

AXIS Camera Station 5

Руководство по устранению неисправностей

AXIS Camera Station 5

Об этом руководстве

Об этом руководстве

В этом руководстве описаны возможные неисправности и способы их устранения. Неисправности отсортированы по разделам для удобства поиска, например, разделы «Звук» или «Живой просмотр». Для каждой неисправности описано возможное решение.

Подробнее

Посетите сайт axis.com/support, где размещены:

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

Служба

Служба 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 или любое другое приложение не используют слишком много системных ресурсов.
- Выполните обслуживание базы данных, см. раздел *Обслуживание базы данных* в руководстве пользователя.

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 5

Устройства в системе управления видео

Устройства в системе управления видео

Неполадки общего характера

Не удается установить связь с камерой

Системе управления видео не удается установить связь с камерой. Перечисленные камеры не добавлены.

1. Убедитесь в том, что камера подключена к сети, что на ней присутствует питание и что камера работает.
 2. Еще раз попытайтесь добавить камеру в меню Configuration > Add devices (Конфигурация > Добавить устройства).
-

Установка отменена

Пользователь отменил установку. Перечисленные камеры не добавлены.

Чтобы добавить новые камеры, войдите в меню Конфигурация > Добавить устройства.

Не удалось установить пароль для камеры

Не удалось задать пароль для указанных камер.

1. Чтобы задать пароль вручную, откройте меню Configuration > Devices > Management (Конфигурация > Устройства > Управление).
 2. 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 оно использовалось в другой системе,

- выполните сброс устройства к заводским установкам по умолчанию.

Если в систему управления видео не удается добавить устройство, попробуйте добавить его в приложение AXIS Device Manager.

Вы можете добавить другую модель устройства, отличную от той, которую вы хотите добавить:

- 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.

Если не удается добавить устройство другой модели:

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

Не удается обновить встроенное ПО устройства через

Если не удается обновить камеру через ее веб-интерфейс, выполните следующие действия:

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

Не удается 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*.

Не удается обновить встроенное ПО на устройствах определенных моделей:

AXIS Camera Station 5

Устройства в системе управления видео

- Возможно, возникла проблема с совместимостью, обратитесь в службу поддержки Axis. См. раздел *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки на стр. 24*.

Устройства не найдены

Система управления видео автоматически выполняет поиск в сети подключенных камер и видеокодеров, однако не находит камеры.

- Убедитесь, что камера имеет сетевое подключение и питание.
- Если клиент, сервер или камеры находятся в разных сетях, выполните настройку параметров прокси-сервера и межсетевого экрана.
 - Если между клиентом и сервером находится прокси-сервер, измените параметры прокси-сервера. Перейдите к разделу *Параметры прокси-сервера на клиенте* в руководстве пользователя.
 - Если между клиентом и сервером находится NAT или система безопасности, измените параметры NAT или системы безопасности. Убедитесь, что порту HTTP, порту TCP (Transmission Control Protocol) и порту потоковой передачи, которые указаны в AXIS Camera Station Service Control, разрешено передавать данные через систему безопасности или NAT. Полный перечень см. в руководстве пользователя, раздел *Список портов*.
 - 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.
- Для добавления камер вручную перейдите в раздел *Добавление устройств* в руководстве пользователя.

Повторяющееся сообщение "Повторное подключение к камере через 15 секунд"

Возможные проблемы:

- Перегрузка сети.
- Камера недоступна. Убедитесь, что камера имеет сетевое подключение и питание.
- Возникли проблемы с видеокартой.

Возможные способы устранения проблем с видеокартой:

- Установите последнюю версию драйвера видеокарты.
- Установите видеоадаптер с большим объемом видеопамати и большей производительностью.
- 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 5

Записи

Записи

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

Неполадки общего характера

Непрерывная запись не включена

Для указанных в списке камер не включена непрерывная запись.

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

Не удается выполнить запись на указанный диск


Системе не удается настроить хранилище записей.

1. Чтобы использовать другой ресурс хранения, перейдите в раздел **Configuration > Storage > Management** (Конфигурация > Устройство хранения > Управление).
 2. Добавьте накопитель и настройте параметры хранения для камер.
-

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.

1. Чтобы установить приложение вручную, откройте меню **Configuration > Devices > Management** (Конфигурация > Устройства > Управление).

2. Выберите камеру и нажмите  .

Запись не запускается

Если запись не запускается или останавливается через несколько секунд после запуска, это означает, что на диске не осталось места или имеется слишком много посторонних данных.

