

# Guide installateur

Questions fréquemment posées

Date de mise à jour : 18 mai 2018



# Sommaire

I.	Questions générales.....	4
1.1	Configuration et mise à niveau.....	4
1.1.1	Comment détecter mon équipement sur le réseau ou retrouver son adresse IP .....	4
1.1.2	Comment effacer la configuration existante (remise à zéro usine) d'un équipement ?.....	4
1.1.3	Comment se fait la mise à niveau du microprogramme de mon équipement ?.....	4
1.1.4	La mise à niveau du microprogramme au travers du réseau semble avoir échoué.....	4
1.2	Documentations .....	4
1.2.1	Je cherche la fiche technique d'un produit spécifique .....	4
1.2.2	J'ai ne trouve pas la version française de la fiche technique et/ou un manuel d'utilisation .....	4
1.2.3	Liens, applications et documents utiles .....	5
1.2.4	Quels sont les paramètres à transmettre en cas de demande de support à votre revendeur local ?.....	5
1.3	Accès distant.....	5
1.3.1	Commente mettre mon équipement en DHCP pour bénéficier d'internet .....	5
1.3.2	Comment définir les paramètres IP que je dois renseigner dans mes équipements ?.....	6
1.3.3	Comment configurer le réseau pour la fonction P2P.....	6
1.4	Accès réseau .....	6
1.4.1	Mon équipement IP est affiché hors ligne de temps en temps .....	6
1.4.2	Je ne parviens pas à me connecter à l'équipement sur le réseau .....	7
1.4.3	L'équipement réponds au « ping » mais je ne parviens pas à me connecter à via l'interface web.....	7
II.	Caméras IP .....	8
2.1	Problèmes d'accès.....	8
2.1.1	J'ai perdu mon mot de passe administrateur .....	8
2.2	Problèmes réseau .....	8
2.2.1	Il n'y a pas de flux vidéo lorsque je me connecte sur l'interface web.....	8
2.2.2	J'obtiens l'erreur "Resources are limited, failed to open video" lorsque je me connecte à la caméra.....	8
2.2.3	La fenêtre vidéo de la page web affiche un X rouge ou n'affiche pas de vidéo.....	9
2.2.4	Je ne parviens pas à détecter (via ConfigTool) ou à joindre mes caméras connectées en Plug&Play (PoE) à l'enregistreur ?.....	9
2.3	Autres problèmes .....	9
2.3.1	Je n'ai pas réussi à lire le fichier vidéo/audio exporté depuis la caméra .....	9
2.3.2	De l'eau est présent dans l'équipement .....	9
2.3.3	Les informations de configuration de la caméra ne concordent pas ce qui est affiché .....	9
2.3.4	Ma caméra redémarre régulièrement .....	10
2.3.5	Comment utiliser et enregistrer sur la carte de SD.....	10
III.	Problèmes d'image .....	11
3.1.1	La vision de nuit de ma caméra n'est pas satisfaisante .....	11
3.1.2	L'affichage infrarouge de ma caméra ne donne pas de bon résultat.....	11
3.1.3	En cas de brouillard ou de pollution l'image n'est pas bonne .....	11
3.1.4	Image avec voile vert .....	12
3.1.5	Image avec voile violet / rose .....	12
3.1.6	Écran vert.....	13

3.1.7	L'image est sombre la nuit .....	13
3.1.8	L'image présente un bruit important .....	14
3.1.9	Exposition à la lumière du véhicule la nuit.....	14
3.1.10	La lecture de la vidéo à distance est saccadée.....	15
IV.	Enregistreurs .....	16
4.1	Problème d'accès .....	16
4.1.1	J'ai perdu mon mot de passe administrateur.....	16
4.1.2	Je ne reçois pas d'e-mail après avoir scanner le QR-code servant à réinitialiser le mot de passe ou bien je n'ai plus accès à la boîte e-mail configurée sur l'équipement .....	17
4.2	Problème de vidéo.....	17
4.2.1	Je n'arrive pas à ajouter une caméra IP à mon enregistreur NVR.....	17
4.2.2	Je n'arrive pas à ajouter une caméra IP à mon enregistreur HCVR/XVR.....	18
4.2.3	Je n'ai plus aucune vidéo .....	18
4.2.4	Une ou plusieurs caméras IP ne s'affiche pas .....	18
4.2.5	Une ou plusieurs caméras HDCVI ne s'affiche pas .....	18
4.2.6	L'appareil n'a pas réussi à enregistrer une vidéo ou à enregistrer une capture instantanée.....	19
4.3	Autres problèmes .....	19
4.3.1	Mon enregistreur redémarre en boucle or redémarre inopinément.....	19
4.3.2	L'enregistreur ne démarre pas ou reste bloqué sur l'interface de démarrage.....	19
4.3.3	L'enregistreur affiche une alarme de température .....	19
V.	Caméras PTZ.....	20
5.1	Problèmes de mise au point .....	20
5.1.1	La mise au point automatique échoue lorsque je suis en zoom maximum ou minimum .....	20
5.1.2	Impossible de faire la mise au point lors du changement de scène.....	20
5.1.3	Durant le zoom l'image est floue .....	21
5.1.4	Le processus de mise au point est trop lent.....	21
5.2	Problèmes de fonctionnement .....	21
5.2.1	Mise à jour du microprogramme .....	21
5.2.2	Il n'y a pas l'option commutation HD / SD dans le menu OSD.....	21
5.2.3	La caméra PTZ se déplace sans être sollicitée .....	21
5.2.4	Les prépositions programmées se décalent avec le temps .....	21
VI.	Interphonie vidéo.....	22
6.1	Problème d'accès .....	22
6.1.1	J'ai perdu mon mot de passe administrateur.....	22
6.2	Problème d'installation .....	23
6.2.1	Je ne peux pas connecter mon interphone à mon moniteur .....	23
6.2.2	J'arrive à voir la vidéo mais je ne reçois les appels sur mon moniteur .....	23
6.2.3	Comment ajouter une caméra IP au moniteur ?.....	23
6.3	Problème de fonctionnement .....	24
6.3.1	Je ne peux pas ajouter mon équipement sur l'application DMSS.....	24
6.3.2	Mon interphone est bien connecté mais je ne reçois pas d'alarme de notification .....	24
6.3.3	Je n'arrive pas à laisser un message.....	24

