

AXIS Camera Station Pro

Acerca de esta guía

Esta guía es una recopilación de problemas relacionados con AXIS Camera Station Pro y cómo solucionarlos. Hemos puesto los problemas en un tema relacionado para que resulte más fácil encontrar lo que se busca. Un tema puede ser, por ejemplo, audio o visualización en directo. En cada problema se describe una solución.

Descubrir más

Consulte axis.com/support para

- Preguntas frecuentes
- Requisitos de hardware
- Actualizaciones de software
- Tutoriales, material de formación y otra información útil

El servicio de AXIS Camera Station Pro

El servicio se reinicia a menudo

El servidor se puede sobrecargar, lo que genera una cola de tareas larga y puede que también dañe las bases de datos.

- En la gestión de recursos del sistema, compruebe si AXIS Camera Station Pro o cualquier otra aplicación utiliza un elevado número de recursos.
- Ejecute el mantenedor de la base de datos, vaya a *Database maintenance (Mantenimiento de la base de datos)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

Si nada de lo anterior ayuda, contacte con el servicio de soporte técnico de Axis. Vaya a *Proceso de escalada, on page 25*.

Dispositivos en el sistema de gestión de vídeo

Problemas habituales

No se puede contactar con la cámara	
El VMS no puede contactar con la cámara. Las cámaras mostradas no se agregaron.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que la cámara tenga conexión de red, de que haya alimentación y de que la cámara se ejecute. 2. Vaya a Configuration > Add devices (Configuración > Agregar dispositivos) e intente agregar la cámara de nuevo.
Se ha cancelado la instalación	
El usuario ha cancelado la instalación. Las cámaras mostradas no se agregaron.	Para agregar cámaras, vaya a Configuración > Agregar dispositivos .
Error al configurar la contraseña en la cámara	
No se puede definir la contraseña para las cámaras mostradas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para definir la contraseña manualmente, vaya a Configuration > Devices > Management (Configuración > Dispositivos > Gestión). 2. Haga clic con el botón derecho en la cámara y seleccione User Management > Set password (Gestión de usuarios > Configurar contraseña).

No se puede agregar el dispositivo

Si el dispositivo se estaba utilizando en un sistema diferente antes de agregarlo a AXIS Camera Station Pro:

- Realice la configuración predeterminada de fábrica del dispositivo.

Si el dispositivo todavía no se puede agregar al sistema de gestión de vídeo, pruebe a agregar el dispositivo a AXIS Device Manager.

Puede agregar otro modelo de dispositivo que el que desea agregar:

- Si el dispositivo es un nuevo producto o tiene un firmware de reciente publicación, puede tratarse de un problema de compatibilidad. Asegúrese de utilizar la versión de software más reciente de AXIS Camera Station Pro.

Si no es posible agregar otro modelo de dispositivo:

- Solucione problemas de la cámara, vaya a axis.com/support/troubleshooting.

No es posible actualizar el firmware del dispositivo a través de AXIS Camera Station Pro

No es posible actualizar la cámara desde la interfaz web:

- Solucione problemas de la cámara, vaya a axis.com/support/troubleshooting.

No se puede actualizar el firmware para todos los dispositivos:

- Asegúrese de que haya una conexión de red.
- Si no se trata de un problema relacionado con la red, contacte con el servicio técnico de Axis. Vaya a *Proceso de escalada, on page 25*.

No se puede actualizar el firmware para algunos modelos específicos:

- Puede ser un problema de compatibilidad, póngase en contacto con el servicio de soporte técnico de Axis. Vaya a *Proceso de escalada*, on page 25.

No se han encontrado dispositivos

El sistema de gestión de vídeo busca automáticamente cámaras y codificadores de vídeo conectados en la red, pero no encuentra ninguna cámara.

- Asegúrese de que la cámara tiene conexión a la red y de que recibe alimentación.
- Si el cliente, servidor o las cámaras se encuentran en redes diferentes, configure ajustes de proxy y cortafuegos.
 - Cambie los ajustes del proxy del cliente si un servidor proxy separa el cliente y el servidor. Vaya a *Ajustes del proxy cliente* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
 - Cambie el NAT o el sistema de seguridad si un NAT o sistema de seguridad separa el cliente y el servidor. Asegúrese de permitir que el HTTP port (Puerto HTTP), el puerto TCP (Protocolo de control de transmisión) y el puerto de transmisión especificados en el control de servicio de AXIS Camera Station tienen permiso para pasar por el sistema de seguridad o NAT. Para ver la lista completa de puertos, consulte la .
 - Cambie la configuración del proxy del servidor si un servidor de proxy separa el servidor y los dispositivos. Vaya a la sección Configuración del proxy en *Service control general (Servicio de control general)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
- Agregue cámaras manualmente; vaya a *Add devices (Agregar dispositivos)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

Mensaje “Reconectando a la cámara en 15 segundos” repetido

Problemas posibles:

- Una red sobrecargada.
- La cámara no es accesible. Asegúrese de que la cámara tiene conexión de red y de que recibe alimentación.
- Hay problemas con la tarjeta gráfica.


