

Сброс пароля

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.

Если требуется сбросить пароль на нескольких устройствах, то высылайте данные по каждому устройству в отдельном письме с уникальной темой.

Запросы на сброс пароля для нескольких устройств, объединенные в одном письме, будут обрабатываться с наименьшим приоритетом.

Для начала установите самую свежую версию ПО SADP по [ссылке](#)

Запускаем SADP от имени администратора

После открытия SADP программа просканирует вашу локальную сеть и отобразит список найденных устройств.

Затем необходимо установить флажок напротив устройства, пароль которого должен быть сброшен и нажать на ссылку «Forgot Password»

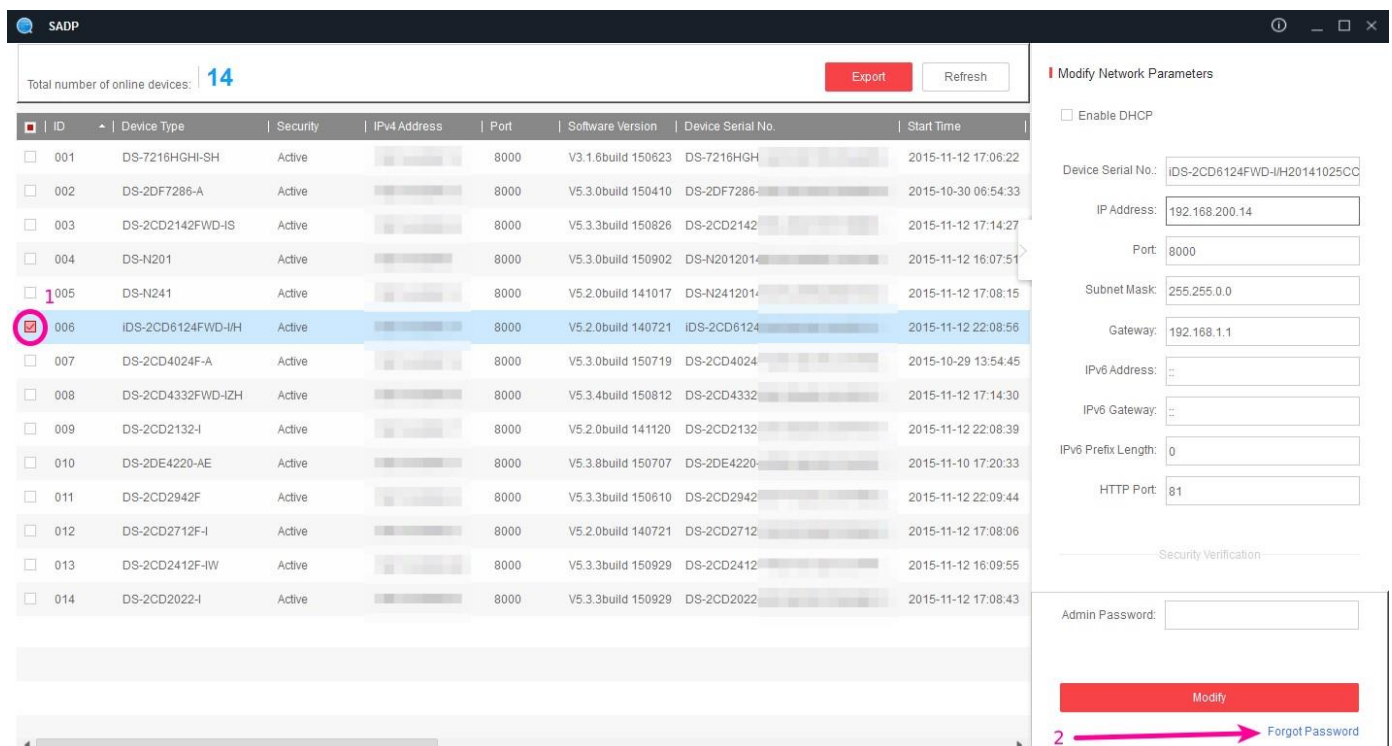


Иллюстрация 1: Окно SADP после запуска

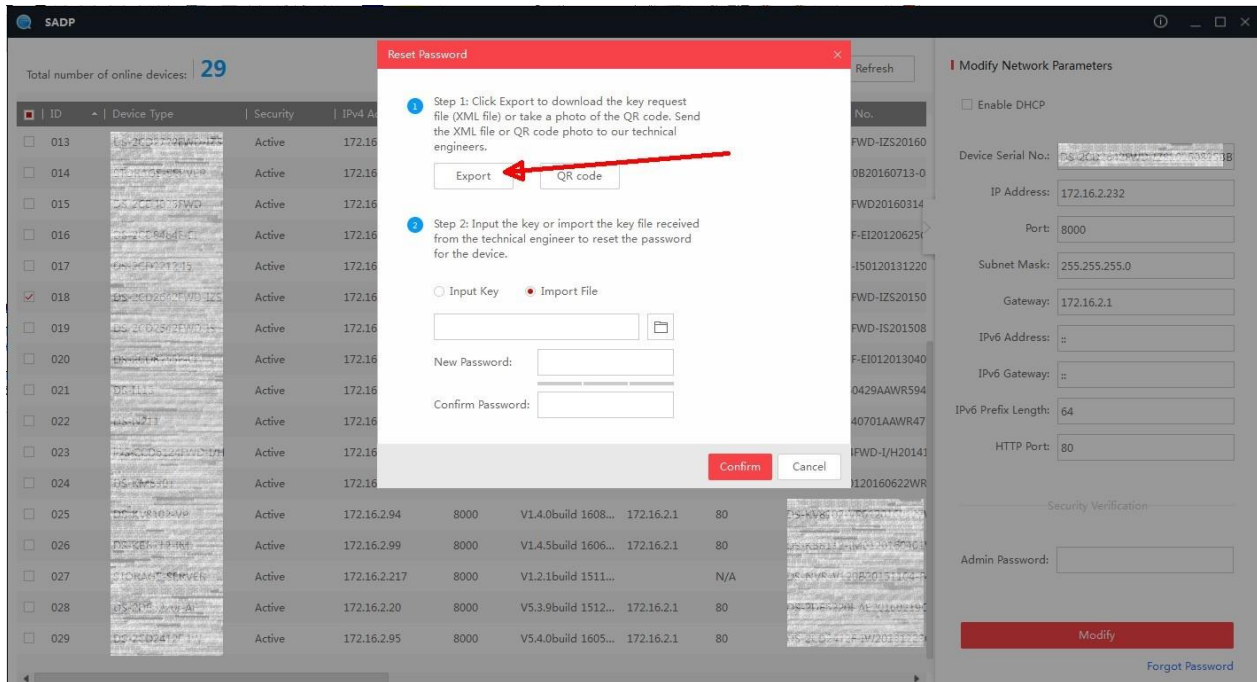
После нажатия на ссылку «Forgot Password» откроется окно, вид которого зависит от версии прошивки установленной в устройстве

Способ номер 1

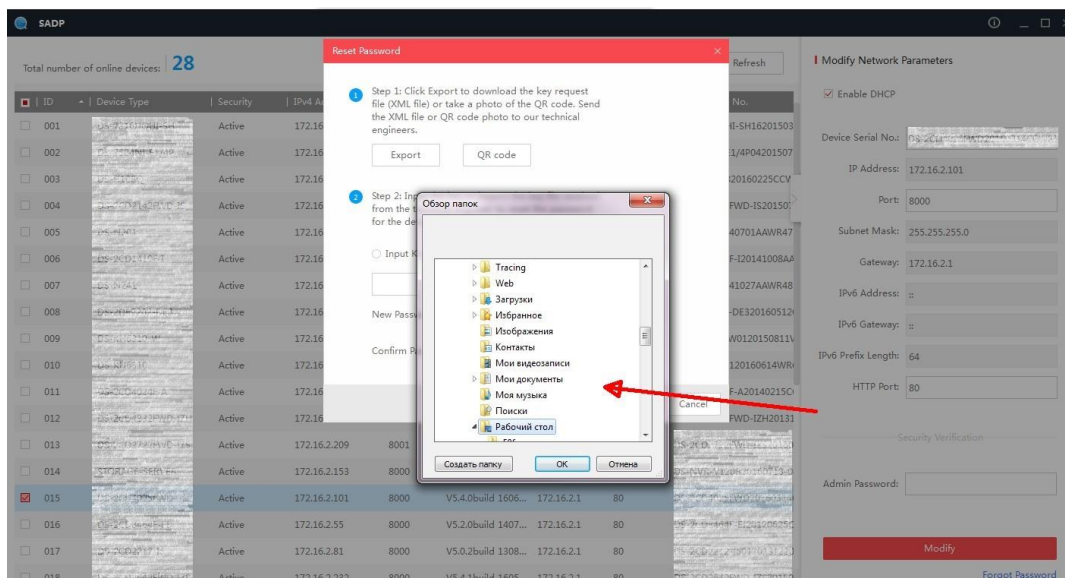
Для новых прошивок (5.3+ для камер, 3.0.10+ для регистраторов)