---

# I. Questions générales

## 1.1 Configuration et mise à niveau

### 1.1.1 Comment détecter mon équipement sur le réseau ou retrouver son adresse IP

- Télécharger **Tool Box** depuis le site de Dahua France : <http://fr.dahuasecurity.com/fr/tools.html>
- Depuis l'utilitaire Tool Box, installer **Config Tool** afin de pouvoir détecter et configurer votre équipement.

Vous pouvez également directement télécharger l'outil depuis le lien direct :

<http://toolcdn.dahuasecurity.com/ConfigTool.zip>

- L'adresse IP par défaut d'un nouvel équipement est généralement **192.168.1.108**
  - Vous pourrez accéder à la configuration de votre équipement également via accès web sur ce dernier
- Note : Pour les nouvelles caméras, vous devez impérativement définir un mot de passe (initialisation) lors de la première connexion. Certains enregistreurs Plug&Play (PoE) de nouvelle générations sont capables de réaliser cette opération pour vous (le mot de passe de la caméra configurée est alors celui de l'enregistreur).

### 1.1.2 Comment effacer la configuration existante (remise à zéro usine) d'un équipement ?

- Si vous avez accès à votre équipement avec le compte **admin**, vous pouvez réaliser une remise à zéro usine depuis le menu **Système / Général** ;
- Dans le cas contraire, En fonction des produits vous pouvez procéder à une réinitialisation matérielle par le bouton de remise à zéro ou bien en utilisant le port série.

### 1.1.3 Comment se fait la mise à niveau du microprogramme de mon équipement ?

- La mise à niveau du microprogramme peut être faite par l'interface web, par le logiciel Config Tool. En cas de difficultés, contacter votre revendeur local.

### 1.1.4 La mise à niveau du microprogramme au travers du réseau semble avoir échoué

- Connectez-vous à nouveau afin de vérifier si la mise à niveau a tout de même réussi, la barre de progression n'atteint parfois pas les 100 % à la fin de la mise à niveau ;
- Vérifiez si l'environnement réseau est bon et s'il n'y a pas eu de déconnexion ou de problème d'alimentation pendant la mise à niveau ;
- Vérifiez si la version du microprogramme correspond à cet appareil ;
- Essayez une recommencer à l'aide de l'outil **Config Tool** en utilisant le port **3800**.

## 1.2 Documentations

### 1.2.1 Je cherche la fiche technique d'un produit spécifique

- Les fiches techniques de nos produits sont disponibles sur le site officiel : <http://fr.dahuasecurity.com/fr/>

### 1.2.2 J'ai ne trouve pas la version française de la fiche technique et/ou un manuel d'utilisation

- Contactez votre revendeur local afin d'obtenir la documentation souhaitée
- En cas de besoin urgent, vous pouvez nous contacter directement, nous nous efforcerons de vous fournir la documentation souhaitée en Français dans les meilleurs délais.

---

### 1.2.3 Liens, applications et documents utiles

- Liens utiles :

<http://fr.dahuasecurity.com/fr/>

Site de Dahua France

<https://www.dahuasecurity.com/>

Site de Dahua International (anglais)

<https://dahuawiki.com/>

Informations techniques (anglais)

<https://dahua-france.synology.me/>

Informations générales et techniques

- Applications utiles (ordinateur) :

**ToolBox**

Magasin d'application Dahua (dont Config Tool)

**ConfigTool**

Application de configuration des équipements Dahua

**SmartPSS**

Application de visualisation des caméras vidéo

- Applications mobiles utiles :

**DMSS Lite** (iDMSS ou gDMSS)

Application d'accès à distance aux équipements Dahua

**DMSS Plus**

DMSS avec fonctionnalités avancés (alarmes Push, etc.)

### 1.2.4 Quels sont les paramètres à transmettre en cas de demande de support à votre revendeur local ?

En cas de demande de support à votre revendeur il est impératif de fournir les informations suivante :

- La référence du produit concerné
- La version de micoprogramme (Firmware) du produit, y compris la date de compilation (Build date), accessible dans l'interface web

#### Setting > Information > Version

- Le numéro de série de l'équipement
- Le cas échéant :
  - Une capture d'écran ou photo du problème
  - La version du logiciel tiers concernée

## 1.3 Accès distant

### 1.3.1 Commente mettre mon équipement en DHCP pour bénéficier d'internet

- Depuis l'outil **Config Tool**, procédez à la détection de l'équipement sur le réseau
- Lorsque l'équipement est détecté cliquez sur le bouton  puis dans la fenêtre, sélectionnez l'option DHCP
- Vous pouvez également, si vous connaissez l'adresse IP, changer la configuration réseau depuis l'interface web

---

### 1.3.2 Comment définir les paramètres IP que je dois renseigner dans mes équipements ?

- Veuillez contacter le responsable informatique du site concerné afin de retrouver les informations ci-après :
  - Adresse IP
  - Masque de Sous-réseau
  - Passerelle par défaut
  - Serveurs DNS
    - Si vous n'avez de réseau d'entreprise, vous pouvez également vous référer à la documentation : « Configurer les adresses IP de mes équipements ».

