

Решение проблем с облачным сервисом EZVIZ/ Hik-connect/Guarding-vision

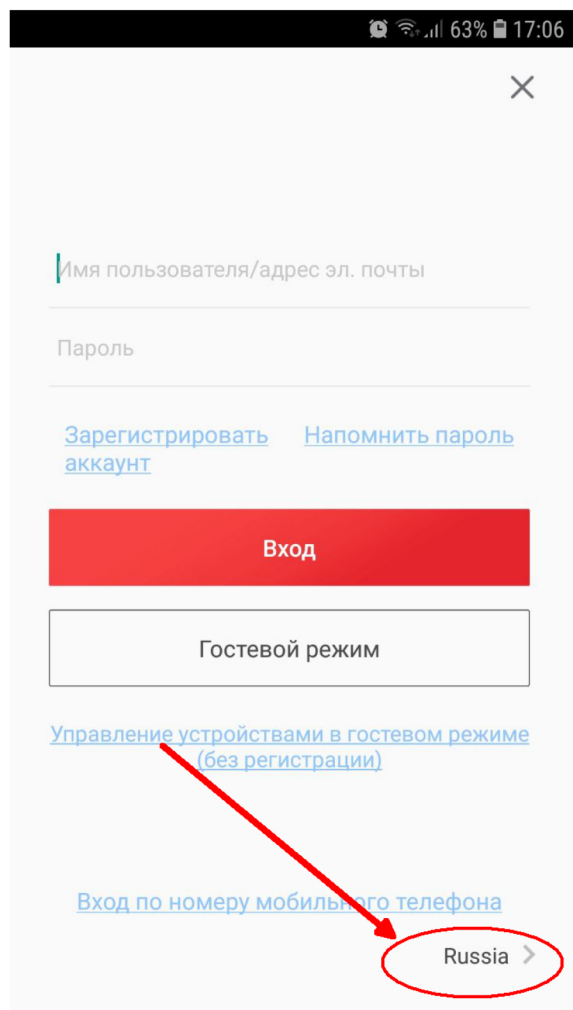
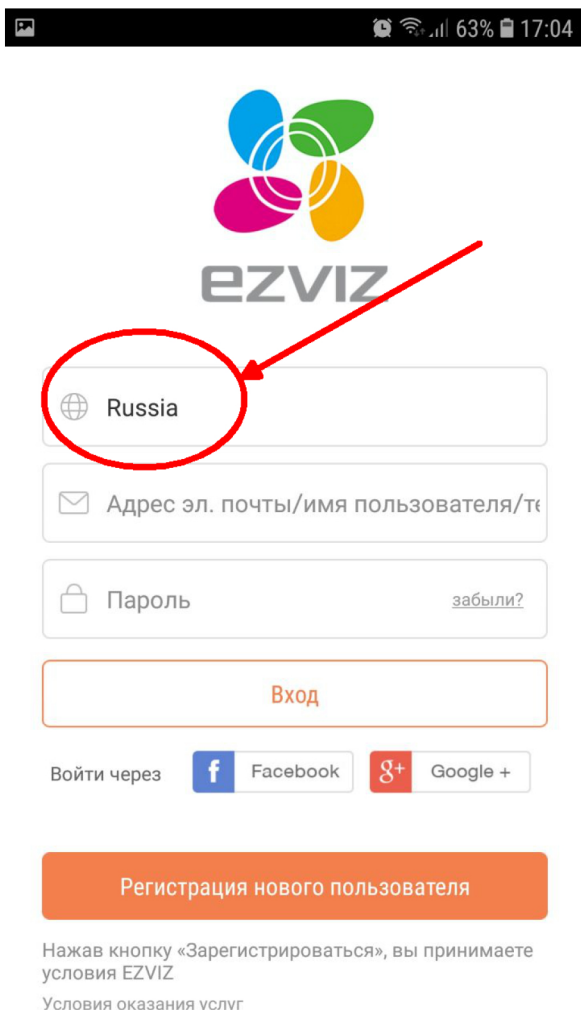
В связи с действиями Роскомнадзора по блокировкам разного рода ресурсов наша компания была вынуждена перенести сервера отвечающие за работу сервиса в РФ на другой хостинг. В связи с этим изменилась логика работы облака.

