

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Руководство пользователя

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Об этом руководстве

Об этом руководстве

В этом руководстве описаны возможные неисправности AXIS Camera Station и способы их устранения. Неисправности отсортированы по разделам для удобства поиска, например, разделы «Звук» или «Живой просмотр». Для каждой неисправности описано возможное решение. В некоторых случаях для поиска и устранения неисправности может потребоваться ее воспроизведение.

Подробнее

Посетите сайт axis.com/support, где размещены:

- Ответы на типичные вопросы
- Аппаратные требования
- Обновленное программное обеспечение
- Пособия, учебные материалы и другая полезная информация

Руководство пользователя AXIS Camera Station можно найти по следующей ссылке:
Руководство пользователя AXIS Camera Station

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Служба AXIS Camera Station

Служба AXIS Camera Station

Служба AXIS Camera Station часто перезапускается

Сервер может быть перегружен, из-за чего увеличивается очередь задач; также возможно повреждение баз данных.

- Проверьте панель управления ресурсами в вашей системе и убедитесь в том, что AXIS Camera Station или любое другое приложение не используют слишком много системных ресурсов.
- Выполните обслуживание базы данных, см. раздел *Инструменты* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
- Если приведенные выше решения не помогли, обратитесь за помощью в службу поддержки Axis. См. раздел *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки на стр. 24*.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Устройства в AXIS Camera Station

Устройства в AXIS Camera Station

Неполадки общего характера

Не удается установить связь с камерой

AXIS Camera Station не может установить соединение с камерой. Перечисленные камеры не добавлены.

- Проверьте, подключена ли камера к сети и к электропитанию, а также убедитесь в том, что камера включена и находится в работоспособном состоянии.
- Еще раз попытайтесь добавить камеру в меню **Configuration > Add devices** (Конфигурация > Добавить устройства).

Установка отменена

Установка отменена пользователем. Перечисленные камеры не добавлены.

Чтобы добавить новые камеры, войдите в меню **Configuration > Add devices** (Конфигурация > Добавить устройства).

Не удалось установить пароль для камеры

Не удалось задать пароль для указанных камер.

- Чтобы задать пароль вручную, откройте меню **Configuration > Devices > Management** (Конфигурация > Устройства > Управление).
- Нажмите камеру правой кнопкой мыши, а затем выберите **User Management > Set password** (Управление пользователями > Установка пароля).

Не удается добавить устройство

Если перед добавлением устройства в AXIS Camera Station оно использовалось в другой системе, может потребоваться сброс устройства к заводским установкам по умолчанию.

- Если в AXIS Camera Station не удается добавить устройство, попробуйте добавить его в приложение AXIS Device Manager.

Можно добавить устройство другой модели.

- Если устройство было недавно выпущено на рынок или в нем установлена новая версия встроенного ПО, может возникнуть проблема с совместимостью. Всегда используйте последнюю версию ПО AXIS Camera Station.

Если не удается добавить устройство другой модели, найдите неисправность в камере и устраните ее. Перейдите на страницу axis.com/support/troubleshooting.

Не удается обновить встроенное ПО устройства через AXIS Camera Station

Если не удается обновить камеру на ее веб-странице, выполните следующие действия:

- Найдите неисправность в камере и устраните ее, см. axis.com/support/troubleshooting.

Не удастся обновить встроенное ПО на всех устройствах:

- Проверьте сетевое подключение.
- Если проблема не связана с сетью, обратитесь за помощью в службу поддержки Axis. См. раздел *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки на стр. 24*.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Устройства в AXIS Camera Station

Не удастся обновить встроенное ПО на устройствах определенных моделей:

- Это может происходить с недавно выпущенными на рынок продуктами и нестандартным встроенным ПО.
- Обратитесь за помощью в службу поддержки Axis. См. раздел *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки на стр. 24*.

Устройства не найдены

ПО AXIS Camera Station автоматически выполняет поиск в сети подключенных камер и видеокодеров, однако не находит камеры.

- Убедитесь в том, что камера подключена к сети и на нее подается питание.
- Если клиент, сервер или камеры находятся в разных сетях, возможно, придется выполнить настройку параметров прокси-сервера и межсетевого экрана.
 - Если между клиентом и сервером находится прокси-сервер, измените параметры прокси-сервера. См. раздел *Параметры прокси-сервера на клиенте* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
 - Если между клиентом и сервером находится NAT или система безопасности, измените параметры NAT или системы безопасности. Убедитесь в том, что порт HTTP, порт TCP (протокол управления передачей) и порт потоковой передачи, указанные в AXIS Camera Station Service Control, не заблокированы системой безопасности или NAT. Полный список портов см. в разделе *Список портов* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
 - Если между сервером и устройствами находится прокси-сервер, измените настройки прокси-сервера. См. раздел «Настройки прокси» в разделе *Общие сведения о Service Control* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
- Для добавления камер вручную перейдите в раздел *Добавление устройств* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Повторяющееся сообщение «Повторное подключение к камере через 15 секунд»

Это может означать следующее:

- Перегружена сеть.
- Камера недоступна. Убедитесь в том, что камера по-прежнему подключена к сети и на нее подается питание.
- Возникли проблемы с видеокартой.

Возможные способы устранения проблем с видеокартой:

- Установите последнюю версию драйвера видеокарты.
- Установите видеокарту большей производительности и с видеопамятью большей емкости.
- Используйте центральный процессор для рендеринга видеоизображения.
- Измените настройки видео и звука, например, путем оптимизации параметров профиля для работы в режиме экономии трафика.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Записи

Записи

Более подробную информацию о проблемах с производительностью, влияющих на запись и воспроизведение, см. в разделе *Живой просмотр на стр. 9*.

