

## Сброс пароля

**Среднее время обработки запросов на сброс пароля от 30 минут до часа, по будним дням в рабочее время (UTC+3)**

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»

The screenshot shows the SADP software interface. At the top, it displays 'Total number of online devices: 14' and buttons for 'Export' and 'Refresh'. Below this is a table of devices with columns for ID, Device Type, Security, IPv4 Address, Port, Software Version, Device Serial No., and Start Time. Device 006 is highlighted in blue, and a red circle is drawn around its checkbox. To the right of the table is a 'Modify Network Parameters' dialog box with various input fields for network settings like IP Address, Port, Subnet Mask, Gateway, IPv6 Address, IPv6 Gateway, IPv6 Prefix Length, and HTTP Port. At the bottom of the dialog box, there is a red 'Modify' button and a link labeled 'Forgot Password' with a red arrow pointing to it.

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-7216HGH	2015-11-12 17:06:22
002	DS-2DF7286-A	Active		8000	V5.3.0build 150410	DS-2DF7286	2015-10-30 06:54:33
003	DS-2CD2142FWD-IS	Active		8000	V5.3.3build 150826	DS-2CD2142	2015-11-12 17:14:27
004	DS-N201	Active		8000	V5.3.0build 150902	DS-N201201	2015-11-12 16:07:51
005	DS-N241	Active		8000	V5.2.0build 141017	DS-N241201	2015-11-12 17:08:15
006	iDS-2CD6124FWD-IH	Active		8000	V5.2.0build 140721	iDS-2CD6124	2015-11-12 22:08:56
007	DS-2CD4024F-A	Active		8000	V5.3.0build 150719	DS-2CD4024	2015-10-29 13:54:45
008	DS-2CD4332FWD-HZH	Active		8000	V5.3.4build 150812	DS-2CD4332	2015-11-12 17:14:30
009	DS-2CD2132-I	Active		8000	V5.2.0build 141120	DS-2CD2132	2015-11-12 22:08:39
010	DS-2DE4220-AE	Active		8000	V5.3.8build 150707	DS-2DE4220	2015-11-10 17:20:33
011	DS-2CD2942F	Active		8000	V5.3.3build 150610	DS-2CD2942	2015-11-12 22:09:44
012	DS-2CD2712F-I	Active		8000	V5.2.0build 140721	DS-2CD2712	2015-11-12 17:08:06
013	DS-2CD2412F-IW	Active		8000	V5.3.3build 150929	DS-2CD2412	2015-11-12 16:09:55
014	DS-2CD2022-I	Active		8000	V5.3.3build 150929	DS-2CD2022	2015-11-12 17:08:43