- Проверьте **Recording Storage** (Хранилище записей) в **Server Configuration Sheet** (Лист конфигурации сервера) на предмет наличия свободного места и отсутствия посторонних данных.
- Увеличьте лимит хранилища для системы управления видео.
- Выделите больше пространства для хранения. Перейдите в раздел *Настройка хранения данных* в руководстве пользователя.

Пробелы в записи во время непрерывной записи

Наряду с пробелами в записи выдаются оповещения об **Ошибках записи**. Пробел может возникнуть по следующим причинам:

- Перегрузка сервера
- Проблема с сетью
- Перегрузка камеры

AXIS Camera Station 5

Записи

- Перегрузка диска

Проверьте наличие пробелов в записи на других камерах. Если это происходит не на всех камерах, это может указывать на перегрузку камеры. Задайте себе следующие вопросы, чтобы определить причину:

- 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 проверьте использование аппаратных ресурсов, обращая внимание на возможное избыточное использование. При наличии признаков избыточного использования дисков добавьте дополнительные диски и перенастройте несколько камер для записи на новые диски.
- Уменьшите объем данных, записываемых на диск (параметры видео, Zipstream, FPS, разрешение). Следует помнить о пропускной способности, рассчитываемой AXIS Site Designer, см. axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Дополнительные сведения см. в разделе .

Невозможно воспроизвести экспортированные записи

Если экспортированные записи не воспроизводятся в проигрывателе Windows Media, проверьте формат файла. Для воспроизведения экспортированных записей используется проигрыватель Windows Media (.asf) или AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Более подробную информацию см. в разделе *Воспроизведение и проверка экспортированных записей* в руководстве пользователя .

Примечание

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

Записи исчезают

Система сохраняет записи только в течение определенного срока, заданного в днях. Чтобы изменить срок в днях, откройте меню **Конфигурация > Устройство хранения > Выбор**.

Если ресурс хранения заполнен, система удалит записи до истечения указанного срока хранения. Чтобы избежать переполнения хранилища, попробуйте сделать следующее:

- Увеличьте емкость ресурса хранения. Откройте меню **Конфигурация > Устройство хранения > Управление**.
- Изменение объема хранилища, отведенного для . Откройте меню **Конфигурация > Устройство хранения > Управление**.
- Уменьшите объем файлов видеозаписей, изменив, например, разрешение или частоту кадров. Откройте меню **Configuration > Devices > Stream profiles** (**Конфигурация > Устройства > Профили потока**).
 - Для записи используйте формат H. 264, поскольку формат M-JPEG требует значительно больше пространства хранения.
 - Для дополнительного уменьшения размера записей используйте Zipstream.

Проблемы с резервной записью

После восстановления подключения не выполняется резервная запись на сервер.

AXIS Camera Station 5

Записи

Причина	Решение
Недостаточно пропускной способности для передачи записи между камерой и сервером.	Увеличьте пропускную способность сети
Во время отключения камера не выполняла запись на SD-карту.	<ul style="list-style-type: none">• Просмотрите отчет сервера о камере. См. axis.com/support/troubleshooting.• Убедитесь, что SD-карта работает правильно и на ней есть записи.
Время камеры изменилось/сместилось с момента отключения.	<ul style="list-style-type: none">• Убедитесь, что вы синхронизировали NTP для будущих записей.• Синхронизируйте время камеры с сервером или настройте одинаковый NTP-сервер на камере и сервере.

Отказоустойчивая запись на не будет работать в следующих случаях:

