



IPC

Manual de preguntas frecuentes



Prefacio

General

Este manual proporciona soluciones a los problemas de IPC durante el uso diario.

Atención

Este manual es sólo para referencia. No se incluyen todos los problemas de IPC.

- Puede contactarnos si tiene algún problema desconocido y lo agregaremos al manual para perfeccionarlo.
- Puede comunicarse directamente con su distribuidor local o con su ingeniero de posventa para obtener más ayuda.

Instrucciones de seguridad

Las siguientes palabras de señalización categorizadas con significado definido pueden aparecer en el manual.

Palabras de advertencia	Significado
 DANGER	Indica un alto riesgo potencial que, si no se evita, provocará la muerte o lesiones graves.
 WARNING	Indica un peligro potencial medio o bajo que, si no se evita, podría provocar lesiones leves o moderadas.
 CAUTION	Indica un riesgo potencial que, si no se evita, podría provocar daños a la propiedad, pérdida de datos, menor rendimiento o resultados impredecibles.
 TIPS	Proporciona métodos para ayudarle a resolver un problema o ahorrarle tiempo.
 NOTE	Proporciona información adicional como énfasis y complemento del texto.

Revisión histórica

Versión	Contenido de revisión	Tiempo de liberación
V1.0.3	Se actualizó el idioma.	octubre 2023
V1.0.2	Se agregó "2. Fuente de alimentación PoE".	diciembre 2019
V1.0.1	Se agregó "1 Realización de impermeabilización en las uniones de cables".	diciembre 2018
V1.0.0	Primer lanzamiento.	agosto 2017

Acerca del Manual

- El manual es sólo para referencia. Si hay inconsistencia entre el manual y el producto real, prevalecerá el producto real.
- No somos responsables de ninguna pérdida causada por operaciones que no cumplan con el manual. El manual se actualizará de acuerdo con las últimas leyes y regulaciones de las regiones relacionadas. Para obtener información detallada, consulte el manual en papel, el CD-ROM, el código QR o nuestro sitio web oficial. Si hay inconsistencia entre el manual en papel y la versión electrónica, prevalecerá la versión electrónica.
- Todos los diseños y software están sujetos a cambios sin previo aviso por escrito. Las actualizaciones del producto pueden causar algunas diferencias entre el producto real y el manual. Comuníquese con el servicio de atención al cliente para obtener el programa más reciente y la documentación complementaria.
- Aún así puede haber desviaciones en los datos técnicos, funciones y descripción de operaciones, o errores de impresión. Si tiene alguna duda o disputa, consulte nuestra explicación final.
- Actualice el software del lector o pruebe otro software de lectura convencional si no se puede abrir el manual (en formato PDF).
- Todas las marcas comerciales, marcas comerciales registradas y nombres de empresas que aparecen en el manual son propiedad de sus respectivos dueños.
- Visite nuestro sitio web, comuníquese con el proveedor o con el servicio de atención al cliente si ocurre algún problema al usar el dispositivo.
- Si existe alguna incertidumbre o controversia, consulte nuestra explicación final.

Tabla de contenido

Prólogo	I 1
Problemas de hardware	1
1.1 Realizar impermeabilización de uniones de cables	1
1.2 Fuente de alimentación PoE	4
1.2.1 Modo de fuente de alimentación	4
1.2.2 Modo PoE.....	4
2 Problemas de red	5
2.1 El IPC se desconecta y se conecta de vez en cuando	5
2.2 La actualización en línea falló.....	5
2.3 Después de la actualización, se puede hacer ping a la IP de la cámara, pero no se pudo iniciar sesión	5
2.4 Después de la actualización, no se puede hacer ping a la IP de la cámara.....	5
2.5 No hay vídeo después de la actualización.....	6
2.6 Se muestra "Recursos limitados, no se pudo habilitar el vídeo".....	6
2.7 La ventana de vídeo requiere control, pero "  " se visualiza	6
2.8 Cuando configura el puerto, el sistema le indica que el puerto está ocupado.....	6
3 Problemas de imagen	7
3.1 Las imágenes IR no son buenas.....	7
3.2 No se pudo grabar el video ni tomar una instantánea	7
3.3 Aparece un borde negro en la imagen.....	7
3.4 Aparecen rayas en la imagen	7
3.5 La imagen desaparece a veces	8
3.6 En el caso de las cámaras tipo box, la imagen puede volverse borrosa después de funcionar durante un tiempo.....	8
3.7 No se puede cambiar el modo B/N al modo color.....	8
4 Otros problemas	9
4.1 Olvidé la dirección IP de la cámara	9
4.2 No puedo iniciar sesión en la interfaz web.....	9
4.3 No se puede reproducir el audio grabado descargado	9
4.4 El cambio Día/Noche no es válido.....	9
4.5 El IPC no pudo leer la tarjeta SD.....	9
4.6 Después de que la cámara funciona durante un período, la configuración mostrada no coincide con la real. 10 No se	10
4.7 pudieron almacenar los archivos en la tarjeta SD.....	10
4.8 No se pudo guardar la configuración.....	10
4.9 El tiempo de OSD se restablece al valor predeterminado después del encendido.....	10

