

AXIS Camera Station 5

Despre acest ghid

Acest ghid este o colecție de probleme legate de AXIS Camera Station 5 și cum să le rezolvați. Am grupat problemele într-un subiect conex pentru a găsi mai ușor ceea ce căutați; un subiect poate fi, de exemplu, audio sau vizualizare în direct. Pentru fiecare problemă există o soluție descrisă.

Aflați mai multe

Vizitați axis.com/support pentru

- Întrebări frecvente
- Cerințe legate de hardware
- Upgrade-uri software
- Tutoriale, materiale de formare și alte informații utile

Serviciul AXIS Camera Station 5

Serviciul se repornește frecvent

Serverul poate fi supraîncărcat, ceea ce cauzează o coadă lungă de sarcini și poate, de asemenea, corupe bazele de date.

- În sistemul de gestionare a resurselor din sistemul dvs., verificați dacă AXIS Camera Station 5 sau orice altă aplicație utilizează un număr mare de resurse.
- Rulați programul de întreținere a bazei de date, mergeți la *Database maintenance (Întreținerea bazei de date)* în manualul de utilizare AXIS Camera Station 5.

Dacă nimic din cele de mai sus nu vă ajută, contactați asistența Axis. Accesați *Procesul de escaladare*, on page 24.

Dispozitive din sistemul de video management
Probleme comune

Nu pot contacta camera

VMS nu poate contacta camera. Camerele enumerate nu au fost adăugate.

1. Asigurați-vă că camera are o conexiune la rețea, că este alimentată cu energie electrică și că este în funcțiune.
2. Accesați **Configuration (Configurație) > Add devices (Adăugare dispozitive)** și încercați să adăugați din nou camera.

Instalarea a fost anulată

Utilizatorul a anulat instalarea. Camerele enumerate nu au fost adăugate.

Pentru a adăuga camerele, Accesați **Configuration (Configurație) > Add devices (Adăugare dispozitive)**.

Setarea parolei la cameră a eșuat

Parola nu poate fi setată pentru camerele enumerate.

1. Pentru a seta manual parola, Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Management (Gestionare)**.
2. Faceți clic dreapta pe cameră și selectați **User Management (Gestionare utilizatori) > Set password (Setare parolă)**.

Dispozitivul nu poate fi adăugat

Dacă dispozitivul a fost utilizat într-un alt sistem înainte de a-l adăuga la AXIS Camera Station 5:

- Efectuați o configurare implicită din fabrică a dispozitivului.

Dacă dispozitivul tot nu poate fi adăugat la sistemul de video management, încercați să adăugați dispozitivul la AXIS Device Manager.

Puteți adăuga un alt model de dispozitiv decât cel pe care doriți să îl adăugați:

- Dacă dispozitivul este un produs nou sau are un firmware recent lansat, poate fi o problemă de compatibilitate. Asigurați-vă că utilizați cea mai recentă versiune a software-ului AXIS Camera Station 5.

Dacă nu este posibil să adăugați un alt model de dispozitiv:

- Pentru depanarea camerei, accesați axis.com/support/troubleshooting.

Nu se poate actualiza firmware-ul dispozitivului prin AXIS Camera Station 5

Nu este posibilă actualizarea camerei din interfața web a acesteia:

- Pentru depanarea camerei, accesați axis.com/support/troubleshooting.

Firmware-ul nu poate fi actualizat pentru toate dispozitivele:

- Asigurați-vă că există o conexiune de rețea.
- Dacă nu este o problemă legată de rețea, contactați asistența Axis. Accesați *Procesul de escaladare, on page 24*.

Firmware-ul nu poate fi actualizat pentru modele specifice:

- Poate fi o problemă de compatibilitate, contactați asistența AXIS. Accesați *Procesul de escaladare, on page 24*.

Nu s-au găsit dispozitive

Sistemul de video management caută automat în rețea camerele conectate și codorii de imagine video, dar nu găsește nicio cameră.

- Asigurați-vă că camera are o conexiune de rețea și că este alimentată.
- Dacă clientul, serverul sau camerele sunt localizate pe rețele diferite, configurați setările intermediarului (proxy) și ale firewall-ului.
 - Modificați setările serverului intermediar (proxy) al clientului dacă un server intermediar (proxy) separă clientul și serverul. Accesați *Client proxy settings (Setări server intermediar (proxy) client)* în manualul de utilizare AXIS Camera Station 5.
 - Schimbați sistemul NAT sau de securitate dacă un sistem NAT sau de securitate separă clientul și serverul. Asigurați-vă că permiteți ca portul HTTP, portul TCP (Transmission Control Protocol) și portul de redare în flux specificate în controlul serviciului AXIS Camera Station să treacă prin sistemul de securitate sau NAT. Pentru a vedea lista completă de porturi, consultați *Port list for AXIS Camera Station 5 (Lista porturilor pentru AXIS Camera Station 5)*.
 - Modificați setările proxy ale serverului dacă un server intermediar (proxy) separă serverul și dispozitivele. Accesați secțiunea Proxy settings (Setări intermediar) din *Service control general (Controlul general al serviciilor)* din manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.
- Adăugați camerele manual, accesați *Add devices (Adăugați dispozitive)* în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.

