СЕКТРОН
СИСТЕМИ ЗА СИГУРНОСТ И КОМУНИКАЦИИ

Процедура за ресет на admin парола на Hikvision устройства чрез SADP софтуер

(версия 2.0)

Съдържание:

1. Важна информация, свързана с ресет на пароли. 1
2. Процедура за ресет на admin парола устройства чрез експорт на *.xml файл. 2
3. Ресет на парола чрез използване на код за сигурност (за стари устройства). 6
4. Действия при грешка от SADP софтуера при импорт/експорт на файл. 8

1. Важна информация, свързана с ресет на пароли.

Съгласно глобалната политика на Hikvision, фирма Сектрон ООД като техен оторизиран представител има правомощия да нулира пароли **само и единствено** на устройства **закупени през дистрибуторския канал на компанията (Сектрон ООД)**. В случай, че устройства са закупени през друг дистрибуторски канал на Hikvision, нашата компания няма техническата възможност да изпълни нулирането на паролата, чрез настоящата процедура. В този случай бихме Ви насочили да се обърнете за изпълнение на процедурата през съответния дистрибутор (търговеца, от който е закупено самото устройство).

Ако поради някакви причини, не можете да се свържете със съответния дистрибутор, за такива устройства Сектрон ООД предлага платена сервизна услуга за ресет на пароли, която предвижда устройството да бъде изпратено в нашия оторизиран сервиз в гр. София.

2. Процедура за ресет на admin парола устройства чрез експорт на *.xml файл.

Трябва да имате мрежова връзка към Hikvision устройството в Локална LAN мрежа или директно с кръстосан кабел. Препоръчва се кабелна връзка на компютъра към мрежата (избягвайте Wi-fi свързаност).

Важно! Компютърът и Hikvision устройствата трябва да бъдат в един и същ subnet сегмент. Например и двете устройства да бъдат с адреси 192.168.1.xxx

Свалете и инсталирайте софтуера **>>SADP <<:**

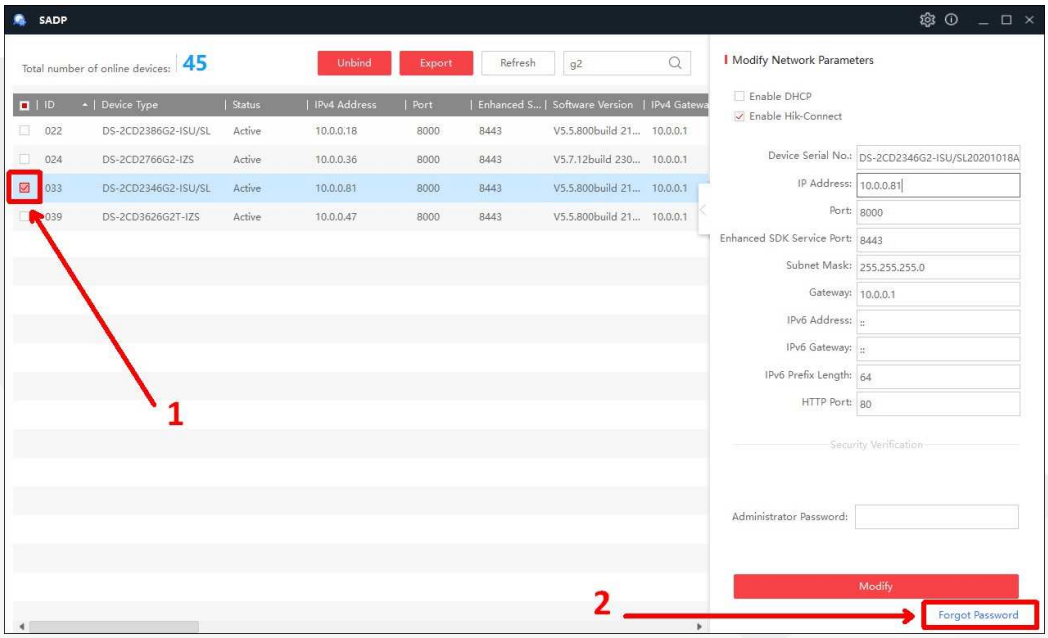
https://sup.sectron.com:2366/sharing/HDS0tD4Ms (версия 3.0.5.7)

