

# AXIS Camera Station 5

### Об этом руководстве

В этом руководстве описаны возможные неисправности AXIS Camera Station 5 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](http://axis.com/support), где размещены:

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

## Служба AXIS Camera Station 5

### 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 AXIS Camera Station 5 или любое другое приложение не используют слишком много системных ресурсов.
- Выполните обслуживание базы данных, см. раздел *Обслуживание базы данных* в AXIS Camera Station 5 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, on page 24*.

## 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. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Убедитесь в том, что камера подключена к сети, что на ней присутствует питание и что камера работает.</li> <li>2. Еще раз попытайтесь добавить камеру в меню <b>Configuration &gt; Add devices</b> (Конфигурация &gt; Добавить устройства).</li> </ol>                                                               |
| Установка отменена                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Пользователь отменил установку. Перечисленные камеры не добавлены.                                 | Чтобы добавить новые камеры, войдите в меню <b>Конфигурация &gt; Добавить устройства</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Не удалось установить пароль для камеры                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Не удалось задать пароль для указанных камер.                                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чтобы задать пароль вручную, откройте меню <b>Configuration &gt; Devices &gt; Management</b> (Конфигурация &gt; Устройства &gt; Управление).</li> <li>2. Нажмите камеру правой кнопкой мыши, а затем выберите <b>User Management &gt; Set password</b> (Управление пользователями &gt; Установка пароля).</li> </ol> |

### Не удается добавить устройство

Если перед добавлением устройства в AXIS Camera Station 5 оно использовалось в другой системе,

- выполните сброс устройства к заводским установкам по умолчанию.

Если в систему управления видео не удастся 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 AXIS Camera Station 5.

Если не удастся добавить устройство другой модели:

- Найдите неисправность в камере и устраните ее, см. [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

### Не удается обновить встроенное ПО устройства через AXIS Camera Station 5

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

- Найдите неисправность в камере и устраните ее, см. [axis.com/support/troubleshooting](http://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, on page 24*.

Не удается обновить встроенное ПО на устройствах определенных моделей:

- Возможно, возникла проблема с совместимостью, обратитесь в службу поддержки Axis. См. раздел *Порядок отправки запроса о решении проблемы в службу поддержки, on page 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 AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.
  - 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 для AXIS Camera Station 5.*
  - 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 5.
- Для добавления камер вручную перейдите в раздел *Добавление устройств* в руководстве пользователя AXIS Camera Station 5.

### 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.

## Записи

Более подробную информацию о проблемах с производительностью, влияющих на запись и воспроизведение, см. в разделе *Просмотр в реальном времени, on page 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 AXIS Camera Station 5* 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
- 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](http://axis.com/support/tools/axis-site-designer).

Дополнительные сведения см. в разделе *Живой просмотр и воспроизведение*, on page 9.

### **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 AXIS Camera Station 5.

#### **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 AXIS Camera Station 5. 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.

| 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"> <li>• Просмотрите отчет сервера о камере. См. <a href="http://axis.com/support/troubleshooting">axis.com/support/troubleshooting</a>.</li> <li>• Убедитесь, что SD-карта работает правильно и на ней есть записи.</li> </ul> |
| Время камеры изменилось/сместилось с момента отключения.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Убедитесь, что вы синхронизировали NTP для будущих записей.</li> <li>• Синхронизируйте время камеры с сервером или настройте одинаковый NTP-сервер на камере и сервере.</li> </ul>                                     |

Отказоустойчивая запись на AXIS Camera Station 5 не будет работать в следующих случаях:

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

## Просмотр в реальном времени

### Живой просмотр и воспроизведение

В этом разделе описаны возможные решения таких проблем как потеря кадров или графические сбои в клиенте AXIS Camera Station 5.

