

HIKVISION

Newsletter

AKO NA TO ? RESET HESLA

Q4 Security
BOJNICKÁ 10, 823 65 BRATISLAVA

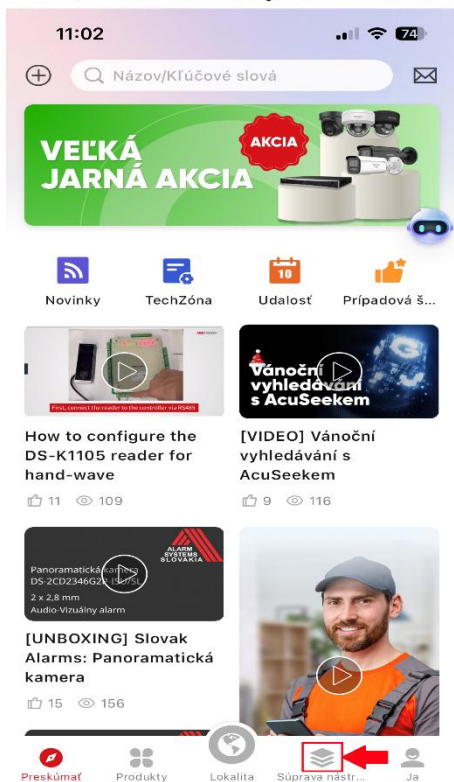
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla.

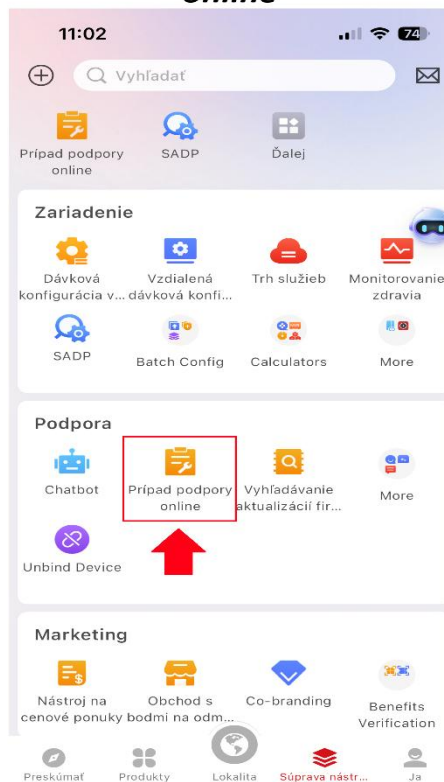
1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

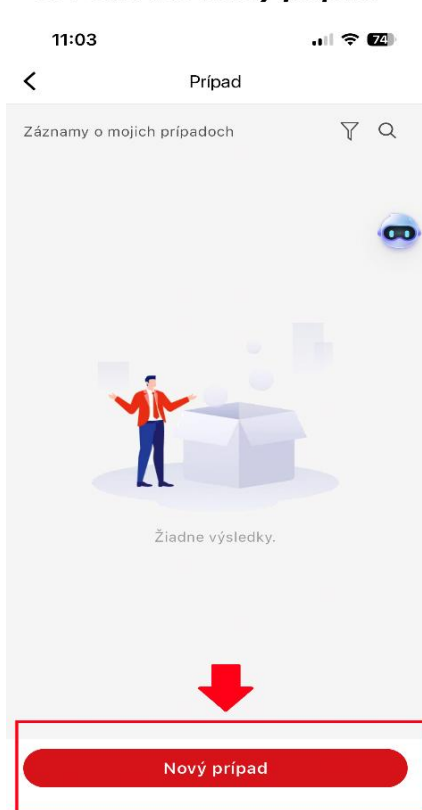
A. Zakliknite "Súprava nástrojov"



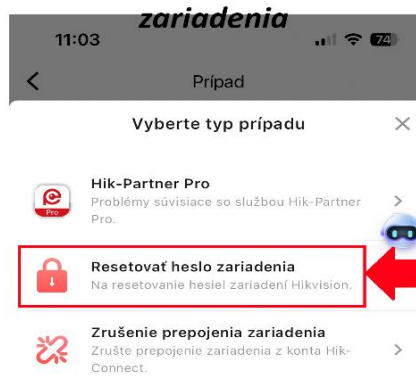
B. Vyberte "Prípado podpory online"



C. Potvrďte Nový prípad



D. Vyberte "Resetovať heslo zariadenia"



Ako na to ?

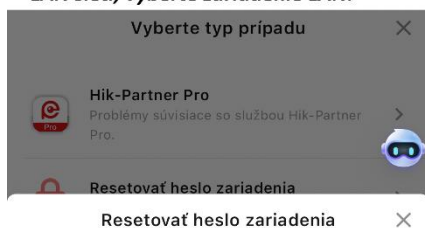
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla.

1. HPP App

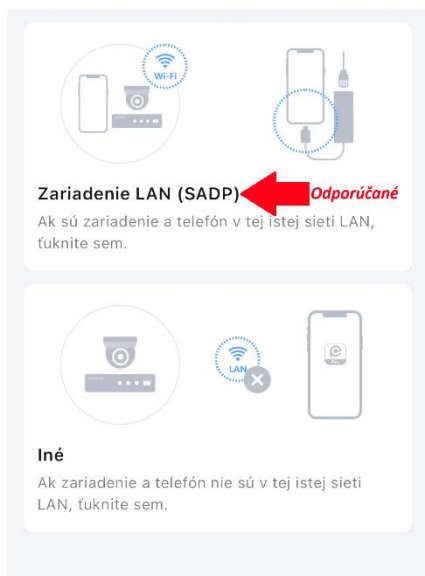
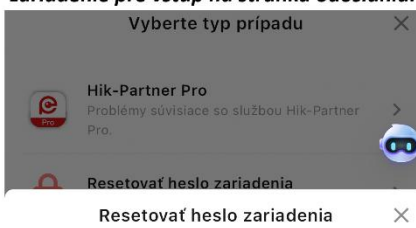
- 1.1 Reset hesla

E. Vyberte spôsob

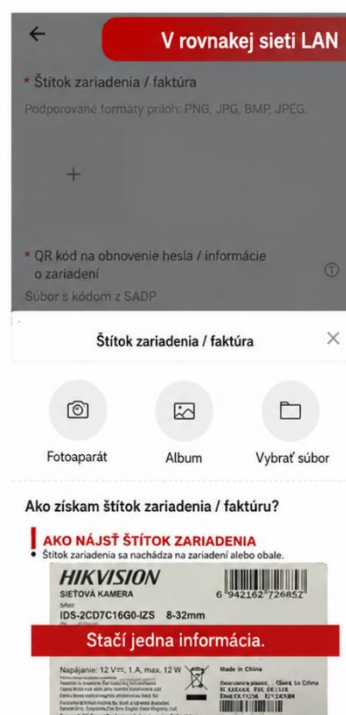
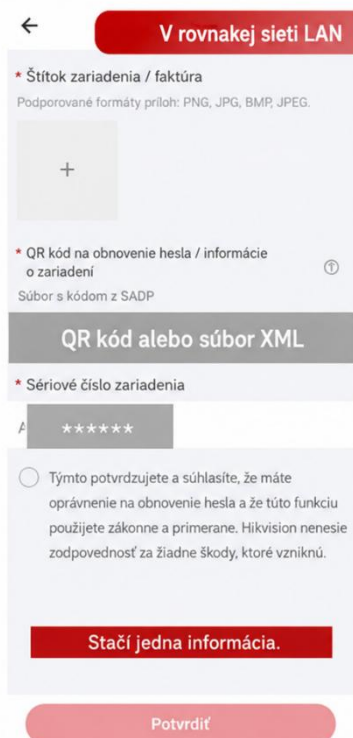
a. Ak je zariadenie a telefón v rovnakej LAN sieti, vyberte zariadenie LAN.



Ťuknite na "Zariadenie LAN" a vyberte zariadenie pre vstup na stránku odoslania.



Stačí jedna informácia, môžete urobiť fotografiu pomocou fotoaparátu alebo vybrať obrázok z albumu.



Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

Po odoslaní označte Súhlasím a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

V rovnakej sieti LAN

• Štítok zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.

• QR kód na obnovenie hesla / informácie o zariadení
Súbor s kódom z SADP

QR kód alebo súbor XML

• Sériové číslo zariadenia
A *****

Týmto potvrdzujem a súhlasím, že mám oprávnenie na obnovenie hesla a že túto funkciu použijem zákonne a primerane. Hikvision nenesie zodpovednosť za žiadne škody, ktoré vzniknú.

Po odoslaní označte Súhlasím a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

Potvrdiť

V rovnakej sieti LAN

Žiadosť odoslaná

Láskavo ťuknite na Zobraziť, aby ste čo najskôr skontrolovali výsledok.