или от сайта на Hikvision:

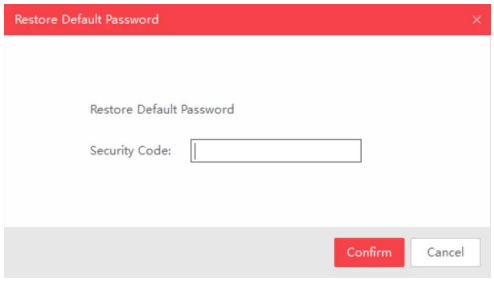
https://www.hikvision.com/en/support/tools/hitools/

Ако горните линкове не работят, може да потърсите ключова дума „SADP“ в google и да свалите софтуера от сайта на Hikvision.

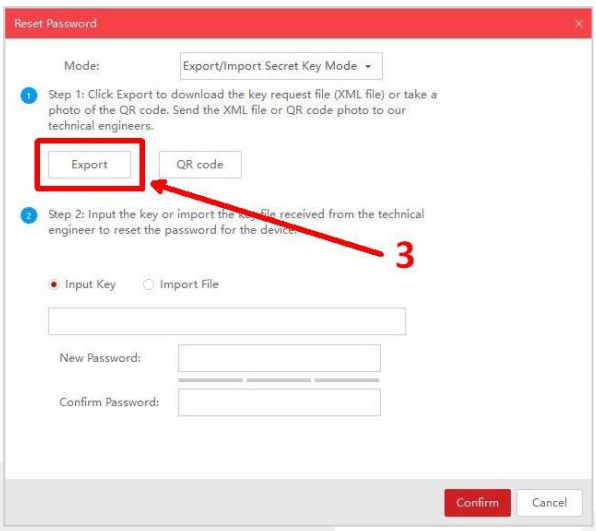
Стартирайте SADP софтура, той сканира локалната мрежа за активни Hikvision устройства. Маркирайте устройството, което искате да ресетирате (1) и натиснете линка долу вдясно „*Forgot password*” (2):

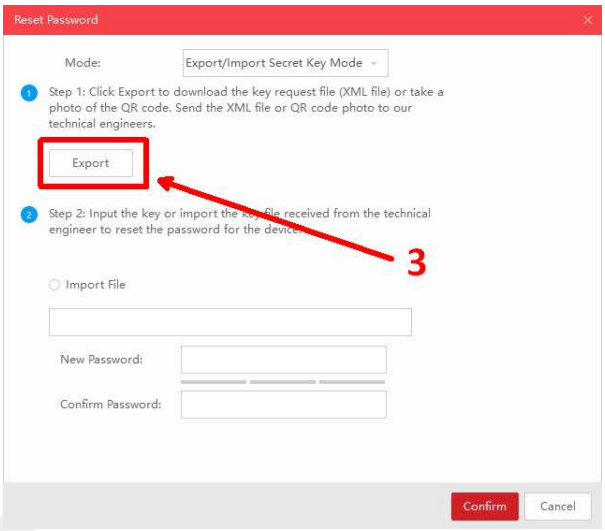


Важно! Ако в отворилия се прозорец има поле за въвеждане на код за сигурност по начина, по-долу, преминете към **точка 3** на страница 6 от настоящото ръководство.