Mesaj repetat „Reconectare la cameră în 15 secunde”

Probleme posibile:

- O rețea supraîncărcată.
- Camera nu este accesibilă. Asigurați-vă că camera are o conexiune de rețea și că este alimentată.
- Există probleme la placa grafică.

Soluții posibile pentru problemele la placa grafică:

- Instalați cel mai recent driver al plăcii grafice.
- Faceți upgrade la o placă grafică cu mai multă memorie video și performanță mai ridicată.
- Utilizați CPU pentru redarea video.
- Modificați setările video și audio, de exemplu optimizați setările profilului pentru lățime de bandă redusă.

Înregistrări

Consultați *Vizualizare în direct*, on page 9 pentru mai multe informații despre posibilele probleme de funcționare care influențează înregistrările și redarea.

Probleme comune

Înregistrarea continuă nu este activată

Camerele enumerate nu au înregistrarea continuă activată.

1. Pentru a activa înregistrarea continuă, accesați **Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Recording method (Metodă de înregistrare)**.
2. Selectați camera și activați **Continuous (Continuu)**.

Nu pot înregistra pe unitatea drive specificată

Sistemul nu poate configura spațiul de stocare a înregistrărilor.

1. Pentru a utiliza o altă stocare, accesați **Configuration (Configurație) > Storage (Spațiu de stocare) > Management (Gestionare)**.
2. Adăugați stocarea și configurați setările de stocare pentru camere.

Instalarea aplicației AXIS Video Content Stream eșuează

Acest mesaj de eroare apare dacă aplicația nu poate fi instalată la o cameră care acceptă AXIS Video Content Stream.

1. Pentru a instala manual aplicația, accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Management (Gestionare)**.
2. Selectați o cameră și faceți clic pe .

Înregistrarea nu începe

Dacă înregistrările nu pornesc sau nu se opresc după câteva secunde, înseamnă că discul este plin sau că există prea multe date intruzive.

- În fișa de configurare a serverului, la **Recording Storage (Spațiu de stocare înregistrări)** verificați dacă există spațiu liber și dacă nu există alte intruzive.
- Creșteți limita de stocare pentru sistemul de video management.
- Alocați mai mult spațiu de stocare la grupul de stocare. Accesați *Configure storage (Configurarea spațiului de stocare)* în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.

Lacune de înregistrare în timpul înregistrării continue

Împreună cu lacunele, alarmele etichetate **Recording errors (Înregistrarea erorilor)**. Lacunele pot apărea din mai multe motive, cum ar fi:

- Supraîncărcarea serverului
- Probleme legate de rețele
- Supraîncărcarea camerei
- Supraîncărcarea discului

Controlați dacă înregistrarea are loc pe toate camerele. Dacă nu se întâmplă la toate camerele, poate fi vorba de supraîncărcarea camerei. Puneți-vă aceste întrebări pentru a găsi motivul:

- Cât de des apare decalajul, în fiecare oră sau în fiecare zi?
- Cât timp este intervalul, secunde sau ore?

- La ce oră apare decalajul?

Soluții posibile:

- În managerul de activități al serverului, confirmați dacă sistemul utilizează una dintre resursele hardware mai mult decât în mod normal. Dacă discul prezintă semne de utilizare excesivă, adăugați mai multe discuri și mutați mai multe camere pentru a înregistra pe noile discuri.
- Reduceți cantitatea de date scrise pe disc (Setări video, flux ZIP, cadre pe secundă, rezoluție). Țineți cont de debitul estimat de AXIS Site Designer, consultați axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Pentru mai multe informații, consultați secțiunea *Performanța vizualizării în direct și a redării, on page 9*.

Înregistrările exportate nu pot fi redare

Dacă Windows Media Player nu redă înregistrările exportate, verificați formatul fișierului. Pentru a reda înregistrările exportate, utilizați Windows Media Player (.asf) sau AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Pentru mai multe informații, consultați *Play and verify exported recordings (Redarea și verificarea înregistrărilor exportate)* în manualul de utilizare AXIS Camera Station 5.

note

AXIS File Player deschide automat toate înregistrările care se află în același folder ca și playerul.

Înregistrările dispar

Sistemul salvează înregistrările numai pentru un număr specificat de zile. Pentru a modifica numărul de zile, accesați **Configuration (Configurație) > Storage (Spațiu de stocare) > Selection (Selectare)**.

Dacă spațiul de stocare devine plin, sistemul șterge înregistrările stocate înainte de numărul de zile desemnat. Pentru a evita umplerea stocării, încercați următoarele:

- Adăugați mai mult spațiu de stocare. Accesați **Configuration (Configurație) > Storage (Spațiu de stocare) > Management (Gestionare)**.
- Modificați volumul spațiului de stocare alocat la AXIS Camera Station 5. Accesați **Configuration (Configurație) > Storage (Spațiu de stocare) > Management (Gestionare)**.
- Reduceți dimensiunea fișierelor înregistrate prin modificarea, de exemplu, a rezoluției sau a ratei de cadre. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Stream profiles (Profiluri de redare în flux)**.
 - Utilizați formatul video H.264 pentru înregistrare, formatul M-JPEG necesitând mult mai mult spațiu de stocare.
 - Utilizați Zipstream pentru a reduce și mai mult dimensiunea înregistrărilor.

