

Axis Camera Station 5

Instrukcja rozwiązywania problemów

Axis Camera Station 5

Informacje dotyczące tego przewodnika

Informacje dotyczące tego przewodnika

Niniejszy przewodnik to zbiór problemów związanych z i sposobów ich rozwiązywania. Umieściliśmy informacje o problemach w powiązanych z nimi tematach, aby ułatwić znalezienie tego, czego szukasz; tematem może być na przykład dźwięk lub podgląd na żywo. Obok każdego problemu znajdziesz opis jego rozwiązania.

Więcej informacji

Odwiedź axis.com/support, aby uzyskać odpowiedzi na

- Często zadawane pytania
- Wymagania sprzętowe
- Aktualizacje oprogramowania
- Samouczki, materiały szkoleniowe i inne użyteczne informacje

Axis Camera Station 5

Usługa

Usługa

Usługa często uruchamia się ponownie

Serwer może być przeciążony, co wydłuża kolejkę zadań i zagraża integralności bazy danych.

- W sekcji zarządzania zasobami systemu należy sprawdzić, czy lub jakakolwiek inna aplikacja korzysta z dużej liczby zasobów.
- Uruchom narzędzie do konserwacji bazy danych – zob. *Konserwacja bazy danych* w instrukcji obsługi aplikacji .

Jeśli żadne z powyższych, skontaktuj się z pomocą techniczną Axis. Przejdź do *Proces eskalacji na stronie 23*.

Axis Camera Station 5

Urządzenia w systemie VMS

Urządzenia w systemie VMS

Typowe problemy

Nie można nawiązać kontaktu z kamerą

System VMS nie może nawiązać połączenia z kamerą. Kamery widoczne na liście nie zostały dodane.

1. Upewnij się, że kamera ma połączenie sieciowe, jest zasilanie i że działa.
 2. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Add devices (Konfiguracja > Dodaj urządzenia)** i spróbuj ponownie dodać kamerę.
-

Instalacja została anulowana

Operacja instalacji została anulowana przez użytkownika. Kamery widoczne na liście nie zostały dodane.

Aby dodać kamery, wybierz kolejno opcje **Configuration > Add devices (Konfiguracja > Dodaj urządzenia)**.

Niepowodzenie ustawiania hasła na kamerze

Nie można ustawić hasła dostępu do kamer widocznych na liście.

1. Aby ręcznie ustawić hasło, przejdź do **Configuration > Devices > Management (Konfiguracja > Urządzenia > Zarządzanie)**.
 2. Kliknij kamerę prawym przyciskiem myszy i wybierz **User Management > Set password (Zarządzanie użytkownikami > Ustaw hasło)**.
-

Nie można dodać urządzenia

Jeśli urządzenie było używane w innym systemie, zanim zostało dodane do :

- Zastosuj ustawienia fabryczne urządzenia.

Jeśli urządzenia nadal nie można dodać do systemu VMS, spróbuj dodać je do aplikacji AXIS Device Manager.

Możliwe jest dodanie innego modelu urządzenia niż wybrany:

- Jeśli urządzenie jest nowym produktem lub ma nowo wydane oprogramowanie sprzętowe, może występować problem ze zgodnością. Upewnij się, że korzystasz z najnowszej wersji oprogramowania .

Jeśli nie można dodać innego modelu urządzenia:

- Rozwiąż problemy z kamerą, zobacz na stronie axis.com/support/troubleshooting.

Nie można zaktualizować oprogramowania sprzętowego urządzenia za pomocą

Aktualizacja kamery z poziomu interfejsu WWW nie jest możliwa:

- Rozwiąż problemy z kamerą, zobacz na stronie axis.com/support/troubleshooting.

Nie można zaktualizować oprogramowania sprzętowego dla wszystkich urządzeń:

- Upewnij się, że połączenie sieciowe jest aktywne.
- Jeśli nie chodzi o problem z siecią, skontaktuj się z pomocą techniczną Axis. Przejdź do *Proces eskalacji na stronie 23*.

Nie można zaktualizować oprogramowania sprzętowego konkretnych modeli:

- Być może występuje problem ze zgodnością, skontaktuj się z działem pomocy technicznej Axis. Przejdź do *Proces eskalacji na stronie 23*.

Axis Camera Station 5

Urządzenia w systemie VMS

Nie znaleziono urządzeń

System zarządzania materiałem wideo automatycznie wyszukuje w sieci podłączone kamery i enkodery wideo, ale nie może znaleźć żadnych kamer.

- Upewnij się, że kamera jest połączona z siecią i ma zasilanie.
- Jeżeli klient, serwer lub kamery znajdują się w różnych sieciach, skonfiguruj ustawienia serwera proxy i zapory.
 - Jeśli klient i serwer są oddzielone serwerem proxy, zmień ustawienia proxy klienta. Zob. sekcję *Ustawienia proxy klienta* w instrukcji obsługi aplikacji .
 - Zmień NAT lub system zabezpieczeń, jeśli NAT lub system zabezpieczeń oddziela klienta od serwera. Upewnij się, że ruch portu HTTP, ruch portu TCP (Transmission Control Protocol) i ruch portu przesyłania strumieniowego, które określono w usłudze AXIS Camera Station Service Control, może przechodzić przez system zabezpieczeń lub NAT. Aby wyświetlić pełną listę portów, zob. sekcję *Lista portów* w instrukcji obsługi aplikacji .
 - Jeśli serwer i urządzenia są oddzielone serwerem proxy, zmień ustawienia proxy serwera. Zapoznaj się sekcją *Ustawienia proxy* w rozdziale *Informacje ogólne na temat sterowania usługami* w instrukcji obsługi aplikacji .
- Dodaj kamery manualnie – zob. sekcję *Dodawanie urządzeń* w instrukcji obsługi aplikacji .

Powtarzający się komunikat „Ponowne połączenie z kamerą za 15 s”

Możliwe problemy:

- Przeciążenie sieci.
- Kamera jest niedostępna. Upewnij się, że kamera jest połączona z siecią i ma zasilanie.
- Występują problemy z kartą graficzną.

Możliwe rozwiązania problemów z kartą graficzną:

- Zainstaluj najnowszy sterownik karty graficznej.
- Zmień kartę graficzną na lepszą, która ma więcej pamięci wideo i wyższą wydajność.
- Użyj głównego procesora komputera do renderowania wideo.
- Zmień ustawienia wideo i dźwięku, na przykład optymalizując ustawienia profilu dla niskiej przepustowości.

Axis Camera Station 5

Nagrania

Nagrania

Więcej informacji o możliwych problemach z wydajnością podczas nagrywania i odtwarzania obrazu, zob. *Podgląd na żywo na stronie 9*.

Typowe problemy

Nagrywanie ciągłe nie zostało włączone

W kamerach widniejących na liście nie zostało włączone nagrywanie ciągłe.

1. Aby wyłączyć nagrywanie ciągłe, przejdź do menu **Configuration > Recording and events > Recording method (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Metoda zapisywania)**.
 2. Wybierz kamerę i włącz ustawienie **Continuous (Ciągły)**.
-


Nie można nagrywać na określonym napędzie

System nie może skonfigurować pamięci masowej nagrań.

1. Aby użyć innej pamięci masowej, wybierz kolejno opcje **Configuration > Storage > management (Konfiguracja > Pamięć masowa > Zarządzanie)**.
 2. Dodaj zasób pamięci i skonfiguruj jego ustawienia dla kamer.
-

Niepowodzenie instalacji aplikacji AXIS Video Content Stream

Ten komunikat o błędzie jest wyświetlany w razie niemożności zainstalowania aplikacji AXIS Video Content Stream w kamerze, która ją obsługuje.

