

Cómo restablecer la contraseña

Guía para restablecer la contraseña de Administrador (admin) en DVR's, NVR's, Camaras IP.

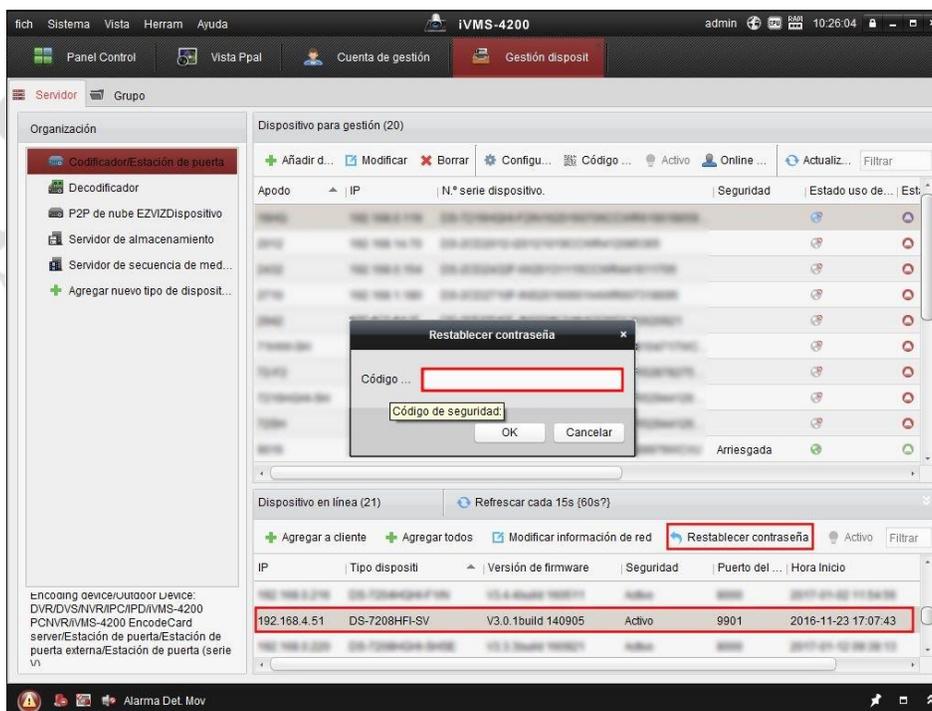
Aplicación requerida: iVMS-4200 Al menos versión V2.4.1.3.

Puede descargarlo ingresando en www.soporte.fiesa.com.ar.

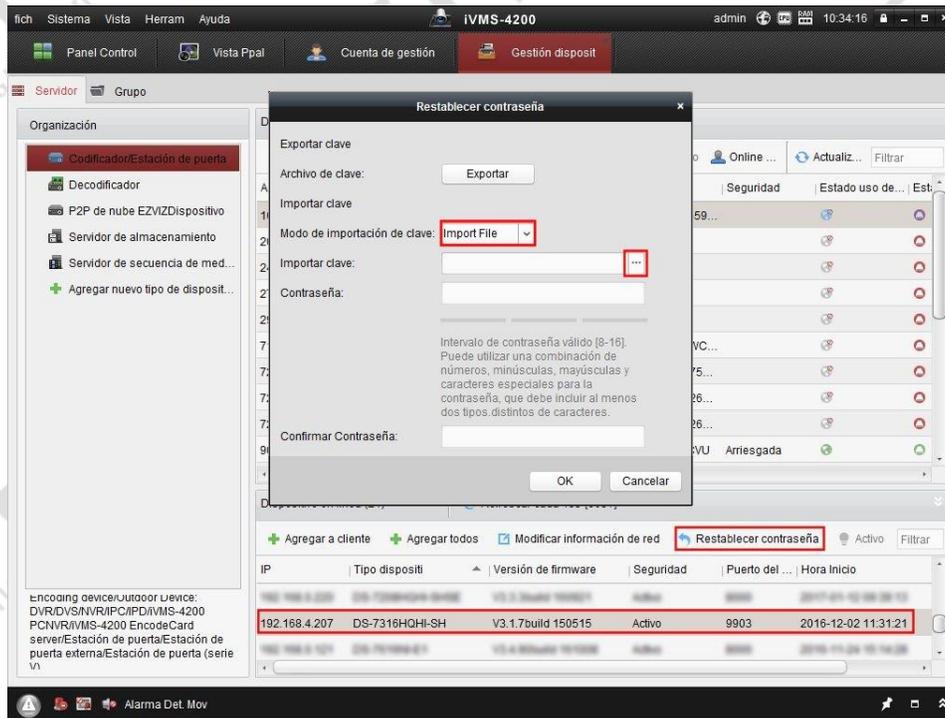
(Acceso a clientes únicamente)