Probleme de înregistrare automată de rezervă

Înregistrarea automată de rezervă nu se înregistrează pe server după ce conexiunea a fost restabilită.

Cauza	Soluție
Lățimea de bandă dintre cameră și server este insuficientă pentru a transfera înregistrarea.	Îmbunătățirea lățimii de bandă
Camera nu a înregistrat pe cardul SD în timpul deconectării.	• Faceți o verificare a raportului serverului camerei. Consultați axis.com/support/troubleshooting. • Asigurați-vă că cardul SD funcționează și că există înregistrări pe el.
Timul camerei s-a schimbat sau s-a deplasat de la deconectare.	• Asigurați-vă că sincronizați NTP pentru înregistrările viitoare. • Sincronizați ora camerei cu serverul sau configurați același server NTP pe cameră ca și pe server.

Înregistrarea automată de rezervă în AXIS Camera Station 5 nu funcționează în următoarele scenarii:

- Închiderea controlată a serverului.
- Întreruperi scurte mai mici de 10 secunde în conexiune.

Vizualizare în direct

Performanța vizualizării în direct și a redării

Această secțiune descrie posibilele soluții dacă întâmpinați pierderi de cadre sau probleme grafice în cadrul clientului AXIS Camera Station 5.

Hardware client	
Verificați dacă driverul plăcii grafice sau al adaptorului de rețea este actualizat	1. Deschideți instrumentul de diagnosticare DirectX (căutați dxdiag pe computer). 2. Accesați site-ul web al producătorului pentru a vă asigura că driverul este cel mai recent pentru acest sistem de operare. 3. Verificați dacă clientul și serverul rulează pe aceeași mașină. 4. Încercați să rulați clientul pe un computer dedicat.
Verificați numărul de monitoare	Dacă utilizați o placă grafică internă, nu recomandăm mai mult de două monitoare per placă grafică. 1. Deschideți instrumentul de diagnosticare DirectX (căutați dxdiag pe computer) 2. Asigurați-vă că AXIS Camera Station 5 acceptă placa grafică dedicată, consultați axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.
note Nu puteți rula clientul pe o mașină virtuală.	
Dispozitive conectate	
Mai mulți clienți conectați în același timp	Pe baza cazului dvs. tipic de utilizare, asigurați-vă că sistemul îndeplinește cerințele și urmați instrucțiunile privind hardware-ul. Consultați axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines .
Camera este conectată la un alt sistem de video management decât AXIS Camera Station 5	Deconectați camera de la celălalt client și predefiniți camera înainte de a o conecta la AXIS Camera Station 5.
O cameră utilizează mai multe redări în flux diferite, în special de înaltă rezoluție	Ar putea fi o problemă în special pentru unele camere M-Line. • Schimbați fluxul la același profil de redare în flux sau la o rezoluție mai mică. Consultați <i>Streaming profiles (Profiluri de redare în flux)</i> în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.
Supraîncărcarea serverului	
Utilizarea neobișnuită a CPU/RAM în același timp cu problema	Asigurați-vă că nicio altă aplicație care consumă CPU/RAM nu rulează în același timp.
Probleme legate de rețele	
Utilizarea neobișnuită a lățimii de bandă în același timp cu problema	Asigurați-vă că nicio altă aplicație care consumă lățime de bandă nu rulează în același timp.
Lățime de bandă suficientă / Rețea locală sau la distanță	• Examinați topologia rețelei dvs. • Efectuați o verificare a stării oricărui dispozitiv de rețea, cum ar fi switch-ul, routerul, adaptorul de rețea și cablul, utilizat între camere, server și client.

No video in live view (Nu există elemente video în vizualizarea în direct)

Vizualizarea în direct nu afișează elemente video de la o cameră cunoscută.

- Dezactivați decodificarea hardware. Decodificarea hardware este activată în mod implicit, consultați Decodificarea hardware în *Streaming (Redare în flux)* în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.

Alte soluții posibile:

- Dacă nu puteți vedea vizualizarea în direct prin interfața web sau dacă interfața web nu funcționează, depanați camera. Accesați axis.com/support/troubleshooting.
- Creați un raport al serverului camerei, accesați axis.com/support/troubleshooting.
- Dacă există un software antivirus instalat, acesta ar putea bloca redările în flux.
- Permiteți foldere și procese AXIS Camera Station 5, consultați *FAQ*.
- Asigurați-vă că firewall-ul nu blochează conexiunile pe anumite porturi, consultați *Service control general* (Control serviciu general) în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.
- Asigurați-vă că experiența desktop a fost instalată pentru versiunile de sistem de operare server Windows acceptate. Consultați *Scheduled export* (Export programat) în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.
- Asigurați-vă că redarea în flux cu rezoluție mai mică funcționează.

Dacă nimic din cele de mai sus nu vă ajută, contactați serviciul de asistență Axis, accesați *Procesul de escaladare, on page 24*.

