

## Проблемы при сбросе пароля через SADP

**[Примечание]** При использовании SADP для сброса устройства, настоятельно рекомендуется подключать устройство напрямую к ПК.

### Ошибка: Get key error

#### Описание проблемы

При экспорте файла-ключа, SADP сообщает: **reset password failed**

#### Возможные причины

1. При экспорте XML-файла ключа, SADP отображает сообщение **Get key error**
2. Возможные решения:
3. ПК и устройство подключены через более чем один коммутатор, которые не поддерживают функцию multi-cast
4. ПК и устройство подключены через маршрутизатор, и на маршрутизаторе и на устройстве включена функция NAT
5. IP-адрес ПК изменился пока открывалось ПО SADP
6. Некорректная прошивка устройства

#### Решение

1. Когда устройство и ПК подключены более чем через один коммутатор, пожалуйста, убедитесь, что маршрутизаторы поддерживают функцию multi-cast, так как она необходима для процесса активации и сброса устройства.
2. Когда ПК и устройство подключены через маршрутизатор, попробуйте отключить функцию NAT в маршрутизаторе и устройстве. Когда активирован NAT, устройство не получает multi-cast сообщения.
3. Когда ПК и устройство подключены напрямую и IP-адрес ПК изменился в то время, как SADP была открыта, просто перезапустите SADP
4. Попробуйте перепрошить устройство, например используя TFTP

## Ошибка: Reset password failed

### Описание проблемы

При экспорте файла-ключа, SADP сообщает: **reset password failed**

### Возможные причины

1. Возможно, вы пытаетесь использовать уже использованный или старый xml-файл ключа.
2. Возможно, вы сформировали новый xml-ключ для отправки, в таком случае, старые файлы сброса более не подходят.
3. Возможно есть проблемы с присланным вам файлом
4. Адрес ПК изменился пока SADP была открыта

### Решение

1. Убедитесь что вы используете актуальный файл=ключ для разблокировки
2. Убедитесь, что вы не перезагружали устройство и не формировали новый файл-ключ для отправки.
3. Запросите новый файл ключа у службы технической поддержки
4. Когда ПК и устройство подключены напрямую и IP-адрес ПК изменился в то время, как SADP была открыта, просто перезапустите SADP