



# Распространенные проблемы при сбросе пароля

<b>Title:</b>	Распространенные проблемы при сбросе пароля	<b>Version:</b>	v1.0	<b>Date:</b>	14/05/2023
<b>Product:</b>	CCTV, nonCCTV, Intercom, Access control and Thermal product lines			<b>Page:</b>	1 of 4

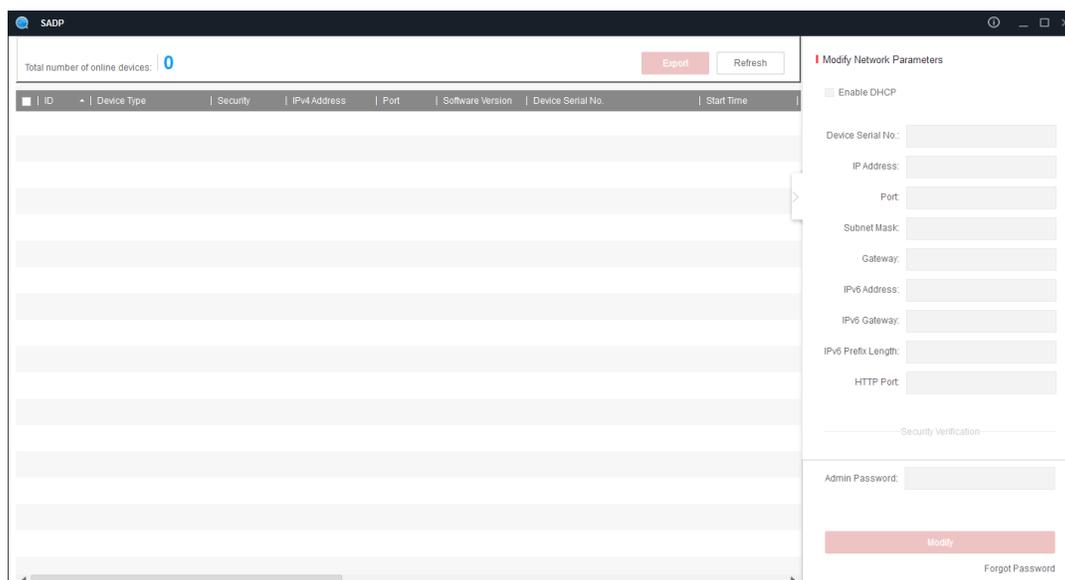
**В большинстве случаев трудности при сбросе пароля возникают из-за проблем приема – передачи данных между ПК с утилитой SADP и устройством, на котором нужно сбросить пароль.**

## Оглавление

SADP не отображает подключенные к сети устройства.....	1
Failed to get the key / Time Out .....	2
Device Rejected / Device Denied .....	2
Error 2015 .....	3
Error 2022 / Error 2023 / Reset Password Failed .....	3
Ошибка при запуске: отсутствует msucr120.dll .....	3

## SADP не отображает подключенные к сети устройства

- 1) Если после запуска утилита не обнаружила устройства в сети и её окно выглядит так



<b>Title:</b>	Распространенные проблемы при сбросе пароля	<b>Version:</b>	v1.0	<b>Date:</b>	14/05/2023
<b>Product:</b>	CCTV, nonCCTV, Intercom, Access control and Thermal product lines			<b>Page:</b>	2 of 4

- 2) То следует проверить наличие в системе компонента WinPcap, или Win10Pcap если у вас установлена Windows 10. Для этого откройте Панель управления -> Программы и компоненты

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

- 3) Если этот компонент у вас не установлен, то удалите утилиту SADP из системы, перейдите на [сайт Win10Pcap](#) или на [сайт WinPcap](#) если у вас Win7.
- 4) Скачайте и установите этот сетевой модуль, после чего повторите установку SADP.