Spațiu de stocare

Spațiul de stocare în rețea nu este accesibil

Dacă utilizați contul de sistem local pentru a vă conecta la funcția control serviciu AXIS Camera Station 5, nu puteți adăuga un spațiu de stocare în rețea care să facă legătura cu folderele partajate de pe alte computere.

Pentru a schimba contul de conectare la serviciu:

1. Deschideți **Panoul de control Windows**.
2. Căutați „Servicii”.
3. Faceți clic pe **View local services (Vizualizare servicii locale)**.
4. Faceți clic dreapta pe **AXIS Camera Station 5** și selectați **Properties (Proprietăți)**.
5. Accesați fila **Log on (Conectare)**.
6. Schimbați de la **Local System account (Cont sistem local)** la **This account (Acest cont)**.
7. Selectați un utilizator cu acces la Windows Active Directory.

Stocarea de rețea este indisponibilă

Asigurați-vă că computerul și serverul pe care rulează sistemul de video management fac parte din același domeniu ca și stocarea de rețea.

Nu mă pot reconecta la o stocare de rețea cu nume de utilizator nou și parolă nouă

Dacă stocarea în rețea necesită autentificare, este important să deconectați stocarea în rețea de la toate conexiunile în desfășurare înainte de a vă schimba numele de utilizator și parola.

Pentru a schimba numele de utilizator și parola pentru o stocare de rețea și pentru a vă reconecta:

1. Deconectați stocarea în rețea de la toate conexiunile în desfășurare.
2. Schimbați numele de utilizator și parola.
3. Accesați **Configuration (Configurație) > Storage (Spațiu de stocare) > Management (Gestionare)** și reconectați stocarea în rețea cu noul dvs. nume de utilizator și noua parolă.

Detectare mișcare
Probleme comune

Instalarea aplicației AXIS Video Motion Detection eșuează	
Nu pot instala AXIS Video Motion Detection 2 sau 4. Camera utilizează detectarea mișcării încorporată pentru înregistrarea mișcării.	Pentru a instala manual aplicația, accesați <i>Install camera application (Instalarea aplicației pentru cameră)</i> în manualul de utilizare AXIS Camera Station 5.
Recuperarea Detectării Mișcării curente eșuează	
Sistemul de video management nu poate prelua parametrii de detectare a mișcării de la cameră. Camera utilizează detectarea mișcării încorporată pentru înregistrarea mișcării.	Pentru a instala manual aplicația, accesați <i>Install camera application (Instalarea aplicației pentru cameră)</i> în manualul de utilizare AXIS Camera Station 5.
Detectarea mișcării nu este configurată	
Nu pot configura detectarea mișcării la camerele enumerate.	1. Pentru a configura manual detectarea mișcării, accesați Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Recording method (Metodă de înregistrare). 2. Selectați camera și faceți clic pe Motion settings (Setări mișcare) pentru a configura detectarea mișcării.
Detectarea mișcării nu este activată	
Camerele enumerate nu au înregistrarea mișcării activată.	1. Accesați Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Recording method (Metodă de înregistrare). 2. Selectați camera și activați Motion detection (Detectarea mișcării) pentru a activa înregistrarea prin detectarea mișcării.
Detectarea mișcării detectează prea multe sau prea puține obiecte în mișcare Această secțiune descrie soluțiile posibile dacă aveți mai multe sau mai puține detectări în înregistrările de Detectare a Mișcării Video. Realizarea setărilor de mișcare Puteți selecta setările de mișcare pentru a seta zona care detectează obiectele în mișcare. 1. Accesați Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Recording method (Metodă de înregistrare). 2. Selectați camera și faceți clic pe Motion Settings (Setări mișcare). 3. Alegeți setările în funcție de firmware-ul camerei.	
AXIS Video Motion Detection 2 și 4	Puteți configura zona de interes. Consultați <i>Edit AXIS Video Motion Detection 2 and 4</i> în AXIS Camera Station 5 manualul utilizatorului.
Funcția de detectare a mișcării integrată	Puteți configura ferestrele incluse și excluse. Consultați <i>Edit built-in motion detection</i> în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.

Ajustarea perioadei de declanșare

Perioada de declanșare este un interval de timp dintre două declanșări succesive, utilizați această setare pentru a reduce numărul de înregistrări succesive. Înregistrarea continuă dacă apare un eveniment declanșator suplimentar în acest interval. Dacă apare un eveniment declanșator suplimentar, perioada de declanșare începe din acel moment.

Pentru a modifica perioada de declanșare:

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Recording method (Metodă de înregistrare)**.
2. Selectați camera.
3. La **Advanced (Avansat)**, ajustați **Trigger period (Perioadă de declanșare)** în secunde.

Audio

Nu există elemente audio în vizualizarea în direct

Dacă nu există elemente audio în vizualizarea în direct, procedați în felul următor

- Asigurați-vă că camera are capacitate audio.
- Asigurați-vă că computerul are o placă audio și că aceasta este în uz.
- Asigurați-vă că profilul utilizat a fost configurat pentru audio.
- Asigurați-vă că utilizatorul are drepturi de acces la audio.