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

AXIS Camera Station 5

Просмотр в реальном времени

Просмотр в реальном времени

Живой просмотр и воспроизведение

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

Оборудование клиента	
Убедитесь, что установлена последняя версия драйвера для видеокарты и сетевого адаптера	<ol style="list-style-type: none">1. Откройте средство диагностики DirectX (выполните поиск по запросу «dxdiag» на компьютере).2. На веб-сайте изготовителя проверьте, что версия драйвера является самой последней для используемой операционной системы.3. Убедитесь, что клиент и сервер работают на одном и том же компьютере.4. 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> <ol style="list-style-type: none">1. Откройте средство диагностики DirectX (выполните поиск по запросу «dxdiag» на компьютере)2. Убедитесь в том, что поддерживает используемую дискретную видеокарту, см. раздел axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.
Примечание Вы не можете запустить клиент на виртуальной машине.	
Подключенные устройства	
Одновременно подключено много клиентов	В зависимости от типового варианта использования, убедитесь, что система соответствует требованиям и следуйте рекомендациям по оборудованию. См. раздел axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines .
Камера подключена к другой системе управления видео, а не к	Отключите камеру от другого клиента и сбросьте настройки камеры по умолчанию, прежде чем подключать ее к .
Одна камера использует много различных потоков, особенно потоков с высоким разрешением	Может возникать проблема, особенно при использовании некоторых камер серии М. <ul style="list-style-type: none">• Измените поток на тот же профиль потока или выберите более низкое разрешение. См. раздел <i>Streaming profiles (Профили потока)</i> в руководстве пользователя.
Перегрузка сервера	
Необычное использование ЦП/ОЗУ в момент, совпадающий с временем возникновения проблемы	Убедитесь, что параллельно не запущены другие ресурсоемкие приложения, нагружающие ЦП/ОЗУ.
Проблема с сетью	
Необычное 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">• Просмотрите топологию вашей сети.• Проверьте работоспособность всех сетевых устройств (коммутатор/маршрутизатор/сетевой адаптер/кабель), используемых между камерами, сервером и клиентом.

Нет видео в режиме живого просмотра

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

- Отключите аппаратное декодирование. По умолчанию оно включено, см. раздел «Аппаратное декодирование» в теме *Потоковая передача* в руководстве пользователя.

Другие возможные решения:

- Если вы не можете просматривать живое видео через веб-интерфейс либо если веб-интерфейс не работает, выполните поиск и устранение неполадок камеры. Перейдите на страницу 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, см. раздел *Часто задаваемые вопросы*.
- Убедитесь в том, что межсетевой экран не блокирует подключение на определенных портах, см. раздел *Общие сведения о Service Control* в руководстве пользователя.
- Убедитесь, что установлен компонент «Возможности рабочего стола» для поддерживаемых версий ОС Windows Server. См. раздел *Scheduled export (Запланированный экспорт)* в руководстве пользователя.
- Проверьте, работает ли видеопоток с более низким разрешением.

Если приведенные выше решения не помогли, обратитесь за помощью в службу поддержки Axis *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки на стр. 24*.

Хранение данных

Нет доступа к сетевому хранилищу

Если для входа в службу 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. Поиск служб.
3. Нажмите **View local services** (Просмотр локальных служб).
4. Нажмите правой кнопкой и выберите **Properties** (Свойства).
5. Перейдите на вкладку **Log on** (Войти).
6. Измените выбор **Локальная учетная запись системы** на **Данная учетная запись**.
7. Выберите пользователя с доступом к службе Windows Active Directory.

Сетевое хранилище отсутствует

Убедитесь, что компьютер и сервер, на которых запущено ПО для управления видео, относятся к тому же домену, что и сетевой накопитель.

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. 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 5

Детектор движения

Детектор движения

Неполадки общего характера

Не удалось установить приложение AXIS Video Motion Detection

Не удалось установить 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 .

Не удалось получить текущие настройки обнаружения движения

Системе управления видео не удается получить параметры обнаружения движения с камеры. 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 .

Не настроен детектор движения

Не удается настроить детектор движения в указанных камерах.

1. Чтобы настроить функцию обнаружения движения вручную, войдите в меню **Конфигурация > Записи и события > Способ записи**.
2. Выберите камеру и нажмите **Motion settings (Параметры движения)** для настройки детектора движения.

Детектор движения не включен

На перечисленных камерах запись при обнаружении движения не включена.

1. Перейдите в меню **Конфигурация > Записи и события > Способ записи**.
2. 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

Вы можете выбрать настройки обнаружения движения для настройки области, в которой отслеживаются движущиеся объекты.

1. Перейдите в меню **Конфигурация > Записи и события > Способ записи**.
2. Выбрав камеру, нажмите **Параметры движения**.
3. Выберите параметры в зависимости от прошивки камеры.

AXIS Video Motion Detection 2 и 4	Можно настроить область детекции. См. раздел <i>Изменение настроек AXIS Video Motion Detection 2 и 4</i> в руководстве пользователя.
Встроенный видеодетектор движения	Возможна настройка окон включения и исключения. См. раздел <i>Настройка встроенного видеодетектора движения</i> в руководстве пользователя.

Регулировка периода срабатывания

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 срабатывает еще один триггер, то с этого момента начинается новый период срабатывания.

