

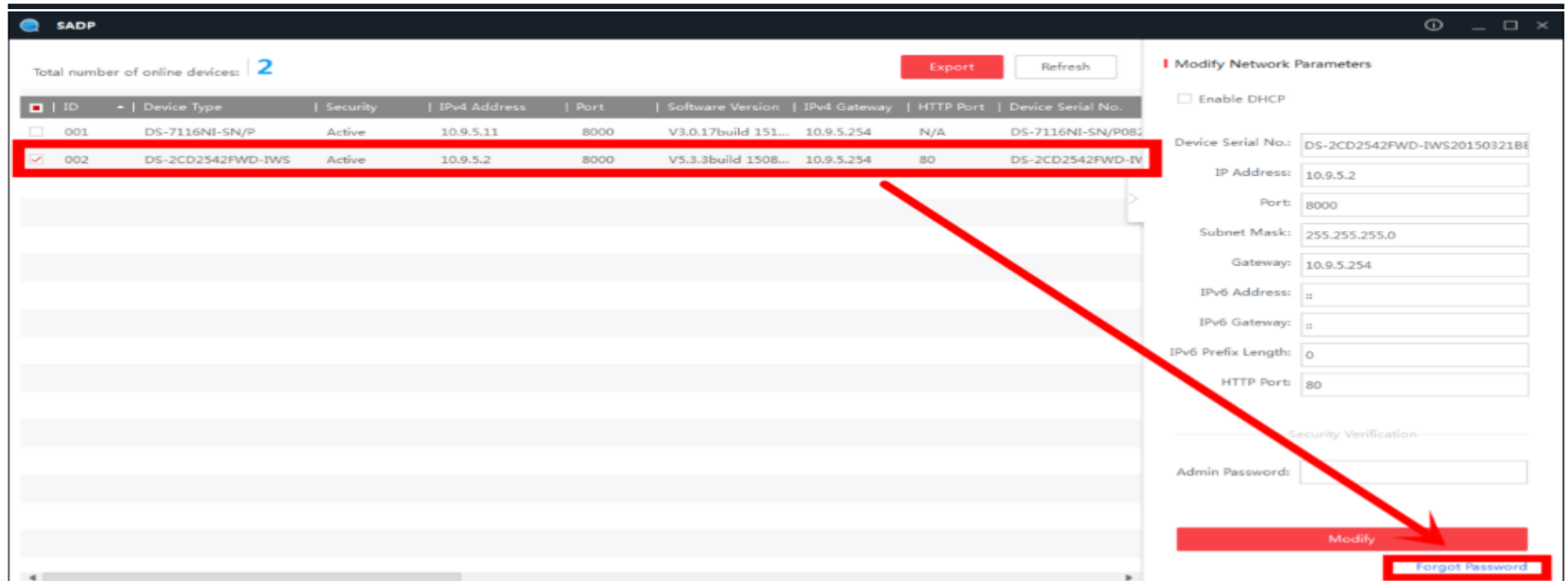


**Como restablecer la contraseña de tu dispositivo  
utilizando la herramienta SADP Tool**

1. [Click aquí](#) para descargar la herramienta **SADP** en su última versión.

**Nota:** El dispositivo Hikvision y el computador en el que se instaló el software SADP deben estar en la misma red. Es decir el dispositivo debe estar conectado al mismo modem/router al que esta conectado el computador o también puede conectar el dispositivo por cable de red directo al computador.

2. Por favor abre la herramienta SADP para buscar los dispositivos de Hikvision que se encuentran en la misma red. Selecciona el dispositivo y haz click en **Forgot Password**. (como se evidencia en la imagen)



The screenshot shows the SADP software interface. At the top, it indicates 'Total number of online devices: 2'. Below this is a table with columns: ID, Device Type, Security, IPv4 Address, Port, Software Version, IPv4 Gateway, HTTP Port, and Device Serial No. The second row (ID 002) is highlighted with a red box. To the right of the table is a 'Modify Network Parameters' panel with various input fields for network settings. A red arrow points from the highlighted row in the table to the 'Forgot Password' button at the bottom of the panel.