Para identificar la información que debe enviarnos, deberá abrir iVMS-4200 y acceder al equipo desde Gestion disposit, buscándolo en la sección Dispositivo en línea, selecciónelo y haga clic en Restablecer contraseña, se abrirá un nuevo cuadro de dialogo, la información que nos envíe se remitirá a Hikvision y nos responderán con lo necesario para que pueda desbloquear el equipo, esta respuesta demorará de 48 a 72 Hs. aproximadamente.

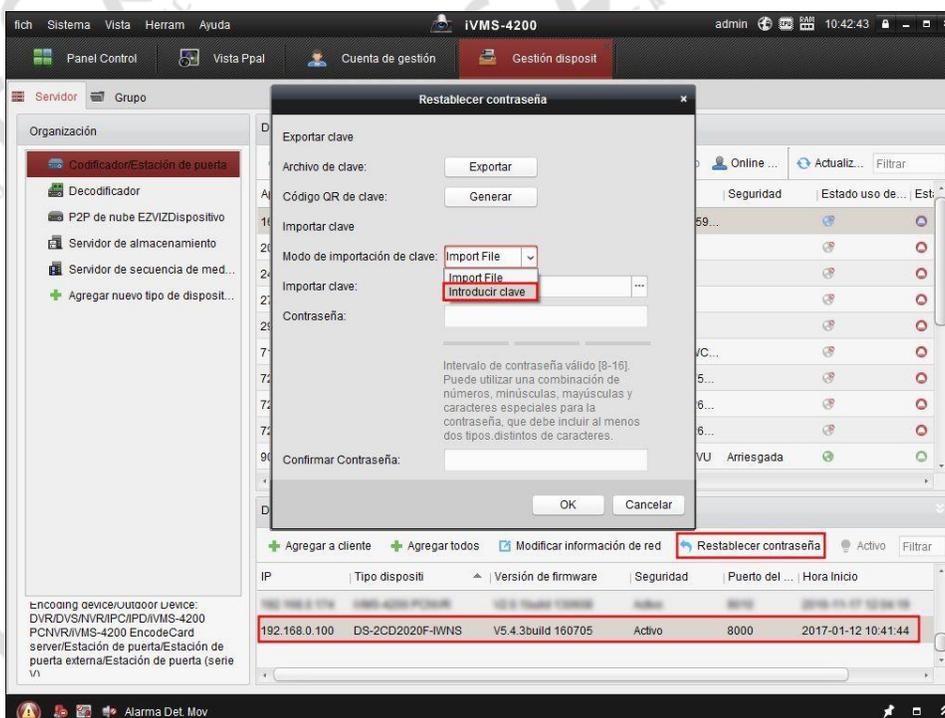
1) Si este cuadro de dialogo solicita un código de seguridad, por favor siga en el [Método 1](#) de desbloqueo de contraseña.



2) En el caso que se solicite la importación de un Archivo cifrado, por favor continúe con el [Método 2](#)