1. Aby zainstalować aplikację ręcznie, wybierz kolejno opcje **Configuration > Devices > Management (Konfiguracja > Urządzenia > Zarządzanie)**.
 2. Zaznacz kamerę i kliknij  .
-

Nagrywanie nie rozpoczyna się

Jeśli nagrywanie nie zacznie się lub nie zatrzyma po kilku sekundach, oznacza to, że dysk jest zapełniony lub że jest na nim zbyt dużo danych.

- Na arkuszu konfiguracji serwera w obszarze **Recording Storage (Pamięć masowa nagrań)** sprawdź, czy jest wolne miejsce i czy nie ma na nim kolidujących danych.
- Zwiększ limit zasobu dla VMS.
- Przypisz więcej miejsca do puli zasobu. Zob. sekcję *Konfiguracja pamięci masowej* w instrukcji obsługi aplikacji .

Przerwy w nagrywaniu podczas ciągłego nagrywania

Wraz z przerwami alarmy z etykietą **Recording errors (Błędy nagrywania)**. Przerwy w nagrywaniu mogą wynikać z różnych przyczyn, takich jak:

- Przeciążenie serwera
- Problem z siecią
- Przeciążenie kamery
- Przeciążenie dysku

Axis Camera Station 5

Nagrania

Sprawdź, czy przerwy w nagrywaniu występują we wszystkich kamerach. Jeśli nie występuje we wszystkich kamerach, może to oznaczać przeciążenie konkretnej kamery. Aby znaleźć przyczynę, odpowiedz na następujące pytania:

- Jak często występują przerwy? (co godzinę czy codziennie?)
- Jak długa jest przerwa? (Trwa sekundy, czy godziny?)
- O której godzinie pojawia się przerwa?

Możliwe rozwiązania:

- W menedżerze zadań serwera sprawdź, czy system wykorzystuje jeden z zasobów sprzętowych w sposób bardziej intensywny niż zwykle. Jeśli dysk wykazuje oznaki nadmiernego przeciążenia, dodaj więcej dysków i ustaw w kilku kamerach zapisywanie nagrań na nowych dyskach.
- Ogranicz ilość danych zapisywanych na dysku (ustawienia wideo, strumień ZIP, FPS, rozdzielczość). Weź pod uwagę przepustowość szacowaną przez AXIS Site Designer, zob. axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Więcej informacji znajduje się w rozdziale .

Nie można odtwarzać eksportowanych zapisów

Jeżeli program Windows Media Player nie odtwarza eksportowanych zapisów, sprawdź format pliku. Do odtwarzania nagrań wyeksportowanych najlepiej jest używać programu Windows Media Player (.asf) lub AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Odtwarzanie i weryfikowanie wyeksportowanych nagrań* w instrukcji obsługi aplikacji .

Uwaga

AXIS File Player automatycznie otwiera wszystkie nagrania znajdujące się w tym samym folderze co odtwarzacz.

Znikające nagrania

Nagrania są zachowywane tylko przez określoną liczbę dni. Aby zmienić tę liczbę dni, wybierz kolejno opcje **Configuration > Storage > Selection (Konfiguracja > Pamięć masowa > Wybór)**.

Jeżeli pamięć zostanie zapełniona, nagrania będą usuwane przed upływem ustawionej liczby dni.

Aby uniknąć zapełnienia zasobu pamięci, spróbuj następujące rozwiązania:

- Dodaj więcej pamięci masowej. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Storage > Management (Konfiguracja > Pamięć masowa > Zarządzanie)**.
- Zmień ilości miejsca w pamięci masowej przydzielonej dla . Wybierz kolejno opcje **Configuration > Storage > Management (Konfiguracja > Pamięć masowa > Zarządzanie)**.
- Zmniejsz rozmiar nagrywanych plików, zmieniając na przykład rozdzielczość lub poklatkowość. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Devices > Stream profiles (Konfiguracja > Urządzenia > Profile strumieni)**.
 - Użyj formatu wideo w formacie H. 264, aby nagranie, format M-JPEG wymaga znacznie więcej miejsca na pamięć.
 - Aby dodatkowo zmniejszyć rozmiary nagrań, należy użyć Zipstream firmy.

Problemy z zapisem awaryjnym

Zapis awaryjny nie jest nagrywany na serwerze po przywróceniu połączenia.

Axis Camera Station 5

Nagrania

| Przyczyna | Rozwiązanie |
|--|---|
| Przepustowość sieci łączącej kamerę z serwerem jest niewystarczająca do przesłania nagrania. | Zwiększ przepustowość sieci |
| W okresie braku połączenia kamera nie zapisywała nagrań na karcie SD. | <ul style="list-style-type: none">• Zobacz raport serwera kamery. Zobacz na stronie axis.com/support/troubleshooting.• Upewnij się, że karta SD działa prawidłowo i są na niej nagrania. |
| Czas kamery zmienił się lub przesunął od momentu zerwania połączenia. | <ul style="list-style-type: none">• Pamiętaj o konieczności zsynchronizowania NTP na potrzeby przyszłych nagrań.• Zsynchronizuj czas kamery z serwerem lub skonfiguruj ten sam serwer NTP w kamerze, co na serwerze. |

Zapis awaryjny w nie działa w następujących scenariuszach:

- Kontrolowane wyłączenia serwerów.
- Krótkie przerwy w połączeniu trwające mniej niż 10 sekund.

Axis Camera Station 5

Podgląd na żywo

Podgląd na żywo

Jakość widoku na żywo i odtwarzania

W tej sekcji opisano możliwe rozwiązania w przypadku utraty klatek lub problemów graficznych w kliencie .

| Urządzenie klienckie | |
|---|---|
| Sprawdź, czy sterowniki karty graficznej lub karty sieciowej są aktualne. | <ol style="list-style-type: none">1. Otwórz narzędzie diagnostyczne DirectX (wyszukaj dxdiag na komputerze).2. Sprawdź w witrynie producenta urządzenia, czy masz najnowszy sterownik dla używanego systemu operacyjnego.3. Sprawdź, czy aplikacje kliencka i serwera działają na tym samym komputerze.4. Spróbuj uruchomić klienta na dedykowanym komputerze. |
| Sprawdź liczbę monitorów | <p>W przypadku korzystania z wewnętrznej karty graficznej nie zalecamy używania więcej niż dwóch monitorów na kartę graficzną.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Otwórz narzędzie diagnostyczne DirectX (wyszukaj dxdiag na komputerze)2. Upewnij się, że obsługuje dedykowaną kartę graficzną – zob. axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines. |
| Uwaga Nie można uruchomić klienta na maszynie wirtualnej. | |
| Podłączone urządzenia | |
| Wiele klientów połączonych w tym samym czasie | Zależnie od typowego zastosowania sprawdź, czy system spełnia jego wymagania i postępuj zgodnie ze wskazówkami dotyczącymi sprzętu. Patrz axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines . |
| Kamera jest podłączona do innego systemu zarządzania materiałem wizyjnym niż | Odłącz kamerę od innego klienta i ustaw ją jako domyślną, zanim ją połączysz z . |
| Jedna kamera wykorzystuje wiele różnych strumieni, zwłaszcza wysokiej rozdzielczości: | Może to być problem, zwłaszcza w przypadku niektórych kamer z linii M. <ul style="list-style-type: none">• Zmień strumień na ten sam profil strumieniowania lub ustaw niższą rozdzielczość. Zob. <i>Profile strumieni</i> w instrukcji obsługi aplikacji . |
| Przeciążenie serwera | |
| Nietypowe użycie procesora/pamięci RAM równoległe z występowaniem problemu | Upewnij się, że w tym samym czasie nie jest uruchomiona żadna inna aplikacja korzystająca z procesora/pamięci RAM. |
| Problem z siecią | |
| Nietypowe wykorzystanie przepustowości równoległe z występowaniem problemu | Upewnij się, że w tym samym czasie nie jest uruchomiona żadna inna aplikacja korzystająca z przepustowości |
| Wystarczająca przepustowość/zdalna lub lokalna sieć | <ul style="list-style-type: none">• Zapoznaj się z topologią sieci.• Sprawdź stan dowolnego urządzenia sieciowego, np. przełącznika, routera, karty sieciowej i kabla, używanych między kamerami, serwerem i klientem. |

