

Сброс пароля

Данная инструкция по сбросу пароля актуальна для устройств линейки АТІХ АТН.

Для сброса пароля на устройствах АТІХ АТ, просьба обращаться на горячую линию техподдержки +7(499) 403-36-11 Москва (или номер филиала) по добавочному номеру 555

Среднее время обработки запросов на сброс пароля от 15 минут до двух часов, по будним дням с 8:00 до 16:00 (UTC+3) с

Сброс пароля не влияет на архив и настройки устройства.

ВНИМАНИЕ!!!

Пароли устройств сбрасываются только при предоставлении фото наклейки (шильдика) устройства. Без приложенной к письму фотографии пароли сбрасываться не будут.

Если требуется сбросить пароль на нескольких устройствах, то высылайте данные по каждому устройству в отдельном письме с уникальной темой.

Запросы на сброс пароля для нескольких устройств, объединенные в одном письме, будут обрабатываться с наименьшим приоритетом.

Для начала установите самую свежую версию ПО SADP

Запускаем SADP от имени администратора

После открытия SADP программа просканирует вашу локальную сеть и отобразит список найденных устройств.

Затем необходимо установить флажок напротив устройства, пароль которого должен быть сброшен и нажать на ссылку «Forgot Password»

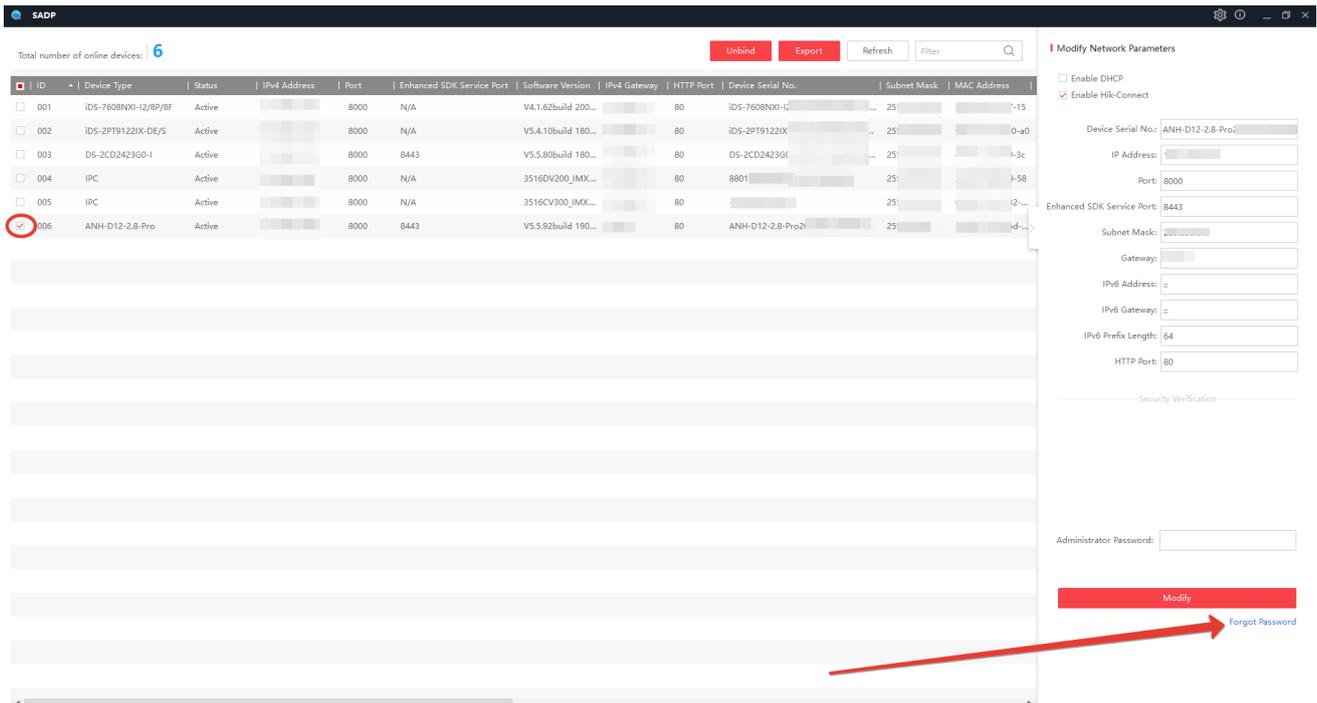
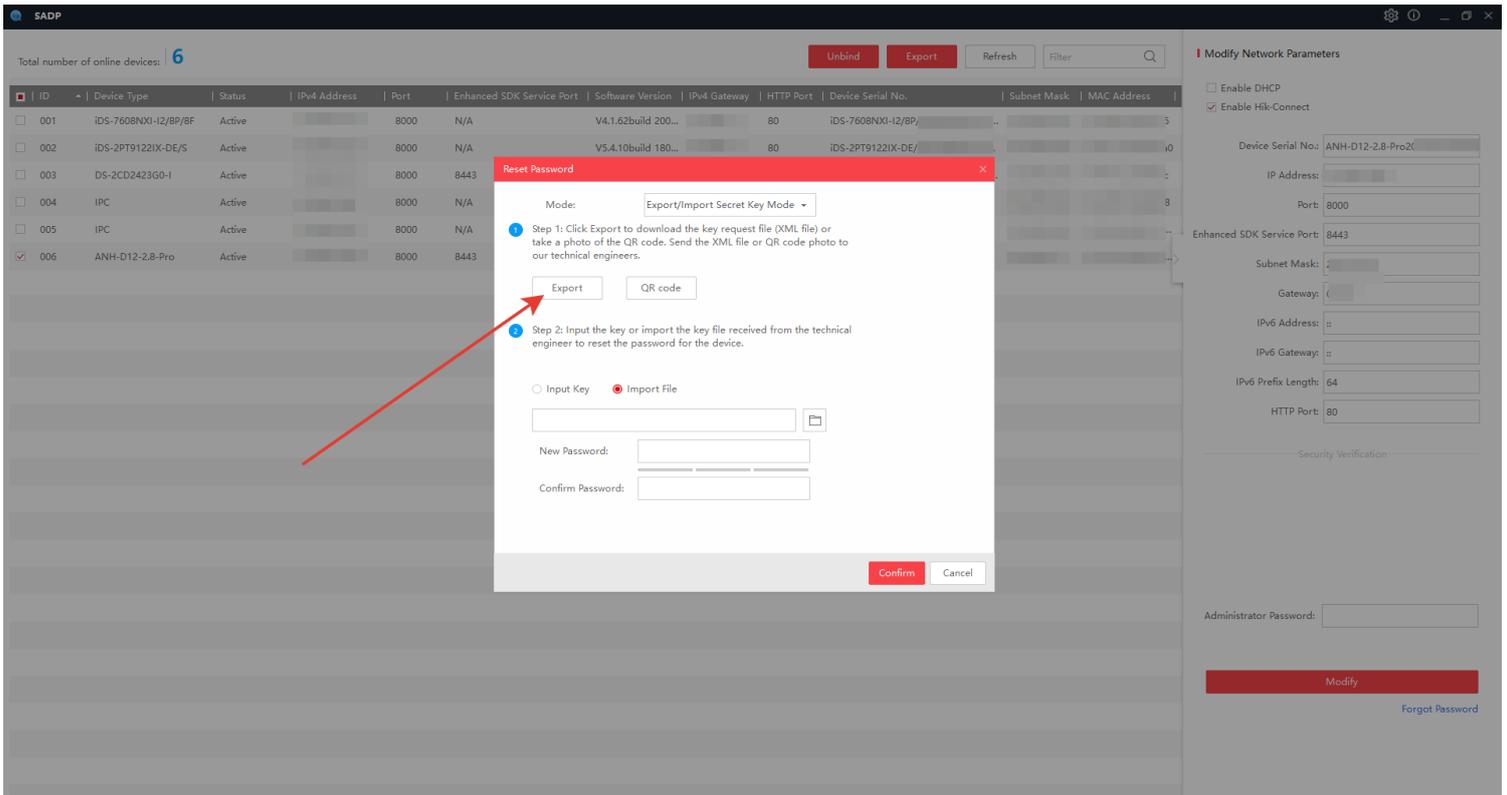