[1] Ak nebude odpoveď, láskavo počkajte 10 minút počas pracovnej doby.
Odpoviem vám mimo pracovnej doby.

[2] Ak potrebujete odoslať novú žiadosť, láskavo odošlite novú žiadosť a neodpovedajte na túto správu.

Odoslané.

Zobraziť

Po prijatí odpovede prejdite do sekcie Podrobnosti žiadosti a skontrolujte šifrovaný kód alebo súbor XML. Okrem toho si môžete prezrieť históriu a záznamy žiadosti v tomto rozhraní, ktoré tiež poskytujú informácie o aktuálnom vlastníčkovi žiadosti a jeho kontaktných údajoch.

Žiadosť V rovnakej sieti LAN

Moje záznamy žiadosti

Obnovenie hesla správcu zariadenia-L24710762
Hikvision odpovedal na žiadosť.
Dátum vytvorenia: 23. 05. 2023 15:06
Typ žiadosti: Obnovenie hesla zariadenia
Aktuálny vlastník žiadosti: [redacted]
Kontaktné údaje: [redacted]
ID žiadosti: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4759902 Na potvrdenie

Odviazanie zariadenia -AW3425954
Hikvision odpovedal na žiadosť.
Dátum vytvorenia: 6. 03. 2023 14:44
Typ žiadosti: Odviazanie zariadenia
Aktuálny vlastník žiadosti: [redacted]
Kontaktné údaje: [redacted]
ID žiadosti: Hik-Case-Hik-Partner Pro-46053115 Na potvrdenie

Odviazanie zariadenia -AW3425954
Hikvision odpovedal na žiadosť.
Dátum vytvorenia: 6. 03. 2023 14:44
Typ žiadosti: Odviazanie zariadenia
Aktuálny vlastník žiadosti: [redacted]

Nová žiadosť

V rovnakej sieti LAN

Obnovenie hesla zariadenia-AY2*****
ID žiadosti: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4112284 Na potvrdenie
Zbaliť

Hikvision 2. 01. 2025 11:22

Kód: cc029bc0 Kopirovať

Vážený zákazník, tento kód je platný 48 hodín.
1. Ak je zariadenie a váš telefón v rovnakej sieti LAN, ťuknite na KOPÍROVAŤ a nastavte nové heslo a potvrdte obnovenie hesla prostredníctvom aplikácie Hik-Partner Pro podľa nižšie uvedeného postupu.

2. Ak zariadenie a váš telefón nie sú v rovnakej sieti LAN, obnovte na SADP prostredníctvom počítača alebo prostredníctvom lokálneho rozhrania podľa nižšie uvedeného postupu.
1) Obnova na SADP prostredníctvom počítača

Po prijatí odpovede prejdite do podrobností žiadosti.

Odpovedať Zavrieť žiadosť

Ako na to ?

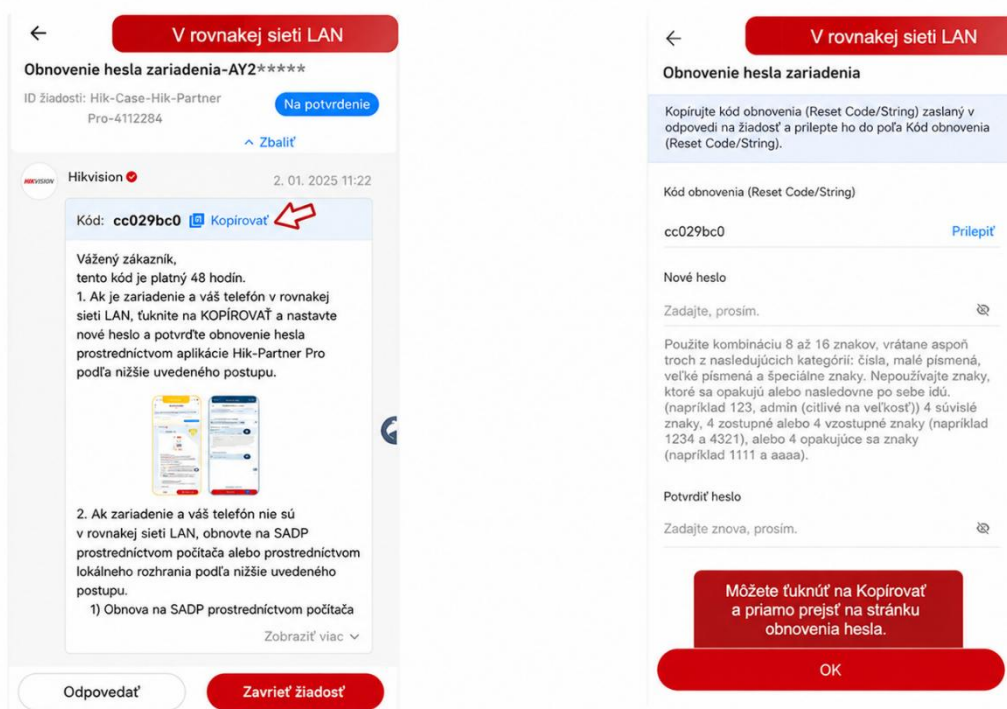
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

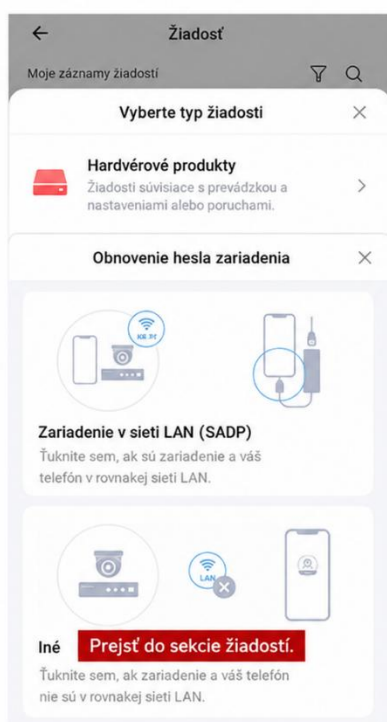
- 1.1 Reset hesla

Môžete ťuknúť na Kopírovať a priamo prejsť na stránku obnovenia hesla.

Nastavte nové heslo a ťuknite na OK, heslo bude obnovené.



- a. Ak zariadenie a telefón nie sú v rovnakej sieti LAN, vyberte položku Iné. Ťuknite na položku Iné a prejdite na stránku odoslania.



Ako na to ?

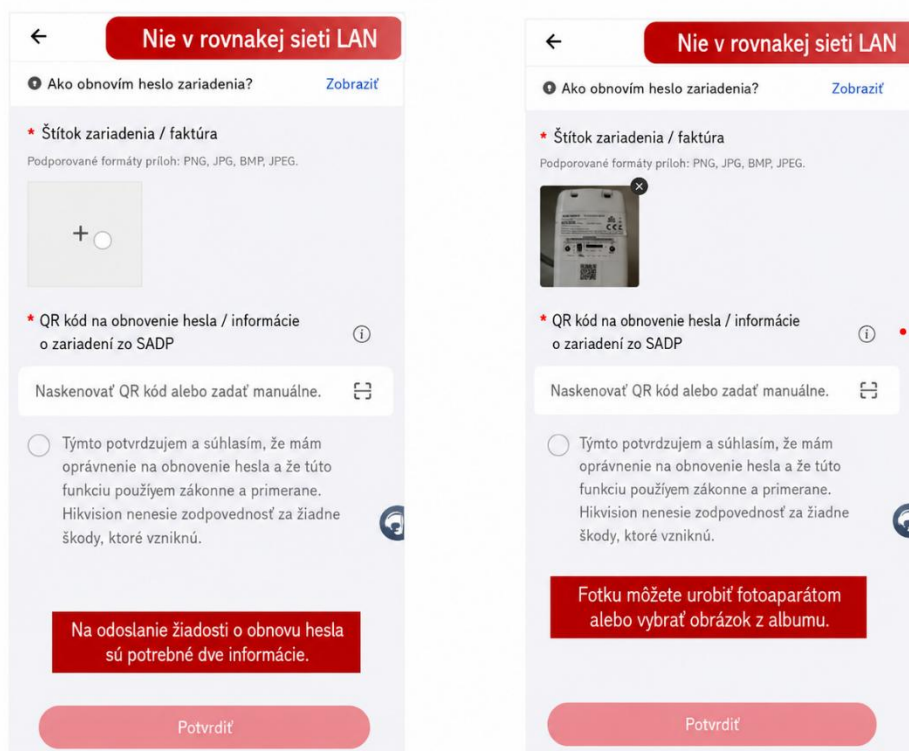
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

