

Проблемы с просмотром облачных каналов в браузере и их решение

 Данная статья рассматривает возможные проблемы при просмотре облачных каналов в браузере.

Выполнив рекомендации, указанные в разделе "**Основные требования**" - вы избавитесь от **большинства** возможных проблем.

- **Основные требования**
 - Требования к серверу
 - Статус сервера в личном кабинете
 - Если услуга добавлена, она должна быть активна
 - Поддерживаемый браузером видеокodeк - H.264
- **Возможные проблемы и их решение**
 - Не удается зайти в личный кабинет облака через браузер
 - Сервер добавлен в облако, но на стене нет каналов
 - Активировали услугу и пропало соединение на канале
 - Ошибок нет, но вместо потока синий экран
 - Живое видео есть, но нет возможности просмотреть архив
 - Мне предоставили доступ с другой учетной записи, а камеры на стене не появились
- **Как проверить живое видео/архив в TRASSIR Client**
 - Проверяем живое видео/архив камеры
 - Проверяем живое видео/архив сервера

Основные требования

Требования к серверу

Основные требования к серверу описаны здесь. Чтобы просматривать камеры в облаке, у сервера должно быть установлено соединение с облаком, как его получить описано в статье [Ошибки облачного сервиса TRASSIR и их решение](#).

Статус сервера в личном кабинете

Для корректной работы у сервера должен быть статус "ОК". Просмотреть статус можно в разделе "Устройства". Там же, нажав на иконку слева от названия можно посмотреть историю здоровья.

Регистраторы Trassir (5/12)	Соединение
 	 ОК
 	 Ошибка
 	 Ошибка

На изображении выше первый сервер работает без ошибок облака, это требуемый статус. Второй сервер имеет ошибку (красная) - это значит что соединение с сервером не установлено, с какой именно ошибкой работает сервер или чем вызвана ошибка - неизвестно, необходимо проверить статус облака напрямую на регистраторе, согласно данной статье: [Ошибки облачного сервиса TRASSIR и их решение](#).

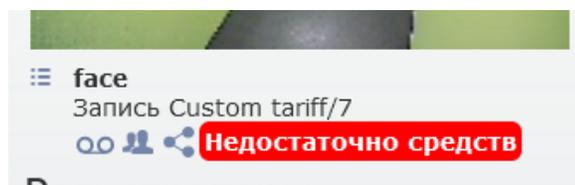
Третий сервер имеет ошибку (желтая) - как правило это говорит о проблеме с "beacon". Чаще всего она связана с блокировкой 443 порта UDP (TCP при такой ошибке может быть открыт). Рекомендуем при такой ошибке проверить правила на сетевом оборудовании, и если нет рекомендаций явным образом создать правило на разрешение передачи данных по порту 443 TCP и UDP.

Если услуга добавлена, она должна быть активна

Если вы добавили услугу на камеру, а к моменту следующего списания у вас недостаточно средств для продления - услуга будет приостановлена.
Посмотреть статус услуг можно в разделе "Мои Услуги".
Если вы видите статус "Приостановлена" - необходимо пополнить счет, если услуга ещё требуется.

Глубина архива	Тариф	Статус услуги
7 дней	Custom tariff	Приостановлена

Статус также виден на "Стене":



Необходимо понимать, что **услуги продлеваются сразу все** (если все они с ежемесячным списанием).

Это значит, что если у вас 10 услуг, но на счету достаточно денег на продление 9 услуг - продление не произойдет.

Поддерживаемый браузером видеокодек - H.264

TRASSIR Cloud в браузере на текущий момент не поддерживает отображение других кодеков, кроме h.264. Smart кодек h.264+ также не поддерживается.

При просмотре каналов через облако, но через десктопный клиент TRASSIR Client - поддерживается любой кодек. Ограничение касается браузера.

Возможные проблемы и их решение

Не удастся зайти в личный кабинет облака через браузер

При попытке выполнить логин в личном кабинете <https://trassircloud.com/> выдает ошибку или висит пустая страница/бесконечная загрузка.

Если у вас стоит антивирус - попробуйте его отключить. Если это помогло - добавьте <https://trassircloud.com/> в исключения и восстановите работу антивируса.

Если антивируса нет, проверьте расширения в браузере, VPN/блокировщики рекламы могут привести к проблемам с загрузкой сайта.

Также при любых проблемах с входом (кроме явной ошибки неверный логин или пароль) имеет смысл попробовать зайти в ЛК облака через другой браузер, либо в режиме инкогнито.

Сервер добавлен в облако, но на стене нет каналов

В первую очередь необходимо проверить, что после добавления сервера в разделе "Устройства" у сервера нет ошибок (статус сервера в личном кабинете).