Brak wideo w podglądzie na żywo

W podglądzie na żywo nie ma obrazu ze znanej kamery.

- Należy wyłączyć dekodowanie sprzętowe. Dekodowanie sprzętowe włącza się domyślnie – zob. sekcję Dekodowanie sprzętowe w rozdziale *Strumieniowanie* w instrukcji obsługi aplikacji .

Axis Camera Station 5

Podgląd na żywo

Inne możliwe rozwiązania:

- Jeśli nie widzisz podglądu na żywo w interfejsie WWW lub jeśli interfejs WWW nie działa, spróbuj procedury rozwiązywania problemów z kamerą. Przejdź do axis.com/support/troubleshooting.
- Utwórz raport o serwerze kamer, przejdź do axis.com/support/troubleshooting.
- Jeśli masz zainstalowany program antywirusowy, może on blokować transmisję na żywo.
- Zezwól na foldery i procesy – zob. *Często zadawane pytania*.
- Upewnij się, że zapora nie blokuje połączeń na niektórych portach – zob. *Informacje ogólne na temat sterowania usługami w instrukcji obsługi aplikacji*.
- Upewnij się, że zostało zainstalowane środowisko pulpitu dla obsługiwanych wersji systemu Windows Server. Zob. *Zaplanowany eksport w instrukcji obsługi aplikacji*.
- Upewnij się, że strumień o niższej rozdzielczości działa.

Jeśli żadne z opisanych powyższej rozwiązań nie pomoże, zgłoś się do działu pomocy technicznej Axis, przejdź do *Proces eskalacji na stronie 23*.

Przechowywanie

Pamięć sieciowa jest nieosiągalna

W przypadku używania lokalnego konta systemowego do logowania się w aplikacji Service Control nie można dodać sieciowej pamięci masowej, która ma powiązania z folderami udostępnionymi na innych komputerach.

Aby zmienić konto logowania do usługi:

1. Otwórz Windows Control Panel (Panel sterowania w systemie Windows).
2. Wyszukaj „Services”.
3. Kliknij View local services (Wyświetl usługi lokalne).
4. Kliknij prawym przyciskiem myszy i wybierz opcję Properties (Właściwości).
5. Przejdź do karty Log on (Logowanie).
6. Zamiast opcji Local System account (Lokalne konto systemowe) zaznacz opcję This account (To konto).
7. Zaznacz użytkownika z dostępem do usługi Windows Active Directory.

Sieciowy zasób pamięci jest niedostępny

Upewnij się, że komputer i serwer, na których działa oprogramowanie do zarządzania materiałem wizyjnym, należą do tej samej domeny, co sieciowy zasób pamięci.

Nie można nawiązać połączenia z sieciową pamięcią masową przy użyciu nowej nazwy użytkownika i hasła

Jeżeli sieciowa pamięć masowa wymaga uwierzytelniania, to przed zmianą nazwy użytkownika i hasła trzeba koniecznie rozłączyć jej wszystkie istniejące połączenia.

Aby zmienić nazwę użytkownika i hasło dostępu do pamięci masowej, a następnie ponownie nawiązać z nią połączenie:

1. Rozłącz wszystkie istniejące połączenia sieciowej pamięci masowej.
2. Zmień nazwę użytkownika i hasło.
3. Wybierz kolejno opcje Configuration > Storage > Management (Konfiguracja > Pamięć masowa > Zarządzanie) i ustanów połączenie z sieciową pamięcią masową za pomocą nowej nazwy użytkownika i hasła.

Axis Camera Station 5

Detekcja ruchu

Detekcja ruchu

Typowe problemy

Instalacja aplikacji AXIS Video Motion Detection nie powiodła się

Nie można zainstalować aplikacji AXIS Video Motion Detection 2 lub 4. Do nagrywania wyzwalanego ruchem będzie używana wbudowana funkcja detekcji ruchu.

Więcej informacji o manualnym instalowaniu aplikacji, zob. *Instalowanie aplikacji kamery* w instrukcji obsługi aplikacji .

Pobierania bieżącej wersji aplikacji Motion Detection nie powiodło się

System zarządzania materiałem wizyjnym nie może pobrać parametrów detekcji ruchu z kamery. Do nagrywania wyzwalanego ruchem będzie używana wbudowana funkcja detekcji ruchu.

Więcej informacji o manualnym instalowaniu aplikacji, zob. *Instalowanie aplikacji kamery* w instrukcji obsługi aplikacji .

Detekcja ruchu nie jest skonfigurowana

Nie można skonfigurować detekcji ruchu w kamerach wymienionych na liście.

1. Aby ręcznie skonfigurować funkcjonalność wykrywania ruchu, wybierz kolejno opcje **Configuration > Recording and events > Recording method (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Metoda zapisywania)**.
 2. Zaznacz kamerę i kliknij **Motion settings (Ustawienia ruchu)**, aby skonfigurować detekcję ruchu.
-

Detekcja ruchu nie jest włączona

W kamerach wymienionych na liście nie włączono nagrywania ruchu.

1. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Recording and events > Recording method (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Metoda zapisywania)**.
 2. Zaznacz kamerę i włącz opcję **Motion detection (Detekcja ruchu)**, aby włączyć nagrywanie wykrytego ruchu.
-

Funkcja detekcji ruchu wykrywa za dużo lub za mało poruszających się obiektów

W tej części opisano możliwe rozwiązania w przypadku większej lub mniejszej liczby detekcji w nagraniu związanych z funkcją Video Motion Detection.

Wyreguluj ustawienia wykrywania ruchu

Można wybrać ustawienia ruchu, aby ustawić obszar detekcji poruszających się obiektów.

1. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Recording and events > Recording method (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Metoda zapisywania)**.
2. Zaznacz kamerę i wybierz polecenie **Motion Settings (Ustawienia ruchu)**.
3. Wybierz ustawienia zgodnie z oprogramowaniem sprzętowym kamery.

Axis Camera Station 5

Detekcja ruchu

| | |
|---|--|
| Aplikacje AXIS Video Motion Detection 2 i 4 | Można skonfigurować obszar zainteresowania. Zob. <i>Edytowanie ustawień aplikacji AXIS Video Motion Detection 2 i 4</i> w instrukcji obsługi aplikacji . |
| Wbudowana funkcja detekcji ruchu | Można skonfigurować okna uwzględniane i pomijane. Zob. <i>Edytowanie wbudowanej funkcji detekcji ruchu</i> w instrukcji obsługi aplikacji . |

Wyreguluj okres wyzwalacza

Czas wyzwalania jest przerwą pomiędzy kolejnymi wyzwalaczami. Użyj tego ustawienia, aby zmniejszyć liczbę następujących po sobie zapisów. Nagrywanie jest kontynuowane, jeżeli w tym interwale wystąpi jakikolwiek dodatkowy wyzwalacz. Okres wyzwalacza będzie wtedy liczony od tego momentu.