| Оборудование клиента                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Убедитесь, что установлена последняя версия драйвера для видеокарты и сетевого адаптера | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Откройте средство диагностики DirectX (выполните поиск по запросу «dxdiag» на компьютере).</li> <li>2. На веб-сайте изготовителя проверьте, что версия драйвера является самой последней для используемой операционной системы.</li> <li>3. Убедитесь, что клиент и сервер работают на одном и том же компьютере.</li> <li>4. Попробуйте запустить клиент на специально выделенном компьютере.</li> </ol>                                                                                 |
| Проверьте количество мониторов                                                          | <p>При использовании встроенной видеокарты не рекомендуется использовать более двух мониторов на каждую видеокарту.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Откройте средство диагностики DirectX (выполните поиск по запросу «dxdiag» на компьютере)</li> <li>2. Убедитесь в том, что AXIS Camera Station 5 поддерживает используемую дискретную видеокарту, см. раздел <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a>.</li> </ol> |
| <p><b>Примечание</b></p> <p>Вы не можете запустить клиент на виртуальной машине.</p>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Подключенные устройства                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Одновременно подключено много клиентов                                                  | В зависимости от типового варианта использования, убедитесь, что система соответствует требованиям и следуйте рекомендациям по оборудованию. См. раздел <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a> .                                                                                                                                                                                                                                  |
| Камера подключена к другой системе управления видео, а не к AXIS Camera Station 5       | Отключите камеру от другого клиента и сбросьте настройки камеры по умолчанию, прежде чем подключать ее к AXIS Camera Station 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Одна камера использует много различных потоков, особенно потоков с высоким разрешением  | <p>Может возникать проблема, особенно при использовании некоторых камер серии M.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Измените поток на тот же профиль потока или выберите более низкое разрешение. См. раздел <i>Streaming profiles (Профили потока)</i> в AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| 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

---

|                                                                                                            |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Необычное использование полосы пропускания в момент, совпадающий с временем возникновения проблемы.</p> | <p>Убедитесь, что параллельно не запущены другие приложения, загружающие полосу пропускания.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Достаточная происканная способность / Удаленная или локальная сеть</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотрите топологию вашей сети.</li> <li>• Проверьте работоспособность всех сетевых устройств (коммутатор/маршрутизатор/сетевой адаптер/кабель), используемых между камерами, сервером и клиентом.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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 AXIS Camera Station 5 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](http://axis.com/support/troubleshooting).
- Создайте серверный отчет по камере, см. [axis.com/support/troubleshooting](http://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 5, 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 AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.
- Убедитесь, что установлен компонент «Возможности рабочего стола» для поддерживаемых версий ОС Windows Server. См. раздел *Scheduled export (Запланированный экспорт)* в AXIS Camera Station 5 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, on page 24*.

## Хранение данных

### Нет доступа к сетевому хранилищу

Если для входа в службу AXIS Camera Station 5 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 AXIS Camera Station 5 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.

## 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 AXIS Camera Station 5.

Не удалось получить текущие настройки обнаружения движения

Системе управления видео не удастся 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 AXIS Camera Station 5.

Не настроен детектор движения

Не удастся 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.

|                                          |                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>AXIS Video Motion Detection 2 и 4</p> | <p>Можно настроить область детекции. См. раздел <i>Изменение настроек AXIS Video Motion Detection 2 и 4</i> в AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.</p>        |
| <p>Встроенный видеодетектор движения</p> | <p>Возможна настройка окон включения и исключения. См. раздел <i>Настройка встроенного видеодетектора движения</i> в AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.</p> |

### 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 AXIS Camera Station 5.

1. Перейдите в меню **Configuration (Конфигурация) > Security (Безопасность) > User permissions (Разрешения 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 AXIS Camera Station 5 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.

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 AXIS Camera Station 5 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"> <li>• Проверьте написание или воспользуйтесь другой учетной записью.</li> <li>• Убедитесь в том, что пользователь имеет права доступа к серверу AXIS Camera Station 5.</li> <li>• Часы на серверной и клиентской части AXIS Camera Station 5 должны быть синхронизированы. Кроме того, пользователям домена нужно проверить синхронизацию часов доменного сервера с часами сервера и клиента.</li> <li>• Пользователь, не добавленный на сервер, но при этом входящий в локальную группу администраторов данного сервера, должен обязательно использовать права администратора при запуске клиента.</li> <li>• Сведения о правах доступа пользователей см. в разделе <i>Настройка прав доступа</i> пользователей в руководстве пользователя AXIS Camera Station 5.</li> </ul> |
| Пользователь не имеет полномочий для входа на этот сервер | Пользователь не может использовать AXIS Camera Station 5 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"> <li>• Проверьте, подключен ли серверный компьютер к сети.</li> <li>• Проверьте, работает ли серверный компьютер.</li> <li>• Проверьте, правильно ли настроен брандмауэр.</li> <li>• Проверьте написание адреса сервера.</li> <li>• Проверьте параметры прокси клиента.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Сервер не отвечает                                        | Соединение клиентского узла с сервером установлено, но, как                                                                                                | Проверьте, к тому ли компьютеру вы подключаетесь и запущено ли на нем серверное ПО AXIS Camera Station 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

выяснилось, серверное ПО AXIS Camera Station 5 не работает.

