

# Waar op te letten bij het updaten van een Paxton toegangscontrole systeem



In dit document gaan we u meer uitleggen en geven we tips over het updaten van een Paxton toegangscontrole systeem.

## Updaten van de Net2 software

---

Voordat er een update gedaan wordt van de Net2 software controleer eerst de compatibiliteit en ondersteuning van de server/PC en windows versie waar deze op geïnstalleerd wordt.

Op de volgende pagina kunt u een compatibiliteit overzicht vinden: <https://www.paxton-access.com/nl/technische-support/software-compatibiliteit/>

Ga ook na of u voldoende (administrator) rechten heeft op de server/PC om deze software te installeren. Schakel eventuele anti-virus en anti-spyware software uit om te voorkomen dat er problemen ontstaan tijdens de installatie.

## Wat is belangrijk om te weten?

---

### Applicaties of integraties

Het is belangrijk om te controleren of er software koppelingen tussen Net2 en andere applicaties actief zijn. Bijvoorbeeld een koppeling met tijdregistratie software of Active Directory. Deze kunnen namelijk tegen een specifieke versie SDK/API van Net2 geschreven zijn waardoor deze mogelijk niet compatible zijn met een nieuwere Net2 software versie. Hierdoor kan de software koppeling mogelijk dus niet meer werken. Neem voor het updaten contact op met de leverancier van de integratie software.

Mocht de applicatie geïnstalleerd zijn op dezelfde server als de Net2 software dan dient de applicatie te worden afgesloten alvorens u begint met updaten.

### Firmware update

Wanneer de Net2 software succesvol is geüpdatet wordt er nieuwe firmware verstuurd naar de deurcontrollers en Paxlocks deurbeslagen in het systeem. Tijdens het firmware update proces op de specifieke controller is het tijdelijk NIET mogelijk de deur te openen met een kaart of tag. Hoe lang het duurt voordat de firmware update op de deurcontrollers is afgerond is o.a. afhankelijk van het type installatie van de deurcontrollers (RS485 buslijn of TCP/IP) het aantal deuren in het systeem en de bandbreedte van het aanwezige netwerk. Voor meer advies over uw specifieke situatie op locatie neem dan contact op met onze support afdeling.

### Gecontroleerd updaten

Omdat de deuren tijdelijk niet te openen zijn tijdens de firmware update van de deurcontrollers is het van belang om goed in kaart te brengen wat de gevolgen zijn van het niet elektronisch kunnen openen van de deuren in het gebouw.

Denk bijvoorbeeld aan de volgende oplossingen om de update gecontroleerd uit te voeren:

- ▶ De Net2 software update uit te voeren op een bepaald tijdstip, het handigste is wanneer er geen of weinig gebruikers aanwezig zijn in het gebouw.
- ▶ De firmware update op de deurcontrollers in segmenten uit te voeren, gecontroleerd per verdieping, afdeling of gebouw (Dit staat uitgelegd in het stappenplan).
- ▶ Cruciale deuren in het gebouw die ten alle tijden geopend moeten kunnen worden fysiek open te zetten tijdens de update.
- ▶ De aanwezigheid van de installateur/monteur op locatie die indien nodig toegang heeft tot de technische installatie van de Net2 apparatuur en deuren mechanisch kan openen.

### Technische support

Mochten er vragen of twijfels bestaan over de uit te voeren Net2 software update, dan kan er altijd even contact opgenomen worden met onze technische support.

Indien nodig kan een medewerker van de technische support afdeling stand-by staan om hierin te ondersteunen. We horen dit dan graag even tijdig zodat we u de beste support kunnen geven tijdens het updaten.

