

Как сбросить пароль у камеры HikVision

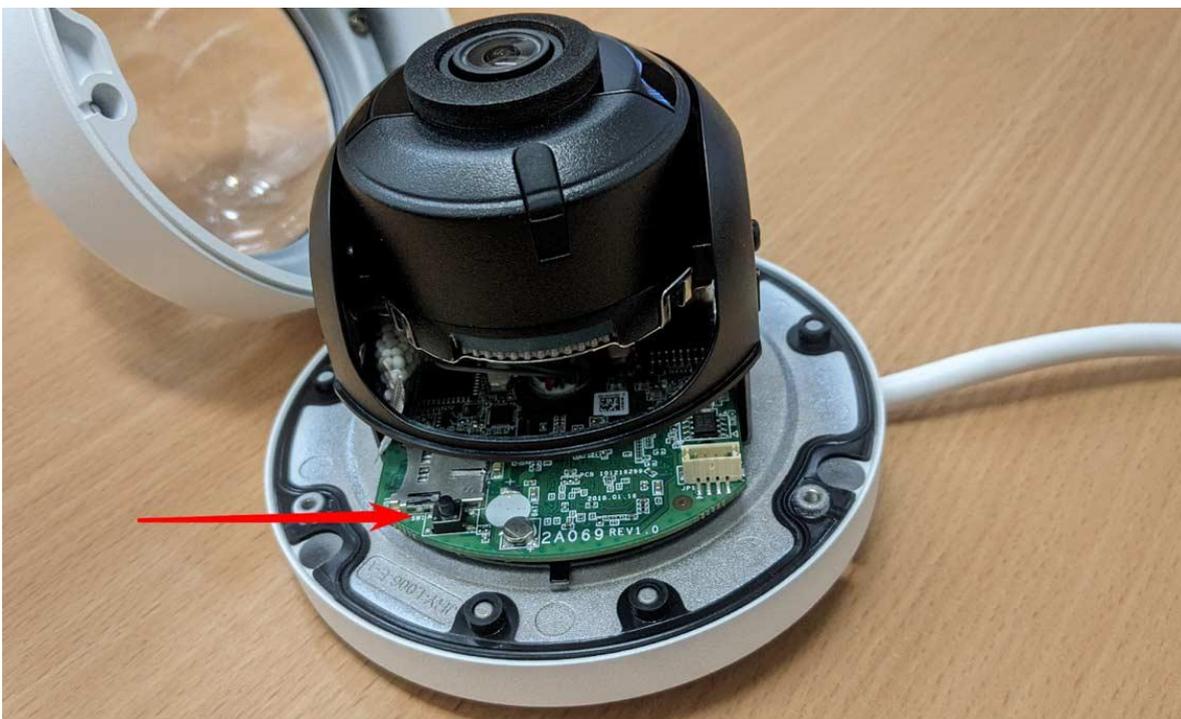
Аппаратной кнопкой сброса на заводские настройки

Отключить питание камеры (12В или PoE)