1 problemas de hardware

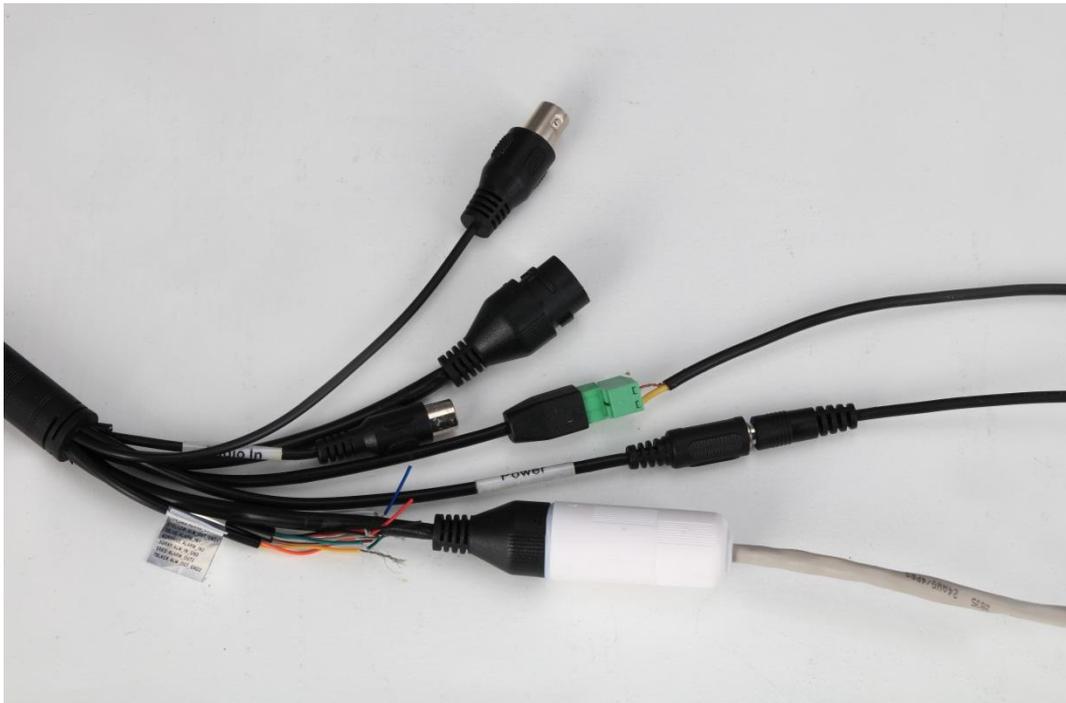
1.1 Hacer impermeabilización de uniones de cables

Asegúrese de impermeabilizar todas las uniones de los cables con cinta aislante y cinta impermeable para evitar cortocircuitos y daños por agua.

Las siguientes cifras son solo como referencia y prevalecerá el producto real.