Soluciones posibles para problemas con la tarjeta gráfica:

- Instale el controlador más reciente de la tarjeta gráfica.
- Actualice a una tarjeta gráfica con más memoria de vídeo y mayor rendimiento.
- Utilice la CPU para la reproducción de vídeo.
- Cambie los ajustes de vídeo y audio. Por ejemplo, optimice los ajustes del perfil para un ancho de banda bajo.

Grabaciones

Consulte *Vista en vivo, on page 9* para obtener más información sobre posibles problemas de rendimiento que influyan en las grabaciones y la reproducción.

Problemas habituales

La grabación continua no está habilitada	
Las cámaras mostradas no tienen la grabación continua activada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para activar la grabación continua, vaya a Configuration > Recording and events > Recording method (Configuración > Grabación y eventos > Método de grabación). 2. Seleccione la cámara y active Continuous (Continua).
No se puede grabar en la unidad especificada	
El sistema no puede configurar el almacenamiento de grabaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para utilizar un almacenamiento diferente, vaya a Configuration > Storage > management (Configuración > Almacenamiento > Gestión). 2. Agregue el almacenamiento y configure los ajustes de almacenamiento para las cámaras.
Error al instalar la aplicación AXIS Video Content Stream	
Este mensaje de error aparece si la aplicación no se puede instalar en una cámara compatible con AXIS Video Content Stream.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para instalar la aplicación manualmente, vaya a Configuration > Devices > Management (Configuración > Dispositivos > Gestión). 2. Seleccione una cámara y haga clic en .

La grabación no se inicia

Si las grabaciones no se inician o se detienen transcurridos unos segundos, indica que el disco está lleno o que hay un exceso de datos entrantes.

- En la página de configuración del servidor, en **Almacenamiento de grabaciones** compruebe si hay suficiente espacio y no hay datos entrantes.
- Aumente el límite de almacenamiento del sistema de gestión de vídeo.
- Asigne más almacenamiento al grupo de almacenamiento. Vaya a *Configure storage (Configurar almacenamiento)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

Huecos en la grabación durante la grabación continua

Junto con los huecos, las alarmas etiquetadas como **Errores de grabación**. Los huecos pueden darse por distintas razones, por ejemplo:

- Sobrecarga del servidor
- Problema de red
- Sobrecarga de la cámara
- Sobrecarga del disco

Controle si los huecos de grabación ocurren en todas las cámaras. Si no se producen en todas las cámaras, puede ser una sobrecarga de la cámara. Hágase estas preguntas para encontrar el motivo:

- ¿Con qué frecuencia se produce el hueco? ¿Cada hora o cada día?
- ¿Cuánto dura el hueco? ¿Unos segundos o varias horas?
- ¿A qué hora se produce el hueco?

Posibles soluciones:

- En el administrador de tareas del servidor, compruebe si el sistema utiliza uno de los recursos de hardware más de lo normal. Si el disco muestra signos de uso excesivo, agregue más discos y mueva varias cámaras para grabar en los discos nuevos.
- Reduzca la cantidad de datos escritos en el disco (ajustes de vídeo, flujo ZIP, imágenes por segundo, resolución). Tenga en cuenta la estimación de rendimiento de *AXIS Site Designer*, consulte axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Para obtener más información, vea *Visualización en directo y rendimiento de la reproducción*, on page 9.

No se pueden reproducir grabaciones exportadas

Si Windows Media Player no reproduce las grabaciones exportadas, compruebe el formato de archivo. Para reproducir las grabaciones exportadas, utilice Windows Media Player (.asf) o AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv).

Para obtener más información, consulte *Reproducir y verificar grabaciones exportadas* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

Nota

AXIS File Player abre automáticamente todas las grabaciones que están en la misma carpeta que el reproductor.

Las grabaciones desaparecen

El sistema solo guarda las grabaciones durante un número determinado de días. Para cambiar el número de días, vaya a **Configuración > Almacenamiento > Selección**.

Si se llena el almacenamiento, el sistema elimina las grabaciones antes del número de días especificado. Para evitar un almacenamiento completo, pruebe lo siguiente:

- Agregar más almacenamiento. Vaya a **Configuración > Almacenamiento > Gestión**.
- Cambie la cantidad de espacio de almacenamiento asignada a AXIS Camera Station Pro. Vaya a **Configuración > Almacenamiento > Gestión**.
- Reduzca el tamaño de los archivos grabados cambiando, por ejemplo, la resolución o la velocidad de fotogramas. Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo)**.
 - Utilice el formato de vídeo H.264 para grabar, el formato M-JPEG requiere mucho más espacio de almacenamiento.
 - Utilice Zipstream para reducir de forma adicional el tamaño de las grabaciones.

Problemas de grabación en caso de fallos

La grabación a prueba de fallos no graba en el servidor una vez restablecida la conexión.

Causa	Solución
El ancho de banda entre la cámara y el servidor no es suficiente para transferir la grabación.	Mejorar el ancho de banda
La cámara no grabó en la tarjeta SD durante la desconexión.	<ul style="list-style-type: none">• Realice una comprobación del informe de servidor de la cámara. Consulte axis.com/support/troubleshooting.• Asegúrese de que la tarjeta SD funciona y de que hay grabaciones en ella.
La hora de la cámara ha cambiado desde la desconexión.	<ul style="list-style-type: none">• Asegúrese de sincronizar el NTP para grabaciones futuras.• Sincronice la hora de la cámara con el servidor o configure el mismo servidor NTP en la cámara y el servidor.

