

|| Guía Rápida ||

Preguntas frecuentes en cámaras IP

FAQ

Problemas en la red

Cuando hay problemas para detectar la cámara, revise los puntos:

- Compruebe si la conexión de red es buena y el cable en el nodo de red no esté suelto.
- Revise si hay conflicto de IP con algún otro dispositivo de la red.
- Compruebe si la fuente de alimentación de la cámara es la correcta.
- Confirme que tenga instalada la última versión del firmware.

¿Qué pasa si la actualización de firmware en la cámara a través de la red resulta fallida?

- Entre de nuevo para comprobar si la actualización se realiza correctamente, en ocasiones la barra de progreso no se muestra .
- Compruebe si la red es normal, sino hay desconexión o falta de energía eléctrica durante la actualización.
- Utilice el comando "Ping" para probar que la cámara está en línea después de la actualización.

La interfaz web de la cámara no responde después de una actualización

- Compruebe si hay conflicto de IP o si tiene desconexión el cable de red.
- Revise la fuente de alimentación si esta una función correcta.
- Verifique si eliminando la carpeta con los "plug-in" tiene acceso, esto se puede hacer desde la ruta C: Archivos de programa \ \ webrec (eliminar carpeta). Para volver a cargar los plug-in, es necesario instalar QuickTime plug-in si no es el navegador IE.

Mensaje "Los recursos son limitados"

- Esto es debido a que el ancho de banda de red no es suficiente; se sugiere aumentar el servicio de Internet.
- Demasiados usuarios al acceder a la cámara, ya que excede la capacidad de reproducción del flujo de datos.
- Desconecte la cámara de la red y/o reiniciarla en varias ocasiones.
- Verifique si solicita instalar los controles para los plug-in necesarios.
- Checar los permisos IE en la versión 11 no es correcta, añada la IP de la cámara en los sitios de confianza.
- Instalar los controles Active X en Opciones de Internet> Seguridad> Nivel personalizado> control ActiveX y plug-in" debe estar todo habilitado.
- En algunas ocasiones ejecutar como administrador el IE.

Problemas en la imagen

Con el IR no se logra ver la imagen correcta

- No se utilizó la fuente de alimentación especificada y esto no logró activar todas las luces IR.
- El objeto esta fuera del rango de la luz IR, a más distancia focal.
- El corte del IR se establece como modo de color, lo que causó el sensor de front-end para dejar de percibir la luz IR.
- Cuando se utiliza el dispositivo en un área que refleja la luz directo a la cámara, y el efecto del IR es malo, por lo que se debe ajustar el ángulo de elevación de la lente o colocar el dispositivo en otra área para evitar la luz directa.

No se puede obtener una grabación correctamente ni el snapshot se almacena

Razón posible: "El período de tiempo Snapshot" no está configurado correctamente; la ruta de almacenamiento no es la correcta; "Modo de vídeo" se establece como apagado.

- Ajuste "período de tiempo de vídeo" de las capturas en la interfaz WEB en Configuración > Almacenamiento > Horario.
- Compruebe en el caso si tiene SD Card para almacenar, si está habilitada.
- Ajuste "modo de vídeo" como manual o automático en la interfaz WEB.

BORDE NEGRO APARECE EN LA IMAGEN DESPUES DE LA ACTUALIZACION

- Elimine la configuración de la cámara y restaure a los valores de fábrica.
- Verificar si el firmware corresponde con el modelo de la cámara y vuelva a cargar el firmware correcto.

APARECE UNA RAYA O UNA FRANJA DIAGONAL EN LA IMAGEN

- Puede ser ocasionado debido a una mala conexión del cable de vídeo.
- Interferencia en la energía, revise el cable de vídeo o algún medio externo que esté ocasionando ruido.

Aparece la pantalla en gris

- Esto puede ser causado por la fuente de alimentación insuficiente.
- La distancia supera los límites recomendados.
- Necesita incrementar el amperaje, entre mayor distancia mayor amperaje será necesario.

Reflejo IR en la imagen

- Cuando la luz de infrarrojos en la carcasa de la cámara refleja los IR, la imagen es anormal, muestra una imagen reflectante o imagen en blanco y claro.
- Solución: Volver a colocar el anillo de goma en la cámara correctamente.

Olvidé la IP de la cámara

- Busque la IP del dispositivo mediante la herramienta de configuración (Sheperd) o con el Programa de Monitoreo (VAST 2 o VSS).

No se puede obtener acceso a través de la interfaz web

- Verificar el Nombre de usuario y la contraseña que sean los correctos.
- Confirme que la tarjeta de red sea funcional y verifique el rango del equipo con el de la PC que sea el mismo.
- Cargue los plug-in y verifique los Active X.

No se pueden reproducir los archivos de audio y de video descargados

- Verifique que el video que se haya descargado completamente y correctamente.
- Descargue el reproductor predeterminado de la marca (Smart Player).
- Convierta el archivo a formato AVI y reproduzca con Media Player o VLC.
- Confirme que algún programa Antivirus no este bloqueando el archivo.

LA CÁMARA PRESENTA AGUA EN SU INTERIOR

- Revisar si la cubierta frontal no está rota, quebrada o estrellada.
- No cumple con el requisito de índice de protección necesario.

LA CAMARA NO RECONOCE LA TARJETA SD Y NO ALMACENA VIDEO

- Compruebe si la tarjeta esta insertada correctamente.
- Compruebe si la tarjeta SD es compatible.
- Si el estado de la tarjeta SD se establece como de sólo lectura, de ser así; cambie al modo de lectura - escritura.
- Verifique si la tarjeta SD está llena.

Mi cámara PoE no logra encender cuando es conectada y alimentada desde un switch o inyector PoE

- Verifique el cable de red que este correctamente insertado en el switch o inyector Poe.
- Confirme que la cámara es compatible con el inyector o switch.
- Confirme el protocolo POE af / at / bt.

La imagen de la cámara está en blanco y negro

- Verifique se esté recibiendo el amperaje correcto, más si está en distancia larga.
- Esto es común que se presente cuando la corriente y voltaje no es suficiente.

La imagen de la cámara está en blanco y negro

- Verifique se esté recibiendo el amperaje correcto, más si está en distancia larga.
- Esto es común que se presente cuando la corriente y voltaje no es suficiente.