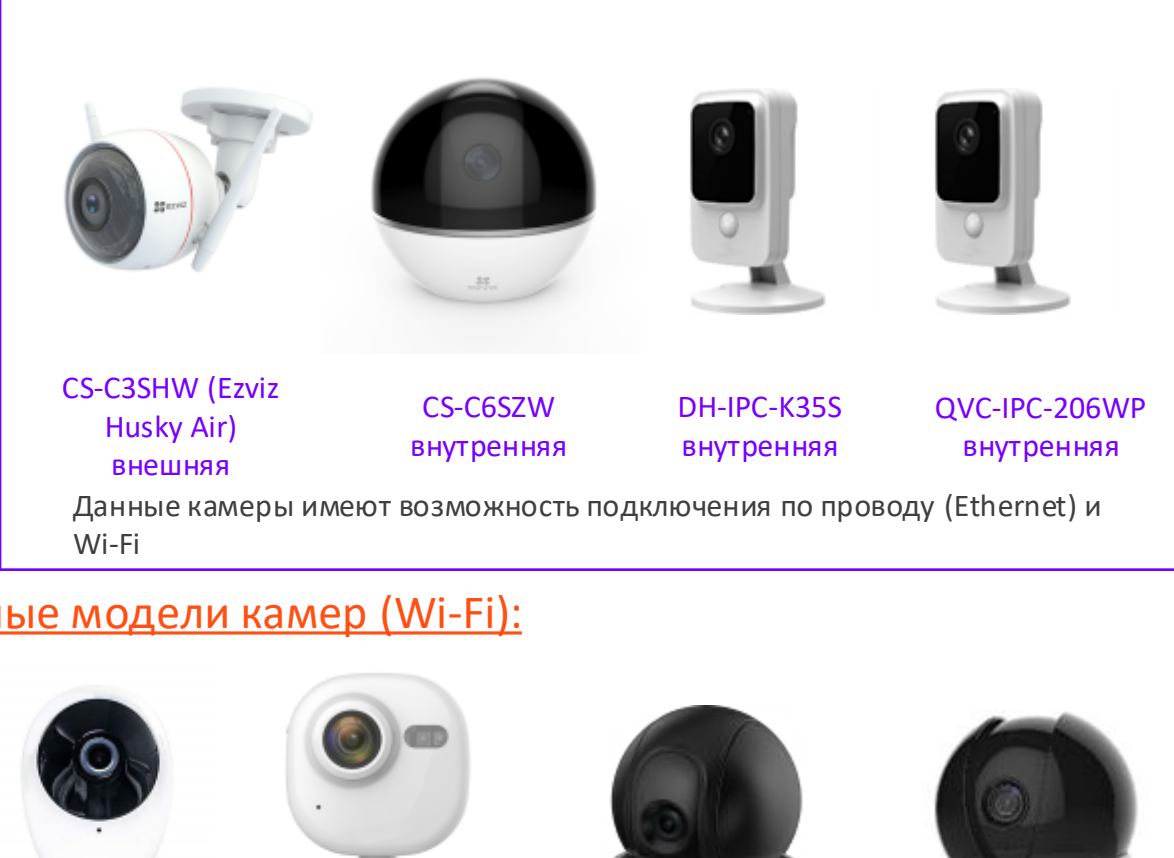


Диагностика сбоя работы камеры.

1 Определить модель камеры: проводная, универсальная, беспроводная.

Проводные модели камер:

Универсальные модели камер (Wi-Fi Подключение):
Универсальные модели камер (Ethernet Подключение):



Данные камеры имеют возможность подключения только по проводу (Ethernet)

Данные камеры имеют возможность подключения по проводу (Ethernet) и Wi-Fi

Беспроводные модели камер (Wi-Fi):



Данные камеры имеют возможность подключения только по Wi-Fi

WiFi-камеры и универсальные камеры (при подключении по Wi-Fi)

2 Проверить наличие и включенность трансляции в ЛК клиента, в случае корректной работы прекратить диагностику

3 Проверить наличие световой индикации на адаптере питания. При включении в сеть лампочка должна загореться. В случае, если на адаптере нет световой индикации, перейти к пункту 4

а) Адаптер питания **горит** или не имеет диодной индикации:

- Перейти к пункту 4

б) Адаптер питания **не горит**:

- Посоветовать клиенту сменить адаптер питания
- Перейти к пункту 4

4 Проверить работоспособность адаптера питания с помощью тестера (мультиметра, вольтметра)

