



Síťová kamera Web 5.0

Často kladené otázky Návod



Předmluva

Obecné

Tento manuál poskytuje řešení problémů s síťovými kamerami při každodenním používání.

Upozornění

Tato příručka slouží pouze jako reference. Nezahrnuje všechny problémy s kamerami.

- V případě neznámých problémů nás můžete kontaktovat a my je přidáme do příručky, aby byla kompletní.
- Pro další pomoc se můžete obrátit přímo na místního prodejce nebo servisního technika.

Bezpečnostní pokyny

V příručce se mohou objevit následující signální slova.

Signální slova	Význam
 DANGER	Označuje vysoké potenciální nebezpečí, které, pokud nebude odstraněno, může vést k úmrtí nebo vážnému zranění.
 WARNING	Označuje střední nebo nízké potenciální nebezpečí, které, pokud nebude odstraněno, může vést k lehkému nebo středně těžkému zranění.
 CAUTION	Označuje potenciální riziko, které, pokud nebude odstraněno, může vést k poškození majetku, ztrátě dat, snížení výkonu nebo nepředvídatelným výsledkům.
 TIPS	Poskytuje metody, které vám pomohou vyřešit problém nebo ušetřit čas.
 NOTE	Poskytuje doplňující informace k textu.

Historie revizí

Verze	Obsah revize	Čas vydání
V1.0	První vydání.	Duben 2025

O příručce

- Návod slouží pouze jako reference. Mezi návodem a produktem mohou být malé rozdíly.
- Neneseme odpovědnost za ztráty vzniklé v důsledku používání produktu v rozporu s návodem.
- Příručka bude aktualizována v souladu s nejnovějšími zákony a předpisy příslušných jurisdikcí. Podrobné informace naleznete v tištěné uživatelské příručce, na našem CD-ROM, po naskenování QR kódu nebo na našich oficiálních webových stránkách. Příručka slouží pouze jako reference. Mezi elektronickou verzí a tištěnou verzí mohou být malé rozdíly.

- Všechny návrhy a software se mohou změnit bez předchozího písemného oznámení. Aktualizace produktu mohou mít za následek určité rozdíly mezi skutečným produktem a příručkou. Nejnovější program a doplňkovou dokumentaci si vyžádejte u zákaznického servisu.
- V tisku mohou být chyby nebo odchylky v popisu funkcí, operací a technických údajů. V případě pochybností nebo sporů si vyhrazujeme právo na konečné vysvětlení.
- Pokud nelze otevřít příručku (ve formátu PDF), aktualizujte software čtečky nebo vyzkoušejte jiný běžný software čtečky.
- Všechny ochranné známky, registrované ochranné známky a názvy společností uvedené v manuálu jsou majetkem jejich příslušných vlastníků.
- Pokud při používání zařízení nastanou nějaké problémy, navštivte naše webové stránky, kontaktujte dodavatele nebo zákaznický servis.
- V případě jakýchkoli nejasností nebo sporů si vyhrazujeme právo na konečné vysvětlení.

Obsah

Předmluva.	I
1 Problémy s hardwarem.	1
1.1 Zabezpečení kabelových spojů proti vodě.	1
1.2 Kamera se nespustí v režimu PoE.....	4
1.3 Uvnitř kamery je vlhkost.....	4
1.4 Na povrchu kopule nebo objektivu kamery je vlhkost.	5
1.5 Objektiv nelze zoomovat.	5
1.6 Zvuk má ozvěnu, zpětnou vazbu nebo šum.....	6
1.7 Zařízení pro výstup alarmu nefunguje správně (žádná odezva).....	6
1.8 Alarmové zařízení nefunguje správně (je neustále spuštěné).	6
1.9 Zařízení pro příjem alarmu nefunguje správně (žádná odezva).	7
1.10 Zařízení pro příjem alarmů nefunguje správně (neustále se spouští).	7
1.11 Kamera se automaticky restartuje.....	7
2 Problémy s obrazem.	9
2.1 Obraz je přexponovaný.....	9
2.2 Obraz je příliš tmavý.	10
2.3 Pohybující se objekty jsou na snímcích rozmazané.	11
2.4 Okraje obrazu jsou znatelně zkreslené.	12
2.5 Obraz má blikající pruhy.	12
2.6 Přexpozice poznávacích značek na černobílých snímcích pořízených v noci.....	13
2.7 Obraz se třese.	14
2.8 Obraz částečně nebo zcela zobrazuje růžové, červené nebo fialové barvy.....	14
2.9 Přepínání režimu Den/Noc nefunguje správně.	15
2.10 Obraz ze zoomované kamery s proměnným ohniskem je rozmazaný a neostrý.	17
2.11 Obraz má barevné zkreslení.....	18
2.12 Obraz má vysoký šum.....	18
2.13 Obraz je rozmazaný a nejasný (kvůli faktorům, jako jsou parametry streamu a obrazu).	19
2.14 Obraz je prázdný (kamera se nerestartuje a stále je k dispozici OSD a streamování videa).	20
2.15 Obraz je prázdný (kamera se restartuje).....	21
2.16 V infračerveném režimu je obraz zamlžený nebo přexponovaný.	21
3 Problémy se sítí.....	23
3.1 Fotoaparát je odpojen od sítě 4G/5G.	23
3.2 Kamera je odpojená od serveru P2P.....	23
3.3 Nelze najít kameru v nástroji ConfigTool	24
3.4 Nelze najít hotspot během inicializace párování pomocí Wi-Fi.	25
4 Problémy s webem.	26
4.1 RTMP nemůže odesílat streamy na server.	26
4.2 Nelze se připojit k platformám nebo zařízením třetích stran pomocí ONVIF.	26

4.3 Nelze přistupovat k WEBu nebo se nepodařilo přihlásit, zobrazí se hlášení „Přihlášení se nezdařilo“.	27
4.4 Při přístupu na webovou stránku se zobrazí hlášení „Nepodařilo se spustit kameru. Opravte to pomocí nástroje ConfigTool.“	27
4.5 Nelze zadat uživatelské jméno a heslo na přihlašovací stránce	28
4.6 Účet je uzamčen a nelze se přihlásit.	28
4.7 Webová stránka je abnormální, například má problémy s rozložením nebo se nenačítá.	28
4.8 Nelze najít funkce na webové stránce.	29
4.9 Živá stránka se neustále načítá nebo často přepíná na podproud.	29
4.10 Zobrazuje se hlášení „Omezené zdroje. Přehrávání videa se nezdařilo!“	30
4.11 Při zapnutém letním čase se čas na kameře a NVR liší.	31
4.12 Po restartu kamery se čas resetuje na rok 2000.	31
4.13 Čas kamery byl změněn nebo se neustále mění.	31
4.14 Nepodařilo se importovat a exportovat konfigurační soubory mezi kamerami podporujícími AcuPick.	32
4.15 Konfigurační soubor exportovaný z jedné kamery nelze importovat do jiné kamery.	32
4.16 Některé informace protokolu nelze najít.	32
4.17 Kamera má povolené kódování zvuku, ale video nemá zvuk.	33
4.18 Kamera nenahrává.	33
4.19 Test síťového úložiště selhal.	34
4.20 Na informační stránce kamery se zobrazuje hlášení „Autorizace algoritmu selhala, importujte licenci“.	34
4.21 Na stránce s informacemi o kameře se zobrazuje hlášení „Verze algoritmu neodpovídá, prosím aktualizujte firmware.bin“.	34
5 Problémy s PTZ.	35
5.1 PTZ je v automatickém otáčení nebo jej nelze ovládat.	35
5.2 Po restartování kamery je přednastavení PTZ posunuto.	36
5.3 PTZ nefunguje v režimu nečinnosti.	37
5.4 Funkce PTZ je zpožděná a během otáčení se zasekává.	37
6 Další problémy	38
6.1 Selhání inicializace.	38
6.2 Zapomenuté heslo.	38
6.3 Nepodařilo se zobrazit videa nebo dekodovat na webové stránce jiné než kamery.	39
6.4 Nepodařilo se najít kameru na cloudovém spínači.	39
6.5 Nepodařilo se resetovat heslo v nástroji ConfigTool.	39
6.6 Aktualizace kamery se nezdařila.	40
6.7 V inteligentním režimu dvojitého osvětlení svítí bílé světlo i v případě, že se nepohybují žádné objekty.	40
6.8 Nelze přijímat snímky nebo některé snímky chybí.	40
6.9 Nelze přehrát nahraná videa na kameře.	41

1 Problémy s hardwarem

1.1 Zabezpečení kabelových spojů proti vodě

Zajistěte vodotěsnost všech kabelových spojů pomocí izolační pásky a vodotěsné pásky, aby nedošlo ke zkratu a poškození vodou.

Základní informace

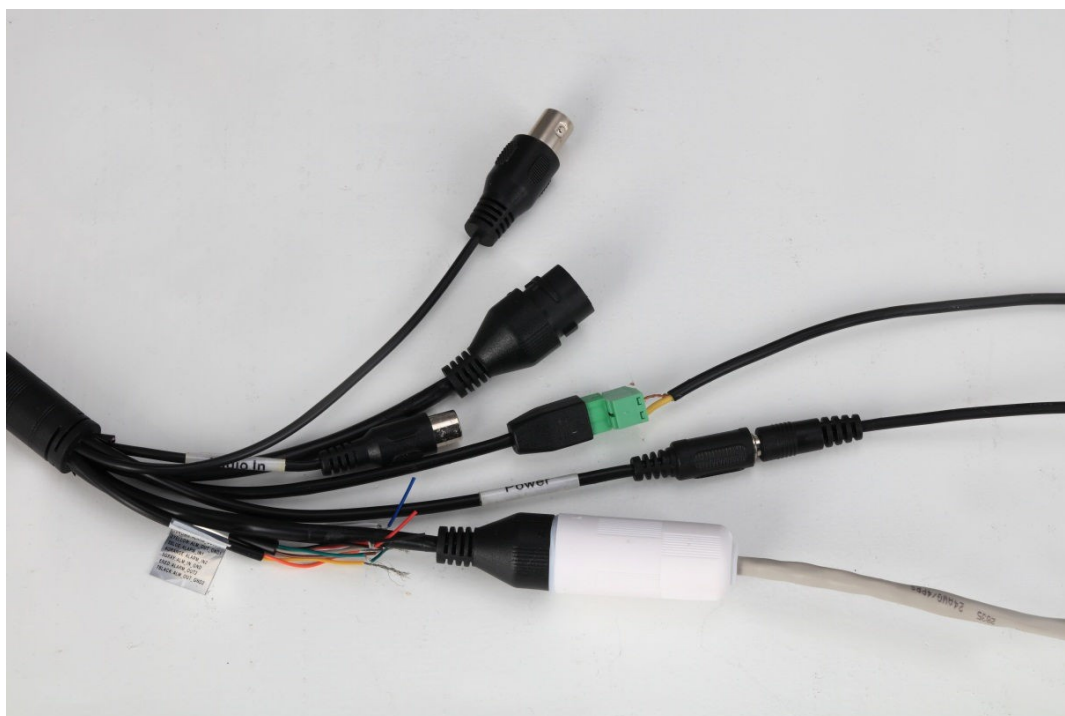


Následující obrázky slouží pouze pro informaci, rozhodující je skutečný produkt.

