

## **AXIS Camera Station 5**

### Informacje dotyczące tego przewodnika

Niniejszy przewodnik to zbiór problemów związanych z AXIS Camera Station 5 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](https://axis.com/support), aby uzyskać odpowiedzi na

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

### Usługa AXIS Camera Station 5

#### 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 AXIS Camera Station 5 lub jakakolwiek inna aplikacja korzysta z dużej liczby zasobów.
- Uruchom narzędzie do konserwacji bazy danych — zob. *Konserwacja bazy danych* w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.

Jeśli żadne z powyższych, skontaktuj się z pomocą techniczną Axis. Przejdź do *Proces eskalacji*, on page 24.

## 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.        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Upewnij się, że kamera ma połączenie sieciowe, jest zasilanie i że działa.</li> <li>2. Wybierz kolejno opcje <b>Configuration &gt; Add devices (Konfiguracja &gt; Dodaj urządzenia)</b> i spróbuj ponownie dodać kamerę.</li> </ol>                                                                      |
| Instalacja została anulowana                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Operacja instalacji została anulowana przez użytkownika. Kamery widoczne na liście nie zostały dodane. | Aby dodać kamery, wybierz kolejno opcje <b>Configuration &gt; Add devices (Konfiguracja &gt; Dodaj urządzenia)</b> .                                                                                                                                                                                                                               |
| Niepowodzenie ustawiania hasła na kamerze                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nie można ustawić hasła dostępu do kamer widocznych na liście.                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aby ręcznie ustawić hasło, przejdź do <b>Configuration &gt; Devices &gt; Management (Konfiguracja &gt; Urządzenia &gt; Zarządzanie)</b>.</li> <li>2. Kliknij kamerę prawym przyciskiem myszy i wybierz <b>User Management &gt; Set password (Zarządzanie użytkownikami &gt; Ustaw hasło)</b>.</li> </ol> |

### Nie można dodać urządzenia

Jeśli urządzenie było używane w innym systemie, zanim zostało dodane do AXIS Camera Station 5:

- 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 AXIS Camera Station 5.

Jeśli nie można dodać innego modelu urządzenia:

- Rozwiąż problemy z kamerą, zobacz na stronie [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

### Nie można zaktualizować oprogramowania sprzętowego urządzenia za pomocą AXIS Camera Station 5

Aktualizacja kamery z poziomu interfejsu WWW nie jest możliwa:

- Rozwiąż problemy z kamerą, zobacz na stronie [axis.com/support/troubleshooting](http://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, on page 24*.

Nie można zaktualizować oprogramowania sprzętowego konkretnych modeli:

- Być może występuje problem ze zgodnością, skontaktuj się z działem pomocy technicznej Axis. Przejdź do *Proces eskalacji*, on page 24.

### 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 AXIS Camera Station 5.
  - Zmień NAT lub system zabezpieczeń, jeśli NAT lub system zabezpieczeń oddziela klienta od serwera. Upewnij się, że port HTTP, port TCP (Transmission Control Protocol) i port strumieniowania określone w funkcjach sterowania programu AXIS Camera Station mogą przechodzić przez system zabezpieczeń lub przez NAT. Pełna lista portów, p. sekcja *Lista portów z przeznaczeniem dla programu AXIS Camera Station 5*.
  - 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 AXIS Camera Station 5.
- Dodaj kamery manualnie – zob. sekcję *Dodawanie urządzeń* w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.