Configurarea profilurilor pentru audio

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Stream profiles (Profiluri de redare în flux)**.
2. Selectați camera.
3. Selectați **MPEG-4** sau **H.264** la **Format** în setările profilului video.
4. La **Audio**, selectați un microfon din meniul vertical **Microphone (Microfon)**.
5. Selectați în meniul vertical când să utilizați sunetul **Use microphone for (Utilizare microfon pentru)**.
6. Dacă este aplicabil, selectați un difuzor în meniul vertical **Speaker (Difuzor)**.
7. Faceți clic pe **OK**.

Verificarea și modificarea drepturilor de acces ale utilizatorilor

note

Pentru a urma acești pași, trebuie să aveți drepturi de administrator la AXIS Camera Station 5.

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Security (Securitate) > User permissions (Permiuni utilizatori)**.
2. Selectați utilizatorul sau grupul.
3. Selectați **Audio listen (Ascultare audio)** sau **Audio speak (Comunicare audio)** pentru un anumit dispozitiv.
4. Faceți clic pe **Apply (Aplicare)**.

Nu există sunet în secvențe

Puteți porni sau opri sunetul în profilurile de redare în flux. Pentru mai multe informații, consultați *Stream profiles (Profiluri de redare în flux)* în manualul de utilizare AXIS Camera Station 5.

Nu există sunet în redare

Sunetul este disponibil în redare dacă activați audio în profilul utilizat pentru înregistrare.

note

Nu puteți utiliza audio cu video M-JPEG. Selectați un alt format video.

Pentru a utiliza sunetul în înregistrări:

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Stream profiles (Profiluri de redare în flux)** pentru a seta formatul video pentru profilul video pe care doriți să îl utilizați.
2. Accesați **Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Recording method (Metodă de înregistrare)**.
3. Selectați camera.
4. Selectați profilul configurat de dvs. din meniul vertical **Profile (Profil)**.
5. Faceți clic pe **Apply (Aplicare)**.

Înregistrări declanșate de reguli

Pentru a activa sunetul într-o regulă existentă:

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Recording and events (Înregistrare și evenimente) > Action rules (Reguli de acțiune)**.
2. Selectați regula și faceți clic pe **Edit (Editare)**.
3. Faceți clic pe **Next (Mai departe)** pentru a accesa **Actions (Acțiuni)**.

4. Selectați acțiunea **Record (Înregistrare)** și faceți clic pe **Edit (Editare)**.
5. Selectați un profil care utilizează audio.
6. Faceți clic pe **Finish (Terminare)** pentru salvare.

Autentificare

Nu se poate autentifica sau conecta la server

Această secțiune descrie problemele de autentificare și de conectare care apar atunci când sunteți conectat la un singur server. Atunci când sunteți conectat la mai multe servere clientul pornește și puteți vedea starea conexiunii în bara de stare. Pentru mai multe informații referitoare la starea conexiunii, consultați *Connection status (Starea conexiunii)* în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.

Numele de utilizator sau parola este incorect(ă)	Combinatia de nume de utilizator și parolă nu este valabilă pentru conectarea la serverul specificat.	- Revedeți ortografia sau utilizați un cont diferit. - Asigurați-vă că utilizatorul are drepturi de acces la serverul AXIS Camera Station 5. - Ceasurile din serverul AXIS Camera Station 5 și de la client trebuie să fie sincronizate. Pentru utilizatorii de domeniu, ceasul serverului de domeniu trebuie să fie sincronizat cu serverul și cu clientul. - Un utilizator care nu a fost adăugat la server, dar este membru al grupului de administratori locali de pe server, trebuie să ruleze clientul ca administrator. - Pentru informații referitoare la drepturile de acces ale utilizatorilor, consultați <i>Configure user permissions (Configurare permisiuni utilizatori)</i> în AXIS Camera Station 5 manualul utilizatorului.
Utilizatorul nu este autorizat să se conecteze la server	Utilizatorul nu poate utiliza AXIS Camera Station 5 pe serverul specificat.	Adăugați utilizatorul în fereastra de dialog privind permisiunile utilizatorului.
Nu se poate verifica securitatea mesajului	A apărut o eroare la configurarea conexiunii securizate la server, cel mai probabil cauzată de nesincronizarea orei clientului sau a serverului.	Ora UTC a serverului și ora clientului trebuie să fie sincronizate în mod rezonabil. Setati ora clientului și a serverului pentru a fi într-un interval de 3 ore una față de cealaltă.
Nu există contact cu serverul	Clientul nu poate stabili niciun fel de conexiune la server.	- Asigurați-vă că computerul server se poate conecta la rețea. - Asigurați-vă că computerul server rulează. - Asigurați-vă că firewall-ul a fost configurat corespunzător. - Verificați ortografia adresei serverului. - Verificați setările serverului intermediar (proxy) al clientului.
No response from the server (Nu există răspuns de la server)	Clientul poate contacta computerul server, dar nu rulează niciun server AXIS Camera Station 5.	Asigurați-vă că vă conectați la computerul potrivit și că serverul AXIS Camera Station 5 rulează.
Client can't connect to the server (Clientul nu se poate conecta la server)	Clientul nu se poate conecta la server și apare un mesaj de eroare.	Asigurați-vă că rețeaua dvs. a fost configurată corespunzător: Verificați dacă sistemul de operare este acceptat. Pentru o listă completă a sistemelor de operare acceptate, accesați <i>release note</i>

