

Jaké kroky můžu vyzkoušet, než požádám o RMA pro interkom 2N® Helios IP



Info

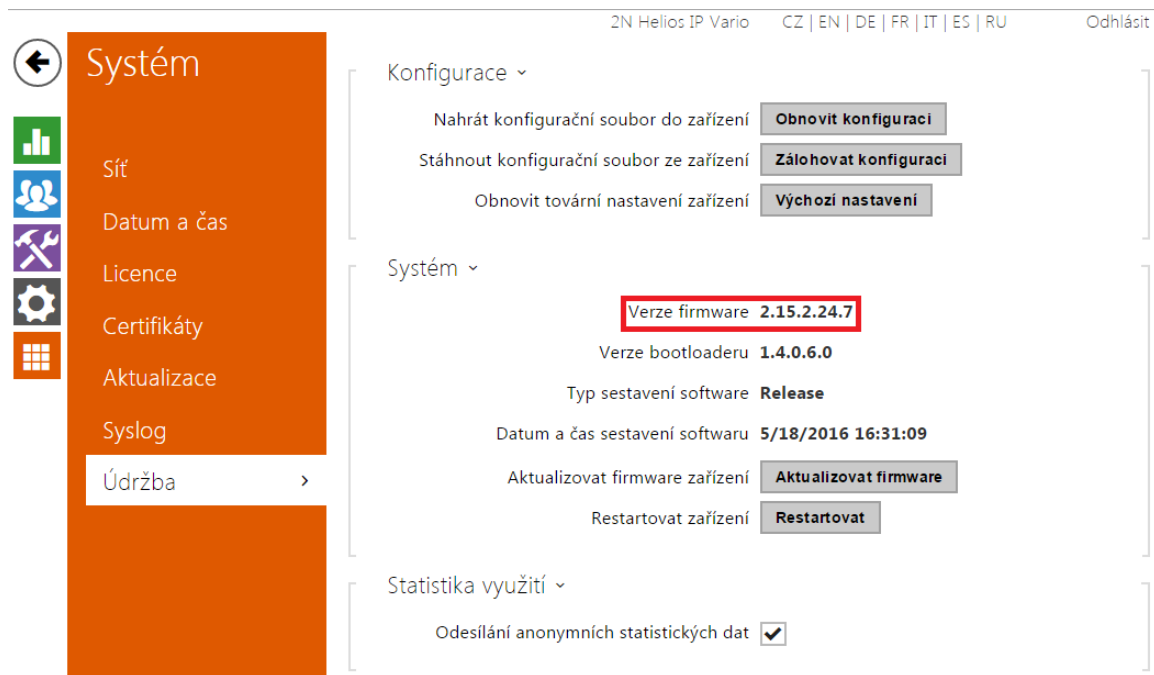
Toto FAQ popisuje co je nutné zkontrolovat před tím, než požádáte o RMA na interkom 2N® Helios IP. Je dná se pouze o obecné kroky, které v některých případech můžou vaší závadu vyřešit. Některé závady mohou být specifitějšího charakteru a je nutné kontaktovat technickou podporu a ověřit, zda je nutné RMA či nikoliv. Provedte prosím zde popsané kroky před tím, než požádáte o RMA. Vždy prosím spolupracujte na řešení závady s technickou podporou, pokud zboží nebude zkontrolováno technickou podporou a závada není shledána, zákazník hradí náklady na diagnostiku!

Obecné kroky před podáním žádosti o RMA

Některá z funkcí nefunguje

Má vaše zařízení poslední vydání FW?

Pokud se Vám zdá, že nějaká z funkcí nefunguje, zkontrolujte prosím, zda je ve Vašem zařízení aktuální FW verze. FW verzi můžete zkontrolovat v sekci "Systém->Údržba->Systém->Verze firmware".



2N Helios IP Vario CZ | EN | DE | FR | IT | ES | RU Odhlásit

Systém

- Sít
- Datum a čas
- Licence
- Certifikáty
- Aktualizace
- Syslog
- Údržba >

Konfigurace ▾

- Nahrát konfigurační soubor do zařízení **Obnovit konfiguraci**
- Stáhnout konfigurační soubor ze zařízení **Zálohovat konfiguraci**
- Obnovit tovární nastavení zařízení **Výchozí nastavení**

Systém ▾

- Verze firmware 2.15.2.24.7**
- Verze bootladeru **1.4.0.6.0**
- Typ sestavení software **Release**
- Datum a čas sestavení softwaru **5/18/2016 16:31:09**
- Aktualizovat firmware zařízení **Aktualizovat firmware**
- Restartovat zařízení **Restartovat**

Statistika využití ▾

- Odesílání anonymních statistických dat

Jakmile zkontrolujete verzi FW ve svém zařízení, jděte prosím na stránky 2N (<http://www.2n.cz/cz/produkty/interkomove-systemy/ip-interkomy/>) vyberte model Vašeho interkomu a jděte do sekce "Ke stažení->Firmware" a zde zkontrolujte, jestli není k dispozici novější verze. Pokud je, stáhněte ji prosím a proveďte upgrade Vašeho zařízení v sekci "Systém->Údržba->Aktualizovat Firmware".