Необходимо экспортировать .XML файл (для каждого устройства свой файл)

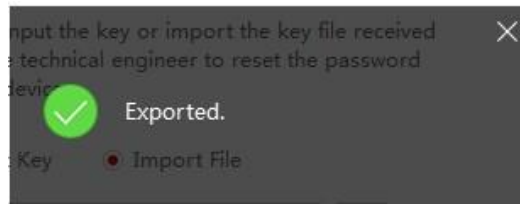
Жмем на кнопку **Export**



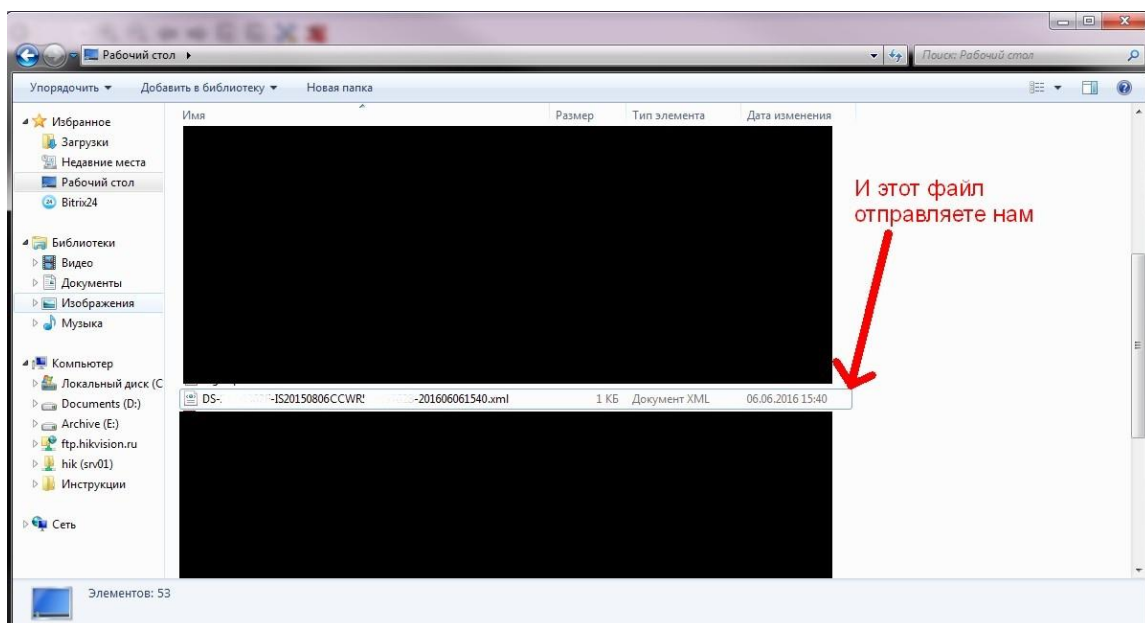
Далее выбираем каталог для экспорта файла. На иллюстрации ниже в качестве примера указан Рабочий стол



При успешном экспорте



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



Этот файл вы отправляете на адрес support.ru@hikvision.com с темой «Сброс пароля»
Если требуется сброс на нескольких устройствах, то просьба отправлять данные для сброса по каждому устройству в отдельном письме и с уникальной темой.

ВНИМАНИЕ

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. Обращаем внимание, что на актуальных версиях устройств пароль не может содержать имя учетной записи. Следовательно слова admin в пароле быть не должно.

