Как сбросить пароль у камеры HikVision

Аппаратной кнопкой сброса на заводские настройки

Отключить питание камеры (12В или РоЕ) 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 ІР-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.

HIKVISIO N®		Вернуться в интерфейс входа в систему
0	2	3
Подтвердить свою личность	Настроить новый пароль	Завершено
Режим проверки	Проверка по контрольному вопросу	
Контрольный вопрос1	Подтверждение по эл. почте	
Ответ]
Контрольный вопрос2	Имя вашей матери 🗸	
Ответ]
Контрольный вопрос3	Имя вашего учителя в старших классах 🔷 🗸	
Ответ]
	Следующий Очистка	
©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.

HIKVISION®			Вернуться в интерфейс входа в систему
0	2	3	
Подтвердить свою личность	Настроить новый пароль	Завершено	
Режим проверки	Подтверждение по эл. почте	~	
	экспорт UR-кода 1. Нажмите "Экспорт OR-кода" и сохрани локальном ПК. 2. Отправъте код на ри-ресоvегу@hikvisic впожение. В течение 5 мин. на ваш адрес будет отправлен код подтверждения для восстановления пароля.	те код на эл.сот как с эл. почты	
	з, введите код подтверждения в текстово Код подтверждения	е поле ниже.	
	Следующий 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 <u>ЗДЕСь</u>

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 жмем на кнопку Export.

Total num	ber of online devices: 29		Reset	Password				*	Refresh	Modify Network	Parameters
G 10	• Device Type	Security	1Pv4 Ac	Step 1: Click Ex file (XML file) c	port to download the ke or take a photo of the QR	ry request R code, Send			No.	Enable DHCP	
013	Contraction and the second	Active	172.16	the XML file or engineers.	QR code photo to our to	echnical			PWD-IZS20160		No. Constant Survey
014	THE REPORT OF THE REPORT OF THE	Active	172.16	Export	QR code		_		0B20160713-0	Device Serial No.3	Children and the second second
015	anatris swa	Active	172.16						FWD20160314	IP Address:	172.16.2.232
016	CALL TRANSFER	Active	172.16	Step 2: Input th from the techn	e key or import the key ical engineer to reset the	file received password			F-E1201206251	Ports	8000
017	644-2412-1-	Active	172.16	for the device.					-150120131220	Subnet Mask:	255.255.255.0
018	115-20020****070 125	Active	172.16	🔘 Input Key	Import File				FWD-IZS20150	Gateway:	172.16.2.1
019	La a basent en se	Active	172.16						FWD-15201508	10v6 Address	
020	Designed of Contraction	Active	172.16	New Password					F-E1012013040		
021	Distal	Active	172.16			_			0429AAWR594	IPv6 Gateway:	
022	anariati 1	Active	172.16	Confirm Passw	ord:				40701AAWR47	IPv6 Prefix Length:	64
023	FARCODELSSIND 171	Active	172.16						IFWD-1/H20141	HTTP Ports	80
024	115-10MPD 101	Active	172.16				Confirm	Cancel	1120160622WR		
025	UT RIPIONUP	Active	172.16.2.94	8000	V1.4.0build 1608 17	72.16.2.1	80	กระห์จอกก			
026	Discent to the	Active	172.16.2.99	8000	V1.4.5build 1696 17	72.16.2.1	80	UNITED IN	- MARTINE		
027	COMMIT STRUCK	Active	172.16.2.217	8000	V1.2.1build 1511		N/A		21810151204-0	Admin Password:	
028	and the second second	Active	172.16.2.20	8000	V5.3.9build 1512 17	72.16.2.1	80	114-01-A	# AL		
029	00-000241971	Active	172.16.2.95	8000	V5.4.0build 1605 17	72.16.2.1	80		F. MI20202000		Modify

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

8	SADP								-		• _ D
Tot	al numb	er of online devices: 28			Reset Passi	word		×	Refresh	I Modify Network	Parameters
•	1D	• Device Type	Security	1Pe4 A	St 61	tep 1: Click le (XML file	Export to download the key request) or take a photo of the QR code. Send		No.	🐼 Enable DHCP	
0	001	25.73100.000-04.55	Active	172.16	th	ne XML file ngineers.	or QR code photo to our technical		(I-SH16201503		
	002	1	Active	172.16		Export	QR code		1/4P04201507	Device Serial No.:	Da verting two provides the
	003		Active	172.16					20160225CCV	IP Address:	172.16.2.101
	004	On TOTAL PRICE ST	Active	172.16	St fr	tep 2: Int	Обзор папок		FWD-1520150;	Port	8000
	005	1997 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 - 1993 -	Active	172.16	fo	or the de			40701AAWR47	Subnet Mask:	255.255.255.0
	006	439-2001 (15% T	Active	172.16) Input K	Tracing		F-120141008AA	Gateway:	172.16.2.1
	007	45 N741	Active	172.16			> Web		41027AAWR48	ID-6 Address	
	008		Active	172.16	N	lew Passy	 Загрузки Избранное 		-DE320160512	IPPO Address.	-
	009	TEL ALLEY	Active	172.16			Изображения	10	W0120150811V	IPv6 Gateway:	-
	010		Active	172.16	C	onfirm Pe	Мои видеозаписи		120160614WR	IPv6 Prefix Length:	64
	011		Active	172.16			Мои документы Моя музыка	A	F-A201402150	HTTP Ports	80
	012	102-201-201-200-07-4	Active	172.16			👔 Поиски	Cancel	FWD-12H20131	-	
	013	OF THEFTS HAVE THE	Active	172.16.2.2	209	8001		- 55-260, C	Wienersteilen		
	014	TICRO-PAREN PA	Active	172.16.2.1	153	8000	Создать папку ОК	Отнена	1/04x70170713-0		
3	015	The search the week of	Active	172.16.2.1	101	8000	V5.4.0build 1606 172.16.2.1	80	1.9020.00314	Admin Password:	
	016	Cold months	Active	172.16.2.5	55	8000	V5.2.0build 1407 172.16.2.1	80 95-24-19-16-	H 11201206250		
	017	ananatiri "	Active	172.16.2.8	81	8000	V5.0.2build 1308 172.16.2.1	80 35 20077	2 metror 11.223		Modify
	018	House Lines of Minners	Artive	172.16.2.2	737	8000	V5.4.1huild 1605 172.16.2.1	80 25 200	Coment Chief		Forgot Password