2N Helios IP Vario CZ | EN | DE | FR | IT | ES | RU Odhlásit

System

Sít

Datum a čas

Licence

Certifikáty

Aktualizace

Syslog

Údržba >

Konfigurace ▾

Nahrát konfigurační soubor do zařízení Obnovit konfiguraci

Stáhnout konfigurační soubor ze zařízení Zálohovat konfiguraci

Obnovit tovární nastavení zařízení Výchozí nastavení

System ▾

Verze firmware **2.15.2.24.7**

Verze bootloADERU **1.4.0.6.0**

Typ sestavení software **Release**

Datum a čas sestavení softwaru **5/18/2016 16:31:09**

Aktualizovat firmware zařízení

Aktualizovat firmware

Restartovat zařízení Restartovat

Statistika využití ▾

Odesílání anonymních statistických dat

Pokud se situace nezlepší, můžete také obnovit tovární nastavení zařízení. Tento krok v určitých situacích pomůže, například po upgradu FW. Pokud se tak nestane, kontaktujte prosím technickou podporu a popište co nejdetailněji Váš problém a pošlete zálohu konfigurace. Mějte prosím na paměti, že správná funkce dostupných funkcí je záležitost SW a pokud technická podpora identifikuje problém jako bug, následně ho reportuje a bug bude opraven v některé další verzi FW a není nutné interkom posílat na RMA.

Podezření na HW závadu

Kamera nebo rozšiřující modul nefunguje, co můžu dělat?

- Pokud nefunguje cokoliv, co je připojeno k desce interkomu pomocí kabelu, potom prosím vždy zkontrolujte připojení. Například v případě 2N® Helios IP Verso pokud máte náhradní bus kabel pro připojení modulů, vyzkoušejte ho.
- Pokud máte možnost vyzkoušet modul s jiným interkodem, proveďte prosím také tento test pro zjištění, zda je chyba na straně modulu nebo interkomu. Toto platí pro všechny interkomy z rodiny 2N® Helios IP.
- Pokud nic z tohoto nepomůže, můžete ještě zkusit provést HW reset Vašeho zařízení (různý postup pro všechny modely, je popsáno v tomto FAQ).

Interkom se restartuje při aktivaci zámku, co můžu dělat?

- Pokud se interkom sám restartuje pokaždé, když se pokusíte otevřít dveře, potom je napájecí zdroj (POE nebo externí 12V zdroj) příliš slabý. Interkom disponuje watchdogem, který zařízení restartuje pokaždé, když napájení nestačí pro provoz interkomu a sepnutí zámku ve stejný moment, aby se zabránilo poškození interkomu. Vyzkoušejte prosím silnější zdroj nebo použijte nízkoodběrový zámek.

Interkom nedostává IP adresu z DHCP serveru, co můžu dělat?

- Mějte prosím na paměti, že v defaultním stavu je interkom v DHCP módu. Pokud tedy interkom nedostane adresu od DHCP serveru, zkontrolujte prosím Vaši síťovou infrastrukturu a vyzkoušejte, zda ve stejném portu dostane adresu z DHCP serveru jiné zařízení.
- Můžete také jednoduše ověřit IP adresu interkomu tak, že pětikrát stisknete tlačítko rychlé volby. Detailnější popis této procedury najdete v tomto FAQ ([IP adresa - Jak zjistit IP adresu 2N® IP Interkomu](#)).
- Také můžete pomocí tohoto tlačítka přepínat mezi statickou adresou a DHCP módem. Postup je úplně stejný, pouze je nutné tlačítko zmáčknout 15x. Po přepnutí je defaultní statická adresa 192.168.1.100. Pokud bude možné se připojit k zařízení na této statické IP adrese, potom je problém s DHCP ve Vaší síti. Pokud nic z toho nepomůže, vyzkoušejte prosím HW reset.

Interkom ztrácí připojení k síti, co můžu dělat?

- Zkontrolujte prosím kabel a také vyzkoušejte jiný. Vyzkoušejte interkom v jiném segmentu Vaší sítě nebo s jiným síťovým zařízením (jiný switch, POE injektor atd.)

Jak provést HW reset interkomu 2N® Helios IP

V některých situacích se může stát, že interkom se ocitne v blíže nespecifikovaném hazardním stavu a s pohledu uživatele se může jevit jako vadný. Nicméně toto může být způsobeno problémem s pamětí, stavem některého z watchdogů atd., v těchto situacích často pomůže HW reset pomocí reset tlačítka. Toto je obecný krok, který po Vás technická podpora bude chtít provést pokaždé, když požádáte o RMA! Jak HW factory reset provést je popsáno v tomto FAQ [Tovární nastavení - Jak uvést 2N® IP Interkom do továrního nastavení?](#)

Jak popsat závadu na interkomu 2N® Helios IP

Pokud se Vám přes veškerou snahu a konzultaci s technickou podporou nepodaří problém vyřešit, potom je posledním krokem RMA. V případě RMA Vás technik požádá o vyplnění RMA formuláře, které kromě jiného obsahuje popis závady. Popis závady musí být dostačující, aby mohl servisní technik najít Vámi popisovanou závadu. Pokud je popis závady příliš obecný a technik nebude schopen ji najít a replikovat, je možné, že zařízení bude shledáno bez závady a náklady na diagnostiku bude hradit zákazník!

Příklad:

Závada - vadné relé

Nedostačující popis závady - HW problém

Dostačující popis závady - vadné relé, nespíná