

## Come inviare la richiesta di unbind di un dispositivo da portale web di Hik-PartnerPro

Vittorio Veneto, Giugno 2025

### Descrizione:

Questo documento descrive come inviare la richiesta di disabbinamento (unbind) di un dispositivo dal portale web della piattaforma Hik-PartnerPro.

La richiesta di unbind può essere fatta sia nel caso in cui il richiedente, possessore dell'account HPP, è sul posto dove si trova installato il dispositivo di cui si desidera effettuare il disabbinamento sia a distanza.

Nel documento sono riportati i seguenti scenari:

- Richiesta di unbind quando portale WEB di HPP e dispositivo sono nella stessa rete
- Richiesta di unbind quando portale WEB di HPP e dispositivo sono su reti diverse

### Requisiti software:

Piattaforma	Utilizzo	Versione
Hik-PartnerPro	Portale Web	V2.13.480 build 20250617 e successive
SADP	Client su PC	V3.1.4.4 build 20250310 e successive

**NOTA IMPORTANTE:** questa funzionalità è disponibile solo per account Hik-PartnerPro autenticati.

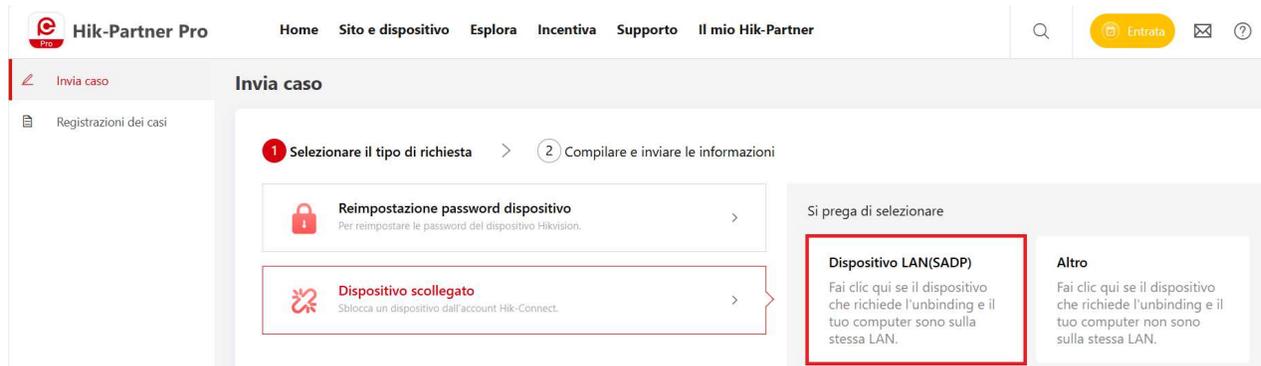
Qualora non lo foste, fate richiesta del codice di autenticazione al vostro distributore di fiducia.

### Apertura caso per richiesta di unbind da Portale WEB e dispositivo nella stessa rete:

Dalla pagina <https://ie.u.hik-partner.com>, accedere al vostro account. Cliccare su "Supporto", quindi su "Caso di supporto online":

The screenshot shows the Hik-Partner Pro support portal. The top navigation bar includes 'Home', 'Sito e dispositivo', 'Esplora', 'Incentiva', 'Supporto', and 'Il mio Hik-Partner'. The 'Supporto' menu item is highlighted. Below the navigation bar, there is a 'Supporto' section with a headset icon and the text 'Trova strumenti, tutorial, soluzioni ai problemi e altro.' To the right, there is a 'Centro tutorial' section with a red-bordered button labeled 'Caso di supporto online'. Below this button is a smaller button labeled 'Caso di supporto online'. To the left of the 'Centro tutorial' section, there are links for 'Strumenti', 'Chatbot', 'Richiesta di informazioni sullo stato della garanzia', and 'Codice di autorizzazione postvendita'. To the right of the 'Centro tutorial' section, there are links for 'Contatti' and 'Ricerca aggiornamento firmware'. On the far right, there is a 'Tutorial più recenti' sidebar with two tutorial entries: 'How to Use Cloud Storage Service: Secure Expand Your Customers' Storage' and 'How to Use the SADP Tool to Quick Initial Devices'.