а) Адаптер питания исправен

- Перейти к пункту 5

б) Адаптер питания неисправен

- Посоветовать клиенту сменить адаптер питания (возможно использовать любой USB адаптер от мобильного телефона с силой тока от 2А)
- Перейти к пункту 5

5 Проверить целостность кабеля и соединение блока питания с камерой

- При необходимости заменить кабель USB – microUSB (кроме CS-C35HW (Ezviz Husky Air) и CS-C6SZW)
- Перейти к пункту 6

6 Проверить, что на камере **горит** или **моргает** какой-либо индикатор. Состояние и цвет индикатора необходимо проверить в соответствии с таблицей ниже.

Модель камеры	Подключена к Wi-Fi	Не подключена к Wi-Fi
Switcam-HS303	Горит синим	Мигает синим
CS-C25HW	Горит синим	Мигает красным или синим
QVC-IPC-136W	Горит зеленым	Мигает красным или зеленым
CS-C25PW	Горит синим	Мигает красным или синим
CS-C6SZW	Горит синим	Мигает красным или синим
DH-IPC-A22P	Горит зеленым	Мигает красным
DS-2CD-VC1W	Горит синим	Мигает красным
CS-C35HW	Горит синим	Мигает красным или синим
QVC-IPC-206WPT	Горит зеленым	Мигает красным
DH-IPC-K35S	Горит зеленым	Мигает красным
QVC-IPC-206W	Горит зеленым	Мигает красным

а) На камере **горит** или **моргает** индикатор в соответствии с таблицей

- Перейти к пункту 7

б) На камере **не горит** и **не моргает** какой-либо индикатор – камера неисправна

- Прекратить диагностику

а) У клиента есть гарантия на камеру:

- Заменить неисправное оборудование

б) При гарантийной замене камеры, в обязательном порядке **осуществить звонок на номер 8-800-301-19-49** (запрещено передавать данный номер Абонентам) и сообщить **серийный номер старой и новой камеры** для переноса промо-периода.

б) У клиента нет гарантии на камеру:

7 Предложить приобрести новую камеру (перенос промо-периода не требуется)

8 Проверить настройки беспроводной сети клиента, зайдя в настройки роутера.

- Название сети (SSID) и пароль не должны содержать: кириллицу, «пробелы», символы – «&», «\r\n»
- Тип аутентификации: WPA2-PSK (WPA2-Personal) или WPA-PSK (WPA-Personal)
- Тип шифрования: только AES
- Комбинированные типы аутентификации или шифрования **не поддерживаются**
- Например: WPA-PSK/WPA2-PSK, AES/TKIP

9 Сбросить настройки камеры:

- Отключите камеру от электропитания.
- Подождите **10 секунд**.
- Нажмите кнопку **WPS/RESET** на обратной или боковой стороне камеры (для CS-C35HW (Ezviz Husky Air) под защитной крышкой)
- Не отпускайте кнопку, подключить камеру к питанию.
- Через **10-15 секунд** отпустите кнопку **WPS/RESET**.

10 Подключить камеру снова, используя данный Wi-Fi - сети:

- Дождитесь загрузки камеры. Камера должна издать звуковой сигнал.
- В личном кабинете на сайте smarthome.rt.ru или в мобильном приложении «Умный дом Ростелеком» зайдите в блок «Мои устройства», нажмите «Добавить новое».
- Выберите устройство «Wi-Fi HD-видеокамера», далее нажмите «Беспроводное соединение»
- Введите логин и пароль от альтернативной Wi-Fi сети **с наблюдением регистра**. Нажимаем «Продолжить»
- Приготовьтесь показать камере QR-код. Нажмите «Я готов показать QR-код»
- С расстояния **15-30 см** покажите камере QR-код. После того, как камера скажет «QR-код распознан»
- Дождитесь когда камера скажет «Подключилась к Wi-Fi»
- Вернитесь в раздел «Мои устройства»
- Проверьте трансляцию камеры, в случае ее отсутствия перейти к пункту 11

В случае если камера не подключилась к Wi-Fi:

- Повторить пункт 10, используя альтернативную сеть (при наличии возможности раздать Wi-Fi с телефона) (1 раз)
- Прекратить диагностику

а) У клиента есть гарантия на камеру:

- Заменить неисправное оборудование

б) При гарантийной замене камеры, в обязательном порядке **осуществить звонок на номер 8-800-301-19-49** (запрещено передавать данный номер Абонентам) и сообщить **серийный номер старой и новой камеры** для переноса промо-периода.

