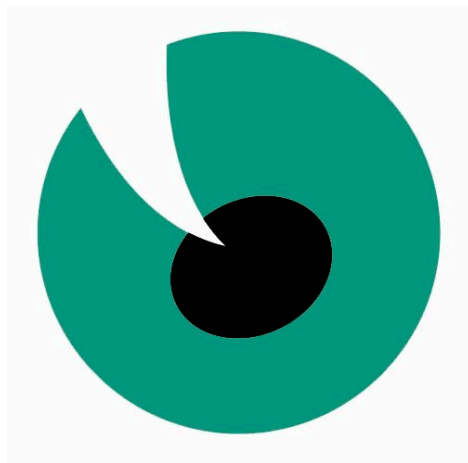


CamTrace®

vidéosurveillance



Administration et maintenance

V 3.8.x et V 4.8.x

01/07/2008

Pour tous renseignements complémentaires :

www.camtrace.com

Tous droits réservés.
Copyright 2000-2008 par Camtrace SAS
Camtrace SAS, 92150 Suresnes, France

| | |
|--|-----------|
| 2 ADMINISTRATION..... | 5 |
| 2.1 Réglages Principaux dans les caméras..... | 6 |
| 2.2 Paramétrage des alarmes dans les caméras..... | 7 |
| 2.2.1. Paramétrage d'un serveur d'évènement..... | 8 |
| 2.2.2. Paramétrage d'une détection de mouvement..... | 9 |
| 2.2.3. Paramétrage du type d'évènement..... | 10 |
| 2.2.4. id des caméras pour les alarmes TCP et HTTP..... | 14 |
| 2.2.5. Distinction des alarmes FTP venant de caméras utilisant une même adresse IP..... | 14 |
| 3 MAINTENANCE | 15 |
| 3.1 Maintenance courante..... | 16 |
| 3.1.1. Réparation du système de fichier..... | 16 |
| 3.1.2. Vérification et réparation de la base de donnée..... | 16 |
| 3.1.3. Accès au module RAID. Opérations sur les disques..... | 16 |
| 3.1.3.1 Accès direct par le réseau..... | 17 |
| 3.1.3.2 Accès par ligne série par Menucam..... | 17 |
| 3.1.3.3 Repérage d'un disque en panne sur le module RAID..... | 17 |
| 3.1.4. Perte ou changement d'un mot de passe..... | 18 |
| 3.1.5. Arrêt du routage inter-réseaux..... | 18 |
| 3.2 Procédure de mise à jour..... | 19 |
| 3.2.1. Informations préalables à une mise à jour..... | 19 |
| 3.2.2. Mise à jour par l'interface web/aide..... | 19 |
| 3.2.3. Mise à jour par un CD CamTrace..... | 20 |
| 3.2.4. Mise à jour par un site FTP..... | 21 |
| 3.2.5. Opérations de fin de mise à jour..... | 21 |
| 3.2.6. Sérialisation et signature matérielle..... | 22 |
| 3.3 Problèmes et solutions..... | 23 |
| 3.3.1. Problèmes réseau..... | 23 |
| 3.3.1.1 Interprétation des messages de statut dans Administration/Caméras..... | 23 |
| 3.3.1.2 Pas de visualisation des caméras en temps réel dans CamTrace..... | 23 |
| 3.3.1.3 Les caméras sont bien vues en réseau local mais pas à distance..... | 24 |
| 3.3.1.4 Les caméras ne sont pas détectées dans Menucam..... | 24 |
| 3.3.1.5 CamTrace met beaucoup de temps à booter (démarrer)..... | 24 |
| 3.3.2. Problèmes sur le poste client..... | 25 |
| 3.3.2.1 Menus de CamTrace tronqués..... | 25 |
| 3.3.2.2 Pas de visualisation sur certains postes clients utilisant Internet Explorer..... | 25 |
| 3.3.2.3 Les caméras mobiles (PTZ) ne peuvent plus être déclarées comme telles..... | 25 |
| 3.3.2.4 Les caméras mobiles (PTZ) de marque Axis Communications ne sont plus pilotables..... | 25 |
| 3.3.2.5 Problème avec les exportations de fichiers AVI..... | 25 |
| 3.3.2.6 Problème de capture d'image dans le magnétoscope avec IE..... | 25 |
| 3.3.2.7 Utilisation de CamTrace à partir d'un Macintosh (MacOS X)..... | 26 |
| 3.3.2.8 Affichage des images trop lent ou saccadé sur un des postes..... | 26 |
| 3.4 Formulaire d'enregistrement..... | 27 |
| 3.5 Formulaire de demande de support technique..... | 28 |

2 ADMINISTRATION

2.1 RÉGLAGES PRINCIPAUX DANS LES CAMÉRAS

en construction

2.2 PARAMÉTRAGE DES ALARMES DANS LES CAMÉRAS

Si vous possédez des caméras dotées de la détection de mouvement, il est important d'utiliser cette fonctionnalité sur la caméra plutôt que dans CamTrace. La détection de mouvement effectuée par CamTrace est en effet très consommatrice de CPU (processeur). Il ne faut l'utiliser que de façon limitée.

Dans "administration /caméras", choisissez la caméra ou le serveur de caméras désiré et cliquez sur "modifs". Réglez les paramètres d'alarme (exemple ci-contre).

Pendant la durée des réglages vous pouvez positionner les pop up à "toujours".

| | |
|-------------------------------|---|
| Nom Caméra | Axis214_25 |
| Type de modèle | axis214 <input checked="" type="checkbox"/> PTZ |
| Adresse réseau | 192.168.0.25 |
| Taille de l'image | 704x576 <input type="checkbox"/> Image inversée |
| Compression d'image | Setup caméra |
| Canal vidéo | Setup caméra |
| Durée avant épuraton | 20 jours |
| Enregistrement standard | Heures ouvrées |
| Fréquence d'enregistrement | 6 images par seconde |
| Enregistrement sur alarme | Nuit+WE |
| Fréquence d'alarme | 12 images par seconde |
| Pop-up d'alarme | Nuit+WE |
| Son de pop-up d'alarme | notify Test Ajout / Supp. |
| Mail sur alarme | Jamais |
| Message sur alarme | Jamais |
| Fin d'enregistrement d'alarme | <input type="radio"/> sur acquittement <input checked="" type="radio"/> Après délai |
| Durée post-alarme | 20 secondes |
| Détection de mouvement | <input type="checkbox"/> |

Note : la case "détection de mouvement" n'est pas cochée puisque la détection de mouvement sera effectuée par la caméra et non par CamTrace lui-même.

Une fois les réglages de base effectués, cliquez sur "Accéder à la caméra". Vous accédez à l'interface http de la caméra. Les exemples suivants concernent les caméras Axis Communications. Les principes sont les mêmes pour les autres marques de caméras.

Cliquez alors sur 'Event Configuration'

Apparaissent alors 3 sous-menus dans lesquels il va falloir effectuer des paramétrages :

- Event Server : permet de définir le serveur d'événements qui va avertir CamTrace lors d'une détection de mouvement.
- Event Type : permet de définir la nature des événements déclenchants ainsi que les actions à entreprendre lors de cette détection.
- Motion Detection : permet de définir les masques de détection (zone à surveiller) ainsi que les paramètres de sensibilité.

Suivant le type de caméras, le serveur d'évènements peut être programmé de plusieurs manières différentes

- Gestion des alarmes en mode FTP
- Gestion des alarmes en mode TCP
- Gestion des alarmes en mode HTTP

Gestion des alarmes en mode FTP : L'idée de base consiste à utiliser les capacités de détection de mouvement de la caméra (ou du serveur de caméra) pour envoyer une image d'alarme vers CamTrace en utilisant le protocole FTP.

Cette image sert de déclenchement (trigger). Elle n'est pas conservée par CamTrace qui se sert uniquement du flux push HTTP (beaucoup plus rapide) pour capturer et stocker le flux d'images d'alarme.

Il faut donc paramétrer la caméra ou le serveur de caméra pour que, lors d'une détection de mouvement (événement) il envoie une seule image, de la taille voulue (la plus petite possible si les email ne sont pas utilisés), vers CamTrace. CamTrace est serveur FTP. La caméra doit envoyer son image d'alarme au format FTP vers l'adresse IP de CamTrace du côté où la caméra est connectée (généralement l'adresse de CamTrace sur le réseau des caméras).