La grabación a pruebas de fallos en AXIS Camera Station Pro no funciona en los siguientes escenarios:

- Apagados del servidor controlados.
- Interrupciones breves de la conexión de menos de 10 segundos.

Vista en vivo

Visualización en directo y rendimiento de la reproducción

En esta sección se describen posibles soluciones si experimenta pérdida de fotogramas o problemas gráficos en el cliente de AXIS Camera Station Pro.

Hardware de cliente	
Verifique que la tarjeta gráfica o el controlador del adaptador de red están actualizados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra DirectX Diagnostic Tool (busque dxdiag en el equipo). 2. Vaya al sitio web del fabricante para asegurarse de que se está utilizando el controlador más reciente para este SO. 3. Compruebe que el cliente y el servidor se ejecuten en el mismo equipo. 4. Pruebe a ejecutar el cliente en un equipo dedicado.
Verificar el número de monitores	<p>Si utiliza una tarjeta gráfica interna, no recomendamos más de dos monitores por tarjeta gráfica.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abra DirectX Diagnostic Tool (busque dxdiag en el equipo) 2. Asegúrese de que AXIS Camera Station Pro es compatible con la tarjeta gráfica dedicada.
<p>Nota</p> <p>No se puede ejecutar el cliente en una máquina virtual.</p>	
Dispositivos conectados	
Excesivos clientes conectados al mismo tiempo	En función del caso de uso habitual, asegúrese de que el sistema cumple los requisitos y siga las directrices de hardware. Consulte los <i>Requisitos del sistema en la guía de instalación y migración de AXIS Camera Station Pro</i> .
La cámara está conectada a otro sistema de gestión de vídeo que AXIS Camera Station Pro	Desconecte la cámara del otro cliente y desconéctela de forma predeterminada antes de conectarla a AXIS Camera Station Pro.
Una cámara utiliza muchas transmisiones diferentes, especialmente de alta resolución	<p>Puede ser un problema especialmente con algunas cámaras M-Line.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambie el flujo al mismo perfil de flujo o a una resolución inferior. Consulte <i>Streaming profiles (perfiles de flujo)</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro. • Cambie el flujo al mismo perfil de flujo o a una resolución inferior. Consulte <i>Streaming profiles (perfiles de flujo)</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
Sobrecarga del servidor	
Uso inusual de CPU/RAM a la misma hora que el problema	Asegúrese de que no hay otras aplicaciones que consuman CPU/RAM ejecutándose al mismo tiempo.

Problema de red

Uso inusual de ancho de banda a la misma hora que la incidencia Asegúrese de que no hay otras aplicaciones que consuman ancho de banda ejecutándose al mismo tiempo.

Suficiente ancho de banda / Red remota o local

- Mire a través de la topología de red.
- Realice una comprobación de estado de cualquier dispositivo de red, como switch, router o adaptador de red y cable, que se utilice entre cámaras, servidor y cliente.

No hay vídeo en la visualización en directo

La visualización en directo no muestra el vídeo de una cámara conocida.

- Apague la decodificación de hardware. La decodificación de hardware se activa de forma predeterminada, consulte Decodificación de hardware en *Streaming* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

Otras soluciones posibles:

- Si no puede ver la visualización en directo a través de la interfaz web o si la interfaz web no funciona, solucione los problemas de la cámara. Vaya a axis.com/support/troubleshooting.
- Cree un informe del servidor de la cámara y vaya a axis.com/support/troubleshooting.
- Si hay un software antivirus instalado, es posible que se bloqueen las secuencias en directo.
- Permitir carpetas y procesos de AXIS Camera Station Pro, consulte *Preguntas frecuentes*.
- Asegúrese de que el cortafuegos no bloquee las conexiones de determinados puertos, consulte *Control general de servicios* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
- Asegúrese de que la experiencia de escritorio se instaló para versiones de SO de servidor de Windows compatibles. Consulte *Exportación programada* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
- Asegúrese de que el flujo de resolución inferior funciona.

Si ninguna de las sugerencias anteriores sirve de ayuda, contacte con la asistencia de Axis, vaya a *Proceso de escalada*, on page 25.

Una cámara ha dejado de funcionar en el AXIS D1110

1. En la interfaz web del dispositivo AXIS D1110, elimine la fuente de la cámara que ha dejado de funcionar.
2. Si ya dispone de una acción que envía una vista al decodificador, la fuente de la cámara volverá a aparecer la próxima vez que se active la acción. De lo contrario, deberá seleccionar la cámara, la vista o la secuencia y seleccionar **Show on AXIS D1110 (Mostrar en AXIS D1110)**.

Almacenamiento

No se puede acceder al almacenamiento de red

Si utiliza la cuenta del sistema local para iniciar sesión en el control de servicio de AXIS Camera Station Pro, no puede añadir almacenamiento de red que enlace con carpetas compartidas de otros ordenadores.

Para cambiar la cuenta de conexión de servicio:

1. Abra el Panel de control de Windows.
2. Busque "Servicios".
3. Haga clic en **View local services (Ver servicios locales)**.
4. Haga clic con el botón derecho en **AXIS Camera Station Pro** y seleccione **Properties (Propiedades)**.
5. Vaya a la pestaña **Log on (Iniciar sesión)**.
6. Cambie de **Cuenta de sistema local** a **Esta cuenta**.
7. Seleccione un usuario con acceso a **Windows Active Directory**.