Клиенту не удается подключиться к серверу

Клиент не может подключиться к серверу и отображается сообщение об ошибке.

Проверьте правильность настройки сети.

- Убедитесь, что используемая операционная система поддерживается. Полный список поддерживаемых операционных систем см. в *заметках о выпуске*.
- В Service Control убедитесь в том, что сервер AXIS Camera Station 5 работает. При необходимости запустите сервер.
- Убедитесь, что клиент и сервер подключены к одной и той же сети.
  - Если это не так, клиент должен использовать внешний IP-адрес сервера.
- Проверьте, имеется ли между сервером и клиентом прокси-сервер.
  - 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.

- Проверьте правильность адреса и порта сервера AXIS Camera Station 5.
- Проверьте, не блокируется ли подключение к серверу межсетевым экраном, антивирусной программой или NAT. Дополнительные сведения см. в разделе *Configure the firewall to allow access to AXIS Secure Remote Access (Настройка брандмауэра для разрешения доступа к AXIS Secure Remote Access)*.
- Проверьте работоспособность сервера через AXIS Camera Station 5 Service Control.
  - Откройте AXIS Camera Station 5 Service Control, см. раздел *AXIS Camera Station Service Control* в AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.

|                                                                  |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |                                                                                                                                            | – Обратите внимание на состояние сервера, отображаемое на вкладке <b>General (Общие)</b> . Если состояние отображается как <b>Stopped (Остановлен)</b> , запустите сервер нажатием на <b>Start (Пуск)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Сервер не найден                                                 | Клиент не распознаёт введенный IP-адрес.                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверьте, подключен ли серверный компьютер к сети.</li> <li>• Проверьте правильность адреса и порта сервера AXIS Camera Station 5.</li> <li>• Проверьте, не блокируется ли подключение к серверу межсетевым экраном, антивирусной программой или NAT. Дополнительные сведения см. в разделе <i>Configure the firewall to allow access to AXIS Secure Remote Access (Настройка брандмауэра для разрешения доступа к AXIS Secure Remote Access)</i>.</li> </ul> |
| На сервере и клиенте установлены разные версии ПО                | Версия клиентского ПО AXIS Camera Station 5 новее версии серверного ПО.                                                                    | Обновите серверное ПО до той же версии, что и клиентское ПО.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                  | Версия серверного ПО AXIS Camera Station 5 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Локальный сервер AXIS Camera Station 5 не работает               | Вы установили соединение через меню <b>This computer (Этот компьютер)</b> , однако не работает установленный сервер AXIS Camera Station 5. | Используйте <b>Service Control</b> для запуска AXIS Camera Station 5 или выберите удаленный сервер для входа в систему.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| На данном компьютере не установлен сервер AXIS Camera Station 5. | Вы устанавливаете соединение через меню <b>This computer (Этот компьютер)</b> , однако на этом компьютере не установлено серверное ПО.     | Установите серверное ПО AXIS Camera Station 5 или выберите другой сервер.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Выбранный список серверов пуст                                   | Список серверов, выбранный для входа в систему, оказался пустым.                                                                           | Добавьте серверы в список, перейдя по ссылке <b>Edit (Изменить)</b> 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 AXIS Camera Station 5 доступ к Интернету.
- Выполните регистрацию лицензии в автономном режиме, см. раздел *Лицензирование системы в автономном режиме* в AXIS Camera Station 5 руководстве пользователя.
- Запишите идентификатор сервера и активируйте лицензию AXIS Camera Station 5 на сайте *license-portal.lp.axis.com*.
- Убедитесь в том, что время на сервере установлено правильно.

## 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 AXIS Camera Station 5 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.