Gestion des alarmes en mode TCP : CamTrace gère les alarmes des caméras Axis en firmware 4.x par "notification TCP" en plus des autres modes d'alarme. Ce mode d'alarme est recommandé dans le cas d'alarmes nombreuses car il est considérablement plus léger que les alarmes FTP et mieux géré par les caméras Axis. Ce mode doit être utilisé pour les scènes ou les mouvements sont fréquents mais où l'on veut économiser l'espace disque pendant les périodes d'inaction.

Gestion des alarmes en mode HTTP : CamTrace gère les alarmes émises en HTTP. Il est à noter que les caméras Axis 207 utilisent exclusivement ce type d'alarme.

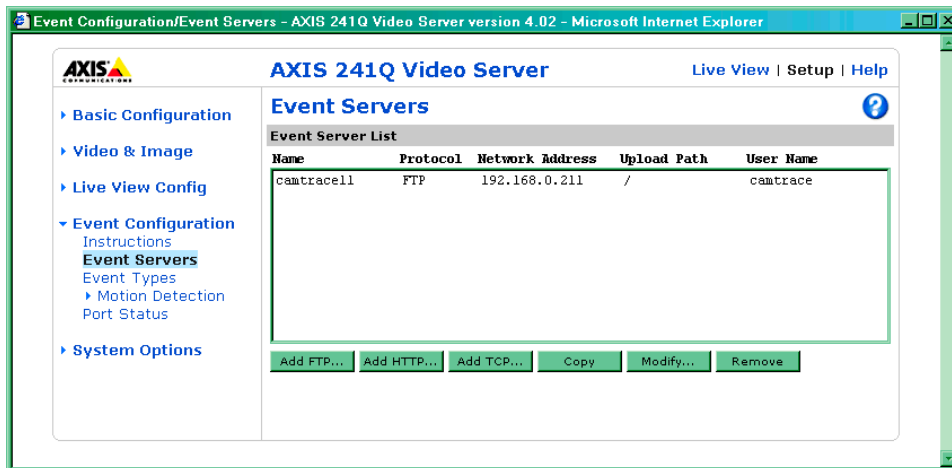
Note : En mode FTP l'image d'alarme est utilisée comme pièce jointe de l'email d'alarme si celui-ci est paramétré dans CamTrace. Cela signifie que l'email sera toujours envoyé avec une image associée, même si la caméra est en mode coupure des flux (case "arrêt automatique des flux vidéo" cochée dans les paramètres avancés de la caméra). Avec les alarmes en mode TCP ou HTTP l'image d'alarme est envoyée uniquement si un flux est établi entre la caméra et CamTrace. Il n'y aura donc pas d'image d'alarme dans l'email d'alarme si la caméra est en mode coupure des flux.

2.2.1. Paramétrage d'un serveur d'évènement

Vous devez créer des serveurs d'évènement de type FTP, TCP ou HTTP en cliquant sur les touches ADD FTP, ADD HTTP ou ADD TCP ou en modifiant un serveur d'évènement existant.

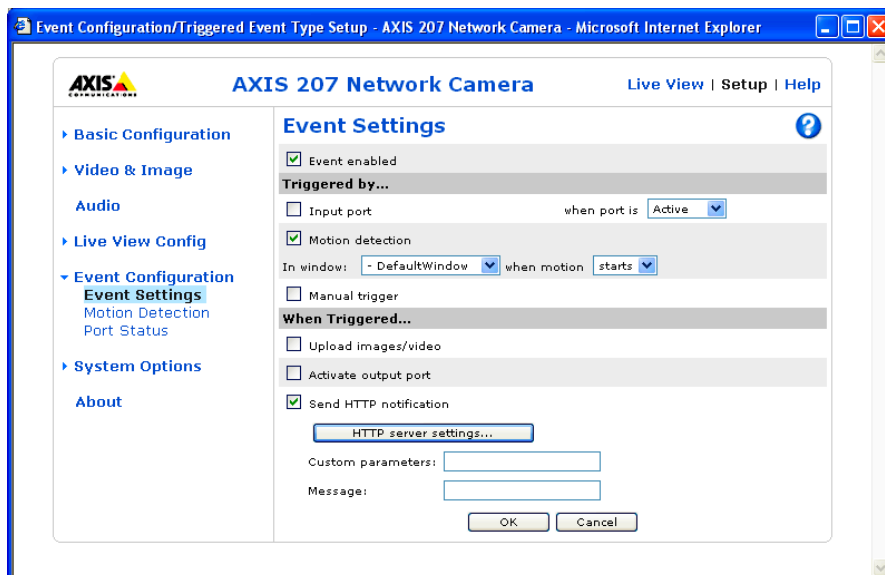
Si plusieurs caméras doivent envoyer des alarmes vers CamTrace il faut bien sûr créer autant de serveurs d'évènements qu'il y a de caméras sur le serveur 241Q. Vous devez vous inspirer des modèles ci-dessous.

Le mot de passe à rentrer pour l'utilisateur camtrace est : camera



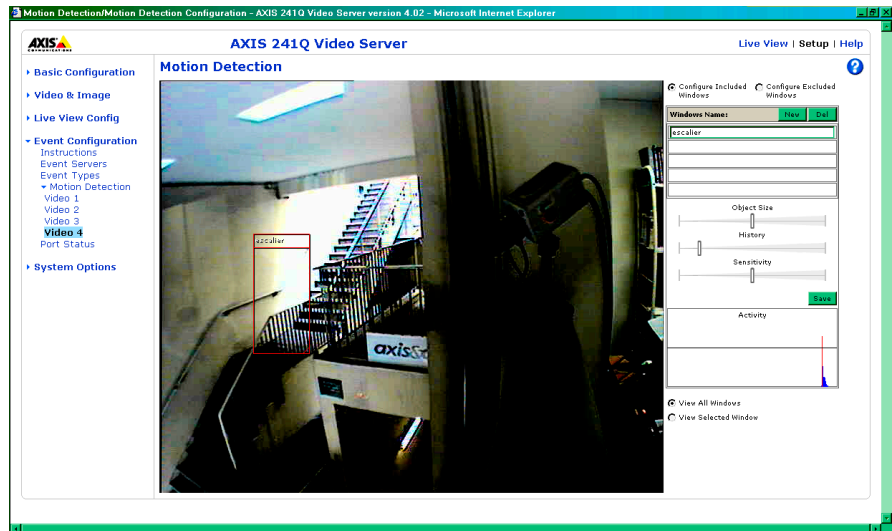
Note : il s'agit du mot de passe par défaut d'un utilisateur de l'ordinateur. Il peut être changé dans menucam.

Dans une caméra Axis 207 on ne peut utiliser que la notification HTTP



2.2.2. Paramétrage d'une détection de mouvement

Il vous faut définir une ou plusieurs zones appelées fenêtres. Vous pouvez leur donner un nom. Ensuite, de façon empirique vous déterminerez les valeurs "object size", "history" et "sensitivity".

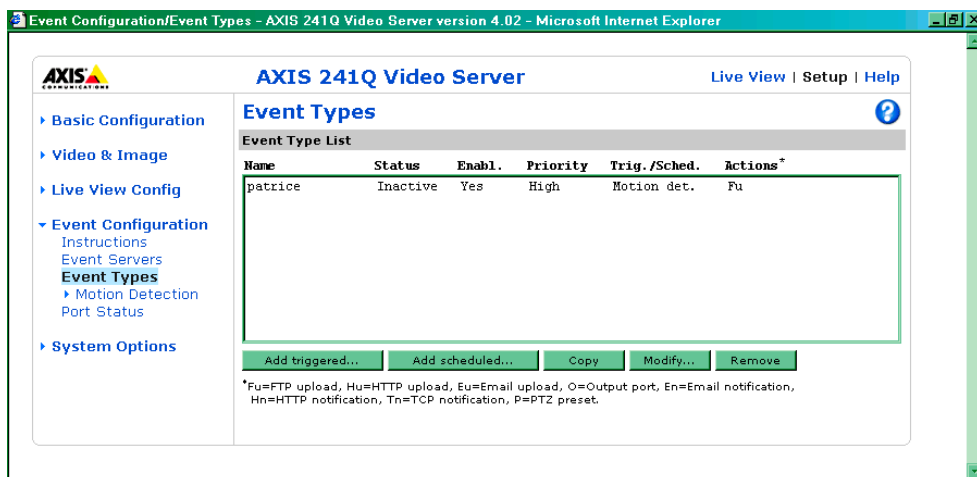


object size : défini la taille de l'objet qui déclenche la détection de mouvements
 history : temps pendant lequel l'image de référence de la détection conserve son statut d'image de référence et n'est pas remplacée par une nouvelle image de référence. Cette valeur doit généralement être faible pour éviter un décalage troublant entre l'évènement déclencheur et l'envoi d'une alarme

Sensitivity : sensibilité aux variations de lumière.