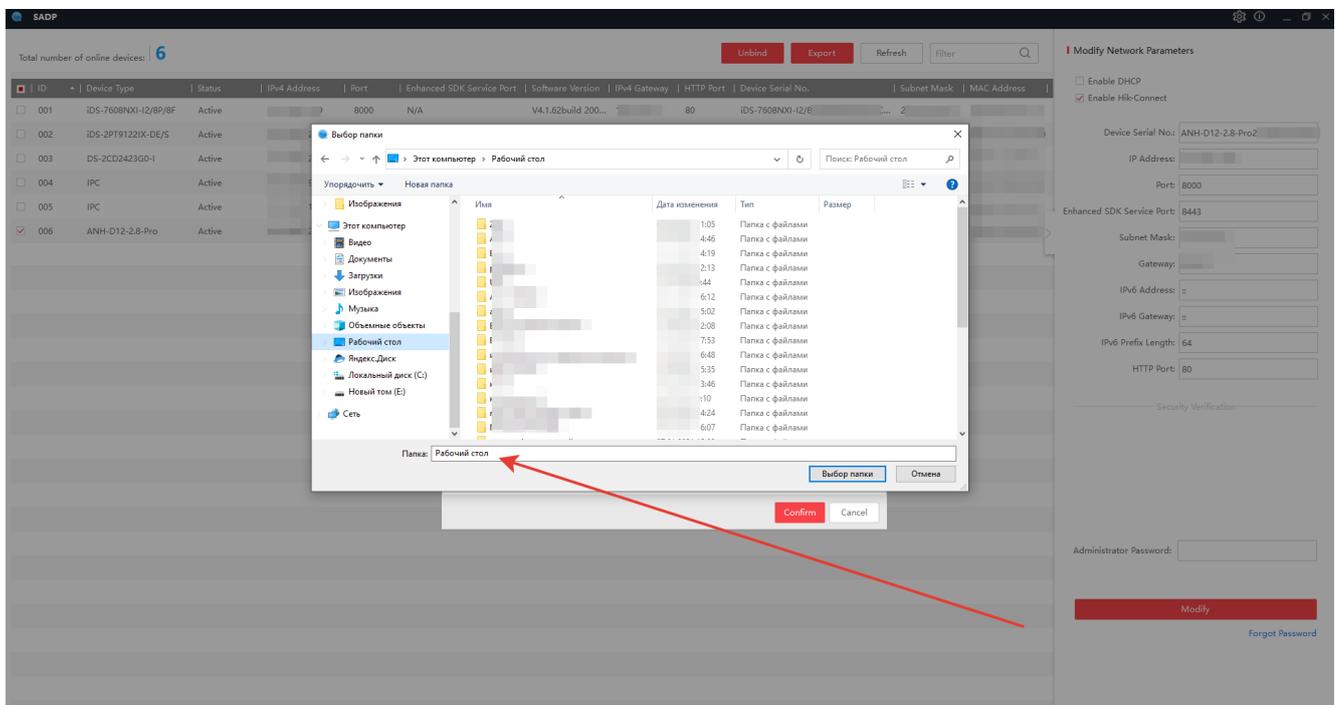
Иллюстрация 1: Окно SADP после запуска

После нажатия на ссылку «Forgot Password» откроется окно с предложением экспортировать файл

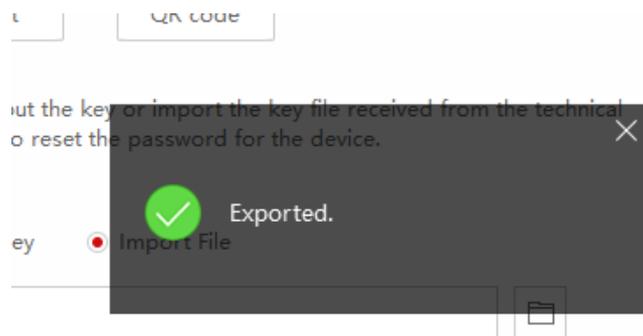
Необходимо экспортировать .XML файл (для каждого устройства свой файл) Жмем на кнопку **Export**