Postup

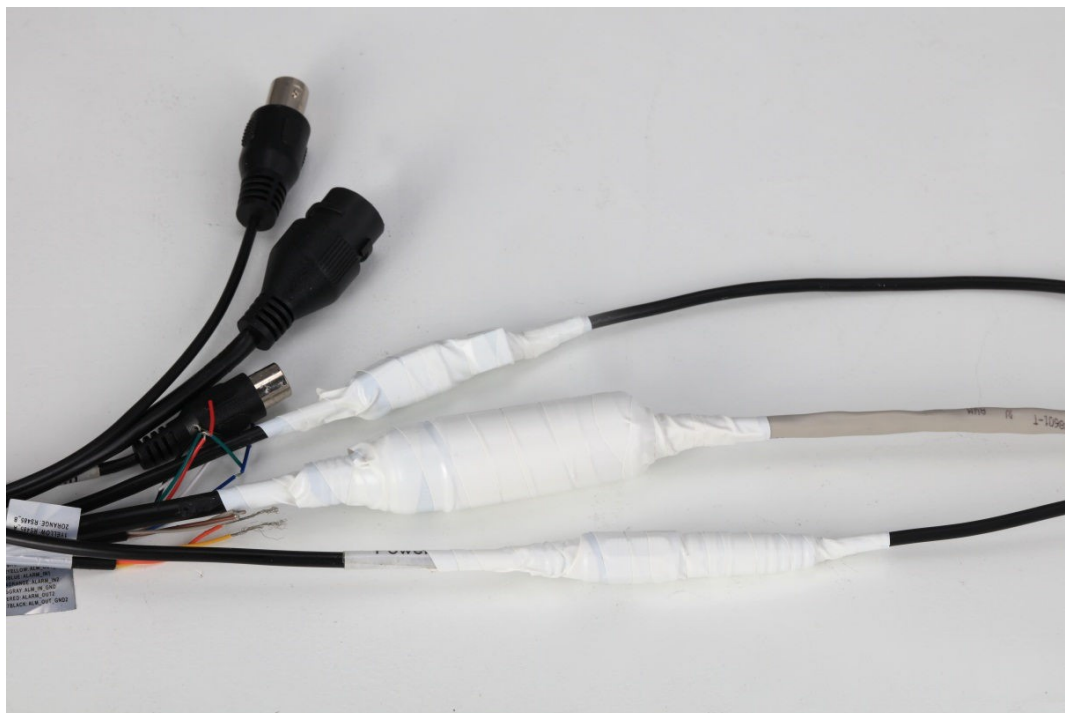
Krok 1 Připojte kabely.

Obrázek 1-1 Připojení kabelů



Krok Připojené kabely izolujte izolační páskou.

Obrázek 1-2 Izolace



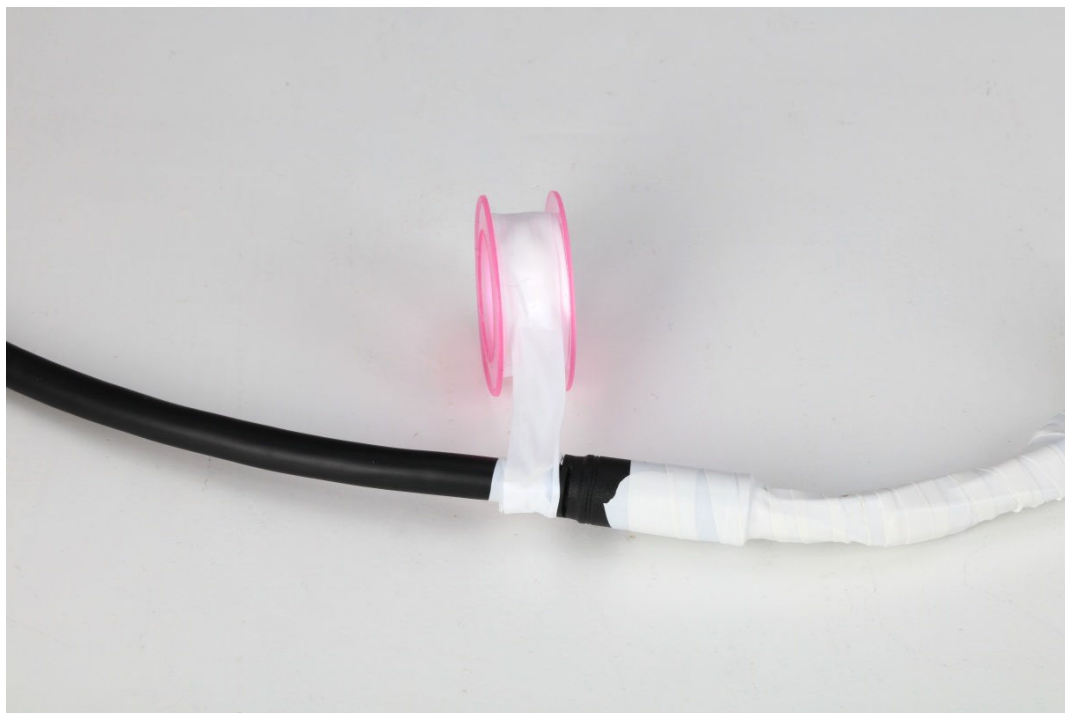
Krok Zakryjte všechny odkryté části izolační páskou.

Obrázek 1-3 Zakrytí odkryté části



Krok Vyberte počáteční bod pro lepení vodotěsné pásky.

Obrázek 1-4 Provádění vodotěsnosti (1)



Krok Provedte vodotěsnost všech exponovaných částí.

Obrázek 1-5 Provádění vodotěsnosti (2)



1.2 Kamera se nespustí v režimu PoE.

Možné příčiny

- Síťový kabel je poškozený.
- Selhalo navázání spojení PoE.
- Deska PoE je poškozená (kamera funguje normálně, pokud je napájena jiným zdrojem než PoE).

Řešení

- Vyměňte síťový kabel; doporučujeme použít kabel, který není delší než 100 metrů. Pokud délka překračuje tuto hodnotu, povolte na přepínači režim pro dlouhé vzdálenosti.
- Zkontrolujte, zda přepínač funguje správně, například zda nepřekročil limit zatížení PoE, a ověřte, zda standard PoE a výstupní výkon přepínače splňují požadavky kamery. V případě potřeby přepínač vyměňte.
- Pokud je nutná oprava, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.

1.3 Uvnitř kamery je vlhkost

Obrázek 1-6 Vlhkost uvnitř kamery



Možné příčiny

- Vysoušedlo selhalo.
- Kamera není správně sestavena nebo do ní vnikla voda, což vedlo ke snížení vzduchotěsnosti.

Řešení

- Zajistěte, aby byly na otvorech, jako je slot pro SD kartu, použity vodotěsné prvky, například gumové kroužky.
- Pokud vysoušedlo selhalo nebo se do fotoaparátu dostala voda, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.

1.4 Na povrchu kopule fotoaparátu nebo objektivu je vlhkost

Obrázek 1-7 Vlhkost na povrchu



Možné příčiny

V prostředí s nízkou teplotou a vysokou vlhkostí způsobuje teplo generované kamerou kondenzaci.

Řešení

- Zapněte ohřívač kamery, dokud vlhkost nezmizí.
- Změňte instalační prostředí tak, aby nedocházelo k vysoké vlhkosti.

1.5 Objektiv nelze zoomovat

Možné příčiny

- Fotoaparát nepodporuje automatický elektrický zoom, například objektiv boxového fotoaparátu se zoomuje ručně a nelze jej zoomovat elektricky.
- Komponenta zaostřování objektivu je poškozená.

Řešení

- Ověřte, zda kamera podporuje elektrický zoom. Pokud se jedná o zařízení s manuálním zoomem, zaostřete objektiv ručně.
- Pokud je poškozena součástka pro zaostřování objektivu, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.

1.6 Zvuk má ozvěnu, zpětnou vazbu nebo šum

Možné příčiny

- Snímač je příliš blízko zdroji zvuku, což způsobuje příliš hlasitý zvuk.
- Není zapnuta funkce redukce šumu.

Řešení

- Snižte hlasitost zdroje zvuku nebo zdroj zvuku přemístěte dále.
- Povolte funkci redukce šumu.

1.7 Zařízení pro výstup alarmu nefunguje správně (žádná odezva)

Možné příčiny

- Chyby v zapojení.
- Alarmové zařízení není napájeno samostatně.
- Alarmový výstup kamery podporuje pouze režim **NO**, ale připojené alarmové zařízení je v režimu **NC**.

Řešení

- Zkontrolujte, zda je kabel alarmového výstupu správně připojen. Podrobnosti najdete v rychlém návodu k obsluze kamery.
- Výstup alarmu většiny kamer může poskytovat pouze spínací signály a nemůže dodávat napájení. Alarmová zařízení, která vyžadují určité množství energie, musí být napájena samostatně.
- Nahradte alarmovým výstupním zařízením v režimu **NO**.

1.8 Alarmové výstupní zařízení nefunguje správně (neustále se spouští)

Možné příčiny

- Chyby v zapojení.
- Neustále se spouštějící události.

Řešení

- Zkontrolujte, zda je kabel výstupu alarmu správně připojen. Podrobnosti najdete v rychlém návodu k obsluze kamery.
- Zkontrolujte, zda jsou nastavení událostí přiměřená.

