

Sunview 使用问答

1. 平台软件（服务器/客户端）对电脑的配置要求是怎么样的？

答：****_client.exe 单独的客户端包支持 Win 32 位系统，其他类型包只支持 64 位操作系统。客户端/服务器要求 CPU：Intel® Core™ i5-7500 or better，内存要求：8 GB 及以上、千兆网卡、磁盘空间 50GB 以上。

2. 人脸识别、车牌识别、多目标识别等 AI 类功能对电脑/服务器的配置要求是怎么样的？

答：CPU：Intel® Core™ i7-8700 ， GPU：NVIDIA GTX 1050 or better、内存：8G、千兆网卡、磁盘空间 50GB 或以上。

在相同配置下，接入摄像头越少，实时视频质量越高，人流(人脸)越密集，实时视频质量越差，可以根据实际需要进行调整。这只是一个参考，请参阅实际配置。

3. 安装时各服务器、客户端，应该怎么选择？

答：如果您是本地安装，只需要使用传统的监控功能（预览、回放），安装“中心管理服务器、媒体分发服务器”与客户端即可。如果您需要用到 AI 功能模块，（如人脸识别、车牌识别、考勤管理等）即需安装“智能分析服务器”。

4. 什么是中心管理服务器、智能分析服务器、媒体分发服务器，它们的用处是什么？

答： 中心管理服务器，主要是对消息进行处理。集成管理各服务器与客户端之间通讯的消息。

智能分析服务器，主要分析并处理智能模块的人脸、车牌数据，如人脸识别，车牌识别、智能识别等 AI 模块。

媒体分发服务器，主要是传输设备的音视频流、智能分析数据至客户端。

5. XXX.exe 、XXX-Client.exe、XXX-Lite.exe 各安装包之间有什么不同？

答： ****.exe，是集成安装包，里面包含了所有服务器与客户端。(智能分析服务器、中心管理服务器、流媒体分发服务器、数据库)

****_Client.exe，安装包只包含了客户端，安装后只有客户端，需连接别人的服务器才能登陆使用

****_Lite.exe，安装包只有通用的监控功能，安装包只包含服务端：中心管理服务器、流媒体分发服务器、数据库，该安装包不支持 AI 智能模块。

6. 安装时显示安装失败，是什么原因，应该怎么处理？

答： a).安装失败常见的情况是杀毒软件拦截了安装包脚本及服务，导致平台服务无法安装，造成安装失败，这种情况关闭杀毒软件再安装即可。

b).如关闭电脑上的杀毒软件仍是无法安装成功，说明是程序安装包出了问题，如安装脚本异常、数据库损坏等。需要反馈给技术人员跟进处理。

7. 安装后为什么会登录失败，应该怎么处理？

答： a). 登录失败时，先查看提示什么，返回的错误码是多少。如返回“-4010

连接超时”，打开电脑右下角托盘的“服务器管理工具”，查看各服务器是否正常运行，如出现服务器显示“未注册”状态，卸载重装平台即可解决登录失败问题。

b). 如登录失败，返回错误码“-3998 连接错误”，打开电脑右下角托盘的“服务器管理工具”，查看“数据库”服务是否正常运行，如显示“未注册”，卸载重装即可，如数据库显示“正在运行”，仍是无法登录。需反馈给技术人员分析处理。

8. 电脑上运行了 360 安全卫士，为什么我安装软件时会报木马拦截，从而导致软件安装失败？

答：由于安装软件服务时，360 会云在线检测该服务进程，如该服务没有在 360 官网备案的状态下，360 就会误报木马拦截。

我们的服务进程是无病毒的，关闭 360 杀毒软件后再安装即可。经测试，除去 360 安全卫士外，各个大的杀毒软件对我们的产品没有冲突。比如：金山毒霸、瑞星、诺顿、卡巴斯基、腾讯管家 等。

9. 为什么在登录页面默认服务器地址是 127.0.0.1，而我的摄像机的范围是 192.168.1.xx？

答：127.0.0.1 是回送地址，也就是默认本机地址，服务器架设在本地电脑上，就可以通过 127.0.0.1 默认 IP 去访问服务器，摄像机的 IP 是通过路由器分配的 ip，只要摄像机和电脑 ip 处于同一网段上就可以添加。

10. 我的电脑安装了客户端, 需要连接别人的服务器, 双方电脑网络是可以 Ping 通的, 但是登陆时仍会报错, 返回错误码 “-4010 连接超时”, 什么情况 ?

答: 服务器端关闭防火墙 或在服务器端防火墙处添加信任客户端 IP 地址和程序 或者防火墙指定开放平台服务器需要的端口, 比如 10086,10100, 10200,等 双方电脑网都可以 Ping 通, 那么是服务器端防火墙拦截了客户端访问 ip, 某些服务器进程无法访问, 从而导致客户端无法连接上服务器端。

11. 忘记密码了怎么办, 如何找回?

答: 打开“服务器管理工具”, 选中“中心管理”后点击“配置”, 记录中心管理服务器的“GUID”, 将“GUID”及电脑日期、时间反馈给技术人员即可。

12. 各个功能具体如何使用, 是否有操作指导文档?

