

## Восстановление пароля

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

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

После этого необходимо установить флажок напротив камеры, пароль которой должен быть сброшен и нажать на ссылку «Forgot Password»

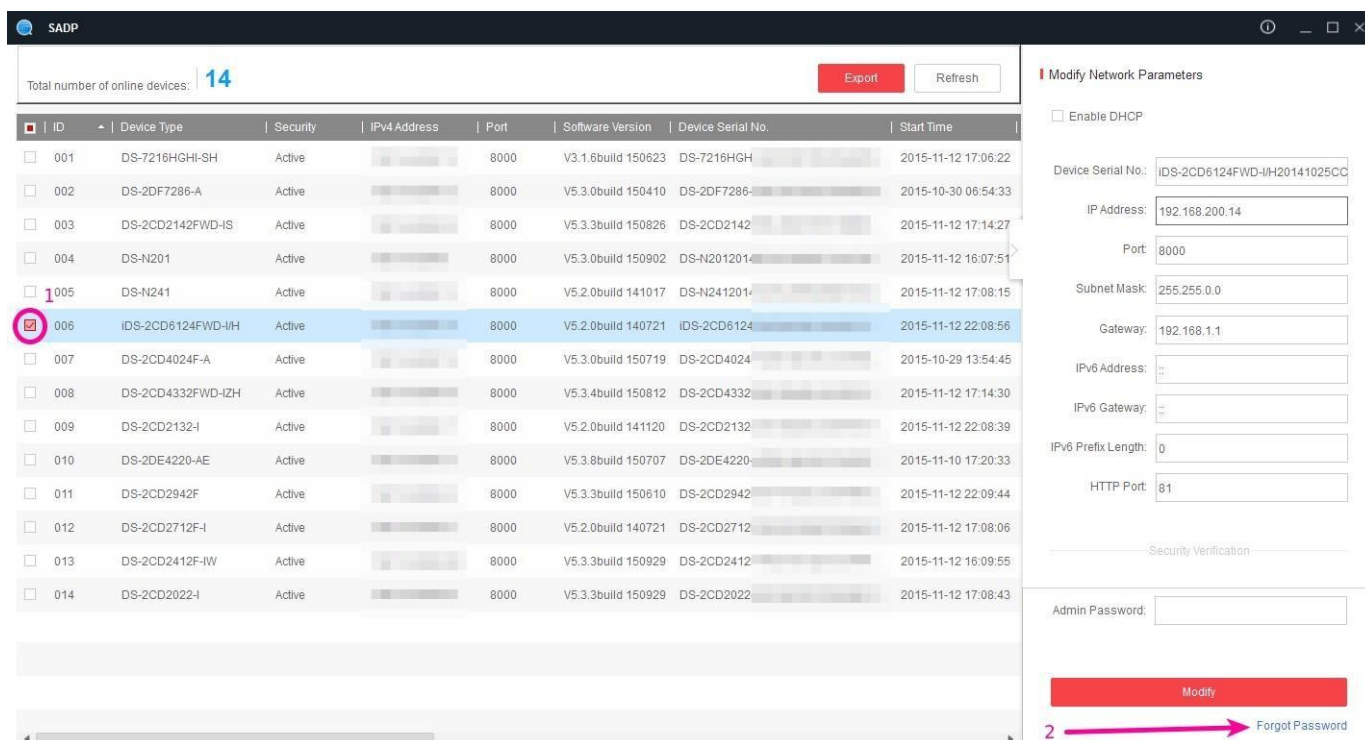


Иллюстрация 1: Окно SADP после запуска

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

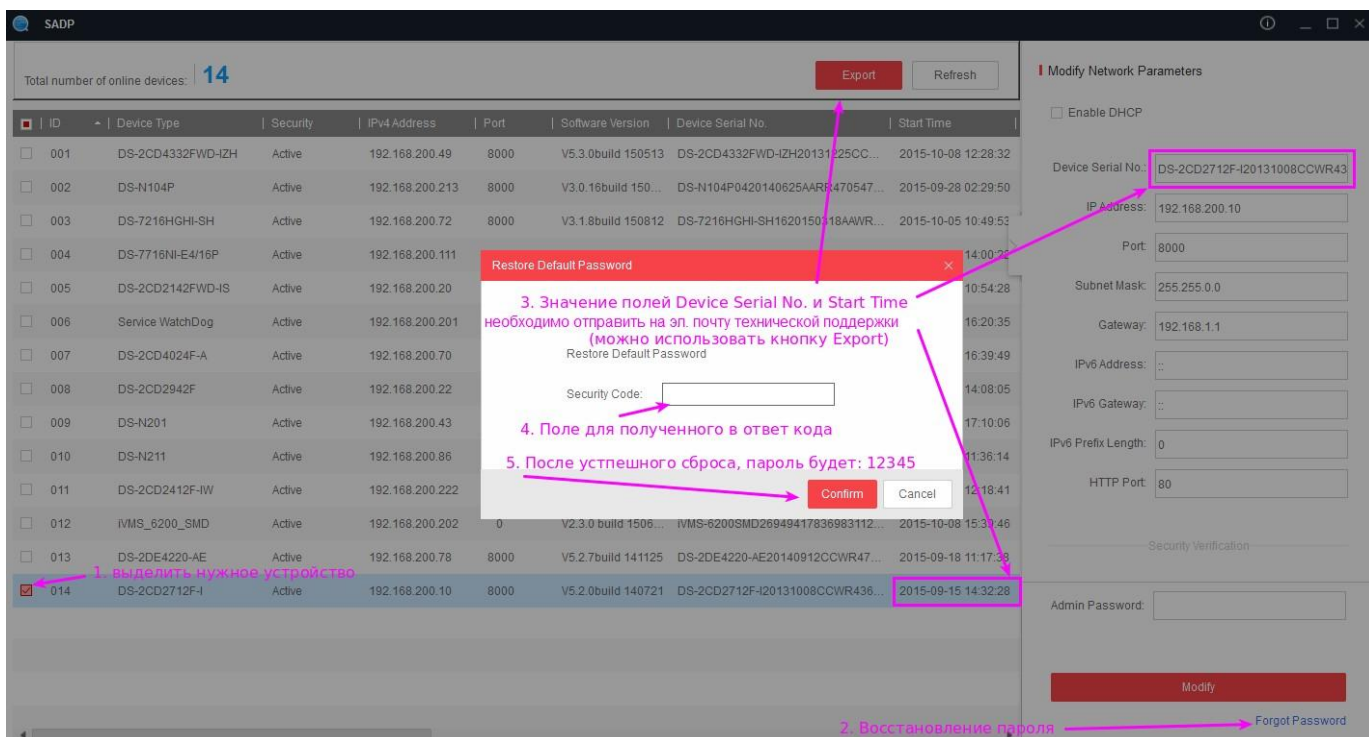


Иллюстрация 2: Если прошивка: камеры 5.2.0 и ниже; регистратора 3.0.9 и ниже

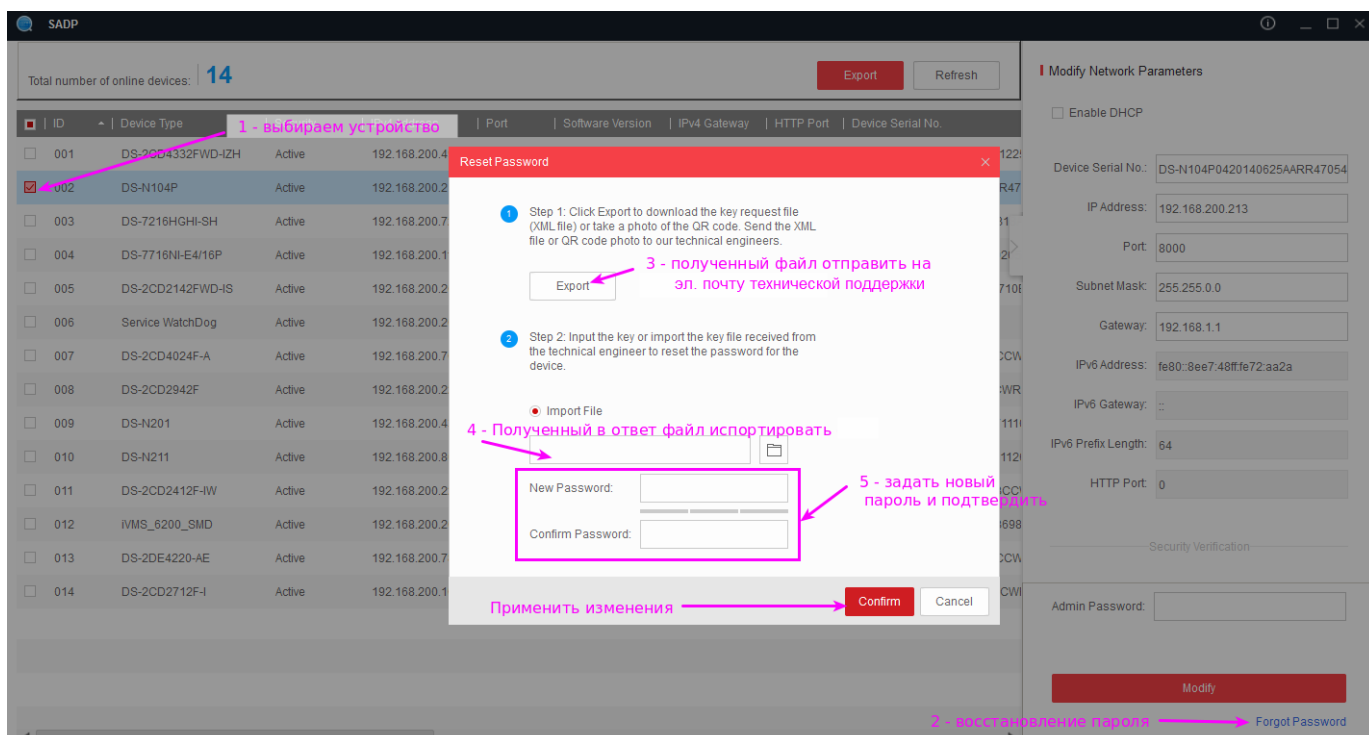


Иллюстрация 3: Если прошивка: камеры 5.2.1 и выше; регистратора 3.0.10 и выше

## Если прошивка: камеры 5.2.0 и ниже; регистратора 3.0.9 и ниже

В этом случае вам необходимо получить «Security Code». Для этого, вам необходимо отправить на эл. почту технической поддержки (см. стр. 4 Оформление заявки):

- полный серийный номер камеры  
(Например: ST-730 IP PRO12345678ABDC123456789)
- Значение поля «Start time» (Например: 2014-05-22 1:11 PM), которое можно найти в правой части таблицы