1.9 Zařízení pro příjem alarmů nefunguje správně (žádná odezva)

Možné příčiny

- Chyby v zapojení.
- Zařízení pro příjem alarmu není napájeno samostatně.
- Typ senzoru zařízení pro příjem alarmů je nastaven nesprávně.

Řešení

- Zkontrolujte, zda je kabel alarmového vstupu správně připojen. Podrobnosti najdete v rychlém návodu k obsluze kamery.
- Zařízení pro příjem alarmů musí být napájeno samostatně.
- Přihlaste se na webovou stránku, vyberte možnost  > **Event** > **Alarm** (> Událost > **Alarm**) a zkontrolujte, zda je typ senzoru nastaven správně.

1.10 Alarmové zařízení nefunguje správně (neustále se spouští)

Možné příčiny

- Chyby v zapojení.
- Neustále se spouštějící události.

Řešení

- Zkontrolujte, zda je kabel alarmového vstupu správně připojen. Podrobnosti najdete v rychlém návodu k obsluze kamery.
- Zkontrolujte, zda je signál z alarmového zařízení normální.

1.11 Kamera se automaticky restartuje

Možné příčiny

- Nestabilní napájení nebo napájení a napětí nesplňují požadavky.
- Spuštěná automatická údržba nebo aktualizace cloudu.
- Příkaz k restartu vydaný jinými připojenými zařízeními nebo platformami.
- Kamerový systém je v abnormálním stavu.
- Žádný stream způsobující restart nebo selhání hardwaru.

Řešení

- Zkontrolujte napájení kamery.

- Zkontrolujte, zda je povolena automatická údržba a aktualizace cloudu (nedoporučuje se ručně aktualizaci cloudu).
- Odpojte všechna ostatní připojení, spusťte samostatný test na určitou dobu, ověřte, že se kamera sama nerestartuje, a poté přidávejte jednotlivá zařízení, dokud nezjistíte zdroj příkazu k restartu.
- Obnovte tovární nastavení kamery a proveďte aktualizaci na nejnovější verzi firmwaru. Pokud se problém nepodaří vyřešit, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.



Obnovení továrního nastavení bude mít za následek ztrátu všech dat.

- Pokud **živý náhled** ukazuje, že zdroje jsou omezené, nebo není k dispozici video a nelze zobrazit OSD, znamená to poruchu hardwaru. Můžete kontaktovat technickou podporu nebo oddělení pro vrácení materiálu (RMA) a požádat o další vyšetření.

2 Problémy s obrazem

2.1 Obrázek je přexponovaný

Obrázek 2-1 Přexponovaný obrázek



Možné příčiny

- Hodnoty jasu, gama a kontrastu jsou příliš vysoké.
- Rychlost závěrky je příliš nízká.
- Hodnota zesílení je příliš vysoká.
- Režim protisvětla je nastaven na BLC.
- V blízkosti osvětlovače se nacházejí odražející předměty.

Řešení

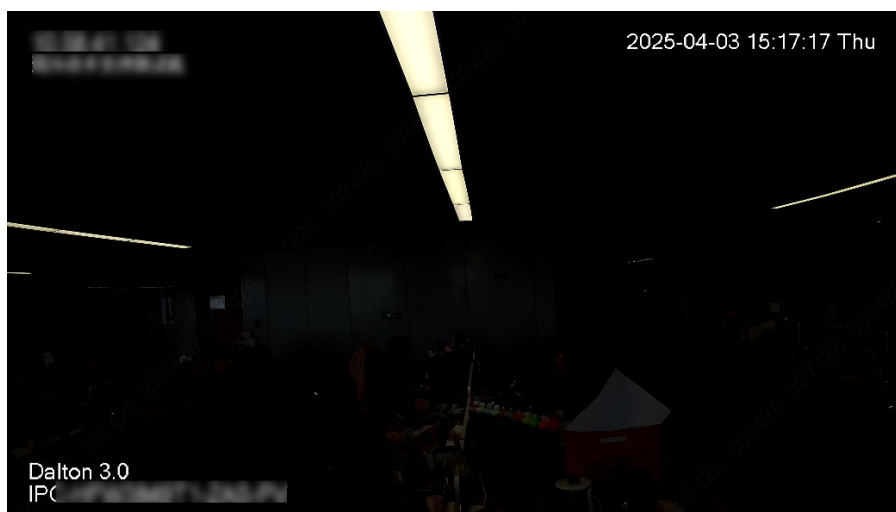
Klikněte na tlačítko „“ (Nastavení obrazu) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera**“ (**Kamera**) > „**Image**“ (**Obraz**).

- Na stránce **Image** (Obraz) snižte hodnotu jasu, gama a kontrastu.
- Na stránce **Exposure** (Expozice) vyberte pro **Mode** (Režim) možnost **Manual** (Ruční) a pro **Shutter** (Závěrka) možnost **custom** (vlastní) a poté snižte dolní limit rychlosti závěrky. Alternativně můžete v oblasti **Exposure** (Expozice) nastavit automatický režim.
- Na stránce **Exposure** (Expozice) snižte horní limit hodnoty zisku. Výchozí hodnota je 50, přičemž se nedoporučuje překročit hodnotu 72.
- Na stránce **Podsvícení** vyberte pro režim možnost **Vypnuto**, nebo můžete vybrat režim **WDR** a nastavit hodnotu v rozmezí 45 až 100.
- Na stránce **Osvětlovač** vyberte pro režim možnost **Auto** nebo **Zoom Priority** a poté snižte hodnotu osvětlovače.

Upravte směr instalace kamery tak, aby se v obraze nevyskytovaly překážky v blízkosti a vysoce odrazivé povrchy.

2.2 Obraz je příliš tmavý

Obrázek 2-2 Tmavý obraz



Možné příčiny

- Hodnoty jasu, gama a kontrastu jsou příliš nízké.
- Rychlost závěrky je příliš vysoká.
- Clona je příliš malá.
- Hodnota zesílení je příliš nízká.
- Režim podsvícení je nastaven na HLC.
- Osvětlovač je poškozený.
- Osvětlovač nedokáže účinně osvětlit určenou oblast.

Řešení

Klikněte na tlačítko  (Nástroje > Nastavení) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera > Image**“ (**Kamera > Obrázek**).

- Na stránce **Obrázek** zvýšte hodnotu jasu, gama a kontrastu.
- Na stránce **Expozice** vyberte **možnost Ruční** pro **režim** a **vlastní** pro **závěrku** a poté zvýšte horní limit rychlosti závěrky.



Čím vyšší je horní limit hodnoty závěrky, tím jasnější je obraz v noci, ale zvyšuje se rozmazání pohybu. Alternativně můžete v oblasti **Expozice** nastavit automatický režim.

- Na stránce **Expozice** zvýšte hodnotu horní hranice **clony** (pokud je podporována).
- Na stránce **Expozice** zvýšte hodnotu horní hranice pro **Zisk**. Výchozí rozsah je 0 až 50.
- Na stránce **Podsvícení** vyberte pro **režim možnost Vypnuto** nebo můžete vybrat **možnost WDR** a nastavit hodnotu od 1 do 44.
- Nastavte režim a intenzitu osvětlení na vyšší úroveň.

Zkontrolujte, zda napájení splňuje požadavky kamery.

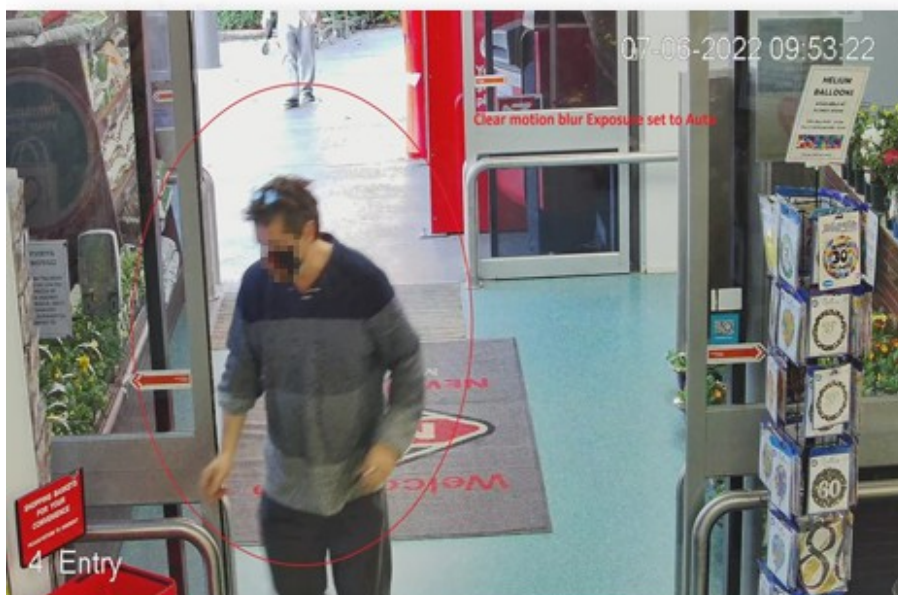
Nainstalujte další osvětlovače v oblastech, které je třeba monitorovat.

Nahradte ostatní kamery výkonnějšími osvětlovači.

- Obráťte se na technickou podporu nebo na oddělení Return Material Authorization (RMA) a požádejte o další vyšetření.

2.3 Pohybující se objekty jsou na snímcích rozmazané

Obrázek 2-3 Rozmazání pohybu



Možné příčiny

- Rychlost závěrky je příliš nízká.
- Hodnota 3D NR je příliš vysoká.
- Režim protisvětla je nastaven na WDR.

Řešení

1. Klikněte na tlačítko „“ (Nástroje > Nastavení) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera**“ (Kamera) > „**Image**“ (Obraz).

Na stránce **Exposure** (Expozice) vyberte pro **Mode** (Režim) možnost **Manual** (Ruční) a pro **Shutter** (Závěrka) možnost **custom** (vlastní) a poté snižte dolní limit rychlosti závěrky. Alternativně můžete v oblasti **Exposure** (Expozice) nastavit automatický režim.



Pro vozidla doporučujeme nastavit rychlost závěrky od 0 do 8 ms.

Na stránce **Expozice** snižte úroveň **3D NR**.

Na stránce **Proti světl** vyberte jakýkoli režim kromě **WDR**.