答: 有的, 登录平台后, 按 F1 键即会弹出帮助指导文档。

13. 当软件出现问题需要反馈时, 日志信息怎么收集?

答: 导出客户端日志: 平台界面右上角点击“设置”, 进入设置界面-日志导出, 选择路径导出日志即可。

导出服务器日志: 电脑右下托盘打开“服务器管理工具”, 选择“导出日志”选项, 选择路径导出日志即可。

14. 预览实时视频时, 软件和硬解的作用是什么, 体现在哪里 ? 什么时候该用

软解，什么时候该用硬解？

答：软解偏重于消耗的 CPU，但仍然需要消耗的 GPU 做渲染显示，哪怕是集显。硬解偏重于消耗的 GPU，GPU 越好硬解码性能越强，同时也可能会消耗较少的 CPU，集显、核显同样可用硬件加速，具体选择软解/硬解要看具体项目的情况。

15. 预览实时视频时，视频无法预览，返回错误码 “无数据 -7011 ”，或预览视频一段时间后，突然返回错误码 “无数据 -7011”，是什么情况？

答：此问题由于网络环境不稳定造成的，现 V1.3 版本延时机制已修改为 30s，即平台 30s 接收不到流数据，就会返回 “无数据 -7011 ”。如 V1.3 以前版本遇到此问题，更新至 V1.3 版本即可解决。

原因：“无数据 -7011 ”，是平台 SDK 返回的错误码。是因为平台向摄像机或 NVR 请求视频流数据时，1.3 版本以前延时机制限制的是 5s，平台超过 5s 没有接收到数据，就会返回错误码 “-7011 无数据” 给客户端。出现这种情况一般是网络环境不稳定，导致平台超过 5s 没有接收到流数据。

16. 回放录像下载，下载速率每秒是多少？下载半个小时的录像要多久？

答：目前平台下载数据传输机制没有完全放开，如果完全放开的话，数据传输速率会增长，但会造成 NVR 设备频繁掉线。经测试：目前下载机制，局域网、100 兆网卡，下载速率 5~6m/s，下载半个小时长的录像需要 10~15 分钟。

17. 使用 P2P 协议连接的 NVR 使用平台进行录像回放时，概率出现回放不了，

返回错误码“无录像数据 -5021”，是什么原因，怎么处理？

答：因使用 P2P 方式连接，网络环境相对不稳定，就造成录像回放时，平台向 NVR 请求流数据时，因网络环境的干扰，平台 5 秒内没有接收到流数据，就返回此错误码。目前 V1.3 版本已修改为 30s，如 V1.3 以前版本遇到此问题，更新 V1.3 版本即可解决。

18. 接入了人脸抓拍机，但是在人脸识别界面没有显示抓拍图，可能是什么原因，应该怎么处理？

- 答：**
- a). 打开“服务器管理工具”检查“智能分析服务器”是否正常运行。
 - b). 打开客户端，进入“设备管理”，编辑查看对应人脸抓拍机是否已分配智能分析服务器，如未分配，需手动分配。
 - c). 打开客户端，进入“人脸对比配置”查看对应的人脸抓拍机是否已配置策略，如未配置，需手动配置抓拍策略。
 - d). 如以上步骤仍无法解决问题，进入“服务器管理”，找到 IAU 服务器，检查 IAU 服务器的“IAU 环境”一项是否显示为“异常，如正常。需查看抓拍信息中该设备“抓拍人脸数”是否有增加，如未增加，需进入“设备配置-人脸检测”检查该人脸抓拍机配置中的人脸功能是否开启。如果有增加，说明是智能分析服务器出现了异常，需反馈给技术人员分析处理。

19. 接入了多目标摄像机，但是在智能识别界面没有显示抓拍图，可能是什么原因，应该怎么处理？

答：a). 打开“服务器管理工具”检查“智能分析服务器”是否正常运行。

b). 打开客户端，进入“设备管理”，编辑查看对应多目标摄像机是否已分配智能分析服务器，如未分配，需手动分配。

c). 如以上步骤仍无法解决问题，需进入“设备配置”检查该多目标摄像机配置中的人车抓拍功能是否开启。如人车抓拍功能已开启，仍存在问题，需反馈给技术人员分析处理。

20. 接入了多目标摄像机，是否可以支持人脸相关功能，和人脸抓拍机的区别是什么；是否可以支持车牌相关功能，和车牌摄像机的区别是什么？

答：支持人脸、车牌相关功能。和人脸抓拍机和车牌摄像机区别在于多目标摄像机可同时抓拍人脸、车牌信息，以及机动车、非机动车等信息。

21. 人脸库管理，添加人员信息支持哪些照片格式？

答：支持 JPG, PNG 格式，使用其他格式会出现人脸照片加载失败的现象。

22. 实时报警信息查看，有些报警详情窗口有视频播放，有些详情窗口没有播放，这是为什么？

答：通道报警查看详情时有实时视频播放，如移动侦测、周界入侵等。设备报警详情是没有视频播放的，如设备掉线、同步时间异常报警等。