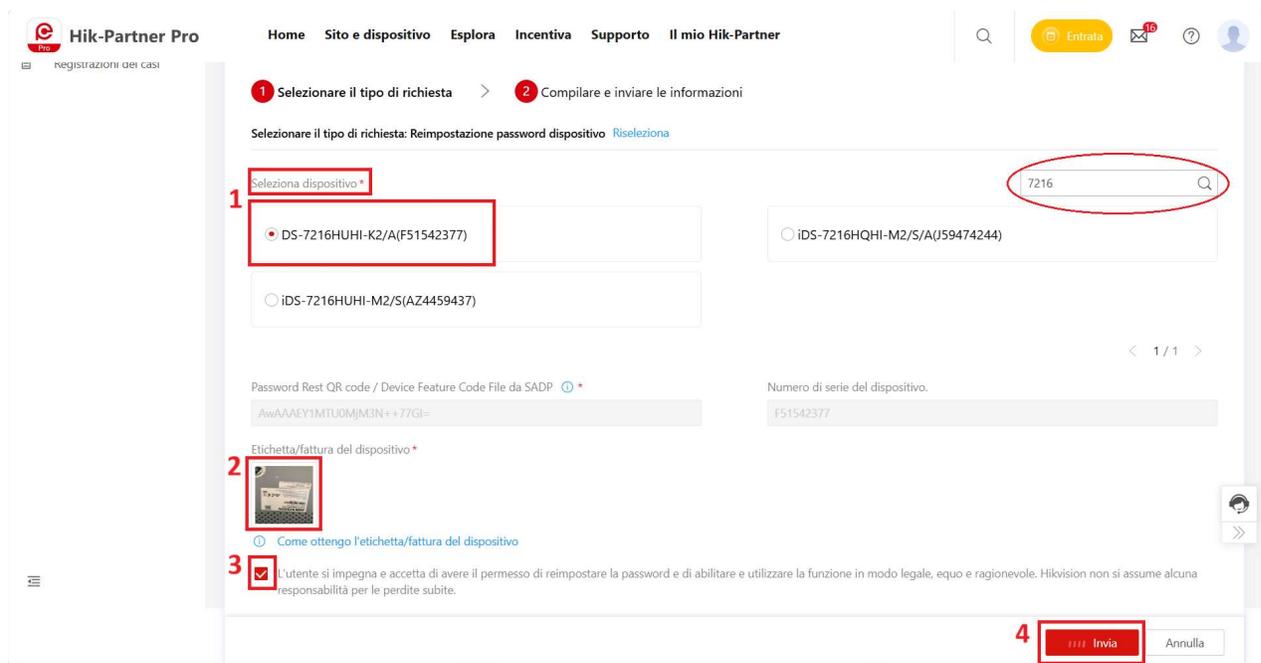
Nella schermata successiva, scegliere *Reimpostazione password dispositivo*, quindi scegliere l'opzione *Dispositivo LAN (SADP)*



NOTA: Assicurarsi di aver installato il componente *RemoteWebControl* per la corretta visualizzazione dell'elenco dei dispositivi in rete LAN.

Dall'elenco di dispositivi riconosciuti in rete LAN, selezionare il dispositivo interessato (1) (facilitando la ricerca per parte di codice/seriale), caricare la foto dell'etichetta applicata al dispositivo stesso (2), flaggare il riquadro per presa visione della procedura (3) e infine selezionare *Invia* (4) perché il caso venga preso in carico dal sistema.