Затем убедиться, что в самом сервере в разделе "Облако" указано "Войти через Облако":

Включить [Облако Трассир](#)

Состояние: **OK**
 Баланс: **875.73**

Имя пользователя:
 Тикет:

Автоматический бекап конфигурации сервера

Разрешить синхронизацию архива в Облако

Разрешить отправку анонимной статистики

Разрешить подключение к серверу из Облака

Войти через Облако

Войти под другим облачным пользователем

Имя пользователя:
 Пароль:

Показывать облачные каналы

Если условия соблюдены и каналы не появились на стене - создайте заявку в [техническую поддержку](#), с [журналами](#) и [дампами падений сервера](#).

Активировали услугу и пропало соединение на канале



Внимание

Не удаляйте услугу! Сумма, списанная при активации услуги возвращена НЕ будет.

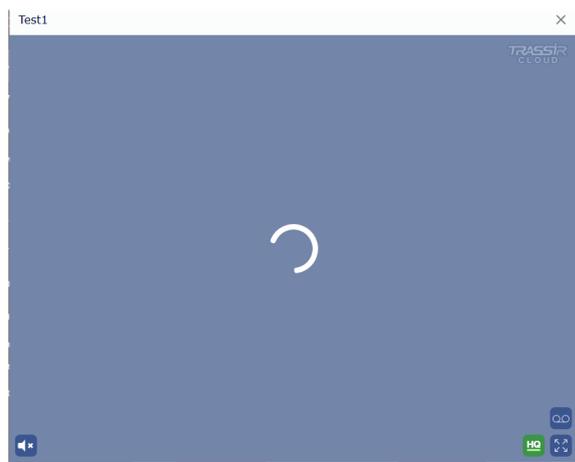
В первую очередь необходимо проверить статус услуг в разделе "Устройства".
 В разделе "Тариф", должен быть указан ваш тариф. Если вы видите там сообщение "Активация услуги" - **сделайте заявку в [техническую поддержку](#) с указанием аккаунта и со скриншотом вкладки "Мои Устройства"**.

TRASSIR TELEVISION Тариф	<input type="checkbox"/>	Оплата	50.00 Активация услуги 0
TRASSIR TELEVISION Тариф	<input type="checkbox"/>	Оплата	50.00 Активация услуги 0

Ошибок нет, но вместо потока синий экран

Откройте канал и нажмите F12. Откроется дополнительный интерфейс браузера. Зайдите в раздел "Network/Сеть".

Если в данной вкладке нет ошибок (выделены красным, как правило), и канал выглядит как на скриншоте ниже, убедитесь что у вас **выставлен кодек H.264** на камере.



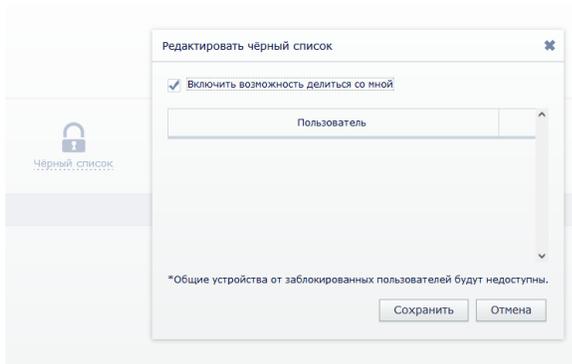
Статус	Метод	Домен	Файл	И-
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
200	GET	i30.ru.cloud.tra...	xStP5riD.m3u8	hl
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
200	GET	i30.ru.cloud.tra...	xStP5riD-15.ts	hl
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
200	POST	mc.yandex.ru	43412444?wmode=0&wv-part=238&wv-hit=686662574&	ta
200	POST	mc.yandex.ru	43412444?wv-check=13933&wv-type=0&wmode=0&wv-	ta
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
	POST	vnds-production-2...	visitor-notification-delivery-service-app-production-2-44.t	ve
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
200	POST	i30.ru.cloud.tra...	services?sid=saTOLqb1	jq
200	GET	i30.ru.cloud.tra...	xStP5riD.m3u8	hl
200	POST	mc.yandex.ru	43412444?wmode=0&wv-part=73&wv-hit=686662574&c	ta
	GET	i30.ru.cloud.trassir...	xStP5riD-16.ts	hl