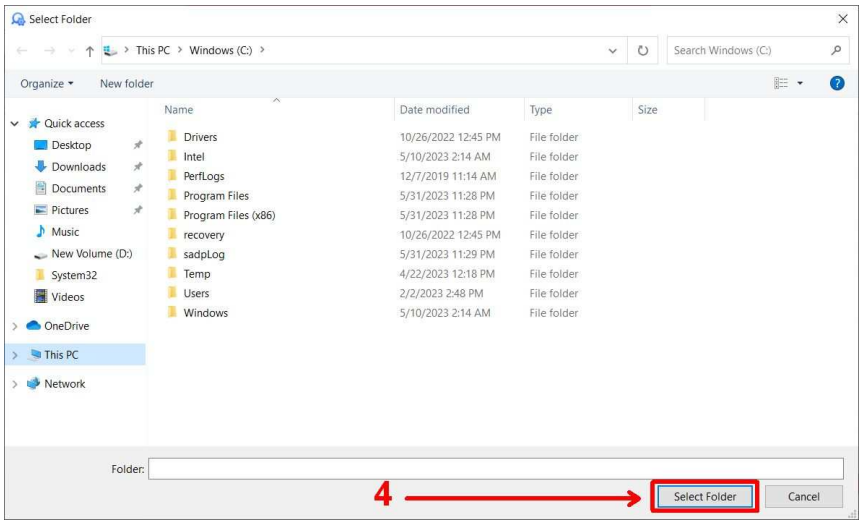


Ако отворилия се pop-up прозорец изглежда по следния начин, т.е има бутон „Export" в горната си част, натиснете този бутон (3):





В отворилия се прозорец изберете папка, в която да бъде записан файла (4).



Ще бъде експортиран *.XML файл от типа: DS-xxxxxxxx-xxxxxxxxxxxxx.xml.

Ако извършвате процедурата за ресет за първи път, попълнете таблицата по-долу:

Device Serial No	
Device Fw (Soft) Version	
Start time	
Име на клиент/инсталатор	
Име на фирма	
Телефон за контакт	

Тази таблица, вече експортирания файл DS-xxxxxxxx-xxxxxxxxxxxxx.xml (или ако *.xml файла е с друго име) изпратете на е-мейл адрес support@sectron.com.

Важно! След като генерирате *.xml файла не трябва да рестартирате или изключвате устройството от захранването докато не получите обратния файл. В противен случай новия файл няма да бъде валиден!

Заявките за ресет се регистрират автоматично в центъра ни за поддръжка portal.sectron.com, от който в рамките на работния ден (най-често до 1, 2 часа) ще

получите обратен е-мейл, за обновяване на заявката Ви в центъра ни за поддръжка, където може да намерите прикачен xml файл от типа **xxxxxxx-xxxxxxxx.xml** , служещ за ресет на устройството.

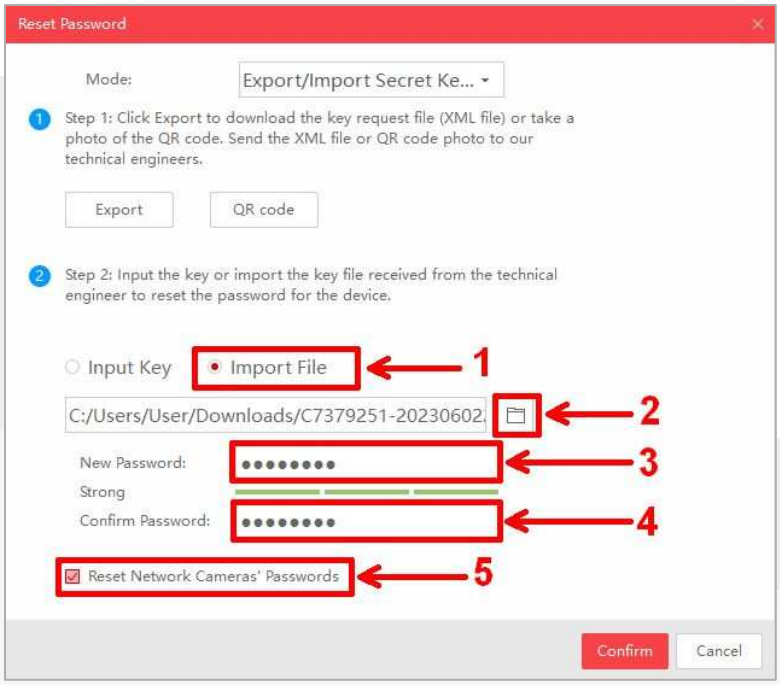
Ако при опит за сваляне на прикачения файл от центъра ни за поддръжка получите съобщение за грешка, то тогава в горния десен ъгъл на екрана проверете профила, с който сте логнати в portal.sectron.com – трябва да сте логнати със същия е-мейл, от който сте изпратили заявката за ресет.