**IMPORTANTE!** Per il caricamento dell'immagine al punto (2), foto non frontali, con riflessi, non a fuoco e poco nitide potrebbero invalidare la richiesta in quanto non verrebbero riconosciuti i dati inclusi nell'etichetta.



Note per l'etichetta da caricare

Selezionare la voce in azzurro *Come ottengo l'etichetta/fattura del dispositivo* per visualizzare l'esempio di come dev'essere idealmente la foto da caricare:

#### How to Find Device Label?

Device labels are stuck on both a device and its package.



Una volta confermato l'invio della richiesta, comparirà la seguente schermata, nella quale è contenuto un avvertimento sull'operatività del servizio. Leggerla con attenzione:



#### Richiesta inviata

Si prega gentilmente di cliccare su **Visualizza** per controllare il risultato il prima possibile. 【1】 Se non c'è risposta o la richiesta viene respinta, si prega di inviare un nuovo caso con l'etichetta che appartiene a questo dispositivo. 【2】 Se avete inviato l'etichetta corretta e chiara che appartiene a questo dispositivo ma non avete ottenuto alcun risultato, vi preghiamo di attendere 10 minuti durante l'orario di lavoro: 9:00-12:00, 13:00-17:30 dal lunedì al venerdì. Se l'invio di un'etichetta non chiara avviene al di fuori dell'orario di lavoro, risponderemo il giorno lavorativo successivo.

Vista

Indietro

L'apertura del caso genererà le notifiche consultabili nella sezione messaggi, cliccando sull'icona della busta in alto a destra di HPP.



Verrà inviata anche una mail di apertura del caso all'indirizzo dell'account HPP.

#### Gestione del caso dopo averlo inviato

Nella sezione *Registrazione dei casi*, la richiesta appare contrassegnata in rosso come "In corso" e significa che il sistema la sta gestendo.

Il caso viene gestito dopo un tempo variabile a seconda del numero di richieste che il sistema deve gestire simultaneamente. Lo stato passa da "In corso" a "Da confermare".

Cliccare sulla riga del caso (se preferite, cliccate su “Da confermare”):

ID caso	creationTime	caseTitle	Tipo di richiesta	Stato
Hik-Case-Hik-Partner Pro-5525458	24/giu/2025 08:42:45	Dispositivo scollegato-F51542377	Dispositivo scollegato	Da confermare

Comparirà la schermata con il messaggio di dispositivo sbloccato e disabbinato:

Dispositivo Unbinding QR Code / Device Feature Code File da SADP:  
AwIAAEY1MTU0MGM2wjeje=  
Numero di serie del dispositivo:  
F51542377  
Etichetta/fattura del dispositivo:

Hikvision 24/giu/2025 08:43:10  
Gentile cliente, il dispositivo è stato sbloccato. Grazie per il vostro sostegno a Hikvision.

Concludere la procedura cliccando su *Chiudi caso*.

Da questo momento il dispositivo potrà essere nuovamente abbinato.

Nell'elenco dei casi, la presente richiesta passerà dallo stato “*Da confermare*” a “*Chiuso*”.