Живое видео есть, но нет возможности посмотреть архив

- Если камера **добавлена на ваш аккаунт**, и не удается посмотреть **архив с карты памяти самой камеры**.
 Убедитесь что в разделе "Мои Устройства" в пункте SD-карта указано "Установлена".
 Если статус "Отсутствует" - проверьте наличие карты на веб интерфейсе самой камеры.
 Также проверьте, открывается ли архив через TRASSIR Client.
 Если архив открывается в TRASSIR Client, но не открывается в облаке - запросите архив в браузере, нажмите кнопку F12 и сделайте скриншот вкладок "Консоль и Сеть", создайте заявку в [техническую поддержку](#) и пришлите данные скриншоты.
 Если и в десктопном клиенте архив так же не открывается - создайте заявку в [техническую поддержку](#).
- Если камера **добавлена на ваш аккаунт**, и не удается посмотреть **облачный архив**.
 В первую очередь убедитесь, что подключенная услуга активна.
 Если статус "Активен". Проверьте, открывается ли архив через TRASSIR Client.
 Если архив открывается через TRASSIR Client, но не открывается в облаке - запросите архив в браузере, нажмите F12 и сделайте скриншот вкладок "Консоль и Сеть", создайте заявку в [техническую поддержку](#) и пришлите данные скриншоты.
 Если и в десктопном клиенте архив так же не открывается - создайте заявку в [техническую поддержку](#).
- Если камера **предоставлена вам другим пользователем**, и не удается посмотреть **архив с карты памяти самой камеры или облачный архив**.
 Рекомендации такие же как описаны выше, только ещё необходимо уточнить у владельца основной учетной записи, не редактировал ли он **права для вашей учетной записи**.
 В облаке можно отключить возможность просматривать архив, но оставить живое видео, для учетной записи, которой предоставлен доступ.

Мне предоставили доступ с другой учетной записи, а камеры на стене не появились

В личном кабинете облака есть "Черный список".
 Убедитесь, что почта, с которой вам предоставляли доступ туда не внесена.



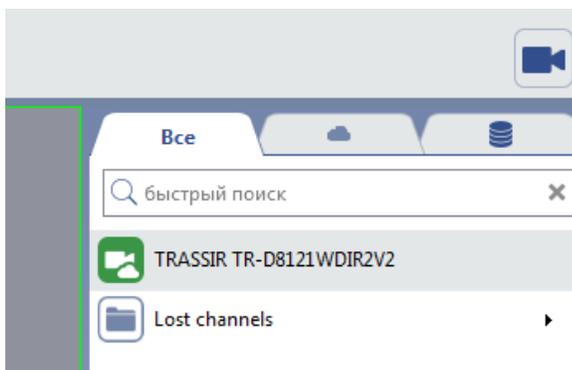
Как проверить живое видео/архив в TRASSIR Client

Проверяем живое видео/архив камеры

Скачиваем и устанавливаем актуальную версию [TRASSIR Client](#).

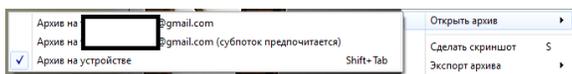
По [данной инструкции](#) авторизуемся в облаке через клиент. Выбираем "Войти под другим облачным пользователем".

После того, как статус стал "ОК" - открываем интерфейс оператора и справа в "камбаре" должны быть ваши камеры:



Выполнив двойной щелчок на камеру - вы откроете её на полный экран.

Щелкнув правой кнопкой мыши - "Открыть архив", вы сможете выбрать какой архив необходимо открыть (с почтой - облачный, архив на устройстве - SD-карты камеры):



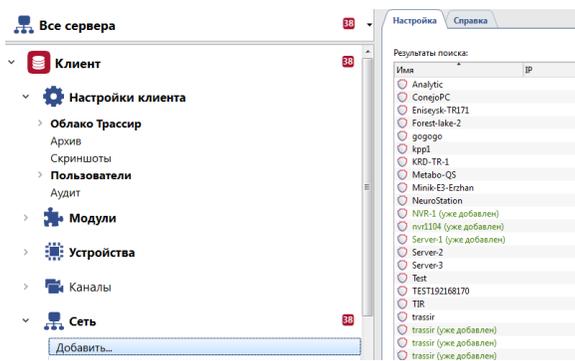
Проверяем живое видео/архив сервера

Скачиваем и устанавливаем актуальную версию [TRASSIR Client](#).

По [данной инструкции](#) авторизуемся в облаке через клиент. Выбираем "Войти под другим облачным пользователем".

Заходим в раздел "Сеть" - "Добавить".

Все сервера со значком щита - облачные сервера:



Выбираем нужный нам сервер, в учетной записи отмечаем "Автоматически использовать локального пользователя облака" - "Добавить".

Сервер будет добавлен, и как и в случае с проверкой, описанной выше - вы проверяете требуемые вам каналы сервера.

[Неизвестный пользователь \(i.peshkov@dssl.ru\)](mailto:i.peshkov@dssl.ru)