Неполадки общего характера

Непрерывная запись не включена

Непрерывная запись на перечисленных камерах не включена.

- Для включения непрерывной записи перейдите в меню **Configuration > Recording and events > Recording method (Конфигурация > Записи и события > Способ записи)**.
 - Выберите камеру и активируйте пункт **Continuous (Непрерывная)**.
-

Не удается выполнить запись на указанный диск

Не удается настроить ресурс хранения записей (локальное устройство хранения или сетевое хранилище).

- Чтобы использовать другой ресурс хранения, перейдите в раздел **Configuration > Storage > Management (Конфигурация > Устройство хранения > Управление)**.
 - Добавьте ресурс хранения и настройте параметры хранения для камер, которые должны записывать данные на этот ресурс хранения.
-

Не удалось установить приложение AXIS Video Content Stream

Это сообщение об ошибке выводится, если приложение AXIS Video Content Stream не удалось установить на совместимую с ним камеру.

- Чтобы установить приложение вручную:
 - Перейдите в раздел **Configuration > Devices > Management (Конфигурация > Устройства > Управление)**.
 - Щелкните камеру правой кнопкой мыши и выберите **Install camera application (Установить приложение для камеры)**.
-

Запись не запускается

Запись не запускается или останавливается через несколько секунд после запуска.

Возможно, на диске не осталось места или имеется слишком много посторонних данных.

- Проверьте **Camera Recording Storage (Хранилище записей камеры)** в **Server Configuration Sheet (Лист конфигурации сервера)** на предмет наличия свободного места и отсутствия посторонних данных.
- Увеличьте предельный объем дискового пространства для **AXIS Camera Station**.
- Выделите больше пространства для хранения. См. раздел *Настройка хранения данных* в руководстве пользователя **AXIS Camera Station**.

Пробелы в записи во время непрерывной записи

Наряду с пробелами в записи **AXIS Camera Station** оповещает об «Ошибках записи».

Пробел может возникнуть по следующим причинам:

- Перегрузка сервера

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Записи

- Проблема с сетью
- Перегрузка камеры
- Перегрузка диска

Проверьте наличие пробелов в записи на других камерах.

Если пробелы присутствуют не на всех камерах, убедитесь в том, что камера не перегружена. Вопросы, которые помогут вам решить проблему:

- Как часто возникает пробел: каждый час или каждый день?
- Какова длительность пробела: несколько секунд или несколько часов?
- В какое время возникает пробел?

Возможные решения:

- В диспетчере задач или в диспетчере ресурсов серверного компьютера проверьте использование аппаратных ресурсов, обращая внимание на возможное избыточное использование. При наличии признаков избыточного использования дисков рекомендуется добавить дополнительные диски и перенастроить несколько камер для записи на новые диски.
- Также можно уменьшить объем данных, записываемых на диск (параметры видео, Zipstream, FPS, разрешение). Следует помнить о пропускной способности, рассчитываемой axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Для получения более подробных сведений см. .

Невозможно воспроизвести экспортированные записи

Если экспортированные записи не воспроизводятся в проигрывателе Windows Media, проверьте формат файла. Для воспроизведения экспортированных записей можно пользоваться программными проигрывателями Windows Media Player (файлы .asf) или AXIS File Player (файлы .asf, .mp4, .mkv). Более подробную информацию см. в разделе *Воспроизведение и проверка экспортированных записей* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Примечание.

Проигрыватель автоматически откроет все записи, находящиеся в одной папке с проигрывателем.

AXIS File Player — это бесплатное приложение для воспроизведения видео- и аудиозаписей. Это приложение можно отправлять вместе с экспортируемыми записями, оно не требует установки. Чтобы воспроизвести записи, откройте проигрыватель AXIS File Player и выберите записи для воспроизведения.

Записи исчезают

Записи сохраняются в течение определенного срока, заданного в днях. Чтобы изменить количество дней, откройте меню Configuration > Storage > Selection (Конфигурация > Устройство хранения > Выбор).

Если ресурс хранения заполнен, удаление записей начинается до истечения указанного срока хранения. Чтобы избежать переполнения хранилища, попробуйте сделать следующее:

- Увеличьте емкость ресурса хранения. Перейдите к пункту Configuration > Storage > Management (Конфигурация > Устройство хранения > Управление).
- Измените объем пространства ресурса хранения, отведенный для AXIS Camera Station. Перейдите к пункту Configuration > Storage > Management (Конфигурация > Устройство хранения > Управление).
- Уменьшите объем файлов видеозаписей, изменив, например, разрешение или частоту кадров. Откройте меню Configuration > Devices > Stream profiles (Конфигурация > Устройства > Профили потока).

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Записи

- Для записи используйте формат H. 264, поскольку формат M-JPEG требует значительно больше пространства хранения. Откройте меню **Configuration > Devices > Stream profiles** (Конфигурация > Устройства > Профили потока).
- Для дополнительного уменьшения размера записей используйте Zipstream. Откройте меню **Configuration > Devices > Stream profiles** (Конфигурация > Устройства > Профили потока).

Проблемы с резервной записью

После восстановления подключения не выполняется резервная запись на сервер.