2.2.3. Paramétrage du type d'évènement

Les évènements sont de type "triggered" (déclenchés), ici par une "motion detection (détection de mouvement)". Le déclencheur peut également être un contact d'entrée de la caméra ou du serveur de caméra.



Configurez la fenêtre "triggered event type" suivant les modèles ci-dessous :

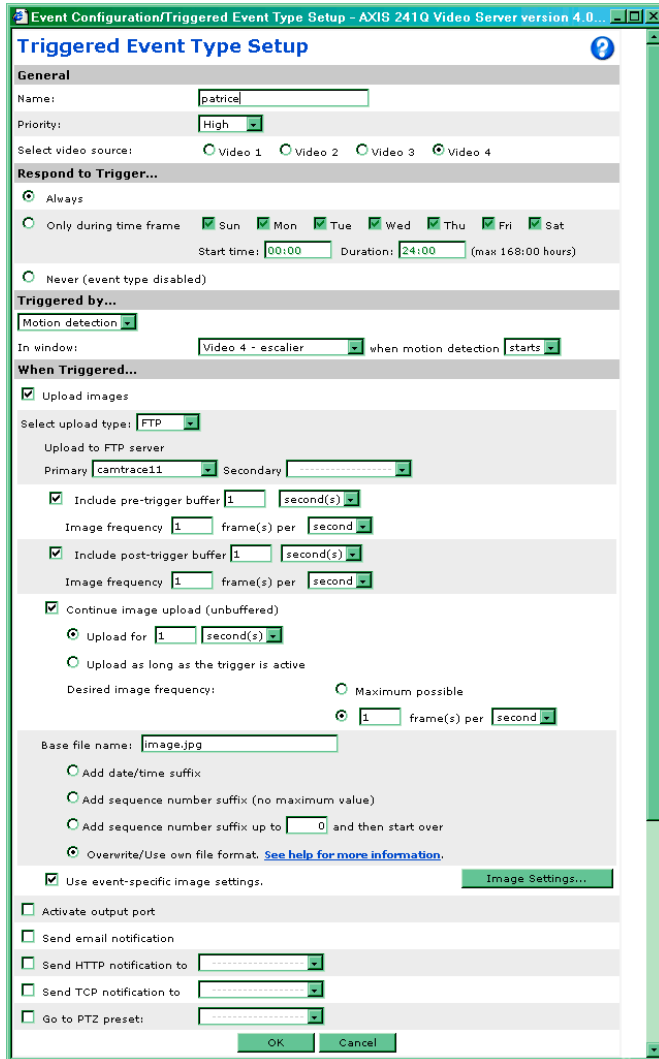
La réponse à l'évènement est "toujours" (always) de façon à activer une détection continue. Lorsqu'on désire un calendrier, il est préférable de le définir dans CamTrace.

En zones de déclenchement : on a choisit la zone "escalier" définie dans le menu "motion detection"

L'action à entreprendre quand il y a déclenchement :

Si on choisit le mode FTP

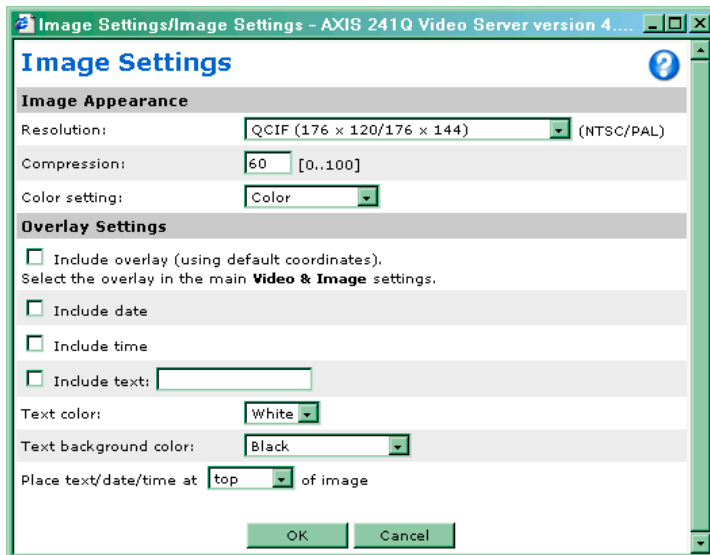
La caméra envoie par FTP une image par seconde, durant 1 seconde provenant du buffer pre-trigger (avant déclenchement).



On peut également cocher :
upload as long as the trigger is active

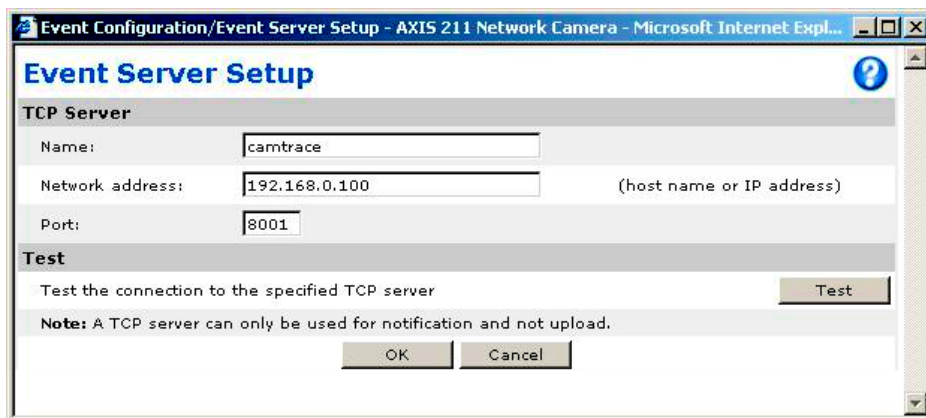
pour que les alarmes continuent à se déclencher dans le cas d'un mouvement prolongé devant la caméra. Dans ce cas on choisira une : desired alarm frequency de (par ex) 5 images/minute (soit 12 secondes) si la durée d'enregistrement après alarme a été réglée à (par ex) 20 secondes. De cette façon l'enregistrement sur alarme se poursuivra tant qu'il y aura du mouvement devant la caméra.

Vous remarquerez que l'on a coché "use event-specific image setting" de façon à choisir une image la plus légère possible à envoyer par FTP.



Si on choisit le mode TCP

Pour faire fonctionner ce mode, il faut paramétrer la caméra Axis en déclarant un serveur TCP comme illustré dans Event Server Setup.



