

## AXIS Camera Station 5

**Guía de solución de problemas**

# AXIS Camera Station 5

## Acerca de esta guía

---

### Acerca de esta guía

Esta guía es una recopilación de problemas relacionados con 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](http://axis.com/support) para

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

# AXIS Camera Station 5

## El servicio de

---

### El servicio de

#### **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 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 .

Si nada de lo anterior ayuda, contacte con el servicio de soporte técnico de Axis. Vaya a *Proceso de escalada en la página 24*.

# AXIS Camera Station 5

## Dispositivos en el sistema de gestión de vídeo

---

### 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.

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.

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 :

- 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 .

Si no es posible agregar otro modelo de dispositivo:

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

#### No es posible actualizar el firmware del dispositivo a través de

No es posible actualizar la cámara desde la interfaz 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:

- 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 en la página 24*.

No se puede actualizar el firmware para algunos modelos específicos:

# AXIS Camera Station 5

## Dispositivos en el sistema de gestión de vídeo

---

- Puede ser un problema de compatibilidad, póngase en contacto con el servicio de soporte técnico de Axis. Vaya a *Proceso de escalada en la página 24*.

### 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 .
  - Cambie el NAT o el sistema de seguridad si un NAT y 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 *Port list (Lista de puertos)* en el manual del usuario.
  - 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 .
- Agregue cámaras manualmente; vaya a *Add devices (Agregar dispositivos)* en el manual del usuario de .

### 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.

# AXIS Camera Station 5

## Grabaciones

---

### Grabaciones

Consulte *Vista en vivo 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

---

Las cámaras mostradas no tienen la grabación continua activada.

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.


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.

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 .

### 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

# AXIS Camera Station 5

## Grabaciones

---

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](http://axis.com/support/tools/axis-site-designer).

Para obtener más información, vea .

### 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 .

#### 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 . 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.

# AXIS Camera Station 5

## Grabaciones

---

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"><li>• Realice una comprobación del informe de servidor de la cámara. Consulte <a href="http://axis.com/support/troubleshooting">axis.com/support/troubleshooting</a>.</li><li>• Asegúrese de que la tarjeta SD funciona y de que hay grabaciones en ella.</li></ul>
La hora de la cámara ha cambiado desde la desconexión.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de sincronizar el NTP para grabaciones futuras.</li><li>• Sincronice la hora de la cámara con el servidor o configure el mismo servidor NTP en la cámara y el servidor.</li></ul>

La grabación a pruebas de fallos en no funciona en los siguientes escenarios:

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



# AXIS Camera Station 5

## Vista en vivo

### 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 .

Hardware de cliente	
Verifique que la tarjeta gráfica o el controlador del adaptador de red están actualizados	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Abra DirectX Diagnostic Tool (busque dxdiag en el equipo).</li><li>2. Vaya al sitio web del fabricante para asegurarse de que se está utilizando el controlador más reciente para este SO.</li><li>3. Compruebe que el cliente y el servidor se ejecuten en el mismo equipo.</li><li>4. Pruebe a ejecutar el cliente en un equipo dedicado.</li></ol>
Verificar el número de monitores	Si utiliza una tarjeta gráfica interna, no recomendamos más de dos monitores por tarjeta gráfica. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abra DirectX Diagnostic Tool (busque dxdiag en el equipo)</li><li>2. Asegúrese de que es compatible con la tarjeta gráfica, consulte <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a>.</li></ol>
<b>Nota</b> No se puede ejecutar el cliente en una máquina virtual.	
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 <a href="http://axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines">axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines</a> .
La cámara está conectada a otro sistema de gestión de vídeo que	Desconecte la cámara del otro cliente y desconéctela de forma predeterminada antes de conectarla a .
Una cámara utiliza muchas transmisiones diferentes, especialmente de alta resolución	Puede ser un problema especialmente con algunas cámaras M-Line. <ul style="list-style-type: none"><li>• 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 .</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mire a través de la topología de red.</li><li>• 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.</li></ul>

#### 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 .

Otras soluciones posibles:

## AXIS Camera Station 5

### Vista en vivo

---

- 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](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).
- Si hay un software antivirus instalado, es posible que se bloqueen las secuencias en directo.
- Permitir carpetas y procesos de , 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 .
- 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 .
- 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* en la [página 24](#).

### 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 , 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 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.

# AXIS Camera Station 5

## Detección de movimiento

### 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 *Instalar aplicación de la cámara* en el manual del usuario de .

##### 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 *Instalar aplicación de la cámara* en el manual del usuario de .

##### Detección de movimiento no configurada

No puede configurar la detección de movimiento en las cámaras mostradas.

1. Para configurar la detección de movimiento manualmente, vaya a **Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación**.
2. 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.

1. Vaya a **Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación**.
2. 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.

1. Vaya a **Configuración > Grabaciones y eventos > Método de grabación**.
2. Seleccione la cámara y haga clic en **Configuración de movimiento**.
3. 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 .
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 5

## Detección de movimiento

---

### 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 periodo 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.

# AXIS Camera Station 5

## Audio

---

### 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 **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 .

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 .