Возможные причины:

- Недостаточно пропускной способности для передачи записи между камерой и сервером.
- Во время отключения камера не выполняла запись на SD-карту.
 - Просмотрите отчет сервера о камере. См. axis.com/support/troubleshooting.
 - Убедитесь, что SD-карта работает правильно и на ней есть запись.
- Время камеры изменилось или сместилось с момента отключения.
 - Перед запуском записи проверьте правильность синхронизации времени с NTP-сервером.
 - Синхронизируйте время камеры с сервером или настройте одинаковый NTP-сервер на камере и сервере.

Функция резервной записи в AXIS Camera Station не работает в следующих случаях:

- Управляемое выключение сервера.
- Кратковременные (менее 10 секунд) сбои в подключении.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Живой просмотр

Живой просмотр

Живой просмотр и воспроизведение

В этом разделе описаны возможные решения таких проблем как потеря кадров или графические сбои в клиенте AXIS Camera Station.

Оборудование клиента	
Убедитесь, что установлена последняя версия драйвера для видеокарты и сетевого адаптера	<ul style="list-style-type: none">Откройте средство диагностики DirectX (выполните поиск по запросу «dxdiag» на компьютере)На веб-сайте изготовителя проверьте, что версия драйвера является самой последней для используемой операционной системы.Убедитесь, что клиент и сервер работают на одном и том же компьютере.Попробуйте запустить клиент на специально выделенном компьютере.
Проверьте количество мониторов	<p>При использовании встроенной видеокарты не рекомендуется использовать более двух мониторов на каждую видеокарту.</p> <ul style="list-style-type: none">Откройте средство диагностики DirectX (выполните поиск по запросу «dxdiag» на компьютере)Убедитесь в том, что поддерживается используемая дискретная видеокарта, см. раздел axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.Ее использование с виртуальной машиной не поддерживается.
Подключенные устройства	
Одновременно подключено много клиентов	<ul style="list-style-type: none">Узнайте у клиента его обычный сценарий использования.Убедитесь в том, что система соответствует требованиям пользователя и указаниям по оборудованию. См. раздел axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.
Камера подключена к системе управления видео, отличной от AXIS Camera Station	Отключите камеру от другого клиента и перезапустите ее (иногда может потребоваться сброс камеры к настройкам по умолчанию).
Используется много разных потоков, поступающих с одной камеры (особенно в высоком разрешении)	<ul style="list-style-type: none">Может возникать проблема, особенно при использовании некоторых камер серии М.Поток с одним и тем же профилем потока или более низким разрешением. См. раздел <i>Профили потока</i> в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
Перегрузка сервера	
Неправильное использование ЦП/ОЗУ в момент, совпадающий с временем возникновения проблемы	Убедитесь, что параллельно не запущены другие ресурсоемкие приложения, нагружающие ЦП/ОЗУ.
Проблема с сетью	
Ненормальное использование полосы пропускания в момент, совпадающий с временем возникновения проблемы	Убедитесь, что параллельно не запущены другие приложения, загружающие полосу пропускания.
Достаточная происканная способность / Удаленная или локальная сеть	<ul style="list-style-type: none">Проверьте топологию сети.Проверьте работоспособность всех сетевых устройств (коммутатор/маршрутизатор/сетевой адаптер/кабель), используемых между камерами, сервером и клиентом.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Живой просмотр

Нет видео в режиме живого просмотра

Видео с заведомо исправной камеры не отображается в режиме живого просмотра.

- Попробуйте отключить аппаратное декодирование. По умолчанию оно включено, см. раздел «Аппаратное декодирование» в теме *Потоковая передача* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Другие возможные решения:

- Есть ли возможность просматривать поток живого просмотра через веб-интерфейс камеры? Правильно ли работает домашняя страница камеры?
 - Если нет, найдите неисправность в камере и устраните ее, см. axis.com/support/troubleshooting.
- Создайте серверный отчет по камере, см. axis.com/support/troubleshooting.
- Убедитесь в том, что установленное антивирусное программное обеспечение не блокирует поток живого видео.
- Предоставьте разрешения для папок и процессов AXIS Camera Station, см. раздел *Часто задаваемые вопросы*.
- Убедитесь в том, что межсетевой экран не блокирует подключение на определенных портах, см. раздел *Часто задаваемые вопросы*.
- Убедитесь, что установлен компонент «Возможности рабочего стола» для поддерживаемых версий ОС Windows Server. См. раздел *Запланированный экспорт* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
- Проверьте, работает ли видеопоток с более низким разрешением.

Если приведенные выше решения не помогли,

- Обратитесь за помощью в службу поддержки AXIS, см. *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки на стр. 24*.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Storage (Устройство хранения)

Storage (Устройство хранения)

Нет доступа к сетевому хранилищу

Если для входа в службу AXIS Camera Station используется учетная запись локальной системы, добавлять сетевые хранилища, ссылаясь на общие папки на других компьютерах, невозможно.

Изменение учетной записи для входа в службу:

1. Откройте панель управления Windows.
2. В категории System & Security (Система и безопасность) выберите **Administrative Tools (Администрирование) > Services (Службы)**.
3. Щелкнув AXIS Camera Station правой кнопкой мыши, выберите в меню **Properties (Свойства)**.
4. Перейдите на вкладку **Log on (Вход)**.
5. Вместо варианта **Local System account (Учетная запись локальной системы)** выберите **This account (Эта учетная запись)**.
6. Выберите пользователя с доступом к службе Windows Active Directory.

Сетевое хранилище отсутствует

Компьютер, на котором установлен сервер AXIS Camera Station, должен входить в тот же домен, что и сетевое хранилище.