Нажмите и удерживайте кнопку сброса

Подключите камеру к источнику питания

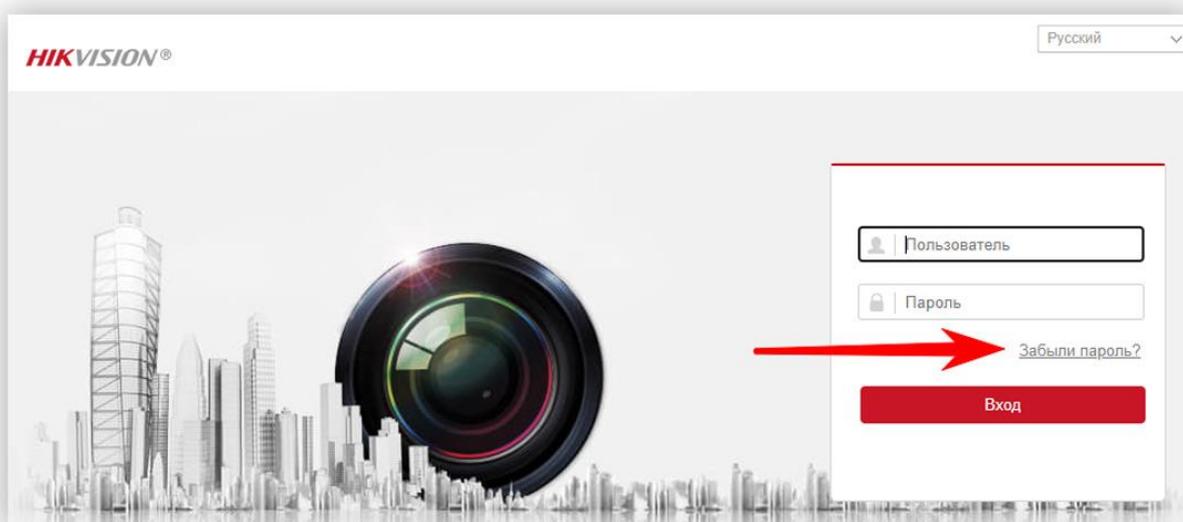
Продолжайте удерживать кнопку сброса не менее 10 секунд



Аппаратная кнопка сброса на купольной IP-камере HikVision

Через веб-интерфейс IP-камеры

Для этого нужно зайти веб-интерфейс IP-камеры через браузер и кликнуть на ссылку «Забыли пароль».



HikVision вам предложит два варианта сброса пароля:

- С помощью контрольных вопросов
- Или через адрес электронной почты

С помощью контрольных вопросов возможно сбросить пароль, если вы помните, на какие вопросы вы отвечали в процессе активации камеры, ну и конечно помните ответы.

The screenshot shows the HikVision password recovery interface. At the top, there is a progress bar with three steps: 1. Подтвердить свою личность (highlighted in red), 2. Настроить новый пароль, and 3. Завершено. Below the progress bar, there are three sections for security questions. The first section, 'Режим проверки', has a dropdown menu with three options: 'Проверка по контрольному вопросу' (selected), 'Проверка по контрольному вопросу', and 'Подтверждение по эл. почте'. A red arrow points to this dropdown menu. Below this are three sections for 'Контрольный вопрос1', 'Контрольный вопрос2', and 'Контрольный вопрос3', each with a dropdown menu and an 'Ответ' input field. At the bottom, there are two buttons: 'Следующий' and 'Очистка'. The footer contains the text: ©2020 Hikvision Digital Technology Co., Ltd. All Rights Reserved.

Если вы не помните ответы, то можете сбросить пароль через адрес электронной почты. Его вы тоже вводите в процессе активации IP-камеры.

The screenshot shows the HikVision password recovery interface. At the top, there is a progress bar with three steps: 1. Подтвердить свою личность, 2. Настроить новый пароль (highlighted in red), and 3. Завершено. Below the progress bar, there is a 'Режим проверки' dropdown menu with the option 'Подтверждение по эл. почте' selected. Below this is a large QR code. A button labeled 'Экспорт QR-кода' is positioned below the QR code. Below the QR code, there is a list of instructions in Russian: 1. Нажмите "Экспорт QR-кода" и сохраните код на локальном ПК. 2. Отправьте код на rv_recovery@hikvision.com как вложение. В течение 5 мин. на ваш адрес эл. почты будет отправлен код подтверждения для восстановления пароля. 3. Введите код подтверждения в текстовое поле ниже. Below the instructions is a 'Код подтверждения' input field. At the bottom, there are two buttons: 'Следующий' and 'Очистка'.

