

## **AXIS Camera Station troubleshooting guide**

**Manual del usuario**

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Acerca de esta guía

---

### Acerca de esta guía

Esta guía es una recopilación de problemas relacionados con AXIS Camera Station y cómo solucionarlos. Los problemas se almacenan 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. En ocasiones, la solución de problemas puede ser reproducir el problema para encontrar la solución.

### Más información

Consulte [axis.com/support](https://axis.com/support) para

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

El manual del usuario de AXIS Camera Station se puede encontrar aquí: *Manual del usuario de AXIS Camera Station*

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Servicio de AXIS Camera Station

---

### Servicio de AXIS Camera Station

#### El servicio de AXIS Camera Station se reinicia a menudo

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

- Compruebe la gestión de recursos del sistema para comprobar si AXIS Camera Station o cualquier otra aplicación está utilizando un elevado número de recursos.
- Ejecute el mantenedor de la base de datos y vaya a *Tools (Herramientas)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.
- Si ninguna de las sugerencias anteriores sirve de ayuda, escale la incidencia a asistencia técnica de Axis. Vaya a *Proceso de escalada en la página 24*.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Dispositivos en AXIS Camera Station

---

### Dispositivos en AXIS Camera Station

#### Problemas habituales

---

No se puede contactar con la cámara

---

AXIS Camera Station no puede contactar con la cámara. Las cámaras mostradas no se han agregado.

- Compruebe que la cámara esté conectada a la red, que la alimentación esté conectada y que la cámara esté en funcionamiento.
  - 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 han agregado.

Para agregar cámaras, vaya a **Configuration > Add devices (Configuración > Agregar dispositivos)**.

---

Error al configurar la contraseña en la cámara

---

No se puede definir la contraseña para las cámaras mostradas.

- Para definir la contraseña manualmente, vaya a **Configuration > Devices > Management (Configuración > Dispositivos > Gestión)**.
  - 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, es posible que sea necesario restablecer la configuración predeterminada de fábrica del dispositivo.

- Si el dispositivo todavía no se puede agregar a AXIS Camera Station, pruebe a agregar el dispositivo a AXIS Device Manager.

Es posible agregar otro modelo de dispositivo.

- 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.

Si no es posible agregar otro modelo de dispositivo, solucione los problemas de la cámara. Vaya a [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

#### No se puede actualizar el firmware del dispositivo desde AXIS Camera Station

Si no es posible actualizar la cámara desde la página web:

- Solucione problemas de la cámara, vaya a [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).

No se puede actualizar el firmware para todos los dispositivos:

- Compruebe la conexión a la red.
- Si no se trata de un problema relacionado con la red, escale al servicio técnico de AXIS. Vaya a *Proceso de escalada en la página 24*.

No se puede actualizar el firmware para algunos modelos específicos:

- Esto se puede producir para productos nuevos y firmware extraño.
- Escale el problema al servicio de asistencia técnica de Axis. Vaya a *Proceso de escalada en la página 24*.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Dispositivos en AXIS Camera Station

---

### No se han encontrado dispositivos

AXIS Camera Station busca automáticamente cámaras y codificadores de vídeo conectados en la red, pero no encuentra ninguna cámara.

- Compruebe que la cámara esté conectada a la red y que reciba alimentación.
- Si el cliente, servidor o las cámaras se encuentran en redes diferentes, puede que sea necesario configurar ajustes de proxy y cortafuegos.
  - Cambie los ajustes de proxy del cliente si el cliente y el servidor están separados por un servidor proxy. Vaya a *Client proxy settings (Ajustes del proxy del cliente)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.
  - Cambie el NAT o el sistema de seguridad si el cliente y el servidor están separados por un NAT o sistema de seguridad. Asegúrese de 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 *Port list (Lista de puertos)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.
  - Cambie los ajustes del proxy del servidor si el servidor y los dispositivos están separados por un servidor proxy. Vaya a la sección de ajustes del proxy del *Control general del servicio* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.
- Para agregar cámaras manualmente, vaya a *Agregar dispositivos* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

### Mensaje "Reconnecting to camera in 15 seconds" (Reconectando a la cámara en 15 segundos) repetido

Esto podría indicar que:

- La red está sobrecargada.
- No se puede acceder a la cámara. Compruebe que la cámara esté aún conectada a la red y que reciba 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, puede optimizar los ajustes del perfil para un ancho de banda bajo.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Grabaciones

---

### Grabaciones

Consulte *vista en directo en la página 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

---

La grabación continua no está habilitada para las cámaras mostradas.

