

# 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

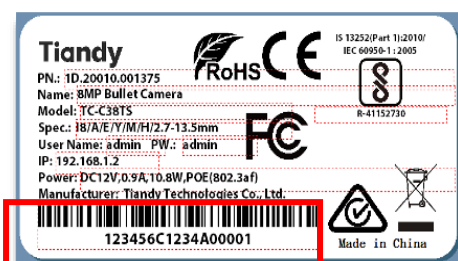
## 1. Получение первичных данных

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**

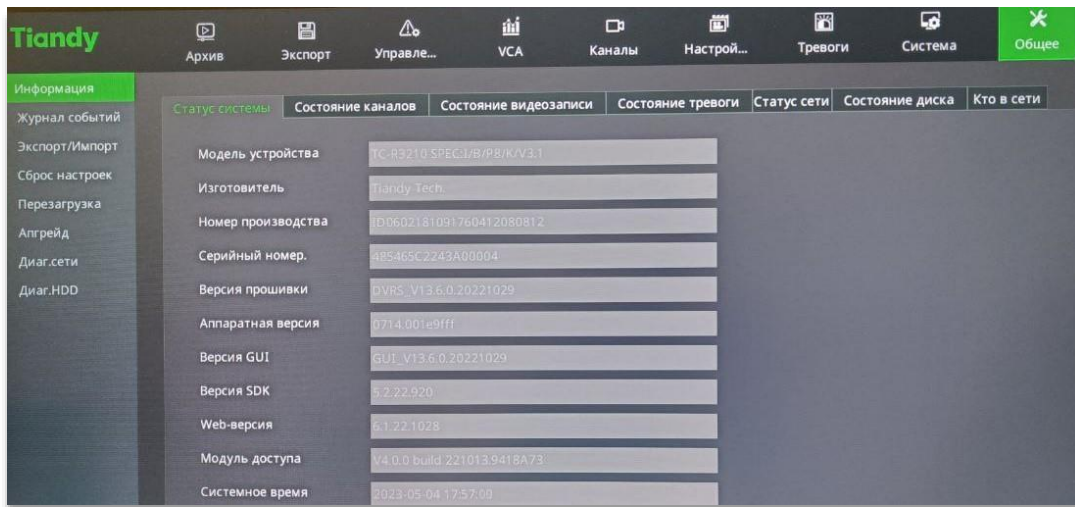
Product Model TC-C35MS SPEC:I5/A/E/Y/M/H/2.7-13.5mm/V4.0  
 Factory ID ID0602181091540881570786  
 Serial Number 482594C1506A00077  
 MAC 3c:da:6d:9a:58:9d  
 Hardware Version 1078  
 Kernel Version NVSS\_V30.0.0.20221201  
 Web Version 6.1.23.108  
 Media edition MDA0005\_S42722  
 ISP version V4.0.3.0.41813\_36MSF16RI220712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



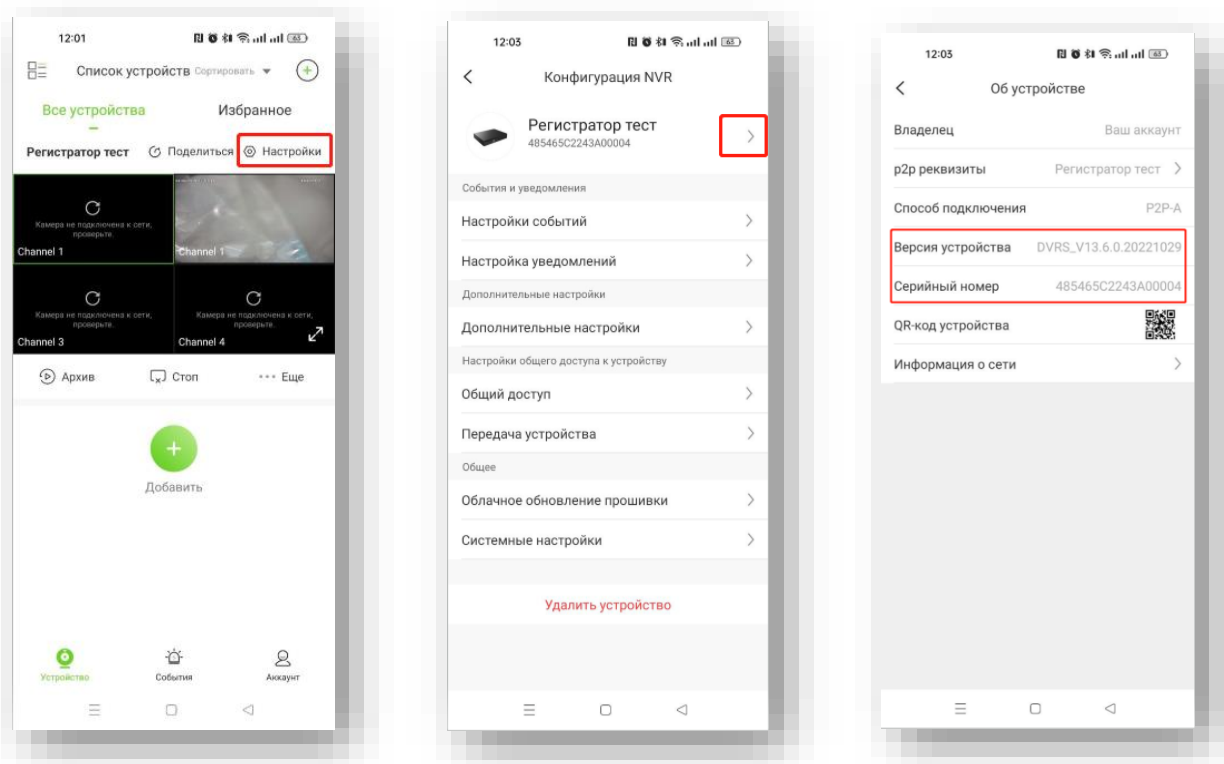
## 1.4. Через графический интерфейс (GUI) NVR