## Failed to get the key / Time Out

- 1) Эти ошибки при выгрузке файла с устройства или импорте полученного от поддержки файла вызваны проблемами передачи данных по сети.
- 2) Убедитесь, что отключили антивирусы и\или фаерволы на ПК. То есть то, что может блокировать сетевой трафик.
- 3) Перезагрузите устройство, ПК, запускайте утилиту от имени администратора
- 4) Проверьте что ПК и устройство находятся в одном vlan

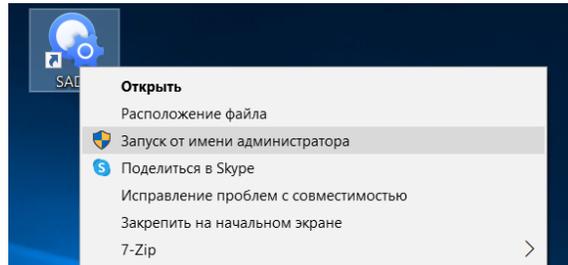
## Device Rejected / Device Denied

- 1) Ошибки возникают при попытке сбросить пароль устройства устаревшим или повторно сгенерированным файлом, а также в случаях если файл от другого устройства.
- 2) После отправки файла экспорта в поддержку не перезагружайте устройство! Иначе ответный файл не подойдет.
- 3) Если случайно экспортировали несколько файлов с одного устройства, отправляйте в поддержку тот, что был выгружен последним.
- 4) Используйте файл разблокировки сразу после получения письма с ним от поддержки. Срок действия файла или кода сброса – 48 часов!

<b>Title:</b>	Распространенные проблемы при сбросе пароля	<b>Version:</b>	v1.0	<b>Date:</b>	14/05/2023
<b>Product:</b>	CCTV, nonCCTV, Intercom, Access control and Thermal product lines			<b>Page:</b>	3 of 4

## Error 2015

- 1) Ошибка возникает если утилита запущена без административных привилегий. Поможет запуск от имени администратора

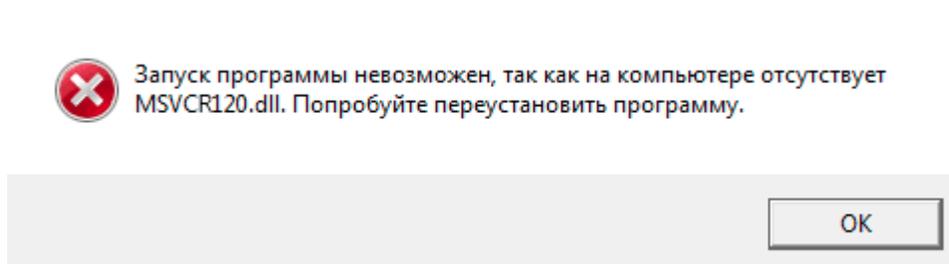


## Error 2022 / Error 2023 / Reset Password Failed

- 1) Ошибка возникает при повреждении или несоответствии передаваемого зашифрованного содержимого файла разблокировки на устройство.
- 2) Перезапустите ПК на котором установлена утилита и устройство на котором сбрасываете пароль.
- 3) Отключите антивирусы / фаерволы на ПК
- 4) Подключите устройство напрямую к lan интерфейсу ПК, без свичей или роутеров.
- 5) Выгрузите новый .XML файл и отправьте его нам в поддержку, повторим процедуру.

## Ошибка при запуске: отсутствует msvcr120.dll

- 1) Если при запуске утилиты SADP возникает ошибка как на иллюстрации ниже, значит в системе не установлены обновления библиотек Visual C++ 2013



- 2) Скачать данные компоненты вы можете с [сайта Microsoft](#) или с [нашего ftp](#).

<b>Title:</b>	Распространенные проблемы при сбросе пароля	<b>Version:</b>	v1.0	<b>Date:</b>	14/05/2023
<b>Product:</b>	CCTV, nonCCTV, Intercom, Access control and Thermal product lines			<b>Page:</b>	4 of 4

**С уважением, Hikvision Russia Support team.**