- Para habilitar la grabación continua, vaya a **Configuration > Recording and events > Recording method (Configuración > Grabación y eventos > Método de grabación)**.
  - Seleccione la cámara y active **Continuous (Continua)**.
- 

#### No se puede grabar en la unidad especificada

---

El almacenamiento de grabación (almacenamiento local o almacenamiento de red) no se puede configurar.

- Para utilizar un almacenamiento diferente, vaya a **Configuration > Storage > management (Configuración > Almacenamiento > Gestión)**.
  - Agregue el almacenamiento y configure los ajustes de almacenamiento para las cámaras que deben grabar en el almacenamiento.
- 

#### Error al instalar la aplicación AXIS Video Content Stream

---

Este mensaje de error se muestra si la aplicación no se puede instalar en una cámara compatible con AXIS Video Content Stream.

- Para instalar la aplicación manualmente:
- Vaya a **Configuration > Devices > Management (Configuración > Dispositivos > Gestión)**.
- Haga clic con el botón derecho en la cámara y seleccione **Install camera application (Instalar aplicación de la cámara)**.

### La grabación no se inicia

Las grabaciones no se inician o se detienen transcurridos unos segundos.

Puede deberse a que el disco está lleno o a que hay un exceso de datos entrantes.

- Compruebe el "Almacenamiento de grabaciones de la cámara" en la página de configuración del servidor para comprobar si hay suficiente espacio libre y hay un exceso de datos entrantes.
- Aumente el límite de almacenamiento para AXIS Camera Station.
- Asigne más almacenamiento al grupo de almacenamiento. Vaya a *Configurar almacenamiento* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

### Huecos en la grabación durante la grabación continua

Además de los huecos, las alarmas de AXIS Camera Station muestran los "Errores de grabación".

Los huecos pueden darse por distintas razones, por ejemplo:

- Sobrecarga del servidor
- Problema de red

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Grabaciones

---

- Sobrecarga de la cámara
- Sobrecarga del disco

Compruebe si los huecos de grabación se producen en todas las cámaras.

Si no se producen en todas las cámaras, compruebe si la cámara está sobrecargada. Algunas preguntas que le ayudarán a poner orden en la incidencia:

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

Posibles soluciones:

- En el administrador de tareas o el gestor de recursos del equipo servidor, puede confirmar si uno de los recursos de hardware se utiliza más de lo normal. Si el disco muestra signos de uso excesivo, recomendamos agregar más discos y mover varias cámaras para grabar en los discos nuevos.
- También puede reducir la cantidad de datos escritos en el disco (ajustes de vídeo, flujo ZIP, imágenes por segundo, resolución). Tenga en cuenta la estimación de rendimiento en [axis.com/support/tools/axis-site-designer](http://axis.com/support/tools/axis-site-designer).

Para obtener más información, consulte .

## No se pueden reproducir grabaciones exportadas

Si Windows Media Player no reproduce las grabaciones exportadas, compruebe el formato de archivo. Las grabaciones exportadas se pueden reproducir utilizando Windows Media Player (archivos .asf) y AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv). Para obtener más información, consulte *Play and verify exported recordings (Reproducir y verificar grabaciones exportadas)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

### Nota

El reproductor abrirá automáticamente todas las grabaciones que estén en la misma carpeta que el reproductor.

AXIS File Player es un software gratuito de reproducción de vídeo y audio. Puede seleccionar incluirlo con las grabaciones exportadas; no es necesaria ninguna instalación. Para reproducir grabaciones, abra AXIS File Player y seleccione las que desee reproducir.

## Las grabaciones desaparecen

Las grabaciones solo se guardan durante un número determinado de días. Para cambiar el número de días, vaya a **Configuration > Storage > Selection (Configuración > Almacenamiento > Selección)**.

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

- Agregar más almacenamiento. Vaya a **Configuration > Storage > Management (Configuración > Almacenamiento > Gestión)**.
- Cambie la cantidad de almacenamiento reservada para AXIS Camera Station. Vaya a **Configuration > Storage > Management (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. Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo)**.
  - Utilice Zipstream para reducir de forma adicional el tamaño de las grabaciones. Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo)**.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Grabaciones

---

### Problemas de grabación a prueba de fallos

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

Causas posibles:

- El ancho de banda entre la cámara y el servidor no es suficiente para transferir la grabación.
- La cámara no graba en la tarjeta SD durante la desconexión.
  - Compruebe el informe de servidor de la cámara. Consulte [axis.com/support/troubleshooting](https://axis.com/support/troubleshooting).
  - Compruebe que la tarjeta SD funciona adecuadamente y contiene grabaciones.
- La hora de la cámara ha cambiado a partir de la desconexión.
  - Compruebe que el NTP esté correctamente sincronizado para las grabaciones futuras.
  - Sincronice la hora de la cámara con el servidor o configure el mismo servidor NTP en la cámara y el servidor.