Ако не знаете как да се логнете или сте забравили паролата си в центъра ни за поддръжка, натиснете на линка за забравена парола.

Важно! Валидността на получения *.xml файл е максимум 48 часа.

След като получите файла „xxxxxxx-xxxxxxxx.xml", първо го запишете някъде на локалния диск. В SADP софтуера маркирайте устройството и натиснете линка „*Forgot password*". В отворилия се прозорец, натиснете „*Import file*" (1), изберете получения файл (2), въведете и повторете новата парола, отговаряща на критериите за сигурност (3) и (4).

Опционално, ако устройството е рекордер с добавени IP камери, може да маркирате опцията „*Reset Network Camera's Password*" за да зададете същата парола и на камерите (5).

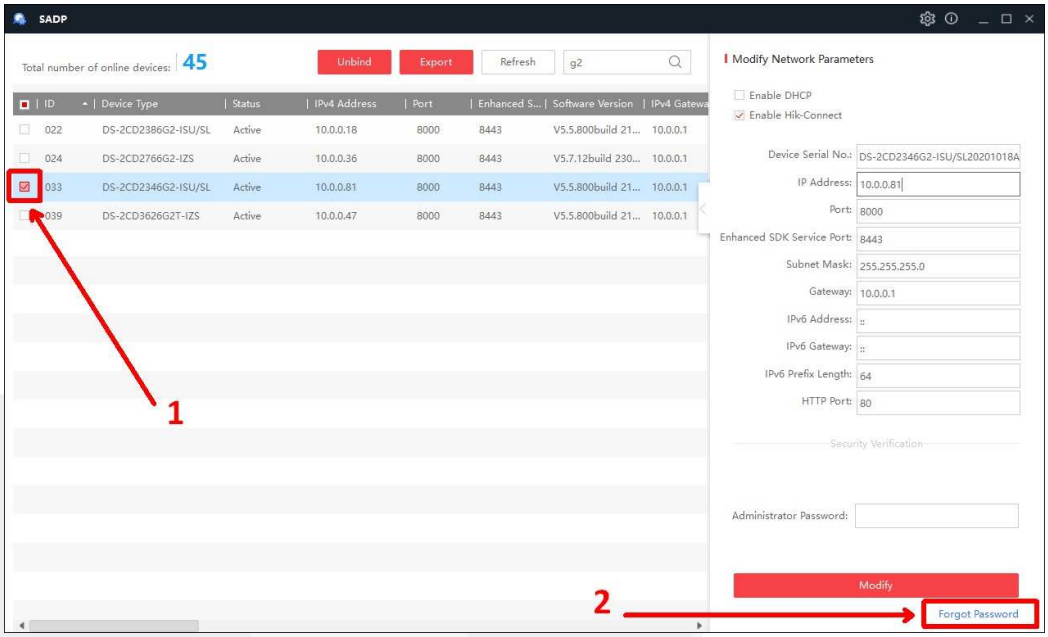


Ако процеса премине нормално, ще получите съобщение за успешен ресет. В случай, че получите съобщение за **грешка**, преминете към **точка 4** от настоящото ръководство.

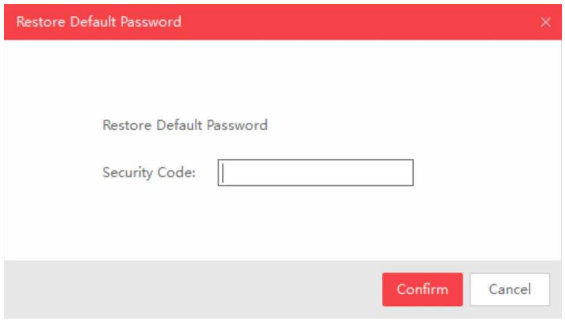
3. Ресет на парола чрез използване на код за сигурност (за стари устройства).