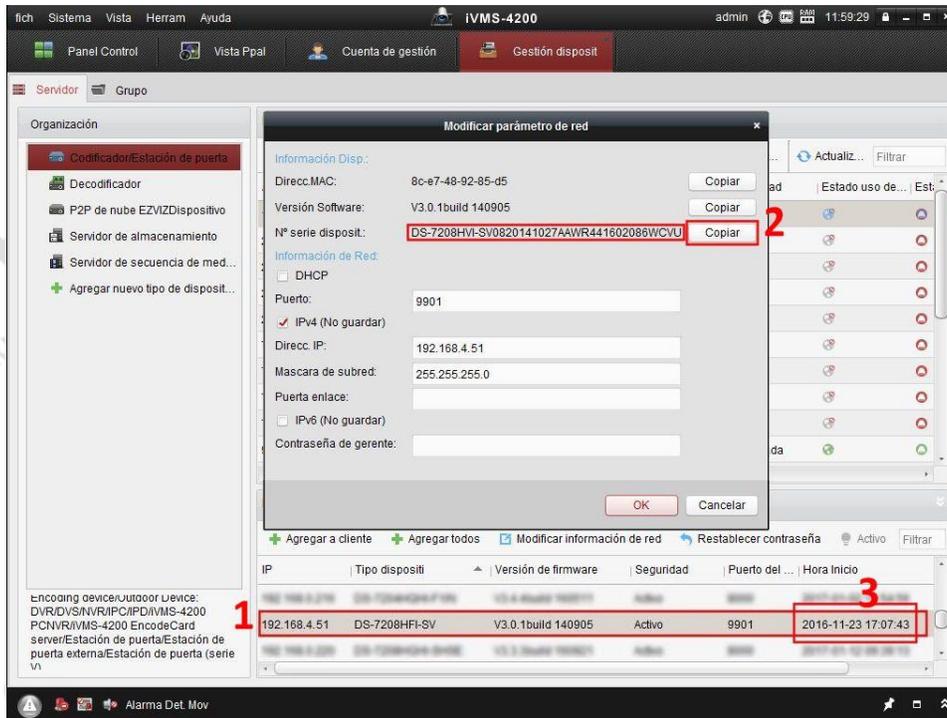


3) Si la opción de desbloqueo es a través de una Clave, deberá continuar en el [Método 3](#).



Método 1

Previamente **APAGUE** el dispositivo DVR, NVR o cámara. Luego abra el iVMS-4200 de PC, luego conectar y encienda el dispositivo DVR, NVR, Cámara IP a la misma red local, en Gestion disposit, seleccione el dispositivo haga doble clic (1), copie "N° serie disposit" con el botón Copiar (2), luego tome nota de la Hora inicio, en el renglón previamente seleccionado (3).



Deberá enviar a Soporte técnico de Fiesa (suporte@fiesa.com.ar) esta información, puede ver abajo el modelo de solicitud, en este modelo se ven los datos que debe contener la solicitud.

- Asunto: Solicitud de desbloqueo (Modelo de dispositivo)
- Device Serial N° (Número de serie copiado en el paso anterior)
- Current Date (Fecha copiada en el paso anterior en Hora inicio)
- Nombre de un responsable de la empresa solicitante.
- Nombre de la empresa.
- Nombre del contacto comercial de Fiesa S.R.L.



Nota: Un dispositivo por solicitud, tantas solicitudes como dispositivos se requieran desbloquear, los datos del equipo se utilizarán para el desbloqueo, los datos del solicitante para corroborar que aplica la prestación del servicio, por ser cliente de Fiesa S.R.L.

El Soporte técnico de Fiesa responderá con varios códigos de seguridad, cada uno tiene una validez de 24Hs, por lo que se debe utilizar uno de acuerdo a la fecha de inicio, ej.: Fecha inicio enviada 2015-05-20 y se aplicara un código 3 días después, el código será de la fecha 2015-05-23.

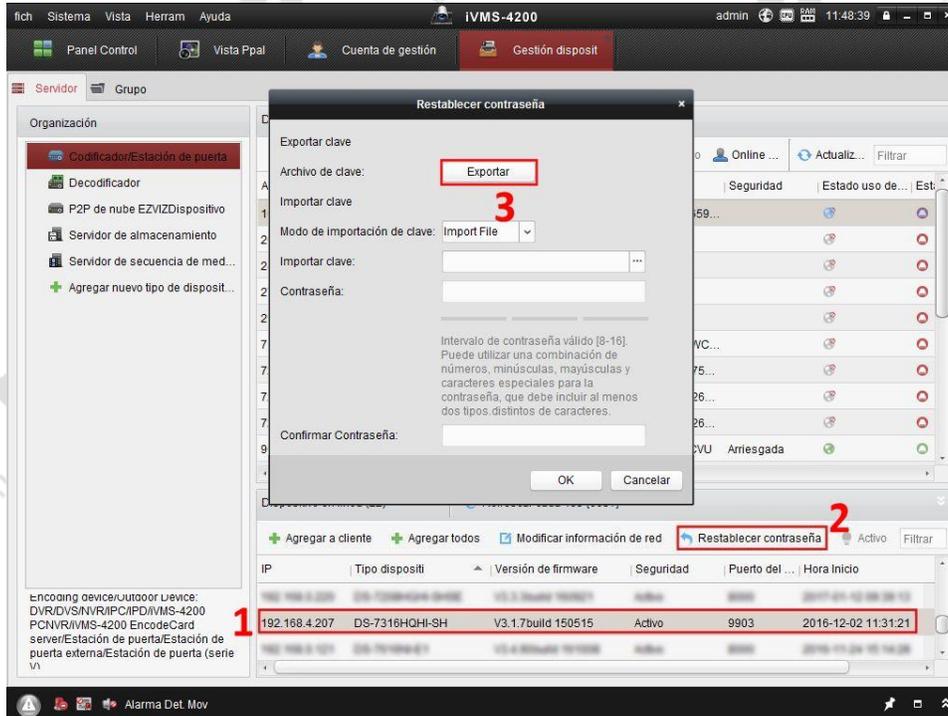
```
2015-11-27:RRrezeSezz  
2015-11-28:RzzSRrRyzd  
2015-11-29:zQeqz9yee  
2015-11-30:qQRzed9ezR  
2015-12-01:qe9ryzRQdy
```