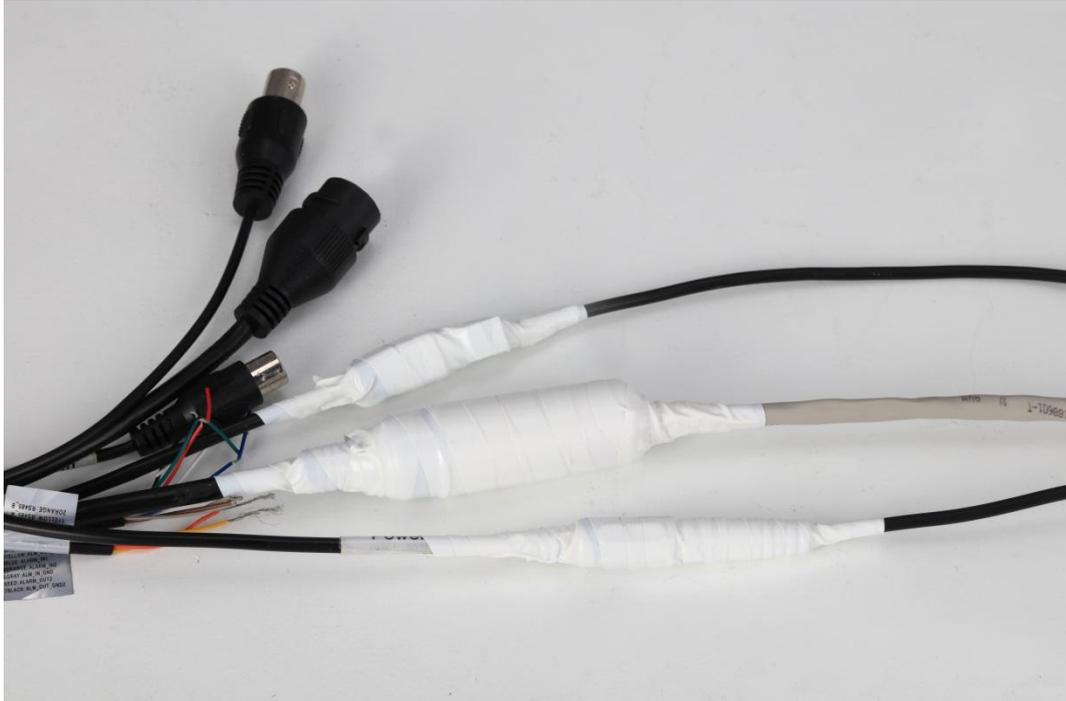
Step 1 Conecte los cables.

Figure 1-1 Cables de conexión



Step 2 Aísle los cables conectados con cinta aislante.

Figure 1-2 haciendo aislamiento



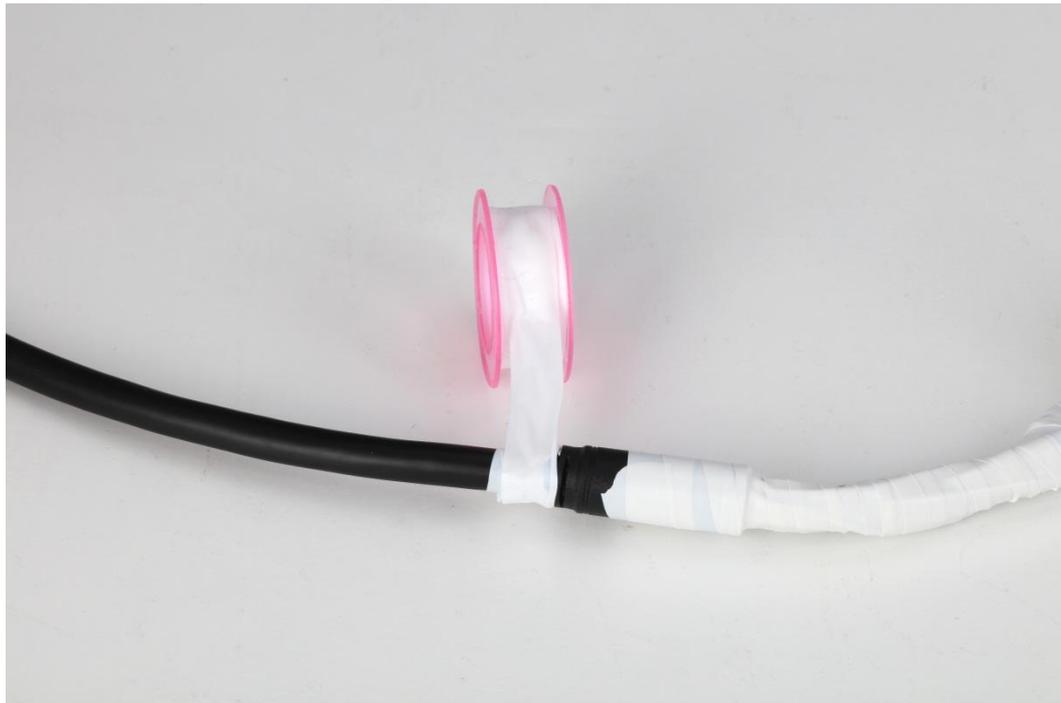
Step 3 Cubra todas las partes expuestas con cinta aislante.