### 1.3.3 Comment configurer le réseau pour la fonction P2P

- La fonction P2P utilise la connexion sortante de votre accès internet, si cette dernière ne fonctionne pas, veuillez vérifier la configuration réseau de votre équipement ;
- Vérifiez que la fonctionnalité sur la page web de l'équipement que la fonctionnalité P2P est activée dans : **Setup > Network > TCP/IP > Easy4IP > Enable ;**
- Assurez-vous que sur la page web de l'équipement la section P2P affiche la mention **En ligne**.

## 1.4 Accès réseau

### 1.4.1 Mon équipement IP est affiché hors ligne de temps en temps

- Vérifiez si l'environnement réseau est bon et les câbles correctement connectés ;
- Vérifiez que l'adresse IP de l'équipement n'est pas déjà en utilisation par un autre appareil sur le réseau, votre équipement doit avoir une adresse unique ;
- Vérifiez si l'alimentation de l'appareil est correctement dimensionnée et en bon état de marche ;
- Vérifiez si la version de microprogramme du périphérique est une version certifiée.

#### 1.4.2 Je ne parviens pas à me connecter à l'équipement sur le réseau

- Vérifiez que vous détectez correctement l'équipement via l'outil **Config Tool** sur le réseau ;
- Vérifiez que l'adresse IP de votre ordinateur est dans le même sous-réseau que celui de l'équipement
- Vérifiez que l'adresse IP de l'équipement n'est pas déjà en utilisation par un autre appareil sur le réseau, votre équipement doit avoir une adresse unique ;
- Essayez de réaliser une commande de test réseau « ping », pour se faire, dans une invite de commande tapez la commande **ping** suivit de l'adresse IP de l'équipement. En fonction de la réponse de la commande, reportez-vous à la **section 1.4.1** si aucune réponse ou des réponses erratiques sont reçus ou bien à la **section 1.4.3** si l'équipement répond correctement.

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [version 10.0.16299.371]
(c) 2017 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

C:\Users\DAHUA FR>ping 192.168.1.108

Envoi d' une requête 'Ping' 192.168.1.108 avec 32 octets de données :
Réponse de 192.168.1.108 : octets=32 temps=2 ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.108 : octets=32 temps=1 ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.108 : octets=32 temps=1 ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.108 : octets=32 temps=2 ms TTL=64