Чтобы изменить период срабатывания:

1. Перейдите в меню **Конфигурация > Записи и события > Способ записи**.
2. Выберите камеру.
3. В разделе **Advanced (Дополнительно)** настройте значение **Trigger period (Период действия триггера)** в секундах.

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.
- Имеет ли пользователь полномочия просмотра изображения со звуком.

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. В разделе **Audio (Звук)** выберите микрофон в раскрывающемся меню **Microphone (Микрофон)**.
5. В раскрывающемся меню **Use microphone for (Использовать микрофон для)** укажите, когда следует использовать звук.
6. Если применимо, выберите громкоговоритель в раскрывающемся меню **Speaker (Громкоговоритель)**.
7. Нажмите кнопку **ОК**.

Проверьте и измените права доступа пользователя

Примечание

Выполнение следующих действий возможно только с полномочиями администратора системы.

1. Перейдите в меню **Configuration > Security > User permissions** (Конфигурация > Безопасность > Права доступа пользователей).
2. Выберите пользователя или группу.
3. Выберите **Audio listen (Прослушивать звук)** или **Audio speak (Воспроизведение голоса)** для требуемого устройства.
4. Нажмите **Применить**.

Нет звука при просмотре последовательности

Включить и выключить звук можно в профилях потоков. Дополнительные сведения см. в разделе *Stream profiles (Профили потока)* в руководстве пользователя.

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 видеоформат.

AXIS Camera Station 5

Звук

Чтобы использовать звук в видеозаписях:

1. Перейдите в раздел **Configuration > Devices > Stream profiles** (Конфигурация > Устройства > Профили потока) для настройки требуемого формата видео для видеопрофиля.
2. Перейдите в меню **Конфигурация > Записи и события > Способ записи**.
3. Выберите камеру.
4. Выберите настроенный профиль в раскрывающемся меню **Profile** (Профиль).
5. Нажмите **Применить**.

Записи по правилам

Порядок добавления звукового сопровождения в уже существующее правило:

1. Перейдите в меню **Конфигурация > Записи и события > Правила действия**.
2. Выбрав правило, нажмите **Правка**.
3. Нажмите **Next (Далее)** для перехода к разделу **Actions (Действия)**.
4. Выберите действие **Record (Запись)** и нажмите **Edit (Изменить)**.
5. Выберите профиль, использующий звук.
6. Нажмите **Закончить** для сохранения.

Войти 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 соединения см. в разделе *Состояние соединения* в руководстве пользователя.

Неправильное имя пользователя или пароль	Неправильно введены имя пользователя и пароль при попытке подключиться к указанному серверу.	<ul style="list-style-type: none">• Проверьте написание или воспользуйтесь другой учетной записью.• Убедитесь в том, что пользователь имеет права доступа к серверу .• Часы на серверной и клиентской части должны быть синхронизированы. 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 <i>Настройка прав доступа</i> пользователей в руководстве пользователя .
------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Пользователь не имеет полномочий для входа на этот сервер	Пользователь не может использовать на указанном сервере.	Укажите пользователя в диалоговом окне полномочий.
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.	Значения времени UTC на клиенте и на сервере должны быть синхронизированы. Настройте время на клиентском узле 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 не работает.	Проверьте, к тому ли компьютеру вы подключаетесь и запущено ли на нем серверное ПО .

AXIS Camera Station 5

Войти в систему

Клиенту не удается подключиться к серверу	Клиент не может подключиться к серверу и отображается сообщение об ошибке.	Проверьте правильность настройки сети. <ul style="list-style-type: none">• Убедитесь, что используемая операционная система поддерживается. Полный список поддерживаемых операционных систем см. в <i>заметках о выпуске</i>.• В Service Control убедитесь в том, что сервер работает. При необходимости запустите сервер.• 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.- Настройте параметры прокси-сервера клиента на странице входа в систему, выберите Change proxy settings (Изменить параметры прокси-сервера).- Настройте параметры прокси-сервера 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 произошел неожиданный сбой.	<ul style="list-style-type: none">• Проверьте правильность адреса и порта сервера .• Проверьте, не блокируется ли подключение к серверу межсетевым экраном, антивирусной программой или NAT. <i>Дополнительные сведения см. в разделе Configure the firewall to allow access to AXIS Secure Remote Access</i>• Проверьте работоспособность сервера через Service Control.<ul style="list-style-type: none">- Откройте Service Control, см. раздел <i>AXIS Camera Station Service Control</i> в руководстве пользователя.- Обратите внимание на состояние сервера, отображаемое на вкладке General (Общие). Если состояние отображается как Stopped (Остановлен), запустите сервер нажатием на Start (Пуск).
Сервер не найден	Клиент не распознаёт введенный IP-адрес.	<ul style="list-style-type: none">• Проверьте, подключен ли серверный компьютер к сети.• Проверьте правильность адреса и порта сервера .• Проверьте, не блокируется ли подключение к серверу межсетевым экраном, антивирусной программой или NAT. <i>Дополнительные сведения см. в разделе Configure the firewall to allow access to AXIS Secure Remote Access</i>
На сервере и клиенте установлены разные версии ПО	Версия клиентского ПО новее версии серверного ПО.	Обновите серверное ПО до той же версии, что и клиентское ПО.
	Версия серверного ПО новее версии клиентского ПО.	Обновите клиентское ПО до той же версии, что и серверное ПО.

