

# TiandyTech

## Руководство по самостоятельному поиску прошивки для устройств



Tiandy Technologies Co.,Ltd.

Email: [sales@tiandy.com](mailto:sales@tiandy.com)  
Website: [en.tiandy.com](http://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

<b>1. Получение первичных данных</b> .....	<b>2</b>
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
<b>2. Инструменты поиска прошивок</b> .....	<b>5</b>
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

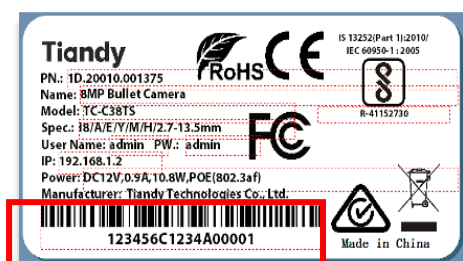
## 1. Получение первичных данных

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.



## 1.2. Через программное обеспечение «SearchConfig Tool».

Status	Address	Channels	Code	Device Model	IE Version	S/N	Kernel Version	Port	Mask
Login	192.168.1.34	1	H265	TC-C34HN SPEC:I3/E/Y/C/2.8mm/V4.2	6.1.23.108	484422C2047A00148	NVSS_V26.0.0.20221201	3000	255.255.255.0
Login	192.168.1.90	1	H264	TC-C32GN SPEC:I5/E/Y/C/4mm/V4.2	6.1.22.326	484418C2047A00963	NVSS_V26.0.0.20220303	3000	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**

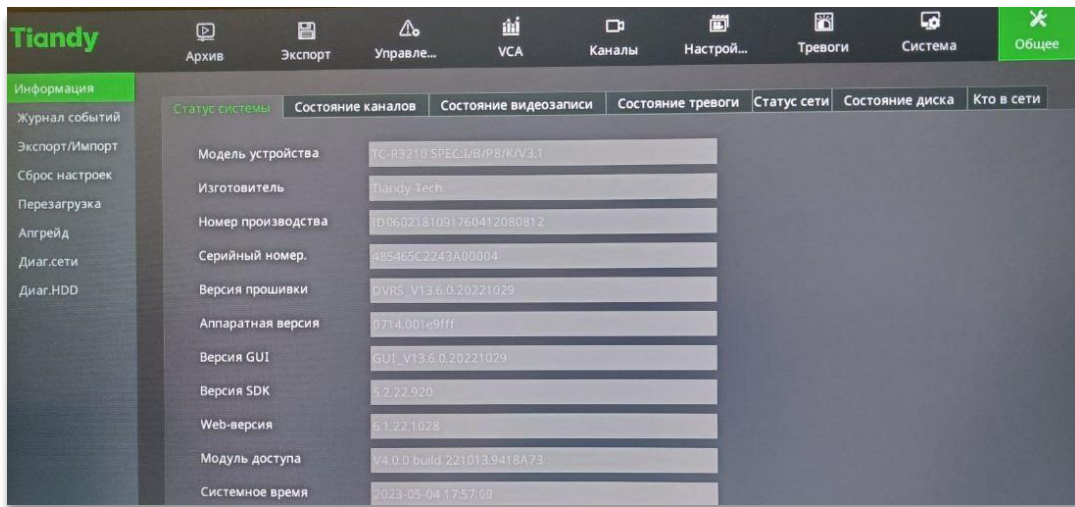
Product Model TC-C35MS SPEC:I5/A/E/Y/M/H/2.7-13.5mm/V4.0  
 Factory ID ID0602181091540881570786  
 Serial Number 482594C1506A00077  
 MAC 3c:da:6d:9a:58:9d  
 Hardware Version 1078  
 Kernel Version NVSS\_V30.0.0.20221201  
 Web Version 6.1.23.108  
 Media edition MDA0005\_S42722  
 ISP version V4.0.3.0.41813\_36MSF16RI220712  
 cgi Version CGI\_V3.0.0.20230106  
 onvif Version V21.12.230107.53438631  
 p2p Version V2.3.2A.221203.307BCD8A  
 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.**