Statistiques Ping pour 192.168.1.108:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
    Durée approximative des boucles en millisecondes :
        Minimum = 1ms, Maximum = 2ms, Moyenne = 1ms
```

- Si votre équipement est une caméra connectée en Plug&Play (PoE) à un enregistreur, référez-vous à la **section 2.2.4**.

#### 1.4.3 L'équipement réponds au « ping » mais je ne parviens pas à me connecter à via l'interface web

Raison possible : Le port du protocole http (interface web) a été modifié.

- Réinitialisez l'appareil en ouvrant le boîtier de l'équipement et en pressant le bouton de remise à zéro pendant 10 secondes lorsque l'équipement est sous tension ;
- Si cela n'a pas fonctionné ou que le bouton n'est pas présent, contactez votre revendeur local.

---

## II. Caméras IP

### 2.1 Problèmes d'accès

#### 2.1.1 J'ai perdu mon mot de passe administrateur

- Si votre caméra IP a été initialisée par un enregistreur POE, il se peut que le mot de passe de la caméra soit le même que le mot de passe « admin » de l'enregistreur ;
- Ouvrez le boîtier de la caméra et pressez le bouton de remise à zéro pendant 10 secondes lorsque la caméra est sous tension ;
- En cas de difficulté ou d'absence de bouton de remise à zéro, veuillez contacter votre revendeur local.

### 2.2 Problèmes réseau

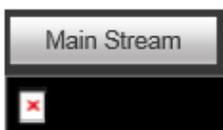
#### 2.2.1 Il n'y a pas de flux vidéo lorsque je me connecte sur l'interface web

- Vérifiez l'environnement et la configuration réseau en vous référant à la **section 1.4.1**
- Vérifiez depuis un ordinateur à l'aide de l'application **Smart PSS** si vous pouvez obtenir une image ;
- Vérifiez si la version de microprogramme du périphérique est une version certifiée ;
- Vérifiez si le contrôle Active X de votre navigateur fonctionne correctement en vous reportant à la **section 2.2.3**

#### 2.2.2 J'obtiens l'erreur "Resources are limited, failed to open video" lorsque je me connecte à la caméra

- Vérifiez que les capacités de diffusion de la caméra ne sont pas dépassées, essayer d'utiliser le flux secondaire ;
- Plusieurs clients peuvent être connectés et le nombre de flux demandés peut faire dépasser la capacité de diffusion du périphérique ;
- Essayez de redémarrer l'équipement.

### 2.2.3 La fenêtre vidéo de la page web affiche un X rouge ou n'affiche pas de vidéo



- Vérifiez que votre navigateur internet est bien **Internet Explorer 11** (et non Edge ou autre navigateur) ;
- Lors de la première connexion sur la page web de la caméra, lancer votre navigateur avec les droits administrateurs et veillez à installer le module Active X ;
- Le paramétrage des permissions de votre navigateur internet est peut-être trop restrictif, dans les options de votre navigateur, ajoutez l'adresse IP de la caméra dans les sites de confiance :

Dans **Option Internet > Sécurité > Sites de Confiance > Sites**

Décochez  **Exiger un serveur sécurisé**

Cliquez sur **Ajouter**.

- Vérifiez que les Active X soient bien tous activés dans les options de votre navigateur :  
Dans **Option Internet > Sécurité > Sites de Confiance > Personnaliser le niveau...**  
Vérifiez que tous les options pour les contrôles Active X soient activés.
- Essayer de supprimer et de réinstaller le module Active X. Pour le supprimer, fermez toutes les fenêtres de votre navigateur puis supprimer le dossier **C:\Program Files\webrec\** et videz la mémoire tampon du navigateur en allant dans **Outils > Supprimer l'historique de navigation** en sélectionnant toutes les cases avant de valider. Procédez ensuite à la réinstallation du module Active X en exécutant Internet Explorer en tant qu'administrateur.

### 2.2.4 Je ne parviens pas à détecter (via ConfigTool) ou à joindre mes caméras connectées en Plug&Play (PoE) à l'enregistreur ?

Les caméras connectées sur les ports PoE d'un enregistreur ne font pas parti du même réseau que l'interface LAN de ce dernier. Autrement dit, il existe en fait deux réseaux qui ne communiquent pas l'un avec l'autre :

- Le réseau dit « de collecte » de l'enregistreur sur les ports PoE et servant aux caméras ;
- Le réseau dit « de management » servant à communiquer avec l'enregistreur.

Afin d'accéder à une caméra depuis ConfigTool ou via l'interface web, il est nécessaire de brancher la caméra sur son réseau local en l'alimentant avec une alimentation externe ou un commutateur PoE.

## 2.3 Autres problèmes

### 2.3.1 Je n'ai pas réussi à lire le fichier vidéo/audio exporté depuis la caméra

Cause possible: Problème de logiciel de lecture.

- Veuillez télécharger le logiciel **SmartPlayer** depuis le logiciel ToolBox.
- Alternativement vous pouvez essayer de lire le fichier avec l'utilitaire VLC

### 2.3.2 De l'eau est présent dans équipement

- La caméra a été ouverte et mal remontée
- Le presse-étoupe est desserré

### 2.3.3 Les informations de configuration de la caméra ne concordent pas ce qui est affiché

- Rafraichissez l'interface web ou réinstallez le plugin active X en suivant la procédure décrite à la **section 2.2.3** ;
- Les logiciels **ConfigTool** ou **SmartPss** peuvent être utilisés pour faire la configuration de la caméra.

---

#### 2.3.4 Ma caméra redémarre régulièrement

- Vérifiez dans les paramètres que la fonction de redémarrage automatique de la caméra n'est pas activé ;