La implementación de la grabación a prueba de fallos en AXIS Camera Station no está diseñada para gestionar los casos siguientes:

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

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## vista en directo

---

### vista en directo

## 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.

---

Hardware de cliente	
Verifique que la tarjeta gráfica o el controlador del adaptador de red están actualizados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abra DirectX Diagnostic Tool (busque dxdiag en el equipo)</li><li>• Compruebe en el sitio web del fabricante que se está utilizando el controlador más reciente para este SO.</li><li>• Compruebe que el cliente y el servidor se estén ejecutando en el mismo equipo.</li><li>• Pruebe a ejecutar el cliente en un equipo dedicado.</li></ul>
Verificar el número de monitores	Con una tarjeta gráfica interna, no se recomiendan más de dos monitores por tarjeta gráfica. <ul style="list-style-type: none"><li>• Abra DirectX Diagnostic Tool (busque dxdiag en el equipo)</li><li>• Compruebe si la tarjeta gráfica dedicada es compatible, consulte <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a>.</li><li>• No es compatible con el cliente para usar una máquina virtual.</li></ul>

---

Dispositivos conectados	
Excesivos clientes conectados al mismo tiempo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulte al cliente sus casos típicos de uso.</li><li>• Asegúrese de que el sistema cumpla los requisitos del usuario y de que se ajuste a las directrices sobre hardware. Consulte <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a>.</li></ul>
La cámara está conectada a otro VMS distinto de AXIS Camera Station.	Desconecte la cámara del otro cliente y reiniciela (a veces es necesario desactivar el ajuste predeterminado de la cámara).
Excesivas retransmisiones distintas utilizadas desde la misma cámara, especialmente con resoluciones altas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puede ser un problema especialmente con algunas cámaras M-Line.</li><li>• Retransmisión con el mismo perfil de flujo o resolución más baja. Consulte <i>Streaming profiles (Perfiles de transmisión)</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station.</li></ul>

---

Sobrecarga del servidor	
Uso anómalo de CPU/RAM al mismo tiempo que la incidencia	Asegúrese de que no hay otras aplicaciones que consuman CPU/RAM al mismo tiempo.

---

Problema de red	
Uso anómalo de ancho de banda a la misma hora que la incidencia	Asegúrese de que no hay otras aplicaciones que consuman ancho de banda al mismo tiempo.
Suficiente ancho de banda / Red remota o local	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe la topología de red.</li><li>• Compruebe el estado de cualquier dispositivo de red (switch/router/adaptador de red/cable) que se utilice entre cámaras, servidor y cliente.</li></ul>

## No hay vídeo en la visualización en directo

La visualización en directo no muestra el vídeo de una cámara que funciona correctamente.

- Intente apagar la decodificación de hardware. La decodificación de hardware está activada de forma predeterminada. Vaya a decodificación de hardware en *Streaming (Transmisión)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## vista en directo

---

Otras soluciones posibles:

- ¿Es posible ver una transmisión de visualización en directo a través de la interfaz web de la cámara? ¿Funciona correctamente la página de inicio de la cámara?
  - Si no es así, solucione problemas de la cámara, vaya a [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).
- Cree un informe del servidor de la cámara y vaya a [axis.com/support/troubleshooting](http://axis.com/support/troubleshooting).
- Compruebe si hay algún software antivirus instalado que pueda bloquear las secuencias en directo.
- Permita las carpetas y procesos de AXIS Camera Station. Consulte *Preguntas frecuentes*.
- Asegúrese de que el cortafuegos no bloquea las conexiones de determinados puertos. Consulte *Preguntas frecuentes*.
- Asegúrese de que la experiencia de escritorio esté instalada para versiones de SO de servidor de Windows compatibles. Consulte *Exportación programada* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.
- Compruebe si el flujo de resolución inferior funciona.

Si nada de lo anterior ayuda

- Escale la incidencia al servicio de asistencia técnica de AXIS. Vaya a *Proceso de escalada en la página 24*.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Almacenamiento

---

### Almacenamiento

#### No se puede acceder al almacenamiento de red

Si se utiliza la cuenta de sistema local para iniciar sesión en el servicio de AXIS Camera Station, no puede agregar almacenamiento de red que esté vinculado a carpetas compartidas de otros equipos.

Para cambiar la cuenta de conexión de servicio:

1. Abra el Panel de control de Windows.
2. En la categoría System & Security (Sistema y Seguridad), seleccione **Administrative Tools > Services (Herramientas administrativas > Servicios)**.
3. Haga clic con el botón derecho en AXIS Camera Station y seleccione **Properties (Propiedades)**.
4. Haga clic en la pestaña **Log on (Iniciar sesión)**.
5. Cambie de **Local System account (Cuenta de sistema local)** a **This account (Esta cuenta)**.
6. Seleccione un usuario con acceso a Windows Active Directory.