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>

The screenshot shows the 'Firmwares' section of the Tiandy help portal. At the top, there are navigation links for 'User Manual', 'Firmwares', 'Softwares', and 'Tools', along with a 'Login' button. Below the navigation, there is a breadcrumb trail 'Current location: Firmwares > All' and three search input fields: 'Please enter the upgrad...', 'Please enter the 1D code', and 'Please enter the first six...'. A 'Search' button is located to the right of these fields. The main content area is titled 'Firmwares' and contains a table with the following data:

Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)	
> TC-C35JS-I5N_V25.0.0.20220303_E_UKF_X.box	1D.20010.002322	482604	<a href="#">Download</a>
> TC-C32WS-I5Y_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002301	482583	<a href="#">Download</a>
> TC-C35JS-I5N_V25.0.0.20220303_E_UKF_X.box	1D.20010.002320	482602	<a href="#">Download</a>
> TC-C32WS-I5Y_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002299	482581	<a href="#">Download</a>
> TC-C32JS-I5N_V25.0.0.20220303_E_UKRF_X.box	1D.20010.002291	482573	<a href="#">Download</a>

В разделе «Firmwares» можно проверить наличие новых версий прошивок, введя полученные на первом этапе данные, а именно, первые 6 цифр серийного номера и нажав «Search»:

This screenshot is similar to the previous one, but with a red rectangular box highlighting the search input field labeled 'Please enter the first six...'. The rest of the page content, including the navigation menu and the table of firmware packages, remains the same.

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:**
  - Added support for the search configuration tool to retrieve the password through the secret key file without checking the mailbox;
  - Add a search configuration tool to display the serial number without logging in to the device;
  - 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.

Upgrade package name	1D	Serial number (first six digits)	Download
> 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, веб-интерфейс позволяет это сделать в большинстве случаев).

Пример предоставления необходимой информации:

Version Information	
Product Model	TC-C35MS SPEC:IS/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_96MSF16RIZ20712
cgi Version	CGI_V3.0.0.20230106
onvif Version	V21.12.230107.53438631
rtp Version	V2.3.2A.221203.307BCD8A
rtp Version	V1.2.7.221213.B869F208
app Version	V4.2.0.221229.DE1107C8

Status system	
Модель устройства	TC-C35MS
Изготовитель	TC-C35MS
Номер производства	TC-C35MS
Серийный номер	TC-C35MS
Версия прошивки	TC-C35MS
Аппаратная версия	TC-C35MS
Версия GUI	TC-C35MS
Версия SDK	TC-C35MS
Web-версия	TC-C35MS
Модуль доступа	TC-C35MS
Системное время	TC-C35MS