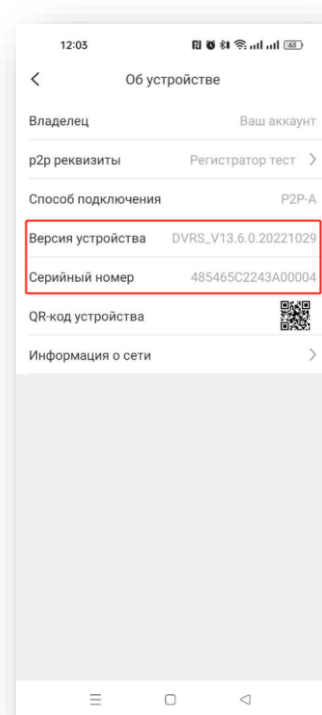
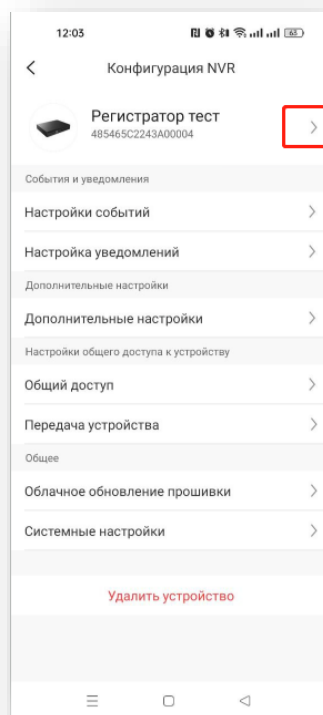
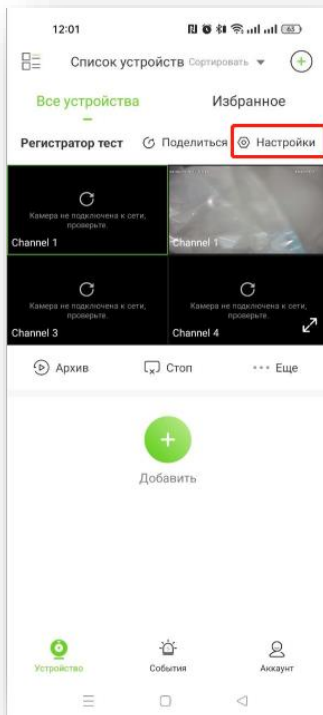
## 1.4. Через графический интерфейс (GUI) NVR

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.tiandy.com)

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

<https://help.tiandycloud.com>

Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)	
> TC-C35JS-I5N_V25.0.0.20220303_E_UKF_X.box	1D.20010.002322	482604	Download
> TC-C32WS-I5Y_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002301	482583	Download
> TC-C35JS-I5N_V25.0.0.20220303_E_UKF_X.box	1D.20010.002320	482602	Download
> TC-C32WS-I5Y_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002299	482581	Download
> TC-C32JS-I5N_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**»:

Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)	
> TC-C35JS-I5N_V25.0.0.20220303_E_UKF_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:

The screenshot shows the Tiandy website interface. At the top, there are navigation links: User Manual, Firmwares, Softwares, Tools, and a Login button. Below the navigation is a search bar with three input fields: 'Please enter the upgrad...', 'Please enter the 1D code', and 'Please enter the first six...'. The main content area is titled 'Firmwares' and contains a table with the following columns: 'Upgrade package name', '1D', and 'Serial number (first six digits)'. There are three rows of data, each with a 'Download' button. The first row is highlighted with a red box.

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:

The screenshot shows the detailed description of a firmware version. It includes the following information:

- Upgrade package name:** TC-C32GHN-IXY\_16M\_E\_V26.0.0.20221201\_UKF.box
- 1D code:** 1D.20010.003558
- Serial number (first six digits):** 484418
- Pre-upgrade version:**
  - Kernel Version : NVSS\_V26.0.6.20220303
  - Web Version : 6.1.22.326
  - app Version : APP\_V3.3.0.20220325
- Upgraded version:**
  - Kernel Version : NVSS\_V26.0.0.20221201
  - Web Version : 6.1.23.108
  - app Version : V4.2.0.230107.53438631
- Upgrade to solve the problem:**
  1. Added support for the search configuration tool to retrieve the password through the secret key file without checking the mailbox;
  2. Add a search configuration tool to display the serial number without logging in to the device;
  3. User name and password need to be verified to modify IP and DHCP can be enabled across network segments;

