

TiandyTech

Руководство по самостоятельному поиску прошивки для устройств



Tiandy Technologies Co.,Ltd.

Email: sales@tiandy.com
Website: en.tiandy.com

Tel: +86-22-58596178
Fax: +86-22-58596048

Данное руководство предназначено для специалистов компаний-партнёров, осуществляющих постпродажную поддержку оборудования производства компании Tiandy Technologies, а также, специалистов по настройке и обслуживанию систем видеонаблюдения.

Руководство прежде всего ориентировано на актуальный модельный ряд устройств и позволит сократить время ожидания обработки запроса в техническую поддержку.

Оглавление

1.	Получение первичных данных	2
1.1.	Наклейка на устройстве или коробке устройства	2
1.2.	Через программное обеспечение «SearchConfig Tool».....	3
1.3.	Через веб-интерфейс устройства.....	3
1.4.	Через графический интерфейс (GUI) NVR	4
1.5.	Через мобильное приложение:	4
2.	Инструменты поиска прошивок	5
2.1.	Портал help.tiandy.com	5
2.2.	Если прошивка не найдена на портале help	7
2.3.	Поиск обновления через интерфейс устройств в облаке	8
2.4.	Если прошивка не найдена в облаке	9

1.Получение первичных данных

Прежде всего необходимо получить следующие данные:

- 1) Серийный номер устройства (**обязательно**)
- 2) Данные о текущей версии прошивки устройства (**обязательно**)

Серийный номер устройства, а также информацию о версии прошивки можно получить несколькими способами:

1.1. Наклейка на устройстве или коробке устройства



*Этот способ позволяет получить только информацию о серийном номере устройства. Для получения информации о версии прошивки воспользуйтесь указанными далее способами.



Tiandy Technologies Co.,Ltd.

Email: sales@tiandy.com
Website: en.tiandy.com

Tel: +86-22-58596178
Fax: +86-22-58596048

1.2. Через программное обеспечение «SearchConfig Tool».

Status	Address	Channels	Code	Device Model	IC Version	S/N	Kernel Version	Port	Mask
login	192.168.1.44	1 H.264		TC-C35MS SPEC: I5/A/E/Y/M/H/2.7-13.5mm/V4.0	6.1.23.108	482594C1506A00077	NVSS_V30.0.0.20221201	4001	255.255.255.0
login	192.168.1.50	1 H.264		TC-C35MS SPEC: I5/A/E/Y/M/H/2.7-13.5mm/V4.0	6.1.23.108	482594C1506A00077	NVSS_V30.0.0.20221201	4001	255.255.255.0

1.3. Через веб-интерфейс устройства.

На актуальных версиях прошивок путь:

Configuration => System => Maintenance => Upgrade

Tiandy Live View Playback Log **Configuration** TC-C35MS

Common Settings
Audio Video Set
Network
Event Schedule
Smart surveillance
Storage
System
System
User Management
Maintenance
Local PC Setting