2. Nastavte režim osvětlení a intenzitu na vyšší úroveň.



Pro zvýšení jasu okolí lze v případě potřeby nainstalovat další osvětlovací zařízení.

3. Zkontrolujte, zda napájení splňuje požadavky kamery.
4. Nahrade ostatní kamery výkonnějšími osvětlovači.

2.4 Okraje obrazu jsou znatelně zkreslené

Obrázek 2-4 Zkreslení okrajů



Možná příčina

Jedná se o optický jev, který je vlastní širokoúhlým zařízením.

Řešení

Pokud fotoaparát podporuje funkci LDC, můžete ji aktivovat, ale zároveň dojde ke ztrátě velmi omezeného zorného pole.

2.5 Obraz má blikající pruhy

Obrázek 2-5 Blikající pruhy



Možné příčiny

- Frekvence světelného zdroje neodpovídá rychlosti závěrky kamery.
- Intenzita bodového světelného zdroje je příliš vysoká.
- Napájecí interference.

Řešení

- Klikněte na tlačítko „“ (Nastavení) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera**“ (Kamera) > „**Image**“ (Obraz).

Na stránce **Expozice** vyberte pro **funkci Anti-flicker (Proti blikání)** hodnotu **50 Hz** nebo **60 Hz** podle místních standardů napájení.

Pokud je obraz přeexponovaný, můžete snížit jas osvětlení scény nebo zkusit vyměnit zdroj světla.

- Upravte polohu instalace tak, aby nedocházelo k přímému záření nebo odrazům od bodových světelných zdrojů.

V případě potřeby vypněte některé zdroje světla.

- Vyměňte za kvalitní napájecí adaptér.

2.6 Přeexpozice poznávacích značek na černobílých snímcích pořízených v noci

Obrázek 2-6 Přeexpozice poznávacích značek



Možné příčiny

- Infračervené odrazy poznávacích značek.
- Příliš dlouhá expoziční doba.

Řešení

1. Klikněte na tlačítko „“ (Nastavení fotoaparátu) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera**“ (Fotoaparát) > „**Image**“ (Obrázek).

Na stránce **Expozice** vyberte pro **režim možnost Ruční** a pro **závěrku možnost Vlastní** a poté snižte dolní limit rychlosti závěrky. Alternativně můžete v oblasti **Expozice** nastavit automatický režim.



Pro vozidla doporučujeme nastavit rychlost závěrky mezi 0 a 8 ms.

2. Upravte režim osvětlovače a snižte intenzitu osvětlovače na velmi nízkou úroveň, například 10 nebo 16.
3. Změňte úhel instalace, aby nedocházelo k přímému záření a odrazům.

2.7 Obraz se třese

Možné příčiny

Nestabilní instalace.

Řešení

- Zkontrolujte, zda je kamera pevně nainstalována, a vyhněte se umístění na nestabilních površích nebo v oblastech náchylných k vibracím.
- Pokud kamera podporuje funkci EIS nebo OIS, můžete je aktivovat v **části Kamera > Obraz > Obraz**, ale zároveň dojde ke ztrátě části zorného pole.

2.8 Obraz je částečně nebo zcela zbarven do růžova, červena nebo fialova.

Obrázek 2-7 Růžový obraz



Obrázek 2-8 Červený obraz



Možná příčina

- Filtr ICR se zasekne během přepínání.
- Pokud kamera nemá ICR, problémy s barvami obrazu mohou být způsobeny nesprávnou detekcí barevné teploty.

Řešení

- Několikrát přepněte mezi režimy černobílého a barevného zobrazení v nabídce **Kamera > Obraz > Den/Noc > Režim**.
- Jemně několikrát zatřeste kamerou a zkontrolujte, zda se tím vyřeší problém s přepínáním mezi černobílým a barevným režimem.
- Změňte režim vyvážení bílé v nabídce **Kamera > Obraz > WB**.



Pokud kamera tuto funkci podporuje, můžete pro režim vyvážení bílé vybrat možnost **Vlastní oblast**.

- Pokud problém přetrvává, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího prošetření.

2.9 Přepínání režimu Den/Noc nefunguje správně

Problém

Přepínání režimu Den/Noc nefunguje správně (např. během dne zůstává obraz černobílý).

Obrázek 2-9 Porucha režimu Den/Noc



Možné příčiny

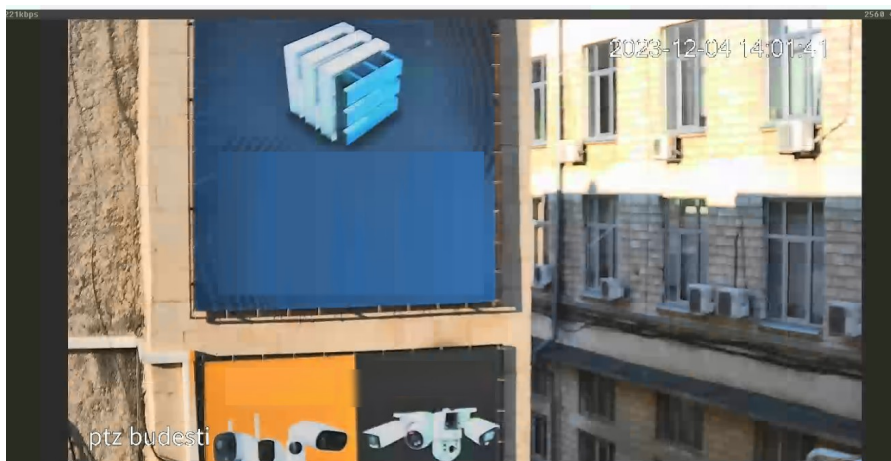
- Abnormální jas obrazu.
- Fotorezistor je zablokovaný.
- Profil vynucuje buď černobílý, nebo barevný režim.
- Nízká citlivost přepínání režimu den/noc nebo přepínání probíhá příliš pozdě.
- Fotorezistor je poškozený.

Řešení

- Zkontrolujte parametry ovlivňující jas obrazovky a v případě potřeby obnovte výchozí nastavení parametrů v části **Kamera > Obraz > Výchozí**.
- Ujistěte se, že před objektivem nejsou žádné překážky v blízkém dosahu.
- Zkontrolujte režim profilu a časové plány profilu v části **Kamera > Obrazek > Den/Noc**.
- Zvyšte citlivost v části **Kamera > Obraz > Den/Noc > Citlivost**.
- Obráťte se na technickou podporu nebo požádejte o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.

2.10 Obraz ze zoomované kamery s proměnnou ohniskovou vzdáleností je rozmazaný a neostrý

Obrázek 2-10 Rozostřený obraz



Možné příčiny

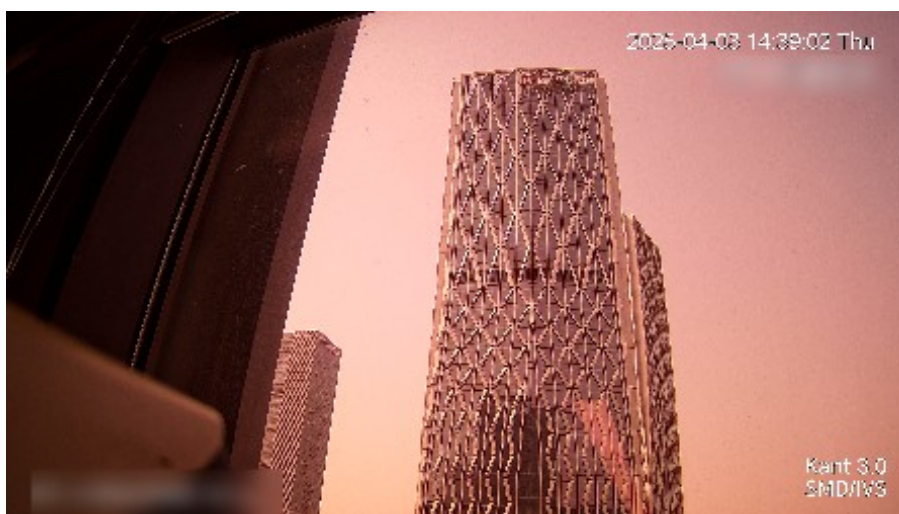
- V zorném poli se nacházejí objekty v různých vzdálenostech, což vede k zaostření na nesprávný cíl.
- Obraz postrádá detaily okrajů (nízký kontrast) a neexistují žádné spolehlivé cíle pro detekci zaostření.
- Je poškozena součástka zaostřování objektivu.
- Objektiv nebo kryt kopule je poškrábaný.
- Objekt se nachází v minimální zaostřovací vzdálenosti objektivu a nelze jej zaostřit z důvodu optických omezení.

Řešení

- Nastavte nejbližší zaostřovací vzdálenost.
 - ◇ Ruční zaostření: vyberte **Kamera > Obrázek > Zaostření a zoom** a jako režim zaostření vyberte **Ruční**.
 - ◇ Zaostřování oblasti: Na hlavní stránce klikněte na **Live (Živé)** a v oblasti **PTZ Control (Ovládání PTZ)** klikněte na  (Zaostřovací oblast).
- Proveďte úpravy během instalace a ujistěte se, že v záběru jsou jasné okraje nebo detailní objekty, které kamera může použít jako referenci pro zaostření.
- Vyhněte se objektům v minimální zaostřovací vzdálenosti kamery (viz specifikace kamery) nebo kameru nahraďte kamerou s kratší zaostřovací vzdáleností.
- Obráťte se na technickou podporu nebo požádejte o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího prošetření.

2.11 Obraz má barevné zkreslení

Obrázek 2-11 Zobrazení barevného zkreslení



Možná příčina

Chyby v algoritmu vyvážení bílé.

Řešení

Změňte režim vyvážení bílé v nabídce **Fotoaparát > Obrazek > WB**.



Pokud fotoaparát tuto funkci podporuje, můžete pro režim vyvážení bílé vybrat možnost **Vlastní oblast**.

2.12 Obrazek má vysoký šum

Obrázek 2-12 Obrazek s vysokým šumem



Možné příčiny

- Hodnota redukce šumu (NR) je relativně nízká.
- Režim podsvícení je nastaven na WDR.
- Hodnota zesílení je příliš vysoká.
- Osvětlovač nedokáže účinně osvětlit určenou oblast.

Řešení

Klikněte na tlačítko  (Nastavení) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera**“ (**Kamera**) > „**Image**“ (**Obraz**).