El almacenamiento de red no está disponible

Asegúrese de que el ordenador y el servidor que ejecutan el software de gestión de vídeo forman parte del mismo dominio que el almacenamiento de red.

No se puede volver a conectar a un almacenamiento de red con el nombre de usuario y la contraseña nuevos

Si el almacenamiento de red requiere autenticación, es importante que desconecte el almacenamiento de red de todas las conexiones en curso antes de cambiar el nombre de usuario y su contraseña.

Para cambiar el nombre de usuario y la contraseña de un almacenamiento de red y volver a conectarse:

1. Desconecte almacenamiento de red de todas las conexiones activas.
2. Cambie el nombre de usuario y la contraseña.
3. Vaya a **Configuration > Storage > Management (Configuración > Almacenamiento > Gestión)** y vuelva a conectar al almacenamiento de red con el nuevo nombre de usuario y contraseña.

Detección de movimiento

Problemas habituales

Error al instalar la aplicación AXIS Video Motion Detection	
No se puede instalar AXIS Video Motion Detection 2 o 4. La cámara usa la detección de movimiento integrada para grabación de movimiento.	Para instalar la aplicación manualmente, vaya a <i>Instalar aplicación de la cámara</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
Error al recuperar detección de movimiento actual	
El sistema de gestión de vídeo no puede recuperar parámetros de detección de movimiento de la cámara. La cámara usa la detección de movimiento integrada para grabación de movimiento.	Para instalar la aplicación manualmente, vaya a <i>Instalar aplicación de la cámara</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
Detección de movimiento no configurada	
No puede configurar la detección de movimiento en las cámaras mostradas.	<ol style="list-style-type: none"> Para configurar la detección de movimiento manualmente, vaya a Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación. Seleccione la cámara y haga clic en Motion Settings (Ajustes de movimiento) para configurar la detección de movimiento.
La detección de movimiento no está habilitada	
Las cámaras mostradas no tienen la grabación de movimiento activada.	<ol style="list-style-type: none"> Vaya a Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación. Seleccione la cámara y active Motion detection (Detección de Movimiento) para activar la grabación de detección de movimiento.

La detección de movimiento detecta demasiados objetos en movimiento u objetos insuficientes

En esta sección se describen posibles soluciones si tiene más o menos detecciones en las grabaciones relacionadas con detección de movimiento en el vídeo.

Ajustar configuración de movimiento

Puede seleccionar ajustes de movimiento para ajustar el área que detecta objetos en movimiento.

- Vaya a **Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación**.
- Seleccione la cámara y haga clic en **Configuración de movimiento**.
- Elija los ajustes en función del firmware de la cámara.

AXIS Video Motion Detection 2 y 4	Puede configurar el área de interés. Consulte <i>Editar AXIS Video Motion Detection 2 y 4</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
Detección de movimiento integrada	Puede configurar las ventanas incluidas y excluidas. Consulte <i>Editar detección de movimiento integrada</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

Ajustar período de activación

El periodo de activación es un intervalo de tiempo entre dos activadores sucesivos, use este ajuste para reducir el número de grabaciones consecutivas. La grabación continúa si se activa otro activador durante este intervalo. Si se activa otro desencadenador, el período de activación volverá a empezar a partir de ese punto.

Para cambiar el periodo de activación:

1. Vaya a Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación.
2. Seleccione la cámara.
3. En **Advanced (Avanzada)** ajuste **Trigger period (Periodo de activación)** en segundos.

Audio

No hay audio en la visualización en directo

Si no hay audio en la visualización en directo, compruebe lo siguiente

- Asegúrese de que la cámara disponga de capacidad de audio.
- Asegúrese de que el equipo tenga una tarjeta de sonido y que la tarjeta esté en uso.
- Asegúrese de que el perfil en uso se configuró para el audio.
- Asegúrese de que el usuario tenga derechos de acceso al audio.

Configure perfiles para el uso de audio

1. Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo)**.
2. Seleccione la cámara.
3. Seleccione **MPEG-4** o **H.264** en **Format (Formato)** en los ajustes de perfil de vídeo.
4. En **Audio**, seleccione un micrófono en el menú desplegable **Micrófono**.
5. Seleccione cuándo desea utilizar audio en el menú desplegable **Use microphone for (Usar micrófono para)**.
6. Si procede, seleccione un altavoz en el menú desplegable **Speaker (Altavoz)**.
7. Haga clic en **OK**.

Compruebe y cambie derechos de acceso de usuario

Nota

Para seguir estos pasos, debe tener derechos de administrador para AXIS Camera Station Pro.

1. Vaya a **Configuration > Security > User permissions (Configuración > Seguridad > Permisos de usuario)**.
2. Seleccione un usuario o un grupo.
3. Seleccione **Audio listen (Escuchar audio)** o **Audio speak (Transmisión de audio)** para un dispositivo específico.
4. Haga clic en **Aplicar**.

No hay audio en las secuencias

Puede activar o desactivar el audio en los perfiles de flujo. Para obtener más información, consulte *perfiles de flujo* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.