- Vérifiez que les plages de température correspondent aux limites de l'alimentation électrique (de 0 °C à 40 °C pour les adaptateurs généraux), en cas de froid extrême en dehors des limites prévues, une installation extérieure sans boîtier chauffé peut provoquer un redémarrage au moment le plus froid de la nuit (en général vers 4h ou 5h du matin) ;
- Vérifiez que le câble réseau de la caméra est bien enfoncé et ne bouge pas de la prise ;
- En cas d'une mise à jour du microprogramme récent, procédez à un retour arrière en installant la version précédente.

#### 2.3.5 Comment utiliser et enregistrer sur la carte de SD

- Vérifiez si la carte SD est correctement enfoncé dans son support ;
- Si elle n'est pas reconnue, vérifiez dans la fiche technique que la taille maximum de la carte ne dépasse pas la capacité maximum acceptée par la caméra et que celle-ci est compatible
- Vous pouvez obtenir des cartes certifiées Dahua compatibles auprès de votre revendeur local.
- Vérifiez que la configuration du mode écrasement soit activé en cas de disque plein dans **Gestion du stockage > Contrôle vidéo > Disque Plein**
- Vérifiez la configuration du chemin d'enregistrement dans **Gestion du stockage > Destination > Chemin**
- Vérifiez que le mode de montage de la carte soit en lecture / écriture dans **Gestion du stockage > Destination > Local**

## III. Problèmes d'image

### 3.1.1 La vision de nuit de ma caméra n'est pas satisfaisante

- Vérifiez la configuration de la limite de luminosité (valeur « IR-CUT ») qui définit les conditions de bascule entre le mode de vision diurne (en couleur) et nocturne (infrarouge).
- Vérifiez que le modèle de votre caméra correspond à votre besoin (modèle Starlight, projecteurs infrarouges nécessaires) ;
- Vérifiez que la bague antireflet en mousse de l'objectif ou est bien en place.

### 3.1.2 L'affichage infrarouge de ma caméra ne donne pas de bon résultat

- Vérifiez que l'objet n'est pas trop loin, vérifiez que la portée infrarouge de l'équipement dans la fiche technique correspond à votre besoin ;
- Vérifiez qu'aucune surface ou objet ou fenêtre n'est situé dans le champ proche de la caméra et provoque un reflet, dans le cas contraire modifier le positionnement de la caméra de façon à ne plus être impacté par le reflet ;
- Vérifiez que la bulle de votre caméra n'est pas sale ou bien rayée ;
- Si votre caméra est de type PTZ, vérifiez que le mode d'éclairage IR est configuré en mode **SmartIR** :
  - Depuis un enregistreur, dans le menu OSD



- Depuis l'interface Web, dans **Settings > Camera > Conditions > IR Lights** ;
- En cas de brouillard ou pollution, il est fortement recommandé de désactiver l'éclairage IR afin d'améliorer la visibilité, pour plus d'information reportez-vous à la **section 3.1.3**

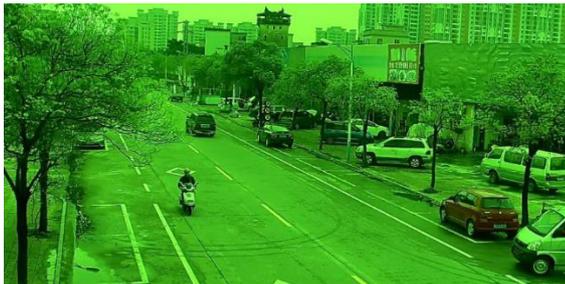
### 3.1.3 En cas de brouillard ou de pollution l'image n'est pas bonne

- Vérifiez que l'éclairage Infrarouge ou bien l'éclairage laser est bien désactivé, en effet dans le cas de brouillard ou de pollution importante, la réflexion de l'éclairage infrarouge ou du laser nuit à la bonne visibilité ;
- Dans le cas où la présence de brouillard ou de pollution est fréquente, il est recommandé d'utiliser les produits de la gamme Starlight ou bien une caméra de type Thermique.

---

### 3.1.4 Image avec voile vert

L'image a un voile vert au démarrage de la caméra et redevient normale après quelques minutes.



- Vérifiez que la balance des blancs n'a été configuré en automatique. Si c'est le cas configurer la balance des blancs sur le **mode ATW** ou un mode qui semble le plus adapté à la scène ;
- Essayer de faire une remise à zéro usine ;
- Si le problème persiste, contactez votre revendeur local.

### 3.1.5 Image avec voile violet / rose



- Essayer de restaurer les paramètres de l'image par défaut, pour se faire dans l'interface web de la caméra, allez dans **Setup > Camera > Conditions > Picture** ;
- Si le problème persiste, contactez votre revendeur local.

---

### 3.1.6 Écran vert

Après un certain temps d'utilisation, l'image de la caméra devient verte, un redémarrage de la caméra permet de retrouver l'image de manière temporaire.



- Contactez votre revendeur local afin de vérifier que le microprogramme de la caméra est bien à jour ;
- Vérifiez que la distance maximale n'est pas dépassée en cas d'utilisation d'une alimentation POE ;
- Si le problème persiste, contactez votre revendeur local.

### 3.1.7 L'image est sombre la nuit



- Si votre caméra dispose d'un projecteur infrarouge, vérifiez que le mode est bien configuré en **Automatique** dans l'interface web **Setting > Camera > Conditions > IR light**.
- Vérifiez que la fonctionnalité ICR est configuré correctement dans l'interface Web dans **Setting > Camera > Conditions > Day & Night** comme suit :
  - Type : ICR
  - Mode : Auto
  - Sensitivity : à ajuster suivant les conditions rencontrées
- Vérifiez que les paramètres de l'images sont à une valeur médiane dans l'interface web : **Setup > Camera > Conditions > Picture** ;
- Vérifiez que la caméra n'est pas éblouie sur une petite section de l'image, forçant celle-ci à compenser, si cela est le cas veillez à activer la fonction anti-éblouissement **HLC** dans l'interface web de la caméra : **Setup > Camera > Conditions > Backlight > Mode : HLC** ;