#### El almacenamiento de red no está disponible

El equipo en el que está instalado el servidor de AXIS Camera Station debe pertenecer al 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 su 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 el almacenamiento de red de todas las conexiones activas.
2. Cuando el almacenamiento de red esté desconectado, 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.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Detección de movimiento

---

### Detección de movimiento

#### Problemas habituales

---

##### Error al instalar la aplicación AXIS Video Motion Detection

AXIS Video Motion Detection 2 o 4 no se puede instalar. La detección de movimiento integrada se utilizará para grabación de movimiento.

Para instalar la aplicación manualmente, vaya a *Install camera application (Instalar aplicación de la cámara)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

---

##### Error al recuperar detección de movimiento actual

AXIS Camera Station no puede recuperar parámetros de detección de movimiento de la cámara. La detección de movimiento integrada se utilizará para grabación de movimiento.

Para instalar la aplicación manualmente, vaya a *Install camera application (Instalar aplicación de la cámara)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

---

##### La detección de movimiento no se ha configurado

La detección de movimiento no se puede configurar en las cámaras mostradas.

- Para configurar la detección de movimiento manualmente, vaya a **Configuration > Recording and events > Recording method (Configuración > Grabación 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

La grabación de movimiento no está habilitada para las cámaras mostradas.

- Para habilitarla, vaya a **Configuration > Recording and events > Recording method (Configuración > Grabación y eventos > Método de grabación)**.
  - Seleccione la cámara y active **Motion detection (Detección de Movimiento)** para habilitar 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 espera más o menos detecciones en las grabaciones relacionadas con detección de movimiento en el video.

#### Ajustar configuración de movimiento

El área donde se detectan objetos en movimiento se puede ajustar seleccionando ajustes de movimiento.

1. Vaya a **Configuration > Recording and events > Recording method (Configuración > Grabación y eventos > Método de grabación)**.
2. Seleccione la cámara y haga clic en **Motion Settings (Ajustes de movimiento)**.
3. Elija los ajustes en función del firmware de la cámara.
  - **AXIS Video Motion Detection 2 y 4:** se puede ajustar el área de interés. Consulte *Editar AXIS Video Motion Detection 2 y 4* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.
  - **Detección de movimiento integrada:** Se puede configurar la inclusión y exclusión de ventanas. Consulte *Editar detección de movimiento integrada* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Detección de movimiento

---

### Ajustar periodo de activación

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

Para cambiar el periodo de activación:

1. Vaya a **Configuration > Recording and events > Recording method** (Configuración > Grabación y eventos > Método de grabación).
2. Seleccione la cámara que quiera usar y ajuste en el control deslizante **Trigger period** (Periodo de activador).

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Audio

---

### Audio

#### No hay audio en la visualización en directo

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

- Compruebe que la cámara tiene funciones de audio.
- Compruebe que el equipo tiene una tarjeta de sonido y que la tarjeta está habilitada.
- Compruebe que el perfil utilizado tiene el audio configurado (consulte a continuación).
- Asegúrese de que el usuario tiene derechos de acceso al audio (consulte a continuación).

#### 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. Seleccione un micrófono en **Microphone (Micrófono)** dentro de la configuración de audio.
5. Indique cuándo desea habilitar el audio en **Use microphone for (Utilizar micrófono para)** dentro de la configuración de audio. El audio puede aplicarse a **Live view and recording (Visualización en directo y grabación)**, **Live view only (Solo visualización en directo)** o **Recording only (Solo grabación)**.
6. Si es necesario, seleccione un altavoz en **Speaker (Altavoz)** dentro de los ajustes de audio.
7. Haga clic en **OK (Aceptar)**.

#### Compruebe y cambie derechos de acceso de usuario

##### Nota

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

1. Vaya a **Configuration > Security > User permissions** (Configuración > Seguridad > Permisos de usuario).
2. Seleccione el usuario o grupo y haga clic en **Edit (Editar)**.
3. Haga clic en **Advanced (Configuración avanzada)**.
4. Seleccione **Audio**.
5. Haga clic en **OK (Aceptar)**.