ID	Device Type	Security	IPv4 Address	Port	Software Version	IPv4 Gateway	HTTP Port	Device Serial No.
001	DS-7116NI-SN/P	Active	10.9.5.11	8000	V3.0.17build 151...	10.9.5.254	N/A	DS-7116NI-SN/P082
002	DS-2CD2542FWD-IWS	Active	10.9.5.2	8000	V5.3.3build 1508...	10.9.5.254	80	DS-2CD2542FWD-IV

Modify Network Parameters

Enable DHCP

Device Serial No.: DS-2CD2542FWD-IWS20150321BE

IP Address: 10.9.5.2

Port: 8000

Subnet Mask: 255.255.255.0

Gateway: 10.9.5.254

IPv6 Address: ::

IPv6 Gateway: ::

IPv6 Prefix Length: 0

HTTP Port: 80

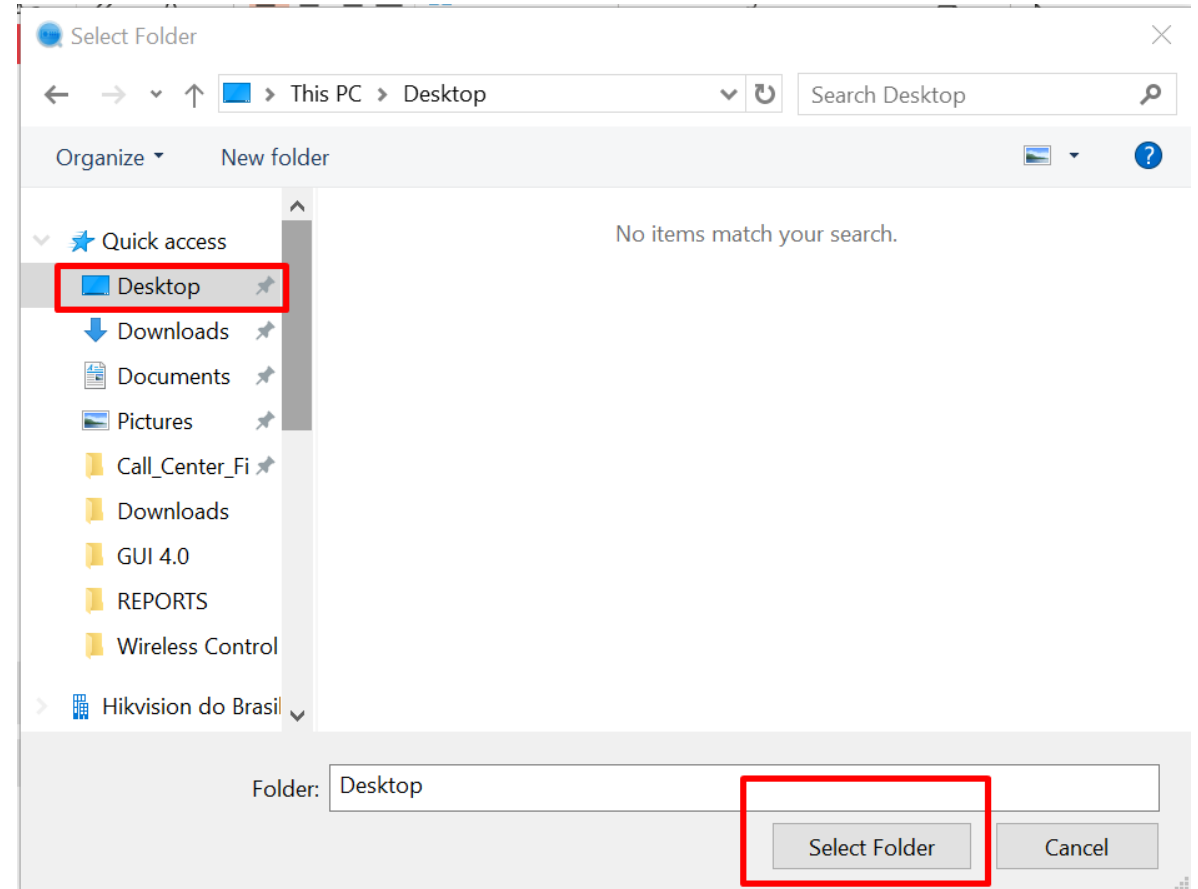
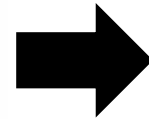