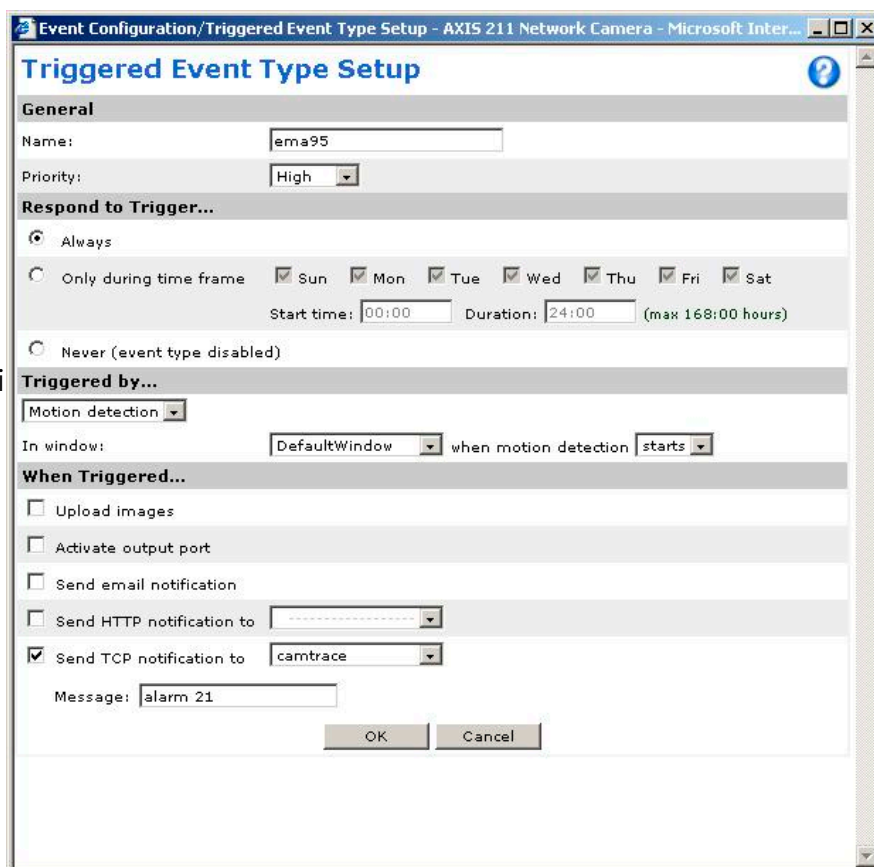
L'adresse IP doit être celle de CamTrace coté caméras et le numéro de port celui indiqué comme 'Canal de contrôle' dans menucam (par défaut 8001)

Il faut ensuite déclarer un type d'évènement comme indiqué dans Event Type Setup. L'évènement est ici déclenché par détection de mouvement, mais il peut l'être aussi par un contact, etc

Le point particulier est en bas de l'image suivante où est coché 'Send TCP notification' avec en destination le serveur déclaré précédemment et comme message le mot clé 'alarm' suivi d'un espace et d'un ou plusieurs numéros de caméras (id voir définition et mise en garde ci-après) séparés dans ce dernier cas par des ','

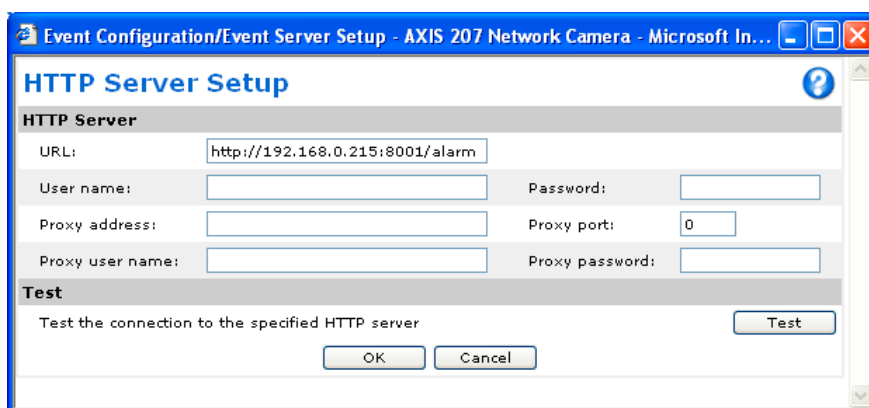
Exemples:
 alarm 5
 alarm 5,23,8

Il est à noter que tout numéro de caméra existant peut être utilisé. Pas seulement celui de la caméra qui génère l'alarme. Une alarme entrante sur une caméra peut donc générer des enregistrements sur d'autres caméras.



Si on choisit le mode HTTP

Il faut configurer le serveur d'évènement HTTP comme décrit ci-dessous.
 L'URL est : `http://adresse:8001/alarm`
 ou `adresse` est l'adresse IP de CamTrace sur le réseau sur lequel se trouve la caméra.



Pour provoquer des évènements d'alarme sur d'autres caméras que celle qui génère effectivement l'alarme, il suffit de remplir le champ : Custom parameters (situé dans la fenêtre "event settings" sur une caméra Axis 207) avec une ligne du type : `idlist=3,11`
 Une alarme entrante sur une caméra peut donc générer des enregistrements sur d'autres caméras.

2.2.4. id des caméras pour les alarmes TCP et HTTP

Les numéros de caméras (ou id) sont une information interne à CamTrace qui apparaît dans Admin->Caméras->Informations détaillées (voir Configuration des caméras). Chaque caméra a un numéro unique.

Attention, si vous supprimez une caméra dans CamTrace, n'oubliez pas de supprimer les références à son numéro dans les messages TCP ou HTTP des autres caméras. N'oubliez pas qu'un numéro de caméra laissé libre après une suppression de caméra sera réutilisé lors d'une nouvelle déclaration de caméra.



| | | Nom Caméra | N° | Etat | Modèle | Adress réseau |
|--------|--------|----------------|----|--------|------------|---------------|
| Modif. | Suppr. | Accueil | 1 | Active | CamIP_HAI | 192.168.0.1 |
| Modif. | Suppr. | Axis207_151 | 2 | Active | axis207 | 192.168.0.2 |
| Modif. | Suppr. | Axis210_152 | 3 | Active | axis210 | 192.168.0.3 |
| Modif. | Suppr. | Axis211_153 | 4 | Active | axis211 | 192.168.0.4 |
| Modif. | Suppr. | Axis212_154 | 5 | Active | axis212 | 192.168.0.5 |
| Modif. | Suppr. | Axis214_155 | 6 | Active | axis214 | 192.168.0.6 |
| Modif. | Suppr. | CamIP_HAI_162 | 8 | Active | CamIP_HAI | 192.168.0.8 |
| Modif. | Suppr. | CamIP_HDRv_163 | 9 | Active | CamIP_HDRv | 192.168.0.9 |
| Modif. | Suppr. | CamIP_HS1_164 | 10 | Active | CamIP_HS1 | 192.168.0.10 |
| Modif. | Suppr. | CamIP_HS1m_161 | 7 | Active | CamIP_HS1m | 192.168.0.7 |
| Modif. | Suppr. | Grand | 12 | Active | CamIP_GIR | 192.168.0.12 |
| Modif. | Suppr. | IQeye501_175 | 13 | Active | IQeye | 192.168.0.13 |
| Modif. | Suppr. | RZ50 | 14 | Active | sonyrrz50 | 192.168.0.14 |
| Modif. | Suppr. | Sonyrz30_190 | 11 | Active | sonyrrz30 | 192.168.0.11 |

2.2.5. Distinction des alarmes FTP venant de caméras utilisant une même adresse IP

Dans le cas d'un 241Q qui peut adresser 4 caméras il faut donner un nom différent aux images provenant de chaque caméra dans le champ "base file name"

Pour la première caméra : Base file name = image1
pour la deuxième caméra : Base file name = image2
etc.

De cette manière, CamTrace pourra distinguer les alarmes provenant des différentes caméras situées sur le 241Q.

De la même manière si vous utilisez des caméras qui possèdent la même adresse IP mais des ports différents (par exemple des caméras situées sur un site distant accessible par Internet) Il est possible de distinguer les alarmes en donnant des noms différents aux images dans le champ "base file name"

Pour la caméra utilisant le port 80 : Base file name = image80
Pour la caméra utilisant le port 81 : Base file name = image81
etc.

Attention : les mots image1, image3 ou image80 sont des mots clefs qui doivent être utilisés exactement tel qu'indiqué.

3 MAINTENANCE

3.1 MAINTENANCE COURANTE

3.1.1. Réparation du système de fichier

Les systèmes de fichiers doivent être réparés dans deux cas :

- à chaque fois que le serveur a été éteint électriquement sans respecter la procédure d'arrêt du système,
- lorsque le serveur ne redémarre plus par lui même.

Bootez sur le CD fourni avec CamTrace.

Note : L'ordre de boot dans le BIOS de CamTrace est réglé sur CDROM en premier. Vous n'avez pas à y toucher. Si il a été modifié, remplacez le en premier.