Не удается повторно подключиться к сетевому хранилищу с новым именем пользователя и паролем

Если подключение к сетевому хранилищу требует авторизации, то важно отключить это сетевое хранилище от всех текущих соединений, прежде чем менять свое имя пользователя и пароль.

Изменение имени пользователя и пароля для сетевого хранилища с последующим повторным подключением:

1. Отключите сетевое хранилище от всех текущих соединений.
2. После отключения сетевого хранилища измените имя пользователя и пароль.
3. Откройте меню **Configuration > Storage > Management (Конфигурация > Устройство хранения > Управление)** и повторно подключитесь к сетевому хранилищу, используя новое имя пользователя и пароль.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Детектор движения

Детектор движения

Неполадки общего характера

Не удалось установить приложение AXIS Video Motion Detection

Не удается установить приложение AXIS Video Motion Detection 2 или 4. Запись по обнаружению движения будет производиться с помощью встроенной функции обнаружения движения.

Чтобы установить приложение вручную, см. раздел *Установка приложений для камеры* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Не удалось получить текущие настройки обнаружения движения

ПО AXIS Camera Station не удается получить с камеры текущие настройки обнаружения движения. Запись по обнаружению движения будет производиться с помощью встроенной функции обнаружения движения.

Чтобы установить приложение вручную, см. раздел *Установка приложений для камеры* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Не настроен детектор движения

Не удается настроить детектор движения в указанных камерах.

- Чтобы настроить функцию обнаружения движения вручную, откройте меню **Configuration > Recording and events > Recording method** (Конфигурация > Записи и события > Способ записи).
- Выберите камеру и нажмите **Motion settings** (Параметры движения) для настройки детектора движения.

Детектор движения не включен

Запись при обнаружении движения не включена на указанных камерах.

- Для включения перейдите в меню **Configuration > Recording and events > Recording method** (Конфигурация > Записи и события > Способ записи).
- Выберите камеру и включите параметр **Motion detection** (Детектор движения), чтобы при обнаружении движения начиналась запись.

Видеодетектор движения обнаруживает слишком много или слишком мало движущихся объектов

В этом разделе описываются возможные решения проблемы, при которой видеодетектор обнаруживает слишком много или слишком мало движущихся объектов.

Настройка параметров движения

В меню **Motion Settings** (Параметры движения) можно изменить область, в которой производится обнаружение движущихся объектов.

1. Перейдите к пункту **Configuration > Recording and events > Recording method** (Конфигурация > Записи и события > Способ записи).
2. Выбрав камеру, нажмите **Motion Settings** (Параметры движения).
3. Выберите параметры в зависимости от прошивки камеры.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Детектор движения

- AXIS Video Motion Detection 2 и 4: возможна настройка зоны наблюдения. См. раздел *Изменение настроек AXIS Video Motion Detection 2 и 4* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.
- Встроенный видеодетектор движения: возможна настройка окон включения и исключения. См. раздел *Настройка встроенного видеодетектора движения* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Настройка периода действия триггера.

Период действия триггера — это интервал времени между двумя последовательными срабатываниями триггера. Эта настройка используется для того, чтобы уменьшить количество последовательно производимых записей. Запись продолжается, если в течении этого периода триггер срабатывает повторно. Если за указанный период еще раз возникают условия для срабатывания триггера, то с этого момента период действия триггера начинает отсчитываться заново.

Чтобы изменить период срабатывания:

1. Перейдите в меню **Configuration > Recording and events > Recording method** (Конфигурация > Записи и события > Способ записи).
2. Выберите камеру и с помощью ползунка установите **Период действия триггера**.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Audio (Звук)

Audio (Звук)

Нет звука в режиме живого просмотра

Если в режиме живого просмотра нет звукового сопровождения, проверьте следующее:

- Передает ли камера изображение со звуковым сопровождением.
- Оснащен ли компьютер звуковой картой и включена ли она.
- Проверьте, настроен ли активный профиль на работу со звуком (см. далее).
- Имеет ли пользователь полномочия просмотра изображения со звуком (см. ниже).

Настройте профили для передачи звука

1. Откройте меню **Configuration > Devices > Stream profiles** (Конфигурация > Устройства > Профили потока).
2. Выберите камеру.
3. Выберите MPEG-4 или H.264 в пункте **Format (Формат)** меню параметров видеопрофиля.
4. Выберите микрофон в пункте **Микрофон** меню параметров звука.
5. В пункте **Включать микрофон при работе в режимах** меню параметров звука укажите, когда включать звук. Звук можно включать как в режимах просмотра в реальном времени и записи, так и только при просмотре в реальном времени или только во время записи.
6. В настройках звука выберите громкоговоритель (если он есть) в меню **Громкоговоритель**.
7. Нажмите кнопку **ОК**.

Проверьте и измените права доступа пользователя

Примечание.

Выполнение следующих действий возможно только с полномочиями администратора системы AXIS Camera Station.

1. Перейдите в меню **Configuration > Security > User permissions** (Конфигурация > Безопасность > Права доступа пользователей).
2. Выберите пользователя или группу и нажмите кнопку **Edit (Изменить)**.
3. Щелкните **Advanced (Дополнительно)**.
4. Выберите пункт **Audio (Звук)**.
5. Нажмите кнопку **ОК**.