Haga clic en el renglón del equipo (1), clic en Restablecer contraseña (2),
tippear el código de seguridad en el campo en blanco del cuadro de dialogo
“Restablecer contraseña” y clic en OK (3), la contraseña quedará como de
fábrica: 12345



Método 2

Seleccione el equipo haciendo clic en el renglón del equipo (1), clic en Restablecer contraseña (2), clic en el botón Exportar (3) para guardar en la PC el Archivo cifrado (Extensión .XML).



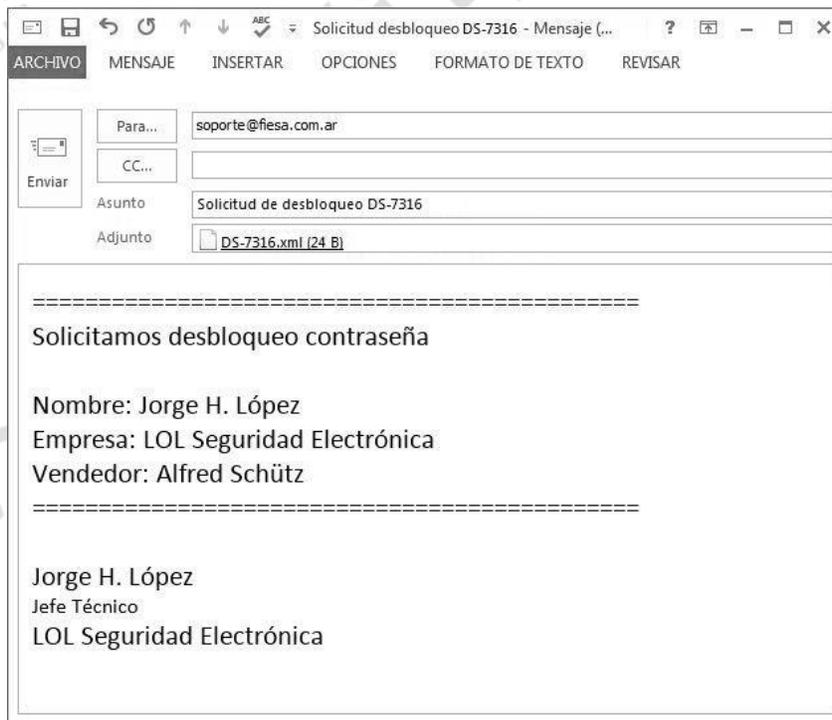
Enviar el Archivo cifrado a Soporte técnico de Fiesa (suporte@fiesa.com.ar).

Importante: Desde que el archivo es exportado, hasta que se concluya el procedimiento de desbloqueo, el equipo debe permanecer encendido.

Para enviar el Archivo cifrado a Soporte técnico de Fiesa (suporte@fiesa.com.ar), puede ver abajo el modelo de solicitud, en este modelo se ve el contenido que debe enviar en el mail.

- Asunto: Solicitud de desbloqueo (Modelo de dispositivo)
- Archivo cifrado (Adjunto, extraído como indica el paso anterior)
- Nombre de un responsable de la empresa solicitante.
- Nombre de la empresa.