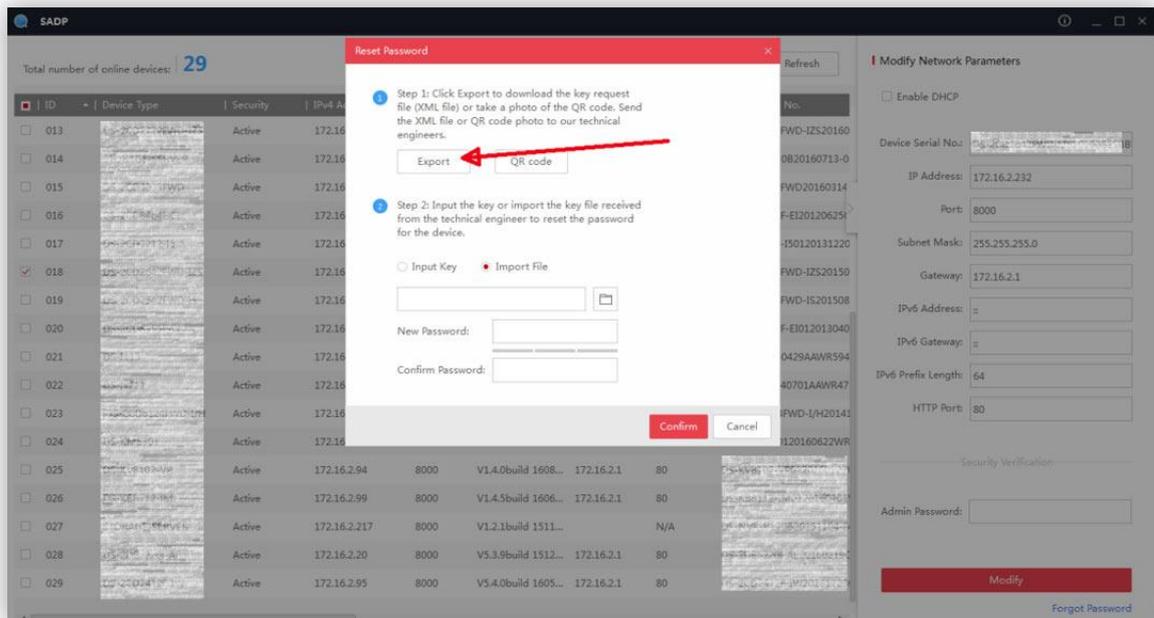
Подробная инструкция будет доступна прямо на странице. Код подтверждения придет вам на почту, и после этого вы сможете поменять пароль.

С помощью утилиты SADP – скачать можно [ЗДЕСЬ](#)

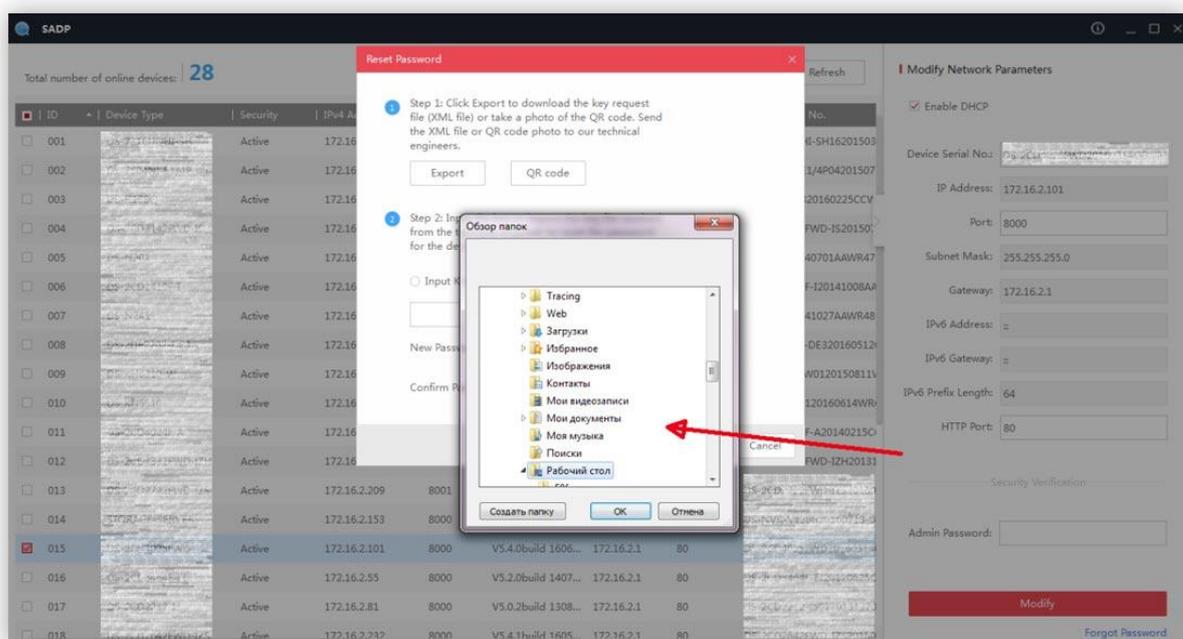
Способ сброса пароля №1. Для новых прошивок