AXIS Camera Station 5

Войти в систему

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.
Локальный сервер не работает	Вы установили соединение через меню This computer (Этот компьютер) , однако не работает установленный сервер .	Используйте Service Control для запуска или выберите удаленный сервер для входа в систему.
На данном компьютере не установлен сервер .	Вы устанавливаете соединение через меню This computer (Этот компьютер) , однако на этом компьютере не установлено серверное ПО.	Установите серверное ПО 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.

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 доступ к Интернету.
- Выполните регистрацию лицензии в автономном режиме, см. раздел *Лицензирование системы в автономном режиме* в руководстве пользователя.
- Записав идентификатор сервера, активируйте лицензию по ссылке axis.com/licenses/systems.
- Убедитесь в том, что время на сервере установлено правильно.

Дополнительные сведения см. в руководстве по установке и переходу на *AXIS Camera Station Pro*.

Пользователи

Не удается найти пользователей домена

Если пользователей домена найти не удалось, нужно сменить учетную запись для входа в сервисную систему:

1. Откройте Панель управления Windows.
2. Поиск служб.
3. Нажмите View local services (Просмотр локальных служб).
4. Нажмите правой кнопкой и выберите Properties (Свойства).
5. Перейдите на вкладку Log on (Вход).
6. Измените выбор Локальная учетная запись системы на Данная учетная запись.
7. Выберите пользователя с доступом к службе Windows Active Directory.

AXIS Camera Station 5

Ошибки сертификата

Ошибки сертификата

не может взаимодействовать с устройством, пока не устранена ошибка сертификата.

Возможные ошибки		
Сертификат не найден	Если сертификат устройства был удален.	Если вам известна причина, нажмите Repair (Восстановить) . Если вы подозреваете несанкционированный доступ, сначала выясните причину, и только потом восстанавливайте сертификат. Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате, нажмите Advanced (Дополнительно) . Возможно, сертификат был удален по одной из следующих причин: <ul style="list-style-type: none">• Устройство было возвращено к заводским настройкам.• Отключена защищенная связь по протоколу HTTPS.• Устройство подверглось несанкционированному доступу и модификации.
Недоверенный сертификат	Сертификат устройства был изменен за пределами . Это может означать, что устройство подверглось несанкционированному доступу и модификации.	Если вам известна причина, нажмите Trust This Device (Доверять этому устройству) . В противном случае сначала выясните причину, и только потом отмечайте сертификат как доверенный. Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате, нажмите Advanced (Дополнительно) .

Отсутствует пароль для центра сертификации

При наличии центра сертификации в без сохраненного пароля появится следующий сигнал тревоги.

Необходимо предоставить парольную фразу для сертификата центра сертификации. Дополнительные сведения см. в руководстве пользователя.

Устранить эту проблему можно тремя разными способами:

- Включите HTTPS на устройстве
- Импортируйте существующий центр сертификации
- Создайте новый центр сертификации

Для включения HTTPS на устройстве:

1. Выберите в меню **Конфигурация > Устройства > Управление**.
2. В списке щелкните правой кнопкой мыши на устройстве и выберите **Security (Безопасность) > HTTPS > Enable/Update (Активировать/обновить)**.
3. Щелкните **Да**, чтобы подтвердить.
4. Введите пароль для центра сертификации.

AXIS Camera Station 5

Ошибки сертификата

5. Нажмите кнопку ОК.