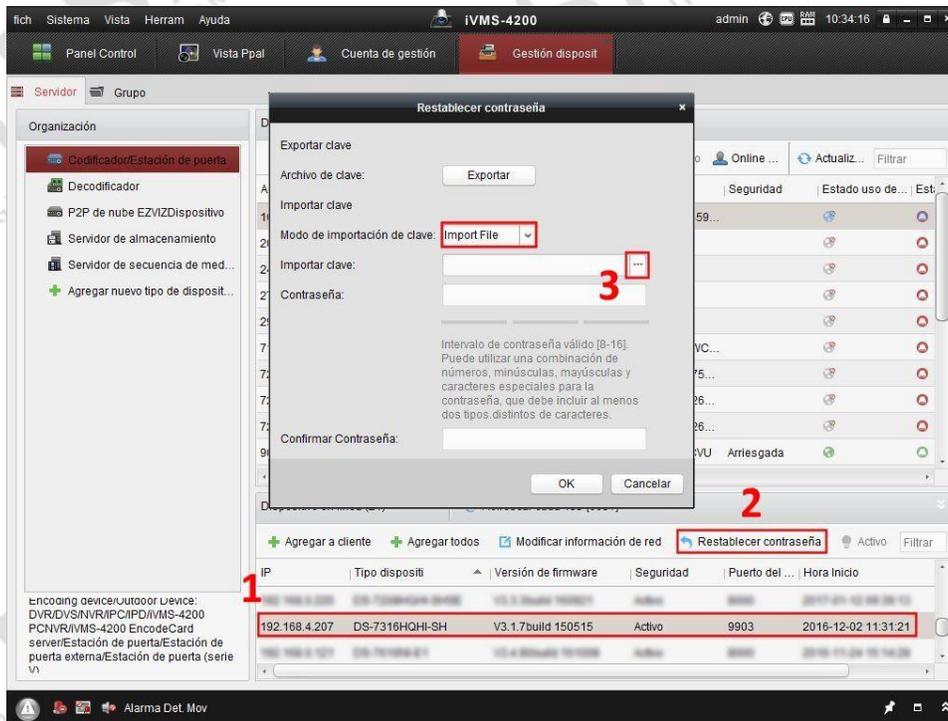
-Nombre del contacto comercial de Fiesa S.R.L.



Nota: Un dispositivo por solicitud, tantas solicitudes como dispositivos se requieran desbloquear, los datos del solicitante son para corroborar que aplica la prestación del servicio, por ser cliente de Fiesa S.R.L.

El Soporte técnico de Fiesa responderá con un nuevo archivo cifrado (Extensión .XML), que tiene una validez de 48 Horas, desde que es enviado para que sea utilizado, guárdelo en su PC, recuerde la carpeta o directorio donde lo guardó para así poder recuperarlo para el desbloqueo.

Para continuar con el desbloqueo se debera cargar el nuevo Archivo cifrado, hacer clic en el renglón del equipo (1), clic en Restablecer contraseña (2), elegir la ruta al nuevo archivo cifrado que guardo en su PC, haga esto haciendo clic en el botón de puntos suspensivos (3), debajo de "Modo de importación de clave: Import File"



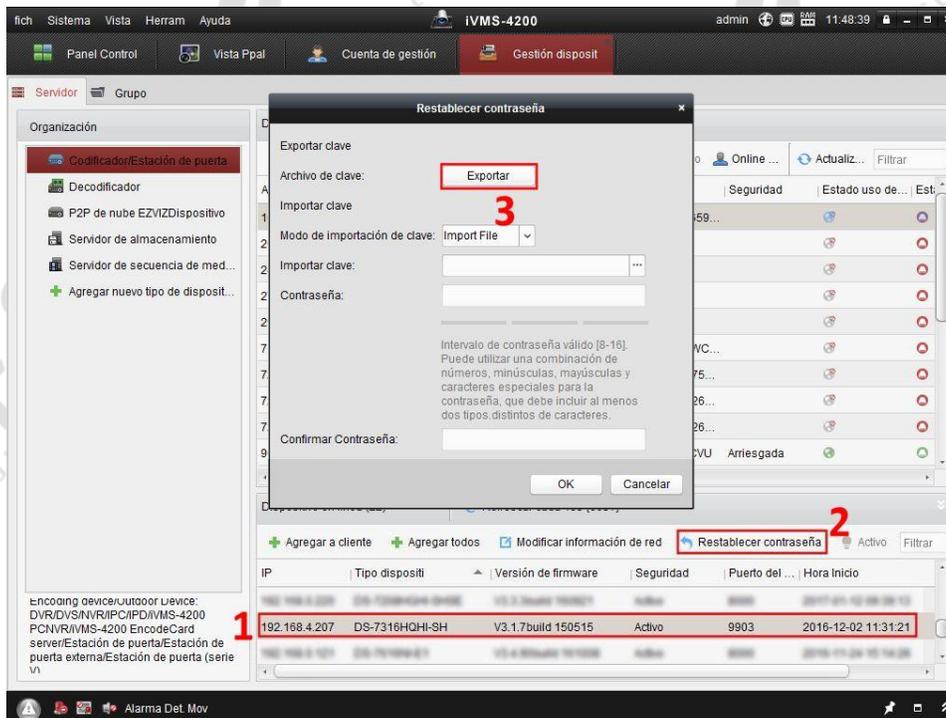
Luego introduzca la nueva contraseña y confírmela en los campos “Contraseña” y “Confirmar contraseña”, haga clic en **OK** y se restablecerá la contraseña.