Нет звука при просмотре последовательности

Звук может быть отключен в профилях потока. Более подробную информацию см. в разделе *Профили потока* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

1. Откройте меню **Configuration > Devices > Stream profiles** (Конфигурация > Устройства > Профили потока).
2. Выберите камеру.
3. Проверьте, включен ли звук в профиле для первого вида последовательности. Этот профиль применяется во всех видах последовательности.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Audio (Звук)

Нет звука при воспроизведении

Воспроизведение записи со звуковым сопровождением возможно лишь при условии, что в профиле, который использовался при записи, был включен звук.

Примечание.

Видео в формате M-JPEG не поддерживает звук. Выберите другой формат видео.

Чтобы активировать звук в видеозаписях:

1. Убедитесь, что в видеопрофиле, который вы хотите использовать, задан формат MPEG-4 или H.264.
 - 1.1 Откройте меню **Configuration > Devices > Stream profiles** (Конфигурация > Устройства > Профили потока).
 - 1.2 Выберите камеру.
 - 1.3 Для видеопрофиля, который вы хотите использовать, выберите **MPEG-4** или **H.264** в раскрывающемся списке **Format (Формат)**.
 - 1.4 Нажмите **Apply (Применить)**.
2. Перейдите в меню **Configuration > Recording and events > Recording method** (Конфигурация > Записи и события > Способ записи).
3. Выберите камеру.
4. Выберите профиль, где задан формат MPEG-4 или H.264, в раскрывающемся списке **Профиль**.
5. Нажмите **Apply (Применить)**.

Записи, включаемые правилами

Чтобы включить звук в уже существующем правиле:

1. Перейдите в меню **Configuration > Recording and events > Action rules** (Конфигурация > Записи и события > Правила действий).
2. Выбрав правило, нажмите **Изменить**.
3. При выборе действий выберите действие «Запись» и нажмите **Изменить**.
4. Выберите профиль с включенным звуковым сопровождением.
5. Чтобы сохранить, нажмите **Готово**.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Имя для входа в систему

Имя для входа в систему

Не удается войти в систему или подключиться к серверу

В этом разделе рассказывается о проблемах, возникающих при входе в систему с одним сервером или при подключении к этому серверу. При подключении к нескольким серверам запускается клиентское ПО, при этом состояние подключения отображается в строке состояния. Подробнее о состоянии подключения см. в разделе *Состояние соединения* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Неправильное имя пользователя или пароль

Неправильно введены имя пользователя и пароль при попытке подключиться к указанному серверу.

- Проверьте написание или воспользуйтесь другой учетной записью.
- Убедитесь, что у пользователя есть права доступа к серверу AXIS Camera Station.
- Проверьте синхронизацию часов сервера и клиента AXIS Camera Station. Кроме того, пользователям домена нужно проверить синхронизацию часов доменного сервера с часами сервера и клиента.
- Пользователь, не добавленный на сервер, но при этом входящий в локальную группу администраторов данного сервера, должен обязательно использовать права администратора при запуске клиента.
- Сведения о правах доступа пользователей см. в разделе *Настройка прав доступа пользователей* в руководстве пользователя AXIS Camera Station.

Пользователь не имеет полномочий для входа на этот сервер	Для введенного имени пользователя не предусмотрена работа с ПО AXIS Camera Station на данном сервере.	Добавьте пользователя в диалоговом окне для предоставления прав доступа.
Не удается проверить безопасность сообщения	Во время установки защищенного соединения с сервером произошел сбой, вызванный, скорее всего, отсутствием синхронизации времени на клиенте или на сервере.	Проверьте синхронизацию значений времени UTC на клиенте и на сервере. Настройте время на клиенте и на сервере таким образом, чтобы разница не превышала 3 часа.
Нет связи с сервером	Не удается установить соединение клиентского узла с сервером.	<ul style="list-style-type: none">• Проверьте, подключен ли серверный компьютер к сети.• Проверьте, работает ли серверный компьютер.• Проверьте, правильно ли настроен брандмауэр.• Проверьте написание адреса сервера.• Проверьте параметры прокси клиента.
Сервер не отвечает	Соединение клиентского узла с сервером установлено, но, как выяснилось, серверное ПО AXIS Camera Station не работает.	Проверьте, к тому ли компьютеру вы подключаетесь и запущено ли на нем серверное ПО AXIS Camera Station.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Имя для входа в систему

Клиенту не удается подключиться к серверу	Клиент не может подключиться к серверу и отображается сообщение об ошибке.	<p>Проверьте правильность настройки сети:</p> <ul style="list-style-type: none">• Убедитесь, что используемая операционная система поддерживается.<ul style="list-style-type: none">- Полный список поддерживаемых операционных систем см. в <i>заметках о выпуске</i> для AXIS Camera Station.• Убедитесь, что сервер AXIS Camera Station работает.<ul style="list-style-type: none">- Запустите сервер из приложения Service Control.• Убедитесь, что клиент и сервер подключены к одной и той же сети.<ul style="list-style-type: none">- Если это не так, клиент должен использовать внешний IP-адрес сервера.• Проверьте, имеется ли между сервером и клиентом прокси-сервер.<ul style="list-style-type: none">- Настройте прокси-сервер в приложении Service Control.• Проверьте, имеется ли между сервером и клиентом прокси-сервер. Настройте прокси-сервер для клиента.<ul style="list-style-type: none">- На странице входа в левом нижнем углу выберите Change proxy settings (Изменить параметры прокси-сервера).- Либо настройте его в разделе параметров Интернета Windows и задайте для него параметр по умолчанию в разделе Change Proxy settings (Изменить параметры прокси-сервера).
Не удается подключиться к серверу	При подключении к серверу возникла неизвестная ошибка.	<ul style="list-style-type: none">• Проверьте правильность ввода адреса и номера порта сервера AXIS Camera Station.• Проверьте, не блокируется ли подключение к серверу межсетевым экраном, антивирусной программой или NAT.• Проверьте работоспособность сервера через Управление службами AXIS Camera Station.<ul style="list-style-type: none">- Откройте управление службой, дважды щелкнув пиктограмму в области уведомлений Windows. См. раздел <i>AXIS Camera Station Service Control</i> в руководстве пользователя AXIS Camera Station.- Состояние сервера отображается на вкладке «Общие». Если состояние отображается как Stopped (Остановлен), запустите сервер нажатием на кнопку Start (Пуск).
Сервер не найден	Клиент не распознаёт введенный IP-адрес.	<ul style="list-style-type: none">• Проверьте подключение серверного компьютера к сети.• Проверьте правильность ввода адреса и номера порта сервера AXIS Camera Station.• Проверьте, не блокируется ли подключение к серверу межсетевым экраном, антивирусной программой или NAT.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Имя для входа в систему