#### No hay audio en las secuencias

El audio se puede desactivar en los perfiles de transmisión. Para obtener más información, consulte *Stream profiles (Perfiles de flujo)* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

1. Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles** (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo).
2. Seleccione la cámara.
3. Asegúrese de que el audio esté habilitado en el perfil usado para la primera vista de la secuencia. Este perfil se utiliza para todas las vistas de la secuencia.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Audio

---

### No hay audio en la reproducción

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

#### Nota

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

Para habilitar el audio en las grabaciones:

1. Asegúrese de que el perfil de vídeo que quiera usar se haya configurado con formato MPEG-4 o H.264.
  - 1.1 Vaya a **Configuration > Devices > Stream profiles** (Configuración > Dispositivos > Perfiles de flujo).
  - 1.2 Seleccione la cámara.
  - 1.3 Desde el perfil de vídeo que quiera usar, seleccione **MPEG-4** o **H.264** de la lista desplegable **Format** (Formato).
  - 1.4 Haga clic en **Apply** (Aplicar).
2. Vaya a **Configuration > Recording and events > Recording method** (Configuración > Grabación y eventos > Método de grabación).
3. Seleccione la cámara.
4. Seleccione el perfil con MPEG-4 o H.264 desde la lista desplegable **Profile** (Perfil).
5. Haga clic en **Apply** (Aplicar).

### Grabaciones activadas por regla

Para habilitar el audio en una regla existente:

1. Vaya a **Configuration > Recording and events > Action rules** (Configuración > Grabación y eventos > Reglas de acción).
2. Seleccione la regla y haga clic en **Edit** (Editar).
3. En el paso Acciones, seleccione la acción **Record** (Grabar) y haga clic en **Edit** (Editar).
4. Seleccione un perfil con el audio habilitado.
5. Para guardar, haga clic en **Finish** (Finalizar).

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Inicio de sesión

---

### Inicio de sesión

#### Imposible iniciar sesión o conectarse al servidor

En esta sección se explican los problemas de inicio de sesión y conexión que se pueden producir al establecer la conexión con un único servidor. Al iniciar sesión en varios servidores, el cliente se iniciará y el estado de conexión aparecerá en la barra de estado. Para obtener más información sobre el estado de la conexión, consulte *Estado de conexión* en el manual del usuario de AXIS Camera Station.

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"><li>• Compruebe que los haya introducido correctamente o utilice otra cuenta.</li><li>• Compruebe que el usuario tenga derechos de acceso al servidor de AXIS Camera Station.</li><li>• Compruebe que los relojes del servidor y el cliente de AXIS Camera Station estén sincronizados. En el caso de usuarios del dominio, compruebe también que el reloj del servidor del dominio esté sincronizado con el servidor y el cliente.</li><li>• Un usuario que no se haya agregado al servidor, pero que sea miembro del grupo de administradores locales del servidor, debe ejecutar el cliente como administrador.</li><li>• Para obtener información sobre derechos de acceso de usuarios, consulte <i>Configurar permisos de usuario</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station.</li></ul>
El usuario no tiene autorización para iniciar sesión en el servidor	El nombre de usuario no tiene autorización para usar AXIS Camera Station 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.	Asegúrese de que las horas UTC del servidor y el cliente estén 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"><li>• Asegúrese de que el ordenador servidor esté conectado a la red.</li><li>• Asegúrese de que el ordenador servidor esté en funcionamiento.</li><li>• Compruebe que el cortafuegos esté bien configurado.</li><li>• Asegúrese de que ha escrito bien la dirección del servidor.</li><li>• Compruebe los ajustes proxy del cliente.</li></ul>
No se recibe respuesta del servidor	El cliente puede establecer contacto con el ordenador servidor, pero el servidor de AXIS Camera Station no está en funcionamiento.	Compruebe que se está conectando al ordenador correcto y que el servidor de AXIS Camera Station esté en funcionamiento.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Inicio de sesión