Aby zmienić okres wyzwalacza:

1. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Recording and events > Recording method** (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Metoda zapisywania).
2. Zaznacz kamerę.
3. W obszarze **Advanced (Zaawansowane)** ustaw **Trigger period (Czas wyzwalania)** w sekundach.

Dźwięk

Brak dźwięku w podglądzie na żywo

Jeżeli w podglądzie na żywo nie ma dźwięku, wykonaj następujące czynności:

- Upewnij się, że kamera ma funkcje obsługi dźwięku.
- Upewnij się, że w komputerze jest zainstalowana karta dźwiękowa i czy jest ona używana.
- Upewnij się, że używany profil został skonfigurowany do obsługi dźwięku.
- Upewnij się, że użytkownik ma prawa dostępu do dźwięku.

Konfigurowanie obsługi dźwięku w profilach

1. Wybierz kolejno opcje Configuration > Devices > Stream profiles (Konfiguracja > Urządzenia > Profile strumieni).
2. Zaznacz kamerę.
3. W ustawieniach profilu wideo w polu Format zaznacz wartość MPEG-4 lub H.264.
4. W obszarze Audio (Dźwięk) wybierz mikrofon z rozwijalnego menu Microphone (Mikrofon).
5. Z rozwijalnego menu Use microphone for (Użyj mikrofonu przy) wybierz, kiedy ma być używany dźwięk.
6. W razie potrzeby wybierz głośnik menu rozwijanego Speaker (Głośnik).
7. Kliknij OK.

Sprawdzanie i zmienianie uprawnień dostępu użytkownika

Uwaga

Aby wykonać te kroki, musisz mieć uprawnienia administratora do aplikacji .

1. Wybierz kolejno opcje Configuration > Security > User permissions (Konfiguracja > Zabezpieczenia > Uprawnienia użytkownika).
2. Wybierz użytkownika lub grupę.
3. Wybierz Audio listen (słuchanie audio) lub Audio speak (mówienie audio) dla konkretnego urządzenia.
4. Kliknij przycisk Apply (Zastosuj).

Brak dźwięku w sekwencjach

W profilach strumienia można włączać i wyłączać dźwięk. Aby uzyskać więcej informacji, zob. *Profile strumieni* w instrukcji obsługi aplikacji .

Brak dźwięku podczas odtwarzania

Dźwięk jest dostępny podczas odtwarzania, jeżeli obsługa dźwięku była włączona w profilu używanym podczas nagrywania.

Uwaga

Dźwięk nie działa w materiałach wideo o kodowaniu M-JPEG. Wybierz inny format wideo.

Aby użyć dźwięku w nagraniach:

Axis Camera Station 5

Dźwięk

1. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Devices > Stream profiles** (Konfiguracja > Urządzenia > Profile strumieni), aby ustawić format wideo dla używanego profilu wideo.
2. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Recording and events > Recording method** (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Metoda zapisywania).
3. Zaznacz kamerę.
4. Wybierz skonfigurowany profil z menu rozwijanego **Profile** (Profil).
5. Kliknij przycisk **Apply** (Zastosuj).

Nagrania wyzwalane regułami

Aby włączyć dźwięk w istniejącej regule:

1. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Recording and events > Action rules** (Konfiguracja > Zapis i zdarzenia > Reguły akcji).
2. Zaznacz regułę i kliknij przycisk **Edit** (Edytuj).
3. Kliknij **Next** (Dalej), aby przejść do **Actions** (Akcje).
4. Wybierz akcję **Record** (Nagrywanie) i kliknij **Edit** (Edycja).
5. Wybierz profil, w którym jest używana ścieżka dźwiękowa.
6. Kliknij przycisk **Finish** (Zakończ), aby zapisać.

Axis Camera Station 5

Logowanie

Logowanie

Nie można zalogować do serwera albo nawiązać z nim połączenia

W tej części omówiono problemy z logowaniem i nawiązywaniem łączności, które występują w trakcie ustanawiania połączenia z jednym serwerem. Podczas logowania do wielu serwerów klient zostanie uruchomiony, a stan połączenia będzie wyświetlany na pasku stanu. Aby uzyskać więcej informacji o statusie połączenia, zob. *Status połączenia* w instrukcji obsługi aplikacji .

| | | |
|--|---|--|
| Nazwa użytkownika lub hasło są niepoprawne | Kombinacja nazwy użytkownika i hasła jest nieprawidłowa do logowania na wskazanym serwerze. | <ul style="list-style-type: none">• Sprawdź pisownię lub użyj innego konta.• Upewnij się, że użytkownik ma prawa dostępu do serwera .• Zegary serwera i klienta muszą być zsynchronizowane. W przypadku użytkowników domenowych zegar serwera domeny musi być zsynchronizowany z serwerem i klientem.• Użytkownik, który nie został dodany do serwera, a należy do lokalnej grupy administratorów na serwerze, musi uruchomić klienta jako administrator.• Aby uzyskać informacje o prawach dostępu użytkowników, zob. <i>Konfigurowanie uprawnień użytkowników w instrukcji obsługi aplikacji</i> . |
| Użytkownik nie ma uprawnień do zalogowania się na serwerze | Użytkownik nie może korzystać z aplikacji na danym serwerze. | Dodaj użytkownika w oknie dialogowym Uprawnienia użytkownika. |
| Nie można zweryfikować zabezpieczeń wiadomości | Podczas konfigurowania bezpiecznego połączenia z serwerem wystąpił błąd, najprawdopodobniej spowodowany brakiem synchronizacji czasu komputera klienckiego lub serwera. | Czasy UTC serwera i klienta muszą być odpowiednio zsynchronizowane. Wyreguluj czas na kliencie i serwerze w taki sposób, aby różnica między nimi nie przekraczała 3 godzin. |
| Brak kontaktu z serwerem | Klient nie jest w stanie ustanowić połączenia z serwerem. | <ul style="list-style-type: none">• Upewnij się, czy serwer może połączyć się z siecią.• Upewnij się, że komputer serwera jest uruchomiony.• Upewnij się, że zaporą była poprawnie skonfigurowana.• Sprawdź pisownię adresu serwera.• Sprawdź ustawienia proxy klienta. |
| Brak odpowiedzi z serwera | Klient może się połączyć z serwerem, ale żaden serwer nie jest uruchomiony. | Upewnij się, że łączysz się z właściwym komputerem i że serwer jest uruchomiony. |
| Klient nie może połączyć się z serwerem | Klient nie może połączyć się z serwerem i zostanie wyświetlony komunikat o błędzie. | Upewnij się, że sieć jest poprawnie skonfigurowana: <ul style="list-style-type: none">• Sprawdź, czy system operacyjny jest obsługiwany. Aby uzyskać pełną listę obsługiwanych systemów operacyjnych, przejdź do <i>informacji o wersji</i>• Z poziomu aplikacji Service Control sprawdź, czy serwer jest uruchomiony lub go uruchom w razie potrzeby.• Sprawdź, czy klient i serwer są połączone z tą samą siecią.<ul style="list-style-type: none">- Jeżeli nie, klient powinien używać zewnętrznego adresu IP serwera.• Sprawdź, czy między serwerem a klientem jest serwer proxy.<ul style="list-style-type: none">- Skonfiguruj serwer proxy w ustawieniach sterowania usługami. |