### Apertura caso per richiesta di unbind da Portale WEB e dispositivo su reti diverse:

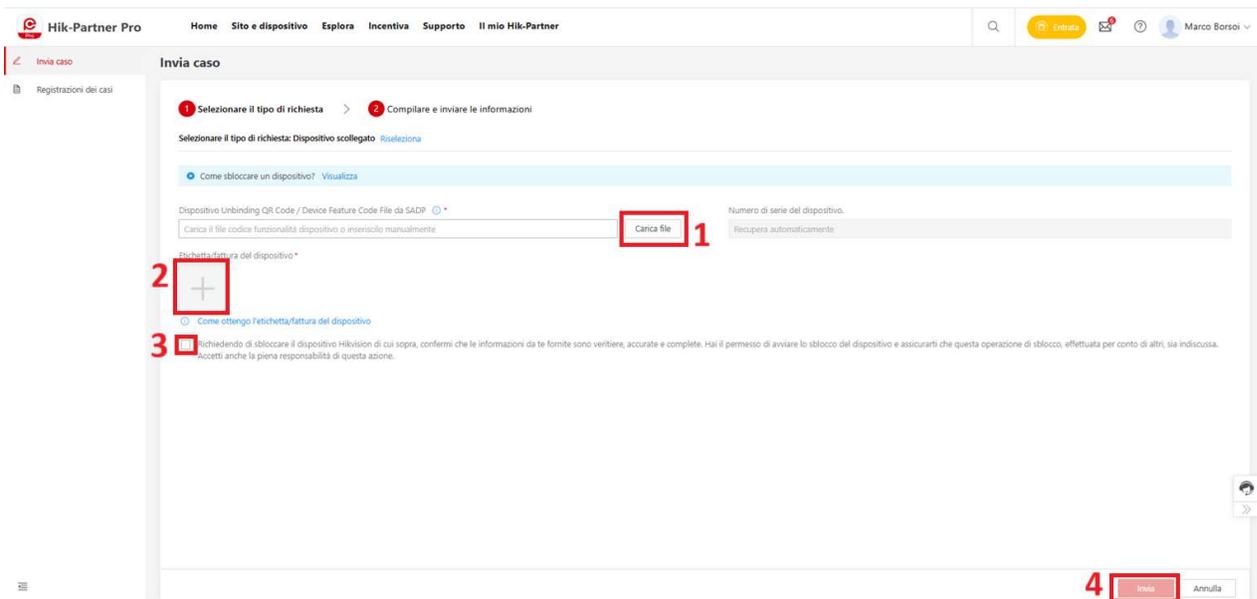
Dalla pagina <https://ie.u.hik-partner.com>, accedere al vostro account. Cliccare su “Supporto”, quindi su “Caso di supporto online”.

Selezionare *Dispositivo Scollegato*, quindi scegliere l'opzione *Altro*:



Comparirà la schermata per il caricamento delle informazioni necessarie.

1. Caricare il QR code esportato da SADP (vedere più avanti il paragrafo **Esportazione QR code**)
2. Caricare la foto dell'etichetta del dispositivo da disabbinare



Flaggare sulla notifica per presa visione (3), infine cliccare su Invia (4) perché la richiesta venga presa in carico dal sistema.

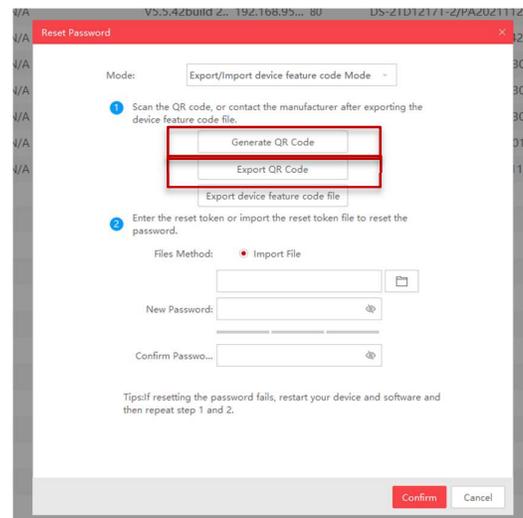
## Esportazione QR code da SADP:

Dalla lista dei dispositivi trovati da SADP in rete LAN, selezionare il dispositivo di cui si desidera effettuare l'unbind. In basso a destra selezionare "Forgot Password".

Comparirà la schermata a fianco.

Cliccare su *Generate QR Code*, quindi *Export QR Code* per salvarlo nel vostro pc.

Utilizzare il file del QR code per il punto 1 descritto qui sopra, inviandolo alla persona che si trova sul posto.