Note : Si votre CamTrace a fait l'objet de mises à jour et que vous ne possédez pas le CD correspondant à la version installée, il est possible d'effectuer l'opération avec un CD plus ancien. Evitez toutefois les CD trop anciens ou qui ne correspondent pas à la même version du système d'exploitation. Ne pas tenter de réparer un système de fichier d'une version 2.x.x avec un CD de 3.x.x et réciproquement.

Après défilement un menu apparaît:

Choisissez la langue.

Pour réparer les systèmes de fichiers choisissez l'option correspondante. La vérification des systèmes de fichiers est d'autant plus longue que le volume de disques(s) à vérifier est important. Elle peut prendre plusieurs dizaine de minutes.

3.1.2. Vérification et réparation de la base de donnée

Cette procédure peut être lancée deux ou trois fois par an. Elle vérifie que tous les fichiers d'image ont une correspondance dans la base de données. Dans le cas contraire, elle recrée les liens avec la base si cela est possible. Elle propose l'effacement des éventuels fichiers sans lien avec la base qui occupent de l'espace inutilement.

Dans Menucam / Maintenance / Vérification/réparation base de donnée / sélectionnez : vérifications avancées avec réparations

3.1.3. Accès au module RAID. Opérations sur les disques

Pour les modèles équipés d'un module RAID interne autonome (CamTrace serveur), l'accès au module RAID se fait par ligne série ou par le réseau Ethernet

Login par défaut : admin

Mot de passe : 0000

Pour les interventions sur le RAID, reportez vous à la documentation du module RAID fournie généralement sous forme d'un CD. Rubrique FX505ii ou ARC-5030.

3.1.3.1 Accès direct par le réseau

Pour les modèles qui le permettent (ARC-5030), il est possible de piloter le RAID depuis le réseau. Le module RAID possède une prise Ethernet apparente à l'arrière du serveur. L'adresse IP par défaut est : 192.168.1.100 avec un masque de 255.255.255.0

3.1.3.2 Accès par ligne série par Menucam

CamTrace est doté d'une émulation de terminal qui vous permet d'accéder au module RAID par Menucam. La fiche de bouclage (cable fourni) doit être mise en place. Elle relie l'un des ports série de CamTrace à l'entrée série du module RAID. Il est recommandé de mettre en place cette fiche de bouclage lors de l'installation de CamTrace et de la laisser connectée en permanence.

Pour l'accès au module RAID à partir de l'interface série deux cas peuvent se présenter :

a) à partir d'un système fonctionnel

Dans Menucam / Maintenance / Emulation de Terminal choisissez le port série sur lequel est connecté le module RAID.

b) à partir d'un système en panne - réinstallation

Si la panne de votre système est causée par plus d'un disque en panne ou si vous voulez réinstaller complètement le système (par exemple pour augmenter la capacité), il vous faut rebooter l'ordinateur avec le CD CamTrace. Après le choix de la langue, CamTrace vous propose un accès à une émulation de terminal sur le port de votre choix. Choisissez le port série sur lequel est connecté le module RAID. Reportez vous à la documentation du module RAID fournie généralement sous forme d'un CD. Rubrique FX505ii.

Note : Si vous ne pouvez pas booter sur le CD après une panne, appelez le service après vente ou votre installateur.

3.1.3.3 Repérage d'un disque en panne sur le module RAID

CamTrace utilise de 3 à 5 disques en RAID 5. Le système continue à fonctionner si un disque est en panne.

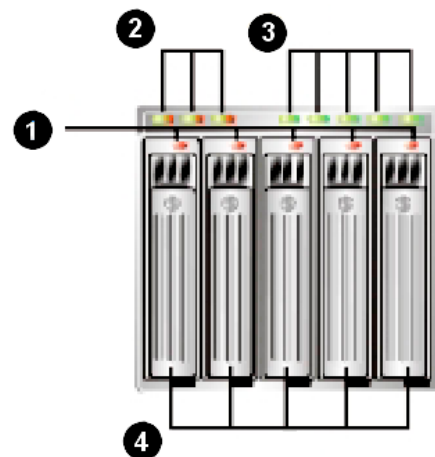
1 Leds d'activité des disques. Orange = activité

2 Tension - température - ventilateur. Vert = OK

3 Leds de statuts des disques (5 au max). Vert = OK
Rouge = défaut ou disque absent.

4 Tiroirs extractibles à chaud.

En cas de panne d'un disque, la led correspondant au disque en panne devient rouge. Il suffit de remplacer le disque en panne par un disque



identique (même modèle). Cette opération peut se faire sans interrompre le système (reconstruction à chaud en RAID 5).

Retirez le tiroir contenant le disque en panne. Démontez le disque en panne et remontez le nouveau disque dans le tiroir. Insérez le tiroir contenant le nouveau disque dans le module. La reconstruction du RAID se fait automatiquement dès que le disque est inséré. Elle peut durer plusieurs heures. Pendant cette reconstruction le système n'est pas protégé contre une panne.

Attention : Il faut bien repérer les leds correspondant aux disques normalement utilisés. Si un disque est en panne, le fait d'extraire un disque opérationnel au lieu du disque en panne provoquera une panne complète du système avec l'obligation de reconstruire le RAID et de recharger tout le système.

3.1.4. Perte ou changement d'un mot de passe

Il est important de changer les mots de passe par défaut pour préserver la sécurité du système de vidéosurveillance.

Les mots de passe peuvent être changés à partir de Menucam / Maintenance / Changement des mots de passe.

- Changement du mot de passe de l'administrateur système (root)
Permet de changer le mot de passe du super-utilisateur de l'ordinateur lui même
mot de passe par défaut : camtrace

Si vous avez changé puis perdu le mot de passe de root (à éviter). Il vous faut rebooter l'ordinateur avec le CD de CamTrace. Laissez vous guider par les menus. Choisissez : Changer le mot de passe de l'administrateur sur ce disque.

Il peut être nécessaire de faire une réparation du système de fichiers si vous avez arrêté le système brutalement.

Quittez le système et rebootez normalement après avoir retiré le CD CamTrace du lecteur.

- Changement du mot de passe de l'utilisateur système (camtrace)
Permet de changer le mot de passe d'un utilisateur de l'ordinateur qui s'appelle camtrace. Cet utilisateur n'a pas les privilèges de root. Le mot de passe par défaut de cet utilisateur est : camera

- Changement du mot de passe d'un utilisateur de CamTrace
Permet de changer les mots de passe des utilisateurs de l'application de vidéosurveillance.

3.1.5. Arrêt du routage inter-réseaux

CamTrace permet de couper le routage entre les deux réseaux. Dans Menucam / configuration réseau tapez sur : désactiver le routage réseau.

Dans ce cas le routage est coupé au niveau du système d'exploitation. Seule l'application de vidéosurveillance gérée par CamTrace reste accessible après authentification. Un poste client situé sur le réseau d'entreprise ne peut plus accéder au réseau des caméras, même s'il possède la route. En revanche CamTrace permet

toujours à un utilisateur autorisé situé sur le réseau d'entreprise d'administrer les caméras : interface web / administration / caméras /modifs /accéder à la caméra
Cette possibilité est une exclusivité de CamTrace. Elle permet d'assurer une sécurité totale, de façon encore plus efficace qu'un FireWall et sans paramétrage.

3.2 PROCÉDURE DE MISE À JOUR

3.2.1. Informations préalables à une mise à jour

Les mises à jour majeures de CamTrace sont payantes et nécessitent une nouvelle clef d'activation (exemple mise à jour de version 3.7.18 en version 3.8.6).

Assurez vous d'être en possession de la nouvelle clef avant d'installer la nouvelle version. Si vous avez installé une nouvelle version sans avoir obtenu votre nouvelle clef, le système ne fonctionnera plus. Vous pourrez toutefois rentrer la nouvelle clef ultérieurement.

Les mises à jour mineures (lorsque seul le dernier terme du numéro de version change) sont gratuites (exemple, mise à jour de version 4,8,3 en version 4,8,6). Ces mises à jour ne requièrent pas de nouvelle clef.

Il existe plusieurs méthodes de mise à jour. Voir ci-dessous.

Attention : ne jamais utiliser ces procédures pour installer une version plus ancienne que la version courante. Si vous souhaitez retourner à une version plus ancienne il faut faire une réinstallation complète et les données (images et paramétrage des caméras) seront perdues.