Чтобы импортировать существующий центр сертификации, выполните следующие действия:

1. Перейдите в раздел Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Конфигурация > Безопасность > Сертификаты > HTTPS).
2. Включите опцию Temporarily ignore certificate validation (Временно игнорировать проверку сертификата).
3. В разделе Certificate authority (Центр сертификации) нажмите кнопку Import (Импортировать).
4. Введите пароль и нажмите ОК.
5. Выберите срок действия (число дней) подписанных сертификатов клиента/сервера.
6. Выберите в меню Конфигурация > Устройства > Управление.
7. Щелкните устройства правой кнопкой мыши и выберите Security > HTTPS > Enable/Update (Безопасность > HTTPS > Активировать/обновить).
8. Перейдите в меню Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Конфигурация > Безопасность > Сертификаты > HTTPS) и выключите Temporarily ignore certificate validation (Временно игнорировать проверку сертификата).

Примечание

потеряет подключение к устройствам, и некоторые системные компоненты перезапустятся.

Чтобы разрешить создание нового центра сертификации:

1. Перейдите в раздел Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Конфигурация > Безопасность > Сертификаты > HTTPS).
2. Включите опцию Temporarily ignore certificate validation (Временно игнорировать проверку сертификата).
3. В разделе Certificate authority (Центр сертификации) нажмите кнопку Generate (Создать).
4. Введите пароль и нажмите ОК.
5. Выберите срок действия (число дней) подписанных сертификатов клиента/сервера.
6. Выберите в меню Конфигурация > Устройства > Управление.
7. Щелкните устройства правой кнопкой мыши и выберите Security > HTTPS > Enable/Update (Безопасность > HTTPS > Активировать/обновить).
8. Перейдите в меню Configuration > Security > Certificates > HTTPS (Конфигурация > Безопасность > Сертификаты > HTTPS) и выключите Temporarily ignore certificate validation (Временно игнорировать проверку сертификата).

Примечание

потеряет подключение к устройствам, и некоторые системные компоненты перезапустятся.

Синхронизация времени

Служба времени Windows не запущена

Служба времени Windows и сервер NTP не синхронизированы. Это может происходить, когда служба времени Windows не может установить соединение с сервером NTP.

- Для решения проблемы проверьте следующее:
- Настройки брандмауэра должны быть корректными.
- Устройство должно находиться в сети, имеющей доступ к серверу NTP.

Для получения поддержки обратитесь к системному администратору.


Обнаружено отличие времени {time} на устройстве {device}


Устройство не синхронизировано по времени с сервером. Запись содержит отметку времени о получении сервером, а не отметку времени о записи на устройстве.

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 Выберите **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.

Для получения поддержки обратитесь в службу поддержки Axis.

Техническая поддержка

Техническая поддержка предоставляется пользователям лицензионной версии ПО. 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  > Справка (Help) > Системный отчет (System report).

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, см. раздел *Онлайн-служба 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, сформированный непосредственно после возникновения проблемы. Системный отчет должен быть сформирован из клиента или сервера, на которых была воспроизведена проблема.
- По возможности приложите скриншоты или записи со всех мониторов, которые демонстрируют проблему. Активируйте функцию накладки информации для отладки при создании моментальных снимков или при выполнении записи.
- При необходимости включите файлы базы данных. Исключите их, чтобы ускорить загрузку.

Некоторые проблемы требуют дополнительной информации, которую служба поддержки запрашивает при необходимости.

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.

Дополнительная информация	
Журналы на уровне отладки	Иногда может потребоваться включить создание журнала на уровне отладки для сбора дополнительных сведений. Это делается только по запросу инженера службы поддержки Axis. За инструкциями обращайтесь в <i>онлайн-службу технической поддержки Axis</i> .
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: <ul style="list-style-type: none">• Нажмите клавиши CTRL и I один раз, чтобы отобразить накладываемую информацию в режиме живого просмотра.• Нажмите клавиши CTRL и I два раза, чтобы добавить отладочную информацию.• Нажмите клавиши CTRL и I три раза, чтобы скрыть накладку.