### 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.

## Nagrania

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

### Typowe problemy

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nagrywanie ciągłe nie zostało włączone                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| W kamerach widniejących na liście nie zostało włączone nagrywanie ciągłe.                                                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aby wyłączyć nagrywanie ciągłe, przejdź do menu <b>Configuration &gt; Recording and events &gt; Recording method (Konfiguracja &gt; Zapis i zdarzenia &gt; Metoda zapisywania)</b>.</li> <li>2. Wybierz kamerę i włącz ustawienie <b>Continuous (Ciągły)</b>.</li> </ol>                            |
| Nie można nagrywać na określonym napędzie                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| System nie może skonfigurować pamięci masowej nagrań.                                                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aby użyć innej pamięci masowej, wybierz kolejno opcje <b>Configuration &gt; Storage &gt; management (Konfiguracja &gt; Pamięć masowa &gt; Zarządzanie)</b>.</li> <li>2. Dodaj zasób pamięci i skonfiguruj jego ustawienia dla kamer.</li> </ol>                                                     |
| 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. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aby zainstalować aplikację ręcznie, wybierz kolejno opcje <b>Configuration &gt; Devices &gt; Management (Konfiguracja &gt; Urządzenia &gt; Zarządzanie)</b>.</li> <li>2. Zaznacz kamerę i kliknij .</li> </ol> |

### Nagrywanie nie rozpoczyna się

Jeśli nagrywanie nie zacznie się lub nie zatrzyma po kilku sekundach, oznacza to, że dysk jest pełny 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 AXIS Camera Station 5.

### 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

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](http://axis.com/support/tools/axis-site-designer).

Więcej informacji znajduje się w rozdziale *Jakość widoku na żywo i odtwarzania*, on page 9.

## 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 AXIS Camera Station 5.

### 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 AXIS Camera Station 5. 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.

| 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"> <li>• Zobacz raport serwera kamery. Zobacz na stronie <a href="http://axis.com/support/troubleshooting">axis.com/support/troubleshooting</a>.</li> <li>• Upewnij się, że karta SD działa prawidłowo i są na niej nagrania.</li> </ul> |
| Czas kamery zmienił się lub przesunął od momentu zerwania połączenia.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pamiętaj o konieczności zsynchronizowania NTP na potrzeby przyszłych nagrań.</li> <li>• Zsynchronizuj czas kamery z serwerem lub skonfiguruj ten sam serwer NTP w kamerze, co na serwerze.</li> </ul>                           |

Zapis awaryjny w AXIS Camera Station 5 nie działa w następujących scenariuszach:

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

## Podgląd na żywo

### Jakość widoku na żywo i odtwarzania

W tej sekcji opisano możliwe rozwiązania w przypadku utraty klatek lub problemów graficznych w kliencie AXIS Camera Station 5.

| Urządzenie klienckie                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sprawdź, czy sterowniki karty graficznej lub karty sieciowej są aktualne.                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Otwórz narzędzie diagnostyczne DirectX (wyszukaj dxdiag na komputerze).</li> <li>2. Sprawdź w witrynie producenta urządzenia, czy masz najnowszy sterownik dla używanego systemu operacyjnego.</li> <li>3. Sprawdź, czy aplikacje kliencka i serwera działają na tym samym komputerze.</li> <li>4. Spróbuj uruchomić klienta na dedykowanym komputerze.</li> </ol>                                                                                           |
| 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"> <li>1. Otwórz narzędzie diagnostyczne DirectX (wyszukaj dxdiag na komputerze)</li> <li>2. Upewnij się, że AXIS Camera Station 5 obsługuje dedykowaną kartę graficzną – zob. <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a>.</li> </ol> |
| <b>Uwaga</b><br>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 <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a> .                                                                                                                                                                                                                   |
| Kamera jest podłączona do innego systemu zarządzania materiałem wizyjnym niż AXIS Camera Station 5 | Odłącz kamerę od innego klienta i ustaw ją jako domyślną, zanim ją połączysz z AXIS Camera Station 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Jedna kamera wykorzystuje wiele różnych strumieni, zwłaszcza wysokiej rozdzielczości:              | <p>Może to być problem, zwłaszcza w przypadku niektórych kamer z linii M.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zmień strumień na ten sam profil strumieniowania lub ustaw niższą rozdzielczość. Zob. <i>Profile strumieni</i> w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| 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

- 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.