		• Din control serviciu, verificați dacă serverul AXIS Camera Station 5 rulează sau porniți serverul, dacă este necesar. • Verificați dacă clientul și serverul sunt conectate la aceeași rețea. – Dacă nu, clientul trebuie să utilizeze adresa IP externă a serverului. • Verificați dacă nu există un server intermediar (proxy) între server și client. – Configurați serverul intermediar (proxy) în funcția control serviciu. – Configurați setările serverului intermediar (proxy) al clientului în pagina de conectare, selectați Change proxy settings (Schimbare setări server intermediar (proxy)). – Configurați setările serverului intermediar (proxy) al clientului în Windows Internet Options (Opțiuni de Internet Windows) și selectați utilizarea opțiunii implicite în Change Proxy settings (Modificare setări server intermediar (proxy)).
Unable to connect to the server (Nu se poate conecta la server)	O eroare necunoscută s-a produs la conectarea la server.	• Asigurați-vă că adresa și portul serverului AXIS Camera Station 5 sunt corecte. • Asigurați-vă că niciun NAT, firewall sau software antivirus nu blochează conexiunea la server. Pentru mai multe informații consultați <i>Configure the firewall to allow access to AXIS Secure Remote Access</i> (Configurare firewall pentru a permite accesul la AXIS Secure Remote Access). • Utilizați funcția control serviciu AXIS Camera Station 5 pentru a vă asigura că serverul rulează. – Deschideți funcția control serviciu AXIS Camera Station 5, consultați <i>AXIS Camera Station service control</i> (Control serviciu AXIS Camera Station) în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5. – Vedeți starea serverului în fila General (Informații generale). Dacă starea este Stopped (Oprit), faceți clic pe Start pentru a porni serverul.
Unable to find the server (Nu se poate găsi serverul)	Clientul nu poate transforma adresa introdusă într-o adresă IP.	• Asigurați-vă că computerul server se poate conecta la rețea. • Asigurați-vă că adresa și portul serverului AXIS Camera Station 5 sunt corecte. • Asigurați-vă că niciun NAT, firewall sau software antivirus nu blochează conexiunea la server. Pentru mai multe informații consultați <i>Configure the firewall to allow</i>

		<i>access to AXIS Secure Remote Access</i> (Configurare firewall pentru a permite accesul la AXIS Secure Remote Access).
The server and client version differs (Versiunea serverului și a clientului diferă)	Clientul rulează o versiune mai nouă d AXIS Camera Station 5 decât serverul.	Actualizați serverul pentru a rula aceeași versiune ca și clientul.
	Serverul rulează o versiune mai nouă d AXIS Camera Station 5 decât clientul.	Actualizați clientul pentru a rula aceeași versiune ca și serverul.
Nu se poate conecta la server. Serverul este prea ocupat.	Serverul nu poate răspunde din cauza unor probleme de performanță.	Asigurați-vă că computerul server și rețeaua nu sunt supraîncărcate.
Serverul local AXIS Camera Station 5 nu rulează	Utilizați This computer (Acest computer) pentru a vă conecta, dar serverul AXIS Camera Station 5 instalat nu rulează.	Utilizați funcția control serviciu pentru a porni AXIS Camera Station 5 sau pentru a selecta un server la distanță la care să vă conectați.
This computer doesn't have AXIS Camera Station 5 server installed (Acest computer nu are instalat serverul)	Utilizați This computer (Acest computer) pentru a vă conecta, dar nu există niciun server instalat pe acest computer.	Instalați serverul AXIS Camera Station 5 sau alegeți un alt server.
The selected server list is empty (Lista de servere selectată este goală)	Lista de servere selectată pentru conectare a fost goală.	Pentru a adăuga servere la lista de servere, faceți clic pe Edit (Editare) lângă selectarea listei de servere.

Licențe

Probleme legate de înregistrarea licențelor

Dacă înregistrarea automată eșuează, încercați următoarele:

- Verificați dacă cheia de licență a fost introdusă corect.
- Modificați setările serverului intermediar (proxy) al clientului pentru a permite accesarea Internetului de către AXIS Camera Station 5.
- Înregistrați-vă licența offline, consultați *License a system offline* (Înregistrare licență sistem offline) în manualul utilizatorului AXIS Camera Station 5.
- Notați Server ID (ID server) și activați licența AXIS Camera Station 5 de pe *license-portal.lp.axis.com*.
- Asigurați-vă că ora serverului este la zi.

Utilizatori

Nu se pot găsi utilizatorii domeniului

Dacă căutarea utilizatorului de domeniu eșuează, schimbați contul de conectare la serviciu:

1. Deschideți **Panoul de control Windows**.
2. Căutați „Servicii”.
3. Faceți clic pe **View local services (Vizualizare servicii locale)**.
4. Faceți clic dreapta pe **AXIS Camera Station 5** și selectați **Properties (Proprietăți)**.
5. Faceți clic pe fila **Log on (Conectare)**.
6. Schimbați de la **Local System account (Cont sistem local)** la **This account (Acest cont)**.
7. Selectați un utilizator cu acces la **Windows Active Directory**.