На сервере и клиенте установлены разные версии ПО	Версия клиентского ПО AXIS Camera Station новее версии серверного ПО.	Обновите серверное ПО до той же версии, что и клиентское ПО.
На сервере и клиенте установлены разные версии ПО	Версия серверного ПО AXIS Camera Station новее версии клиентского ПО.	Обновите клиентское ПО до той же версии, что и серверное ПО.
Не удалось подключиться к серверу. Сервер перегружен.	Нет отклика от сервера из-за проблем с производительностью.	Проверьте, не перегружены ли сеть и компьютер, на котором установлен сервер.
Не запущен локальный сервер AXIS Camera Station	Предпринята попытка установить соединение через меню This computer (Этот компьютер) , однако не работает установленный сервер AXIS Camera Station.	Запустите ПО AXIS Camera Station, нажав значок Service Control (Управление службой) в области пиктограмм панели задач или выберите удаленный сервер для входа в систему.
Серверное ПО AXIS Camera Station на этом компьютере не установлено	Предпринята попытка установить соединение через меню This computer (Этот компьютер) , однако на этом компьютере не установлено серверное ПО.	Установите серверное ПО AXIS Camera Station или выберите другой сервер.
Выбранный список серверов пуст	Список серверов, выбранный для входа в систему, оказался пустым.	Добавьте серверы в список, перейдя по ссылке Edit (Изменить) рядом со списком серверов для выбора.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Лицензии

Лицензии

Проблемы с регистрацией лицензии

При отказе в автоматической регистрации попробуйте выполнить следующие действия:

- Проверьте, правильно ли введен лицензионный ключ.
- Измените в клиенте настройки прокси-сервера так, чтобы обеспечить ПО AXIS Camera Station доступ к Интернету.
- Выберите опцию Сервер не подключен к Интернету.
- Записав идентификатор сервера, активируйте AXIS Camera Station по ссылке axis.com/licenses/systems.
- Убедитесь в том, что время на сервере установлено правильно.

Более подробную информацию см. в разделе axis.com/products/axis-camera-station/license.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Пользователи

Пользователи

Не удается найти пользователей домена

Если поиск пользователей в домене не дал результатов, необходимо использовать другую учетную запись для входа в службу:

1. Откройте панель управления Windows.
2. В категории «Система и безопасность» выберите **Администрирование**, затем **Службы**.
3. Щелкнув AXIS Camera Station правой кнопкой мыши, выберите в меню **Properties (Свойства)**.
4. Перейдите на вкладку **Log on (Вход)**.
5. Вместо варианта **Local System account (Учетная запись локальной системы)** выберите **This account (Эта учетная запись)**.
6. Выберите пользователя с доступом к службе Windows Active Directory.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Ошибки сертификата

Ошибки сертификата

AXIS Camera Station не может взаимодействовать с устройством, пока не устранена ошибка сертификата.

В сертификатах встречаются следующие ошибки:

Сертификат не найден – , если сертификат устройства был удален. Если вы знаете причину удаления сертификата, нажмите **Исправить**, чтобы восстановить сертификат. Если вы подозреваете несанкционированный доступ, сначала выясните причину, и только потом нажимайте на вышеупомянутую кнопку. Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате, нажмите **Дополнительно**. Сертификат мог быть удален по следующим причинам:

- Был произведен сброс устройства к заводским настройкам.
- Отключена защищенная связь по протоколу HTTPS.
- Устройство подверглось несанкционированному доступу и модификации.

Недоверенный сертификат – , если сертификат устройства был изменен за пределами AXIS Camera Station. Это может означать, что устройство подверглось несанкционированному доступу и модификации. Если вы знаете причину изменения сертификата, нажмите **Доверять этому устройству**. Если нет – сначала выясните причину, и только потом нажимайте на кнопку. Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате, нажмите **Дополнительно**.

Отсутствует парольная фраза для центра сертификации

При наличии центра сертификации в AXIS Camera Station без парольной фразы будет получен сигнал тревоги:

Необходимо предоставить парольную фразу для сертификата центра сертификации. Подробнее см. в руководстве пользователя для AXIS Camera Station.

Устранить эту проблему можно тремя разными способами:

- Включите HTTPS на устройстве
- Импортируйте существующий центр сертификации
- Разрешите AXIS Camera Station создать новый центр сертификации

Чтобы включить HTTPS на устройстве, выполните следующие действия:

1. Откройте вкладку **Configuration (Конфигурация)**.
2. Перейдите в меню **Devices (Устройства) > Management (Управление)**.
3. В списке щелкните правой кнопкой мыши на устройстве и выберите **Security (Безопасность) > HTTPS > Enable/Update (Активировать/обновить)**.
4. Щелкните **Yes (Да)**, чтобы подтвердить.
5. Введите парольную фразу для центра сертификации. Нажмите **OK**.