### 2.3. Поиск обновления через интерфейс устройств в облаке

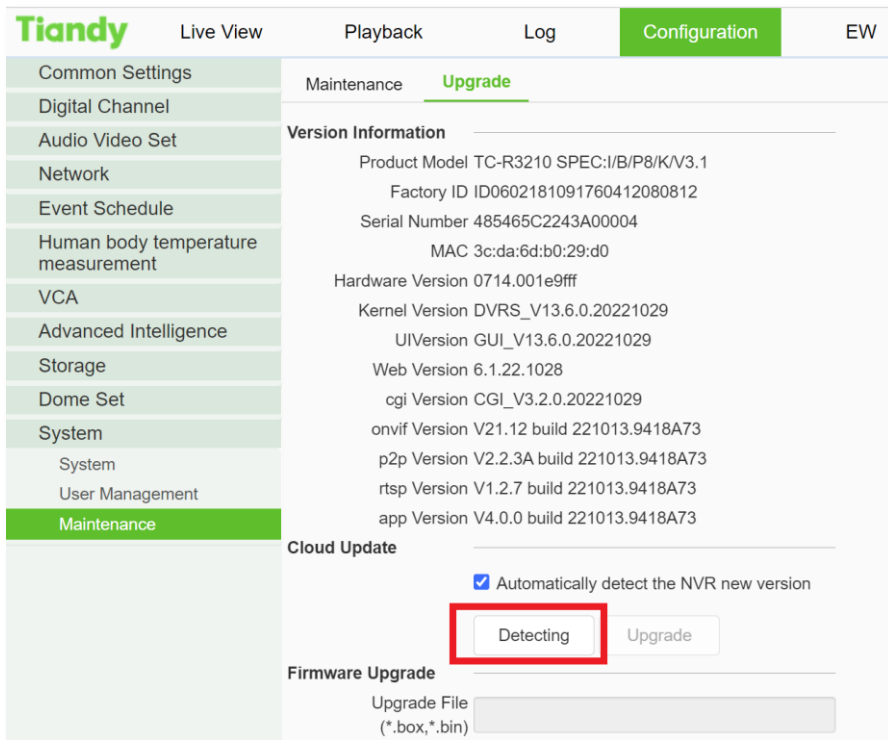
Помимо портала обновить прошивку можно в автоматическом режиме через графический интерфейс пользователя, веб-интерфейс устройства или мобильное приложение **EasyLivePlus**. Для этого необходимо зайти в раздел обновления и нажать кнопку проверки наличия обновлённой версии.



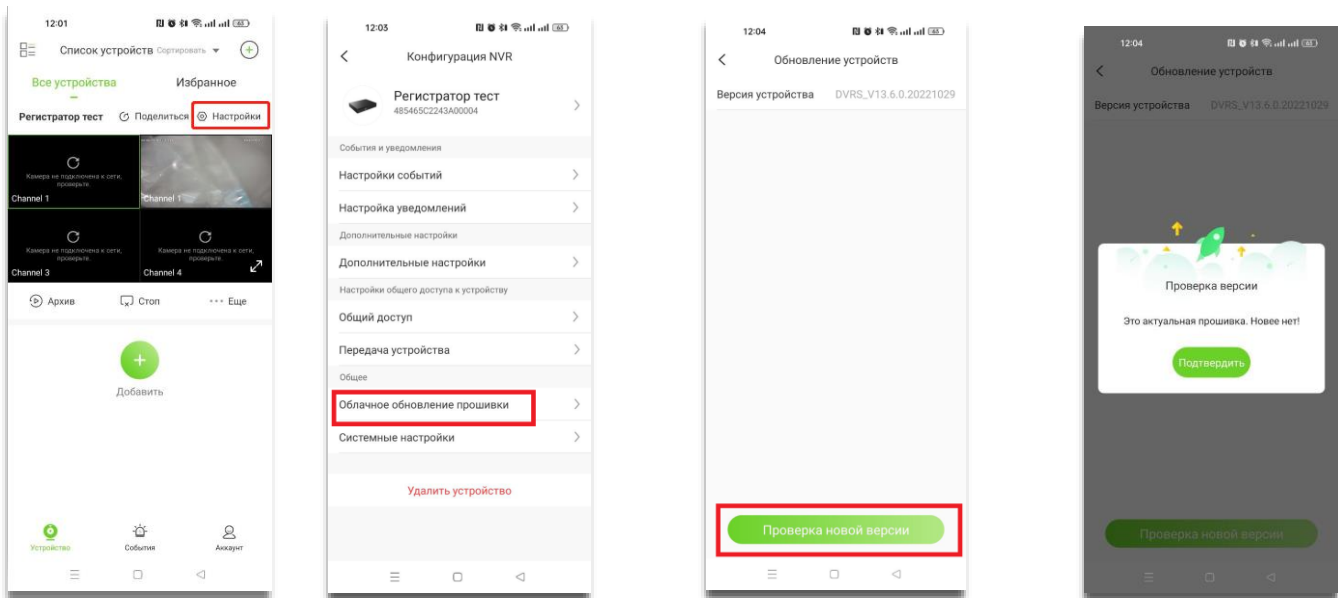


Так, для веб интерфейса кнопка расположена по пути:

**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