

Рекомендации по восстановлению работы ПО ССТV

(после замены компьютера, аудиторий или необходимости обновления привязки камер)

Первичная диагностика

Просим проверить сетевые настройки: АРМ (компьютер) -должен находиться в сети с камерами и подключен патчкордом к коммутатору, к которому подключены камер ЕГЭ.

Если АРМ на основе ноутбука -обязательно отключить WIFI адаптер (бывает, что переключается на школьные сети) нажать сброс -поиск ПАК и заново найти камеры: при поиске потребуются ввести operator и пароль, потом ввести пароль от ССТV

вторичная диагностика/переустановка системы

1. Перезагрузите компьютер с клиентом ССТV и зайти по новой в клиент. Проверить

- исправилась ли проблема?

2. Выключите аппаратное ускорение в настройках программы

3. Проверьте, установлен ли Visual C++ Redistributable 2017 той же разрядности

что

и в приложении. Если нет, то установите. Если это win7, проверьте, стоит ли на

ней service pack 1. Дополнительно проверьте, установлен ли последний .NET

4. Если на данном этапе проблема не устранилась, выполните следующий порядок действий:

удалите полностью приложение с компьютера («С:

\Users\ИМЯ_ВАШЕГО_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ\AppData\Roaming\Rostelecom\EGE_CSTV\»);

установите актуальную версию клиента ССТV:

- дистрибутив для установки ПО ССТV "Видеонаблюдение на ЕГЭ" доступен по ссылке:

https://files.smotriege.ru/r/ege2020_cctv_setup.exe

- дистрибутив для 32-разрядной ОС доступен по ссылке:

https://files.smotriega.ru/r/ege2020_cctv_setup_x86.exe ;

запустите приложение, введите правильный логин и пароль для камер, которые планируется подключить, и проведите поиск. Убедитесь, что версия ПО в заголовке окна клиента не ниже 8.0.1

5. Если на данном этапе проблема не устранилась, выполните следующий порядок действий:

пришлите в техподдержку свежую фотографию или скриншот полного экрана Вашего ПК с изображением проблемы;

закройте приложение и пришлите свежесозданные log-файлы:

ege2019.log

ege2019_debug.log

advertizer_storage.json

advertizer.json

из папки «C:\Users\ИМЯ_ВАШЕГО_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

\AppData\Roaming\Rostelecom\EGE_CCTV\».