Figure 1-3 Cubrir partes expuestas



Step 4 Seleccione el punto de partida para pegar la cinta impermeable.

Figure 1-4 Haciendo impermeable (1)



Step 5 Impermeabilice todas las partes expuestas.

Figure 1-5 Haciendo impermeable (2)



1.2 Fuente de alimentación PoE

1.2.1 Modo de fuente de alimentación

Las cámaras con modo de alimentación PoE cumplen con el protocolo 802.3af o 802.3at y el máx. La potencia de salida es de 13W (802.3af) o 25W (802.3at).

1.2.2 Modo PoE

Las cámaras con fuente de alimentación PoE admiten fuente de alimentación por cable de datos y fuente de alimentación por cable inactivo.

- Modelo A (cable de datos 12, 36 fuente de alimentación y electrodos que se pueden cruzar: 36 (verde y blanco, verde) es electrodo positivo (+); 12 (naranja y blanco, naranja) es electrodo negativo (-) o 36 (verde y blanco, verde) es el electrodo negativo (-); 12 (naranja y blanco, naranja) es el electrodo positivo (+).
- Modelo B (cable inactivo 45, fuente de alimentación 78 y los electrodos no se pueden cruzar: 45 (azul, azul y blanco) es electrodo positivo (+); 78 (marrón y blanco, marrón) es electrodo negativo (-).

2 problemas de red

2.1 IPC se desconecta y se conecta de vez en cuando

Soluciones:

- Compruebe si la conexión de red es estable o si el cable de red está suelto.
- Compruebe si hay conflicto de IP.
- Compruebe si la cámara tiene el suministro de energía adecuado.
- Compruebe si la cámara se ha actualizado con un programa incorrecto.

2.2 La actualización en línea falló

Soluciones:

- Inicie sesión nuevamente para verificar si la actualización se realizó correctamente, porque a veces la barra de progreso no se muestra a tiempo debido al entorno de red.
- Verifique si la conexión de red es estable y si hay una desconexión o un corte de energía durante la actualización.
- Compruebe si el programa coincide con la cámara. Actualice nuevamente a través de ConfigTool.



- OEM cámara poder mejora con OEM programa solo.
- Tú Canotar mejora el programa para un conde más versión, porque el más tarde versión proporciona mejor servicio.

2.3 Después de la actualización, se puede hacer ping a la IP de la cámara, pero no se pudo iniciar

sesión**Soluciones:**

- Espere varios minutos (menos de 5 minutos) y luego inicie sesión nuevamente.
- Compruebe si el puerto HTTP está modificado y el valor predeterminado es 80. En caso afirmativo, agregue el valor modificado después de la dirección IP al iniciar sesión a través del navegador.
- Si aún no puede iniciar sesión en la cámara después de mucho tiempo de espera, reinicie la cámara e inicie sesión nuevamente.

2.4 Después de la actualización, no se puede hacer ping a la IP de la cámara

Soluciones:

- Haga ping a otros dispositivos en la red para verificar si la conexión de red está funcionando. Compruebe si los parámetros de dirección IP, puerta de enlace predeterminada y máscara de subred están configurados correctamente. Si la IP no se obtiene a través de DHCP, verifique si la IP de la cámara y la puerta de enlace del enrutador están en el mismo segmento de red.
- Presione el botón de reinicio para restablecer la cámara y la IP es 192.168.1.108 de forma predeterminada.

2.5 No hay vídeo después de actualizar

Soluciones:

- Compruebe si hay un conflicto de IP o una desconexión de la red.
- Elimine el control e instálelo nuevamente (ruta: C:\Program Files\webrec) y borre el búfer del navegador.
- Deshabilite el firewall de la PC y agregue la IP de la cámara como sitio confiable en la interfaz de configuración del navegador.
- Si el sistema operativo es Windows 7, ejecute IE como administrador.
- Si el navegador es Edge, Chrome (posterior a 42) o Firefox (posterior a 52), se recomienda utilizar IE.