### 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](http://axis.com/support/troubleshooting).
- Utwórz raport o serwerze kamer, przejdź do [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).
- Jeśli masz zainstalowany program antywirusowy, może on blokować transmisję na żywo.
- Zezwól na foldery i procesy AXIS Camera Station 5 – zob. *Często zadawane pytania*.
- Upewnij się, że zaporą nie blokuje połączeń na niektórych portach – zob. *Informacje ogólne na temat sterowania usługami* w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.
- Upewnij się, że zostało zainstalowane środowisko pulpitu dla obsługiwanych wersji systemu Windows Server. Zob. *Zaplanowany eksport* w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.
- 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*, on page 24.

## Przechowywanie

### Pamięć sieciowa jest nieosiągalna

W przypadku używania lokalnego konta systemowego do logowania się w aplikacji AXIS Camera Station 5 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 AXIS Camera Station 5 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.

## 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. <i>Instalowanie aplikacji kamery</i> w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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. <i>Instalowanie aplikacji kamery</i> w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Detekcja ruchu nie jest skonfigurowana                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nie można skonfigurować detekcji ruchu w kamerach wymienionych na liście.                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aby ręcznie skonfigurować funkcjonalność wykrywania ruchu, wybierz kolejno opcje <b>Configuration &gt; Recording and events &gt; Recording method (Konfiguracja &gt; Zapis i zdarzenia &gt; Metoda zapisywania)</b>.</li> <li>2. Zaznacz kamerę i kliknij <b>Motion settings (Ustawienia ruchu)</b>, aby skonfigurować detekcję ruchu.</li> </ol> |
| Detekcja ruchu nie jest włączona                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| W kamerach wymienionych na liście nie włączono nagrywania ruchu.                                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wybierz kolejno opcje <b>Configuration &gt; Recording and events &gt; Recording method (Konfiguracja &gt; Zapis i zdarzenia &gt; Metoda zapisywania)</b>.</li> <li>2. Zaznacz kamerę i włącz opcję <b>Motion detection (Detekcja ruchu)</b>, aby włączyć nagrywanie wykrytego ruchu.</li> </ol>                                                   |

### 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 nagraniach 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.

|                                             |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 AXIS Camera Station 5. |
| Wbudowana funkcja detekcji ruchu            | Można skonfigurować okna uwzględniane i pomijane. Zob. <i>Edytowanie wbudowanej funkcji detekcji ruchu</i> w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.              |

## 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 funkcję 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 AXIS Camera Station 5.

1. Przejdź do obszaru **Configuration (Konfiguracja) > Security (Zabezpieczenia) > User permissions (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 AXIS Camera Station 5.

### 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:

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.