Er bestaat ook de mogelijkheid om gebruik te maken van onze (betaalde) support op locatie service. Er komt dan een medewerker van Paxton op locatie om de software update te begeleiden. Op de volgende pagina kunt u hier meer informatie over vinden: <https://www.paxton-access.com/nl/support/inbedrijfstelling/>

Controleer of alles online is

Controleer voordat u start met het updaten van de Net2 software of alle deurcontrollers en Paxlock deurbeslagen online zijn. Dit doet u bij het menu onderdeel "deuren" in het linker boomstructuur menu. Voor iedere deur dient een groen vinkje te staan. Controleer ook of er bij het menu onderdeel "Gebeurtenissen" geen actuele verbindings problemen zijn. Je kunt dit herkennen aan de gebeurtenissen "ACU offline en reageert niet" in het log. Dit om te voorkomen dat na het updaten van de software problemen ontstaan met het versturen van de nieuwe firmware naar de deurcontrollers en Paxlock beslagen.

***Paxton adviseert om er voor te zorgen dat belangrijke deuren op de locatie altijd mechanisch geopend kunnen worden in geval van een calamiteit!***

### Geen communicatie meer

Houdt in gedachten dat wanneer de Net2 server stopt op de server/PC er geen communicatie meer is tussen de software en de deurcontrollers waardoor bijvoorbeeld de functies: triggers en acties, de brandalarm integratie, Net2 online en software koppelingen met ander applicaties, etc. niet meer functioneren.

De deurcontrollers en kaartlezers aan de deur werken wel stand-alone/offline (met uitzondering tijdens de firmware update) door en zullen blijven functioneren met de bestaande configuratie en kaarten/tags die in omloop zijn wanneer alleen de Net2 server (tijdelijk) wordt gestopt.

## Stappenplan

---

### Welke stappen moet ik volgen

1. Maak allereerst een back-up van het systeem voor het geval er tijdens de update problemen ontstaan. Open de Net2 Configuration Utility, ga naar het tabblad "Database" en maak een database kopie met de knop "Creëer kopie". Sla deze bijvoorbeeld op een USB stick, NAS of op het bureaublad veilig op.
2. Krijg je tijdens het maken van deze database kopie een foutmelding dan kan dit komen doordat er nog een software koppeling met Net2 actief is of omdat u geen "administrator" rechten op de server/PC heeft. Ga NIET verder naar de volgende stap als er geen succesvolle database kopie gemaakt kan worden maar neem contact op met onze support afdeling.
3. Open de Configuration Utility en ga naar het tabblad TCP/IP instellingen en vink daar iedere controller in het systeem uit en druk op de knop "Uitvoeren" rechts onderin. Hierdoor herstart de Net2 server zich en gaan alle deurcontrollers offline.
4. Log daarna in bij de Net2 client software en controleer of alle deuren offline zijn, Dit is te herkennen aan de rode kruizen voor de deuren in het deuren overzicht.
5. (Controleer in de Net2 Configuration Utility of de functie "Activeer installeursmode" in het tabblad "Algemeen" aangevinkt staat om de devices offline te kunnen brengen).
6. Ga bij het gebruik van Paxlocks en Nano deurcontrollers naar het tabblad "Net2Air Bridge". Vink de Airbridges uit en druk op de knop "Uitvoeren" zodat ook deze devices offline gaan. Controleer dit ook in het deuren overzicht in de Net2 client software.
7. Bovenstaande stappen zorgen er voor dat wanneer de software wordt ge-update, na het herstarten van de Net2 services de firmware niet direct op de deurcontrollers en Paxlocks bijgewerkt wordt waardoor deze tijdelijk buiten gebruik zijn tijdens de firmware update. Wanneer de 2 bovenstaande stappen niet worden uitgevoerd zal er direct na de software update de nieuwe firmware worden verstuurd. Houdt hier rekening mee!
8. Voor alle zekerheid kan ook de LAN/Ethernet adapter van de server/PC uitgeschakeld worden om de netwerk connectie tussen de Net2 software en de deurcontrollers te onderbreken.
9. De Net2 software op de server PC kan nu worden ge-update. De installatie kan over de bestaande versie van Net2 software gedraaid worden. (Neem contact op met de Paxton support afdeling wanneer er wordt ge-update vanaf een Net2 versie: 2, 3, of 4. Hiervoor kunnen een aantal tussenstappen gelden).
10. Update ook de Net2 software op alle eventueel aanwezige cliënt werkstation PC's. Ook hier kan de installatie over de bestaande Net2 software gedraaid worden.
11. Start de Net2 Access Control software op en controleer of alle instellingen na de software update in orde zijn.
12. Wanneer dit is geslaagd kan er worden overgegaan tot het opnieuw verbinden van de Net2 deurcontrollers en Airbridges aan het systeem via de Net2 Configuration Utility. Let Op! Wanneer dit gedaan wordt zal de firmware op de deurcontrollers en Paxlocks worden bijgewerkt waardoor deze tijdelijk buiten gebruik zijn tijdens deze update.
13. We adviseren om er voor te zorgen dat belangrijke deuren op de locatie altijd geopend kunnen worden in geval van een calamiteit.
14. Schakel de LAN/Ethernet adapter weer in wanneer deze in één van de vorige stappen is uitgeschakeld.