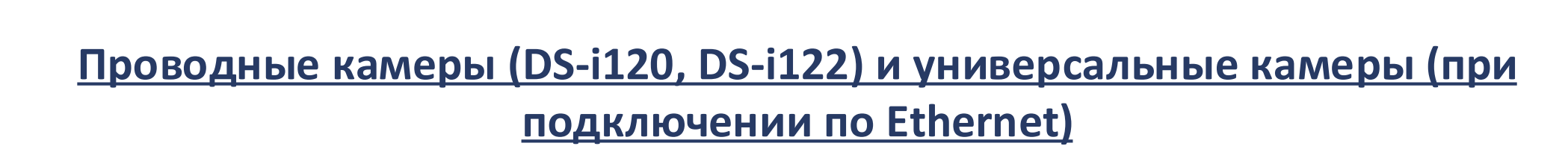
б) У клиента нет гарантии на камеру:

- Предложить приобрести новую камеру (перенос промо не требуется)

11 Проверить доступность адресов сервиса:

- Скачайте и распакуйте Архив <https://portal.rtk-dc.ru/~DRZm4>
- Запустите CLICK_ME_Test Host VN&UD.bat

Примечание: ПК должен быть в одной локальной сети с камерой



- Убедитесь в доступности хостов сервиса из локальной сети клиента

а) **OK** – адрес и порт доступен

- Проверить наличие трансляции в ЛК клиента, в случае ее отсутствия обратиться к 1,5 ЛТП

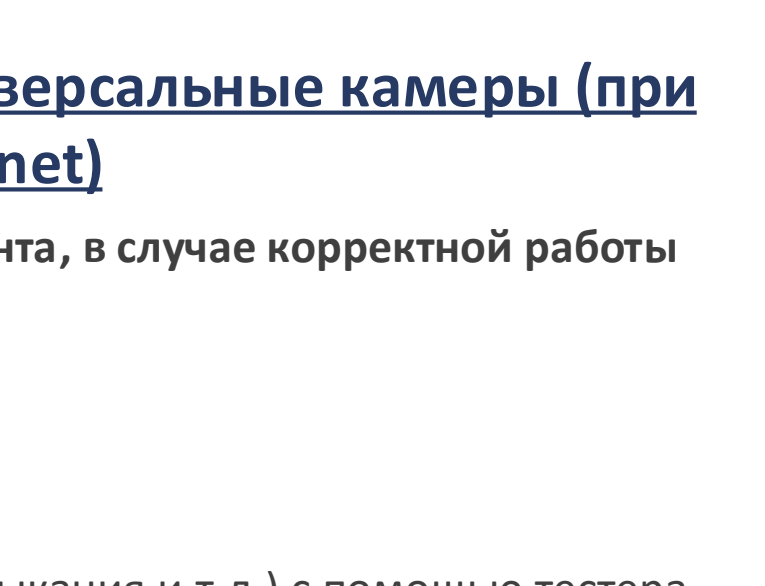
б) **Bad** - адрес или порт не доступен

а) Провайдер клиента – **Ростелеком**:

- Обратиться в 1,5 ЛТП на предмет предоставления доступа сервиса из локальной сети

б) Провайдер клиента **не Ростелеком**:

- Посоветовать обратиться к своему провайдеру для предоставления доступа к хосту сервиса из локальной сети
- Прекратить диагностику



Проводные камеры (DS-i120, DS-i122) и универсальные камеры (при подключении по Ethernet)

2 Проверить наличие и включенность трансляции в ЛК клиента, в случае корректной работы прекратить диагностику

3 Проверить целостность кабеля Ethernet

Допускается использование только 8 жильного UTP кабеля.

1) Проверить целостность кабеля Ethernet (на разрывы, замыкания и т.д.) с помощью тестера (мультиметра, LAN-тестера и т.д.)

