

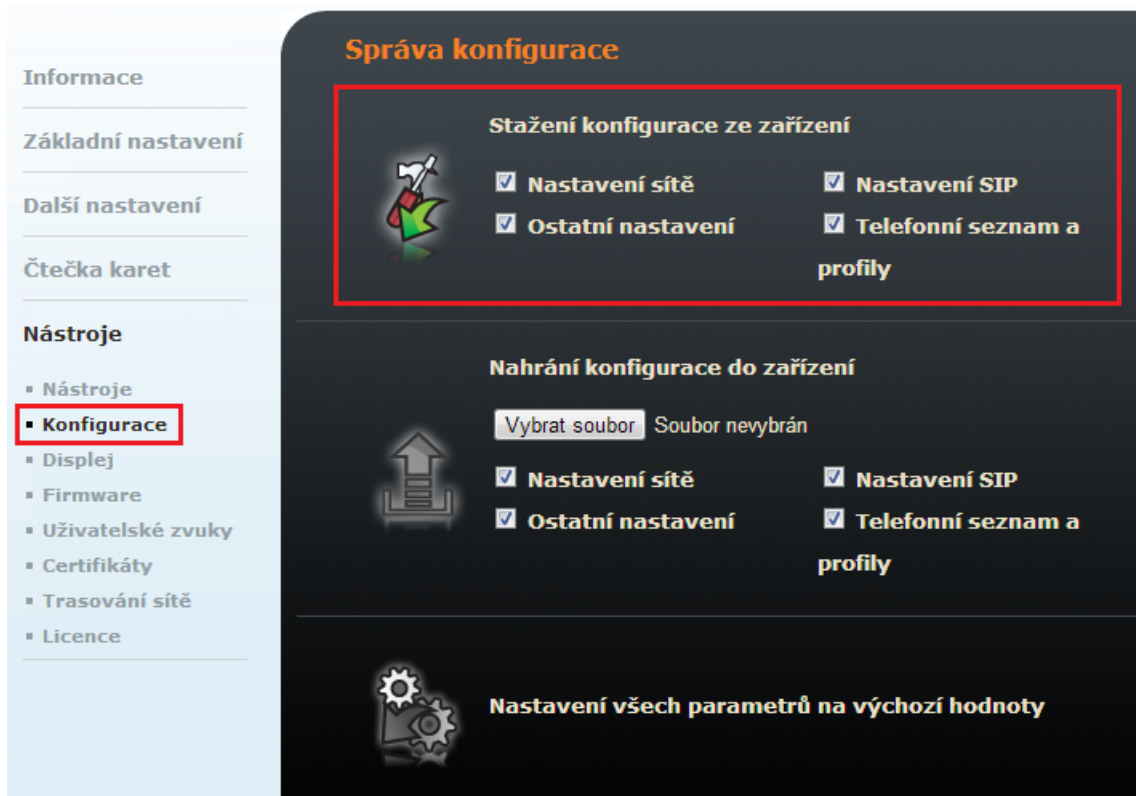
Jak reportovat technický problém s 2N® Helios IP

Vážení partneři,

pokud jste narazili na problém se zařízením 2N® Helios IP, pošlete nám prosím dotaz přes <https://support.2n.cz/>. Nemáte-li přiděleny přihlašovací údaje, kontaktujte svého obchodníka. Pro urychlení řešení problému prosím přiložte následující informace:

1. Detailní popis vzniklého problému a situaci, ve které se projevuje.
2. Aktuální konfiguraci vrátníku. Soubor config.xml stáhnete přes webové rozhraní - postup je zřejmý z níže uvedených obrázků.

Poznámka: První obrázek v každém z následujících kroků je pro verzi FW 2.5.0 a starší a druhý obrázek je pro verzi FW 2.6.0 a novější. Obecně však platí, že byste měli daný problém vždy otestovat s nejnovější verzí FW, kterou stáhnete na našich webových stránkách www.2n.cz



Správa konfigurace

Stažení konfigurace ze zařízení

- Nastavení sítě
- Nastavení SIP
- Ostatní nastavení
- Telefonní seznam a profily

Nahrání konfigurace do zařízení

Vybrat soubor Soubor nevybrán

- Nastavení sítě
- Nastavení SIP
- Ostatní nastavení
- Telefonní seznam a profily