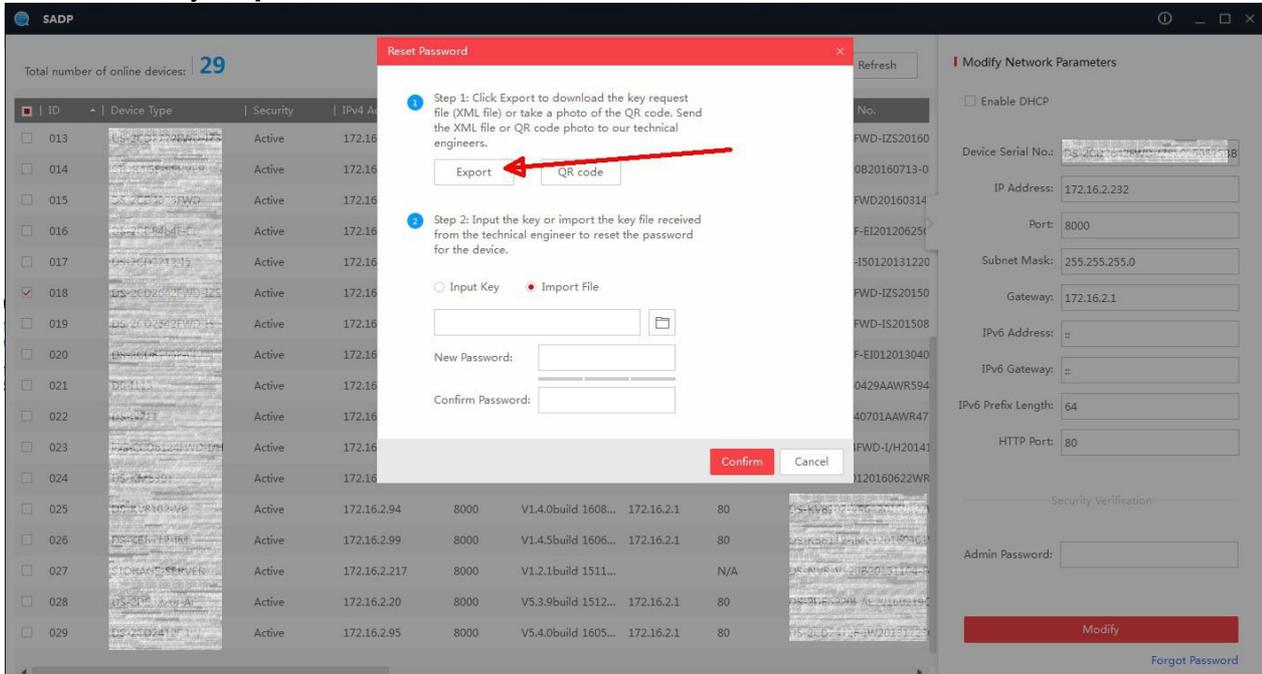
Иллюстрация 1: Окно SADP после запуска

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

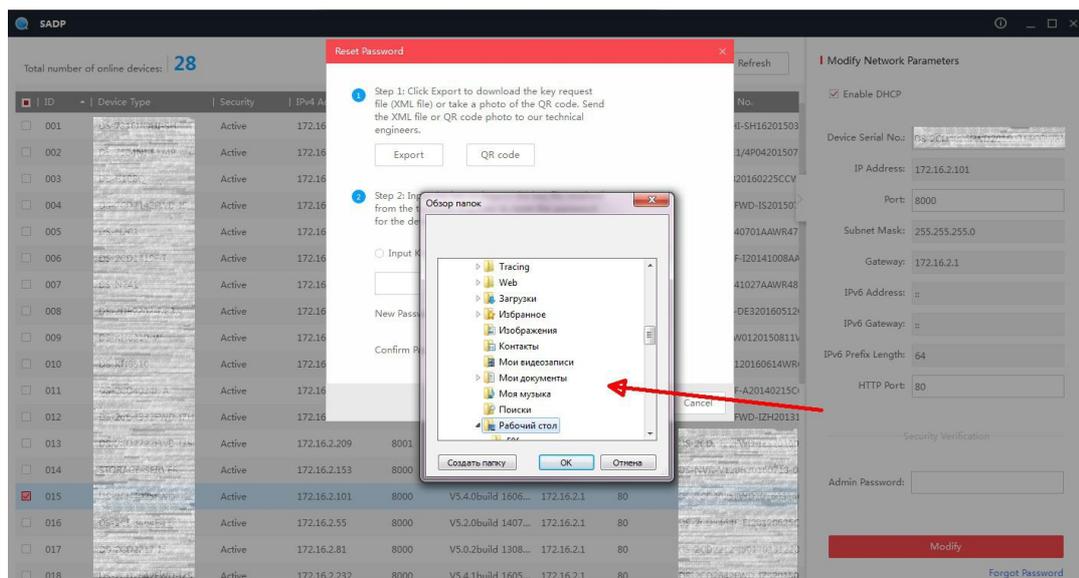
## Способ номер 1.

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

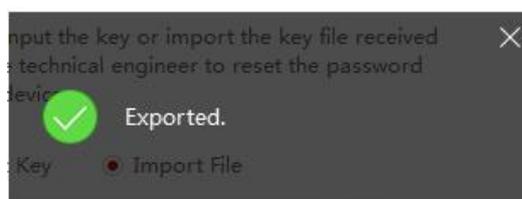
Необходимо экспортировать .XML файл (для каждого устройства свой файл)  
Жмем на кнопку **Export**



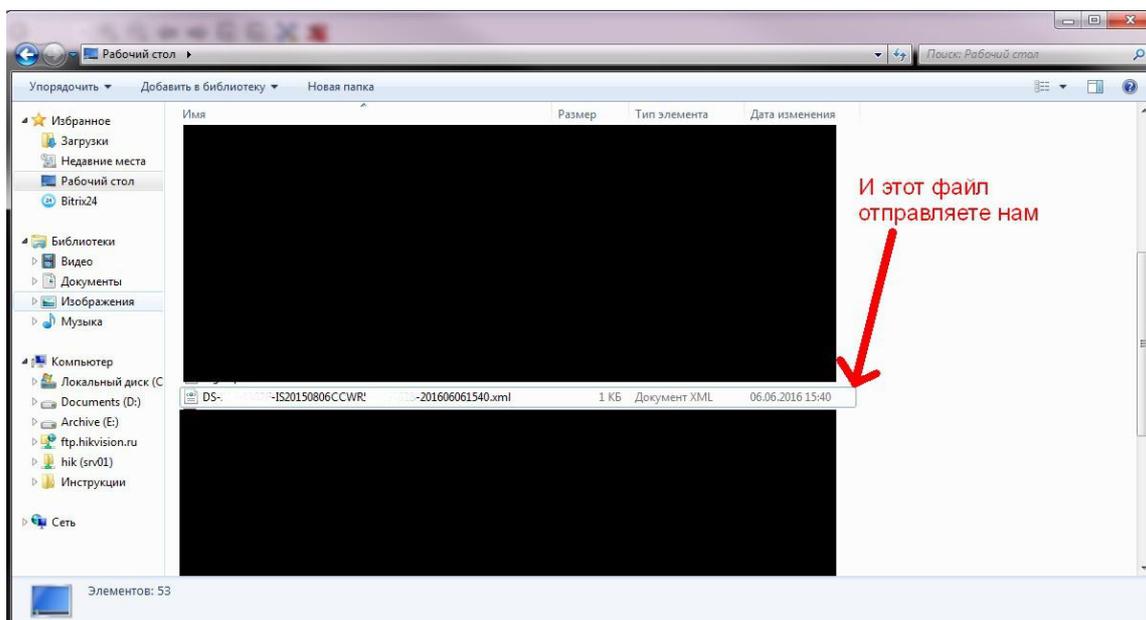
Далее выбираем каталог для экспорта файла. На иллюстрации ниже в качестве примера указан Рабочий стол