2.6 Se muestra "Recursos limitados, no se pudo habilitar el video"

Soluciones:

- El ancho de banda de la red no es suficiente; Utilice un conmutador con mayor ancho de banda.
- Compruebe si demasiados usuarios han iniciado sesión y si la capacidad de salida del flujo no es suficiente. La conexión de red no es estable. Para obtener soluciones, consulte "2.1 IPC se desconecta y se conecta de vez en cuando".
- Elimine el control e instálelo nuevamente (ruta: C:\Program Files\webrec) y borre el búfer del navegador.
- Inicie sesión en la web y luego restaure la cámara a la configuración predeterminada.

2.7 La ventana de vídeo requiere control, pero " se visualiza

Soluciones:

- Verifique si la configuración del permiso de IE es correcta y agregue la IP de la cámara como un sitio confiable. En el navegador
- IE, seleccione **Opciones de Internet > Seguridad > Nivel personalizado > Control y complemento Active X** y luego seleccione **Activar para todos los complementos**.
- Elimine el control e instálelo nuevamente (ruta: C:\Program Files\webrec) y borre el búfer del navegador.

2.8 Al configurar el puerto, el sistema le indica que el puerto está ocupado

Solución:

Compruebe si el sistema establece un límite para el puerto para evitar que otras configuraciones ocupen el puerto utilizado. Para más detalles, consulte *Manual de operación web*.

3 problemas de imagen

3.1 Las imágenes IR no son buenas

Soluciones:

- Compruebe si se utiliza la fuente de alimentación especificada. Si no utiliza la fuente de alimentación especificada, es posible que algunas luces IR no estén encendidas.
- El objetivo está demasiado lejos y fuera del alcance de las luces IR. Ajuste la posición de instalación de la cámara.
- Compruebe si el modo Día/Noche está configurado como modo de color y si el sensor no recibe luz IR. Inicie sesión en la web y luego configure el modo Día/Noche en W/B o modo automático.
- Cuando la cámara se coloca cerca de un reflector (como una mesa y una pared), la luz IR que va al reflector se reflejará hacia la lente, lo que provocará una imagen pálida. Ajuste la lente al ángulo de elevación o coloque la cámara en el borde del reflector.
- Para la cámara domo, puede quitar la lente y la carcasa protectora e instalar la carcasa protectora.

3.2 No se pudo grabar el video ni tomar una instantánea

Soluciones:

- Configure el programa de grabación y el programa de instantáneas en la interfaz web. Para obtener más información, consulte el Manual de funcionamiento web.
- Compruebe si el Destino está habilitado en la interfaz web.
- Verifique si el almacenamiento (como la tarjeta SD o el servidor FTP) está configurado correctamente y podrá probar la conexión del servidor FTP con su PC.
- Colocar **Modo de grabación Manual** o **Auto** en la interfaz web.

3.3 Aparece un borde negro en la imagen.

Soluciones:

- En el caso de las cámaras tipo caja, la selección incorrecta del modelo de lente provocará un borde negro en la imagen. Para la cámara con programa FPGA, actualice el programa FPGA al actualizar la cámara.

3.4 Aparecen rayas en la imagen.

Soluciones:

- Compruebe si la conexión del cable de vídeo está bien.
- Compruebe si hay fuertes interferencias de corriente.
- Podría ser un parpadeo. Inicie sesión en la web y configure los parámetros del obturador. Los parámetros deben configurarse para que sean un múltiplo entero del medio ciclo de parpadeo (si el ciclo de parpadeo es de 50 Hz, configure el obturador para que sea un múltiplo entero de 10 ms; si el ciclo de parpadeo es de 50 Hz, configure el obturador para que sea un múltiplo entero de la mitad del ciclo de parpadeo). múltiplo entero de 8,33 ms).

3.5 La imagen desaparece a veces

Soluciones:

- Compruebe si la conexión del cable de vídeo está bien.
- La red no es estable. Para obtener más información, consulte "2.1 IPC se desconecta y se conecta de vez en cuando".

3.6 En el caso de las cámaras tipo caja, la imagen puede volverse borrosa después de funcionar durante un tiempo.

Soluciones:

- Compruebe si el anillo de bloqueo del enfoque se está aflojando.
- Compruebe si el anillo adaptador CS se está aflojando.
- Compruebe si el tornillo de fijación del anillo adaptador CS del anillo de enfoque trasero se está aflojando.

3.7 No se puede cambiar el modo B/N al modo color

Soluciones:

- Verifique el brillo de la escena y verifique si el fotorresistente está cubierto. En caso afirmativo, mueva la cubierta o ajuste el ángulo de la cámara a una posición adecuada.
- Seleccionar **Auto** para **Día y noche** y ajuste la sensibilidad.
 - * Baja sensibilidad: la cámara es menos sensible a los cambios de luz.
 - * Alta sensibilidad: la cámara es más sensible a los cambios de luz.