Nastavení všech parametrů na výchozí hodnoty

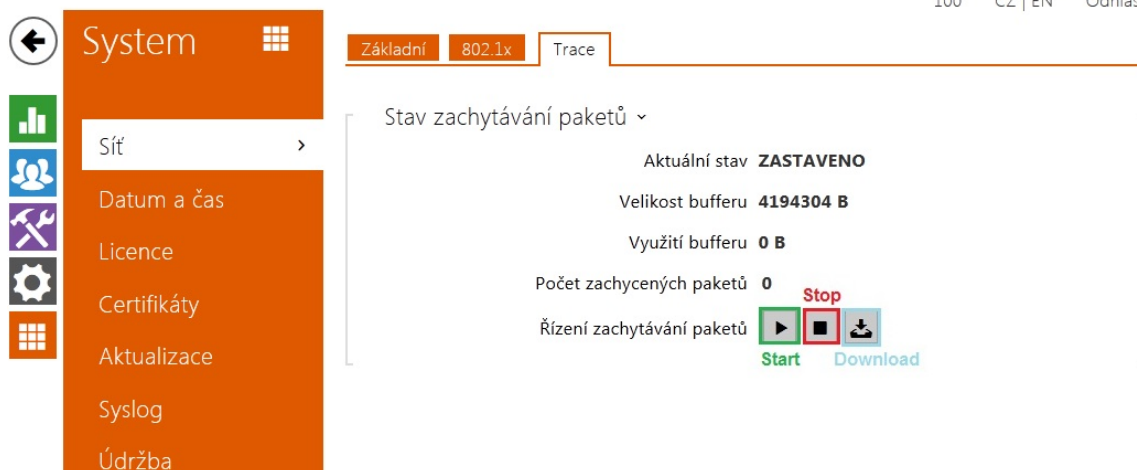
The screenshot shows the 'System' menu on the left with options: Síť, Datum a čas, Licence, Certifikáty, Aktualizace, Syslog, and Údržba. The main content area is divided into two sections: 'Konfigurace' and 'Systém'. Under 'Konfigurace', there are three buttons: 'Obnovit konfiguraci', 'Zálohovat konfiguraci' (highlighted with a red box), and 'Výchozí nastavení'. Under 'Systém', there are several status items and buttons: 'Verze firmware 2.6.0.13.7', 'Verze bootloADERU 1.4.0.6.0', 'Typ sestavení software Release', 'Aktualizovat firmware interkomu' with a button 'Aktualizovat firmware', and 'Restartovat interkom' with a button 'Restartovat'.

3. Informaci o verzi firmwaru a výrobní číslo.
4. Zachyťte trace z vrátníku 2N[®] Helios IP. Zde nejdříve aktivujte zachytávání tlačítkem "Start", proveďte testovací hovor, deaktivujte zachytávání tlačítkem "Stop" a stáhněte výsledný soubor hiptrace.pcap.

The screenshot shows a sidebar menu on the left with categories: 'Informace', 'Základní nastavení', 'Další nastavení', 'Čtečka karet', and 'Nástroje'. Under 'Nástroje', the option 'Trasování sítě' is highlighted with a red box. The main content area is titled 'Stav zachytávání paketů:' and contains a table with the following data:

Stav zachytávání:	Zastaveno
Velikost bufferu:	4096 KB
Využití bufferu:	93 KB
Zachycené pakety:	133
Stáhnout pcap souboru:	hiptrace.pcap (highlighted with a red box)

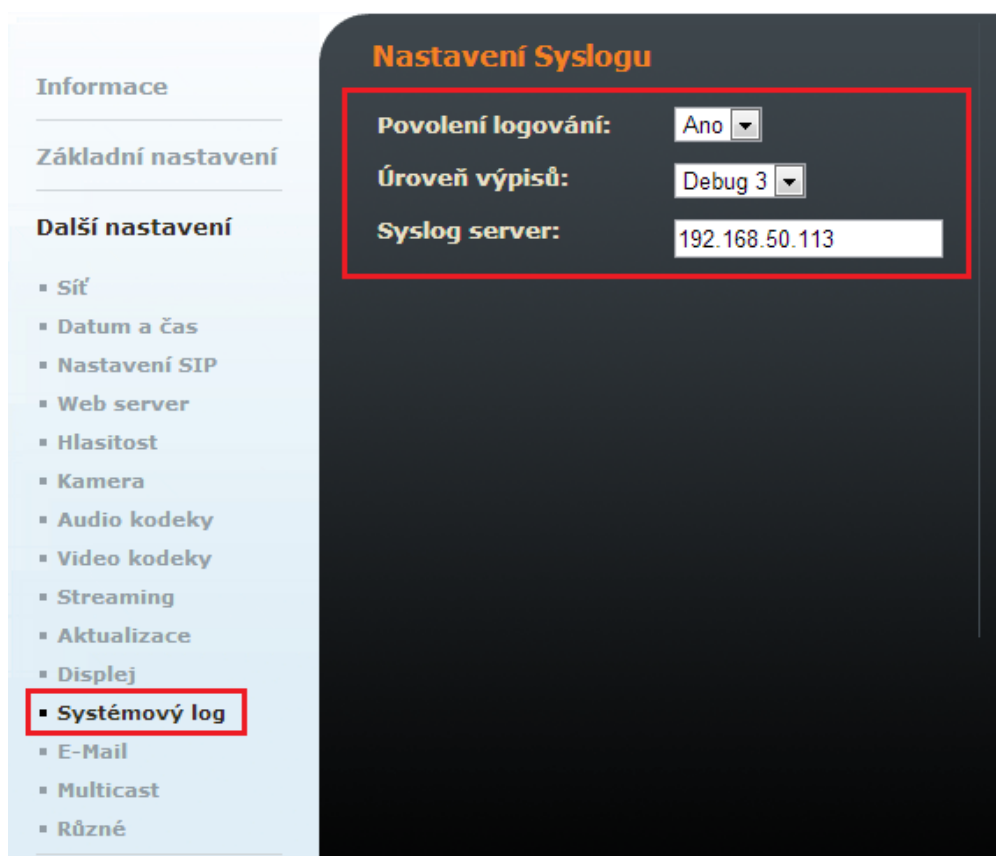
Below the table is a section titled 'Řízení zachytávání paketů' with a large 'START' button and the text 'Spuštění zachytávání paketů'.