## 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 AXIS Camera Station 5.

|                                                            |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nazwa użytkownika lub hasło są niepoprawne                 | Kombinacja nazwy użytkownika i hasła jest nieprawidłowa do logowania na wskazanym serwerze.                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprawdź pisownię lub użyj innego konta.</li> <li>• Upewnij się, że użytkownik ma prawa dostępu do serwera AXIS Camera Station 5.</li> <li>• Zegary serwera i klienta AXIS Camera Station 5 muszą być zsynchronizowane. W przypadku użytkowników domenowych zegar serwera domeny musi być zsynchronizowany z serwerem i klientem.</li> <li>• Użytkownik, który nie został dodany do serwera, a należy do lokalnej grupy administratorów na serwerze, musi uruchomić klienta jako administrator.</li> <li>• Aby uzyskać informacje o prawach dostępu użytkowników, zob. <i>Konfigurowanie uprawnień użytkowników</i> w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.</li> </ul> |
| Użytkownik nie ma uprawnień do zalogowania się na serwerze | Użytkownik nie może korzystać z aplikacji AXIS Camera Station 5 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"> <li>• Upewnij się, czy serwer może połączyć się z siecią.</li> <li>• Upewnij się, że komputer serwera jest uruchomiony.</li> <li>• Upewnij się, że zapora była poprawnie skonfigurowana.</li> <li>• Sprawdź pisownię adresu serwera.</li> <li>• Sprawdź ustawienia proxy klienta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Brak odpowiedzi z serwera                                  | Klient może się połączyć z serwerem, ale żaden serwer AXIS Camera Station 5 nie jest uruchomiony.                                                                       | Upewnij się, że łączysz się z właściwym komputerem i że serwer AXIS Camera Station 5 jest uruchomiony.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klient nie może połączyć się z serwerem                    | Klient nie może połączyć się z serwerem i zostanie                                                                                                                      | Upewnij się, że sieć jest poprawnie skonfigurowana:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                   |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | wyświetlony komunikat o błędzie.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sprawdź, czy system operacyjny jest obsługiwany. Aby uzyskać pełną listę obsługiwanych systemów operacyjnych, przejdź do <i>informacji o wersji</i></li> <li>• Z poziomu aplikacji Service Control sprawdź, czy serwer AXIS Camera Station 5 jest uruchomiony lub go uruchom w razie potrzeby.</li> <li>• Sprawdź, czy klient i serwer są połączone z tą samą siecią. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Jeżeli nie, klient powinien używać zewnętrznego adresu IP serwera.</li> </ul> </li> <li>• Sprawdź, czy między serwerem a klientem jest serwer proxy. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Skonfiguruj serwer proxy w ustawieniach sterowania usługami.</li> <li>– Skonfiguruj ustawienie serwera proxy klienta na stronie logowania, wybierz opcję <b>Change proxy settings (Zmień ustawienia serwera proxy)</b>.</li> <li>– Skonfiguruj ustawienia serwera proxy klienta w oknie Opcje internetowe systemu Windows i wybierz opcję domyślną w oknie <b>Change Proxy settings (Zmień ustawienia serwera proxy)</b>.</li> </ul> </li> </ul> |
| Nie można połączyć się z serwerem | Wystąpił nieznany błąd w trakcie nawiązywania połączenia z serwerem. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upewnij się, że adres i port serwera AXIS Camera Station 5 są prawidłowe.</li> <li>• Upewnij się, że żadna brama NAT, zapora sieciowa ani oprogramowanie antywirusowe nie blokują połączenia z serwerem. Więcej informacji: <i>Konfigurowanie zapory sieciowej w celu umożliwienia dostępu do aplikacji AXIS Secure Remote Access.</i></li> <li>• Skorzystaj z aplikacji AXIS Camera Station 5 Service Control, aby sprawdzić, czy serwer jest uruchomiony. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Otwórz aplikację AXIS Camera Station 5 Service Control – zob. <i>AXIS Camera Station Service Control</i> w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.</li> <li>– Wyświetl stan serwera na karcie <b>General (Ogólne)</b>. Jeśli serwer ma stan <b>Stopped (Zatrzymany)</b>, kliknij <b>Start</b>, aby uruchomić serwer.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |
| Nie można znaleźć serwera         | Klient nie może zinterpretować wprowadzonego adresu jako adresu IP.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upewnij się, czy serwer może połączyć się z siecią.</li> <li>• Upewnij się, że adres i port serwera AXIS Camera Station 5 są prawidłowe.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                    |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    |                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Upewnij się, że żadna brama NAT, zapora sieciowa ani oprogramowanie antywirusowe nie blokują połączenia z serwerem. Więcej informacji: <i>Konfigurowanie zapory sieciowej w celu umożliwienia dostępu do aplikacji AXIS Secure Remote Access.</i></li> </ul> |
| Wersje serwera i klienta są różne                                  | Klient ma nowszą wersję AXIS Camera Station 5 niż serwer.                                                                                              | Uaktualnij serwer, aby używał tej samej wersji, co klient.                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                    | Serwer ma nowszą wersję AXIS Camera Station 5 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 AXIS Camera Station 5 nie jest uruchomiony          | Używasz opcji <b>This computer (Ten komputer)</b> w celu ustanowienia połączenia, ale zainstalowany serwer AXIS Camera Station 5 nie jest uruchomiony. | Użyj aplikacji service control, aby uruchomić AXIS Camera Station 5, lub wybierz serwer zdalny, do którego chcesz się zalogować.                                                                                                                                                                    |
| Na tym komputerze nie zainstalowano serwera AXIS Camera Station 5. | Do połączenia używasz apletu <b>This computer (Ten komputer)</b> , ale na tym komputerze nie zainstalowano serwera.                                    | Zainstaluj serwer AXIS Camera Station 5 lub wybierz inny serwer.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wybrana lista serwerów jest pusta                                  | Lista serwerów wybrana na potrzeby logowania była pusta.                                                                                               | Aby dodać serwery do listy, kliknij <b>Edit (Edytuj)</b> obok opcji wyboru listy serwerów.                                                                                                                                                                                                          |