Maintenance **Upgrade**

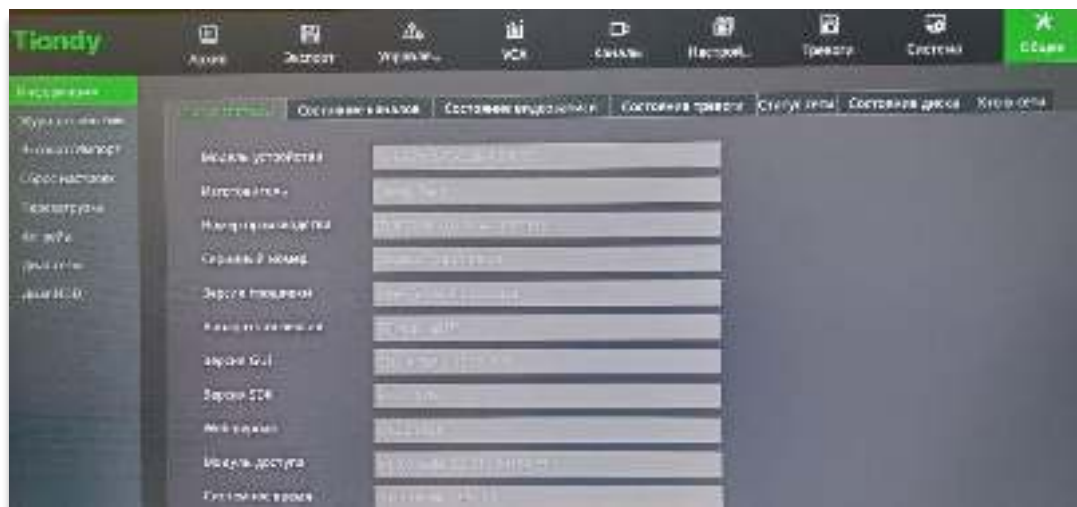
Version Information

Product Model TC-C35MS SPEC: I5/A/E/Y/M/H/2.7-13.5mm/V4.0
 Factory ID ID0602181091540881570786
 Serial Number 482594C1506A00077
 MAC 3c:da:6d:9a:58:9d
 Hardware Version 1078
 Kernel Version NVSS_V30.0.0.20221201
 Web Version 6.1.23.108
 Media edition MDA0005_S42722
 ISP version V4.0.3.0.41813_36MSF16R1220712
 cgi Version CGI_V3.0.0.20230106
 onvif Version V21.12.230107.53438631
 p2p Version V2.3.2A.221203.307BCD6A
 rtsp Version V1.2.7.221213.B869F208
 app Version V4.2.0.221229.DF1107C8

*для более старых версий путь может отличаться. **Именно этот скриншот (или текстовая информация с этой страницы) требуется для любых обращений в техническую поддержку.**

1.4. Через графический интерфейс (GUI) NVR

Если имеется возможность работать только с графическим интерфейсом пользователя, или возникают иные сложности...



1.5. Через мобильное приложение:

Кнопка «Настройки» в окне устройства => имя обновляемого устройства

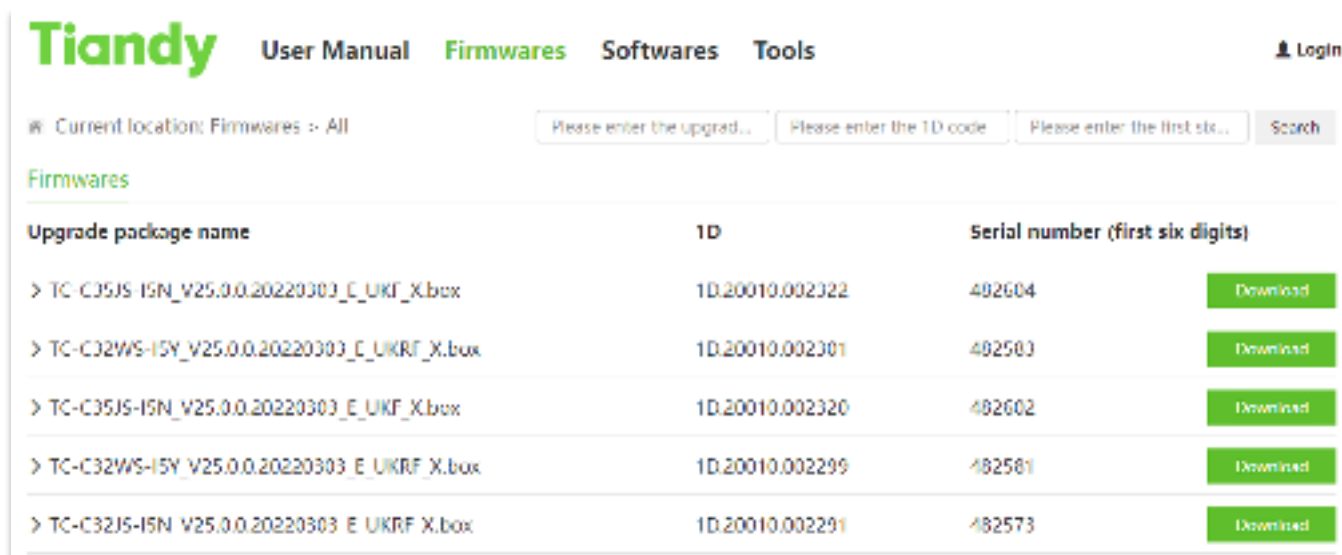


2. Инструменты поиска прошивок

2.1. Портал [help.tiandy.com](https://help.tiandycloud.com)