а) Патч-корд исправен

- Перейти к пункту 4

б) Патч-корд неисправен

- Заменить на исправный патч-корд/срезать коннектор с патч-корда, снять изоляцию, зачистить жилы и заново переобжать
- Перейти к пункту 4

4 Проверить работоспособность PoE-Инжектора (целостность портов, наличие обгорания портов, наличие световой индикации (при наличии индикаторов))

а) PoE-инжектор исправен:

- Перейти к пункту 5

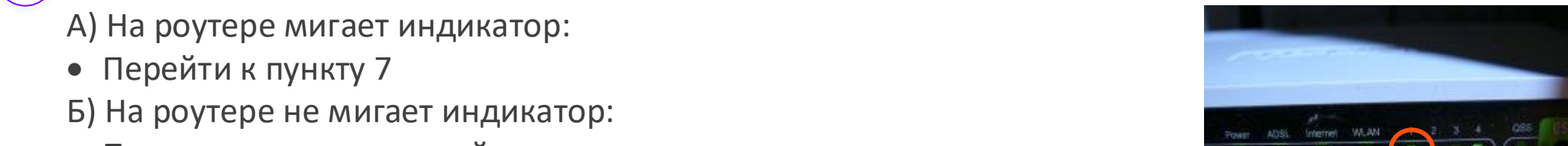
б) PoE-инжектор неисправен:

1) У клиента есть гарантия на PoE-Инжектор приобретенный в Ростелеком:

- Заменить неисправное оборудование.

2) У клиента нет гарантии на PoE-Инжектор или куплен не в Ростелеком:

- Для проверки работоспособности камеры на время диагностики заменить PoE-инжектор на исправный.
- Предложить приобрести PoE-Инжектор в офисе продаж.



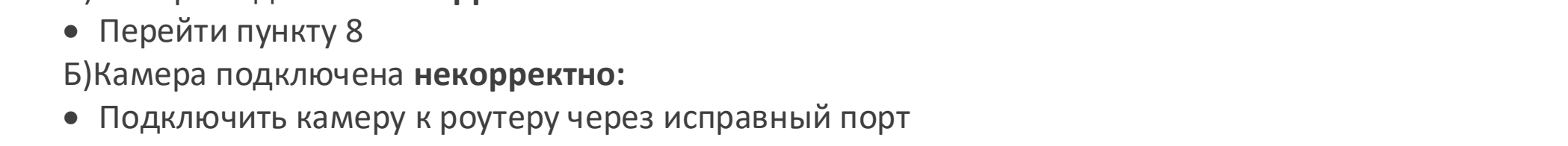
5 Подключить камеру к роутеру одним из предложенных способов

Способ 1.

- В порт PoE (Data & Power Out) подключить камеру.
- В порт LAN (Data in) подключить роутер (коммутатор / модем)
- Проверить трансляцию в ЛК

Способ 2.

- Подключите питание к камере
- Подключить камеру в порт роутера через кабель-Ethernet
- Проверить трансляцию в ЛК клиента



Примечание: Внешне PoE-инжекторы и PoE-коммутаторы могут отличаться друг от друга, т.к. данное устройство не идет в комплекте с камерой. Проверьте кабель тестером RJ-45.

6 Убедитесь, что на роутере мигает индикатор порта, в который подключена камера

А) На роутере мигает индикатор:

- Перейти к пункту 7

Б) На роутере не мигает индикатор:

- Поменять порт на другой
- Повторить пункт 6 (1 раз)
- Подключиться по проводу к роутеру и проверить наличие интернета

а) Интернет отсутствует:

а) Провайдер клиента - **Ростелеком**:

- Провайдер оплатить - Ростелеком в случае нулевого баланса и повторить пункт 6 (1 раз)
- Начать диагностику роутера

б) Провайдер клиента **не Ростелеком**:

- Провайдер оплатить интернет в случае нулевого баланса и повторить пункт 6 (1 раз)
- Посоветовать обратиться к провайдеру клиента
- Прекратить диагностику

б) Интернет-соединение присутствует:

- Подключить камеру к роутеру через исправный порт
- Проверить трансляцию в ЛК клиента
- Перейти к пункту 7

7 Убедитесь, что камера не подключена к порту IP-TV.