No hay audio en la reproducción

El audio está disponible en la reproducción si habilita el audio en el perfil que se usó para la grabación.

Nota

No puede utilizar audio con vídeo M-JPEG. Seleccione otro formato de vídeo.

Para usar el audio en las grabaciones:

1. Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo)** para establecer el formato de vídeo para el perfil de vídeo que quiere usar.
2. Vaya a **Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación**.
3. Seleccione la cámara.
4. Seleccione el perfil que ha configurado en el menú desplegable **Perfil**.

5. Haga clic en **Aplicar**.

Grabaciones activadas por regla

Para habilitar el audio en una regla existente:

1. Vaya a **Configuración > Grabaciones y eventos > Reglas de acción**.
2. Seleccione la regla y haga clic en **Editar**.
3. Haga clic en **Next (Siguiete)** para ir a **Actions (Acciones)**.
4. Seleccione la acción **Record (Grabar)** y haga clic en **Edit (Editar)**.
5. Seleccione un perfil que utilice audio.
6. Para guardar, haga clic en **Finalizar**.

Inicio de sesión

Imposible iniciar sesión o conectarse al servidor

Esta sección explica los problemas con el inicio de sesión y la conexión que pueden registrarse al conectarse a un único servidor. Al iniciar sesión en varios servidores, el cliente se inicia y puede ver el estado de conexión en la barra de estado. Para obtener más información sobre el estado de la conexión, consulte *Estado de la conexión* en el manual del usuario AXIS Camera Station Pro.

El nombre de usuario o la contraseña son incorrectos	La combinación de nombre de usuario y contraseña no es válida para iniciar sesión en el servidor especificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Revise que los haya introducido correctamente o utilice otra cuenta. • Asegúrese de que el usuario tenga derechos de acceso al servidor AXIS Camera Station Pro. • Los relojes del servidor de AXIS Camera Station Pro y el cliente deben estar sincronizados. En el caso de usuarios del dominio, el reloj del servidor del dominio debe estar sincronizado con el servidor y el cliente. • Un usuario que no se agregó al servidor, pero que es miembro del grupo de administradores locales del servidor, debe ejecutar el cliente como administrador. • Para obtener información sobre derechos de acceso de usuarios, consulte <i>Configurar los permisos de usuario</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
El usuario no está autorizado a conectarse al servidor	El usuario no puede usar AXIS Camera Station Pro en el servidor especificado.	Agregue al usuario en el cuadro de diálogo de permiso de usuario.
Imposible verificar la seguridad del mensaje	Se ha producido un error al establecer una conexión segura con el servidor, seguramente porque las horas del cliente y del servidor no están sincronizadas.	Las horas UTC del servidor y el cliente deben estar bien sincronizadas. Ajuste la hora del cliente y la del servidor de modo que la diferencia entre ambos no sea superior a 3 horas.
Ningún contacto con el servidor	El cliente no puede establecer ningún tipo de conexión con el servidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el equipo servidor pueda conectarse a la red. • Asegúrese de que el ordenador servidor esté en funcionamiento. • Asegúrese de que el cortafuegos se haya configurado bien. • Asegúrese de que ha escrito bien la dirección del servidor. • Compruebe los ajustes proxy del cliente.
No se recibe respuesta del servidor	El cliente puede establecer contacto con el equipo servidor, pero ningún servidor de AXIS Camera Station Pro se ejecuta.	Asegúrese de que se conecta al ordenador correcto y de que el servidor de AXIS Camera Station Pro se está ejecutando.

El cliente no se puede conectar al servidor	El cliente no se puede conectar al servidor y aparece un mensaje de error.	<p>Asegúrese de que la red se haya configurado bien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que el SO es compatible. Para obtener una lista completa de los SO admitidos, vaya a <i>notas de versión</i> • Desde el control de servicio, compruebe que el servidor de AXIS Camera Station Pro esté en funcionamiento o inicie el servidor si es necesario. • Verifique que el cliente y el servidor están conectados a la misma red. <ul style="list-style-type: none"> – De no estarlo, el cliente debe utilizar la dirección IP externa del servidor. • Investigue si existe un servidor proxy entre el servidor y el cliente. <ul style="list-style-type: none"> – Configure el proxy del servidor en el control de servicio. – Configure los ajustes de proxy del cliente en la página de inicio de sesión y seleccione Change proxy settings (Cambiar ajustes de proxy). – Configure los ajustes de proxy del cliente en Opciones de Internet de Windows y seleccione la opción predeterminada en Change Proxy settings (Cambiar ajustes de proxy).
No se puede conectar con el servidor	Se ha producido un error desconocido al conectar con el servidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que la dirección y el puerto del servidor de AXIS Camera Station Pro sean correctos. • Asegúrese de que ningún NAT, cortafuegos o software antivirus bloqueen la conexión con el servidor. Consulte más información en <i>Domains and ports for Secure Remote Access v2 (Dominios y puertos de acceso remoto seguro v2)</i>. • Use el control de servicio de AXIS Camera Station Pro para asegurarse de que el servidor esté en funcionamiento. <ul style="list-style-type: none"> – Abra el control de servicio de AXIS Camera Station Pro, consulte el <i>control de servicio de AXIS Camera Station</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro. – Consulte el estado del servidor en la pestaña General. Si el estado es Stopped (Detenido), haga clic en Start (Iniciar) para iniciar el servidor.
Imposible encontrar el servidor	El cliente no puede resolver la dirección introducida a una dirección IP.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el equipo servidor pueda conectarse a la red.