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



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):**

1DCode	Onsa	Series	Description	Model	Type
1D.20010.001159	D	Lite-2.0	Metal&Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/2.8mm	Turret
1D.20010.001163	-	Lite-2.0	Metal-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/M/2.8mm	Turret
1D.20010.002367	-	Lite-2.0	Metal&Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/2.8mm/V4.0	Dome
1D.20010.002371	-	Lite-2.0	Metal-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/M/2.8mm/V4.0	Dome
1D.20010.002989	A	Lite-2.0	Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/2.8mm/V4.1	Turret
1D.20010.002990	A	Lite-2.0	Metal-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/M/2.8mm/V4.1	Turret
1D.20010.004466	A	Lite-2.0	Metal+Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/2.8mm/V5.0	Bullet
1D.20010.004482	A	Lite-2.0	Metal+Plastic-2MPNormal	TC-C32XN Spec:13/E/Y/2.8mm/N/V5.0	Bullet



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

**Tiandy** User Manual Firmwares Softwares Tools

Current location: F Please enter the upgrade pa... **Please enter the 1D code** Please enter the first six digi... 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 <a href="#">Download</a>

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:

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

Common Settings Maintenance **Upgrade**

Audio Video Set

Network **Version Information**

Event Schedule Product Model TC-C35MS SPEC:IS/A/E/Y/MH/2.7-13.5mm/V4.0

Smart surveillance Factory ID ID0602181091540881570786

Storage Serial Number 482594C1506A00077

System MAC 3c:da:5d:9a:58:9d

System Hardware Version 1078

System Kernel Version NVSS\_V30.0.0.20221201

User Management Web Version 6.1.23.108

Maintenance Media edition MDA0005\_S42722

Local PC Setting ISP version V4.0.3.0.41813\_36MSF16R1220712

cgl Version CGL\_V3.0.0.20230106

onvif Version V21.12.230107.53438631

rtp Version V2.3.2A.221203.307BCD8A

rtp Version V1.2.7.221213.B859F208

app Version V4.2.0.221229.DE1107C8

**Tiandy** Архив Экспорт Управление... VCS Каналы Настрой... Тревоги Система **Общие**

**Информация** Статус системы Состояние каналов Состояние видеозаписи Состояние тревоги Статус сети Состояние диска Кто в сети