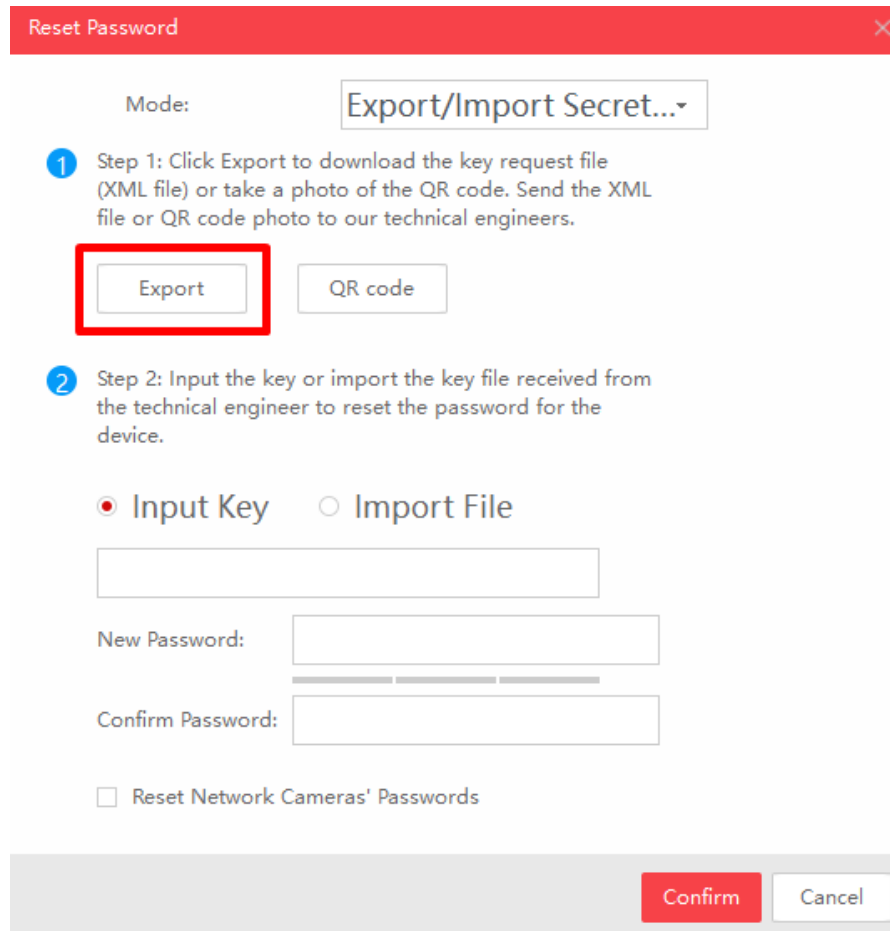
Security Verification

Admin Password:

Modify


Forgot Password

3. Se abre una ventana emergente como la siguiente y vas a dar click en **Export**, seleccionas la carpeta donde quieras guardar el archivo y click en **seleccionar carpeta**. Luego vas a buscar la carpeta donde guardaste el archivo y ese archivo que obtienes de extensión **XML** lo debes enviar al correo [latam.Support@Hikvision.com](mailto:latam.Support@Hikvision.com) o [latam.Support@Hikvision.zendesk.com](mailto:latam.Support@Hikvision.zendesk.com) junto con la demás información que se solicita.



