

Dicas de Solução de Problemas de Falha na Redefinição de Senha

Antes de solucionar o problema, certifique-se de ter instalado a versão mais recente do SADP. Se você não tem certeza, por favor clique no seguinte link para verificar:

Para Windows: <https://www.hikvision.com/en/support/tools/desktop-tools/sadp-for-windows/>

Para Mac: <https://www.hikvision.com/en/support/tools/desktop-tools/sadp-v1-0-0-4--for-mac-os-64-bit-/>

Fenômenos com falha

■ O SADP não pôde pesquisar o dispositivo

1. Certifique-se de que o dispositivo e o computador que instalou o SADP estejam na mesma LAN ou na mesma sub-rede.
2. Se ainda não conseguir pesquisar, conecte o computador que instalou o SADP ao dispositivo Hikvision via cabo diretamente.
3. Depois de conectar diretamente e reiniciar os dispositivos e o computador, o SADP ainda não conseguiu localizar o dispositivo, por favor, verifique se o sistema operacional do computador é o Win 10. Se for o Win 10 que instalou a versão mais recente do SADP, vá para Controle Pannel--Programas e recursos para verificar se ele tem limite de Win 10P ou não. Se não houver limite de Win 10P, desinstale o SADP e reinstale-o novamente para resolver o problema.

Update for Windows 10 for x64-based Systems (KB402...	Microsoft Corporation	2017/11/23
Win10Pcap	Daiyuu Nobori, University of Tsu...	2018/5/16
WinRAR 5.40 (32-位)	win.rar GmbH	2018/4/10

■ Código de erro: Falha ao obter a chave/Tempo esgotado/Dispositivo negado/Dispositivo rejeitado

1. Por favor, desligue o firewall.
2. Reinicie o dispositivo Hikvision e o computador que instalou o SADP.
3. Conecte o computador que instalou o SADP ao dispositivo Hikvision via cabo diretamente.
4. Em seguida, use a ferramenta SADP para exportar o arquivo xml e envie-o para a equipe de suporte correspondente dentro de 48 horas. Não reinicie o dispositivo nem exporte novamente o arquivo antes de receber e importar o arquivo criptografado.

■ Código de erro 2022/2023/Falha ao redefinir senha

1. Verifique se o arquivo exportado e criptografado expirou. O arquivo exportado e o arquivo criptografado são válidos por 48 horas.
2. Reinicie o dispositivo Hikvision e o computador que instalou o SADP.
3. Em seguida, use a ferramenta SADP para exportar o arquivo xml e envie-o para a equipe de suporte correspondente dentro de 48 horas. Não reinicie o dispositivo nem exporte novamente o arquivo antes de receber e importar o arquivo criptografado.