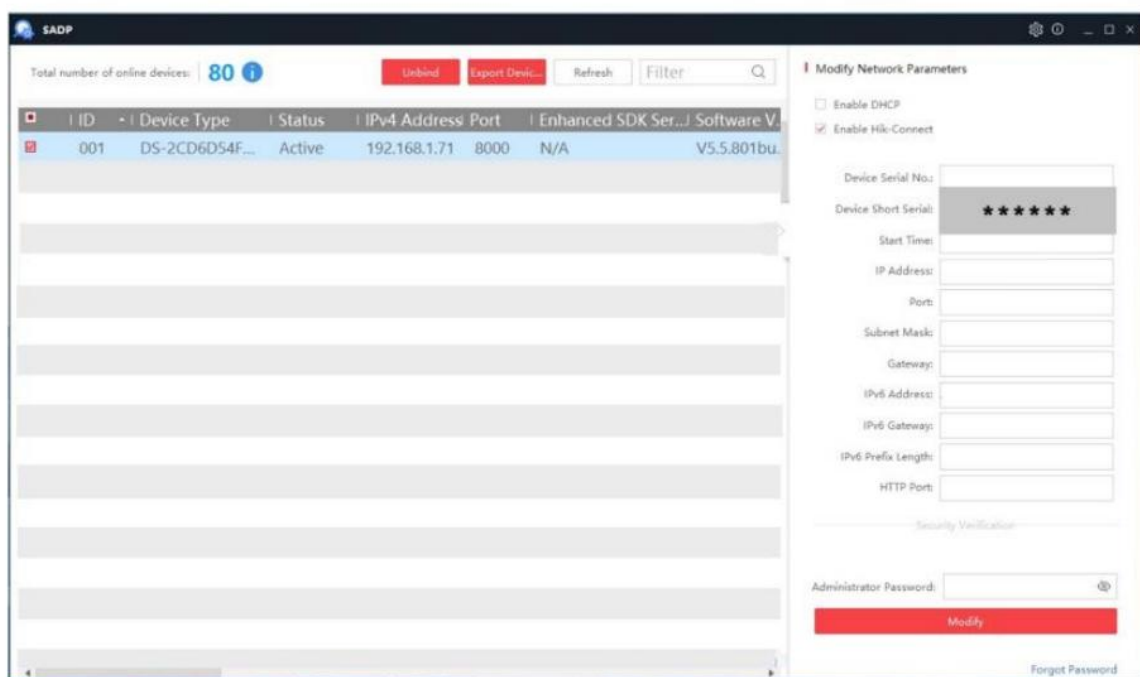
- 1.1 Reset hesla

Na odoslanie sú potrebné dve informácie.

Krok 1: Fotku môžete urobiť fotoaparátom alebo vybrať obrázok z albumu.



Krok 2: Naskenujte QR kód, zaškrtnite zariadenie v SADP, kliknite na „Forgot Password“ a potom vygenerujte QR kód.

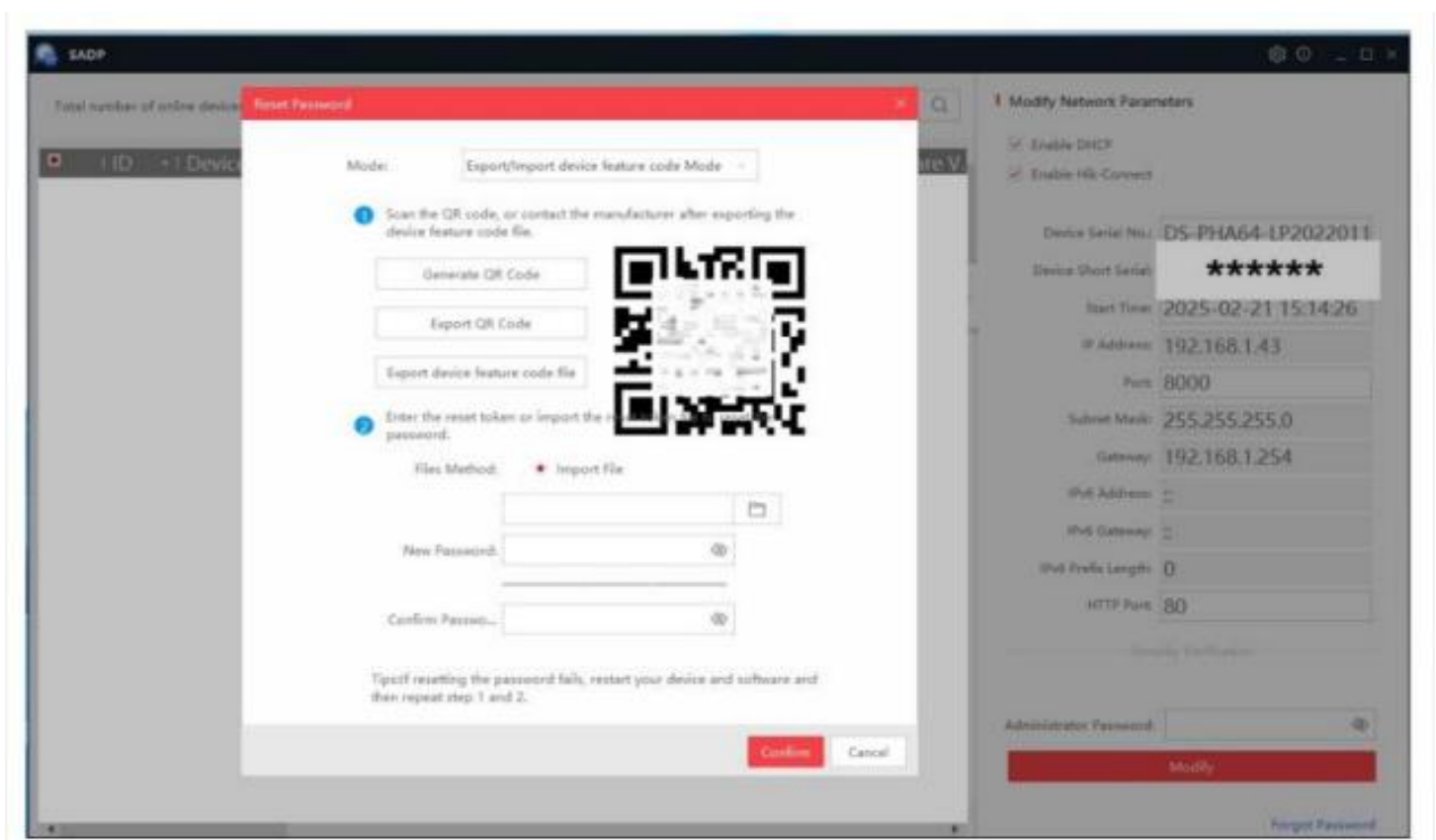
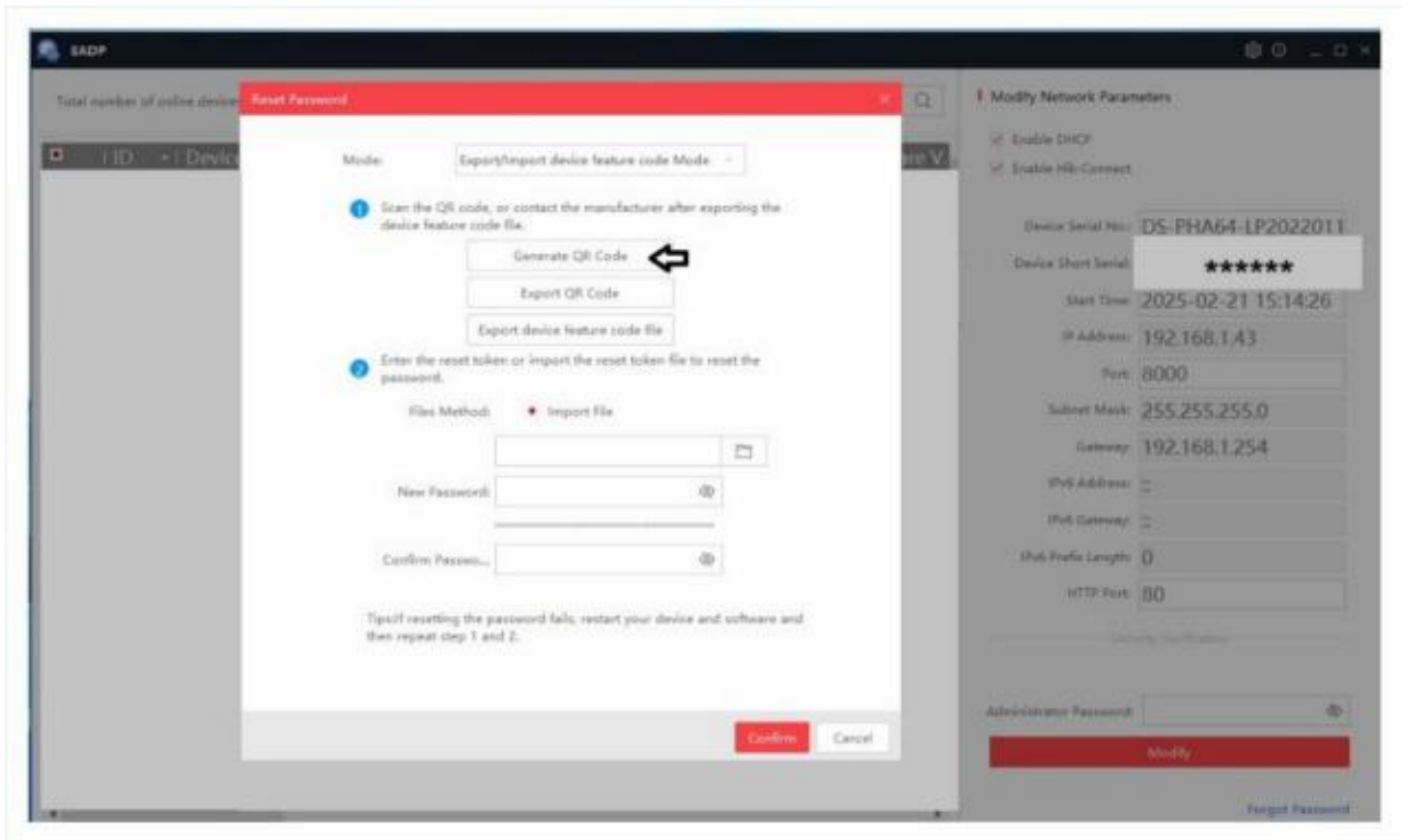


Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla



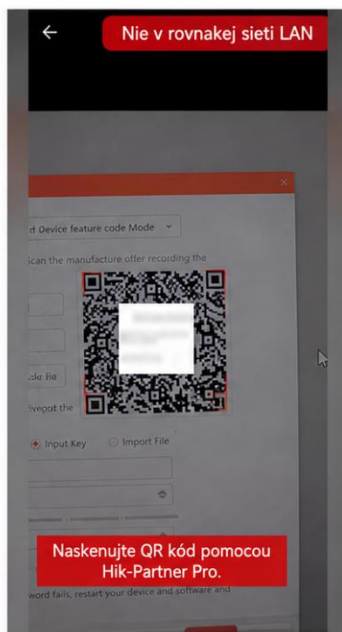
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

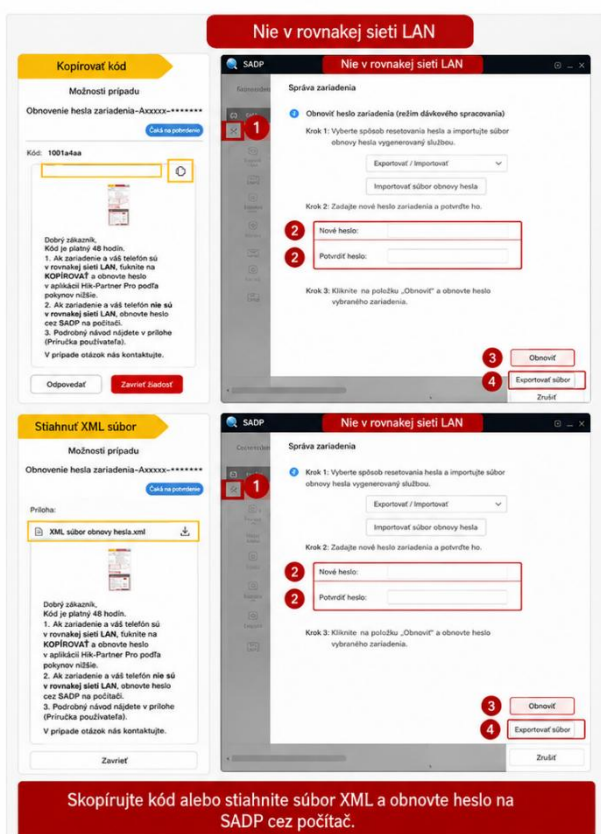
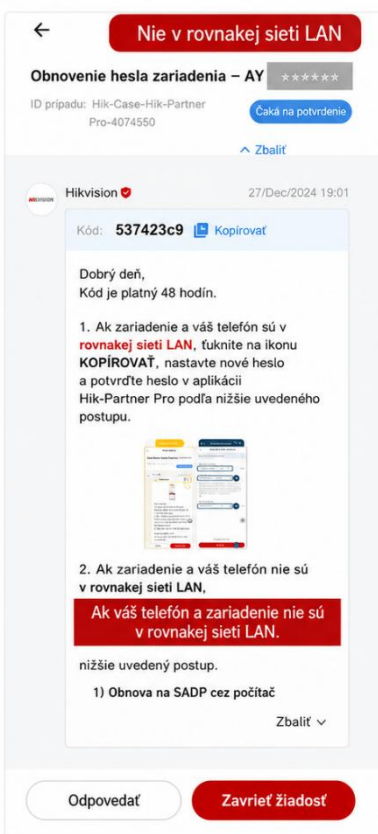
Naskenujte QR kód pomocou Hik-Partner Pro.



Krok 3: Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.



Ak váš telefón a zariadenie nie sú v rovnakej sieti LAN, skopírujte kód alebo stiahnite súbor XML a obnovte heslo na SADP cez počítač.



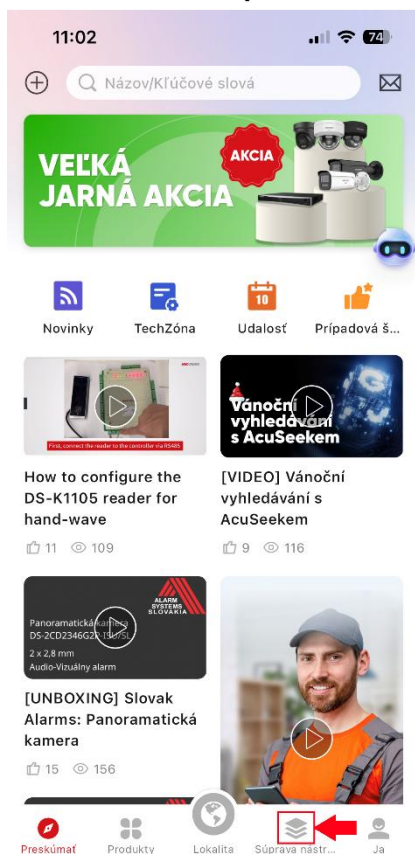
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

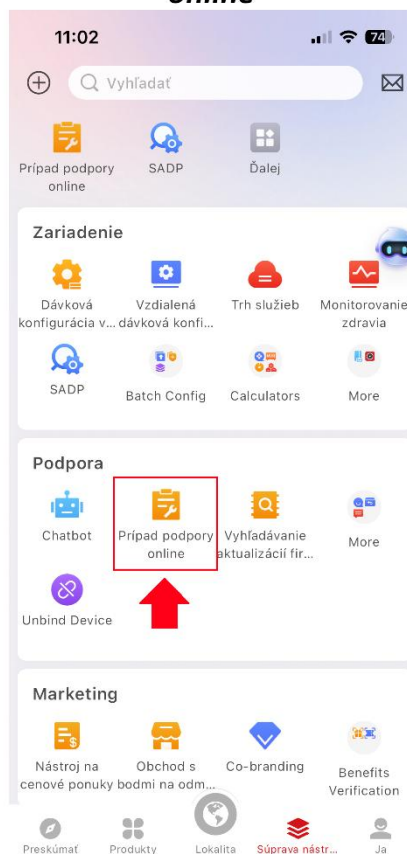
1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

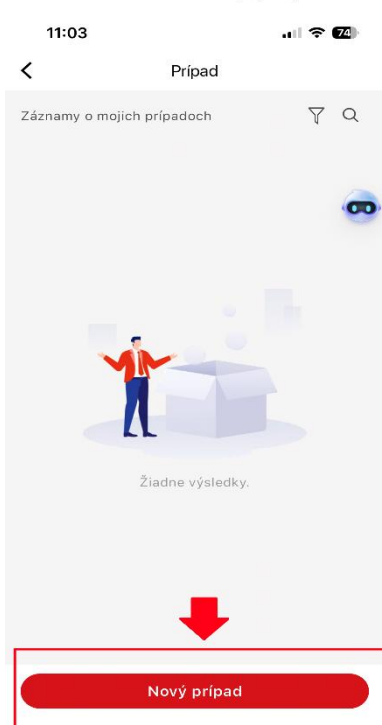
A. Zakliknite "Súprava nástrojov"



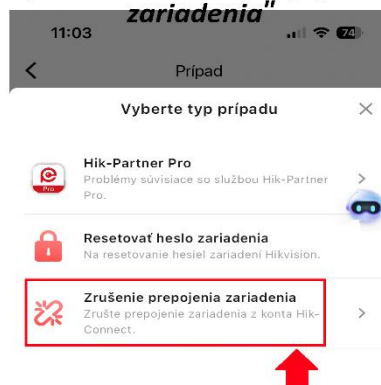
B. Vyberte "Prípad podpory online"



C. Potvrďte Nový prípad



D. Vyberte "Zrušenie prepojenia zariadenia"



Ako na to ?