Чтобы импортировать существующий центр сертификации, выполните следующие действия:

1. Откройте вкладку **Configuration (Конфигурация)**.
2. Перейдите в раздел **Security (Безопасность) > Certificates (Сертификаты)**.
3. Нажмите **Import... (Импорт...)**.
4. Нажмите **OK**, чтобы подтвердить замену действующего центра сертификации.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Ошибки сертификата

Примечание.

AXIS Camera Station потеряет подключение к устройствам, и некоторые системные компоненты перезапустятся.

5. Найдите и откройте имеющийся центр сертификации.
6. Введите парольную фразу для центра сертификации. Нажмите **ОК**.

Чтобы разрешить AXIS Camera Station создать новый центр сертификации, выполните следующие действия:

1. Откройте вкладку **Configuration (Конфигурация)**.
2. Перейдите в раздел **Security (Безопасность) > Certificates (Сертификаты)**.
3. Нажмите **Generate... (Сформировать...)**.
4. Нажмите **ОК**, чтобы подтвердить замену действующего центра сертификации.

Примечание.

AXIS Camera Station потеряет подключение к устройствам, и некоторые системные компоненты перезапустятся.

5. Создайте новую парольную фразу для центра сертификации. Нажмите **ОК**.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Синхронизация времени

Синхронизация времени

Служба времени Windows не запущена

Служба времени Windows не синхронизирована с NTP-сервером. Это может быть обусловлено ошибкой связи с NTP-сервером. Убедитесь в том, что:

- NTP-сервер подключен и доступен.
- Настройки брандмауэра верны.
- Устройство находится в сети, из которой возможен доступ к NTP-серверу.

Для получения поддержки обратитесь к системному администратору.

Обнаружено отличие времени {time} на устройстве {device}

Устройство не синхронизировано по времени с сервером.


1. Перейдите в раздел **Configuration > Devices > Time synchronization** (Конфигурация > Устройства > Синхронизация времени) и проверьте смещение времени на устройстве.
2. Если смещение времени сервера превышает 2 секунды:
 - 2.1 Убедитесь в том, что выбран пункт **Enable time synchronization** (Включить синхронизацию времени).
 - 2.2 Убедитесь в том, что устройство может получить доступ к указанному NTP-серверу.
 - 2.3 Перезагрузите устройство в меню **Configuration > Devices > Management** (Конфигурация > Устройства > Управление).
3. Если смещение времени сервера составляет меньше 2 секунд, устройство, возможно, не отправляет достаточно данных для синхронизации времени.
 - 3.1 Снимите флажок **Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds** (Отправить сигнал тревоги, когда разница во времени между сервером и устройством превышает 2 секунды) для отключения сигналов тревоги.
 - 3.2 Не выполнена синхронизация устройства с сервером. Запись содержит отметку времени о получении сервером, а не отметку времени о записи на устройстве.

Для получения поддержки обратитесь в службу поддержки Axis.


AXIS Camera Station troubleshooting guide

Техническая поддержка

Техническая поддержка

Техническая поддержка предоставляется пользователям лицензионной версии ПО AXIS Camera Station. Чтобы обратиться в службу технической поддержки, выберите  > Help > Online Support (Справка > Онлайн-поддержка) или перейдите по ссылке axis.com/support

При обращении в службу техподдержки рекомендуем прикладывать системный отчет и снимки экрана.

Для создания системного отчета выберите  > Help > System report (Справка > Системный отчет).

Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки

В случае возникновения неисправностей, которые не могут быть устранены с использованием этого руководства, обратитесь в *онлайн-службу технической поддержки Axis*. Чтобы служба поддержки могла лучше понять имеющуюся проблему и предложить ее решение, необходимо предоставить следующую информацию:

- Четкое описание того, как можно воспроизвести проблему или обстоятельств, при которых возникает проблема.
- Время возникновения проблемы и имя или IP-адрес неисправной камеры.
- Системный отчет AXIS Camera Station, сформированный непосредственно после возникновения проблемы.
- Системный отчет должен быть сформирован из клиента или сервера, на которых была воспроизведена проблема.
- В отношении режима «Живой просмотр»: Включите параметр **Include screenshots (Включить снимки экранов)** для всех мониторов в диалоговом окне **Generate System Report (Создать системный отчет)**.
- Добавьте файлы базы данных, только если это необходимо, так как без них загрузка будет выполнена быстрее.

В некоторых случаях группа поддержки может запрашивать дополнительную информацию. По запросу будьте готовы предоставить следующую информацию:

Примечание.

Если размер файла превышает 100 МБ, например, файл трассировки сети или файл базы данных, отправьте файл с использованием надежной службы общего доступа к файлам, которой вы доверяете.

Журналы отладки – Иногда может потребоваться включить создание журнала на уровне отладки для сбора дополнительных сведений. Это делается только по просьбе специалистов по продуктам Axis. Инструкции можно найти в этом разделе *часто задаваемых вопросов*.

Накладываемая информация для отладки режима «Живой просмотр» – В некоторых случаях может потребоваться предоставление снимков экрана с накладываемой информацией или видеоизображений, показывающих изменение значений в интересующий вас момент времени.