Axis Camera Station 5

Logowanie

| | | |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Skonfiguruj ustawienie serwera proxy klienta na stronie logowania, wybierz opcję Change proxy settings (Zmień ustawienia serwera proxy). - Skonfiguruj ustawienia serwera proxy klienta w oknie Opcje internetowe systemu Windows i wybierz opcję domyślną w oknie Change Proxy settings (Zmień ustawienia serwera proxy). |
| Nie można połączyć się z serwerem | Wystąpił nieznany błąd w trakcie nawiązywania połączenia z serwerem. | <ul style="list-style-type: none"> • Upewnij się, że adres i port serwera są prawidłowe. • Upewnij się, że żadna brama NAT, zaporę sieciową ani oprogramowanie antywirusowe nie blokują połączenia z serwerem. Więcej informacji: <i>Konfigurowanie zapory sieciowej w celu umożliwienia dostępu do ap</i> • Skorzystaj z aplikacji Service Control, aby sprawdzić, czy serwer jest uruchomiony. <ul style="list-style-type: none"> - Otwórz aplikację Service Control – zob. <i>AXIS Camera Station Service Control w instrukcji obsługi aplikacji</i>. - Wyświetl stan serwera na karcie General (Ogólne). Jeśli serwer ma stan Stopped (Zatrzymany), kliknij Start, aby uruchomić serwer. |
| Nie można znaleźć serwera | Klient nie może zinterpretować wprowadzonego adresu jako adresu IP. | <ul style="list-style-type: none"> • Upewnij się, czy serwer może połączyć się z siecią. • Upewnij się, że adres i port serwera są prawidłowe. • Upewnij się, że żadna brama NAT, zaporę sieciową ani oprogramowanie antywirusowe nie blokują połączenia z serwerem. Więcej informacji: <i>Konfigurowanie zapory sieciowej w celu umożliwienia dostępu do ap</i> |
| Wersje serwera i klienta są różne | Klient ma nowszą wersję niż serwer. | Uaktualnij serwer, aby używał tej samej wersji, co klient. |
| | Serwer ma nowszą wersję niż klient. | Uaktualnij klienta, aby używał tej samej wersji, co serwer. |
| Nie można połączyć się z serwerem. Serwer jest zbyt zajęty. | Serwer nie może odpowiedzieć z powodu problemów z wydajnością. | Upewnij się, że komputer serwera i sieć nie są przeciążone. |
| Lokalny serwer nie jest uruchomiony | Używasz opcji This computer (Ten komputer) w celu ustanowienia połączenia, ale zainstalowany serwer nie jest uruchomiony. | Użyj aplikacji service control, aby uruchomić, lub wybierz serwer zdalny, do którego chcesz się zalogować. |
| Na tym komputerze nie zainstalowano serwera. | Do połączenia używasz apletu This computer (Ten komputer) , ale na tym komputerze nie zainstalowano serwera. | Zainstaluj serwer lub wybierz inny serwer. |
| Wybrana lista serwerów jest pusta | Lista serwerów wybrana na potrzeby logowania była pusta. | Aby dodać serwery do listy, kliknij Edit (Edytuj) obok opcji wyboru listy serwerów. |

Axis Camera Station 5

Licencje

Licencje

Problemy z rejestracją licencji

Jeżeli automatyczna rejestracja nie się powiedzie, wypróbuj następujące rozwiązania:

- Sprawdź, czy klucz licencyjny został wprowadzony poprawnie.
- Zmień ustawienia serwera proxy klienta, aby zezwolić aplikacji na dostęp do Internetu.
- Zarejestruj licencje offline – zob. *Licencja na system w trybie offline* w instrukcji obsługi aplikacji .
- Zapisz sobie ID serwera i aktywuj licencję na stronie axis.com/licenses/systems.
- Upewnij się, że czas serwera jest aktualny.

Więcej informacji można znaleźć w *Przewodniku po instalacji i migracji aplikacji AXIS Camera Station Pro*.

Użytkownicy

Nie można odnaleźć użytkowników domeny

Jeżeli wyszukiwanie użytkownika w domenie nie powiedzie się, zmień konto logowania do usługi:

1. Otwórz Windows Control Panel (Panel sterowania w systemie Windows).
2. Wyszukaj „Services”.
3. Kliknij View local services (Wyświetl usługi lokalne).
4. Kliknij prawym przyciskiem myszy i wybierz opcję Properties (Właściwości).
5. Kliknij kartę Log on (Logowanie).
6. Zamiast opcji Local System account (Lokalne konto systemowe) zaznacz opcję This account (To konto).
7. Zaznacz użytkownika z dostępem do usługi Windows Active Directory.

Axis Camera Station 5

Błędy certyfikatów

Błędy certyfikatów

nierozwiązany błąd certyfikatu uniemożliwia komunikację z urządzeniem.

| Możliwe błędy | | |
|--|---|---|
| Certificate Not Found (Nie znaleziono certyfikatu) | Jeżeli został usunięty certyfikat urządzenia. | Jeśli znasz przyczynę, kliknij Repair (Napraw) . Jeżeli podejrzewasz nieautoryzowany dostęp, przed przywróceniem certyfikatu dokładnie zbadaj problem. Kliknij przycisk Advanced (Zaawansowane) , aby wyświetlić szczegóły certyfikatu. Możliwe przyczyny usunięcia certyfikatu: <ul style="list-style-type: none">• Urządzenie zresetowano do ustawień fabrycznych.• Wyłączono funkcję bezpiecznej komunikacji przy użyciu protokołu HTTPS.• Nieuprawniona osoba uzyskała dostęp do urządzenia i zmieniła jego ustawienia. |
| Niezaufany certyfikat | Certyfikat urządzenia został zmieniony poza . Może to wskazywać, iż nieuprawniona osoba uzyskała dostęp do urządzenia i zmieniła jego ustawienia. | Jeśli wiesz, jaka jest przyczyna, kliknij polecenie Trust This Device (Ufaj temu urządzeniu) . Jeśli nie znasz źródła problemu, dowiedz się, na czym polega problem, zanim uznasz certyfikat za zaufany. Kliknij przycisk Advanced (Zaawansowane) , aby wyświetlić szczegóły certyfikatu. |

Brak hasła dla organu wydającego certyfikat

Jeśli w aplikacji znajduje się urząd certyfikacji bez zapisanego hasła, pojawi się poniższy alarm.

You need to provide a passphrase for the Certificate Authority certificate. (Należy podać hasło dla certyfikatu CA.) Więcej informacji znajduje się w Podręczniku użytkownika.

Istnieją trzy rozwiązania tego problemu:

- Włączenie protokołu HTTPS na urządzeniu
- Zaimportowanie istniejącego CA
- Wygenerowanie nowego CA

Włączenie protokołu HTTPS na urządzeniu:

1. Przejdź do menu **Configuration > Devices > Management (Konfiguracja > Urządzenia > Zarządzanie)**.
2. Na liście kliknij prawym przyciskiem myszy, kliknij urządzenie i wybierz opcje **Security > HTTPS > Enable/Update (Zabezpieczenia > HTTPS > Włącz/Aktualizuj)**.
3. Kliknij przycisk **Yes (Tak)**, aby potwierdzić.
4. Wprowadź hasło CA.
5. Kliknij **OK**.