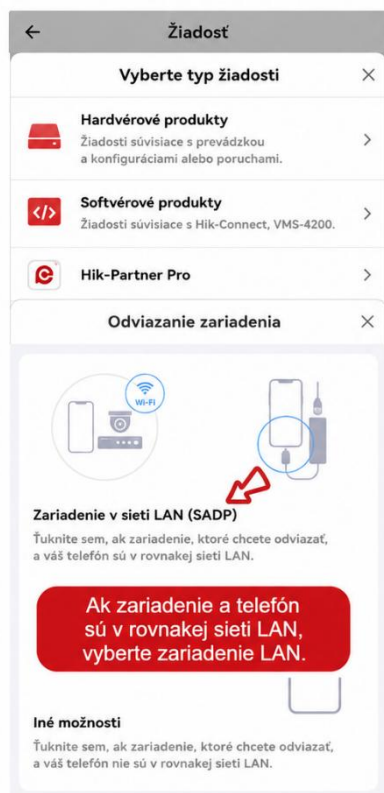
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

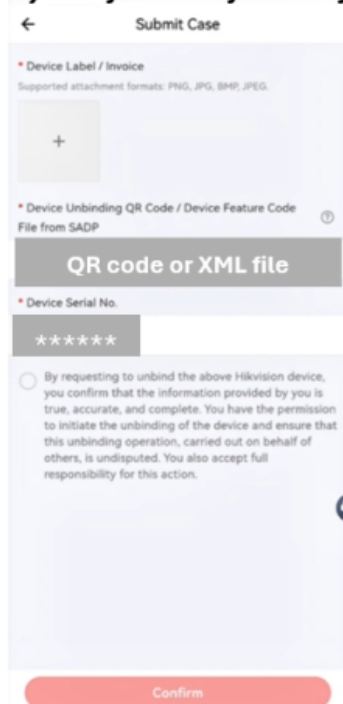
1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

E. Výber metódy

- ak zariadenie a telefón sú v rovnakej sieti LAN, vyberte zariadenie LAN.



Vyžaduje sa iba jedna informácia.



Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

← Odoslať žiadosť

* Štítko zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.

* Súbor QR kódu na odviazanie zariadenia / súbor kódu funkcie zariadenia zo SADP

✓ QR kód alebo súbor XML

* Sériové číslo zariadenia
AY *****

✓ Žiadosťou o odviazanie vyššie uvedeného zariadenia Hikvision potvrdzujete, že poskytnuté informácie sú pravdivé, presné a úplné. Máte povolenie na iniciovanie odviazania zariadenia a zabezpečíte, aby táto operácia odviazania bola vykonaná s vedomím a súhlasom ostatných, a preberáte za to plnú zodpovednosť.

Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

Potvrdiť

← Odoslať žiadosť

Žiadosť odoslaná

Odpovieme do 8 pracovných hodín v rámci pracovnej doby. Pri žiadosťiach odoslaných mimo pracovnej doby odpovieme v nasledujúci pracovný deň.

Zobraziť

b. Ak zariadenie a telefón nie sú v rovnakej LAN sieti, zvolte „Others“.

Case

Select Case Type

Hardware Products
Issues related to operations and configurations, or faults.

Software Products
Issues related to Hik-Connect, VMS-4200.

Hik-Partner Pro

Unbind Device

If the device and the phone are not on the same LAN, choose others

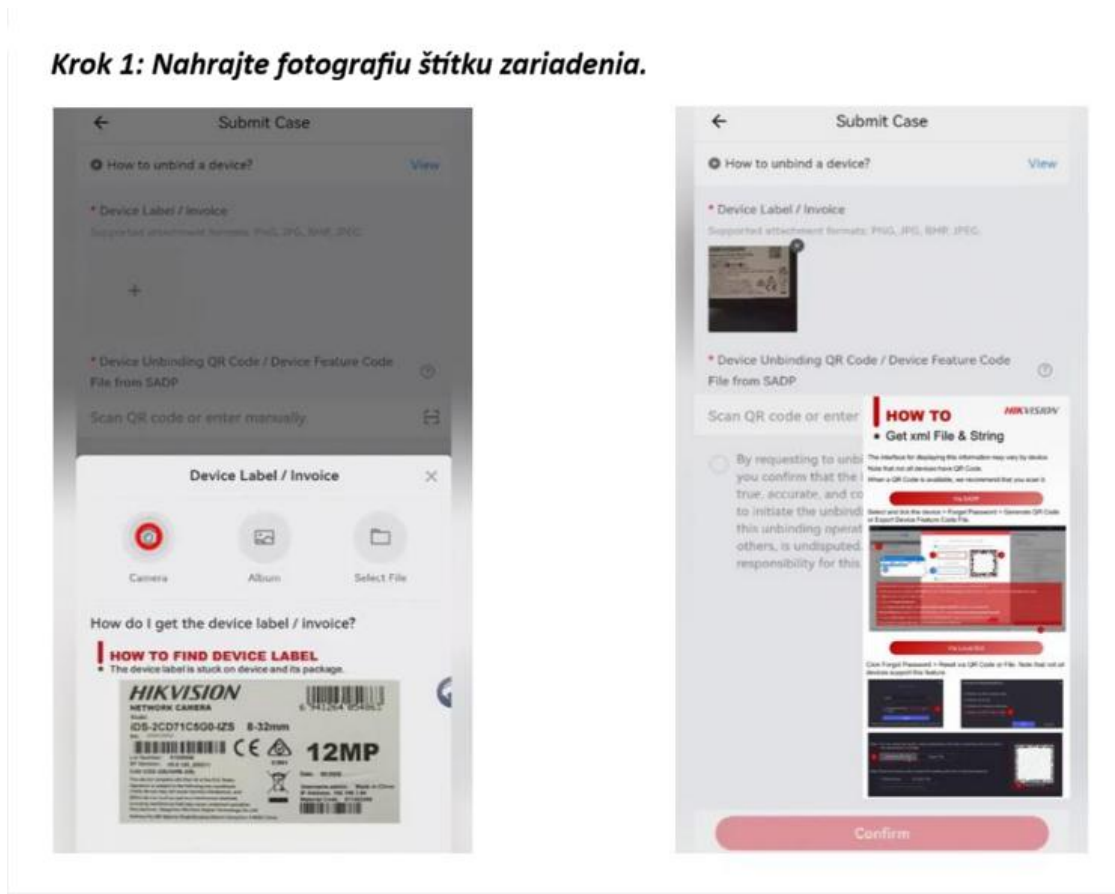
Others
Tap here if the device that requires unbinding and your phone are not on the same LAN.

Ako na to ?

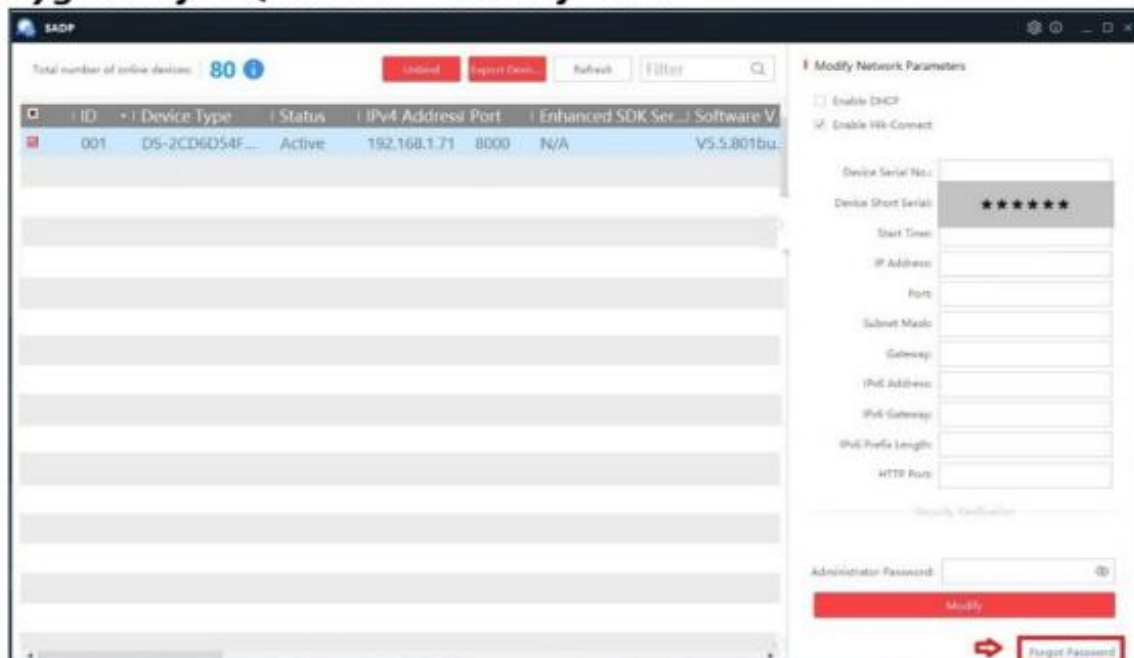
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.