Стари устройства, с фърмуер преди 04.2015 г. използват старата процедура за ресет, при която като изходни данни се изискват пълния сериен номер на устройството и актуалната му дата.

Стартирайте SADP софтура, той сканира локалната мрежа за активни Hikvision устройства. Маркирайте устройството, което искате да ресетирате (1) и натиснете линка долу вдясно „*Forgot password*" (2):

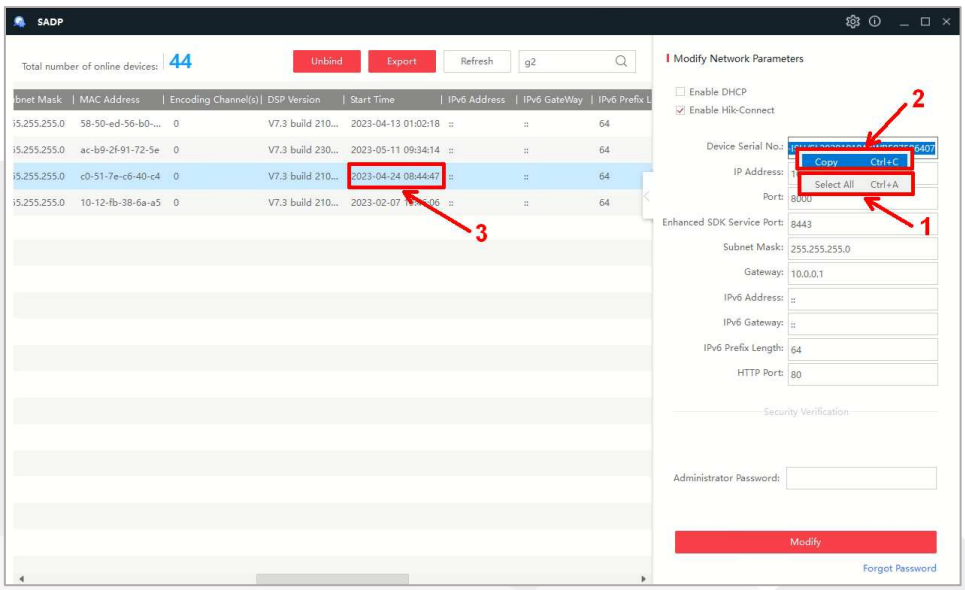


Ако в отворилия се прозорец има поле за въвеждане на код за сигурност по начина, по-долу натиснете бутон "*Cancel*" и продължете с процедурата.



Рестартирайте устройството от захранването! Тази стъпка е задължителна, за да се разбере каква е актуалната дата на устройството!

Маркирайте устройството, след което с десен бутон на мишката върху полето "*Device Serial No*" изберете опцията "*Select All*" (1), отново с десен бутон на мишката върху полето "*Device Serial No*" изберете опцията "*Copy*" (2). Серийния номер на устройството вече е копиран в Clipboard, можете да го поставите в таблицата по-долу. Преместете скрол лентата надясно, след което се фокусирайте на колоната „*Start time*", като запишете също датата на устройството (3).



Създайте нов е-мейл, адресиран до support@sectron.com със заглавие „Hikvision password reset" и попълнете следната таблица:

Device Serial No	
Device Fw (Soft) Version	
Start time	
Име на клиент/инсталатор	
Име на фирма	
Телефон за контакт	

Забележка: Ако датата в полето "*Start time*" е различна от текущата, потвърдете повторно в е-мейла, че устройството наистина е рестартирано от захранването!