#### 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:

# AXIS Camera Station 5

## Audio

---

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 (Siguiente)** 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 .

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>• Revise que los haya introducido correctamente o utilice otra cuenta.</li><li>• Asegúrese de que el usuario tenga derechos de acceso al servidor .</li><li>• Los relojes del servidor de 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.</li><li>• 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.</li><li>• Para obtener información sobre derechos de acceso de usuarios, consulte <i>Configurar los permisos de usuario</i> en el manual del usuario de .</li></ul>
El usuario no está autorizado a conectarse al servidor	El usuario no puede usar 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"><li>• Asegúrese de que el equipo servidor pueda conectarse a la red.</li><li>• Asegúrese de que el ordenador servidor esté en funcionamiento.</li><li>• Asegúrese de que el cortafuegos se haya configurado bien.</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 equipo servidor, pero ningún servidor de se ejecuta.	Asegúrese de que se conecta al ordenador correcto y de que el servidor de se está ejecutando.



# AXIS Camera Station 5

## Inicio de sesión

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"><li>• Compruebe que el SO es compatible. Para obtener una lista completa de los SO admitidos, vaya a <i>notas de versión</i></li><li>• Desde el control de servicio, compruebe que el servidor de esté en funcionamiento o inicie el servidor si es necesario.</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>• Investigue 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><li>- Configure los ajustes de proxy del cliente en la página de inicio de sesión y seleccione <b>Change proxy settings (Cambiar ajustes de proxy)</b>.</li><li>- Configure los ajustes de proxy del cliente en Opciones de Internet de Windows y seleccione la opción predeterminada en <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>• Asegúrese de que la dirección y el puerto del servidor de sean correctos.</li><li>• Asegúrese de que ningún NAT, cortafuegos o software antivirus bloqueen la conexión con el servidor. Consulte <i>Configurar el cortafuegos para permitir el acceso a AXIS Secure Remote</i> para obtener más información.</li><li>• Use el control de servicio de para asegurarse de que el servidor esté en funcionamiento.<ul style="list-style-type: none"><li>- Abra el control de servicio de , consulte el <i>control de servicio de AXIS Camera Station</i> en el manual del usuario de .</li><li>- Consulte el estado del servidor en la pestaña <b>General</b>. Si el estado es <b>Stopped (Detenido)</b>, haga clic en <b>Start (Iniciar)</b> para iniciar el servidor.</li></ul></li></ul>
Imposible encontrar el servidor	El cliente no puede resolver la dirección introducida a una dirección IP.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de que el equipo servidor pueda conectarse a la red.</li><li>• Asegúrese de que la dirección y el puerto del servidor de sean correctos.</li><li>• Asegúrese de que ningún NAT, cortafuegos o software antivirus bloqueen la conexión con el servidor. Consulte <i>Configurar el cortafuegos para permitir el acceso a AXIS Secure Remote</i> para obtener más información.</li></ul>
La versión del servidor y del cliente son diferentes	El cliente ejecuta una versión más reciente del servidor de .	Actualice el servidor para que utilice la misma versión que el cliente.
	El servidor ejecuta una versión más reciente de 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.

# AXIS Camera Station 5

## Inicio de sesión

---

El servidor local de no se ejecuta	Utilice <b>This computer (este equipo)</b> para conectarse, pero el servidor de instalado no se ejecuta.	Utilice el control de servicio para iniciar o seleccionar un servidor remoto en el que iniciar sesión.
Este ordenador no tiene el servidor de instalado	Puede usar <b>Este equipo</b> para conectarse, pero no hay ningún servidor instalado en este equipo.	Instale el servidor de 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 <b>Edit (Editar)</b> junto a la selección de la lista de servidores.

# AXIS Camera Station 5

## Licencias

---

### Licencias

#### Problemas con el registro de licencias

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

- Controle que la clave de licencia se ha introducido correctamente.
- Cambie la configuración proxy del cliente para permitir a acceso a Internet.
- Registre su licencia fuera de línea, consulte *Autorizar un sistema fuera de línea* en el manual del usuario de .
- Anote el ID del servidor y active la licencia de desde [axis.com/licenses/systems](http://axis.com/licenses/systems).
- 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*.

# AXIS Camera Station 5

## Usuarios

---

### 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 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.

# AXIS Camera Station 5

## Errores de certificado

### Errores de certificado

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

### Falta la contraseña para la autoridad de certificación

Si tiene una autoridad de certificación en 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 el dispositivo y seleccione **Security > HTTPS > Enable/Update (Seguridad > HTTPS > 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 > Security > Certificates > HTTPS (Configuración > Seguridad > Certificados > HTTPS)**.

# AXIS Camera Station 5

## Errores de certificado

---

2. Active **Temporarily ignore certificate validation** (Ignorar validación de certificado temporalmente).
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 > Security > Certificates > HTTPS** (**Configuración > Seguridad > Certificados > HTTPS**) y desactive **Temporarily ignore certificate validation** (Ignorar validación de certificados temporalmente).