- Na stránce **Exposure (Expozice)** zvyšte úroveň **2D NR** a **3D NR** (doporučujeme nastavit hodnotu pod 60).
- Na stránce **Backlight** (Proti světlu) vyberte jakýkoli režim kromě **WDR** nebo snižte úroveň WDR.
- Na stránce **Expozice** snižte horní limit hodnoty zisku. Výchozí hodnota je 50, nedoporučuje se překročit 72.
- Na stránce **Expozice** vyberte pro **režim možnost Manuální** a pro **závěrku možnost Vlastní** a poté zvyšte horní limit rychlosti závěrky.



Čím vyšší je horní limit hodnoty clony, tím jasnější je obraz v noci, ale zvyšuje se rozmazání pohybu. Alternativně můžete nastavit automatický režim v oblasti **Expozice**.

- Na stránce **Obrázek** snižte hodnotu jasu, gama a kontrastu.
- Nastavte režim osvětlení a intenzitu na vyšší úroveň.

Zkontrolujte, zda napájení splňuje požadavky kamery.

Nainstalujte další osvětlovače do oblastí, které je třeba monitorovat. Nahradte ostatní kamery výkonnějšími osvětlovači.

2.13 Obraz je rozmazaný a nejasný (kvůli faktorům, jako jsou parametry streamu a obrazu)

Možné příčiny

- Příliš nízká přenosová rychlost.
- Rozlišení je příliš nízké.
- Typ video streamu je nesprávně zvolen (není v **Main Stream**).
- Hodnota ostrosti je příliš nízká.
- Obraz má vysoký šum.

Řešení

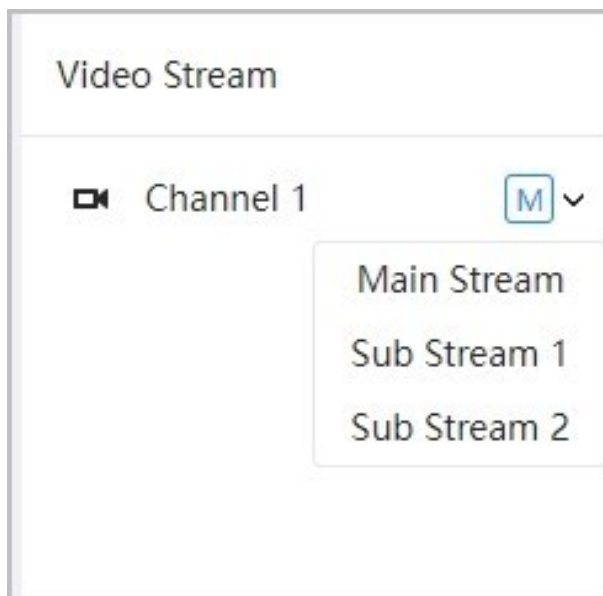
- Klikněte na tlačítko  (Nastavení) v pravém horním rohu hlavní stránky a vyberte možnost „**Camera**“ (**Kamera**) > „**Encode**“ (**Kódování**).
 - ◇ V části **Bit Rate Type (Typ přenosové rychlosti)** vyberte **CBR** nebo **ABR**.
 - ◇ Doporučujeme nastavit H.265 v části **Compression (Komprese)**.
 - ◇ Použijte vyšší bitovou rychlost; pro 4MP H.265 se doporučuje bitová rychlost nejméně 1028 kb/s.
- Klikněte na tlačítko  (Nastavení) v pravém horním rohu hlavní stránky, vyberte možnost „**Camera**“ (**Kamera**) > „**Encode**“ (**Kódování**) a vyberte vyšší rozlišení.



Při vyšším rozlišení se může snížit maximální snímková frekvence v závislosti na schopnostech zařízení.

- Klikněte na **Live (Živě)** pro vstup na stránku živého zobrazení a klikněte na **(Ž i v é z o b r a z e n í)** pro výběr hlavního streamu.

Obrázek 2-13 Konfigurace video streamu



- Klikněte na tlačítko  (Upravit obrázek) v pravém horním rohu hlavní stránky, vyberte „**Camera**“ (Fotoaparát) > „**Image**“ (Obrázek) > „**Image**“ (Obrázek) a poté zvýšte úroveň ostrosti (nedoporučuje se nad 60).

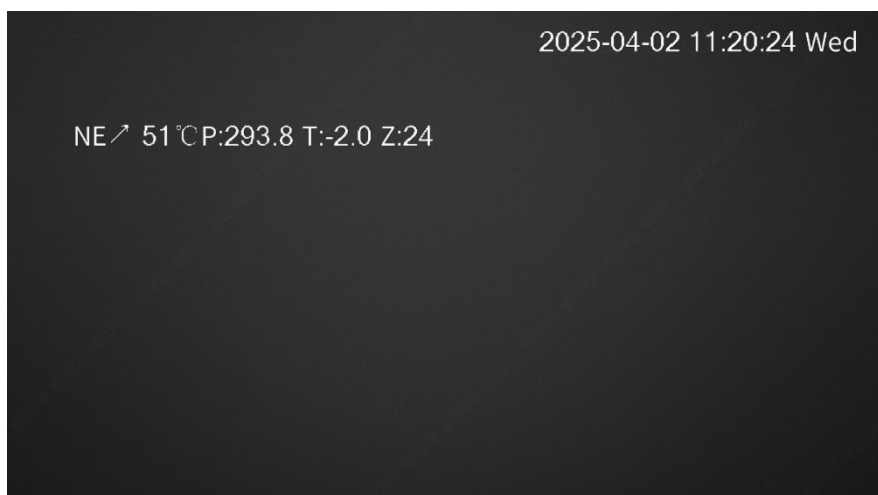


Můžete také kliknout na **Výchozí**, aby se parametry vrátily na výchozí nastavení.

- V případě problémů s vysokým šumem se podívejte na „2.12 Obraz má vysoký šum“.

2.14 Obraz je prázdný (kamera se nerestartuje a stále je k dispozici OSD a streamování videa)

Obrázek 2-14 Prázdný obraz



Možná příčina

Clona je abnormální.

Řešení

Aktualizujte kameru na nejnovější firmware a obnovte tovární nastavení kamery. Pokud problém přetrvává, můžete kontaktovat technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.

2.15 Obraz je prázdný (kamera se restartuje)

Možná příčina

Chyba senzoru nebo chyba kódování.

Řešení

Aktualizujte fotoaparát na nejnovější firmware a obnovte tovární nastavení fotoaparátu. Pokud problém přetrvává, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího vyšetření.

2.16 V infračerveném režimu je obraz zamlžený nebo přeexponovaný

Obrázek 2-15 Přeexponovaný obraz



Možné příčiny

- Sluneční clona nebo prstenec blokující světlo není správně nainstalován nebo chybí.
- V záběru se nacházejí objekty s vysokou odrazivostí infračerveného záření.
- Infračervená jednotka je nainstalována uvnitř krytu.

- Kopule je znečištěná nebo poškrábaná.
- Ochranná fólie objektivu nebyla odstraněna.

Řešení

- Správně nainstalujte krytku objektivu nebo prstenec blokující světlo.
- Odstraňte nebo zakryjte odraznou plochu nebo změňte polohu instalace, aby nedocházelo k odrazům. Snižte intenzitu doplňkového infračerveného osvětlení.
- Sklo štítu odráží infračervené záření; neinstalujte jej dovnitř štítu.
- K čištění vnitřní a vnější strany kopule použijte měkký hadřík. Pokud ji nelze řádně vyčistit, vyměňte kopuli.
- Odstraňte ochrannou fólii z objektivu.

3 Problémy se sítí

3.1 Kamera je odpojena od sítě 4G/5G

Možné příčiny

- Špatný kontakt nebo nesprávná instalace SIM karty.
- SIM karta má nedostatečný datový limit, žádný datový balíček nebo je uzamčena.
- SIM karta je nekompatibilní nebo ISP přiděluje pouze adresu IPv6.
- SIM karta má aktivovanou PIN zámek.
- Podporovaná frekvenční pásma kamery neodpovídají místním standardům.
- Nesprávné nastavení APN.
- Firmware modulu je zastaralý.
- Slabý signál.

Řešení

- Zkontrolujte instalaci; v případě potřeby vložte malý kousek papíru za stranu SIM karty bez zlatého kontaktu, aby byl zajištěn správný kontakt.
- Ověřte u poskytovatele internetových služeb, zda SIM karta funguje správně.
- Použijte jinou SIM kartu.
- Před použitím v tomto zařízení deaktivujte zámek PIN na jiném zařízení.
- Vyměňte zařízení za zařízení, které je kompatibilní s místními standardy.
- Obráťte se na poskytovatele internetových služeb a zadejte správné APN.
- Obráťte se na technickou podporu a zjistěte, zda je třeba aktualizovat firmware modulu.
- Změňte místo instalace.

Pokud je signál stále slabý v otevřeném venkovním prostředí bez zjevného rušení, můžete kontaktovat technickou podporu nebo Return Material Authorization (RMA) a požádat o další vyšetření.

3.2 Kamera je odpojená od serveru P2P

Možné příčiny

- Kamera nepodporuje P2P.
- Blokováno platformou (hlavně u zařízení jako 4G a solárních zařízení, která často mění IP adresy).
- Sít' je nepřístupná.
- Abnormální parametry P2P.

Řešení

- Aktualizujte firmware kamery.
- Nahraďte ji kamerou, která podporuje P2P.
- Obráťte se na technickou podporu, aby byla omezení zrušena.

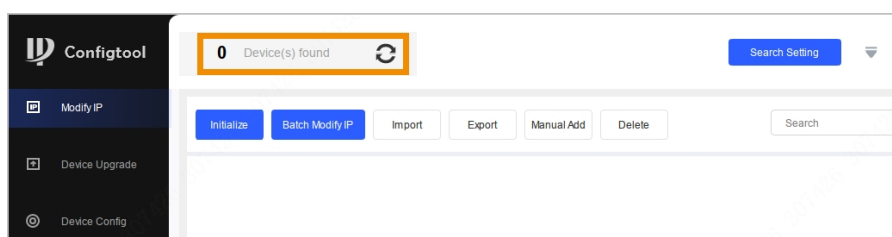
- Změňte síťové prostředí, zajistěte stabilitu připojení a zkontrolujte, zda nejsou nastaveny omezení brány firewall nebo omezení.
- Obnovte výchozí nastavení P2P nebo obnovte tovární nastavení kamery.