## Stappenplan

---

15. De volgende stap kan eventueel deurcontroller voor deurcontroller of per RS485 buslijn gedaan worden om de firmware update gefaseerd te laten gebeuren door het gebouw. Vink de deurcontrollers en de Airbridges in de Net2 Configuration Utility weer aan en druk op de knop "Uitvoeren" rechts onderin het scherm. Hierdoor worden de deurcontrollers en Airbridges weer verbonden met het Net2 systeem. De aangevinkte deurcontrollers en Paxlocks zullen nu ge-update worden.
16. Hoeveel tijd de firmware update in beslag neemt voordat deze afgerond is kan verschillen. Alle deurcontrollers welke op TCP/IP zijn aangesloten krijgen nagenoeg tegelijkertijd de firmware update binnen. Wanneer de deurcontrollers op een RS485 buslijn zijn aangesloten gebeurt dit één voor één en kan maximaal tot 15 minuten pér controller in beslag nemen. Alle deurcontrollers in de gehele RS485 buslijn zijn tijdens deze firmware update buiten gebruik.
17. Als voorbeeld: Een firmware update van 4 deurcontrollers achter elkaar aangesloten op de RS485 buslijn kan tot 60 minuten in beslag nemen.
18. Nadat alle deurcontrollers en Airbridges weer zijn verbonden, controleer in de Net2 software of alle deuren online zijn. In het deurenoverzicht in de Net2 client software kan je zien dat de deurcontrollers worden bijgewerkt met nieuwe firmware in de kolom "Status".
19. Indien de firmware nog wordt bijgewerkt op de deurcontrollers kunnen deze nog als offline in het deurenoverzicht in de Net2 client software staan. Dit is tijdelijk en wanneer de firmware update is afgerond komen deze vanzelf online. Onderbreek de firmware update op de deurcontrollers in géén geval door bijvoorbeeld de server/ PC te herstarten, de spanning te onderbreken etc. Dit kan leiden tot een storing op de deurcontrollers en het niet functioneren hiervan.
20. Controleer tot slot of er gebeurtenissen binnenkomen in de Net2 software vanaf de deurcontrollers en Paxlocks in het systeem door bijvoorbeeld een kaart/tag aan te bieden op de lezers om te zien of alles naar behoren functioneert na de update.

## Updaten van het Paxton10 systeem

Voordat u het Paxton10 wilt gaan updaten is het belangrijk om ervoor te zorgen dat u de software bevoegdheid "installateur" heeft. Alleen software gebruikers met de bevoegdheid "installateur" kunnen de software update uitvoeren.

### Wat is belangrijk om te weten?

#### Controleer of u een internetverbinding heeft

De Paxton10 Software controller dient een internetverbinding te hebben om de software updates te kunnen downloaden. De Paxton10 Software controller controleert één keer in de 24 uur of er een nieuwe software update beschikbaar is en zal deze op de achtergrond automatisch downloaden. Let op het installeren hiervan dient altijd handmatig gedaan te worden.