Компания Tiandy Technologies открыла портал для самостоятельного поиска последних версий прошивок по 6 первым цифрам серийного номера:

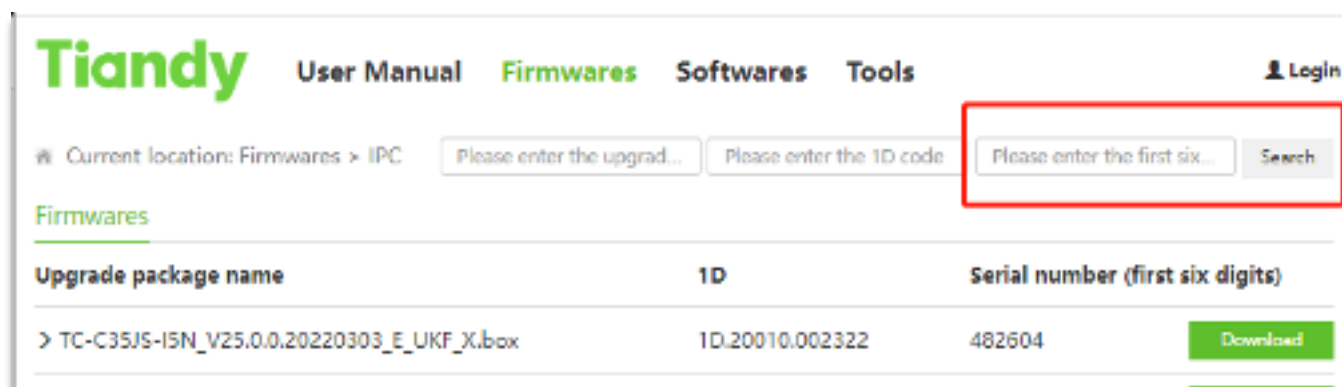
<https://help.tiandycloud.com>



The screenshot shows the 'Firmwares' section of the Tiandy portal. It features a navigation bar with 'User Manual', 'Firmwares', 'Softwares', and 'Tools'. Below the navigation bar, there are three input fields for searching: 'Please enter the upgrad...', 'Please enter the ID code', and 'Please enter the first six...'. A 'Search' button is located to the right of these fields. The main content area displays a table of firmware packages with columns for 'Upgrade package name', 'ID', and 'Serial number (first six digits)'. Each row includes a 'Download' button.

Upgrade package name	ID	Serial number (first six digits)	Download
> TC-C35JS-15N_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002322	482604	Download
> TC-C32WS-15Y_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002301	482503	Download
> TC-C35JS-15N_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002320	482602	Download
> TC-C32WS-15Y_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002299	482581	Download
> TC-C32JS-15N_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002291	482573	Download

В разделе «**Firmwares**» можно проверить наличие новых версий прошивок. Для этого необходимо выбрать тип устройства, для которого будет выполняться поиск прошивки, наведя курсор на вкладку «**Firmwares**» и выбрав из всплывающего списка нужный тип (NVR, IPC, PTZ), ввести полученные на первом этапе данные, а именно, первые 6 цифр серийного номера и нажать «**Search**»:



This screenshot shows the same Tiandy portal interface, but with a red box highlighting the search filters. The 'Current location' is now 'Firmwares > IPC'. The input fields for 'Please enter the upgrad...', 'Please enter the ID code', and 'Please enter the first six...' are all highlighted by the red box, along with the 'Search' button. The table below shows only one firmware package available for the selected filter.

Upgrade package name	ID	Serial number (first six digits)	Download
> TC-C35JS-15N_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002322	482604	Download

В результате, после ввода 6 первых цифр серийного номера и нажатия кнопки «Search» система предоставит данные в следующем виде:

Tiandy User Manual Firmwares Softwares Tools Login			
Current location: Firmwares > Please enter the upgrad... Please enter the 1D code Please enter the first six... Search			
Firmwares			
Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)	
> TC-C32WXN-IXY_16M_E_V24.2.0.20211026_UKF.box	1D.20010.002367	482723	Download
> TC-C32WXN-IXY_16M_E_V24.0.0.20220303_UKF.box	1D.20010.002367	482723	Download
> TC-C32WXN-IXY_16M_E_V26.0.0.20221201_UKF.box	1D.20010.002367	482723	Download