Reset Password

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

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

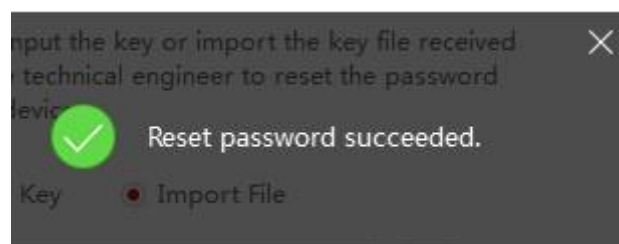
C:/Users/user/Downloads/Pass reset/20...

New Password:

Weak

Confirm Password:

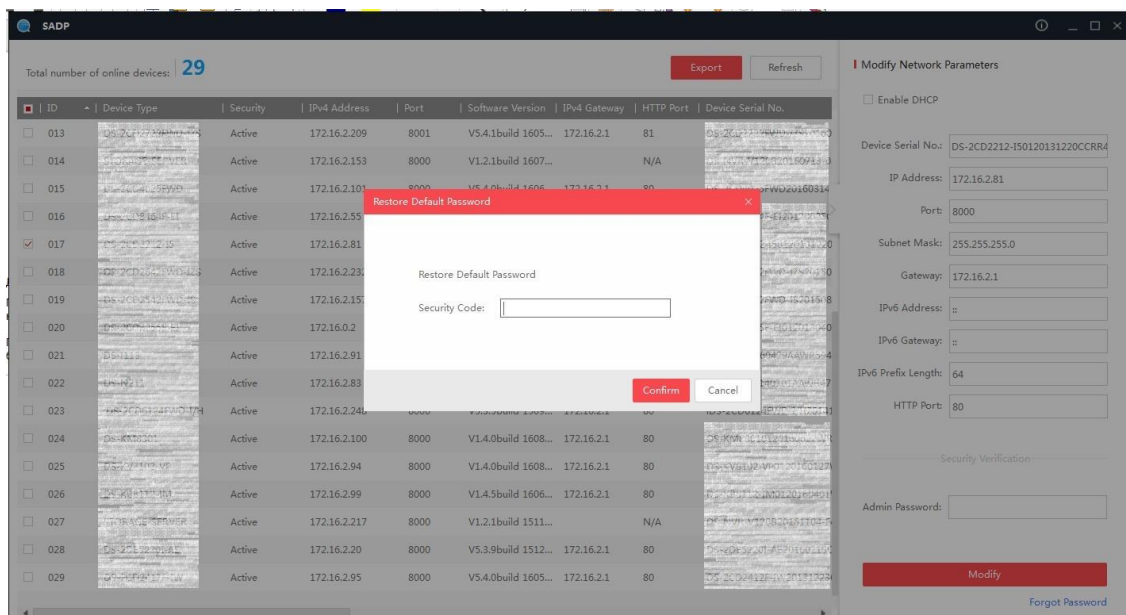
Confirm Cancel



Способ номер 2

Для старых прошивок (5.2 для камер, 3.0.10 для регистраторов и более ранних)

Если установлена старая версия прошивки, то система попросит ввести код для сброса пароля на заводской (12345) как на иллюстрации ниже.



Для получения кода, вам необходимо отправить на почту support.ru@hikvision.com файл с информацией о устройстве:

Устанавливаете флажок напротив необходимых устройств и нажимаете клавишу Export, полученный файл электронной таблицы (.XLS) отправить нам на почту с темой «Сброс пароля»



Так же вы можете отправить информацию в таком виде:

- полный серийный номер устройства (Например: DS-72xxABCD-XY/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

Возможные проблемы

SADP не находит камеру

Если утилита SADP не видит устройства, то перейдите по ссылке: <http://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, тут либо проблемы с подключением, либо с прошивкой камеры. Рекомендуется перепрошить устройство с помощью TFTP

При экспорте xml-файла для отправки появляется окно «Get key Error»

Попробуйте:

- Принудительно перезапустить SADP от имени администратора
- Переустановить ПО;
- Отключить антивирусное ПО и фаерволлы;
- Перезагрузить устройство;
- Перезагрузить ПК

Если данные шаги не помогают, попробуйте повторить операцию на другом ПК