- Augmenter la compensation d'exposition le cas échéant, pour éviter la surexposition de l'image pendant la journée ;
- Diminuez la limite inférieure de l'obturateur (*shutter*), tout en ne dépassant la limite inférieure de 1/12.
- Dans le cas où vous auriez configuré les réglages d'exposition de la caméra en mode manuel, augmenter la limite supérieure du gain.

### 3.1.8 L'image présente un bruit important



Le bruit est principalement dû au manque de lumière et à la sensibilité du capteur utilisé dans la caméra.

- Dans des conditions de faible luminosité, il est important d'utiliser les modèles de caméras adaptés comme les caméras de la gamme Starlight ;
- Dans tous les cas, il est possible d'optimiser le résultat obtenu en activant les algorithmes de réductions de bruit ou bien en jouant sur les paramètres de l'image comme suit :

Algorithme/Paramètre	Note
Algorithme 2D NR	L'image peut devenir floue si la valeur est trop élevée
Algorithme 3D NR	Des artéfacts peuvent apparaître sur les objets en mouvement si la valeur est trop élevée
Compensation d'exposition	Réduire la compensation peut réduire le bruit, mais réduira également la luminosité de l'image le jour
Vitesse d'obturation	La diminution de la vitesse d'obturation permet de diminuer le bruit, en dessous de 1/25 la visualisation ne serait plus faite en temps réel
Plafond de gain	La réduction gain maximum peut réduire le bruit, mais réduira également la luminosité
Chroma CNT	Vous pouvez modifier la valeur de Chroma CNT afin de réduire le bruit
Netteté	En diminuant le niveau de netteté vous réduirez le bruit, mais diminuerez également la précision de jour de l'image

### 3.1.9 Exposition à la lumière du véhicule la nuit

La caméra est exposée à des lumières fortes dans un environnement sombre, comme par exemple des phares de véhicules.



- Veillez à activer la fonction anti-éblouissement **HLC** dans l'interface web de la caméra : **Setup > Camera > Conditions > Backlight > Mode : HLC**, ajuster le niveau de la fonction HLC en fonction du besoin ;
- Ajustez l'angle de vue et le zoom afin de sortir le contre-éclairage du cadre de la caméra.

---

### 3.1.10 La lecture de la vidéo à distance est saccadée

La visualisation à distance est saccadée mais la relecture d'une vidéo exportée est fluide.

- Vérifiez que le flux visualisé à distance soit bien le second flux et que la résolution soit adaptée au débit du réseau utilisé ;
- Vérifiez la qualité du réseau utilisé, si vous visualisez l'image depuis un appareil connecté au réseau mobile, essayez de vous connecter à un réseau wifi afin d'augmenter le débit.

## IV. Enregistreurs

### 4.1 Problème d'accès

#### 4.1.1 J'ai perdu mon mot de passe administrateur

- En fonction du microgramme, il existe différentes méthodes de retrouver l'accès

Microprogramme récent (août 2017) : Vous devez utiliser l'application mobile **LeChange** pour scanner le QR code fourni par l'enregistreur et recevoir un code de déverrouillage sur l'email enregistré lors de la mise en service de l'enregistreur :



Cliquez sur **Mot de passe oublié**



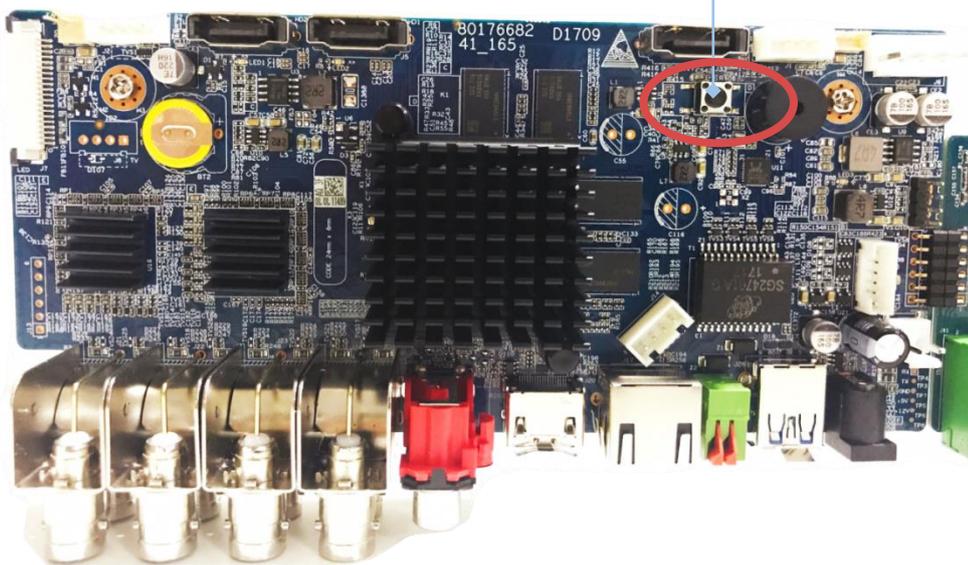
Entrez l'adresse e-mail



Scannez le code QR pour recevoir le code de sécurité, puis entrez le code pour réinitialiser le mot de passe.

- Si votre enregistreur ne dispose pas de cette fonction ou vous pouvez faire une remise à zéro usine. Sur les enregistreurs XVR, il est désormais possible de réaliser simplement cette opération en ouvrant le boîtier et en pressant le bouton de remise à zéro pendant 10 secondes, lorsque l'enregistreur est sous tension. Pour les autres types d'enregistreurs, veuillez contacter votre revendeur local.

Bouton de remise à zéro



#### 4.1.2 Je ne reçois pas d'e-mail après avoir scanner le QR-code servant à réinitialiser le mot de passe ou bien je n'ai plus accès à la boîte e-mail configurée sur l'équipement

- Vous devez procéder à la réinitialisation matérielle de votre produit afin de restaurer les mots de passe par défaut. Sur les enregistreurs XVR, il est désormais possible de réaliser simplement cette opération en ouvrant le boîtier et en pressant le bouton de remise à zéro pendant 10 secondes, lorsque l'enregistreur est sous tension. Pour les autres types d'enregistreurs, veuillez contacter votre revendeur local.

## 4.2 Problème de vidéo

#### 4.2.1 Je n'arrive pas à ajouter une caméra IP à mon enregistreur NVR

- Vérifiez que la caméra a bien été initialisé (mot de passe configuré) à l'aide l'utilitaire **ConfigTool** ou bien d'un ordinateur, référez-vous à la section 1.1.1 pour plus d'informations ;
- Si vous utiliser un enregistreur PoE, veuillez à connecter la caméra directement au port PoE (pas de commutateur intermédiaire) ;
- Si vous utilisez un enregistreur qui n'est pas PoE, vérifiez que vous avez mis une adresse IP unique pour cette caméra et que celle-ci est dans le même sous-réseau que l'enregistreur ;
- Contactez votre revendeur local.

#### 4.2.2 Je n'arrive pas à ajouter une caméra IP à mon enregistreur HCVR/XVR

Avant de pouvoir ajouter une caméra IP sur un enregistreur HCVR ou NVR, il faut libérer des canaux vidéo HDCVI :

- Sur votre enregistreur, dans le menu principal, cliquez sur l'icône dans **Camera** en bas à gauche
- Puis une fois dans **Setting / Camera**, cliquez sur **Channel Type**
- En commençant depuis la fin de la liste, basculer le nombre de canaux souhaités sur le **mode IP** comme suit