		<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que la dirección y el puerto del servidor de AXIS Camera Station Pro sean correctos. • Asegúrese de que ningún NAT, cortafuegos o software antivirus bloqueen la conexión con el servidor.
La versión del servidor y del cliente son diferentes	El cliente ejecuta una versión más reciente del servidor de AXIS Camera Station Pro.	Actualice el servidor para que utilice la misma versión que el cliente.
	El servidor ejecuta una versión más reciente de AXIS Camera Station Pro que el cliente.	Actualice el cliente para que utilice la misma versión que el servidor.
Imposible conectar con el servidor. Servidor demasiado ocupado.	El servidor no puede responder debido a problemas de rendimiento.	Compruebe que el equipo servidor y la red no están sobrecargados.
El servidor local de AXIS Camera Station Pro no se ejecuta	Utilice This computer (este equipo) para conectarse, pero el servidor de AXIS Camera Station Pro instalado no se ejecuta.	Utilice el control de servicio para iniciar AXIS Camera Station Pro o seleccionar un servidor remoto en el que iniciar sesión.
Este ordenador no tiene el servidor de AXIS Camera Station Pro instalado	Puede usar Este equipo para conectarse, pero no hay ningún servidor instalado en este equipo.	Instale el servidor de AXIS Camera Station Pro o elija un servidor diferente.
La lista de servidores seleccionada está vacía	La lista de servidores seleccionada para iniciar sesión estaba vacía.	Para agregar servidores a la lista de servidores, haga clic en Edit (Editar) junto a la selección de la lista de servidores.

Licencias

Problemas con el registro de licencias

Si el registro automático genera un error, pruebe lo siguiente:

- Asegúrese de que el sistema esté registrado en una organización.
- Vaya a **Configuración** para asegurarse de que la **Licencia automática** está activada. Consulte *Gestionar licencias* en el manual del usuario de AXIS Camera Station Pro.
- Asegúrese de que la hora del servidor esté actualizada.

Para obtener más información, consulte *Instalación de AXIS Camera Station Pro* y *la guía de migración*.

Usuarios

No se encuentran los usuarios del dominio

Si la búsqueda de usuario de dominio no es correcta, cambie la cuenta de conexión de servicio:

1. Abra el **Panel de control** de Windows.
2. Busque "Servicios".
3. Haga clic en **View local services (Ver servicios locales)**.
4. Haga clic con el botón derecho en **AXIS Camera Station Pro** y seleccione **Properties (Propiedades)**.
5. Haga clic en la pestaña **Log on (Iniciar sesión)**.
6. Cambie de **Cuenta de sistema local** a **Esta cuenta**.
7. Seleccione un usuario con acceso a **Windows Active Directory**.

Errores de certificado

AXIS Camera Station Pro no puede comunicarse con el dispositivo hasta que solucione el error de certificado.

Posibles errores		
Certificado no encontrado	Si el certificado del dispositivo se eliminó.	Si conoce el motivo, haga clic en Reparar . Si sospecha de acceso no autorizado, investigue el problema antes de restaurar el certificado. Haga clic en Advanced (Avanzada) para ver los detalles del certificado. Motivos posibles para eliminar el certificado: <ul style="list-style-type: none"> • Se han restablecido los valores predeterminados de fábrica del dispositivo. • Se desactivó la comunicación HTTPS segura. • Una persona no autorizada accedió y modificó el dispositivo.
Certificado sin confianza	El certificado del dispositivo se ha modificado fuera de AXIS Camera Station Pro. Esto puede indicar que una persona no autorizada accedió y modificó el dispositivo.	Si conoce el motivo, haga clic en Trust This Device (Confiar en este dispositivo) . Si no, investigue el problema antes de confiar en el certificado. Haga clic en Advanced (Avanzada) para ver los detalles del certificado.

Falta la contraseña para la autoridad de certificación

Si tiene una autoridad de certificación en AXIS Camera Station Pro sin una contraseña almacenada, aparece la siguiente alarma.

Debe proporcionar una contraseña para el certificado de la autoridad de certificación. Lea el manual del usuario para obtener más información.

Puede resolver este problema de tres formas distintas:

- Activar HTTPS en un dispositivo
- Importar una autoridad de certificación existente
- Generar una nueva autoridad de certificación

Para activar HTTPS en un dispositivo:

1. Vaya a **Configuración > Dispositivos > Gestión**.
2. En la lista, haga clic con el botón derecho en un dispositivo y seleccione **Security (Seguridad) > HTTPS > Enable/Update (Habilitar/Actualizar)**.
3. Haga clic en **Sí** para confirmar.
4. Introduzca la contraseña de autoridad de certificación.
5. Haga clic en **OK**.