Avant la mise à jour nous vous conseillons de sauvegarder votre configuration. Reportez vous au § 1.4.6. Nous vous rappelons que cette sauvegarde de configuration ne pourra être restaurée que sur l'ancienne configuration. Pas sur la nouvelle. Il s'agit donc d'une mesure de précaution pour retrouver tous vos paramètres au cas ou vous auriez à réinstaller complètement l'ancienne version. Dans ce cas les images enregistrées ne sont pas récupérées.

Certaines phases de la mise à jour peuvent durer plusieurs dizaines de minutes.

La procédure de mise à jour de CamTrace conserve l'ensemble de vos paramétrages et données (images enregistrées, définitions de caméras, de profils, d'utilisateurs, de groupes, etc.). Toutefois nous ne pouvons garantir leur récupération intégrale en toutes circonstances, notamment lors d'un changement de version du système d'exploitation.

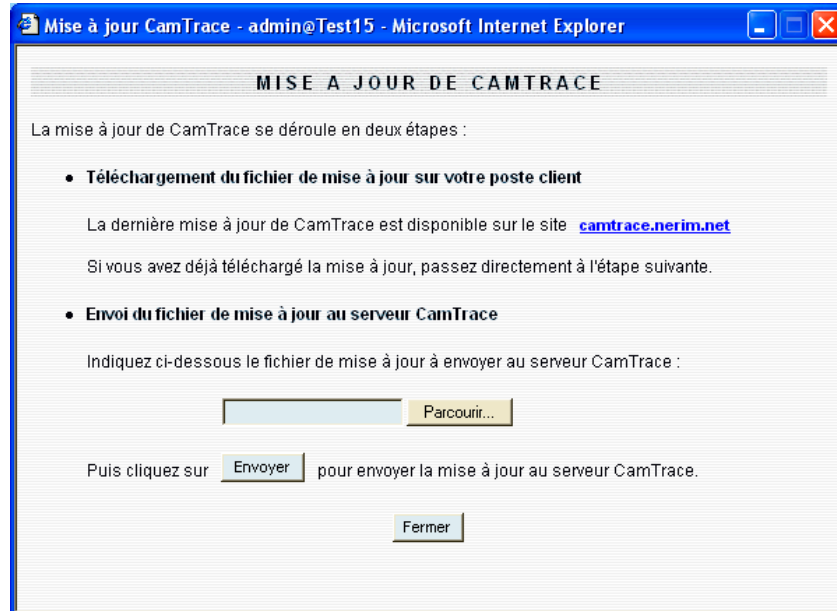
3.2.2. Mise à jour par l'interface web/aide.

Cette méthode permet de mettre à jour un CamTrace situé sur un site local ou distant. CamTrace doit être accessible par son interface web, localement ou à travers l'Internet.

La mise à jour de CamTrace se déroule en deux étapes :

- Téléchargement du fichier de mise à jour sur votre poste client par Internet (inutile si vous disposez d'un CD de mise à jour).
- Envoi du fichier de mise à jour au serveur CamTrace par l'interface web.

Cliquez dans l'aide de CamTrace puis dans "mise à jour". Suivez les instructions des menus.



Lorsque vous cliquez sur le lien situé dans la rubrique "Téléchargement du fichier de mise à jour sur votre poste client", vous vous connectez par l'Internet sur le site de mise à jour de CamTrace. Nous vous indiquons la version actuelle utilisée ainsi que la dernière version auquel vous avez droit. Remplissez le formulaire. Les informations sont conservées, vous n'aurez pas à les resaisir. l'adresse email nous permet de vous informer des nouvelles versions disponibles.

Téléchargez le fichier de mise à jour sur votre poste client, sur le bureau par exemple. Si vous disposez d'un CD de la nouvelle version vous pouvez directement utiliser le fichier de mise à jour qui se trouve dans le répertoire "update", par ex. camtrace-4.8.6.0-upd.tgz pour une version 4.8.6

Pour envoyer le fichier vers CamTrace utilisez également l'interface accessible à partir de l'aide de CamTrace. Ne cherchez pas à décompresser le fichier ni à l'envoyer vous-même sur CamTrace. Dans la rubrique "Envoi du fichier de mise à jour au serveur CamTrace" sélectionnez le fichier de mise à jour qui se trouve sur votre poste client puis cliquez sur Envoyer.

Lorsque le fichier est entièrement transféré, vous pouvez l'installer en cliquant sur Installer. A ce moment vous perdez la main sur l'interface web.

Attendez quelques minutes et reconnectez vous.

3.2.3. Mise à jour par un CD CamTrace

Cette procédure demande un accès physique au serveur. Il existe deux méthodes de mise à jour par un CD-ROM CamTrace :

- En sélectionnant dans "Menucam" la mise à jour par un CD-ROM . Allez dans "maintenance", choisissez "mise à jour de CamTrace". Introduisez le CD de la nouvelle version de CamTrace dans le lecteur. Sélectionnez "A partir d'un CD-ROM CamTrace". Lancez la mise à jour. Vous n'avez pas besoin d'arrêter le serveur pour cette opération.

- En bootant sur le CD et en sélectionnant la mise à jour. Introduisez le CD de la nouvelle version de CamTrace dans le lecteur. Eteignez le serveur CamTrace avec Menucam. Rallumez CamTrace. Cette procédure doit vous faire « booter » sur le CD au lieu du disque dur. Après défilement un menu apparaît: Choisissez la langue. Pour mettre à jour CamTrace choisissez l'option correspondante. Lancez la mise à jour.

Note : Si vous n'arrivez pas à booter, vérifiez dans le Bios du serveur CamTrace que l'ordre de boot est bien CDROM en premier.

3.2.4. Mise à jour par un site FTP

Cette méthode permet de mettre à jour un CamTrace situé sur un site local ou distant.

- Téléchargez le fichier de mise à jour sur votre poste client
- Envoyez le fichier sur le serveur CamTrace, par l'utilitaire winscp (fourni dans l'aide de CamTrace) connectez vous en SCP sur le serveur CamTrace en utilisant le compte "camtrace" mot de passe "camera " (vous pouvez modifier ces mots de passe dans menucam/maintenance/mot de passe.)Déposez le fichier camtrace-2.x.x-upd.tgz dans le répertoire "update" du serveur CamTrace.
Au lieu d'utiliser winscp vous pouvez également graver ce fichier sur un CD et l'insérer dans le lecteur du serveur CamTrace.
- Par Menucam/maintenance choisissez l'option "mise à jour par un fichier local" et sélectionnez l'emplacement où vous avez disposé ce fichier (/update).

3.2.5. Opérations de fin de mise à jour

Si la mise à jour nécessite la saisie d'une nouvelle clef (mise à jour majeure), les services vidéo ne fonctionneront plus. Le reste de l'interface web demeure accessible.

Pour saisir la nouvelle clef, lancez Menucam sur la console ou à distance avec putty. Dans la partie "maintenance" saisissez les nouvelles informations de licence.

Après la mise à jour nous vous conseillons de sauvegarder votre configuration. Reportez vous au § 1.4.6. Conservez le fichier de configuration, il vous permettra de restaurer vos paramètres en cas de réinstallation complète, suite à une panne matérielle, par exemple.

3.2.6. Sérialisation et signature matérielle

A partir des versions 2.6.3 et 3.6.3 CamTrace requiert une signature matérielle pour pouvoir générer une clef d'activation.

La signature matérielle est indiquée dans le logiciel à partir des versions de CamTrace 2.5.13 ou 3.5.13 et suivantes. CamTrace calcule la signature matérielle de votre machine et l'affiche à l'écran sous la forme d'une chaîne alphanumérique de 8 caractères. On peut la voir avec "menucam" dans le menu "maintenance". En haut du menu se trouve la mention : "signature matérielle : AE5Y23IT" (par exemple). Ou bien dans l'interface web dans "aide" "à propos".

Cette chaîne doit nous être communiquée pour que nous puissions générer la clef d'activation de votre CamTrace.