Axis Camera Station 5

Błędy certyfikatów

Importowanie istniejącego CA:

1. Wybierz kolejno opcje Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Konfiguracja > Zabezpieczenia > Certyfikaty > HTTPS).
2. Włącz opcję **Temporarily ignore certificate validation** (Tymczasowo ignoruj potwierdzenie certyfikatu).
3. W obszarze **Certificate authority (Organ wydający certyfikat (CA))** kliknij przycisk **Import (Importuj)**.
4. Wpisz hasło i kliknij przycisk **OK**.
5. Wybierz liczbę dni, przez jaką podpisane certyfikaty klientów/serwerów pozostają ważne.
6. Przejdź do menu Configuration > Devices > Management (Konfiguracja > Urządzenia > Zarządzanie).
7. Kliknij urządzenia prawym przyciskiem myszy i wybierz kolejno polecenia **Zabezpieczenia > HTTPS > Włącz/Aktualizuj**.
8. Wybierz kolejno opcje Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Konfiguracja > Zabezpieczenia > Certyfikaty > HTTPS) i wyłącz opcję **Temporarily ignore certificate validation** (Tymczasowo ignoruj potwierdzenie certyfikatu).

Uwaga

traci połączenie z urządzeniami, a niektóre składniki systemu uruchamiają się ponownie.

Aby umożliwić aplikacji wygenerowanie nowego urzędu certyfikacji:

1. Wybierz kolejno opcje Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Konfiguracja > Zabezpieczenia > Certyfikaty > HTTPS).
2. Włącz opcję **Temporarily ignore certificate validation** (Tymczasowo ignoruj potwierdzenie certyfikatu).
3. W obszarze **Certificate authority (Organ wydający certyfikat (CA))** kliknij przycisk **Generate (Generuj)**.
4. Wpisz hasło i kliknij przycisk **OK**.
5. Wybierz liczbę dni, przez jaką podpisane certyfikaty klientów/serwerów pozostają ważne.
6. Przejdź do menu Configuration > Devices > Management (Konfiguracja > Urządzenia > Zarządzanie).
7. Kliknij urządzenia prawym przyciskiem myszy i wybierz kolejno polecenia **Zabezpieczenia > HTTPS > Włącz/Aktualizuj**.
8. Wybierz kolejno opcje Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Konfiguracja > Zabezpieczenia > Certyfikaty > HTTPS) i wyłącz opcję **Temporarily ignore certificate validation** (Tymczasowo ignoruj potwierdzenie certyfikatu).

Uwaga

traci połączenie z urządzeniami, a niektóre składniki systemu uruchamiają się ponownie.

Synchronizacja czasu

Usługa Czas systemu Windows nie działa

Czas systemu Windows i serwer NTP nie są zsynchronizowane. Przyczyną może być brak możliwości połączenia się usługi Czas systemu Windows z serwerem NTP.

- Upewnij się, że serwer NTP jest online.
- Upewnij się, że ustawienia zapory sieciowej są prawidłowe.
- Upewnij się, że urządzenie znajduje się w sieci, która ma dostęp do serwera NTP.

W celu uzyskania pomocy skontaktuj się z administratorem systemu.

Wykryto różnicę czasu rzędu {czas} w {urządzenie}

Urządzenie nie jest zsynchronizowane z czasem na serwerze. Nagranie ma sygnaturę czasową momentu odebrania przez serwer, a nie nagrania przez urządzenie.


1. Wybierz kolejno opcje **Configuration > Devices > Time synchronization** (**Konfiguracja > Urządzenia > Synchronizacja czasu**) i sprawdź przesunięcie względem czasu na serwerze.
2. Jeżeli przesunięcie wynosi ponad 2 sekundy:
 - 2.1 Wybierz **Enable time synchronization** (**Włącz synchronizację czasu**).
 - 2.2 Upewnij się, że urządzenie ma dostęp do wyznaczonego serwera NTP.
 - 2.3 Wczytaj ponownie urządzenie w oknie **Konfiguracja > Urządzenia > Zarządzanie**.
3. Jeżeli przesunięcie względem czasu serwera nie przekracza 2 sekund, być może urządzenie nie wysła odpowiedniej ilości danych niezbędnych do synchronizowania czasu.
 - 3.1 Aby wyłączyć generowanie alarmów, wyczyść opcję **Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds** (**Wyślij alarm, gdy różnica czasu między serwerem a urządzeniem przekroczy 2 sekundy**).

W celu uzyskania wsparcia skontaktuj się z działem pomocy technicznej Axis.


Axis Camera Station 5

Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest dostępne dla klientów mających licencjonowaną wersję aplikacji. Aby się skontaktować z działem pomocy technicznej, wybierz kolejno  > Help (Pomoc) > Online Support (Wsparcie online) lub przejdź do strony axis.com/support.

Zalecamy, aby do zgłoszenia o pomoc techniczną dołączyć raport systemowy i zrzut ekranu.

W celu utworzenia raportu systemowego wybierz kolejno  > Help (Pomoc) > System report (Raport systemowy).

Proces eskalacji

W przypadku wystąpienia problemów, których nie można rozwiązać za pomocą tego przewodnika, zgłoś problem do internetowego punktu pomocy technicznej Axis, patrz *Internetowy punkt pomocy technicznej Axis*. Aby nasz zespół pomocy technicznej mógł zrozumieć i rozwiązać Twój problem, musisz podać następujące informacje:

- Jasny opis, jak odtworzyć problem lub okoliczności, w jakich występuje.
- Godzina i nazwa kamery lub adres IP, gdzie występuje problem.
- : raport systemowy generowany bezpośrednio po wystąpieniu problemu. Raport systemowy musi zostać wygenerowany przez klienta lub serwer, na którym odtworzono problem.
- Opcjonalne zrzuty ekranu lub nagrania ze wszystkich monitorów, pokazujące problem. Podczas wykonywania zrzutów ekranu/nagrań włącz funkcję nakładki debugowania.
- W razie potrzeby dołącz pliki bazy danych. Aby przyspieszyć przesyłanie, możesz je pominąć.

Niektóre problemy wymagają podania dodatkowych informacji, których zespół pomocy technicznej zażąda w razie potrzeby.

Uwaga

Jeśli rozmiar pliku (na przykład ślad sieciowy lub plik bazy danych) przekracza 100 MB użyj zaufanej usługi bezpiecznego udostępniania plików.

| Informacje dodatkowe | |
|---------------------------------------|--|
| Dzienniki poziomu debugowania | Czasami używamy dzienników poziomu debugowania do zebrania większej ilości informacji. Odbywa się to wyłącznie na żądanie inżyniera pomocy technicznej firmy Axis. Instrukcje można znaleźć w <i>internetowym centrum pomocy technicznej Axis</i> . |
| Nakładka debugowania podglądu na żywo | Czasami pomocne jest przekazanie zrzutów ekranu z danymi nakładki lub filmu pokazującego zmiany wartości w interesującym nas czasie. Aby dodać dane nakładki, wykonaj następujące czynności: <ul style="list-style-type: none">• Naciśnij klawisze CTRL + I raz, aby wyświetlić dane nałożenia w podglądzie na żywo.• Naciśnij klawisze CTRL + I dwa razy, aby dodać informacje dotyczące usuwania błędów.• Naciśnij klawisze CTRL + I trzy razy, aby ukryć nałożenie. |