Importante: El archivo cifrado que se envía, sólo es válido por un único intento de restablecimiento.

Nota: Se recomienda documentar la contraseña de administrador y así evitar estos contratiempos.

Método 3

El Método 3 inicia del mismo modo que el Método 2, haga clic en el renglón del equipo (1), clic en Restablecer contraseña (2), clic en el botón Exportar (3) para guardar en la PC el Archivo cifrado (Extensión .XML).



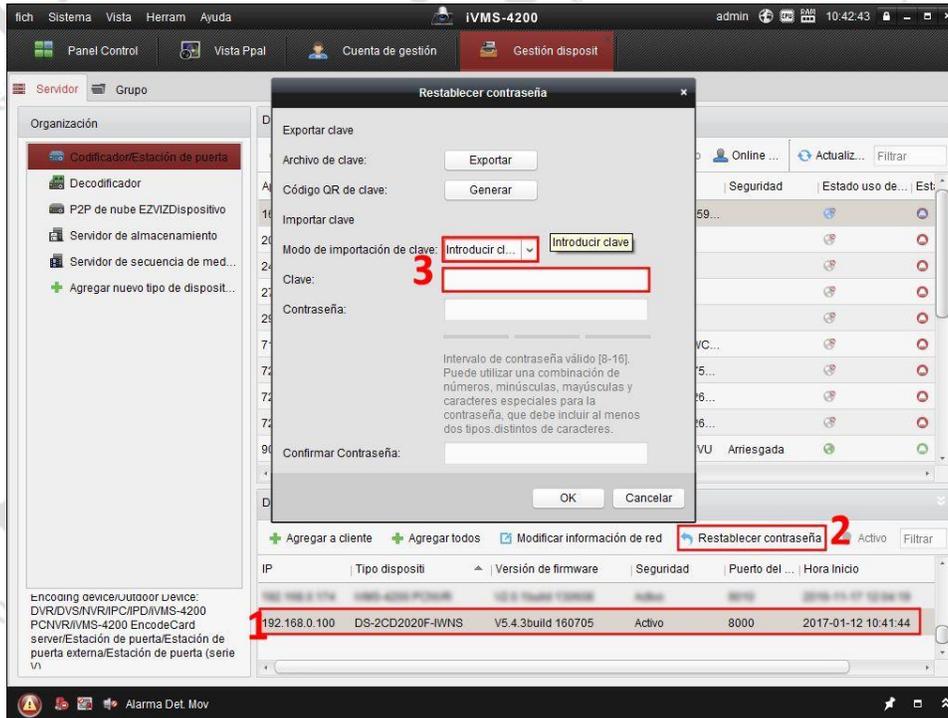
Enviar el Archivo cifrado a Soporte técnico de Fiesa (suporte@fiesa.com.ar), se trata del mismo tipo de envío como en el Método 2.

Importante: Desde que el archivo es exportado, hasta que se concluya el procedimiento de desbloqueo, el equipo debe permanecer encendido.

El Soporte técnico de Fiesa responderá con una Clave de seguridad, para desbloquear el equipo.

Para desbloquear el equipo haga clic en el renglón del equipo (1), clic en Restablecer contraseña (2), luego en “Modo de importación de clave:” haga clic en “Introducir archivo o Import File” y se abrirá un menú desplegable donde se debe seleccionar “Introducir clave o Input Key”, debajo en el

campo en blanco titulado “Clave:” tipear la clave enviada por Fiesa y cargar la nueva contraseña en los campos “Contraseña” y “Confirmar contraseña”



Importante: La Clave enviada tiene validez para un único proceso de desbloqueo.

Nota: Se recomienda documentar la contraseña de administrador y así evitar estos contratiempos.