Erori privind certificatul

AXIS Camera Station 5 nu poate comunica cu dispozitivul până când nu rezolvați eroarea privind certificarea.

Erori posibile		
Certificate Not Found (Certificatul nu a fost găsit)	Dacă certificatul dispozitivului a fost eliminat.	Dacă știți motivul, faceți clic pe Repair (Reparare) . Dacă suspectați un acces neautorizat, investigați problema înainte de a restaura certificatul. Faceți clic pe Advanced (Avansat) pentru a vedea detaliile certificatului. Motive posibile pentru eliminarea certificatului: - Dispozitivul a fost resetat la setările din fabrică. - Comunicarea securizată HTTPS a fost dezactivată. - O persoană neautorizată a accesat și a modificat dispozitivul.
Untrusted Certificate (Certificat care nu prezintă încredere)	Certificatul dispozitivului a fost modificat în afara AXIS Camera Station 5. Acest lucru poate indica faptul că o persoană neautorizată a accesat și a modificat dispozitivul.	Dacă știți motivul, faceți clic pe Trust This Device (Acest dispozitiv este de încredere) . Dacă nu, investigați problema înainte de a avea încredere în certificat. Faceți clic pe Advanced (Avansat) pentru a vedea detaliile certificatului.

Parola lipsă pentru autoritatea de certificare

Dacă aveți o autoritate de certificare în AXIS Camera Station 5 fără o parolă stocată, apare alarma de mai jos.

Trebuie să precizați o parolă pentru certificatul Autorității de certificare. Citiți manualul de utilizare pentru mai multe informații.

Puteți rezolva această problemă în trei moduri diferite:

- Activați HTTPS pe un dispozitiv
- Importați o autoritate de certificare existentă
- Generarea unei noi autorități de certificare

Pentru a activa HTTPS pe un dispozitiv:

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Management (Gestionare)**.
2. În listă, faceți clic dreapta pe un dispozitiv și selectați **Security (Securitate) > HTTPS > Enable/Update (Activare/Actualizare)**.
3. Faceți clic pe **Da** pentru a confirma.
4. Introduceți parola autorității de certificare.
5. Faceți clic pe **OK**.

Pentru a importa o autoritate de certificare existentă:

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Security (Securitate) > Certificates (Certificate) > Devices (Dispozitive)**.
2. În HTTPS, dezactivați **Validate device certificate (Validați certificatul dispozitivului)**.
3. La **Certificate authority (Autoritatea de certificare)**, faceți clic pe **Import (Importare)**.

4. Introduceți parola și faceți clic pe **OK**.
5. Selectați numărul de zile de valabilitate ale certificatelor client/server semnate.
6. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Management (Gestionare)**.
7. Faceți clic dreapta pe dispozitive și selectați **Security (Securitate) > HTTPS > Enable/Update (Activare/Actualizare)**.
8. Accesați **Configuration (Configurație) > Security (Securitate) > Certificates (Certificate) > Devices (Dispozitive)** și activați **Validate device certificate (Validați certificatul dispozitivului)**.

note

AXIS Camera Station 5 își pierde conexiunea la dispozitive, iar unele componente ale sistemului repornesc.

Pentru a permite AXIS Camera Station 5 să genereze o nouă autoritate de certificare:

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Security (Securitate) > Certificates (Certificate) > Devices (Dispozitive)**.
2. În **HTTPS**, dezactivați **Validate device certificate (Validați certificatul dispozitivului)**.
3. La **Certificate authority (Autoritatea de certificare)**, faceți clic pe **Generate (Generare)**.
4. Introduceți parola și faceți clic pe **OK**.
5. Selectați numărul de zile de valabilitate ale certificatelor client/server semnate.
6. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Management (Gestionare)**.
7. Faceți clic dreapta pe dispozitive și selectați **Security (Securitate) > HTTPS > Enable/Update (Activare/Actualizare)**.
8. Accesați **Configuration (Configurație) > Security (Securitate) > Certificates (Certificate) > Devices (Dispozitive)** și activați **Validate device certificate (Validați certificatul dispozitivului)**.

note

AXIS Camera Station 5 își pierde conexiunea la dispozitive, iar unele componente ale sistemului repornesc.

Sincronizarea timpului

Serviciul Windows Time nu rulează

Serviciul Windows Time și serverul NTP nu sunt sincronizate. Acest lucru se poate datora faptului că serviciul Windows Time nu poate accesa serverul NTP.

- Asigurați-vă că serverul NTP este online.
- Asigurați-vă că setările firewall sunt corecte.
- Asigurați-vă că dispozitivul se află într-o rețea care poate accesa serverul NTP.

Pentru asistență, contactați administratorul de sistem.

Detected time difference on a device (A fost detectată o diferență de fus orar pe un dispozitiv)

Dispozitivul nu este sincronizat cu ora serverului. Înregistrarea are filigranul cu ora la care serverul a primit-o în loc de ora la care dispozitivul a înregistrat-o.