D'un point de vue pratique si vous êtes sous maintenance logicielle ou si vous commandez une mise à jour :

Si vous venez d'une version 2.5.13 / 3.5.13 ou supérieure, allez dans le menu "maintenance" de menucam ou bien dans l'interface web dans "aide" "à propos". Notez soigneusement la signature matérielle et envoyez-la nous par email avec le numéro de série du CamTrace. Nous vous communiquerons alors votre clef d'activation valable pour les versions 2.6.3 et suivantes ou 3.6.3 et suivantes.

2) si vous venez d'une version 2.5.12 / 3.5.12 ou inférieure, installez la nouvelle version de CamTrace. Pour obtenir la signature matérielle allez dans le menu "maintenance" de menucam. Notez soigneusement la signature matérielle et envoyez-la nous par email avec le numéro de série du CamTrace. Nous vous communiquerons alors votre clef d'activation valable pour les versions 2.6.3 et suivantes ou 3.6.3 et suivantes. Attention, dans ce cas tant que vous n'aurez pas rentré la clef définitive CamTrace fonctionnera en mode démo (limité à 3 caméras et 10 % de l'espace disque). Assurez vous de pouvoir nous joindre. Faites cette opération aux heures ouvrées.

3.3 PROBLÈMES ET SOLUTIONS

3.3.1. Problèmes réseau

3.3.1.1 Interprétation des messages de statut dans Administration/Caméras

Quatre états possibles : active, inactive, erreur caméra et ignorée.

- active: un périphérique réseau est présent à l'adresse indiquée et envoie des images jpeg. Il paraît raisonnable de penser qu'il s'agit d'une caméra.

- inactive : Le périphérique réseau ne répond pas ou bien il n'envoie pas d'image et pas d'erreur http.

- erreur caméra : un périphérique réseau renvoie une erreur http ---> réflexe immédiat : consulter le log système (dans consultation/journal système).

- ignorée : caméra non prise en compte par le moteur vidéo (vérifiez la licence).

3.3.1.2 Pas de visualisation des caméras en temps réel dans CamTrace

Allez voir le statut des caméras dans administration/caméras. Si les caméras sont inactives, allez dans menucam sur la console ou par putty (configuration caméras/liste des caméras actives).

La fonction "liste des caméras actives" scanne les deux réseaux et vous donne une liste de caméras présentes (les caméras de marque Axis Communications, Sony, doivent être détectées). Si vous avez des caméras qui ne répondent pas à cette détection vous pouvez tenter de les "pinger" depuis la console ou à distance par putty. Si les caméras ne sont pas joignables, revoyez votre configuration réseau.

Si les caméras ne sont pas actives dans l'interface web de CamTrace (Administration/Caméras) mais qu'elles sont vues dans menucam (configuration caméras/liste des caméras actives) ou qu'elles sont accessibles directement par un poste client connecté sur le réseau des caméras voici les points à vérifier:

- le user/mot de passe (à modifier dans Administration/Caméras/modifs/params avancés) doit correspondre à celui de la caméra. Cas typique du message "erreur caméra".

- le n° de port (à modifier dans Administration/Caméras/modifs/params avancés) doit correspondre à celui de la caméra.

- Pour les caméras capables de délivrer plusieurs formats, vérifiez que les caméras sont en mjpeg. Les caméras Sony et CamIP sont positionnées par défaut en mpeg4. Basculez en mode mjpeg.

- Pour les anciennes caméras Axis 2100, 2110, 2120, dans la partie "image" vérifiez que vous êtes bien en mode "motion".

- une adresse MAC erronée (Très rare. Faire un "arp -a -d" sous root ou simplement rebooter le serveur) Cela ne se produit qu'après avoir affecté l'adresse de la caméra dans le serveur, puis lui avoir substitué une autre caméra (=autre adresse MAC) de même adresse IP.

3.3.1.3 Les caméras sont bien vues en réseau local mais pas à distance

Vérifiez que vous arrivez bien à "pinguer" CamTrace depuis l'extérieur. Vous devez configurer le routeur situé sur le site de CamTrace de telle manière qu'il transfère les requêtes arrivant sur son adresse IP publique vers l'une des deux adresses privées de CamTrace (NAT). Attention, le ping peut être filtré par un firewall. Si nécessaire, autorisez ce service temporairement.

Si vous arrivez bien à atteindre CamTrace c'est à dire que le ping répond et que l'interface web est visible mais que vous ne voyez toujours pas les images dans les fenêtres de visualisation individuelle ou dans les groupes, vous avez probablement un problème d'ouverture de port.

Les ports 8000, 8001, 8002 (8003 pour administrer à distance certaines cartes RAID) doivent être ouverts en entrée sur le firewall côté serveur CamTrace et en sortie sur un éventuel firewall côté client.

8000 images

8001 canal de contrôle

8002 magnétoscope

8003 Interface web de certaines cartes RAID.

Si, malgré la redirection de ports vous n'accédez toujours pas à CamTrace vérifiez que la passerelle par défaut est correctement renseignée. Dans menucam/réseau, saisissez l'adresse de votre routeur côté LAN.

3.3.1.4 Les caméras ne sont pas détectées dans Menucam

Il est impossible de pinguer CamTrace depuis le réseau des caméras. Les caméras ne sont pas vues dans menucam (configuration caméras/liste des caméras actives). Les caméras sont, bien sur, également inactives dans l'interface web.

Dans ce cas vérifiez dans menucam que l'adresse IP attribuée à CamTrace sur le réseau des caméras est correcte (adresse et masque valides).

Si l'adresse est valide dans menucam vérifiez qu'elle a bien été prise en compte par le matériel. Pour ce faire, loggez vous sur la console ou via putty. Si vous étiez dans menucam, quittez le pour retrouver l'invite de commande (#). Tapez la commande :

```
# ifconfig
```

et vérifiez que les deux cartes réseau ont bien leurs adresses affectées.

Si tel n'est pas le cas. Affectez une nouvelle adresse avec menucam.

3.3.1.5 CamTrace met beaucoup de temps à booter (démarrer)

Lors d'un redémarrage, le serveur CamTrace met beaucoup de temps à booter (parfois jusqu'à 20 mn).

Il faut vérifier la configuration réseau. Un champ DNS mal renseigné peut provoquer ce genre de phénomène (ou si le DNS ne peut être atteint). Dans menucam sur la console ou en ssh vérifiez les champs : configuration reseau / Nom reseau, serveur de noms, passerelle.

Vous pouvez éventuellement vérifier que vous arrivez bien à pinguer le serveur de nom depuis CamTrace. Pour cela quittez menucam et sous le shell (invite de commande # ou \$), tapez ping suivi de l'adresse du DNS. Corrigez le champ DNS ou bien effacez-le.

3.3.2. Problèmes sur le poste client

3.3.2.1 Menus de CamTrace tronqués

Avec Internet Explorer SP2, les menus de CamTrace sont tronqués, une barre d'état apparaît en bas des menus.

Il faut ajouter CamTrace aux sites de confiance dans I.E (Outils / Option internet / sécurité / site de confiance. Attention de bien décocher la case https.

3.3.2.2 Pas de visualisation sur certains postes clients utilisant Internet Explorer

Certainement un problème ou conflit d'active X. Dans ce cas, ouvrez Internet Explorer puis allez dans outils/options Internet/onglet général. Dans "fichiers Internet temporaires" cliquez sur "Paramètres" puis sur "afficher les objets"). Effacez tous les active X en rapport avec les caméras. Reconnectez vous à CamTrace en visualisation. Lors de l'ouverture de la fenêtre de visualisation, CamTrace recharge un active X. Un bon test pour voir si le problème vient des actives X consiste à utiliser Firefox ou Mozilla qui permettent de visualiser directement un flux mjpeg.

3.3.2.3 Les caméras mobiles (PTZ) ne peuvent plus être déclarées comme telles

Dans l'interface web de CamTrace (Administration/Caméras) il n'est plus possible de cocher la case PTZ pour faire apparaître les commandes de contrôle des caméras mobiles. Pour contourner ce problème allez dans la description des serveurs de caméras dans Administration/serveurs. Choisissez le serveur (c'est à dire le type) de caméra concerné (par ex : axis 213). Cliquez sur modif. Dans la fenêtre "MODIFICATION SERVEUR DE CAMERA", dans la liste "type de PTZ" rétablissez la bonne valeur (par ex : 1 - Axis).