#### Handmatig zoeken naar updates

Heeft u uw Paxton10 Software net voor het eerst opgestart of zojuist aangesloten aan het internet? Dan kan het nodig zijn om handmatig te zoeken naar de software update. Om te controleren of er een software update beschikbaar is gaat u naar "systeeminstellingen" en klikt u op het tabblad "over". Hier kunt u op de knop "controleren op updates" klikken en zullen nieuwe beschikbare updates direct gedownload worden.

#### Handmatig zoeken naar updates

Heeft u uw Paxton10 Software net voor het eerst opgestart of zojuist aangesloten aan het internet? Dan kan het nodig zijn om handmatig te zoeken naar de software update. Om te controleren of er een software update beschikbaar is gaat u naar "systeeminstellingen" en klikt u op het tabblad "over". Hier kunt u op de knop "controleren op updates" klikken en zullen nieuwe beschikbare updates direct gedownload worden.

#### Firmware update

Wanneer de Paxton10 software succesvol is geüpdatet kan het zijn dat er nieuwe firmware wordt verstuurd naar de deurcontrollers, Paxlock deurbeslagen en Paxton10 camera's in het systeem. Hoe lang het duurt voordat de firmware update op de deurcontrollers is afgerond, is o.a. afhankelijk van het type deurcontrollers, het aantal deuren in het systeem en de bandbreedte van het aanwezige netwerk. Er worden afhankelijk van het aanwezige netwerk ongeveer 6 deurcontroller tegelijkertijd voorzien van nieuwe firmware welke een aantal minuten in beslag kan nemen. De deurcontrollers zullen tijdens het updaten van de firmware grotendeels blijven functioneren. De deurcontrollers worden na de firmware update herstart waardoor het op dat moment niet mogelijk is om de deur te openen. U herkent dit aan de wit knipperende LED op de kaartlezer. De firmware update van de deurcontrollers zal pas na 10 tot 20min na het updaten van de software gaan starten. De Paxton10 deurcontrollers zullen als eerst geüpdatet worden, en ontvangen ook de firmware van de camera's, PaxLocks en connectors. Als de Paxton10 deurcontrollers geüpdatet zijn zullen daarna de PaxLock's en Camera's voorzien worden van nieuwe firmware.

***Paxton adviseert om er voor te zorgen dat belangrijke, drukke of vlucht deuren op de locatie altijd fysiek opengezet kunnen worden in geval van een calamiteit!***

### Controleer of alles online is

Controleer voordat u start met het updaten van de Paxton10 software of alle deurcontrollers, Paxlock deurbeslagen en camera's online zijn. Bij het menu "apparaten" gaat u naar "hardware beheer", hier ziet u of de apparatuur online is. Om zeker te weten of een apparaat online of offline is kunt u op "verversen" klikken en zal de actuele status van het apparaat opgehaald worden. Controleer ook of er bij het menu onderdeel "Rapporten" geen actuele verbindings problemen zijn. Je kunt dit herkennen aan de gebeurtenissen "Controller offline" in het log. Dit om te voorkomen dat na het updaten van de software problemen ontstaan met het versturen van de nieuwe firmware naar de deurcontrollers, camera's en Paxlock beslagen.

### Technische support

Mochten er vragen of twijfels bestaan over de uit te voeren Paxton10 software update, dan kan er altijd even contact opgenomen worden met onze technische support.

Indien nodig kan een medewerker van de technische support afdeling stand-by staan om hierin te ondersteunen. We horen dit dan graag even tijdig zodat we u de beste support kunnen geven tijdens het updaten.

Er bestaat ook de mogelijkheid om gebruik te maken van onze (betaalde) support op locatie service. Er komt dan een medewerker van Paxton op locatie om de software update te begeleiden. Op de volgende pagina kunt u hier meer informatie vinden: <https://www.paxton-access.com/nl/support/inbedrijfstelling/>

### Paxton10 camera's

Ook de Paxton10 camera's zullen voorzien worden van nieuwe firmware. Het updaten van de firmware gebeurt op de achtergrond maar na het updaten van de firmware wordt de camera herstart. Tijdens het herstarten van de camera zullen de live beelden niet getoond worden en ook worden er geen beelden opgenomen. Het opnieuw opstarten duurt ongeveer 1-2 minuten.