Krok 2: Zaškrtnite zariadenie, kliknite na „Forgot Password“, vygenerujte QR kód a naskenujte ho.

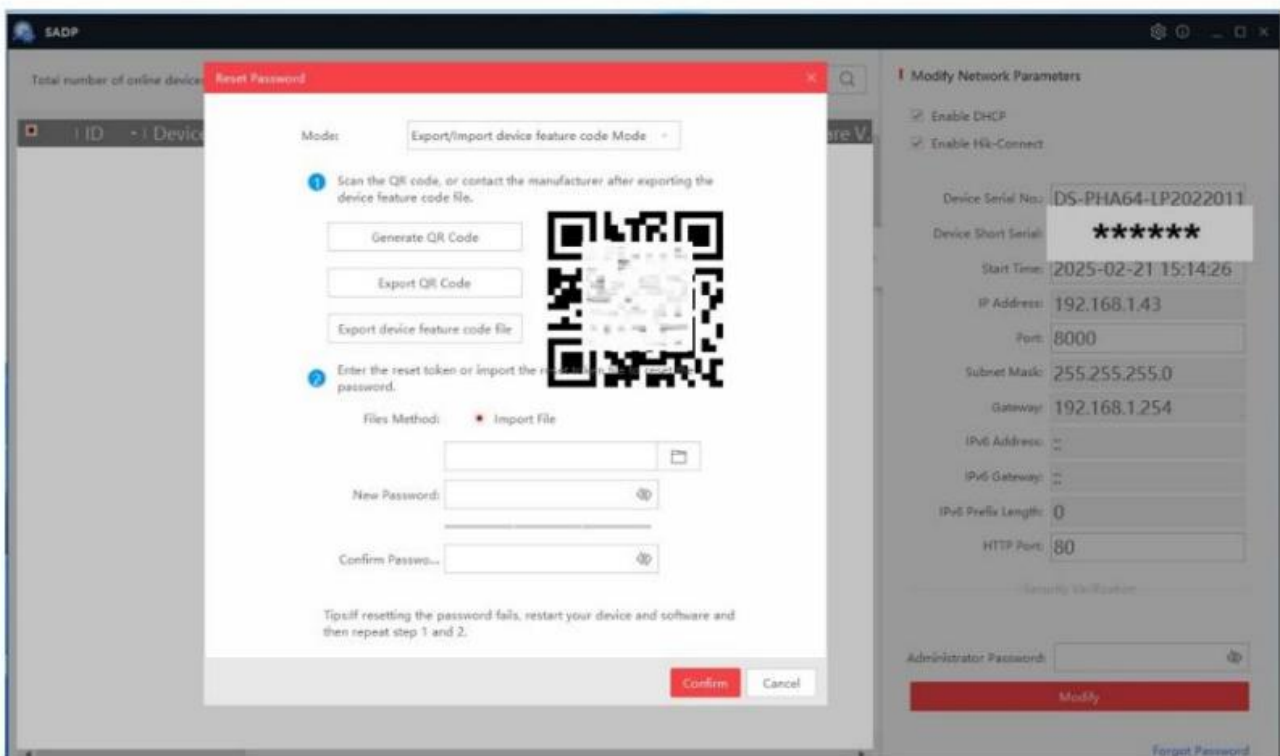
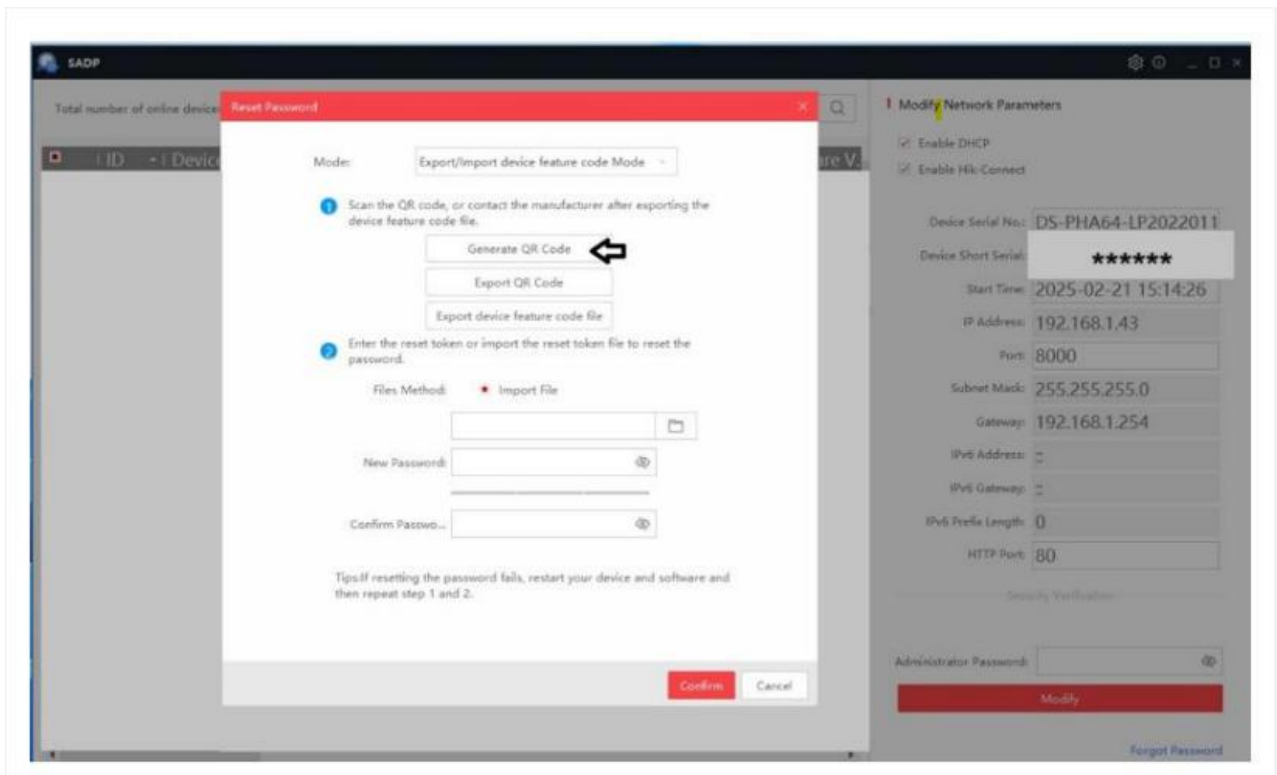


Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.



Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

Krok 3: Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť.

Odoslať žiadosť

Ako odviazať zariadenie? [Zobrazit](#)

Štítko zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.

Súbor QR kódu na odviazanie zariadenia / súbor kódu funkcie zariadenia zo SADP

QR kód alebo súbor XML

Sériové číslo zariadenia
FG *****

Žiadosťou o odviazanie vyššie uvedeného zariadenia Hikvision potvrdzujete, že poskytnuté informácie sú pravdivé, presné a úplné. Máte povolenie na iniciovanie odviazania zariadenia a zabezpečíte, aby táto operácia odviazania bola vykonaná s vedomím a súhlasom ostatných, a preberáte za to plnú zodpovednosť.

Krok 3. Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť.

Potvrdiť

Odoslať žiadosť

Žiadosť odoslaná

Odpovieme do 8 pracovných hodín v rámci pracovnej doby. Pri žiadostiach odoslaných mimo pracovnej doby odpovieme v nasledujúci pracovný deň.

Odoslané.