Новыми прошивками HikVision считает прошивки IP-камер с версией 5.3 и выше, прошивки видеорегистраторов с версией 3.0.10 и выше.

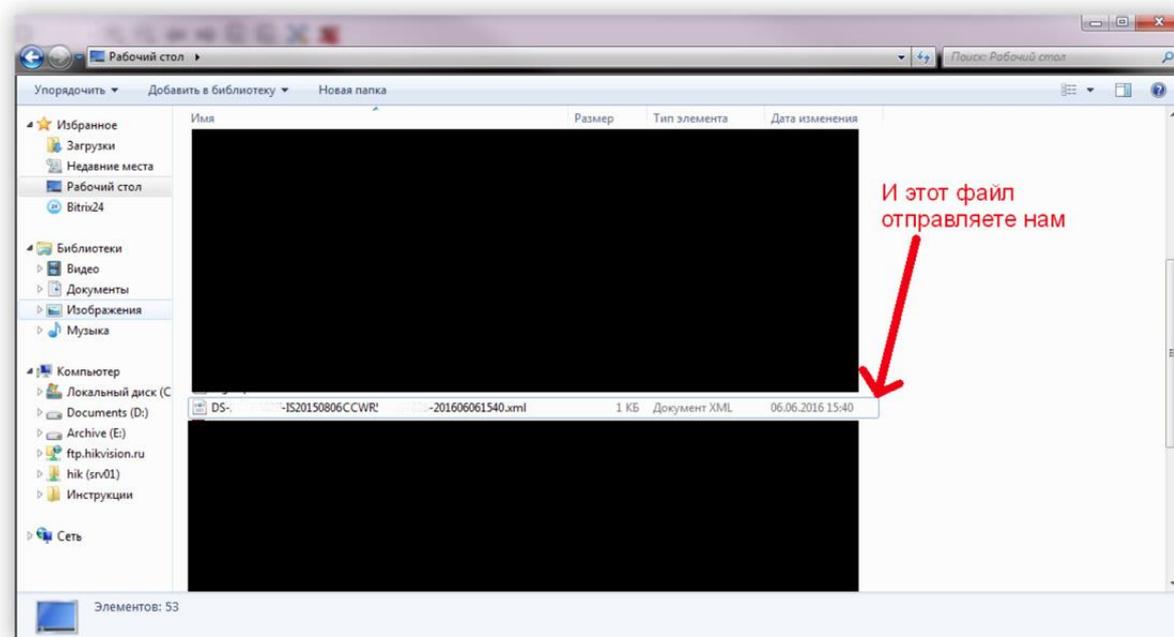
Необходимо экспортировать .XML файл (для каждого устройства свой файл), для этого ждем на кнопку Export.



Далее выбираем папку на вашем компьютере для экспорта файла. На иллюстрации ниже в качестве примера указан Рабочий стол.



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



Этот файл вы отправляете на адрес support.ru@hikvision.com с темой «Сброс пароля».

Если требуется сброс на нескольких устройствах, то нужно каждый файл отправлять в отдельном письме.

Не в коем случае не перезагружайте устройство после отправки данных файл-сброса и код 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. Среднее время обработки запросов на сброс пароля от 30 минут до часа, по будним дням в рабочее время (UTC+3). Сброс пароля не влияет на архив и настройки устройства.

Внимание!

По распоряжению генерального директора компании HikVision, пароли устройств сбрасываются только при предоставлении фото наклейки (шильдика) устройства. Без приложенной к письму фотографии пароли сбрасываться не будут.