AXIS Camera Station 5

Техническая поддержка

Дополнительная информация	
Трассировка сети	<p>Если об этом попросит инженер службы поддержки, сгенерируйте трассировки сети при создании отчета о системе. Трассировки сети, полученные в момент возникновения проблемы, если ее можно воспроизвести. К этим данным относятся:</p> <ul style="list-style-type: none">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, чтобы при необходимости изменить логин, IP-адрес и продолжительность (в секундах): <code>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcap-dump&duration=60</code>Полученная с сервера трассировка сети, продолжительностью 10–30 секунд, демонстрирующая обмен данными между сервером и камерой.
Файлы базы данных	<p>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.</p>
Снимки экрана	<p>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.</p>
Записи экрана	<p>Используйте записи экрана, если сложно описать проблему на словах, то есть когда для воспроизведения проблемы необходимо выполнить много действий в пользовательском интерфейсе.</p>

Ответы на типичные вопросы (FAQ)

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

AXIS Camera Station 5

Техническая поддержка

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

- Подключиться к URL-адресу службы объекта также можно 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.

- В странах со специальными межсетевыми экранами (например, Дубай и Китай) Secure Remote Access не будет работать, поскольку невозможно подключиться к TURN-серверам (провайдеры ограничивают интернет-трафик, т. е. доступ в Интернет)
- Некоторые серверы расположены в Швеции, они могут потребовать некоторых изменений при использовании типа межсетевого 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
- Порт cdn.appdynamics.com:443 должен быть задан как доверенный на межсетевом экране. AppDynamics служит для получения сведений о производительности нашего 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)

AXIS Camera Station 5

Техническая поддержка

Для P2P:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

Расширенные настройки сервера

Расширенные настройки сервера (только на стороне сервера)

Чтобы включить ведение журнала на уровне отладки:

1. В открываемом меню **Server (Сервер) > Configuration (Конфигурация) > Settings (Настройки) > Advanced (Расширенные)**.
2. Выберите **Включить ведение журнала отладки на стороне сервера**.

Чтобы сообщить о проблеме:

1. Воспроизведите проблему и запишите время и дату.
2. Создать системный отчет.
3. Отправьте системный отчет в службу поддержки Axis, указав дату и время воспроизведения проблемы.

Примечание

Ведение журнала на уровне отладки будет включено только для сервера, но не для клиентов. Если ведение журнала на уровне отладки требуется и на клиенте, на клиентской машине необходимо выполнить указанные ниже действия с использованием файла `log4net.config`.

Использование файла (на стороне сервера и (или) клиента)

Необходимо включить ведение журнала на уровне отладки:

- Ведение журнала на уровне отладки на стороне клиента в .
- Расширенное ведение журнала на уровне отладки в , требующее специальной настройки.

Чтобы включить уровень отладки:

1. Остановите службу AXIS Camera Station на панели задач Windows (щелкните правой кнопкой мыши значок управления службой AXIS Camera Station и нажмите Stop Service (Остановить службу)). Также закройте клиентское программное обеспечение.
2. Откройте Проводник Windows и перейдите в папку `%ProgramData%`. Как правило, это папка `C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station`. Чтобы найти папку, воспользуйтесь командой `%ProgramData%` в адресной строке Проводника Windows или включите отображение скрытых папок.
3. Загрузите файл `enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip` и разархивируйте его в указанную выше папку. Файл `log4net.config` нужно извлечь именно в указанную папку, а не в одну из вложенных папок.
4. Запустите службу AXIS Camera Station из панели задач Windows и клиентское ПО.

Чтобы сообщить о проблеме:

1. Воспроизведите проблему и запишите время и дату.
2. Создать системный отчет.
3. Отправьте системный отчет в службу поддержки Axis, указав дату и время воспроизведения проблемы.

Чтобы вернуть первоначальный уровень ведения журнала (отключить отладку):

1. Остановите службу AXIS Camera Station.

AXIS Camera Station 5

Техническая поддержка

2. Удалите файл log4net.config.
3. Запустите службу AXIS Camera Station.

Что такое средство проверки совместимости устройств AXIS Camera Station Device Compatibility Tool и для чего оно используется?

Результаты тестирования приводятся для каждого подтеста. Каждый подтест может давать три разных результата:

Что означают результаты теста?

- **Passed (Успешно пройдено).** Данная функция должна работать в AXIS Camera Station.
- **«Сбой»** Данная функция не будет работать в AXIS Camera Station.
- **Not applicable (Неприменимо).** В устройстве нет этой функции.

Дополнительную информацию о результате см. в разделе: *Результат тестирования*

Можно ли использовать устройство в AXIS Camera Station, если только часть тестов пройдена успешно?

Устройство должно успешно пройти по меньшей мере все основные тесты связи, иначе его нельзя добавить в AXIS Camera Station.