Tím se vymažou všechna nastavení.

3.3 Nelze najít kameru v nástroji ConfigTool

Obrázek 3-1 Nelze najít kameru



Možné příčiny

- Kamera se nespustila správně nebo není zapnutá.
- Kamera nebo verze programu použita pro inicializaci, například ConfigTool, je zastaralá (pokud se neinicializuje přes webovou stránku kamery).
- Síť je nestabilní nebo nedostupná.
- Systém kamery nefunguje správně.

Řešení

- Zkontrolujte stav napájení PoE přepínače, zda není přetížený.
- Ověřte, zda standard PoE a napájení přepínače splňují požadavky kamery.
- Změňte model spínače.
- Použijte nezávislý zdroj stejnosměrného proudu.
- Aktualizujte verze softwaru ConfigTool, NVR a dalšího softwaru a hardwaru.
- Připojte počítač přímo k kameře nebo k přepínači, ke kterému je kamera připojena.
- Ujistěte se, že kamera a počítač jsou ve stejné podsíti a že neexistují žádná omezení brány firewall.



Některé sítě ukládají omezení na pakety ARP a vysílací pakety, což může bránit nástroji ConfigTool v nalezení kamery.

- Vyzkoušejte jiný ethernetový kabel; doporučujeme nepoužívat příliš dlouhé kabely. Pokud kabel přesahuje délku 100 metrů, zvažte zapnutí režimu pro dlouhé vzdálenosti na přepínači.
- U manuálních kabelů zkontrolujte, zda některé vodiče nefungují.
- Zkontrolujte, zda nedochází ke konfliktům IP adres.
- Podívejte se do stručného návodu k obsluze nebo se obraťte na technickou podporu, abyste ověřili, zda je tvrdý reset podporován. Většina fotoaparátů má tlačítko pro tvrdý reset poblíž slotu pro SD kartu.



Tím se vymažou všechna nastavení.

- K otestování a potvrzení normálního fungování použijte jiný software nebo kamery, jako je ConfigTool, NVR nebo SDK Demo.
- Pokud to stále nefunguje, můžete kontaktovat technickou podporu nebo Return Material Authorization (RMA) a požádat o další vyšetření.

3.4 Nelze najít hotspot během inicializace párování pomocí Wi-Fi

Možná příčina

Při připojení pomocí kabelového připojení kamera díky svým dvěma síťovým kartám automaticky upřednostňuje kabelové připojení.

Řešení

Odpojte kabelové připojení.

4 Problémy s webem

4.1 RTMP nemůže odesílat streamy na server

Možné příčiny

Některé servery mají specifické požadavky na kódování zvuku a videa.

Řešení

- Kamera musí podporovat zvuk.
- Vyberte možnost „“ (Nastavení kamery) > „**Camera**“ (Kamera) > „**Encode**“ (Kódování) > „**Encode**“ (Kódovat) a poté nakonfigurujte parametry videa. V části „**Compression**“ (Komprese) vyberte možnost „H.264“.
- Vyberte možnost „“ (Nastavení) > „**Camera**“ (Kamera) > „**Audio**“ (Zvuk), klikněte na možnost „“ (Povolit) vedle položky „**Enable**“ (Povolit) v části „**Main Stream**“ (Hlavní proud) nebo „**Sub Stream**“ (Vedlejší proud) a poté nakonfigurujte parametry zvuku.

Komprese vyberte AAC a **vzorkovací frekvenci** vyberte 48000.



Pokud kamera nepodporuje kódování zvuku, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího prošetření.

4.2 Nelze se připojit k platformám nebo zařízením třetích stran pomocí ONVIF

Možné příčiny

- Služba ONVIF není povolena.
- Nesprávné uživatelské jméno nebo heslo.
- Příliš velký časový rozdíl mezi kamerou a síťovými video produkty jiných výrobců.
- Platforma nebo zařízení třetích stran má omezení týkající se parametrů kamery, například formátu kódování.
- Příliš mnoho neplatných přihlašovacích požadavků způsobilo, že kamera zablokovala cílovou adresu.
- Obchodní interakce selhala.

Řešení

- Povolte službu ONVIF.
- Zkontrolujte uživatelské jméno a heslo uživatele ONVIF.



Heslo ONVIF se mění společně s účtem správce při inicializaci kamery, ale následné změny účtu správce nemají vliv na heslo ONVIF.

- Zkontrolujte, zda je čas synchronizován (věnujte pozornost tomu, zda je zapnutý nebo vypnutý letní čas).

- Ověřte, zda při přidávání této kamery do platformy nebo zařízení třetí strany neexistují nějaká omezení.
- Pokud byla cílová adresa přidána kamerou do seznamu blokových adres, lze problém vyřešit restartováním kamery.
- Pokud výše uvedené řešení problém nevyřeší, doporučujeme kontaktovat technickou podporu.

4.3 Nelze se připojit k webu nebo se nezdařilo přihlášení, zobrazí se hlášení „Přihlášení se nezdařilo“.

Možné příčiny

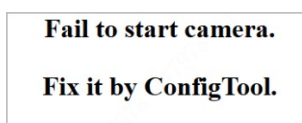
- Kamera je offline.
- Konflikt IP adres.
- Problémy s připojením k síti.
- Bylo dosaženo maximálního počtu připojení kamer.
- Problémy s mezipamětí prohlížeče nebo pluginem.
- Čas počítače a čas kamery se neshodují.
- Kamera je v nefunkčním stavu.

Řešení

- Otestujte IP adresu kamery pomocí příkazu ping, abyste ověřili, zda je kamera online.
 - Změňte IP adresu nástroje ConfigTool nebo NVR.
 - Ujistěte se, že kamera a počítač jsou ve stejné podsíti a že neexistují žádná omezení, jako jsou brány firewall. Zkuste připojit počítač přímo ke kameře nebo k přepínači, ke kterému je kamera připojena.
 - Vyberte možnost „“ (**Nastavení připojení**) > „**Network Settings**“ (Nastavení sítě) > „**Port**“ (**Port**) a poté zvýšte hodnotu „**Max Connection**“ (**Maximální počet připojení**).
- Přiměřeně zvýšte povolený počet připojení, ale doporučujeme nepřekročit počet 16.
- Vymažte mezipaměť prohlížeče, odstraňte všechny webové pluginy nebo zkuste použít jiný prohlížeč.
 - Zkontrolujte, zda čas kamery odpovídá času počítače.
 - Obráťte se na technickou podporu nebo na oddělení Return Material Authorization (RMA) a požádejte o další vyšetření.

4.4 Při přístupu na webovou stránku se zobrazí hlášení „Fail to start camera. Fix it by ConfigTool.“ (Nepodařilo se spustit kameru. Opravte to pomocí nástroje ConfigTool.)

Obrázek 4-1 Selhání spuštění kamery



Možná příčina

Selhání spuštění kamery.

Řešení

- Pro resetování kamery se podívejte do stručného návodu k obsluze; většina kamer má resetovací tlačítko poblíž slotu pro SD kartu. Pokud resetovací tlačítko nemůžete najít, ověřte u technické podpory, zda je resetovací tlačítko podporováno.



Obnovením výchozí konfigurace dojde ke ztrátě všech nastavení.

- Pokud problémy přetrvávají i po resetování, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o autorizaci vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího prošetření.

4.5 Nelze zadat uživatelské jméno a heslo na přihlašovací stránce

Možné příčiny

Problémy s mezipamětí prohlížeče nebo pluginem.

Řešení

Vymažte mezipaměť prohlížeče, odstraňte všechny webové pluginy nebo zkuste použít jiný prohlížeč.

4.6 Účet je uzamčen a nelze se přihlásit

Možné příčiny

- Nesprávné uživatelské jméno nebo heslo.
- Účet je buď na seznamu blokových účtů, nebo je v omezeném časovém období.
- Neustálé neoprávněné požadavky z jiných zařízení nebo adres.

Řešení

- Počkejte, až se kamera odemkne, nebo ji restartujte vypnutím a zapnutím, a poté se přihlaste pomocí správného uživatelského jména a hesla.
- Přihlaste se pomocí účtu správce a zrušte omezení.
- Odpojte se od ostatních sítí a ověřte, zda problém přetrvává. Pokud je účet stále uzamčen, můžete kontaktovat technickou podporu nebo oddělení Return Material Authorization (RMA) a požádat o další prošetření.

4.7 Webová stránka je abnormální, například má problémy s rozložením nebo se nenačítá

Možné příčiny

- Problémy s připojením k síti.

- Nízká nebo nestabilní rychlost sítě.
- Problémy s mezipamětí prohlížeče nebo pluginy.
- Kamera se restartuje.

Řešení

- Ujistěte se, že kamera a počítač jsou ve stejné podsíti a že neexistují žádná omezení, jako jsou brány firewall. Zkuste připojit počítač přímo ke kameře nebo k přepínači, ke kterému je kamera připojena.
- Změňte síťové prostředí a zkontrolujte stabilitu připojení.



Pokud je webová stránka přesměrována přes P2P a kamera je web 5.0, načtení webové stránky může trvat až 5 minut, což je normální jev.

- Vymažte mezipaměť prohlížeče, odstraňte všechny webové pluginy nebo zkuste použít jiný prohlížeč.
- Aktualizujte firmware kamery na nejnovější verzi.

4.8 Nelze najít funkce na webové stránce

Možné příčiny

- Webový plugin není nainstalován; webová stránka nezobrazuje všechny funkce.
- Kamera tyto funkce nepodporuje.
- Systémová anomálie.
- Kamera nebyla aktualizována na nejnovější firmware.

Řešení

- Použijte Internet Explorer a nainstalujte webový plugin.
- Ověřte, zda je kamera podporována.
- Informace o resetování kamery naleznete v příručce Rychlý start; většina kamer má resetovací tlačítko v blízkosti slotu pro kartu SD. Pokud resetovací tlačítko nemůžete najít, ověřte u technické podpory, zda je resetovací tlačítko podporováno.



Obnovením výchozí konfigurace dojde ke ztrátě všech nastavení.

- Aktualizujte firmware kamery na nejnovější verzi.

4.9 Živá stránka se neustále načítá nebo často přepíná na vedlejší stream.