El cliente no se puede conectar al servidor	El cliente no puede conectarse al servidor y se muestra un mensaje de error.	<p>Asegúrese de que su red esté bien configurada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe que el SO es compatible.<ul style="list-style-type: none"><li>- Compruebe la <i>nota de versión</i> de AXIS Camera Station para encontrar la lista completa de SO compatibles.</li></ul></li><li>• Compruebe que el servidor de AXIS Camera Station se esté ejecutando.<ul style="list-style-type: none"><li>- Inicie el servidor desde control de servicio.</li></ul></li><li>• Verifique que el cliente y el servidor están conectados a la misma red.<ul style="list-style-type: none"><li>- De no estarlo, el cliente debe utilizar la dirección IP externa del servidor.</li></ul></li><li>• Compruebe si existe un servidor proxy entre el servidor y el cliente.<ul style="list-style-type: none"><li>- Configure el proxy del servidor en el control de servicio.</li></ul></li><li>• Compruebe si existe un servidor proxy entre el servidor y el cliente. Configure los ajustes proxy del cliente.<ul style="list-style-type: none"><li>- En la página de inicio de sesión, en la esquina inferior izquierda, seleccione <b>Change proxy settings (Cambiar ajustes de proxy)</b>.</li><li>- También puede configurarlo en Opciones de Internet de Windows seleccionando la opción predeterminada de <b>Change Proxy settings (Cambiar ajustes de proxy)</b>.</li></ul></li></ul>
No se puede conectar con el servidor	Se ha producido un error desconocido al conectar con el servidor.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe que la dirección y el puerto del servidor de AXIS Camera Station sean correctos.</li><li>• Compruebe que no haya NAT, cortafuegos o software antivirus bloqueando la conexión con el servidor.</li><li>• Utilice el control de servicio de AXIS Camera Station para comprobar que el servidor esté en funcionamiento.<ul style="list-style-type: none"><li>- Abra el control del servicio haciendo doble clic en el icono en el área de notificación de Windows. Consulte <i>Control de servicio de AXIS Camera Station</i> en el manual del usuario de AXIS Camera Station.</li><li>- El estado del servidor se muestra en la pestaña General. Si el estado es "Stopped" (Detenido), haga clic en <b>Start (Iniciar)</b> para iniciar el servidor.</li></ul></li></ul>
Imposible encontrar el servidor	El cliente no puede asociar la dirección introducida a una dirección IP.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique que el equipo servidor está conectado a la red.</li><li>• Compruebe que la dirección y el puerto del servidor de AXIS Camera Station sean correctos.</li><li>• Compruebe que no haya NAT, cortafuegos o software antivirus bloqueando la conexión con el servidor.</li></ul>
La versión del servidor y del cliente son diferentes	El cliente utiliza una versión más reciente de AXIS Camera Station que el servidor.	Actualice el servidor para que utilice la misma versión que el cliente.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Inicio de sesión

---

La versión del servidor y del cliente son diferentes	El servidor utiliza una versión más reciente de AXIS Camera Station 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.
No se ha iniciado el servidor local de AXIS Camera Station	Ha intentado conectarse usando <b>This computer (Este equipo)</b> , pero el servidor de AXIS Camera Station instalado no está en funcionamiento.	Inicie AXIS Camera Station con el control del servicio en la bandeja del sistema o seleccione un servidor remoto en el que iniciar sesión.
El servidor de AXIS Camera Station no está instalado en este equipo	Ha intentado conectarse usando <b>This computer (Este equipo)</b> , pero no hay ningún servidor instalado en este equipo.	Instale el servidor de AXIS Camera Station o elija otro servidor.
La lista de servidores seleccionada está vacía	La lista de servidores seleccionada para iniciar sesión estaba vacía.	Agregue servidores a la lista haciendo clic el enlace <b>Edit (Editar)</b> que aparece junto a la selección de la lista de servidores.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Licencias

---

### Licencias

#### Problemas con el registro de licencias

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

- Compruebe que la clave de licencia se ha introducido correctamente.
- Cambie los ajustes del proxy del cliente para permitir que AXIS Camera Station acceda a Internet.
- Seleccione la opción **The server is not connected to the internet (El servidor no está conectado a Internet)**.
- Anote el ID del servidor y active AXIS Camera Station desde [axis.com/licenses/systems](https://axis.com/licenses/systems).
- Asegúrese de que la hora del servidor esté actualizada.

Para obtener más información, consulte [axis.com/products/axis-camera-station/license](https://axis.com/products/axis-camera-station/license).

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Usuarios

---

### Usuarios

#### No se pueden encontrar usuarios en el dominio

Si la búsqueda de usuario de dominio no obtiene resultados, cambie la cuenta de conexión de servicio:

1. Abra **Panel de control de Windows**.
2. En la categoría **System & Security (Sistema y Seguridad)**, seleccione **Administrative Tools (Herramientas administrativas)** y, a continuación, **Services (Servicios)**.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en **AXIS Camera Station** y seleccione **Properties (Propiedades)**.
4. Haga clic en la pestaña **Log on (Iniciar sesión)**.
5. Cambie de **Local System account (Cuenta de sistema local)** a **This account (Esta cuenta)**.
6. Seleccione un usuario con acceso a **Windows Active Directory**.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Errores de certificado

---

### Errores de certificado

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

Los errores de certificado pueden ser:

**Certificado no encontrado** – si se ha eliminado el certificado del dispositivo. Si sabe por qué se ha eliminado el certificado, haga clic en **Repair (Reparar)** para repararlo. Si sospecha de acceso no autorizado, investigue el problema antes de hacer clic en el botón. Haga clic en **Advanced (Avanzada)** para mostrar los detalles del certificado. Se podría haber eliminado el certificado porque:

- Se han restablecido los valores predeterminados de fábrica del dispositivo.
- Se ha deshabilitado la comunicación HTTPS segura.
- Una persona no autorizada ha accedido y modificado el dispositivo.