Questa la schermata di riepilogo di quanto necessario per l'unbind:

Una volta confermato l'invio della richiesta, comparirà la seguente schermata, nella quale è contenuto un avvertimento sull'operatività del servizio. Leggerla con attenzione:



### Richiesta inviata

Si prega gentilmente di cliccare su Visualizza per controllare il risultato il prima possibile. 【1】 Se non c'è risposta o la richiesta viene respinta, si prega di inviare un nuovo caso con l'etichetta che appartiene a questo dispositivo. 【2】 Se avete inviato l'etichetta corretta e chiara che appartiene a questo dispositivo ma non avete ottenuto alcun risultato, vi preghiamo di attendere 10 minuti durante l'orario di lavoro: 9:00-12:00, 13:00-17:30 dal lunedì al venerdì. Se l'invio di un'etichetta non chiara avviene al di fuori dell'orario di lavoro, risponderemo il giorno lavorativo successivo.

Vista

Indietro

L'apertura del caso genererà le notifiche consultabili nella sezione messaggi, cliccando sull'icona della busta in alto a destra di HPP.



Verrà inviata anche una mail di apertura del caso all'indirizzo dell'account HPP.

### Gestione del caso dopo averlo inviato

Nella sezione *Registrazione dei casi*, la richiesta appare contrassegnata in rosso come "In corso" e significa che il sistema la sta gestendo.

Il caso viene gestito dopo un tempo variabile, a seconda del numero di richieste che il sistema deve gestire simultaneamente. Lo stato passa da "In corso" a "Da confermare".

Cliccare sulla riga del caso (se preferite, cliccate su "Da confermare"):

The screenshot shows the Hik-Partner Pro interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Sito e dispositivo', 'Esplora', 'Incentiva', 'Supporto', and 'Il mio Hik-Partner'. The main content area is titled 'Registrazioni dei casi'. Below the title, there are search and filter options. A table lists cases with columns for 'ID caso', 'creationTime', 'caseTitle', 'Tipo di richiesta', and 'Stato'. The 'Stato' column for the first row is highlighted with a red box and contains the text 'Da confermare'. A tooltip message next to it reads 'La richiesta sarà chiusa automaticamente dop...'. Below the table, there are buttons for 'Ricerca' and 'Ripristina'.

Comparirà la schermata con il messaggio di dispositivo sbloccato e disabbinato:

The screenshot shows the details of a case titled 'Dispositivo scollegato-F38271333'. The ID case is 'Hik-Case-Hik-Partner Pro-5526286'. There is a 'Da confermare' button in the top right. The main content area displays a message from a user, dated '24/giu/2025 09:50:24'. The message text is highlighted in yellow and includes: 'Dispositivo Unbinding QR Code / Device Feature Code File da SADP: AwAAAjch7gfCAZKVKlwNARsMR8vkXok5HEYpDsQPIVfM8ss84gy064P7ozacu5JKCB4x/YssvLAYAVVZU990A77GmiqQ+9NDI59uUVN1WSqBYXaToa0NKSzFsrPscA+joW/HIINnavig1fU/rBXS+sSGfPAshLgzu03+zw5FmHw/XkDs-7732NI-14(B)1620210108CCRRF38271333WCVU'. Below this, it shows 'Numero di serie del dispositivo: F38271333' and 'Etichetta/fattura del dispositivo:' with a small image of a device. A response from Hikvision, dated '24/giu/2025 09:50:50', is shown below: 'Gentile cliente, il dispositivo è stato sbloccato. Grazie per il vostro sostegno a Hikvision.' At the bottom right, there is a 'Chiudi caso' button.

NOTA: Qualora il dispositivo non fosse stato abbinato a nessun account, comparirà il messaggio di dispositivo non abbinato, con invito ad eseguire l'associazione ad un account.

Concludere la procedura cliccando su *Chiudi caso*.

Da questo momento il dispositivo potrà essere nuovamente abbinato.

Nell'elenco dei casi, la presente richiesta passerà dallo stato "Da confermare" a "Chiuso".

(Fine documento)