Журнал событий

Экспорт/Импорт

Сброс настроек

Перезагрузка

Алгоритм

Диаг. сети

Диаг. HDD

Модель устройства TC-C35MS

Изготовитель Tiandy

Номер производства 000110011021000012

Серийный номер 00000000000000000000

Версия прошивки 00000000000000000000

Аппаратная версия 00000000000000000000

Версия GUI 00000000000000000000

Версия SDK 00000000000000000000

Web-версия 00000000000000000000

Модуль доступа 00000000000000000000

Системное время 00:00:00

## 2.3. Поиск обновления через интерфейс устройств в облаке

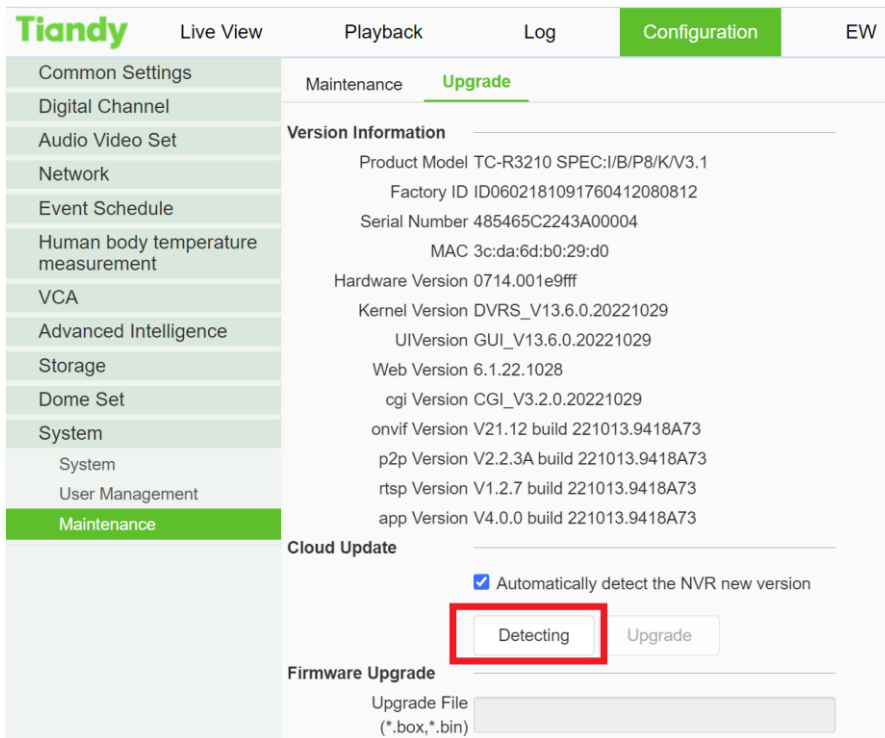
Помимо портала обновить прошивку можно в автоматическом режиме через графический интерфейс пользователя, веб-интерфейс устройства или мобильное приложение **EasyLivePlus**. Для этого необходимо зайти в раздел обновления и нажать кнопку проверки наличия обновлённой версии.



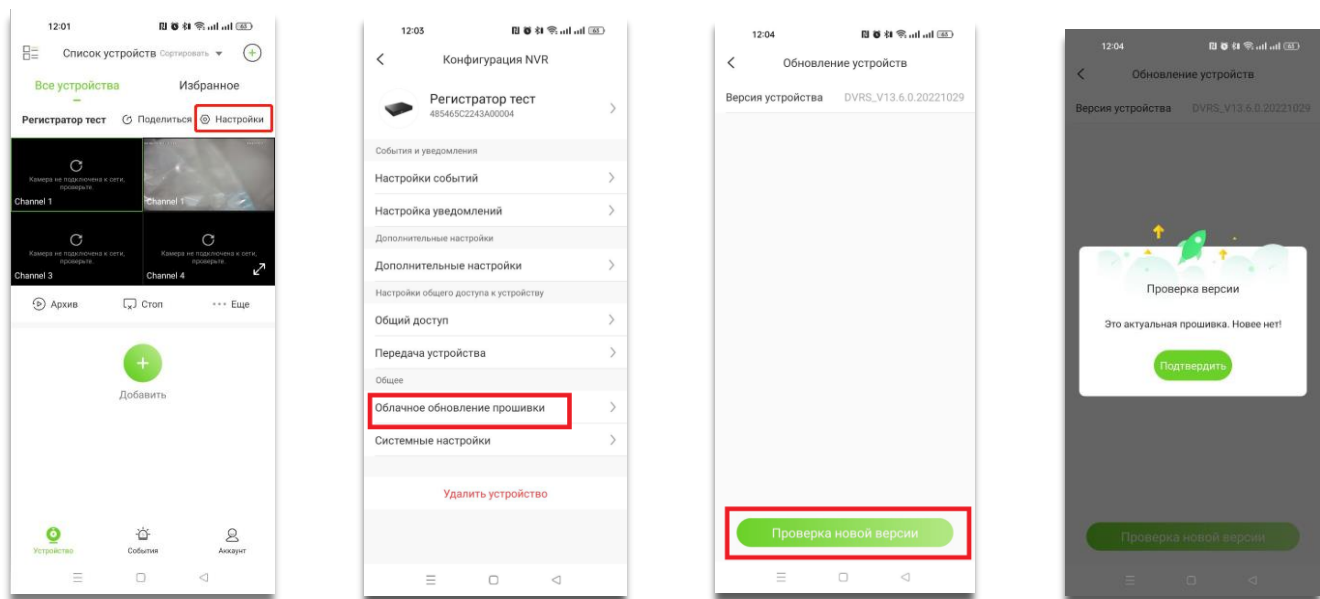


Так, для веб интерфейса кнопка расположена по пути:

**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).



**Tiandy Technologies Co.,Ltd.**

Email: [sales@tiandy.com](mailto:sales@tiandy.com)  
 Website: [en.tiandy.com](http://en.tiandy.com)

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