При успешном экспорте



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



Для получения кода, вам необходимо отправить на почту [support@hikvision.su](mailto:support@hikvision.su) или [support@hikvision.ru](mailto:support@hikvision.ru) полученный файл с информацией о устройстве, а так же фото с этикеткой, на которой указан серийный номер устройства.



## ВНИМАНИЕ!!!

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

В ответ придет письмо с файлом имеющим расширение .XML, данный файл необходимо подставить в данном окне. После чего вы создаёте новый пароль и подтверждаете его.

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

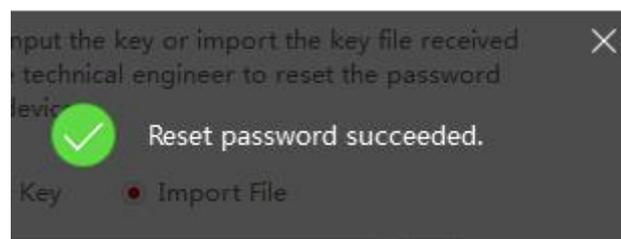
C:/Users/user/Downloads/Pass reset/20

New Password: .....

Weak

Confirm Password: .....

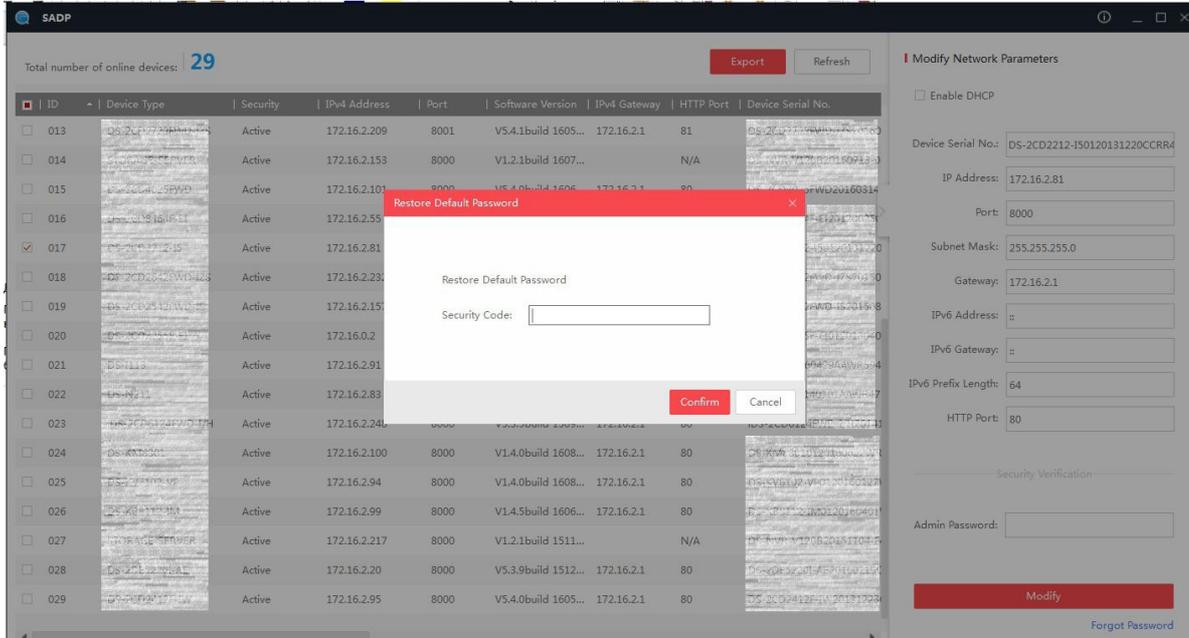
Confirm Cancel



## Способ номер 2.

Для старых прошивок (5.2 для камер, 3.0.9 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@hikvision.su](mailto:support@hikvision.su) или [support@hikvision.ru](mailto:support@hikvision.ru) 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.

## ВНИМАНИЕ!!!

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

## 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:

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

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

## **ВНИМАНИЕ!!!**

**Приблизительное время реагирования на заявку 15-30 минут.**

**Сервис по сбросу пароля работает по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (в пятницу и предпраздничные дни до 17-00)**