilita registrazione debug lato server).

Per segnalare il problema:

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

Per abilitare il livello di DEBUG:

- Arresta il servizio AXIS Camera Station dalla barra delle applicazioni di Windows (fai clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di controllo del servizio AXIS Camera Station > Interrompi servizio). Chiudere anche il software client.

2. Aprire Windows Explorer e andare alla directory `%ProgramData%` di AXIS Camera Station 5. Di solito "`C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station`". Si può trovare la directory digitando il comando "`%ProgramData%`" nella barra dell'URL di Windows Explorer o visualizzando le cartelle nascoste.
3. Scaricare ed estrarre *enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip* nella directory sopra indicata. Assicurarsi che `log4net.config` sia estratto direttamente nel percorso e non in una sottocartella.
4. Avviare il servizio AXIS Camera Station dalla barra delle applicazioni di Windows e dal software Client.

Per segnalare il problema:

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

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

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

Altre risorse

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

T10143874_it

2026-02 (M14.2)

© 2019 – 2026 Axis Communications AB