### 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 AXIS Camera Station 5 na dostęp do Internetu.
- Zarejestruj licencje offline – zob. *Licencja na system w trybie offline* w instrukcji obsługi aplikacji AXIS Camera Station 5.
- Zanotuj identyfikator serwera i aktywuj licencję AXIS Camera Station 5 z poziomu strony *license-portal.lp.axis.com*.
- Upewnij się, że czas serwera jest aktualny.

## 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 AXIS Camera Station 5 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.

## Błędy certyfikatów

AXIS Camera Station 5 nierozwiązany błąd certyfikatu uniemożliwia komunikację z urządzeniem.

| Możliwe błędy                                      |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Certificate Not Found (Nie znaleziono certyfikatu) | Jeżeli został usunięty certyfikat urządzenia.                                                                                                                          | <p>Jeśli znasz przyczynę, kliknij <b>Repair (Napraw)</b>. Jeżeli podejrzewasz nieautoryzowany dostęp, przed przywróceniem certyfikatu dokładnie zbadaj problem. Kliknij przycisk <b>Advanced (Zaawansowane)</b>, aby wyświetlić szczegóły certyfikatu. Możliwe przyczyny usunięcia certyfikatu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urządzenie zresetowano do ustawień fabrycznych.</li> <li>• Wyłączono funkcję bezpiecznej komunikacji przy użyciu protokołu HTTPS.</li> <li>• Nieuprawniona osoba uzyskała dostęp do urządzenia i zmieniła jego ustawienia.</li> </ul> |
| Niezaufany certyfikat                              | Certyfikat urządzenia został zmieniony poza AXIS Camera Station 5. Może to wskazywać, iż nieuprawniona osoba uzyskała dostęp do urządzenia i zmieniła jego ustawienia. | <p>Jeśli wiesz, jaka jest przyczyna, kliknij polecenie <b>Trust This Device (Ufaj temu urządzeniu)</b>. Jeśli nie znasz źródła problemu, dowiedz się, na czym polega problem, zanim uznasz certyfikat za zaufany. Kliknij przycisk <b>Advanced (Zaawansowane)</b>, aby wyświetlić szczegóły certyfikatu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Brak hasła dla organu wydającego certyfikat

Jeśli w aplikacji AXIS Camera Station 5 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 prawym przyciskiem myszy kliknij urządzenie i wybierz **Security > HTTPS > Enable/Update (Bezpieczeństwo > HTTPS > Włącz / aktualizuj)**.
3. Kliknij przycisk **Yes (Tak)**, aby potwierdzić.

4. Wprowadź hasło CA.
5. Kliknij **OK**.

Importowanie istniejącego CA:

1. Przejdź do **Configuration > Security > Certificates > Devices** (Konfiguracja > Bezpieczeństwo > Certyfikaty > Urządzenia).
2. W pozycji HTTPS wyłącz opcję **Validate device certificate** (Potwierdź certyfikat urządzenia).
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. Przejdź do **Configuration > Security > Certificates > Devices** (Konfiguracja > Bezpieczeństwo > Certyfikaty > Urządzenia) i włącz opcję **Validate device certificate** (Potwierdź certyfikat urządzenia).