Если устройство некоторые тесты потоковой передачи прошло успешно, а некоторые — нет, его можно использовать в AXIS Camera Station при условии, что в настройках профиля потоковой передачи используется вариант потоковой передачи, тестирование которого прошло успешно. Например, если устройство не прошло тест поддержки H.264, но успешно прошло тест поддержки M-JPEG, просто поменяйте профиль потока в AXIS Camera Station с H.264 (настройка по умолчанию) на M-JPEG в разделе Devices -> Streaming profiles (Устройства -> Профили потока).

Что делать, если некоторые тесты завершаются неуспешно?

Можно проверить некоторые возможные причины:

- Убедитесь, что встроенное ПО устройства соответствует ONVIF Profile S. **Примечание:** Инструкции о том, как это сделать, нужно получить у производителя устройства.
- В случае неправильной работы устройства может помочь сброс к заводским установкам.
- Убедитесь, что сетевое соединение с устройством стабильно во время тестирования.
- Убедитесь, что во время выполнения теста никакие другие приложения не осуществляют потоковую передачу с данного устройства.
- Повторите тестирование. Некоторые устройства ненадежны и иногда работают, а иногда нет.

Если вы попробовали все вышеперечисленное, но некоторые тесты всегда завершаются неуспешно, значит, AXIS Camera Station не поддерживает это устройство.

Что делать, если тест не может завершиться?

Проверьте следующее:

- Соответствует ли устройство стороннего производителя ONVIF Profile S?
- Правильно ли указан IP-адрес?
- Верны ли учетные данные пользователя ONVIF?
- Убедитесь, что время на устройстве синхронизировано с NTP-сервером или компьютером, на котором установлен сервер Axis Camera Station. Если это не так, некоторые камеры могут отклонять любые запросы на подключение из-за действующей в них защиты от атак повторного воспроизведения. Для проверки можно использовать *Диспетчер устройств ONVIF*.

AXIS Camera Station 5

Техническая поддержка

- Работает ли камера нормально в *Диспетчере устройств ONVIF*? Если нет, то может помочь обновление до последней версии встроенного ПО или сброс к заводским установкам. В противном случае обратитесь к производителю устройства.

Если ничего из вышеперечисленного не помогло, значит, AXIS Camera Station не поддерживает это устройство.

Что делать, если устройство успешно прошло тесты, но не работает в AXIS Camera Station

Если устройство успешно прошло все тесты (т. е. средство проверки совместимости устройств AXIS Camera Station Device Compatibility Tool подтверждает его полную совместимость), но не работает в AXIS Camera Station, выполните следующие действия-

. *Какие данные необходимо предоставить при обращении в службу поддержки Axis по поводу совместимости сторонних устройств в AXIS Camera*

Что делать, если устройство успешно прошло тесты, но не работает в AXIS Camera Station:

Если устройство успешно прошло все тесты (т. е. средство проверки совместимости устройств AXIS Camera Station Device Compatibility Tool подтверждает его полную совместимость), но не работает в AXIS Camera Station, вам следует обратиться в службу поддержки Axis. Сделайте следующее:

1. Установите *Wireshark* на компьютер, на котором выполняются тесты.
2. Повторно выполните тесты с помощью средства AXIS Camera Station Device Compatibility Tool. Оно соберет подробную информацию, необходимую для поиска и устранения неисправностей, включая трассировку Wireshark. **ВНИМАНИЕ!** Создавать дополнительную трассировку с помощью Wireshark не нужно.

При отправке запроса в *онлайн-службу технической поддержки Axis* предоставьте следующую информацию:

- Отчет о тестировании совместимости, если он имеется. При отправке запроса в службу поддержки прикрепите ZIP-файл полного отчета. По умолчанию архив находится здесь: C:\Users\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip.
- Если тестирование не удается завершить успешно и полный отчет о тестировании совместимости отсутствует, вместо него при отправке запроса в службу поддержки приложите этот файл журнала: C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log.

Использование AXIS Secure Remote Access при наличии в сети прокси-серверов

Если сервер и/или клиент AXIS Camera Station находятся в сети, использующей прокси для подключения к Интернету, необходимо настроить параметры прокси на сервере и/или клиенте перед активацией функции AXIS Secure Remote Access.

Если прокси-сервер находится между клиентом и сервером, необходимо настроить параметры прокси-сервера в Windows на клиентском компьютере.

Если прокси-сервер находится между сетевым устройством и сервером, необходимо настроить параметры прокси-сервера в Windows на сервере.

AXIS Camera Station 5

Прочие ресурсы

Прочие ресурсы

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).