После нажатия на ссылку «Forgot Password» откроется окно, вид которого зависит от версии прошивки установленной в устройстве.

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:

Weak

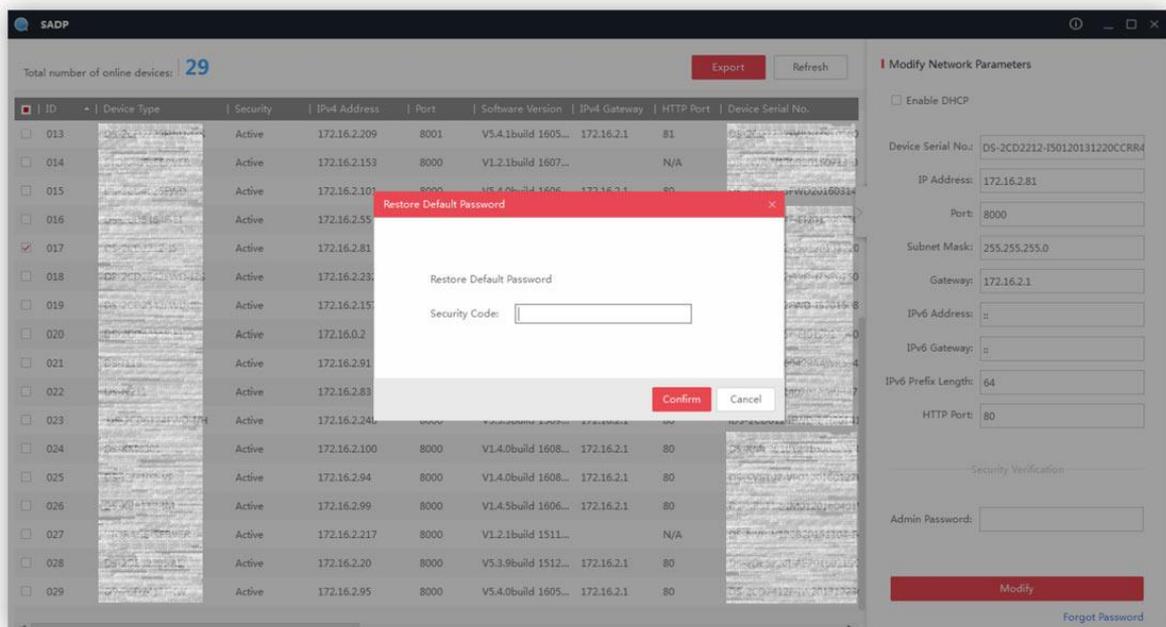
Confirm Password:

Confirm Cancel

Способ сброса пароля №2. Для старых прошивок

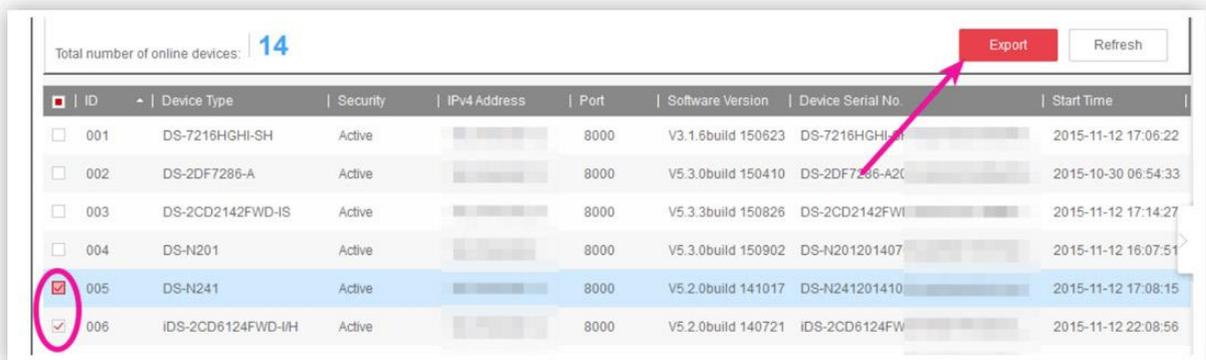
Старыми прошивками HikVision считает прошивки IP-камер с версией 5.2 и более ранние, прошивки видеорегистраторов с версией 3.0.19 и более ранние.