Možné příčiny

- Režim bez pluginů má nízký dekodovací výkon a vysoké požadavky na výkon počítače.
- Výkon počítače je nedostatečný.
- Nízká nebo nestabilní rychlost sítě.

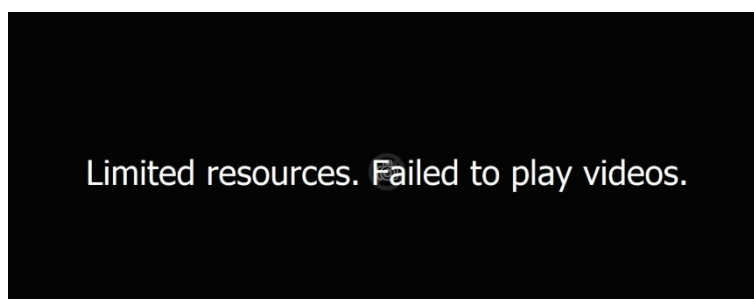
- Používání protokolu UDP nebo multicast pro přenos, který je méně stabilní než TCP.

Řešení

- Nainstalujte webový plugin.
- Vyměňte počítač.
- Změňte síťové prostředí a zkontrolujte stabilitu sítě.
- Použijte protokol TCP pro streamování.

4.10 Zobrazí se hlášení „Omezené zdroje. Přehrávání videa se nezdařilo!“

Obrázek 4-2 Omezené zdroje



Možné příčiny

- Režim bez pluginů má nízký výkon dekódování a vysoké požadavky na výkon počítače.
- Výkon počítače je nedostatečný.
- Nízká nebo nestabilní rychlost sítě.
- Používání protokolu UDP nebo multicast pro přenos, který je méně stabilní než TCP.
- Problémy s mezipamětí prohlížeče nebo pluginy.
- Kamera je v abnormálním stavu nebo offline.

Řešení

- Nainstalujte webový plugin.
- Vyměňte počítač.
- Změňte síťové prostředí a zkontrolujte stabilitu sítě.
- Pro streamování použijte protokol TCP.
- Vymažte mezipaměť prohlížeče, odstraňte všechny webové pluginy nebo zkuste použít jiný prohlížeč.
- Pro resetování kamery se podívejte do stručného návodu k obsluze; většina kamer má resetovací tlačítko poblíž slotu pro SD kartu. Pokud resetovací tlačítko nemůžete najít, ověřte u technické podpory, zda je resetovací tlačítko podporováno.



Obnovením výchozí konfigurace dojde ke ztrátě všech nastavení.

4.11 Když je zapnutý letní čas, čas na kameře a NVR se liší

Možná příčina

Nastavení času kamery a NVR je nesprávné.

Řešení

- Pokud je datum sestavení firmwaru NVR od června 2023 nebo pozdější, deaktivujte funkci DST na kameře a aktivujte DST na NVR.
- Pokud je datum sestavení firmwaru NVR před červnem 2023, ujistěte se, že nastavení DST kamery a NVR je shodné.

4.12 Po restartu kamery se čas resetuje na rok 2000

Možné příčiny

- Fotoaparát nemá baterii RTC, takže čas nelze uložit.
- Baterie RTC kamery je vybitá.
- Baterie RTC kamery je poškozená.

Řešení

- Použijte kameru s baterií RTC nebo použijte NTP nebo jiná zařízení k synchronizaci času.
- Restartujte kameru, když je zapnutá; pokud stále nezobrazuje správný čas, můžete kontaktovat technickou podporu nebo Return Material Authorization (RMA) a požádat o další vyšetření.
- Pokud je baterie RTC poškozená, můžete se obrátit na technickou podporu nebo na oddělení Return Material Authorization (RMA) a požádat o další vyšetření.

4.13 Čas kamery byl změněn nebo se neustále mění

Možné příčiny

- Čas kamery je změněn jinými zařízeními nebo platformami.
- Čas kamery je synchronizován platformou P2P.

Řešení

- Změňte uživatelské jméno a heslo kamery. Na základě protokolů ověřte zdroj IP, který změnil čas. Poté nastavte blokovací seznam pro synchronizaci času, aby byl zajištěn pouze jeden zdroj času.

- Deaktivujte P2P nebo při používání platformy P2P zakážete synchronizaci času z jiných zdrojů. Zajistěte, aby existoval pouze jeden zdroj času.

4.14 Nepodařilo se importovat a exportovat konfigurační soubory mezi kamerami podporujícími AcuPick

Možné příčiny

Stav Acupick kamery exportující konfiguraci není konzistentní se stavem kamery importující konfiguraci.

Řešení

Nejprve upravte stav Acupick kamer tak, aby byl konzistentní, a poté pokračujte v operacích importu a exportu.

4.15 Konfigurační soubor exportovaný z jedné kamery nelze importovat do jiné kamery.

Možné příčiny

Exportovaný konfigurační soubor není kompatibilní.

Řešení

Exportovaný soubor lze použít pouze mezi kamerami stejného modelu a verze.

4.16 Některé informace protokolu nelze najít

Možné příčiny

Po restartování kamery se čas vrátí do roku 2000 a čas protokolu neodpovídá skutečnému času systému.

Řešení

Vyhledejte protokoly od 0:00 dne 1. ledna 2000.

4.17 Kamera má povolené kódování zvuku, ale video nemá zvuk.

Možné příčiny

- Byla vybrána nesprávná zvuková zdroj.
- Hlasitost zvukového vstupu je příliš nízká.
- Je zapnutý **filtr šumu**, což má za následek nízkou hlasitost.
- Abnormální nastavení úložiště pro parametry nahrávání na kameře.

Řešení

1. Vyberte možnost „“ (Nastavení kamery) > „Camera“ (Kamera) > „Audio“ (Zvuk).
2. Zkontrolujte, zda je správně vybrán **typ zvukového vstupu**.
3. Zvyšte **hlasitost mikrofonu**.



Vestavěný mikrofon má omezený dosah, proto se pro monitorování vzdálených nebo velkých oblastí doporučuje použít externí mikrofon. Pokud používáte externí mikrofon, zkontrolujte, zda je na externím audio vstupu signál.

4. Vypněte **filtr šumu**.
5. Vyberte možnost **Nahrávání** > **Ovládání nahrávání** a obnovte výchozí hodnoty parametrů.

4.18 Kamera nenahrává

Možné příčiny

- Není nastaven žádný plán nahrávání.
- Akce propojení alarmů pro události není povolena pro nahrávání.
- Ukládání souborů je abnormální.
- Úložný prostor je plný a **disk je plný**.

Řešení

1. Vyberte možnost **Záznam** > **Časový plán** a zkontrolujte, zda byl nastaven **plán záznamu** pro příslušný typ záznamu.
2. Na stránce nastavení události klikněte na + **Propojení událostí** a nastavte propojení záznamů.
3. Vyberte **Nahrávání** > **Úložiště** a poté potvrďte **metodu ukládání**.
 - **Místní úložiště:** Uložte zaznamenaná videa na interní SD kartu. Zkontrolujte, zda je SD karta k dispozici.
 - **Síťové úložiště:** Uložte nahraná videa na FTP server nebo NAS. Zkontrolujte, zda je k dispozici FTP nebo NAS.
4. Vyberte **Nahrávání** > **Úložiště** a poté nastavte **Disk plný** na **Přepsat**.

4.19 Test síťového úložiště selhal.

Možné příčiny

- Uživatelské jméno, heslo, adresa serveru, protokol nebo cesta k úložišti jsou nesprávné.
- Účet nemá oprávnění.
- Síť je nedostupná.
- Při použití protokolu SMB server nemá povolený protokol SMBv1.

Řešení

- Vyberte **možnost Záznam > Úložiště** a ověřte, zda jsou správné uživatelské jméno, heslo, IP adresa/port serveru a cesta k úložišti. Ujistěte se, že je použit správný přenosový protokol, například FTP, SFTP, NFS (NAS) nebo SMB.
- Zkontrolujte, zda má uživatel oprávnění pro čtení, zápis, výpis souborů, úpravy, mazání a načítání dostupného místa.
- Zkontrolujte, zda v síti neexistují žádná omezení brány firewall.
- Povolte protokol SMBv1 na serveru.

4.20 Na informační stránce kamery se zobrazuje hlášení „Ověření algoritmu selhalo, importujte licenci“.

Možné příčiny

- Čas kamery je nesprávný.
- Licencový soubor je poškozený.

Řešení

- Opravte systémový čas.
- Obráťte se na technickou podporu.

4.21 Na stránce s informacemi o kameře se zobrazuje hlášení „Verze algoritmu neodpovídá, aktualizujte soubor firmware.bin“.

Možné příčiny

Verze kamerového systému neodpovídá verzi algoritmu.

Řešení

Získejte balíček odpovídající aktuální verzi systému kamery a pomocí souboru **firmware.bin** proveďte aktualizaci. Pokud problém přetrvává, obraťte se na technickou podporu.

5 Problémy s PTZ

5.1 PTZ je v automatickém otáčení nebo jej nelze ovládat

Problém

PTZ je v automatickém otáčení (například automatické otáčení dolů) nebo jej nelze ovládat.

Možné příčiny

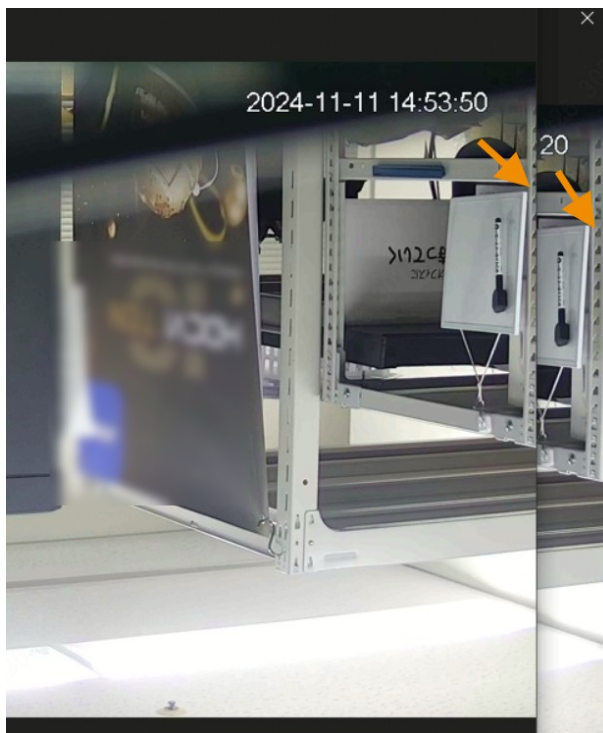
- Napájení PTZ není dostatečné.
- Je připojena nesprávná klávesnice.
- PTZ je ovládáno jinými zařízeními.