Axis Camera Station 5

Wsparcie techniczne

| Informacje dodatkowe | |
|----------------------|---|
| Ślad sieciowy | Jeśli poprosi o to inżynier pomocy technicznej, wygeneruj ślady sieciowe podczas tworzenia raportu systemowego. Wykonaj ślady sieciowe w czasie, gdy występuje problem, jeśli jest to proces, który da się odtworzyć. Obejmuje to: <ul style="list-style-type: none">• 60-sekundowy ślad sieciowy zarejestrowany kamerą (dotyczy tylko oprogramowania sprzętowego w wersji 5.20 i nowszych) W razie potrzeby użyj następującego polecenia VAPIX, aby zmienić login, adres IP i czas trwania (w sekundach): <code>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcap-dump&duration=60</code>• 10-30-sekundowy ślad sieciowy na serwerze, ukazujący komunikację między serwerem a kamerą. |
| Pliki baz danych | W przypadkach, gdy musimy sprawdzić lub ręcznie naprawić bazę danych. Przed wygenerowaniem raportu systemowego zaznacz opcję Include database in the report (Dołącz bazę danych do raportu) . |
| Zrzuty ekranu | Użyj zrzutów ekranu, jeśli problem podglądu na żywo jest związany z interfejsem użytkownika. Na przykład, gdy chcesz pokazać oś czasu nagrań lub gdy trudno opisać problem. |
| Nagrania ekranu | Użyj nagrań ekranu, jeśli trudno jest opisać problem słowami, na przykład gdy odtworzenie problemu wymaga wiele interakcji z interfejsem użytkownika. |

Często zadawane pytania

Konfigurowanie zapory sieciowej w celu umożliwienia dostępu do usługi AXIS Secure Remote Access

AXIS Secure Remote Access nie obsługuje serwerów proxy wymagających uwierzytelniania. W tej sytuacji obejściem może być zezwolenie kamerom (AXIS Companion) i serwerowi AXIS Camera Station (AXIS Camera Station) na pominięcie uwierzytelniania.

Za każdym razem, gdy klient lub kamera będzie nawiązywać połączenie wychodzące przez router, router przyzna temu połączeniu losowy port zewnętrzny umożliwiający ustanowienie połączenia bezpośredniego (technika hole punching). Nie można przewidzieć, który port zostanie użyty.

AXIS Companion Classic i AXIS Camera Station

- Aby usługa Secure Remote Access działała, sieć musi zezwalać na ruch wychodzący na portach 80 i 443.
- Serwery mediacji używają dynamicznych adresów IP. Adresy URL serwerów mediacji są następujące:
 - `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

Wsparcie techniczne

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

- Za pośrednictwem portu 80 można także uzyskać dostęp do adresu URL usługi witryny: <http://accws.se.axis.com>

Peer-to-peer (P2P):

Po stronie serwera – Kamery (AXIS Companion) / serwer (AXIS Camera Station) muszą mieć dostęp na zewnątrz na portach 80 i 443 (ruch wychodzący)

Sieć po stronie klienta – 80 i 443 (ruch wychodzący)

Połączenie przy użyciu internetowego serwera proxy / 4G – łączność P2P nie będzie działać, a komunikacja będzie przekazywana przez serwery mediacji.

Korzystanie z portów dynamicznych może uniemożliwić nawiązywanie połączeń bezpośrednich techniką hole punching / łączność P2P

- W przypadku krajów ze specjalnymi zaporami sieciowymi (takimi jak Dubaj i Chiny) funkcja Secure Remote Access nie będzie działać, ponieważ nie będzie mogła uzyskać dostępu do serwerów TURN (w miejscach, w których dostawcy usług internetowych ograniczają ruch internetowy)
- Niektóre z serwerów znajdują się w Szwecji i mogą wymagać pewnych zmian w przypadku korzystania z zapory typu geolokalizacja
- Niektóre serwery proxy mogą blokować określone protokoły, wymagać certyfikatów lub przerywać połączenia po pewnym czasie i mogą nie współpracować z usługą AXIS Secure Remote Access.

AXIS Companion (wersja 4)

Następujące adresy URL są używane przez agenta komunikacyjnego, który jest zainstalowany we wszystkich kamerach/rejestratorach w oprogramowaniu AXIS Companion 4:

- https://*.axis.com/
- wss://*.axis.com/
- https://*.axis.cloud/

W niektórych przypadkach:

- aiuktg4q1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com
- cdn.appdynamics.com:443 powinien być zaufany w zaporze. AppDynamics umożliwia wgląd w wydajność naszej aplikacji. AppDynamics to narzędzie do monitorowania wydajności aplikacji. Ułatwia monitorowanie, analizowanie i optymalizowanie naszych aplikacji, pozwalając proaktywnie identyfikować i eliminować wszelkie wąskie gardła lub problemy związane z wydajnością.

Używane porty wychodzące

W przypadku żądań usług w chmurze:

- 443 (HTTPS)

W przypadku łączności P2P:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

Axis Camera Station 5

Wsparcie techniczne

Zaawansowane ustawienia serwera

Zaawansowane ustawienia serwera (tylko po stronie serwera)

Aby uruchomić rejestrowanie na poziomie debugowania:

1. W oprogramowaniu przejdź do obszaru **Server (Serwer) > Configuration (Konfiguracja) > Settings (Ustawienia) > Advanced (Zaawansowane)**.
2. Wybierz **Enable server-side debug logging (Włącz rejestrowanie debugowania po stronie serwera)**.

Aby zgłosić problem:

1. Odtwórz problem oraz zanotuj godzinę i datę.
2. Wygeneruj raport systemowy.
3. Wyślij raport systemowy do działu wsparcia technicznego Axis oraz podaj datę i godzinę odtworzenia problemu.

Uwaga

Powoduje to ustawienie rejestrowania na poziomie debugowania tylko w dziennikach serwera, a nie w dziennikach klienta. Jeśli rejestrowanie na poziomie debugowania jest wymagane również na kliencie, należy wykonać poniższe kroki przy użyciu pliku `log4net.config` na komputerze klienckim.

Korzystanie z pliku (po stronie serwera i/lub klienta)

Należy włączyć rejestrowanie na poziomie debugowania na potrzeby:

- rejestrowania na poziomie debugowania po stronie klienta w oprogramowaniu
- zaawansowanego rejestrowania na poziomie debugowania w oprogramowaniu , gdy jest wymagana określona konfiguracja

Aby włączyć poziom debugowania:

1. Zatrzymaj usługę AXIS Camera Station z poziomu paska zadań systemu Windows (kliknij prawym przyciskiem myszy ikonę sterowania usługą AXIS Camera Station One > Stop Service (Zatrzymaj usługę)). Zamknij również oprogramowanie klienckie.
2. Otwórz Eksplorator Windows i przejdź do katalogu `%ProgramData%` oprogramowania . Zwykle jest to „`C:\ProgramData\Axis Communications\Axis Camera Station`”. Katalog ten można znaleźć za pomocą polecenia „`%ProgramData%`” na pasku adresu URL Eksploratora Windows lub przez wyświetlenie ukrytych folderów.
3. Pobierz i rozpakuj plik `enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip` do wymienionego wyżej katalogu. Upewnij się, że plik `log4net.config` został wyodrębniony bezpośrednio w podanej ścieżce, a nie w podfolderze.
4. Uruchom usługę AXIS Camera Station z poziomu paska zadań systemu Windows i oprogramowanie klienckie.

