



CIP

Manual de preguntas frecuentes



Prefacio

General

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






Atención

Este manual es solo para referencia. No todos los problemas de IPC están incluidos.

- Puede contactarnos para cualquier problema desconocido, y los agregaremos al manual para perfeccionarlo.
- Puede ponerse en contacto directamente con su distribuidor local o ingeniero posventa para obtener más ayuda.

Instrucciones de seguridad

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

Palabras de advertencia	Sentido
 DANGER	Indica un peligro de alto 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 ayudarlo 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
V1.0.2	Se agregó "2. Fuente de alimentación PoE".	diciembre 2019
V1.0.1	Se agregó "1 Impermeabilización de empalmes de cables".	diciembre 2018
V1.0.0	Primer lanzamiento.	agosto 2017


Sobre el Manual

- El manual es solo para referencia. Si hay inconsistencia entre el manual y el producto real, prevalecerá el producto real.

- No somos responsables de ninguna pérdida causada por las operaciones que no cumplen con el manual.
- El manual se actualizaría de acuerdo con las últimas leyes y reglamentos 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 el 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. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente para obtener el programa más reciente y la documentación complementaria.
- Todavía puede haber desviación en los datos técnicos, descripción de funciones y operaciones, o errores en la impresión. Si tiene alguna duda o disputa, consulte nuestra explicación final. Actualice el software del lector o pruebe con otro software del lector convencional si no se puede abrir el manual (en formato PDF).

- Todas las marcas comerciales, marcas comerciales registradas y nombres de compañías en el manual son propiedad de sus respectivos dueños.
- Visite nuestro sitio web, comuníquese con el proveedor o el servicio al cliente si ocurre algún problema al usar el dispositivo.
- Si hay alguna duda o controversia, consulte nuestra explicación final.

Tabla de contenido

Prólogo	YO 1
Problemas de hardware.....	1
1.1 Impermeabilización de empalmes 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 IPC se desconecta y se conecta de vez en cuando.....	5
2.2 Actualización en línea fallida.....	5
2.3 Después de la actualización, se puede hacer ping a la IP de la cámara, pero falló el inicio de sesión	5
2.4 Después de la actualización, no se puede hacer ping a la IP de la cámara	5
2.5 No hay video después de la actualización.....	6
2.6 Se muestra "Recursos limitados, no se pudo habilitar el video"	6
2.7 La ventana de video requiere control, pero "  " se visualiza	6
2.8 Al configurar el puerto, el sistema indica que el puerto está ocupado	7
3 Problemas de imagen.....	8
3.1 La imagen IR no es buena	8
3.2 Error al grabar video o tomar una instantánea	8
3.3 Aparece un borde negro en la imagen	8
3.4 Aparecen rayas en la imagen.....	8
3.5 La imagen desaparece a veces	9
3.6 Para la cámara de caja, la imagen puede desenfocarse después de funcionar durante un período	9
3.7 Error al cambiar el modo B/N al modo color	9
4 Otros problemas	10
4.1 Olvidé la dirección IP de la cámara	10
4.2 No se puede iniciar sesión en la interfaz web	10
4.3 No se puede reproducir el audio grabado descargado	10
4.4 El cambio Día/Noche no es válido	10
4.5 IPC no pudo leer la tarjeta SD	11
4.6 Después de que la cámara funciona durante un período, la configuración que se muestra no coincide con la real	11
4.7 Error al almacenar los archivos en la tarjeta SD.....	11
4.8 Error al guardar la configuración.....	11
4.9 El tiempo de OSD se restablece a los valores predeterminados después del encendido	11