А) Камера подключена **корректно**:

- Перейти пункту 8

Б) Камера подключена **некорректно**:

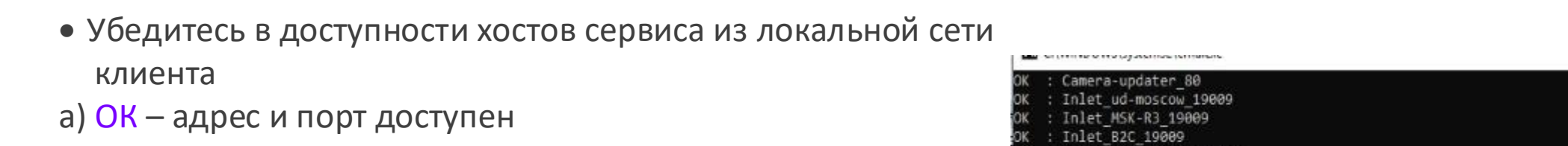
- Подключить камеру к роутеру через исправный порт
- Проверить трансляцию в ЛК

8 Перезагрузите камеру и роутер путем обесточивания.

- Отключите питание у камеры и роутера на пару минут
- Включить снова
- Проверить наличие трансляции в ЛК клиента:
 - Трансляция отсутствует:
 - Перейти к пункту 9
 - Камера транслирует видео в ЛК:
 - Прекратить диагностику

9 Сбросить настройки камеры:

- Отключите камеру от электропитания.
- Подождите **10 секунд**.
- Нажмите кнопку **WPS/RESET** на обратной или боковой стороне камеры
- Не отпускайте кнопку, подключить камеру к питанию.
- Через **10-15 секунд** отпустите кнопку **WPS/RESET**.
- Подождите 2 минуты, пока камера включится.
- Проверьте трансляцию камеры. В случае отсутствия трансляции перейти к пункту 10



DS-2CD3VC (DS-1122) внешняя Купольная

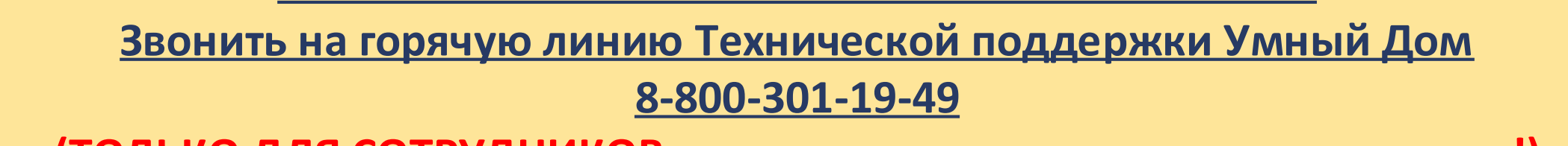
10 Проверить сеть клиента:

- Скачайте и установите SADP с официального сайта производителя камер
- <https://hikvision.ru/download>



Примечание: ПК должен быть в одной локальной сети с камерой

- Проверьте наличие камеры в списке программы SADP:



А) Камера **не отображается** в списке:

- Камера неисправна:
 - У клиента есть гарантия на камеру:
 - Заменить неисправное оборудование
 - При гарантийной замене камеры, в обязательном порядке **осуществить звонок на номер 8-800-301-19-49** (запрещено передавать данный номер Абонентам) и сообщить **серийный номер старой и новой камеры** для переноса промо-периода.
 - У клиента нет гарантии на камеру:
 - Предложить приобрести новую камеру (перенос промо не требуется)
- Камера **отображается** в списке:
 - Повторить пункт 9 (1 раз)
 - Демонтировать камеру
 - Подключить камеру коротким патчкордом
 - Повторить поиск в списке программы SADP (1 раз)
 - Перейти к пункту 11

11 Проверить доступность адресов сервиса:

- Скачайте и распакуйте Архив <https://portal.rtk-dc.ru/~DRZm4>
- Примечание: ПК должен быть в одной локальной сети с камерой
- Запустите CLICK_ME_Test Host VN&UD.bat



- Убедитесь в доступности хостов сервиса из локальной сети клиента

а) **OK** – адрес и порт доступен

- Проверить наличие трансляции в ЛК клиента, в случае ее отсутствия обратиться к 1,5 ЛТП

б) **Bad** - адрес или порт не доступен

а) Провайдер клиента – **Ростелеком**:

- Обратиться в 1,5 ЛТП на предмет предоставления доступа сервиса из локальной сети

б) Провайдер клиента **не Ростелеком**:

- Посоветовать обратиться к своему провайдеру для предоставления доступа к хосту сервиса из локальной сети
- Прекратить диагностику



ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ВОПРОСОВ ИЛИ ПРОБЛЕМ

Звонить на горячую линию Технической поддержки Умный Дом

8-800-301-19-49

(ТОЛЬКО ДЛЯ СОТРУДНИКОВ, передача номера клиента запрещена!)