Для добавления накладываемой информации выполните следующие действия:

- Нажмите клавишу «CTRL» + «I» один раз, чтобы отобразить накладываемую информацию в режиме живого просмотра.
- Нажмите клавишу «CTRL» + «I» дважды, чтобы добавить сведения об отладке.
- Нажмите клавишу «CTRL» + «I» три раза, чтобы скрыть накладку.

Трассировка сети – По просьбе специалиста по продуктам Axis необходимо собрать следующие сведения в момент формирования системного отчета AXIS Camera Station.

Изоляция проблемы для конкретной камеры.

- Желательно, чтобы время камеры было синхронизировано с временем сервера. Так специалистам технической поддержки Axis будет проще понять, в чем заключается проблема.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Техническая поддержка

- Трассировки сети, полученные в момент возникновения проблемы, если ее можно воспроизвести. К этим данным относятся:
 - Полученная с камеры трассировка сети, продолжительностью 60 секунд (применимо только к камерам со встроенным ПО версии 5.20 и более поздней)

Используйте следующую команду VAPIX: Измените имя пользователя, IP-адрес и продолжительность (в секундах), если необходимо:

`http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60`
 - Полученная с сервера трассировка сети, продолжительностью 10–30 секунд, демонстрирующая обмен данными между сервером и камерой. В этом документе содержатся подробные инструкции, которые можно отправить напрямую клиенту.

Файлы базы данных – В случае, когда нам требуется изучить или вручную восстановить работу базы данных. Выберите **Include database in the report** (Добавить базу данных в отчет), перед тем как будет сформирован системный отчет.

Снимки экрана – Используйте снимки экрана, если проблема связана с интерфейсом пользователя в живом просмотре. Например, если вам необходимо показать временную шкалу для записей, или если проблема сложно поддается описанию.

Записи экрана – Используйте записи экрана, если сложно описать проблему на словах, то есть когда для воспроизведения проблемы необходимо выполнить много действий в пользовательском интерфейсе.

Часто задаваемые вопросы

Настройте межсетевой экран, чтобы разрешить доступ к AXIS Secure Remote Access.

AXIS Secure Remote Access не поддерживает прокси-сервер, требующий проверки подлинности. Обходным решением может быть разрешение камерам (AXIS Companion) и серверу AXIS Camera Station (AXIS Camera Station) обходить проверку подлинности.

Каждый раз, когда клиент или камера устанавливает исходящее подключение через маршрутизатор, маршрутизатор предоставляет данному подключению случайный внешний порт, который используется при применении в компьютерных сетях так называемой техники пробоя (hole punching). Предсказать, какой порт будет использоваться, невозможно.

AXIS Companion Classic и AXIS Camera Station

- Для работы Secure Remote Access необходимо, чтобы в сети был разрешен исходящий трафик для портов 80 и 443.
- Серверы-посредники используют динамические IP-адреса. URL-адресами сервера-посредника являются:
 - accws01.accws.axis.com
 - accws02.accws.axis.com
 - accws03.accws.axis.com
 - us-us.accws.axis.com
 - usaccws01.accws.axis.com
 - usaccws02.accws.axis.com
 - us-sra-oauth.axis.com
 - se-eu.accws.axis.com
 - se-sra-oauth.axis.com
 - se-ap.accws.axis.com

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Техническая поддержка

- acsapi.axis.com
- gateway.api.axis.com

- URL-адрес службы сайта также доступен через порт 80: <http://accws.se.axis.com>

Одноранговое соединение (P2P):

На стороне сервера – Камеры (AXIS Companion)/сервер (AXIS Camera Station) должны иметь возможность выхода на портах 80 и 443 (исходящий трафик)

Клиентская сеть – исходящий трафик на портах 80 и 443

Подключение с использованием веб-прокси/4G – Соединение P2P не будет работать, и связь будет осуществляться через серверы-посредники.

Использование динамических портов может препятствовать использованию техники hole punching/соединению P2P.

- Для стран со специальными брандмауэрами (например: Дубай и Китай) Secure Remote Access не будет работать, поскольку они не могут связаться с TURN-серверами (где интернет-провайдеры ограничивают интернет-трафик, ограничивая доступ в Интернет)
- Некоторые серверы расположены в Швеции, они могут потребовать некоторых изменений при использовании типа межсетевое экрана, основанного на учете географического положения.
- Некоторые прокси-серверы могут блокировать определенные протоколы, требовать сертификаты или разрывать через некоторое время подключения и могут не работать с AXIS Secure Remote Access.

AXIS Companion (версия 4)

Следующие URL-адреса используются агентом связи, установленным на всех камерах/видеорегистраторах в AXIS Companion 4:

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

В некоторых случаях:

- aiuktg4ql1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com
- cdn.appdynamics.com:443 должен быть доверенным в межсетевом экране. AppDynamics используется для получения аналитических сведений о производительности приложения. AppDynamics – это мониторинг производительности приложений (APM). Это помогает отслеживать, анализировать и оптимизировать приложения, позволяя заранее выявлять и устранять любые узкие места или проблемы с производительностью.

Используемые исходящие порты

Для запросов к облачным службам:

- 443 (HTTPS)

Для P2P:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Прочие источники информации

Прочие источники информации

Помимо этого руководства по устранению неполадок и руководства пользователя вы можете посетить YouTube-канал AXIS Camera Station. Здесь вы сможете найти информацию о технической поддержке и просмотреть видео с описанием функций. Видеоматериалы доступны на сайте [youtube.com](https://www.youtube.com).