1. Accesați **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Time synchronization (Sincronizarea timpului)** și verificați decalajul de timp al serverului.
2. Dacă decalajul de timp al serverului este mai mare de 2 secunde:
 - 2.1. Selectați **Enable time synchronization (Activare sincronizare timp)**.
 - 2.2. Asigurați-vă că dispozitivul poate accesa serverul NTP specificat.
 - 2.3. Reîncărcați dispozitivul la **Configuration (Configurație) > Devices (Dispozitive) > Management (Gestionare)**.
3. Dacă decalajul de timp al serverului este mai mic de 2 secunde, este posibil ca dispozitivul să nu trimită suficiente date pentru sincronizarea timpului.
 - 3.1. Ștergeți **Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds (Trimite alarma când diferența de timp dintre server și dispozitiv este mai mare de 2 secunde)** pentru a dezactiva alarmele.

Pentru asistență, contactați asistența Axis.

Asistență tehnică

Serviciul de asistență tehnică este disponibil pentru clienții cu o versiune licențiată a AXIS Camera Station 5. Pentru a contacta serviciul

de asistență tehnică, accesați  > Help (Ajutor) > Online Support (Asistență online) sau axis.com/support

La cazul de asistență vă recomandăm să atașați raportul de sistem și capturi de ecran.

Pentru a crea un raport de sistem accesați  > Help (Ajutor) > System report (Raport de sistem).

Procesul de escaladare

În cazul în care aveți probleme care nu pot fi rezolvate utilizând acest ghid, adresați-vă serviciului de asistență online AXIS, consultați *Axis online helpdesk* (Serviciul de asistență online AXIS). Pentru ca echipa noastră de asistență să înțeleagă problema dvs. și să o poată rezolva, trebuie să includeți următoarele informații:

- O descriere clară a modului de reproducere a problemei sau în ce circumstanțe se întâmplă problema.
- Ora și numele camerei în cauză sau adresa IP unde se întâmplă problema.
- AXIS Camera Station 5 raport de sistem generat imediat după apariția problemei. Raportul de sistem trebuie să fie generat de la clientul sau serverul unde a fost produsă problema.
- Capturi de ecran sau înregistrări opționale de la toate monitoarele care prezintă problema. Activați funcția de suprapunere a depanării atunci când efectuați capturi de ecran sau înregistrări.
- Dacă este necesar, includeți fișierele bazei de date. Exclueți-le pentru a face încărcarea mai rapidă.

Unele probleme necesită informații suplimentare pe care echipa de asistență le solicită, dacă este necesar.

note

Dacă fișierul este mai mare de 100 MB, de exemplu, o urmă de rețea sau un fișier de bază de date, utilizați un serviciu securizat de partajare a fișierelor în care aveți încredere pentru a trimite fișierul.

Informații suplimentare	
Jurnale la nivel de depanare	Uneori folosim logarea la nivel de depanare pentru a colecta mai multe informații. Acest lucru se face numai la cererea unui inginer de asistență Axis. Puteți găsi instrucțiuni pe <i>Axis online helpdesk</i> (<i>Biroul de asistență online AXIS</i>).
Suprapunere de depanare vizualizare în direct	Uneori este util să furnizați capturi de ecran ale informațiilor suprapuse sau un video care arată schimbarea valorilor în intervalul de timp care prezintă interes. Pentru a adăuga informații de suprapunere, procedați după cum urmează: • Apăsăți Ctrl + i o dată pentru a afișa informații suprapuse în vizualizarea în direct. • Apăsăți Ctrl + i de două ori pentru a adăuga informații de depanare. • Apăsăți Ctrl + i de trei ori pentru a ascunde suprapunerea.
Urmărirea rețelei	Dacă este solicitat de inginerul de asistență, generați urme de rețea atunci când creați raportul de sistem. Dacă problema este reproductibilă, înregistrați urmele rețelelor în timpul în care se întâmplă. Aceasta include: • O urmă de rețea de 60 de secunde luată de camera de rețea (aplicabilă numai pentru firmware 5.20 și versiuni ulterioare) Utilizați următoarea comandă VAPIX pentru a modifica autentificarea, adresa IP și durata (în secunde), dacă este necesar: http://root: pass@192.168.0.90/axis-cgi/

Informații suplimentare	
	debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60 • O urmă de rețea de 10–30 de secunde luată de pe server care arată comunicarea dintre server și cameră.
Fișiere de baze de date	În cazurile în care trebuie să examinăm sau să reparăm manual baza de date. Selectați Include database in the report (Includere baza de date în raport) înainte de a genera raportul de sistem.
Capturi de ecran	Utilizați capturi de ecran atunci când este vorba de o problemă de vizualizare în direct, legată de interfața de utilizator. De exemplu, atunci când doriți să afișați o cronologie pentru înregistrări sau când este dificil de descris.
Înregistrări pe ecran	Utilizați înregistrări ale ecranului atunci când este dificil să descrieți problema în cuvinte, de exemplu atunci când sunt implicate multe interacțiuni ale interfeței utilizator pentru a reproduce problema.

Alte resurse

Pe lângă acest ghid de depanare și manualul utilizatorului, puteți accesa canalul YouTube pentru AXIS Camera Station. Acolo puteți găsi asistență tehnică și materiale video cu caracteristici. Materialele video sunt disponibile pe *youtube.com*.

T10143874_ro

2026-02 (M15.2)

© 2019 – 2026 Axis Communications AB