Если установлена старая версия прошивки, то система попросит ввести код (Security Code) для сброса пароля на заводской, как на иллюстрации ниже.



Security Code вы можете получить только в компании HikVision. Для получения кода (Security Code), вам необходимо отправить на почту support.ru@hikvision.com файл с информацией о вашем устройстве:

Для этого вам нужно сделать следующее — Устанавливаете флажок напротив необходимых устройств и нажимаете клавишу Export, полученный файл электронной таблицы (.XLS) отправить на почту support.ru@hikvision.com с темой «Сброс пароля».



Также вы можете отправить информацию в таком виде:

- Полный серийный номер устройства (Например: DS-72xxABCDXY/SN123456789ABCD123456789ABCD) (Серийный номер с наклейки на устройстве не подойдет, только тот что указан в SADP)
- Значение поля «Start time» (Например: 2014-05-22 1:11 PM), которое можно найти в правой части таблицы

Далее отправляете информацию на support.ru@hikvision.com и ждете. В ответ вам должен прийти Security Code.

Среднее время обработки запросов на сброс пароля от 30 минут до часа, по будним дням в рабочее время (UTC+3). Сброс пароля не влияет на архив и настройки устройства.

Внимание!

По распоряжению генерального директора компании HikVision, пароли устройств сбрасываются только при предоставлении фото наклейки (шильдика) устройства. Без приложенной к письму фотографии пароли сбрасываться не будут.

Возможные проблемы при сбросе пароля через SADP

Ошибка: Get key error

- При экспорте файла-ключа, SADP сообщает: reset password failed
- При экспорте XML-файла ключа, SADP отображает сообщение Get key error

Возможные причины

- ПК и устройство подключены через более чем один коммутатор, которые не поддерживают функцию multi-cast
- ПК и устройство подключены через маршрутизатор, и на маршрутизаторе и на устройстве включена функция NAT
- IP-адрес ПК изменился, пока открывалось ПО SADP
- Некорректная прошивка устройства

Решение

- Когда устройство и ПК подключены более чем через один коммутатор, пожалуйста, убедитесь, что маршрутизаторы поддерживают функцию multi-cast, так как она необходима для процесса активации и сброса устройства.
- Когда ПК и устройство подключены через маршрутизатор, попробуйте отключить функцию NAT в маршрутизаторе и устройстве. Когда активирован NAT, устройство не получает multi-cast сообщения.
- Когда ПК и устройство подключены напрямую и IP-адрес ПК изменился, в то время как SADP была открыта, просто перезапустите SADP
- Попробуйте перепрошить устройство, например, используя TFTP

Ошибка: Reset password failed

При экспорте файла-ключа, SADP сообщает: reset password failed

Возможные причины

- Возможно, вы пытаетесь использовать уже использованный или старый xml-файл ключа

- Возможно, вы сформировали новый xml-ключ для отправки, в таком случае, старые файлы сброса более не подходят
- Возможно, есть проблемы с присланным вам файлом
- Адрес ПК изменился, пока SADP была открыта

Решение

- Убедитесь, что вы используете актуальный файл-ключ для разблокировки
- Убедитесь, что вы не перезагружали устройство и не формировали новый файл ключ для отправки
- Запросите новый файл ключа у службы технической поддержки
- Когда ПК и устройство подключены напрямую и IP-адрес ПК изменился, в то время как SADP была открыта, просто перезапустите SADP

SADP не находит IP-камеру

Если утилита SADP не видит устройства, то перейдите по ссылке: 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 камеру, тут либо проблемы с подключением, либо с прошивкой камеры. Рекомендуется перепрошить устройство, например, используя TFTP.

P.S. Все что написано выше относится к IP-камерам HikVision с версии прошивки версиями 5.6.5 и выше. Так что если вы видите отличия от вашей IP-камеры, причина всего скорее в версии прошивки.