3.3.2.4 Les caméras mobiles (PTZ) de marque Axis Communications ne sont plus pilotables.

Le clic dans l'image et les touches de direction (flèches et bouton) ne fonctionnent plus. Vérifier dans l'interface de la caméra que la case "Enable control queue" n'est pas cochée (menu PTZ Configuration / Control Queue).

3.3.2.5 Problème avec les exportations de fichiers AVI

Le Fichier AVI est illisible. Ce phénomène se produit avec des fichiers de taille supérieure à 1 Go, il faut sélectionner une période plus courte avant d'exporter.

3.3.2.6 Problème de capture d'image dans le magnétoscope avec IE

Avec Internet Explorer, dans le magnétoscope, un message Flash Player en avant plan ne permet pas "d'enregistrer sous" à partir du clic droit de la souris.

Allez dans Outils/options internet puis onglet "Avancé" rubrique : "Impression en cours" et cochez : Imprimer les couleurs et les images d'arrière plan.

3.3.2.7 Utilisation de CamTrace à partir d'un Macintosh (MacOS X)

Pour charger le plugin sur un Macintosh

dans la barre d'adresse de firefox tapez (en respectant la casse) :
<http://ipcamtrace/lib/download/CamTraceViewer.dmg>

ipcamtrace est l'adresse IP de CamTrace

Un fichier est téléchargé sur votre bureau. Cliquez sur le fichier et suivez les instructions. Puis, fermez toutes les fenêtres de Firefox et ouvrez le à nouveau

Pour vérifier quels pugins sont installés sous Firfox tapez :
<about:plugins> dans la barre d'adresse.

3.3.2.8 Affichage des images trop lent ou saccadé sur un des postes

Vérifier que le poste client possède une CPU suffisante. Le poste client doit décompresser les flux d'images qui lui sont envoyés. La capacité du poste client à effectuer ce travail est directement proportionnelle aux performances de son processeur (UC ou CPU).

Pour voir la charge processeur sous Ms Windows : tapez CTRL ALT SUPPR allez dans l'onglet Performances. Regardez l'utilisation de l'UC.

Si l'UC est occupée à 100%, supprimez des visualisations de caméra ou diminuez le poids des images jusqu'à obtenir une valeur acceptable (99 %).

Certaines caméras (dont Axis Communications et Panasonic) permettent d'obtenir plusieurs flux vidéo dans des formats et des niveaux de compressions distincts, par exemple 640 x 480 pour l'enregistrement et la visualisation individuelle, et 320 x 240 pour constituer des groupes.

Dans ce cas il faut constituer les groupes avec des flux dont la taille est égale ou proche de la taille de visualisation. Cette mesure permet d'économiser beaucoup de bande passante sur le réseau et rendra l'affichage plus fluide sur le poste client (moins de ressource utilisée en décompression).

3.4 FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT

Pour bénéficier des mises à jour gratuites de CamTrace, n'oubliez pas de vous enregistrer.

Informations sur le licencié (utilisateur final de CamTrace)

Adresse :

Code Postal / Ville :

Pays :

Téléphone / Fax :

Email :

Taille de la société : <10 <100 < 500 <1000 >1000

Responsable système et réseau :

Responsable d'exploitation :

Nombre de CamTrace installés :

Nombre de caméras gérées par CamTrace :

Renvoyez ce formulaire par fax au : 33 1 46 05 76 58. Vous pouvez également le saisir en ligne : [Interface web](#) / [aide](#) / [Mise à jour de CamTrace](#) /

puis ouvrez le lien figurant en face de :

La dernière mise à jour de CamTrace est disponible sur le site : _____

3.5 FORMULAIRE DE DEMANDE DE SUPPORT TECHNIQUE

Si vous avez un problème d'installation de CamTrace, veuillez remplir le document suivant avant toute demande de support technique (faites une photocopie).

N° de série du CamTrace :

Voir étiquette sur châssis ou interface web / aide / à propos de

Nom du licencié (entreprise) :

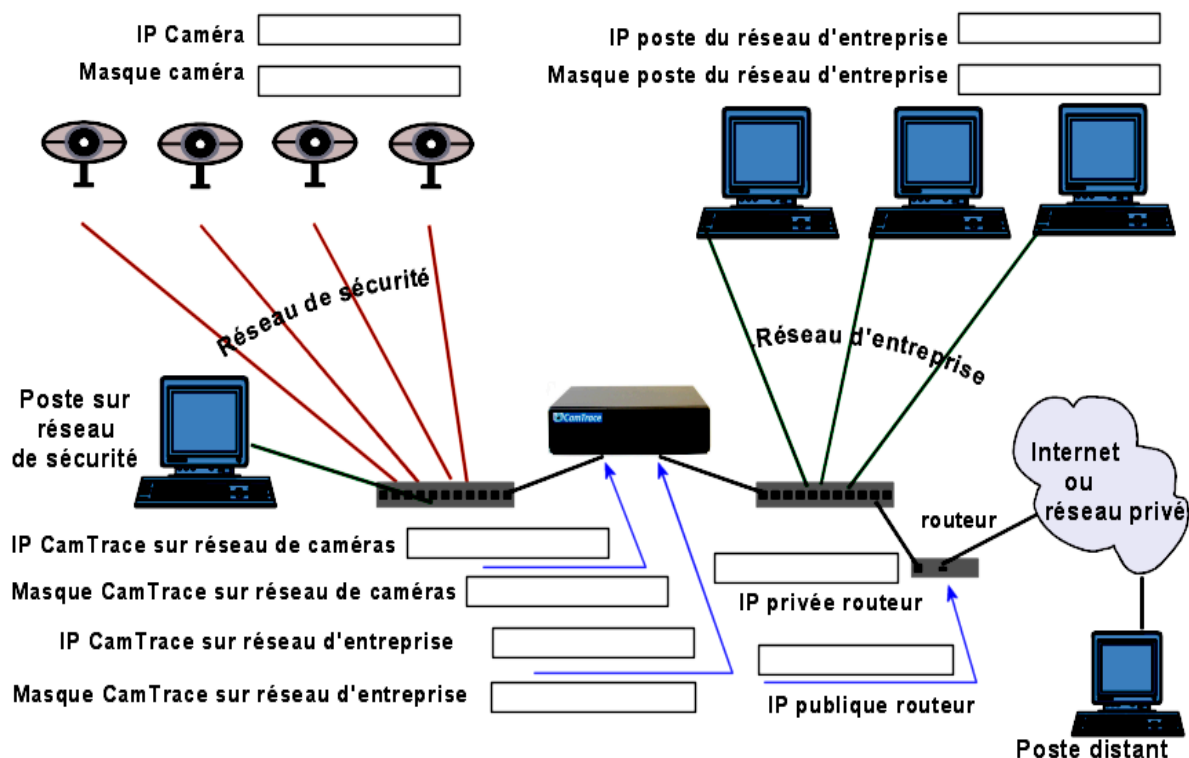
Version de CamTrace installée :

Voir interface web / aide / à propos de

Nom de l'interlocuteur technique :

Avez vous souscrit une aide à l'installation téléphonique ? oui non

Remplissez votre plan d'adressage ci-dessous. Il s'agit du plan d'adressage de ce que vous souhaitez mettre en place. Pour l'IP et le masque Camera, remplissez avec une caméra d'exemple. Pour l'IP et le masque du réseau d'entreprise, donnez ceux du poste à partir duquel vous faites les tests.



Remplissez les champs ci-dessous en recopiant ce qui apparaît dans menucam
Indiquez exactement ce qui apparaît dans tous les champs même si vous n'utilisez
qu'un seul réseau. Si des champs sont vides, barrez-les d'un trait horizontal.

Menucam / Configuration réseau

Nom réseau :
Serveur de nom :
Passerelle :

Menucam / Configuration réseau / Configuration du réseau d'entreprise

Adresse IP sur le réseau d'entreprise :
Masque du réseau d'entreprise :

Menucam / Configuration réseau / Configuration du réseau des caméras

Adresse IP sur le réseau de caméra :
Masque du réseau des caméras :

Renvoyez ce formulaire à votre fournisseur ou au centre de support adéquat.