1 Problemas de hardware

1.1 Impermeabilización de empalmes de cables

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

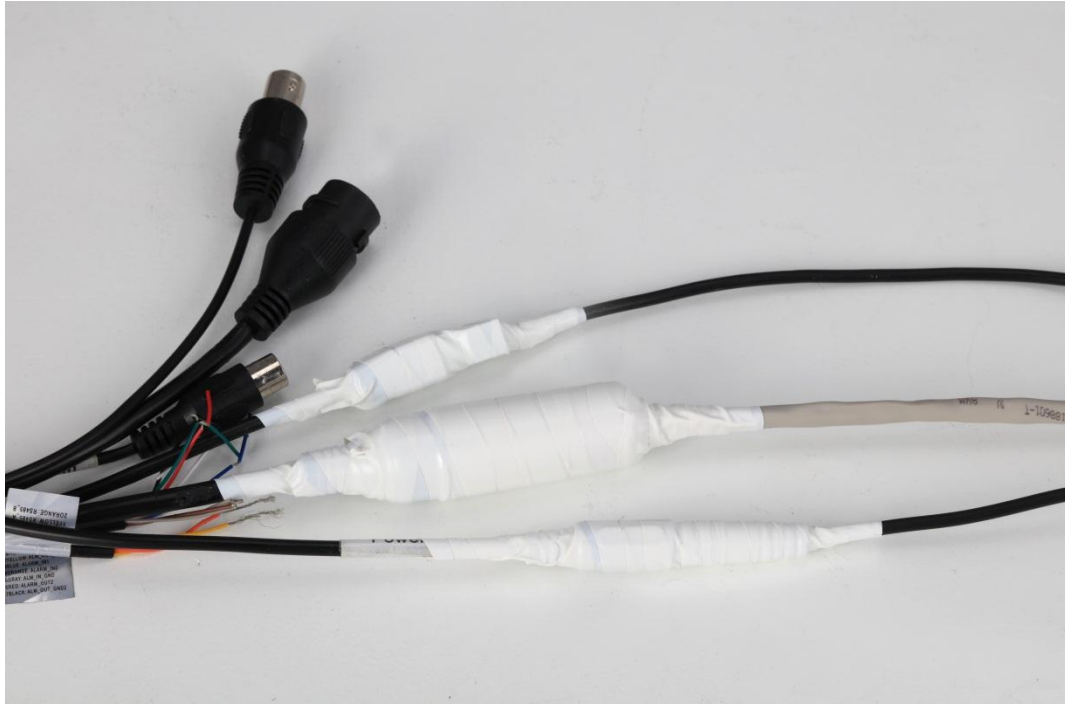
Las siguientes cifras son solo de referencia y prevalecerá el producto real. Paso 1
Conecte los cables.

Figura 1-1 Cables de conexión



Paso 2 Aísle los cables conectados con cinta aislante.

Figura 1-2 Haciendo aislamiento



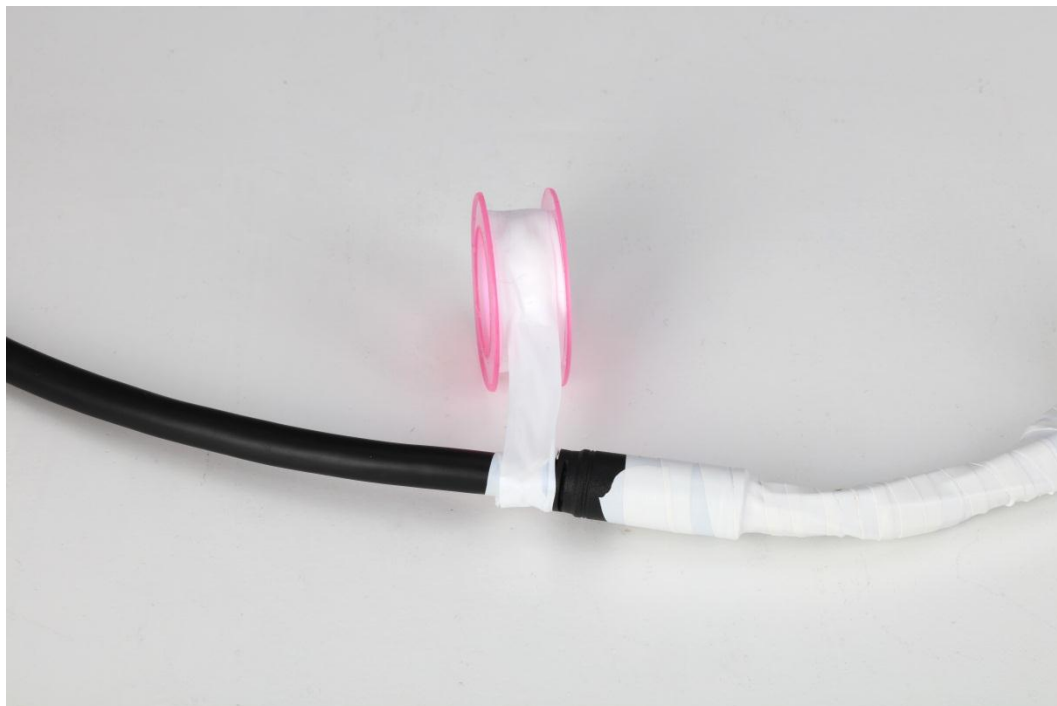
Paso 3 Cubra todas las partes expuestas con cinta aislante.

Figura 1-3 Cubrir las partes expuestas



Paso 4 Seleccione el punto de partida para encintar la cinta impermeable.

Figura 1-4 Haciendo impermeable (1)



Paso 5 Impermeabilice todas las partes expuestas.

Figura 1-5 Haciendo impermeable (2)



1.2 Fuente de alimentación PoE

1.2.1 Modo de fuente de alimentación

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

1.2.2 Modo PoE

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

- Modelo A (cable de datos 12, 36 fuente de alimentación y electrodos 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, 78 fuente de alimentación y 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 está bajo la fuente de alimentación adecuada.
- Compruebe si la cámara se ha actualizado con un programa incorrecto.

2.2 Actualización en línea fallida

Soluciones:

- Vuelva a iniciar sesión para comprobar si la actualización se ha realizado correctamente, ya que, en ocasiones, la barra de progreso no se muestra a tiempo debido al entorno de red.
- Compruebe 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.