**Certificado sin confianza** – si el certificado del dispositivo se ha modificado fuera de AXIS Camera Station. Esto puede indicar que una persona no autorizada ha accedido y modificado el dispositivo. Si sabe por qué se ha modificado el dispositivo, haga clic en **Trust This Device (Confiar en este dispositivo)**. Si no, investigue el problema antes de hacer clic en el botón. Haga clic en **Advanced (Avanzada)** para mostrar los detalles del certificado.

### Falta la contraseña para la autoridad de certificación

Si tiene una autoridad de certificación en AXIS Camera Station y no se almacena ninguna contraseña con ella, se mostrará una alarma:

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

Puede resolver este problema de tres formas distintas:

- Habilitar HTTPS en un dispositivo
- Importar una autoridad de certificación existente
- Permita a AXIS Camera Station generar una nueva autoridad de certificación

Para habilitar HTTPS en un dispositivo:

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

Para importar una autoridad de certificación existente:

1. Abra una pestaña **Configuration (Configuración)**.
2. Vaya a **Security (Seguridad) > Certificates (Certificados)**.
3. Haga clic en **Import (Importar)...**
4. Haga clic en **OK (Aceptar)** para confirmar que desea sustituir la autoridad de certificación existente.

#### Nota

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

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Errores de certificado

---

5. Localice y abra la autoridad de certificación existente.
6. Introduzca la contraseña de autoridad de certificación. Haga clic en **OK (Aceptar)**.

Para permitir a AXIS Camera Station generar una nueva autoridad de certificación:

1. Abra una pestaña **Configuration (Configuración)**.
2. Vaya a **Security (Seguridad) > Certificates (Certificados)**.
3. Haga clic en **Generate (Generar)...**
4. Haga clic en **OK (Aceptar)** para confirmar que desea sustituir la autoridad de certificación existente.

### Nota

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

5. Crear una nueva contraseña de la autoridad de certificación. Haga clic en **OK (Aceptar)**.

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Time synchronization (Sincronización de tiempo)

---

### Time synchronization (Sincronización de tiempo)

#### El servicio Hora de Windows no se está ejecutando

El servicio Hora de Windows no está sincronizado con el servidor NTP. Esto se puede deber a que no se puede alcanzar el servidor NTP. Asegúrese de que:

- El servidor NTP esté en línea.
- La configuración de firewall es correcta.
- El dispositivo está en una red que puede llegar al servidor NTP.

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

#### Se ha detectado una diferencia de {time} en {device}

El dispositivo no está sincronizado con la hora del servidor.

1. Vaya a **Configuration > Devices > Time synchronization (Configuración > Dispositivos > Sincronización de tiempo)** y compruebe el desplazamiento de hora del servidor del dispositivo.
2. Si el desplazamiento de hora del servidor es superior a 2 segundos:
  - 2.1 Asegúrese de que **Enable time synchronization (Permitir sincronización de hora)** esté seleccionado.
  - 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.
  - 3.2 El dispositivo no está sincronizado correctamente con el 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.

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

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Asistencia técnica

---

### Asistencia técnica

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

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

Vaya a  > Help > System report (> Ayuda > 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*. Para que el servicio técnico entienda la incidencia y pueda resolverla, es necesario 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.
- Informe de sistema de AXIS Camera Station generado inmediatamente después de producirse la incidencia.
- Asegúrese de que el informe del sistema se genera desde el cliente o el servidor donde se ha reproducido la incidencia.
- Relacionado con la visualización en directo: Habilite la opción **Include screenshots (Incluir capturas de pantalla)** para todos los monitores en el cuadro de diálogo **Generate System Report (Generar informe del sistema)**.
- Incluya los archivos de base de datos solo en caso necesario, excluirlos acelerará la carga.

En ocasiones, el equipo de servicio técnico requiere información adicional. Proporcione la siguiente información si se solicita:

#### Nota

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

**Registros de depuración** – En ocasiones, tenemos que activar el registro de nivel de depuración para recopilar más información. Esto solo se debe hacer bajo petición de los especialistas de producto de Axis. Las instrucciones se pueden encontrar en estas *preguntas frecuentes*.

**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:

- Presionar CTRL + I una vez para mostrar información de superposición en la visualización en directo.
- Presionar CTRL + I dos veces para agregar información de depuración.
- Presionar CTRL + I tres veces para ocultar la superposición.