Para importar una autoridad de certificación existente:

1. Vaya a **Configuration (Configuración) > Security (Seguridad) > Certificates (Certificados) > Devices (Dispositivos)**.
2. En HTTPS, desactive **Validate device certificate (Validar el certificado del dispositivo)**.
3. En **Certificate authority (Autoridad de certificación)**, haga clic en **Import (Importar)**.
4. Introduzca su contraseña y haga clic en **OK (Aceptar)**.
5. Seleccione el número de días de validez de los certificados cliente/servidor firmados.
6. Vaya a **Configuración > Dispositivos > Gestión**.
7. Haga clic con el botón derecho del ratón en los dispositivos y seleccione **Seguridad > HTTPS > Habilitar/ Actualizar**.
8. Vaya a **Configuration (Configuración) > Security (Seguridad) > Certificates (Certificados) > Devices (Dispositivos)** y active **Validate device certificate (Validar el certificado del dispositivo)**.

Nota

AXIS Camera Station Pro pierde la conexión con los dispositivos y algunos componentes del sistema se reinician.

Para que AXIS Camera Station Pro genere una nueva autoridad de certificación:

1. Vaya a **Configuration (Configuración) > Security (Seguridad) > Certificates (Certificados) > Devices (Dispositivos)**.
2. En HTTPS, desactive **Validate device certificate (Validar el certificado del dispositivo)**.
3. En **Certificate authority (Autoridad de certificación)**, haga clic en **Generate (Generar)**.
4. Introduzca su contraseña y haga clic en **OK (Aceptar)**.
5. Seleccione el número de días de validez de los certificados cliente/servidor firmados.
6. Vaya a **Configuración > Dispositivos > Gestión**.
7. Haga clic con el botón derecho del ratón en los dispositivos y seleccione **Seguridad > HTTPS > Habilitar/ Actualizar**.
8. Vaya a **Configuration (Configuración) > Security (Seguridad) > Certificates (Certificados) > Devices (Dispositivos)** y active **Validate device certificate (Validar el certificado del dispositivo)**.

Nota

AXIS Camera Station Pro pierde la conexión con los dispositivos y algunos componentes del sistema se reinician.

Sincronización de hora

El servicio Hora de Windows no se está ejecutando

El servicio de Hora de Windows y el servidor NTP no están sincronizados. Esto puede deberse a que el servicio Hora de Windows no puede llegar al servidor NTP.

- Asegúrese de que el servidor NTP esté en línea.
- Asegúrese de que la configuración del cortafuegos sea correcta.
- Asegúrese de que el dispositivo está en una red que puede llegar al servidor NTP.

Si necesita ayuda, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Diferencia horaria detectada en un dispositivo

El dispositivo no sincroniza con la hora del servidor. La grabación tiene marcas de tiempo con la hora en la que el servidor la recibió, en lugar de la hora en la que el dispositivo la registró.

1. Vaya a **Configuration > Devices > Time synchronization (Configuración > Dispositivos > Sincronización de tiempo)** y revise el desplazamiento de hora del servidor.
2. Si el desplazamiento de hora del servidor es superior a 2 segundos:
 - 2.1. Seleccione **Enable time synchronization (Habilitar sincronización de hora)**.
 - 2.2. Asegúrese de que el dispositivo puede alcanzar el servidor NTP específico.
 - 2.3. Vuelva a cargar el dispositivo en **Configuration > Devices > Management (Configuración > Dispositivos > Administración)**.
3. Si el desplazamiento de hora del servidor es inferior a 2 segundos, es posible que el dispositivo no envíe datos suficientes para la sincronización de hora.
 - 3.1. **Borrar Enviar alarma cuando la diferencia de tiempo entre el servidor y el dispositivo sea superior a 2 segundos** para desactivar las alarmas.

Para obtener asistencia, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Axis.

Secure Remote Access v2

No se puede conectar a los servicios en la nube localmente

Para resolver problemas de conectividad con los servicios en la nube:

1. Abra AXIS Camera Station Pro y vaya a **Configuration (Configuración) > Connected services (Servicios conectados) > Management (Gestión)**.
2. Compruebe que **Status (Estado)** está en verde. En caso contrario, compruebe su conexión a internet.
3. Si el problema persiste, póngase en contacto con el soporte técnico de Axis para obtener ayuda.

No se puede conectar a los servicios en la nube de forma remota

En AXIS Camera Station Pro:

1. Vaya a **Menu (Menú) > Help (Ayuda)** y haga clic en **Status of Axis services (Estado de los servicios de Axis)**. Esta acción abrirá la página de estado de <https://status.axis.com>, donde podrá comprobar las notificaciones de mantenimiento o el tiempo de inactividad programado.
2. En la sección de Axis Camera Station Pro, amplíe la lista desplegable para comprobar si se puede acceder a los servicios en la nube.
3. Compruebe que su cuenta de My Axis está invitada a la organización correcta.

En AXIS Camera Station Pro Mobile App:

1. Vaya a **More (Más) > sección Help (Ayuda)** y haga clic en **Status of Axis services (Estado de los servicios de Axis)**. Esta acción abrirá la página de estado de <https://status.axis.com>, donde podrá comprobar las notificaciones de mantenimiento o el tiempo de inactividad programado.
2. Asegúrese de que dispone de una conexión a internet estable. Pruebe con otro dispositivo móvil para identificar la causa del problema.
3. Compruebe que su cuenta de My Axis está invitada a la organización correcta.

Si el problema persiste, póngase en contacto con el soporte técnico de Axis para obtener ayuda.