4. El equipo de soporte de Hikvision te enviará un archivo encriptado de vuelta, por favor descárgalo e impórtalo a la herramienta SADP, posteriormente ingresa la nueva contraseña y haz click sobre el botón **Confirm** para guardar los cambios.

**NOTA:** El nombre del archivo que envía el equipo de soporte es igual al que se genera desde SADP, lo único que cambia es que al final tiene un **\_o2**

 DS-7732NI-K41620190412CCRRD09724719WCVU-202002031203\_o2

Reset Password

Mode: Export/Import Secret...

Step 1: Click Export to download the key request file (XML file) or take a photo of the QR code. Send the XML file or QR code photo to our technical engineers.

Export QR code

Step 2: Input the key or import the key file received from the technical engineer to reset the password for the device.

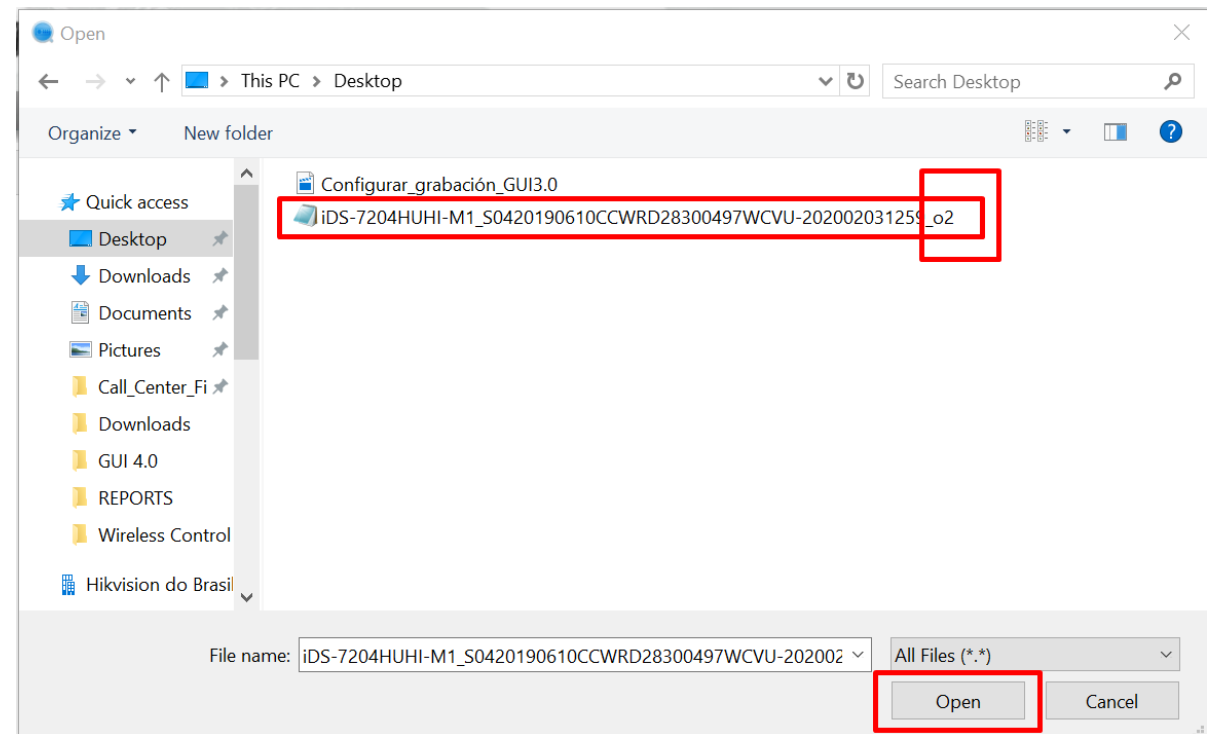
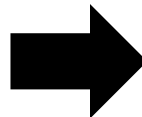
Input Key  **Import File**