## Ошибки сертификата

AXIS Camera Station 5 не может взаимодействовать с устройством, пока не устранена ошибка сертификата.

| Возможные ошибки        |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сертификат не найден    | Если сертификат устройства был удален.                                                                                                                           | <p>Если вам известна причина, нажмите <b>Repair (Восстановить)</b>. Если вы подозреваете несанкционированный доступ, сначала выясните причину, и только потом восстанавливайте сертификат. Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате, нажмите <b>Advanced (Дополнительно)</b>. Возможно, сертификат был удален по одной из следующих причин:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устройство было возвращено к заводским настройкам.</li> <li>• Отключена защищенная связь по протоколу HTTPS.</li> <li>• Устройство подверглось несанкционированному доступу и модификации.</li> </ul> |
| Недоверенный сертификат | Сертификат устройства был изменен за пределами AXIS Camera Station 5. Это может означать, что устройство подверглось несанкционированному доступу и модификации. | <p>Если вам известна причина, нажмите <b>Trust This Device (Доверять этому устройству)</b>. В противном случае сначала выясните причину, и только потом отмечайте сертификат как доверенный. Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате, нажмите <b>Advanced (Дополнительно)</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Отсутствует пароль для центра сертификации

При наличии центра сертификации в AXIS Camera Station 5 без сохраненного пароля появится следующий сигнал тревоги.

Необходимо предоставить пароль 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.
5. Нажмите кнопку **ОК**.

Чтобы импортировать существующий центр сертификации, выполните следующие действия:

1. Перейдите в раздел **Configuration (Конфигурация) > Security (Безопасность) > Certificates (Сертификаты) > Devices (Устройства)**.
2. В разделе **HTTPS** отключите параметр **Validate device certificate (Проверить сертификат устройства)**.
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 раздел **Configuration (Конфигурация) > Security (Безопасность) > Certificates (Сертификаты) > Devices (Устройства)** и включите **Validate device certificate (Проверить сертификат устройства)**.

### Примечание

AXIS Camera Station 5 потеряет подключение к устройствам, и некоторые системные компоненты перезапустятся.

Чтобы разрешить AXIS Camera Station 5 создание нового центра сертификации:

1. Перейдите в раздел **Configuration (Конфигурация) > Security (Безопасность) > Certificates (Сертификаты) > Devices (Устройства)**.
2. В разделе **HTTPS** отключите параметр **Validate device certificate (Проверить сертификат устройства)**.
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 раздел **Configuration (Конфигурация) > Security (Безопасность) > Certificates (Сертификаты) > Devices (Устройства)** и включите **Validate device certificate (Проверить сертификат устройства)**.

### Примечание

AXIS Camera Station 5 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.

### На устройстве обнаружена разница во времени


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 AXIS Camera Station 5.

Чтобы обратиться в службу технической поддержки, выберите  > Help > Online Support (Справка > Онлайн-поддержка) или перейдите по ссылке [axis.com/support](http://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.
- AXIS Camera Station 5 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 накладываемой 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"> <li>• Нажмите клавиши Ctrl и i один раз, чтобы отобразить накладываемую информацию в режиме живого просмотра.</li> <li>• Нажмите клавиши Ctrl и i два раза, чтобы добавить отладочную информацию.</li> </ul> |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дополнительная информация |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нажмите клавиши Ctrl и i три раза, чтобы скрыть накладку.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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"> <li>• Полученная с камеры трассировка сети, продолжительностью 60 секунд (применимо только к камерам со встроенным ПО версии 5.20 и более поздней)<br/>Используйте следующую команду VAPIX, чтобы при необходимости изменить логин, IP-адрес и продолжительность (в секундах):<br/>http://root:<br/>pass@192.168.0.90/axis-cgi/<br/>debug/debug.tgz?cmd=<br/>pcapdump&amp;duration=60</li> <li>• Полученная с сервера трассировка сети, продолжительностью 10–30 секунд, демонстрирующая обмен данными между сервером и камерой.</li> </ul> |
| Файлы базы данных         | <p>В случае, когда нам требуется изучить или вручную восстановить работу базы данных. Выберите <b>Include database in the report (Добавить базу данных в отчет)</b>, 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 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 посмотреть видео с описанием функций. Видеоматериалы доступны на сайте [youtube.com](https://www.youtube.com).



T10143874\_ru

2026-02 (M15.2)

© 2019 – 2026 Axis Communications AB