Problemas generales de pérdida de paquetes, latencia o enrutamiento incorrecto.

1. Asegúrese de que dispone de acceso a internet. Los principales puertos utilizados son 80 y 443 y también deben estar abiertos para el tráfico saliente.
2. Dependiendo de su router, es posible que tenga que abrir los siguientes dominios adicionales con puertos:
 - <https://eu.login.connect.axis.com> con el puerto 433
 - <https://eu.cs.connect.axis.com> con el puerto 433
 - <https://api.vms.axis.cloud> con el puerto 433
 - <wss://signaling.prod.webrtc.connect.axis.com> con el puerto 433
 - https://*.turn.prod.webrtc.connect.axis.com con los puertos 443, 3478, 5349 y 49152-65535


Nota

El asterisco «*» es dinámico y consiste en una combinación de región y un ID de servidor no estático).

3. Si nada de lo anterior funciona, valore la posibilidad de utilizar herramientas como Wireshark o tcpdump para capturar el tráfico de red y analizar la comunicación.

Para obtener más asistencia, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Axis.

Asistencia técnica

La asistencia técnica es un servicio para los clientes que disponen de una versión con licencia de AXIS Camera Station Pro. Para ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica, vaya a  > Help > Online Support (Ayuda > Asistencia en línea) o a axis.com/support

Le recomendamos que adjunte el informe del sistema y capturas de pantalla en el caso de soporte.

Vaya a  > Help (Ayuda) > System report (Informe del sistema) para crear un informe del sistema.

Proceso de escalada

Si tiene incidencias que no se pueden resolver con esta guía, escale el problema a soporte en línea de Axis, consulte *soporte en línea de Axis*. Para que nuestro servicio técnico entienda la incidencia y pueda resolverla, debe incluir la siguiente información:

- Una descripción clara sobre cómo reproducir la incidencia o en qué circunstancias se produce.
- La hora y el nombre de la cámara correspondiente o la dirección IP en la que se produce la incidencia.
- AXIS Camera Station Pro informe de sistema generado inmediatamente después de producirse la incidencia. El informe del sistema debe generarse desde el cliente o el servidor donde se reprodujo la incidencia.
- Capturas de pantalla o grabaciones opcionales de todos los monitores que muestran el problema. Active la función de superposición de depuración cuando tome las capturas de pantalla o realice la grabación.
- Si es necesario, incluya los archivos de la base de datos. Exclúyalas para que la carga vaya más rápido.

Algunos problemas requieren información adicional que el equipo de soporte solicita si es necesario.

Nota

Si el archivo es superior a 100 MB, por ejemplo, un rastreo de red o un archivo de la base de datos, use un archivo seguro mediante un servicio de uso compartido de archivos seguro en el que confíe para enviar el archivo.

Información adicional	
Registros de nivel de depuración	En ocasiones, usamos el registro de nivel de depuración para recopilar más información. Solo es así si lo solicita un ingeniero de soporte de Axis. Consulte las instrucciones en el servicio de <i>soporte en línea de Axis</i> .
Superposición de depuración de la visualización en directo	En ocasiones, es conveniente proporcionar capturas de pantalla de la información de superposición o un vídeo que muestre el cambio de valores en el tiempo que le interese. Para agregar información de superposición, haga lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Pulse Ctrl + i una vez para mostrar información de superposición en la visualización en directo. • Pulse Ctrl + i dos veces para añadir información de depuración. • Pulsa Ctrl + i tres veces para ocultar la superposición.
Rastreo de red	Si lo solicita el ingeniero de soporte, genere trazas de red al crear el informe del sistema. Tome las trazas de

Información adicional	
	<p>red al mismo tiempo que se produce el problema, cuando este es reproducible. Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un seguimiento de red de 60 segundos tomado en la cámara (aplicable solo para firmware 5.20 y posteriores) Utilice el siguiente comando VAPIX para cambiar el inicio de sesión, la dirección IP y la duración (en segundos) si es necesario: http://root: pass@192.168.0.90/axis-cgi/ debug/debug.tgz?cmd= pcapdump&duration=60 • Un seguimiento de red de 10-30 segundos tomado en el servidor que muestra la comunicación entre el servidor y la cámara.
Archivos de base de datos	<p>En casos en los que tenemos que examinar o reparar manualmente la base de datos. Seleccione la opción Include database in the report (Incluir base de datos en el informe) antes de generar el informe del sistema.</p>
Capturas de pantalla	<p>Utilice las capturas de pantalla cuando se trate de un problema de la visualización en directo relacionado con la interfaz de usuario. Por ejemplo, si desea mostrar una línea temporal para las grabaciones o cuando es difícil describirla.</p>
Grabaciones de pantalla	<p>Utilice grabaciones de pantalla cuando resulte difícil describir el problema con palabras, por ejemplo, cuando hay muchas interacciones en la interfaz de usuario involucradas para reproducir el problema.</p>

Otros recursos

Además de esta guía de solución de problemas y el manual del usuario, puede visitar el canal de YouTube para conocer AXIS Camera Station. Encontrará asistencia técnica y vídeos destacados. Los vídeos están disponibles en [youtube.com](https://www.youtube.com).

T10207671_es

2026-03 (M8.3)

© 2024 – 2026 Axis Communications AB