- Validez ensuite en cliquant sur les boutons **Apply / Save**, votre enregistreur va redémarrer
- Une fois l'enregistreur redémarré, retournez dans le menu principal, cliquez sur l'icône dans **Camera** en bas à gauche
- Puis une fois dans **Setting / Camera**, ajoutez les caméras IP à l'aide de la nouvelle section **Remote** ;
- En cas de difficultés à partir de cette étape, référez-vous à la **section 4.2.1**.

#### 4.2.3 Je n'ai plus aucune vidéo

- Vérifiez la connectique
- Vérifiez que les caméras, les commutateurs réseaux et l'enregistreur soit bien alimentés

#### 4.2.4 Une ou plusieurs caméras IP ne s'affiche pas

- Pour les vues multiples, vérifiez que le second flux de la caméra est activé sur la caméra ;
- Vérifiez que le codec configuré dans la caméra est compatible avec l'enregistreur ;
- Vérifiez que la résolution configurée pour le flux principal de la caméra est bien prise en charge par votre enregistreur ;
- Les capacités de l'enregistreurs sont dépassées, ajustez la configuration.

#### 4.2.5 Une ou plusieurs caméras HDCVI ne s'affiche pas

- Vérifiez la connectique ;
- Vérifiez que la caméra soit bien alimentée ;
- Vérifiez avec un testeur-écran HDCVI (équipement PFM906) que la caméra fonctionne correctement ;
- Vérifiez que la résolution de la caméra soit compatible avec votre enregistreur, dans le cas contraire, essayez de réduire la résolution de la caméra avec la télécommande PFM820.

---

#### 4.2.6 L'appareil n'a pas réussi à enregistrer une vidéo ou à enregistrer une capture instantanée.

Raisons possibles : Le paramètre **Programme d'instantanés** est mal configuré, le chemin de stockage n'est pas correct ou le paramètre **Mode d'enregistrement** est désactivé.

- Vérifiez la configuration dans **Programme d'enregistrement > Programme d'instantanés** depuis l'interface web. Vous pouvez vous reporter au **Manuel d'utilisation** de la caméra pour plus d'information ;
- Vérifiez dans la configuration si la case à cocher **Destination** est bien cochée depuis l'interface web ;
- Vérifiez l'état des disques depuis le menu **Stockage** ;
- Réglez **Mode d'enregistrement** est bien sur **automatique** depuis l'interface WEB.

### 4.3 Autres problèmes

#### 4.3.1 Mon enregistreur redémarre en boucle or redémarre inopinément

- Si votre enregistreur redémarre en boucle après une mise à jour, il s'agit possiblement d'un microprogramme incompatible, veuillez contactez votre revendeur local pour procéder à une reconfiguration microprogramme usine ;
- Vérifiez dans les paramètres que la fonction de redémarrage automatique de l'enregistreur n'est pas activé ;
- En cas d'utilisation d'une configuration disque RAID, vérifiez que vous utilisez une configuration comme suit :
  - Configuration RAID 5 : groupes de **9 disques** recommandé (avec un minimum de 5 disques)
  - Configuration RAID 6 : groupes de **10 disques** recommandé (avec un minimum de 6 disques)
  - Utilisation de disque dur de catégorie *Corporate*, veuillez-vous référer à la liste des disques durs recommandés par Dahua

#### 4.3.2 L'enregistreur ne démarre pas ou reste bloqué sur l'interface de démarrage

- Vérifiez si le témoin de mise en marche de votre enregistreur s'allume, dans le cas contraire il s'agit probablement d'un problème d'alimentation ;
- Si vous avez installé des disques durs, essayez de retirer les disques durs et redémarrer sans ;
- Si le problème persiste, veuillez contactez votre revendeur local.

#### 4.3.3 L'enregistreur affiche une alarme de température

- Vérifiez que les ventilateurs de votre enregistreur sont fonctionnels le cas échéant et que votre enregistreur est placé dans un environnement ventilé et à température ambiante.

Note : L'alarme de température ne peut pas être désactivée ou son seuil modifié.

## V. Caméras PTZ

### 5.1 Problèmes de mise au point

#### 5.1.1 La mise au point automatique échoue lorsque je suis en zoom maximum ou minimum



- Vérifiez sur l'enregistreur, dans le menu **OSD du PTZ > Focus & Zoom > Focus LimitMode** est configuré sur **Auto**.



- Ou bien depuis l'interface web, dans **Settings > Camera > Conditions > Focus & Zoom > Focus Limit** sur **Auto**.

Si le problème persiste, vous pouvez définir manuellement la valeur en cas d'utilisation extrême du zoom.

#### 5.1.2 Impossible de faire la mise au point lors du changement de scène

Lorsque vous modifiez la scène en faisant pivoter le PTZ ou le zoom, l'appareil photo ne peut pas effectuer la mise au point automatiquement.

- Vérifiez que la fonction de mise au point automatique est bien activé ;
- Essayez de déclencher un autofocus manuellement en cliquant sur le bouton **AutoFocus** ;
- Vérifiez que la bulle de votre caméra n'est pas sale ou bien rayée ;
- Dans le cas où la fonctionnalité de mise au point automatique ne semblerait pas fonctionnelle, référez-vous à la **section 5.1.1** ;
- Contactez votre revendeur local pour vérifier si une mise à jour du microprogramme est disponible pour cette caméra et pourrait corriger le problème ;
- Dans le cas où vous n'obtiendriez pas de résultats positifs, contactez votre revendeur local avec une vidéo de test pour afin de montrer le problème.

---

### 5.1.3 Durant le zoom l'image est floue

La technologie PFA est un algorithme de mise au point prédictive automatique, qui durant le zoom qui permet à l'image de rester nette en anticipant le réglage du focus.