Так же можно просто установить флажок напротив необходимых устройств и нажать клавишу Export, полученный файл электронной таблицы отправить на эл. почту технической поддержки (см. стр. 4 Оформление заявки).



ID	Device Type	Security	IPv4 Address	Port	Software Version	Device Serial No.	Start Time
001	DS-7216HGHI-SH	Active		8000	V3.1.6build 150623	DS-7216HGHI-SH	2015-11-12 17:06:22
002	DS-2DF7286-A	Active		8000	V5.3.0build 150410	DS-2DF7286-A2C	2015-10-30 06:54:33
003	DS-2CD2142FWD-IS	Active		8000	V5.3.3build 150826	DS-2CD2142FWD	2015-11-12 17:14:27
004	DS-N201	Active		8000	V5.3.0build 150902	DS-N201201407	2015-11-12 16:07:51
005	DS-N241	Active		8000	V5.2.0build 141017	DS-N241201410	2015-11-12 17:08:15
006	iDS-2CD6124FWD-IH	Active		8000	V5.2.0build 140721	iDS-2CD6124FW	2015-11-12 22:08:56

**В ответном письме** вам будет направлен Security code для устройства

## Если прошивка: камеры 5.2.1 и выше; регистратора 3.0.10 и выше

В данном случае вам необходимо нажать клавишу «Export», и выбрать папку для сохранения специального файла (Например: ST-703 IP PRO20150831AAWR539474502-201605201108.xml) Данный файл необходимо отправить на эл. почту технической поддержки (см. стр. 4 Оформление заявки) **В ответном письме** будет содержаться файл сброса (Например: 20151113021208.xml)

## ВНИМАНИЕ

**НЕ ПЕРЕЗАГРУЖАЙТЕ УСТРОЙСТВО ПОСЛЕ ОТПРАВКИ ДАННЫХ**  
Файл-сброса и код сброса действуют только в течение двух суток  
настройки и архив устройства не изменятся

## Оформление заявки

**Для юр. лиц:** Заявка должна быть оформлена на официальном бланке Вашей организации, иметь синюю печать и подпись ответственного лица.

**Для физ. лиц:** Прикрепить скан или фото документа подтверждающего личность запросившего восстановление пароля.

Всю собранную информацию, а так же модель устройства отправьте письмом с указанием причины восстановления пароля на эл. почтовый адрес **технической поддержки** `serv-st@mail.ru`

## 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 камеру, то возможны проблемы с подключением или настройкой компьютера.

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

Попробуйте:

- Переустановить ПО;
- Отключить антивирусное ПО и фаерволлы;
- Перезагрузить устройство;
- Перезагрузить ПК

Если данные шаги не помогают, попробуйте повторить операцию на другом ПК или переустановить операционную систему.