Řešení

1. Zkontrolujte, zda je zapojení a napájení PTZ v pořádku. Pokud nejsou v pořádku, znovu připojte vodiče nebo vyměňte napájecí zdroj.
2. Zkontrolujte, zda klávesnice funguje správně. Pokud nefunguje správně, zjistěte příčinu problému s klávesnicí nebo ji vyměňte.
3. Zkontrolujte, zda kamera funguje normálně, když běží samostatně. Pokud ano, můžete přidat zbývající IP adresy (kromě adresy počítače aktuálně přihlášené kamery) do seznamu blokováných adres jednu po druhé, abyste zjistili, které zařízení ovládá PTZ.

5.2 Po restartování kamery je přednastavení PTZ posunuto

Obrázek 5-1 Posun předvolby PTZ



Možné příčiny

- PTZ bylo ručně nastaveno.
- Poškození hardwaru.

Řešení

1. Přihlaste se na webovou stránku, vyberte možnost  (Nastavení > **Kamera**) > „Camera“ (Kamera) > **„Encode“ (Kódování)** > **„Overlay“ (Překrytí)** > **„OSD Info“ (Informace OSD)** a klikněte na možnost  (Povolit přednastavené OSD) vedle položky **Preset** (Předvolba) a povolte funkci předvoleného OSD.
2. Klikněte na **Live** na hlavní webové stránce, klikněte na **PTZ Function** v levém dolním rohu a poté nakonfigurujte číslo předvolby, aby se kamera umístila do odpovídajícího bodu.
Ověřte, zda je předvolba přesná.
3. Pokud předvolba není přesná, vyberte možnost  (Nastavení kamery) > **„PTZ“** > **„PTZ Maintenance“ (Údržba PTZ)**, klikněte na **„Default“ (Výchozí)** pro obnovení výchozích nastavení PTZ a klikněte na **„PTZ Restart“ (Restartovat PTZ)** pro restartování PTZ.
4. Po restartování kamery vyberte možnost  > **PTZ** > **Preset** (Předvolby) a poté předvolbu znovu nakonfigurujte.
5. Opakujte krok 2 a vyvolejte předvolbu.
Pokud předvolba není přesná, můžete kontaktovat technickou podporu nebo Return Material Authorization (RMA) a požádat o další vyšetření.

5.3 PTZ nefunguje v režimu nečinnosti

Možné příčiny

Operace PTZ mají prioritu a přednost mají jiné nakonfigurované akce PTZ.



Nejvyšší prioritu mají akce PTZ funkce AI.

Řešení

1. Funkce PTZ AI mají přednost. Přihlaste se na webovou stránku, vyberte **AI > Tour Plan (Plán prohlídky)**, zkontrolujte, zda je nakonfigurován plán prohlídky; pokud ano, deaktivujte jej.
2. Vyberte možnost  (Nastavení **PTZ**) > „**PTZ**“ a zkontrolujte, zda jsou nakonfigurovány funkce PTZ, jako jsou prohlídka, skenování a další akce PTZ.

5.4 Funkce PTZ je zpožděná a zasekává se během otáčení

Možné příčiny

Velké zpoždění sítě, což vede k delší době, než kamera přijme pokyny.

Řešení

Pomocí příkazu Ping na příslušné operační platformě pingujte IP adresu kamery a ověřte dobu zpoždění zařízení. Zpoždění lze snížit změnou sítě kamery.

6 Další problémy

6.1 Selhání inicializace

Možné příčiny

- Verze kamery nebo programu použitá pro inicializaci, například ConfigTool, je zastaralá (pokud se inicializace neprovádí prostřednictvím webové stránky kamery).
- Síť je nestabilní nebo nedostupná.
- Problémy s mezipamětí prohlížeče nebo pluginem.
- Systém kamery nefunguje správně.

Řešení

- Aktualizujte verze ConfigTool, NVR a dalšího softwaru a hardwaru.
- Připojte počítač přímo k kameře nebo k přepínači, ke kterému je kamera připojena.
Ujistěte se, že kamera a počítač jsou ve stejné podsíti a že neexistují žádná omezení brány firewall.
- Podívejte se do stručného návodu k obsluze nebo se obraťte na technickou podporu, abyste ověřili, zda je podporován tvrdý reset. Většina kamer má tlačítko pro tvrdý reset poblíž slotu pro SD kartu.



Tím se vymažou všechna nastavení.

- Vymažte mezipaměť prohlížeče, odstraňte všechny webové pluginy nebo zkuste použít jiný prohlížeč.
- K otestování a ověření správného fungování použijte jiný software nebo kamery, jako například ConfigTool, NVR nebo SDK Demo.

Pokud problém přetrvává, můžete se obrátit na technickou podporu nebo požádat o vrácení materiálu (RMA) za účelem dalšího prošetření.

6.2 Zapomněli jste heslo

Řešení

- Obnova e-mailu (pokud byl předem zadán záložní e-mail).
- Ujistěte se, že počítač a kamera jsou ve stejné místní síti, použijte XML nástroje ConfigTool k jeho obnovení a odešlete soubor technické podpoře, aby vám pomohla.
- Podívejte se do stručného návodu k obsluze nebo se obraťte na technickou podporu, abyste ověřili, zda je podporován tvrdý reset. Většina kamer má tlačítko pro tvrdý reset poblíž slotu pro SD kartu.



Tím se vymažou všechna nastavení.

- Použijte funkci obnovení hesla v aplikaci DMSS (pokud byla kamera dříve propojena s účtem DMSS).

6.3 Nepodařilo se zobrazit videa nebo dekodovat na webové stránce jiné než kamery

Možná příčina

Jsou povoleny některé funkce, jako například šifrování streamu.

Řešení

Na hlavní stránce vyberte **Zabezpečení > Šifrování A/V > Šifrovaný přenos**. Deaktivujte funkci **Soukromý protokol a RTSP přes TLS**.

6.4 Nepodařilo se najít kameru na cloudovém spravovaném přepínači

Možná příčina

Funkce LLDP je deaktivována.

Řešení

Ověřte, zda je kamera na seznamu podporovaných zařízení, aktualizujte ji na nejnovější firmware a poté povolte funkci LLDP v **části Nastavení služby > Nastavení sítě > Základní služba** ().

6.5 Nepodařilo se resetovat heslo v nástroji ConfigTool

Možné příčiny

- Kamera není ve stejné podsíti jako počítač.
- Kamera nepodporuje funkci resetování hesla nebo ji má deaktivovanou.

Řešení

- Resetujte heslo v nástroji ConfigTool ve stejné síti LAN.
- Podívejte se do stručného návodu k obsluze nebo se obraťte na technickou podporu, abyste ověřili, zda je podporován tvrdý reset. Většina kamer má tlačítko pro tvrdý reset poblíž slotu pro SD kartu. Pokud to stále nefunguje, můžete se obrátit na technickou podporu nebo na oddělení Return Material Authorization (RMA) a požádat o další vyšetření.



Došlo k vymazání všech nastavení.

6.6 Kamera se nepodařilo aktualizovat

Možné příčiny

- Byla použita nesprávná aktualizace firmwaru.
- Rozdíl mezi firmwary je příliš velký pro přímou aktualizaci.
- Síť je nestabilní.
- Rychlost internetu je příliš pomalá, což způsobuje časový limit přenosu.
- Soubor aktualizace je poškozený.

Řešení

- Obratťe se na technickou podporu a vyžádejte si firmware.
- Proveďte aktualizaci v rámci LAN kamery.
- Znovu stáhněte balíček firmwaru.

6.7 V inteligentním režimu duálního osvětlení svítí bílé světlo i v případě, že se nepohybují žádné objekty.

Možné příčiny

- Falešný poplach spuštěný umělou inteligencí.
- V obraze jsou stacionární objekty.

Řešení

- Kontaktujte technickou podporu, aby shromáždila data pro optimalizaci algoritmu.
- Logika inteligentního režimu duálního osvětlení spočívá v zapnutí světla při detekci cíle. Obratťe se na technickou podporu, aby vám poskytla přizpůsobený firmware.

6.8 Nelze přijímat snímky nebo některé snímky chybí

Možné příčiny

- Interval snímků je dlouhý.
- Velikost souboru je příliš velká, což způsobuje zaplnění vyrovnávací paměti kamery.
- Síť je nestabilní.
- Rychlost sítě je příliš pomalá, což vede k časovému limitu přenosu.

Řešení

- Restartujte kameru.
Přihlaste se na hlavní stránku, vyberte **možnost Obrázek > Snímek** a snižte hodnotu **Velikost a Interval**.



U některých kamer je nutné upravit rozlišení hlavního proudu v části **Kamera > Kódování**, aby se snížilo rozlišení snímků; u některých kamer nelze rozlišení snížit a je nutné provést přizpůsobení.

- Změňte síťové prostředí a zkontrolujte stabilitu připojení.

6.9 Nelze přehrát nahraná videa na kaměře

Možné příčiny

- Video soubor je poškozen (místní úložiště).
- Video soubor je poškozený (síťové úložiště).

Řešení

- Zkontrolujte, zda SD karta funguje správně, a v případě potřeby ji naformátujte v části „“ > „**Storage**“ (**Nastavení kamery > Úložiště**).
- Prohlédněte si video soubory pomocí aplikace SmartPlayer v počítači.
- Vyměňte jinou SD kartu.
- Změňte síťové prostředí a zkontrolujte stabilitu připojení.

PODPORA CHYTŘEJŠÍ SPOLEČNOSTI A LEPŠÍHO ŽIVOTA

ZHEJIANG DAHUA VISION TECHNOLOGY CO., LTD.

Adresa: č. 1399, Binxing Road, Binjiang District, Hangzhou, Čínská lidová republika

PSC: 310053 E-mail: dhov erseas#d hvisiontech.com

Webové stránky: www.dahuasecurity.com |

Tel.: +86-571-87688888 28933188