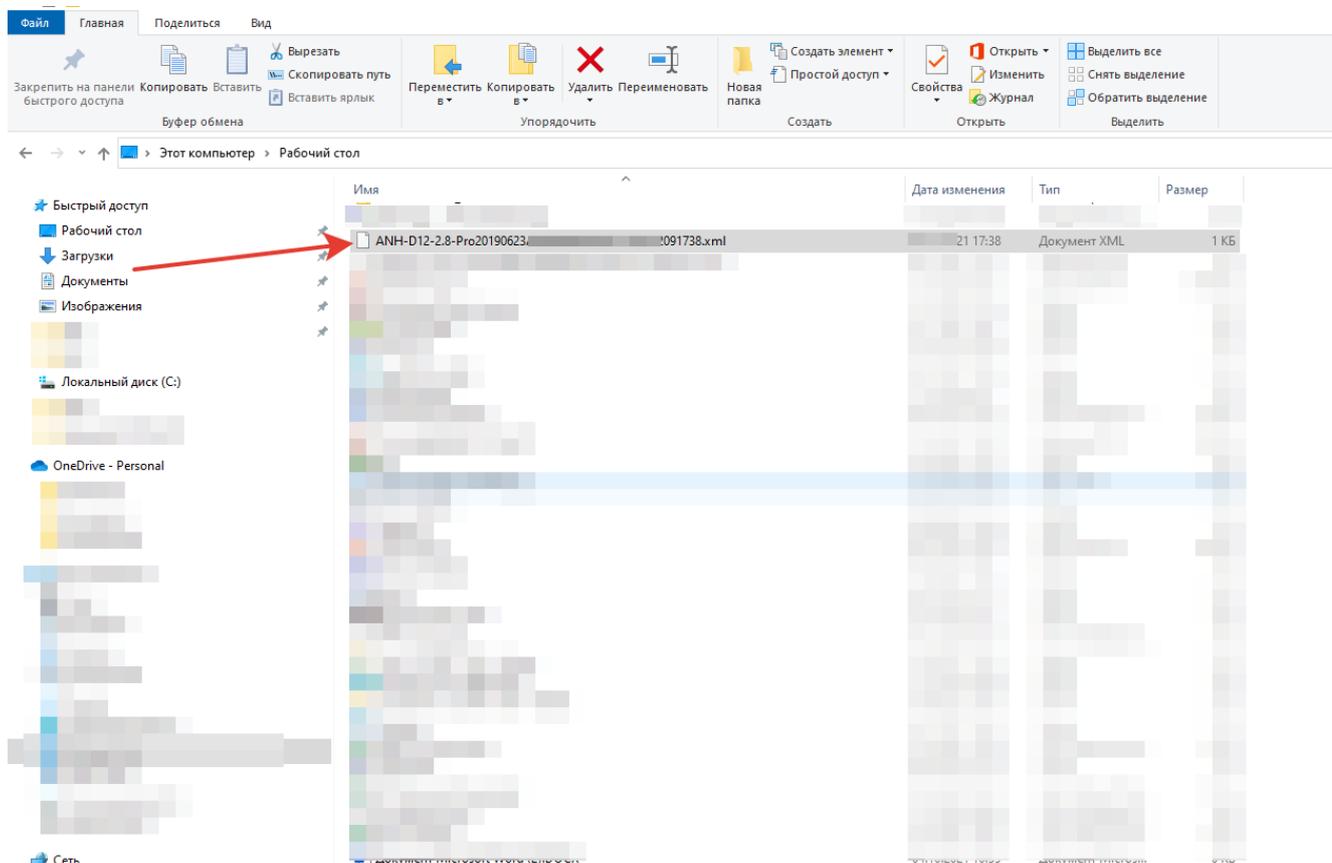
Далее выбираем каталог для экспорта файла. На иллюстрации ниже в качестве примера указан Рабочий стол



При успешном экспорте



В указанной директории появится файл с расширением .XML и названием в виде полного серийного номера устройства.



Этот файл вы отправляете на адрес reset@tdtorus.ru с темой «Сброс пароля» Если требуется сброс на нескольких устройствах, то просьба отправлять данные для сброса по каждому устройству в отдельном письме и с уникальной темой.

ВНИМАНИЕ

НЕ ПЕРЕЗАГРУЖАЙТЕ УСТРОЙСТВО ПОСЛЕ ОТПРАВКИ ДАННЫХ.

Если устройство будет перезагружено или отключено от локальной сети, то файл-сброса, который Вам придёт в ответ, будет не актуален.

После выгрузки xml-файла нельзя закрывать SADP (свернуть можно).

Файл-сброса действуют только в течение двух суток

В ответ придет письмо с файлом, имеющим расширение .XML, данный файл необходимо подставить в данном окне. После чего вы придумываете новый пароль и подтверждаете его. Обращаем внимание, что на актуальных версиях устройств пароль не может содержать имя учетной записи. Следовательно, слова admin в пароле быть не должно.

Reset Password

1 Step 1: Click Export to download the key request file (XML file) or take a photo of the QR code. Send the XML file or QR code photo to our technical engineers.

Export QR code

2 Step 2: Input the key or import the key file received from the technical engineer to reset the password for the device.

Input Key Import File

C:/Users/user/Downloads/Pass reset/20

New Password: [masked]

Weak

Confirm Password: [masked]

Confirm Cancel



Возможные проблемы

SADP не находит камеру

Если утилита SADP не видит устройства, то перейдите по ссылке: <http://www.winpcap.org/>
Загрузите и установите сетевой сканер winpcap, после этого перезагрузите компьютер и попробуйте снова открыть SADP, после этого он должен начать корректно искать все устройства

Если Все устройства обнаруживаются нормально, но не видно только конкретную, тут либо проблемы с подключением, либо с прошивкой камеры. Рекомендуется перепрошить устройство с помощью TFTP

При экспорте xml-файла для отправки появляется окно «Get key Error»

Попробуйте:

- Принудительно перезапустить SADP от имени администратора
- Переустановить ПО;
- Отключить антивирусное ПО и фаерволлы;
- Перезагрузить устройство;
- Перезагрузить ПК

Error 2015

- Принудительно перезапустить SADP от имени администратора

Error 2022 и Error 2023

Сообщают о проблемах приема\передачи данных по сети.

- Принудительно перезапустите SADP от имени администратора
- Отключите антивирусное ПО и фаерволлы

Если 2 первых пункта выполнили и проблема не решилась – перезагружайте и устройство и ПК, выгружайте новый файл для сброса и отправляйте его нам

Если данные шаги не помогают, попробуйте повторить операцию на другом ПК