- Vérifiez si votre caméra dispose la fonctionnalité PFA et le cas échéant activez-là ;
- Si votre caméra ne dispose pas de la fonctionnalité PFA, la mise au point se fera automatiquement à l'issue du changement de zoom ;
- Si la mise au point ne se réalise pas correctement à l'issue du zoom, référez-vous à la **section 5.1.2**.

### 5.1.4 Le processus de mise au point est trop lent

- Le niveau de sensibilité du focus est trop haut, il faut le diminuer dans l'interface web de la caméra :  
**Setup > Camera > Conditions > Focus & Zoom > Sensitivity.**

## 5.2 Problèmes de fonctionnement

### 5.2.1 Mise à jour du microprogramme

Lors de la mise à niveau du microprogramme échoue.

- Vérifiez que le microprogramme est adapté au modèle de caméra à mettre à niveau ;
- Si votre caméra PTZ est de type SD6AExx, SD6AL230F-HNI ou SD6AL240-HNI, la mise à niveau vers une version supérieure à la version v2.422 nécessite l'utilisation du microprogramme transitoire spécifique :

**General\_SD-Yin-Demeter\_Chn\_P\_Stream3\_V2.460.0000.1.T.20170620**

Contactez votre revendeur local afin d'obtenir ce fichier.

### 5.2.2 Il n'y a pas l'option commutation HD / SD dans le menu OSD

Vérifier la génération de la caméra en vous aidant de la référence PN :

- Modèle de type -S2 : commutation à l'aide d'un micro-interrupteur physique
- Modèle de type -S3 : commutation depuis le menu OSD

Note : l'accès au menu OSD est possible via un enregistreur HDCI, un testeur vidéo PFM906 ou bien la télécommande PFM820.

### 5.2.3 La caméra PTZ se déplace sans être sollicitée

Un équipement tiers est connecté à la caméra et envoie des ordres de déplacement non souhaité.

Afin de déterminer l'origine du déplacement, il faut éliminer les équipements potentiellement suspects comme suit :

- Si c'est une caméra IP, supprimer la caméra de l'enregistreur ;
- Si c'est une caméra HDCVI, déconnecter la caméra de l'enregistreur ;
- Si cela n'est pas concluant, l'origine est dû à la configuration de la caméra procédez à une remise à zéro de la configuration de la caméra.

### 5.2.4 Les prépositions programmées se décalent avec le temps

- Effectuez un mouvement de rotation complet du dôme (pan) ainsi un changement d'angle de buté a buté afin de re-calibrer la position du capteur ;
- Si cela ne fonctionne pas, redémarrer la caméra ;
- En cas de non résolution, contactez votre revendeur local.

---

## VI. Interphonie vidéo

### 6.1 Problème d'accès

#### 6.1.1 J'ai perdu mon mot de passe administrateur

Le mot de passe du Portier VTO2000A a été perdu.

- Pressez 5 fois rapidement le bouton de détection anti-sabotage, à l'arrière de l'équipement, tout en laissant l'équipement alimenté, le mot de passe devrait être remis à la valeur par défaut «admin» ;



- Si l'étape précédente n'a pas fonctionné, votre équipement n'est probablement pas à jour, contactez votre revendeur local afin de mettre à jour le microprogramme de l'équipement et restaurer le mot de passe par défaut.

## 6.2 Problème d'installation

### 6.2.1 Je ne peux pas connecter mon interphone à mon moniteur

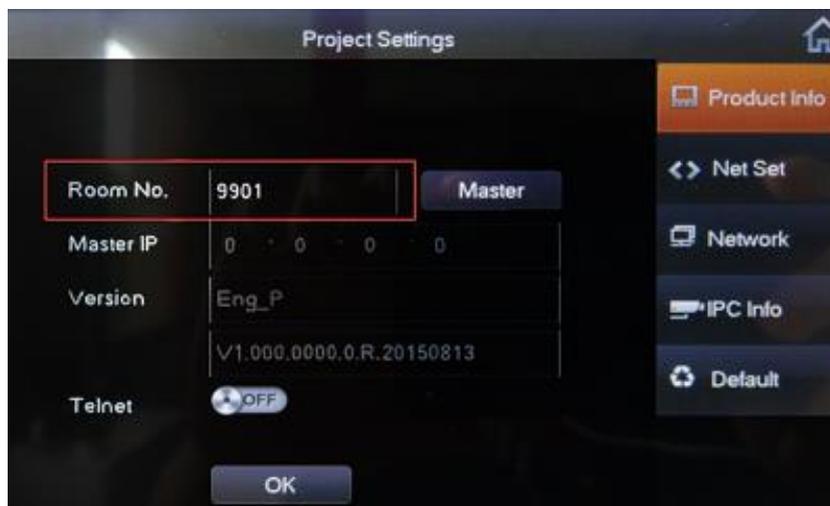
- Vérifiez à l'aide d'un ordinateur que vous accédez bien à la page web de l'interphone (VTO) ;
- Vérifiez sur le moniteur (VTH) que l'interphone est bien ajouté ;
- Vérifiez sur le moniteur que l'adresse IP, l'utilisateur et le mot de passe de l'interphone sont corrects ;



- Vérifiez que les autres paramètres sont corrects ;
- Vérifiez la version du microprogramme de l'interphone et du moniteur sont identiques.

### 6.2.2 J'arrive à voir la vidéo mais je ne reçois les appels sur mon moniteur

- Vérifiez que le numéro appelé depuis l'interphone (VTO) correspondant au numéro d'appartement du moniteur (VTH), par défaut le numéro est le 9901.



### 6.2.3 Comment ajouter une caméra IP au moniteur ?

- Configurer un flux secondaire sur la caméra et assurez-vous d'ajouter la caméra sur le moniteur avec le flux secondaire.

## 6.3 Problème de fonctionnement

### 6.3.1 Je ne peux pas ajouter mon équipement sur l'application DMSS

- La fonction P2P utilise la connexion sortante de votre accès internet, si cette dernière ne fonctionne pas, veuillez vérifier la configuration réseau de votre équipement ;
- Vérifiez que la fonctionnalité sur la page web de l'équipement que la fonctionnalité P2P est activée dans **Network > P2P > Enable** ;
- Assurez-vous que sur la page web de l'équipement la section P2P affiche la mention **En ligne** ;
- Assurez-vous de suivre l'ensemble des instructions fournies par l'application mobile lors de l'ajout du portier vidéo sur l'application.

### 6.3.2 Mon interphone est bien connecté mais je ne reçois pas d'alarme de notification

- Dans l'application mobile, assurez-vous que la notification soit activée ;
- Essayez de supprimer l'équipement de l'application puis ajoutez-le de nouveau ;
- Testez le bon fonctionnement sur un second téléphone.

### 6.3.3 Je n'arrive pas à laisser un message

- Vérifiez sur la page web de l'interphone (VTO) que la fonctionnalité de messagerie est bien activée ;



- Vérifiez dans les paramètres du moniteur (VTH) que l'option **VTO Message Time** n'est pas à 0 ;
- Si le moniteur possède un emplacement pour carte SD, assurez-vous que celle-ci est bien présente.