### Multi-site

Controleer ook vooraf of de verbinding naar de Multi-site controllers in orde is. Ook de apparatuur op een andere locatie zal voorzien worden van nieuwe firmware. Bij een Multi-site systeem is er een deurcontroller op een externe locatie aangewezen als master controller(gateway). Deze controller zal als eerste geüpdatet worden met nieuwe firmware en ontvangt daarnaast ook de firmware van de Paxlock deurbeslagen en Paxton10 Camera's. Wanneer de mastercontroller geüpdatet is zullen de overige apparaten binnen deze locatie de firmware ontvangen vanuit de master controller.

## Stappenplan

### Welke stappen moet ik volgen

1. Maak allereerst een back-up van het systeem voor het geval er tijdens de update problemen ontstaan. Open de systeeminstellingen, ga naar het tabblad "Back-up" en maak een back-up met de knop "Nu een back-up maken". Deze wordt op de USB stick in de software controller opgeslagen. Wacht tot dit process is afgerond.
2. Ga vervolgens naar het tabblad "Over". Hier staat de knop "installeer update" of "Controleren op updates", indien er staat controleren op updates drukt u op de knop en zal een nieuwe beschikbare update gedownload worden.

## Stappenplan

---

3. De Paxton10 software kan nu worden ge-update. Klik op de knop "installeer update" en bevestig nogmaals dat u de update wilt installeren in de getoonde pop-up. U zult nu uitgelogd worden uit de Paxton10 Software. De software update kan tot 20 minuten in beslag nemen waarna u weer terug gestuurd wordt naar de inlog pagina. Indien dit niet gebeurt ververs u uw browser.
4. Log in op de Paxton10 software en ga naar het menu "Apparaten" en ga naar "hardware beheer" in de taakbalk. Hierin ziet u de huidige status van de verbonden apparaten.
5. Het zal ongeveer 10 tot 30 minuten duren voordat de eerste deurcontroller geüpdatet gaan worden met nieuwe firmware. Wacht dit rustig af. Mocht het zo zijn dat na 30 minuten de firmware update nog niet van start is gegaan klik dan op de knop "verversen". De Paxton10 Software controleert dan welke controllers er geüpdatet dienen te worden en zal deze ook direct updaten.
6. Er zullen ongeveer 6 deurcontrollers tegelijk geüpdatet worden. Afhankelijk van de systeem grote en netwerk opbouw kan een firmware update op een deurcontroller ongeveer 5 minuten in beslag nemen. Let op: tijdens het herstarten van de deurcontroller na de update is het niet mogelijk om de deur te gebruiken. U herkent dit aan de wit knipperende LED op de kaartlezer. Zorg ervoor dat belangrijke, drukke of verkeersdeuren altijd te openen zijn in geval van een calamiteit.

***Herstart de deurcontrollers of Software controller niet tijdens het updaten van de firmware.  
Dit zal ervoor zorgen dat de firmware update faalt waardoor de deurcontroller,  
PaxLock Pro of Camera niet meer functioneert.***

7. De Paxton10 deurcontrollers zullen ook de firmware van de PaxLocks en Paxton10 Camera's ontvangen. Pas als de deurcontrollers geüpdatet zijn zullen de PaxLocks en Paxton10 Camera's geüpdatet worden.
8. Controleer tot slot of er gebeurtenissen binnenkomen in de Paxton10 software vanaf de deurcontrollers en Paxlocks in het systeem door bijvoorbeeld een kaart/tag aan te bieden op de lezers om te zien of alles naar behoren functioneert na de update.
9. Controleer ook of de live beelden van de Camera's te bekijken zijn, en of opgenomen beelden geraadpleegd kunnen worden.

**Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze technische support afdeling**  
via [support@paxton-benelux.com](mailto:support@paxton-benelux.com) of telefonisch voor  
Nederland: **+31 (0) 76 3333 999** voor België: **+32 (0) 784 85 147**.