Адрес сервера для регистраторов — dev.hik-connectru.com

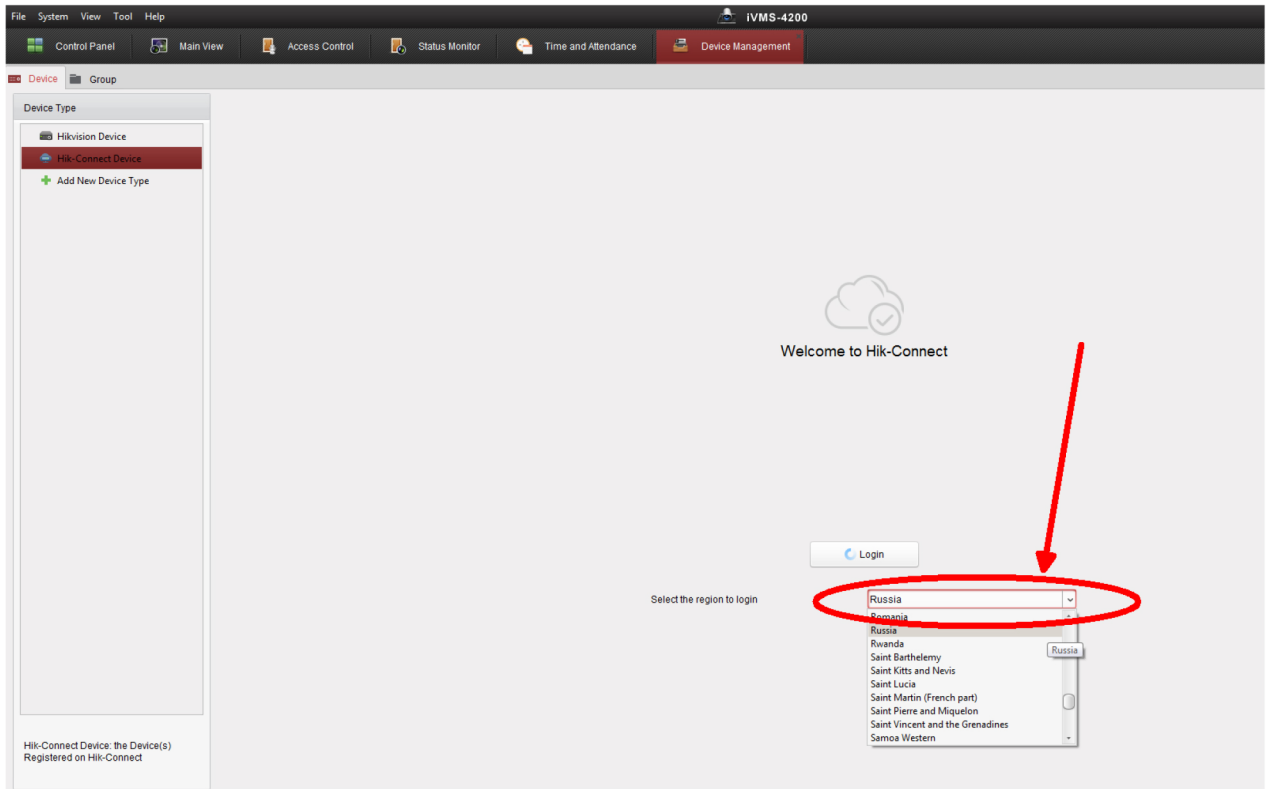
При регистрации обязательно **указывайте регион Russia**, если будет выбран другой регион то сервис работать не будет.

Если при авторизации сообщает что аккаунт не существует:

1)В приложениях EZVIZ и Hik-connect указывайте регион Russia. Если данных кнопок нет, то обновите приложения через Play Market или Apple Store



2) Клиентское ПО IVMS-4200 работает не во всех регионах. **Ждем новую версию.**



Страница авторизации для просмотра через WEB так же изменилась. Актуальная страница:

i.ezvizru.com

Если устройство добавлено в учетную запись привязанную к другому региону, то работать оно не будет. Требуется удалить устройство из учетной записи, после чего создать новый аккаунт с привязкой к РФ.

Если при входе в личный кабинет вы видите что устройство не в сети:

1) Убедитесь что на нем установлена актуальная прошивка.

Для камер: 5.4.41 и выше

Для NVR: 3.4.90 и выше

Для DVR: F серии 3.4.80 и выше.

К серии 3.4.30 и выше

2) Проверьте сетевые параметры на устройстве: IP, маска, шлюз и адреса DNS

3) Если прошивка актуальная, статус облака на устройстве «В сети» и при этом через приложение все равно статус Оффлайн — то удалите его из аккаунта и добавьте по новой.

При утере данных для входа, то обращайтесь на

support@hikvision.ru или support@hikvision.su для отвязки от р2р сервиса.

Тема письма - «Отвязка от облака»

В письме:

1. серийный номер устройства текстом
2. фото шильдика устройства (наклейка с информацией)

Срок обработки запроса — 1 рабочий день.