Zobrazit

Úspech

Detaily prípadu

Odviazanie zariadenia – FG *****

ID prípadu: Hik-Case-Hik-Partner Pro-6064465 [Na potvrdenie](#)

24.dec.2024 10:07 Mój Hikpartner

Sériové číslo zariadenia:
FG *****

Zariadenie / faktúra:

Súbor QR kódu na odviazanie zariadenia / súbor kódu funkcie zariadenia zo SADP:
AwAAAUr4hJwJ4saEmB7PgEe7jAHUrCIBowu/16
yPALPwhvR8Hxcd87UQ1ok2cWteSV1HMcd5LNP**
*****=jFIPaSyYe31/
kbKSAQjwhRjZU1MziDS-7716NXI-M4/16P/
X1620240625CCRRFG4622106WCVU

Hikvision 24.dec.2024 10:08

Vážený zákazník, zariadenie bolo odviazané. Ďakujeme za podporu spoločnosti Hikvision.

Zavrieť prípad

Zlyhanie

Detaily prípadu

Odviazanie zariadenia – FG *****

ID prípadu: Hik-Case-Hik-Partner Pro-6064465 [Na potvrdenie](#)

24.dec.2024 10:29 Mój Hikpartner

Sériové číslo zariadenia:
FG *****

Zariadenie / faktúra:

Súbor QR kódu na odviazanie zariadenia / súbor kódu funkcie zariadenia zo SADP:
AwAAAUr4hJwJ4saEmB7PgEe7jAHUrCIBowu/16
yPALPwhvR8Hxcd87UQ1ok2cWteSV1HMcd5LNP**
*****=jFIPaSyYe31/
kbKSAQjwhRjZU1MziDS-7716NXI-M4/16P/
X1620240625CCRRFG4622106WCVU

Hikvision 24.dec.2024 10:30

Vážený zákazník, zariadenie nie je viazané na žiadny účet. Pridajte zariadenie, ak sa problém vyskytuje aj po pridaní zariadenia, kontaktujte miestnu podporu na adrese <https://www.hikvision.com/en/about-us/contact-us/>. Ďakujeme za pochopenie.

Zavrieť prípad

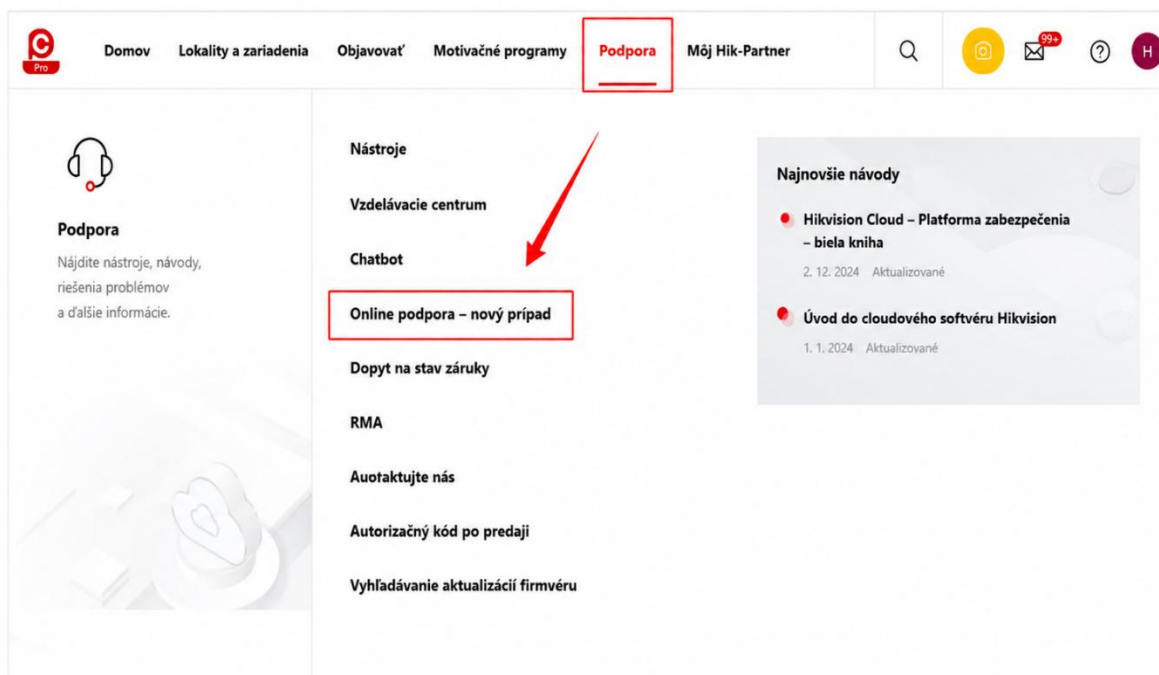
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

2. HPP Web

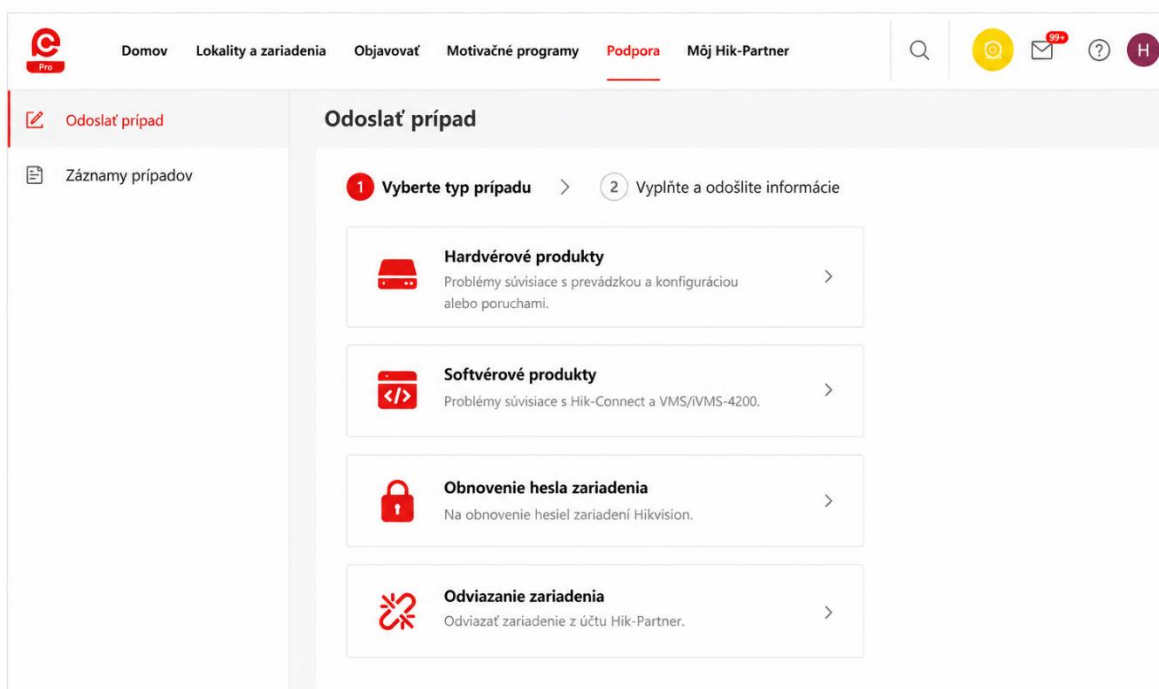
Reset hesla a Zrušenie prepojenia zariadenia

A. Prístup do webového rozhrania HPP (Hik-Partner Pro) → Podpora → Online podpora – nový prípad



The screenshot shows the top navigation bar of the Hikvision HPP website. The 'Podpora' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the 'Podpora' section is visible, featuring a headset icon and the text 'Nájdite nástroje, návody, riešenia problémov a ďalšie informácie.' The main menu includes options like 'Nástroje', 'Vzdelávacie centrum', 'Chatbot', and 'Online podpora – nový prípad', which is highlighted with a red box and a red arrow. On the right, there is a 'Najnovšie návody' section with two articles: 'Hikvision Cloud – Platforma zabezpečenia – biela kniha' and 'Úvod do cloudového softvéru Hikvision'.

B. Vyberte príslušný typ prípadu.



The screenshot shows the 'Odoslať prípad' (Submit Case) page. The page has a header with the 'Odoslať prípad' button and a sidebar with 'Záznamy prípadov'. The main content area displays a list of case types with icons and descriptions:

- 1 Vyberte typ prípadu** > **2 Vyplňte a odošlite informácie**
- Hardvérové produkty**: Problémy súvisiace s prevádzkou a konfiguráciou alebo poruchami.
- Softvérové produkty**: Problémy súvisiace s Hik-Connect a VMS/IVMS-4200.
- Obnovenie hesla zariadenia**: Na obnovenie hesiel zariadení Hikvision.
- Odviazanie zariadenia**: Odviazať zariadenie z účtu Hik-Partner.

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

2. HPP Web

Reset hesla a Zrušenie prepojenia zariadenia

- C. Vyberte **Obnovenie hesla zariadenia** pre žiadosť o obnovenie hesla alebo **Odviazanie zariadenia** pre žiadosť o odviazanie zariadenia.