- La cámara OEM solo puede actualizarse con el programa OEM.
- No puede actualizar el programa a una versión anterior, porque la última versión proporciona mejor servicio.

2.3 Después de la actualización, se puede hacer ping a la IP de la cámara, pero falló el

inicio de sesión

Soluciones:

- Espere varios minutos (menos de 5 minutos) y vuelva a iniciar sesión.
- 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 comprobar si la conexión de red funciona. 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 reiniciar la cámara, y la IP es 192.168.1.108 por defecto.

2.5 No hay video después de actualizar

Soluciones:

- Compruebe si hay conflicto de IP o 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 el 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; use un conmutador con mayor ancho de banda.
- Compruebe si demasiados usuarios han iniciado sesión y la capacidad de salida de la transmisión 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 video requiere control, pero muestra " "



Soluciones:

- Compruebe si la configuración de permisos de IE es correcta y agregue la IP de la cámara como un sitio de confianza.
- En el navegador IE, seleccione **Opciones de Internet > Seguridad > Nivel personalizado > Active X Control y Complemento** y luego seleccione **Habilitar** 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 indica que el puerto está ocupado

Solución:

Compruebe si el sistema establece un límite para el puerto para evitar que otra configuración ocupe el puerto utilizado. Para más detalles, consulte *Manual de operaciones web*.

3 problemas de imagen

3.1 La imagen IR no es buena

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 está 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 o una pared), la luz IR que va al reflector se reflejará de regreso a la lente, lo que producirá una imagen pálida. Ajuste la lente al ángulo de elevación o coloque la cámara en el borde del reflector.
- Para la cámara domo, puede limpiar la lente y la carcasa protectora e instalar la carcasa protectora.

3.2 Error al grabar video o 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.
- Compruebe si el almacenamiento (como la tarjeta SD o el servidor FTP) está configurado correctamente y puede probar la conexión del servidor FTP con su PC.
- Establecer **Modo de grabación Manual o Auto** en la interfaz web.

3.3 Aparece un borde negro en la imagen

Soluciones:

- Para la cámara de caja, la selección incorrecta del modelo de lente causará un borde negro en la imagen. Para la cámara con programa FPGA, actualice el programa FPGA cuando actualice la cámara.

3.4 Aparecen rayas en la imagen

Soluciones:

- Compruebe si la conexión del cable de vídeo está bien.
- Compruebe si hay una fuerte interferencia de corriente.
- Podría ser 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 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 Para la cámara de caja, la imagen puede desenfocarse después de funcionar durante un período

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 Error al cambiar el modo B/N al modo color

Soluciones:

- Verifique el brillo de la escena y verifique si la fotoprotección está cubierta. En caso afirmativo, mueva la cubierta o ajuste el ángulo de la cámara a la posición adecuada.
- Seleccione **Autopordía 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 al cambio 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 reiniciar la cámara, y la dirección IP es 192.168.1.108 por defecto. Con la dirección MAC de la cámara, puede modificar la dirección IP a través del comando ARP/Ping. Para más detalles, consulte *Manual de operaciones 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:

- Introduzca 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; extraiga el cable de red y vuelva a enchufarlo.
- Utilice el adaptador de corriente estándar. Consulte la etiqueta de la cámara para ver 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.
- Cuando reproduzca un archivo AVI a través de MEDIA PLAYER, instale el complemento Div X503Bundle.exe. Cuando utilice Windows XP, instale complementos de DivX503Bundle.exe y ffdsho-2004 1012.exe.

4.4 El cambio de 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.

- Seleccione **Configuración > Sistema > General > Fecha y horay**, a continuación, configure la hora del sistema de acuerdo con la hora correcta.
- Seleccione **Configuración > Sistema > General > Fecha y horay** 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 de la tarjeta SD está suelta.
- Compruebe 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 solo admite la tarjeta SD en formato Fat32.

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

Soluciones:

- Actualice la interfaz web.
- La configuración de la cámara se modifica y no es un problema de hardware. Inicie sesión en la web y vea los registros del sistema para verificar qué IP modifica la configuración.

4.7 Error al almacenar los archivos en la tarjeta SD

Soluciones:

- Compruebe si el estado de la tarjeta SD está configurado como de solo lectura. Si es así, configúrelo para leer/escribir.
- 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 **Sobrescribir Disco Lleno**. Inicie sesión en la web
- y luego formatee la tarjeta SD.
- Reemplace una nueva tarjeta SD y pruebe si se puede usar.

4.8 Error al guardar la configuración

Soluciones:

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

4.9 El tiempo OSD se restaura al valor predeterminado después de encender

Solución:

Cuando se agote la batería, la hora de OSD se restaurará a la predeterminada. Ajuste la hora de nuevo.

ENABLING A SAFER SOCIETY AND SMARTER LIVING