The screenshot shows the 'System' menu on the left with options: Síť, Datum a čas, Licence, Certifikáty, Aktualizace, Syslog, and Údržba. The main area displays the 'Trace' status for '802.1x' with the following information:

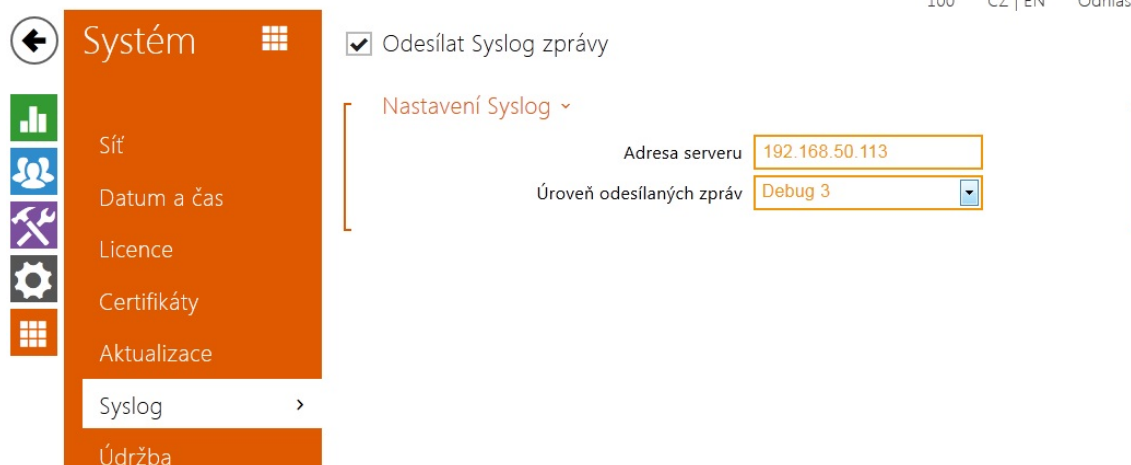
- Stav zachytávání paketů: Aktuální stav **ZASTAVENO**
- Velikost bufferu: **4194304 B**
- Využití bufferu: **0 B**
- Počet zachycených paketů: **0**
- Řízení zachytávání paketů: Start (green play button), Stop (red square button), Download (blue download icon)

5. Pokud o to budete požádáni, zachyťte také systémový log. Povolit logování můžete v menu Systémový log (Syslog). Zde nastavte úroveň výpisu na "Debug 3" a specifikujte IP adresu počítače nacházejícího se ve stejné síti jako vrátník 2N® Helios IP. Na tomto počítači spusťte Wireshark, zapněte zachytávání, udělejte testovací hovor a uložte výsledný *.pcap soubor.



The screenshot shows the 'Nastavení Syslogu' configuration page. The left sidebar lists various settings, with 'Systémový log' highlighted. The main configuration area is as follows:

- Povolení logování:** Ano (dropdown)
- Úroveň výpisů:** Debug 3 (dropdown)
- Syslog server:** 192.168.50.113 (text input)



6. Připojte také popis síťové topologie, nastavení NATu, použité IP adresy, atd.

Děkujeme!

Další informace:

Dveřní & Bezpečnostní interkomy (oficiální stránky 2N)