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

🕖 🔚 Рабочий сто	n 🕨					👻 🍫 Поиск: Рабочий стол	-	
Упорядочить 🔻 Доба	зить в библиотеку 👻 Новая п	апка)H •		
У Избранное Загрузки Недавние места Рабочий стол Віtrix24 Библиютеки Мариео	Иыя	*	Размер	Тип элемента	Дата изменения	И этот файл отправляете нам		
 Документы Шзображения Музыка Компьютер Локальный диск (С Documents (D:) 	DS	VR ¹ -201606061540.xml	1 КБ	Документ XML	06.06.2016 15:40	ļ		
▷ Archive (E:) ▷ 🐙 ftp.hikvision.ru ▷ 🎍 hik (srv01) ▷ 🎍 Инструкции								

Этот файл вы отправляете на адрес <u>support.ru@hikvision.com</u> 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.

	Step 1: Click Export to file (XML file) or take the XML file or QR co	o download the key request a photo of the QR code. Send ode photo to our technical
	Export	QR code
2	Step 2: Input the key of from the technical eng for the device.	or import the log file received gineer to recet the password
	O Input Key	mport File

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.

otal num	ber of online devices: 29							Export	Refresh	Modify Network	Parameters
1D	+ Device Type	Security	IPv4 Address	Port	Software Version	IPv4 Gateway	HTTP Port	Device Seri	al No.	Enable DHCP	
013	Distant second	Active	172.16.2.209	8001	V5.4.1build 1605	172.16.2.1	81	0526211	and a second second	De las Paristatatas	
014	Carlos and the system of	Active	172.16.2.153	8000	V1.2.1build 1607		N/A	all con the	Tininisorii J	Device Serial No.	DS-2CD2212-150120131220CCRR
015	Nar Tollar SPMD	Active	172.16.2.101	8000	1/5 4 Ohuild 1606		-91		pFWD20160314	IP Address:	172.16.2.81
016	une contenent	Active	172.16.2.55	rstore Default P	assword			*	1-EKO1	Ports	8000
017	11.717.7235	Active	172.16.2.81						and a second states of	Subnet Mask:	255.255.255.0
018	OF POD STONE	Active	172.16.2.23	Restore	Default Password					Gateway:	172.16.2.1
019	Distance of the Western	Active	172.16.2.15	Security	Code:				2940-152015-8	IPv6 Address:	
020	the second second	Active	172.16.0.2		<u>.</u>						
021	Distance -	Active	172.16.2.91						645609440vm2+4	IPvo Gateway:	
022	-towned a la	Active	172.16.2.83				Confirm	Cancel	tary in a takin a 7	IPv6 Prefix Length:	64
023		Active	172.16.2.245	0000	* statute states	A.F. 5. 4 W-6+4		NO CONCELLO	april 1	HTTP Port	80
024	Deventeriot	Active	172.16.2.100	8000	V1.4.0build 1608	172.16.2.1	80	os Rock L	average and		
025	TEL grane of	Active	172.16.2.94	8000	V1.4.0build 1608	172.16.2.1	80	OF SVALV	VPOT TITECT 27		
026	(15 KBattinana	Active	172.16.2.99	8000	V1.4.5build 1606	172.16.2.1	80	TIT.T.T.	20001201-0401		
027	AND MEDITER VIEW	Active	172.16.2.217	8000	V1.2.1build 1511		N/A	Section of	170820151104-5	Admin Password:	
028	OF STATISTICS	Active	172.16.2.20	8000	V5.3.9build 1512	172.16.2.1	80	Disconse.	and the second second		
029	induction and interest	Artive	172.16.2.95	8000	V5.4.0build 1605	172.16.2.1	80	75.200241	20.11.20121323		Modify

Security Code вы можете получить только в компании HikVision. Для получения кода (Security Code), вам необходимо отправить на почту <u>support.ru@hikvision.com</u> 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 <u>support.ru@hikvision.com</u> с темой «Сброс пароля».

	▲ Device Type		IPv4 Address		Software Version	Device Serial No.	Start Time
001	DS-7216HGHI-SH	Active		8000	V3.1.6build 150623	DS-7216HGHI-9	2015-11-12 17:06:2
002	DS-2DF7286-A	Active		8000	V5.3.0build 150410	DS-2DF7286-A20	2015-10-30 06:54:3
003	DS-2CD2142FWD-IS	Active	10.000.00.00	8000	V5.3.3build 150826	DS-2CD2142FWI	2015-11-12 17:14:2
004	DS-N201	Active		8000	V5.3.0build 150902	DS-N201201407	2015-11-12 16:07:5
005	DS-N241	Active		8000	V5.2.0build 141017	DS-N241201410	2015-11-12 17:08:1
006	IDS-2CD6124FWD-I/H	Active		8000	V5.2.0build 140721	IDS-2CD6124FW	2015-11-12 22:08:5

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 <u>support.ru@hikvision.com</u> 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: <u>www.winpcap.org</u>, 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.