4 otros problemas

4.1 Olvidé la dirección IP de la cámara

Soluciones:

- Obtenga la dirección IP del dispositivo con ConfigTool.
- Presione el botón de reinicio para restablecer la cámara y la dirección IP es 192.168.1.108 de forma predeterminada. Con la dirección MAC de la cámara, puede modificar la dirección IP mediante el comando ARP/Ping. Para más detalles, consulte *Manual de operación web*.
- Si usa iOS, puede usar un servicio Bonjour para buscar el nombre del servidor Bonjour del IPC y luego iniciar sesión en la cámara.

4.2 No puedo iniciar sesión en la interfaz web

Soluciones:

- Ingrese el nombre de usuario y la contraseña correctos.
- Verifique si el cable de red está en buenas condiciones y si la configuración de la red es correcta; Saque el cable de red y conéctelo nuevamente.
- Utilice el adaptador de corriente estándar. Consulte la etiqueta de la cámara para conocer la selección del adaptador de corriente. Borre el búfer del navegador, verifique si el permiso del navegador está habilitado o cambie el navegador.

4.3 No se puede reproducir el audio grabado descargado

Soluciones:

- Descarga el reproductor estándar.
- Instale la herramienta Direct X con una versión posterior a DX8.1.
- Al reproducir un archivo AVI a través de MEDIA PLAYER, instale el complemento Div X503Bundle.exe. Cuando utilice Windows XP, instale los complementos de DivX503Bundle.exe y ffdsho-2004 1012.exe.

4.4 El cambio día/noche no es válido

Solución:

Compruebe si la hora del sistema es correcta. Inicie sesión en la interfaz web para modificar la hora del sistema.

- * Seleccionar **Configuración > Sistema > General > Fecha y hora** y luego configure la hora del sistema según la hora correcta.
- * Seleccionar **Configuración > Sistema > General > Fecha y hora** y luego haga clic en Sincronizar PC y la hora del sistema cambiará a la hora de la PC.

4.5 IPC no pudo leer la tarjeta SD

Soluciones:

- Compruebe si la ranura para tarjeta SD está suelta.

- Verifique si su PC puede leer la tarjeta SD; en caso afirmativo, formatee la tarjeta SD.
- Compruebe si el formato de la tarjeta SD es correcto. La cámara de red sólo admite tarjetas SD en formato Fat32.

4.6 Después de que la cámara funciona durante un período, la configuración mostrada no coincide con la real

Soluciones:

- Actualiza la interfaz web.
- Se modifica la configuración de la cámara y no es un problema de hardware. Inicie sesión en la web y vea los registros del sistema para comprobar qué IP modifica la configuración.

4.7 No se pudieron almacenar los archivos en la tarjeta SD

Soluciones:

- Compruebe si el estado de la tarjeta SD está configurado como solo lectura. En caso afirmativo, configúrelo para lectura/escritura.
- Compruebe si la tarjeta SD está llena. Si el límite de capacidad de ejecución es 0, inicie sesión en la web, seleccione **Configuración>Almacenamiento>Control de grabación** y luego seleccione **Sobrescriben Disco lleno**. Inicie sesión en la web y luego formatee la tarjeta SD.
- Reemplace una nueva tarjeta SD y compruebe si se puede utilizar.

4.8 No se pudo guardar la configuración

Soluciones:

- Hacer clic **Por defecto** en la interfaz de configuración para restaurar la configuración a los valores predeterminados y luego configurarla nuevamente.
- Elimine el control e instálelo nuevamente (ruta: C:\Program Files\webrec) y borre el búfer del navegador.

4.9 El tiempo de OSD se restablece al valor predeterminado después del encendido

Solución:

Cuando la batería se agote, el tiempo de OSD se restablecerá al valor predeterminado. Vuelva a configurar la hora.

ENABLING A SAFER SOCIETY AND SMARTER LIVING

ZHEJIANG DAHUA VISION TECHNOLOGY CO., LTD.

Address: No. 1399, Binxing Road, Binjiang District, Hangzhou, P. R. China | Website: www.dahuasecurity.com | Postcode: 310053

Email: dhoverseas@dhvisiontech.com | Tel: +86-571-87688888 28933188