### Uwaga

AXIS Camera Station 5 traci połączenie z urządzeniami, a niektóre składniki systemu uruchamiają się ponownie.

Aby umożliwić aplikacji AXIS Camera Station 5 wygenerowanie nowego urzędu certyfikacji:

1. Przejdź do **Configuration > Security > Certificates > Devices** (Konfiguracja > Bezpieczeństwo > Certyfikaty > Urządzenia).
2. W pozycji HTTPS wyłącz opcję **Validate device certificate** (Potwierdź certyfikat urządzenia).
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. Przejdź do **Configuration > Security > Certificates > Devices** (Konfiguracja > Bezpieczeństwo > Certyfikaty > Urządzenia) i włącz opcję **Validate device certificate** (Potwierdź certyfikat urządzenia).

### Uwaga

AXIS Camera Station 5 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 w urządzeniu

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 wysyła 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.

## Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest dostępne dla klientów mających licencjonowaną wersję aplikacji AXIS Camera Station

5. Aby się skontaktować z działem pomocy technicznej, wybierz kolejno  > Help (Pomoc) > Online Support (Wsparcie online) lub przejdź do strony [axis.com/support](http://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.
- AXIS Camera Station 5 : 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. Odbывается 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 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naciśnij klawisze Ctrl + i raz, aby wyświetlić dane nałożenia w podglądzie na żywo.</li> <li>• Naciśnij klawisze Ctrl + i dwa razy, aby dodać informacje dotyczące usuwania błędów.</li> <li>• Naciśnij klawisze Ctrl + i trzy razy, aby ukryć nałożenie.</li> </ul> |
| 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:                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Informacje dodatkowe |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>60-sekundowy ślad sieciowy zarejestrowany kamerą (dotyczy tylko oprogramowania sprzętowego w wersji 5.20 i nowszych)<br/>W razie potrzeby użyj następującego polecenia VAPIX, aby zmienić login, adres IP i czas trwania (w sekundach):<br/>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&amp;duration=60</li> <li>10–30-sekundowy ślad sieciowy na serwerze, ukazujący komunikację między serwerem a kamerą.</li> </ul> |
| Pliki baz danych     | W przypadkach, gdy musimy sprawdzić lub ręcznie naprawić bazę danych. Przed wygenerowaniem raportu systemowego zaznacz opcję <b>Include database in the report (Dołącz bazę danych do raportu)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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

### Włączanie rejestrowania debugowania

Rejestrowanie na poziomie debugowania włącza się oddzielnie dla serwera i klienta. Aby uruchomić rejestrowanie na poziomie debugowania dla serwera:

1. W oprogramowaniu AXIS Camera Station 5 przejdź do obszaru **Configuration (Konfiguracja) > Server (Serwer) > Settings (Ustawienia) > Advanced (Zaawansowane)**.
2. Wybierz **Enable server-side debug logging (Włącz rejestrowanie debugowania po stronie serwera)**.

Aby uruchomić rejestrowanie na poziomie debugowania dla klienta:

1. W oprogramowaniu AXIS Camera Station 5 przejdź do obszaru **Configuration (Konfiguracja) > Client (Klient) > Settings (Ustawienia) > Advanced (Zaawansowane)**.
2. Wybierz **Enable client-side debug logging (Włącz rejestrowanie debugowania po stronie klienta)**.

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.

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 AXIS Camera Station 5. Zwykle jest to „C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station”. Katalog ten można znaleźć przez wprowadzenie 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. Wygeneruj raport systemowy.
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.

### 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*.

T10143874\_pl

2026-02 (M14.2)

© 2019 – 2026 Axis Communications AB