Aby zgłosić problem:

1. Odtwórz problem oraz zanotuj godzinę i datę.
2. Generowanie raportu systemowego.
3. Wyślij raport systemowy do działu wsparcia technicznego Axis oraz podaj datę i godzinę odtworzenia problemu.

Aby przywrócić oryginalny poziom rejestrowania (wyłączyć debugowanie):

1. Wyłączyć usługę AXIS Camera Station.
2. Usunąć plik `log4net.config`.
3. Uruchom usługę AXIS Camera Station.

Axis Camera Station 5

Wsparcie techniczne

Co to jest narzędzie AXIS Camera Station Device Compatibility Tool i do czego służy?

Wyniki są podawane dla każdego podtestu. Każdy podtest może dać trzy różne wyniki:

Co oznaczają wyniki testu?

- **Passed (Wynik pozytywny):** Funkcja powinna działać w oprogramowaniu AXIS Camera Station.
- **Failed (Niepowodzenie):** Funkcja nie będzie działać w oprogramowaniu AXIS Camera Station.
- **Not applicable (Nie dotyczy):** Urządzenie nie ma danej funkcji.

Więcej informacji na temat wyniku: *Wynik testu*

Czy mogę używać urządzenia w oprogramowaniu AXIS Camera Station, jeśli tylko część testów zakończy się wynikiem pozytywnym?

Urządzenie musi pozytywnie przejść co najmniej wszystkie podstawowe testy komunikacji. W przeciwnym razie urządzenia nie będzie można dodać do oprogramowania AXIS Camera Station.

Jeśli urządzenie nie przejdzie niektórych, ale nie wszystkich testów przesyłania strumieniowego, nadal może być używane w oprogramowaniu AXIS Camera Station, o ile w profilu strumienia będą używane ustawienia, które pomyślnie przeszły testy. Jeśli na przykład format H.264 nie przejdzie testu, ale M-JPEG przejdzie go pomyślnie, wystarczy zmienić profil strumienia w oprogramowaniu AXIS Camera Station z H.264 (ustawienie domyślne) na M-JPEG, przechodząc do obszaru Devices (Urządzenia) -> Streaming profiles (Profile przesyłania strumieniowego).

Co zrobić, jeśli niektóre testy zakończą się niepowodzeniem?

Istnieje kilka potencjalnych rozwiązań, które można wypróbować:

- Upewnij się, że oprogramowanie sprzętowe urządzenia jest zatwierdzone jako zgodne z ONVIF Profile S. **Uwaga:** Aby uzyskać instrukcje umożliwiające wykonanie tej czynności, należy się skontaktować z producentem urządzenia.
- W przypadku nieprawidłowego działania urządzenia może pomóc przywrócenie ustawień fabrycznych.
- Upewnij się, że podczas testu połączenie sieciowe z urządzeniem jest stabilne.
- Upewnij się, że podczas testu żadna inna aplikacja nie przesyła strumienia z urządzenia.
- Uruchom test ponownie. Niektóre urządzenia są zawodne i czasami działają, a czasami nie.

Jeśli mimo wypróbowania wszystkich powyższych rozwiązań niektóre testy zawsze kończą się niepowodzeniem, urządzenie nie jest obsługiwane przez oprogramowanie AXIS Camera Station.

Co zrobić, jeśli test nie może się zakończyć?

Sprawdź następujące punkty:

- Czy urządzenie innego producenta jest zgodne z ONVIF Profile S?
- Czy adres IP jest poprawny?
- Czy poświadczenia użytkownika ONVIF są poprawne?
- Upewnij się, że czas w urządzeniu jest zsynchronizowany z serwerem NTP lub komputerem, na którym zainstalowano oprogramowanie Axis Camera Station. Jeśli tak nie jest, niektóre kamery mogą odrzucać żądania połączenia ze względu na ochronę przed atakami typu replay. W tym celu można użyć *menedżera urządzeń ONVIF*.
- Czy kamera działa prawidłowo w *menedżerze urządzeń ONVIF*? Jeśli nie, może pomóc aktualizacja oprogramowania sprzętowego do najnowszej wersji lub przywrócenie ustawień fabrycznych. W przeciwnym razie skontaktuj się z producentem urządzenia.

Jeśli żadna z powyższych sugestii nie pomoże, urządzenie nie jest obsługiwane przez oprogramowanie AXIS Camera Station.

Co zrobić, gdy urządzenie pomyślnie przejdzie testy, ale nie działa w oprogramowaniu AXIS Camera Station

Axis Camera Station 5

Wsparcie techniczne

Jeśli urządzenie pomyślnie przeszło wszystkie testy, czyli jest w pełni zgodne według narzędzia AXIS Camera Station Device Compatibility Tool, ale nie działa w oprogramowaniu AXIS Camera Station, postępuj zgodnie z tymi instrukcjami-

: *Jakie informacje są wymagane podczas kontaktowania się ze wsparciem technicznym Axis w sprawie zgodności urządzenia innego producenta z oprogramowaniem?*

Co zrobić, gdy urządzenie pomyślnie przejdzie testy, ale nie działa w oprogramowaniu AXIS Camera Station:

Jeśli urządzenie pomyślnie przeszło wszystkie testy, czyli jest w pełni zgodne według narzędzia AXIS Camera Station Device Compatibility Tool, ale nie działa w oprogramowaniu AXIS Camera Station, należy skontaktować się ze wsparciem technicznym Axis. Wykonaj następujące czynności:

1. Zainstaluj aplikację *Wireshark* na komputerze, na którym są przeprowadzane testy.
2. Ponownie uruchom testy za pomocą narzędzia AXIS Camera Station Device Compatibility Tool. Narzędzie zbierze szczegółowe informacje potrzebne do rozwiązywania problemów, w tym ślad Wireshare. **UWAGA! Nie ma potrzeby generowania dodatkowego śladu za pośrednictwem Wireshare.**

Przesyłając pytanie do wsparcia technicznego w *punkcie wsparcia online Axis*, prześlij następujące informacje:

- Raport z testu zgodności, jeśli jest dostępny. Podczas przesyłania pytania do wsparcia technicznego załącz kompletne archiwum *.zip. Domyślna lokalizacja tego archiwum to „C:\Użytkownicy\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip”.
- Jeśli testy nie mogą się zakończyć pomyślnie i pełny raport z testu zgodności jest niedostępny, odszukaj następujący plik dziennika: „C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log” i załącz go podczas przesyłania pytania do wsparcia technicznego.

Jak korzystać z usługi AXIS Secure Remote Access, jeśli w sieci mam serwery proxy

Jeśli serwer lub klient oprogramowania AXIS Camera Station łączy się z Internetem przy użyciu serwera proxy, przed włączeniem usługi AXIS Secure Remote Access należy skonfigurować ustawienia proxy na serwerze lub kliencie.

Jeśli serwer proxy znajduje się między klientem a serwerem , należy skonfigurować ustawienia serwera proxy w systemie Windows na komputerze klienckim.

Jeśli serwer proxy znajduje się między urządzeniem sieciowym a serwerem , należy skonfigurować ustawienia serwera proxy w systemie Windows na serwerze .

Axis Camera Station 5

Inne zasoby

Inne zasoby

Oprócz tego przewodnika po rozwiązywaniu problemów i instrukcji użytkownika można odwiedzić kanał YouTube poświęcony oprogramowaniu AXIS Camera Station, na którym są dostępne wsparcie techniczne i filmy dotyczące funkcji. Filmy są dostępne na stronie [youtube.com](https://www.youtube.com).