Ak sú vaše zariadenie a počítač v rovnakej lokálnej sieti (LAN), vyberte **LAN zariadenie (SADP)**, v opačnom prípade vyberte **Iné**.

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

2. HPP Web

Reset hesla a Zrušenie prepojenia zariadenia

D. Vyplňte formulár odoslania a kliknite na **Odoslať**.

Hik-Partner Pro Domov Lokality a zariadenia Objavovať Motivačné programy Podpora Mój Hik-Partner

Odoslať prípad

Záznamy prípadov

Odoslať prípad

✓ Vyberte typ prípadu > 2 Vyplňte a odošlite informácie

Vybraný typ prípadu: Obnovenie hesla zariadenia Zmeniť

1 Ako resetujem heslo zariadenia? Zobraziť

QR kód žiadosti o reset hesla / Súbor funkcii zariadenia zo SADP * Nahrajte súbor s QR kódom alebo zadajte manuálne... Nahrať súbor

Sériové číslo zariadenia Automaticky načítať

Štítek zariadenia / Faktúra * +

1 Ako získam štítek zariadenia / faktúru

Týmto vyhlasujem, že mám povolenie resetovať heslo a že túto funkciu budem používať v súlade so zákonom, spravodlivo a rozumne. Hikvision nenesie žiadnu zodpovednosť za žiadne straty, ku ktorým dôjde.

Odoslať Zrušiť

E. Po úspešnom odoslaní môžete skontrolovať záznamy prípadu, kde nájdete informácie o obnove hesla / obviazaní zariadenia.

Hik-Partner Pro Domov Produkty a zariadenia Objavujte Motivačné programy Podpora Mój Hik-Partner

Odoslať prípad

Záznamy prípadov

Hľadať podľa čísla prípadu alebo názvu

Dátum odoslania: Start - koniec Typ prípadu: Všetky Stav: Všetky starý Hľadať Resetovať

Číslo prípadu	Dátum odoslania	Názov prípadu	Typ prípadu	Stav
HK-Care-Hik-Partner Pro-000666	2024/05/20 10:12:10	Obnova hesla zariadenia (LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000665	2024/05/20 09:22:15	Obnovenie hesla zariadenia (Nie LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000664	2024/05/19 16:48:31	Odviazanie zariadenia (LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000663	2024/05/18 11:30:47	Odviazanie zariadenia (Nie LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bola poskytnutá e-mailom.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000662	2024/05/17 14:25:09	Obnovenie hesla zariadenia (LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000661	2024/05/16 10:15:21	Odviazanie zariadenia (LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000660	2024/05/15 09:40:33	Obnovenie hesla zariadenia (Nie LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000659	2024/05/14 15:33:08	Odviazanie zariadenia (Nie LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.

Počet na stránke: 10 < 1 2 3 4 5 ... 20 > 1 / 20 Prejsť

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

3. Support e-mail (len pre registrovaných zákazníkov Q4 Security)

A. Pomocou nasledujúceho odkazu si stiahnite najnovšiu verziu programu SADP do počítača.

Zariadenie Hikvision a počítač s nainštalovaným programom SADP musia byť v rovnakej podsieti.

<https://www.hikvision.com/europe/support/tools/hitools/clc14d7e1a69a237dd/>

SADP

Total number of online devices: 2

Export Refresh

ID	Device Type	Security	IPv4 Address	Port	Software Version	IPv4 Gateway	HTTP Port	Device Serial No.
001	DS-7104HQHI-K1	Active	10.8.5.11	8000	V3.4.113build 231...	10.8.5.254	N/A	DS-7104HQHI-K1/042...
002	DS-2CD2647G2H0-IMS	Active	10.8.5.2	8000	V5.5.103build 2306...	10.8.5.254	80	DS-2CD2647G2H0-IMS/...

Modify Network Parameters

Enable DHCP

Device Serial No.: DS-2CD2647G2H0-IMS/20210512E

IP Address: 10.8.5.2

Port: 8000

Subnet Mask: 255.255.255.0

Gateway: 10.8.5.254

IPv4 Address: ::

IPv4 Gateway: ::

IPv6 Prefix Length: 0

HTTP Port: 80

Security Verification

Admin Password: _____

Modify

Forgot Password

B. Kliknite na tlačidlo **Exportovať** pre uloženie XML súboru a následne odošlite XML súbor technickej podpore spoločnosti Hikvision.

(E-mailovú adresu vyberte podľa krajiny, v ktorej bolo zariadenie zakúpené.)

Obnova hesla

1 **Krok 1:** Kliknite na „Exportovať“ pre stiahnutie súboru s požiadavkou na kľúč (XML súbor) alebo odfoťte QR kód. Potom pošlite XML súbor alebo fotografiu QR kódu našim technickým inžinierom.

Exportovať

2 **Krok 2:** Zadajte kľúč alebo importujte súbor s kľúčom, ktorý ste dostali od technického inžiniera, aby ste obnovili heslo zariadenia.

Zadať kľúč Importovať súbor

Nové heslo: _____

Potvrdiť heslo: _____

Obnoviť heslá sieťových kamier

Potvrdiť Zrušiť

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

3. Support e-mail (len pre registrovaných zákazníkov Q4 Security)

Štát **E-mailová adresa pre reset hesla**

Slovensko technici@q4security.sk

C. Technická podpora spoločnosti z Q4 Security odošle späť zašifrovaný súbor. Vyberte umiestnenie zašifrovaného súboru, zadajte nové heslo a jeho potvrdenie, potom kliknite na tlačidlo **Potvrdiť** pre obnovenie hesla.

2 Krok 2: Zadajte kľúč alebo importujte súbor s kľúčom, ktorý ste obdržali od technika podpory, aby ste obnovili heslo zariadenia.

- Importovať súbor

1

Cesta k importovanému súboru:

C:/Users/daishengjie@hikvision.com/De 

2

Nové heslo:

 Silné

Potvrdenie hesla:

3 **Potvrdiť**

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

3. Podporný e-mail (len pre registrovaných zákazníkov Q4 Security)

Riešenia pri zlyhaní obnovy hesla zákazníka

1. Problémy s verziou SADP

- Ak je verzia SADP zastaraná, pred obnovou hesla ju aktualizujte na najnovšiu verziu.
- Ak SADP stále nedokáže nájsť zariadenie: ✓ Reštartujte SADP a uistite sa, že počítač a zariadenie sú v rovnakej podsieti. ✓ Ak router nepodporuje loopback, pripojte počítač a zariadenie priamo.
- Pre Windows 10 sa uistite, že používate SADP vo verzii v3.0.10. Ak nie, program odinštalujte a znova nainštalujte.

2. Kontrola kompatibility (SADP 3.0.10 & Windows 10)

- Skontrolujte ovládač NPF a WinPcap/Npcap v Ovládacom paneli. Ak chýbajú, preinštalujte SADP.

3. Riešenie chybových kódov

- Chyba 2022/2023/Reset Password Failed: Reštartujte počítač aj zariadenie a následne skúste obnovu pomocou XML/QR znova.
- Chyba 2015: Vzniká, ak sa počas používania SADP/iVMS-4200 zmení IP adresa počítača. Reštartujte softvér.

4. Problémy „Device Rejected“

- Reštartujte zariadenie aj SADP.
- Pri viacerých zariadeniach sa uistite, že používate správny recovery súbor.
- Na notebookoch vypnite Wi-Fi a použite káblové pripojenie.
- Skúste priame spojenie medzi kamerou a počítačom.

5. IP adresa sa zobrazuje ako 0.0.0.0 (nie je možné exportovať XML)

- Niektoré NVR zariadenia používajú predvolene DHCP a zlyhajú, ak nie je pridelená IP adresa.
- Riešenie: Nastavte statickú IP adresu alebo pripojte zariadenie k routeru/switchu s aktívnym DHCP.

Poznámka:

- Zašifrovaný súbor je platný 48 hodín.

- Ak reset zlyhá, reštartujte počítač aj zariadenie Hikvision, znovu exportujte XML súbor a odošlite ho počas pracovných dní (pondelok–piatok) v pracovnom čase (Po–Pi 8:00–16:00). Počas procesu nechajte zariadenie zapnuté. Pred zadaním kódu zariadenie nereštartujte ani znovu neexportujte XML súbor.
- Vždy odošlite nový e-mail namiesto odpovede na existujúci e-mail. • Prioritu majú požiadavky odoslané cez HPP. • Pracovná doba: Po–Pi 8:00–16:00. • Ak bol reset úspešný, pomocou nasledujúceho odkazu skontrolujte, či zariadenie podporuje samoobslužný reset hesla: [Video návod](#)