Как видно на примере, для данного серийного номера система выдала несколько результатов. Каждая версия прошивки отображается отдельной строкой. **ОЧЕНЬ ВАЖНО СОБЛЮДАТЬ ОЧЕРЕДНОСТЬ УСТАНОВКИ ОБНОВЛЕНИЙ!**

Для того, чтобы понять, какую версию прошивки устанавливать первой (и нужно ли устанавливать какую-либо из них вообще, т.к. если у клиента достаточно старое оборудование - самых первых версий прошивок на портале может не быть и их необходимо будет запрашивать отдельно через техническую поддержку), необходимо раскрыть подробное описание прошивки. Для этого требуется кликнуть на поле с версией прошивки (на рисунке выше выделено красным).

После нажатия раскроется описание данной версии прошивки, в котором потребуется сопоставить данные, полученные на первом этапе:

Firmwares		
Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)
> TC-C32WXN-IXY_16M_E_V26.0.0.20221201_UKF.box	1D.20010.002367	482723
1D code: 1D.20010.002367 Upgrade package name: TC-C32WXN-IXY_16M_E_V26.0.0.20221201_UKF.box MD5 value: 10000339013A30FA8290E34E1026205 Serial number (first six digits): 482723 1. Pre-upgrade version: Pre-upgrade version: 10000339013A30FA8290E34E1026205 Web Version: 6.1.29.178 App Version: APP_V26.0.0.20221201 2. Upgraded version: Pre-upgrade version: 10000339013A30FA8290E34E1026205 Web Version: 6.1.31.106 App Version: APP_V26.0.0.20221201 Upgrade to solve the problem: 1. Added support for the serial number tool to enable the device through the serial number without logging in to the device. 2. Add a serial number tool to display the serial number without logging in to the device. 3. The serial number tool is added to the device.		

1. **Pre-upgrade version:** это версия прошивки устройства, на которую устанавливается данное обновление. Если версия устройства у клиента и версия в



Tiandy Technologies Co., Ltd.

Email: sales@tiandy.com
Website: en.tiandy.com

Tel: +86-22-58596178
Fax: +86-22-58596048

этом пункте не совпадают - необходимо открыть описание следующей предложенной версии прошивки и проверить совпадение в описании для неё, и так далее, пока версия прошивки устройства клиента и версия в описании прошивки полностью не совпадут (*под версией понимаем все указанные в описании данные, так в примере на картинке выше это: Kernel Version, Web Version, app Version*). Если совпадений не найдено, необходимо будет обратиться в техническую поддержку авторизованного партнёра, предоставив первичные данные, а для авторизованных партнёров необходимо запрашивать прошивки через «Тикетную систему» (на данный момент **Mantis**).

2. **Upgraded version:** версия прошивки устройства после установки этой версии на устройство.

Операция по обновлению производится до тех пор, пока не будут последовательно установлены предложенные версии в соответствии с шагами, описанными выше.

Помимо поиска прошивок по серийному номеру, портал позволяет выполнять и обратный поиск - по полному названию прошивки. Система выдаст список устройств, к которым она применима. Применимо в случаях, когда имеется загруженная ранее прошивка, но нет понимания для какого устройства она подходит.

2.2. Если прошивка не найдена на портале help

Для неавторизованных партнёров или конечных пользователей: необходимо обращаться в техническую поддержку авторизованного партнёра.

Для авторизованных партнёров: можно воспользоваться следующим способом, актуальным для случая, когда продукт мог иметь «кастомный» код 1D (для того, чтобы получить на устройство стикер с EAC). Продукт с таким серийным номером не будет найден на портале help... **НО! Стандартный 1D код можно найти в матрице по полному имени модели (Пример: TC-C35MS SPEC:15/A/E/Y/M/H/2.7-13.5mm/V4.0):**

IDCode	Onsa	Series	Description	Model	Type
1D.20010.001159	D	Libe-2.0	Metal/Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/2.8mm	Turret
1D.20010.001163	-	Libe-2.0	Metal-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/M/2.8mm	Turret
1D.20010.002357	-	Libe-2.0	Metal/Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/2.8mm/V4.0	Dome
1D.20010.002371	-	Libe-2.0	Metal-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/M/2.8mm/V4.0	Dome
1D.20010.002989	A	Libe-2.0	Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/2.8mm/V4.1	Turret
1D.20010.002990	A	Libe-2.0	Metal-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/M/2.8mm/V4.1	Turret
1D.20010.004456	A	Libe-2.0	Metal+Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/2.8mm/V5.0	Bullet
1D.20010.004482	A	Libe-2.0	Metal+Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec13/E/Y/2.8mm/V5.0	Bullet

А далее, выполнить поиск на портале «help» по соответствующему стандартному 1D коду, установленному по матрице.

Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)	
> TC-C32WXN-IXY_16M_E_V24.2.0.20211026_UKF.box	1D.20010.002367	482723	Download

В случае, если при использовании этого способа на данном ресурсе прошивок не обнаружено, необходимо обращаться в техническую поддержку (через тикетную систему), предоставив информацию о устройстве в виде скриншота WEB или UI (предпочтительнее в текстовом виде, web-интерфейс позволяет это сделать в большинстве случаев).

Пример предоставления необходимой информации:



2.3. Поиск обновления через интерфейс устройств в облаке

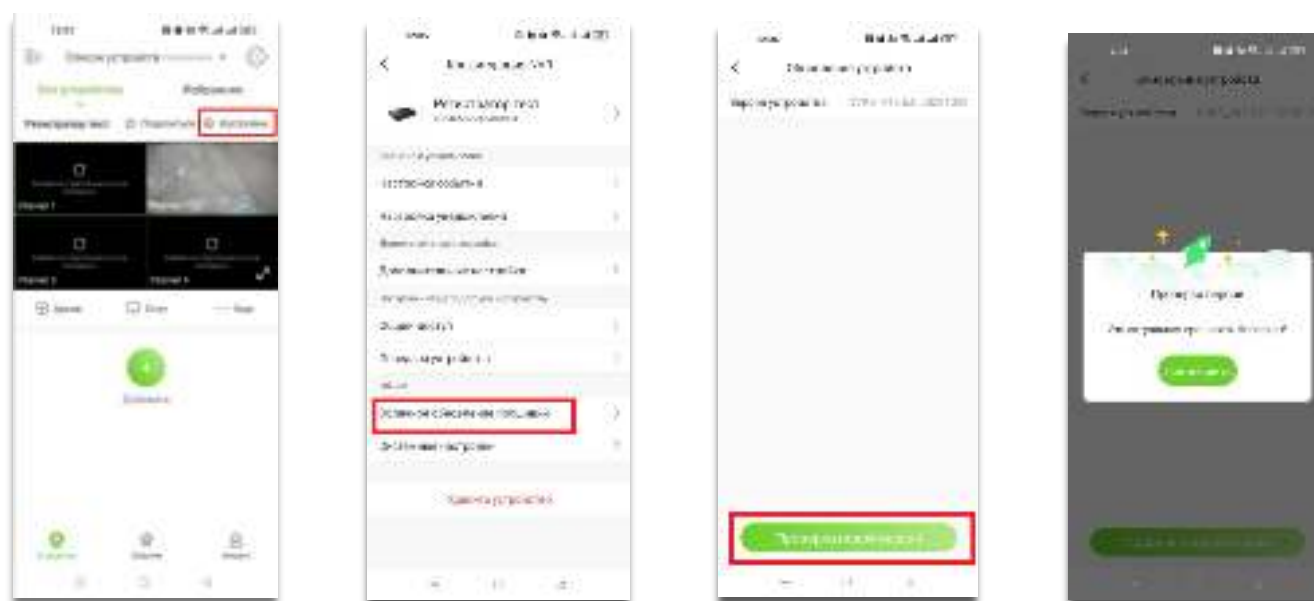
Помимо портала обновить прошивку можно в автоматическом режиме через графический интерфейс пользователя, веб-интерфейс устройства или мобильное приложение **EasyLivePlus**. Для этого необходимо зайти в раздел обновления и нажать кнопку проверки наличия обновлённой версии.

Так, для веб интерфейса кнопка расположена по пути:

Configuration => Maintenance => Upgrade



Для мобильного приложения:



2.4. Если прошивка не найдена в облаке

Необходимо обращаться в техподдержку (для авторизованных партнёров через тикетную систему, для остальных - в поддержку авторизованного партнёра, через которого осуществлялась покупка устройства).