Изпратете ни е-мейла с горната информация. Заявките за ресет се регистрират автоматично в центъра ни за поддръжка portal.sectron.com, от който в рамките на работния ден (най-често до 1, 2 часа) ще получите обратен е-мейл, съдържащ кодове с валидност минимум 2 дни (този код отговаря на датата, която се вижда в колоната starttime). В рамките на същия ден въведете този код в полето "*Security Code*" и натиснете ОК. Ако всичко е нормално, трябва да получите съобщение за успешен ресет "*Successful*". В противен случай трябва да се свържете повторно с нас.

Важно! Успешния ресет чрез код за сигурност връща фабрична парола **„12345"**. Устройствата, които се ресетират по този начин (чрез код за сигурност) са със стар фърмуер и по-ниско ниво на сигурност. Трябва незабавно да направите ъпдейт до последна фърмуер версия на устройството, както и да смените паролата с по-надеждна!

4. Действия при грешка от SADP софтуера при импорт/експорт на файл.

Ако при опит за ресет на парола на Hikvision (импорт или експорт на *.XML файл) получавате съобщение за грешка, направете следното:

- Уверете се че използвате последна версия на SADP софтуера, която може да го свалите от следния линк: https://www.hikvision.com/europe/support/tools/desktop-tools/sadp-for-windows/
- Проверете дали имате активен антивирусен софтуер (например **Windows Defender, AVG, Bitdefender, Norton, Kaspersky** и т.н.). Временно го

деактивирайте, като се уверите че спирате всички активни процеси (напрмер Real Time protection, Clould protection, Tamper protection и т.н..), след което рестартирайте SADP tool и опитайте пак да импортирате/експортирате същия файл. Ако отново получите съобщение за грешка, изпълнете следващите стъпки.

- Проверете дали имате активен **Windows Firewall** (Private или Domain). Ако е активен, временно го **деактивирайте**, след което рестартирайте SADP tool. Опитайте да импортирате/експортирате същия файл. Ако отново получите съобщение за грешка, изпълнете следващите стъпки.
- Проверете дали имате **директна жична LAN връзка** към Hikvision устройството – например ако използвате лаптоп и WiFi връзка, намерете вариант да избегнете WiFi връзката, като се включите с мрежови пач кабел към локалната мрежа или директно към LAN порта на Hikvision устройството. Уверете се, че устройството и компютърът принадлежат към един и същ **subnet** мрежови сегмент (например са с IP адреси от типа 192.168.1.xxx), т.е. двете устройства имат **ping** едно към друго. Отново рестартирайте SADP tool и опитайте пак.
- Рестартирайте устройството от захранването (тази стъпка ще доведе до изпращането на нов файл), след което рестартирайте и SADP софтуера и генерирайте нов файл. Изпратете новия файл на support@sectron.com.
- Не затваряйте прозореца, с който сте експортирали новия файл, докато не ви върнем обратния *.XML файл.

Ако горните стъпки не помагат, опитайте с Reset бутон на самата камера (ако устройството е IP камера и има такъв бутон). Може да опитате да направите ресет с подменен фабричен пач кабел и връзка към лаптоп.

Ако все още получавате съобщение за грешка, свържете се с нас на support@sectron.com или центъра ни за поддръжка portal.sectron.com.

Често срещани грешки:

"**Device Denied**" или "**Device Rejected**" – Много вероятно устройството вече да е блокирало потребителя след няколко неуспешни опитва за вход.

Решение: Реастартирайте SADP софтуера и го стартирайте като Administrator. Ако това не помогне, рестартирайте устройството от захранването и опитайте пак да генерирате и изпратите нов файл за ресет.

"**Error 2022**" или „**Time Out**" – причините може да са множество, най-често антивирусен софтуер или firewall. Други възможни причини са: устройството е рестартирано, след

генериране на файла, изтекъл *.xml файл, променени мрежови настройки след генериране на файла, устройствата и компютъра не са в един и същ subnet, стара версия на SADP.

Решение: Деактивирайте антивирусния софтуер и firewall, рестатирайте SADP, стартирайте като администратор и опитайте пак. Ако проблема продължава, опитайте се да отстраните горните проблеми и генерирайте и изпратете нов файл.