**Rastreo de red** – Si el especialista de producto la solicita, la información siguiente se debe generar al mismo tiempo en que se toma el informe de sistema de AXIS Camera Station.

Problema aislado a una cámara específica:

- Se agradecerá que la hora de la cámara esté sincronizada con la del servidor. Esto facilita a Soporte de Axis identificar el problema.
- El seguimiento de red tomado al mismo tiempo que se produce el problema, cuando este es reproducible. Esto incluye:

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Asistencia técnica

---

- Un seguimiento de red de 60 s tomado en la cámara (aplicable solo a firmware de cámara 5.20 y superior)  
Utilice el comando VAPIX siguiente: Cambie el inicio de sesión, la dirección IP y la duración (en segundos), según las necesidades:  

```
http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump  
&duration=60
```
- Un seguimiento de red de 10-30 s tomado en el servidor donde se muestre la comunicación entre el servidor y la cámara. *Este documento* contiene instrucciones detalladas que se pueden enviar directamente a los clientes.

**Archivos de base de datos** – En casos en los que necesitamos 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.

**Capturas de pantalla** – 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 resulta difícil describirla.

**Grabaciones de pantalla** – 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.

## Preguntas frecuentes

### Configure el firewall para permitir el acceso a AXIS Secure Remote Access

AXIS Secure Remote Access no admite proxy que requiera autenticación. Una solución alternativa podría ser permitir que las cámaras (AXIS Companion) y el servidor AXIS Camera Station (AXIS Camera Station) omitan la autenticación.

Cada vez que un cliente o una cámara realiza una conexión saliente a través del router, el router le dará a esa conexión un puerto externo aleatorio que se utiliza para perforar. No es posible predecir qué puerto se utilizará.

#### AXIS Companion Classic y AXIS Camera Station

- La red debe permitir el tráfico saliente en los puertos 80 y 443 para que funcione Secure Remote Access.
- Los servidores mediadores utilizan direcciones IP dinámicas. Las URL del servidor mediador son:
  - `accws01.accws.axis.com`
  - `accws02.accws.axis.com`
  - `accws03.accws.axis.com`
  - `us-us.accws.axis.com`
  - `usaccws01.accws.axis.com`
  - `usaccws02.accws.axis.com`
  - `us-sra-oauth.axis.com`
  - `se-eu.accws.axis.com`
  - `se-sra-oauth.axis.com`
  - `se-ap.accws.axis.com`
  - `acsapi.axis.com`
  - `gateway.api.axis.com`
- También se accede a la URL del servicio del sitio a través del puerto 80: `http://accws.se.axis.com`

De punto a punto (P2P):

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Asistencia técnica

---

Lado del servidor - Las cámaras (AXIS Companion)/servidor (AXIS Camera Station) deben poder salir por los puertos 80 y 443 (de salida)

Red del lado del cliente - salida 80 y 443

Conexión mediante proxy web/4G - P2P no funcionará y la comunicación se transmite a través de los servidores mediadores.

El uso de puertos dinámicos puede impedir la perforación/P2P

- Para países con firewalls especiales (p. ej.: Dubai y China) el acceso remoto seguro no funcionará ya que no pueden llegar a los servidores de turno (donde los ISP restringen el tráfico de Internet, con Internet restringido)
- Algunos de los servidores están ubicados en Suecia y pueden requerir algunos cambios cuando se utiliza el tipo de firewall de geolocalización.
- Algunos servidores proxy pueden bloquear ciertos protocolos, requerir certificados o cortar conexiones después de un tiempo y es posible que no funcionen con AXIS Secure Remote Access

### AXIS Companion (versión 4)

El agente de comunicación que está instalado en todas las cámaras/grabadores en AXIS Companion 4 utiliza las siguientes URL:

- [https://\\*.axis.com/](https://*.axis.com/)
- [wss://\\*.axis.com/](wss://*.axis.com/)
- [https://\\*.axis.cloud/](https://*.axis.cloud/)

En algunos casos:

- [aiuktg4ql1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com](https://aiuktg4ql1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com)
- Se debe confiar en [cdn.appdynamics.com:443](https://cdn.appdynamics.com:443) en el firewall. AppDynamics se utiliza para obtener información sobre el rendimiento de nuestra aplicación. AppDynamics es una supervisión del rendimiento de aplicaciones (APM). Nos ayuda a supervisar, analizar y optimizar nuestras aplicaciones, lo que nos permite identificar y abordar de manera proactiva cualquier problema o cuello de botella en el rendimiento.

### Puertos de salida utilizados

Para solicitudes de servicios en la nube:

- 443 (HTTPS)

Para P2P:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

# AXIS Camera Station troubleshooting guide

## Otros recursos

---

### 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).