New Password:

Confirm Password:

Reset Network Cameras' Passwords

Confirm Cancel



5. Digitar una contraseña y luego confirmarla, es decir escribe la misma contraseña en los dos espacios en blanco

**NOTA:** No puedes usar la palabra “**admin**” para la contraseña, el archivo de restablecimiento solo tiene vigencia por 48 horas y solo es valido si el dispositivo ha permanecido encendido después de que se exportara el primer archivo **xml**, si apagaste o desconecte el dispositivo debes generar un nuevo archivo y volverlo a enviar al equipo de soporte.

Reset Password

Mode: Export/Import Secret...>

1 Step 1: Click Export to download the key request file (XML file) or take a photo of the QR code. Send the XML file or QR code photo to our technical engineers.

Export QR code

2 Step 2: Input the key or import the key file received from the technical engineer to reset the password for the device.

Input Key  Import File

C:/Users/dilan.cardenas/Deskt

New Password: [masked]

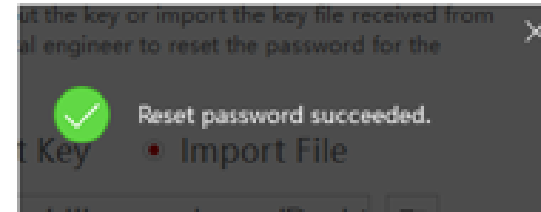
Strong [progress bar]

Confirm Password: [masked]

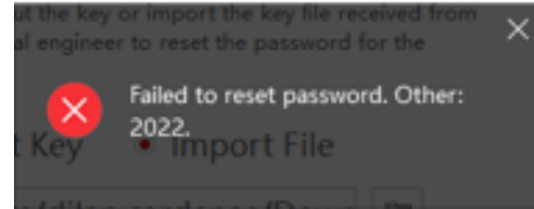
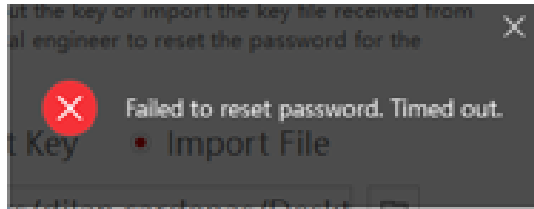
Reset Network Cameras' Passwords

Confirm Cancel

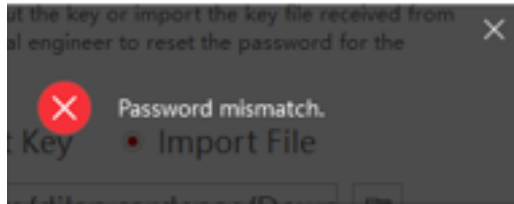
Si todo sale bien aparecera un mensaje como el siguiente cuando le des click en **confirm**. Si te sale algo diferente revisa en la siguiente página la lista de errores.



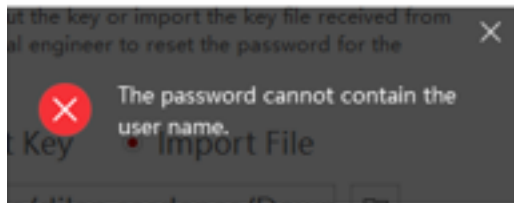
## Posibles errores



\* Para estos errores por favor **reinicia el dispositivo, conéctalo directamente al computador por medio de cable de red, genera nuevamente el archivo de cambio de contraseña, envíanoslo y mantén el dispositivo encendido y no retires el cable de red.**



\* Estas escribiendo mal la contraseña, recordar que en los dos espacios en blanco debe digitar el mismo texto.



\* Estas escribiendo la palabra **admin** como contraseña y no puedes usar esa palabra dentro de la contraseña.