### Nota

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

Para que genere una nueva autoridad de certificación:

1. Vaya a **Configuration > Security > Certificates > HTTPS** (**Configuración > Seguridad > Certificados > HTTPS**).
2. Active **Temporarily ignore certificate validation** (Ignorar validación de certificado temporalmente).
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 > Security > Certificates > HTTPS** (**Configuración > Seguridad > Certificados > HTTPS**) y desactive **Temporarily ignore certificate validation** (Ignorar validación de certificados temporalmente).

### Nota

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.

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

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.

# AXIS Camera Station 5

## Asistencia técnica

---

### Asistencia técnica

La asistencia técnica es un servicio para los clientes que disponen de una versión con licencia de . Para ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica, vaya a  > Help > Online Support (Ayuda > Asistencia en línea) o a [axis.com/support](http://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.
- 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"><li>• Pulse CTRL + I una vez para mostrar información de superposición en la visualización en directo.</li><li>• Pulse CTRL + I dos veces para añadir información de depuración.</li><li>• Pulse CTRL + I tres veces para ocultar la superposición.</li></ul>



# AXIS Camera Station 5

## Asistencia técnica

Información adicional	
Rastreo de red	Si lo solicita el ingeniero de soporte, genere trazas de red al crear el informe del sistema. Tome las trazas de red al mismo tiempo que se produce el problema, cuando este es reproducible. Recursos utilizados: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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: <code>http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcap-dump&amp;duration=60</code></li><li>• Un seguimiento de red de 10-30 segundos tomado en el servidor que muestra la comunicación entre el servidor y la cámara.</li></ul>
Archivos de base de datos	En casos en los que tenemos que examinar o reparar manualmente la base de datos. Seleccione la opción <b>Include database in the report (Incluir base de datos en el informe)</b> 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 es 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`

# AXIS Camera Station 5

## Asistencia técnica

---

- 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 de la instalación a través del puerto 80: <http://accws.se.axis.com>

De punto a punto (P2P):

**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 los países con cortafuegos especiales (por ejemplo: Dubái 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
- cdn.appdynamics.com:443 debe ser una dirección de confianza en el cortafuegos. 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 5

## Asistencia técnica

---

### Ajuste avanzado del servidor

Ajuste avanzado del servidor (solo del lado del servidor)

Para iniciar el registro del nivel de depuración:

1. En , vaya a **Server (Servidor) > Configuration (Configuración) > Settings (Ajustes) > Advanced (Opciones avanzadas)**.
2. Seleccione **Enable server-side debug logging (Habilitar registro de depuración del servidor)**.

Para notificar el problema:

1. Reproduzca el problema y anote la hora y la fecha.
2. Generación de un informe del sistema.
3. Envíe el informe del sistema al soporte de Axis y mencione la fecha y hora en que se reprodujo el problema.

#### Nota

Esto solo establece el registro de nivel de depuración en los registros del servidor, no en los registros del cliente. Si también se requiere el registro de nivel de depuración en el cliente, se deben realizar los pasos siguientes utilizando el archivo `log4net.config` en la máquina cliente.

### Usando un archivo (del lado del servidor y/o del cliente)

Debe habilitar el registro de nivel de depuración para:

- Registro del nivel de depuración del cliente en .
- Registro de nivel de depuración avanzado en que necesita una configuración específica.

Para habilitar el nivel de depuración (DEBUG):

1. Detenga el servicio AXIS Camera Station desde la barra de tareas de Windows (haga clic con el botón derecho en el icono de control del servicio AXIS Camera Station > Detener servicio). Cierre también el software del Cliente.
2. Abra el Explorador de Windows y vaya al directorio `%ProgramData%` de Por lo general, "`C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station`". El directorio puede encontrarse mediante el comando "`%ProgramData%`" en la barra URL del Explorador de Windows o haciendo que se muestren las carpetas ocultas.
3. Descargue y extraiga `enable_debug_level_acs_4.20_and_5.zip` en el directorio mencionado anteriormente. Asegúrese de que `log4net.config` se extrae directamente en esa ruta y no en una subcarpeta.
4. Inicie el servicio AXIS Camera Station desde la barra de tareas de Windows y el software Cliente.

Para notificar el problema:

1. Reproduzca el problema y anote la hora y la fecha.
2. Generación de un informe del sistema.
3. Envíe el informe del sistema al soporte de Axis y mencione la fecha y hora en que se reprodujo el problema.

Para restaurar el nivel de registro original (deshabilitar la depuración):

1. Detenga el servicio AXIS Camera Station.
2. Elimine el archivo `log4net.config`.
3. Inicie el servicio AXIS Camera Station.

### ¿Qué es la herramienta de compatibilidad de dispositivos AXIS Camera Station y para qué se utiliza?

Los resultados de la prueba se dan para cada subprueba. Cada subprueba puede dar tres resultados diferentes:

# AXIS Camera Station 5

## Asistencia técnica

---

¿Qué significan los resultados de la prueba?

- **Aprobado:** La característica debería funcionar en AXIS Camera Station.
- **Error:** La característica no funcionará en AXIS Camera Station.
- **No aplicable:** El dispositivo no tiene la función.

Para obtener más información sobre el informe, consulte: *Resultado de la comprobación*

¿Puedo usar el dispositivo en AXIS Camera Station si solo pasan una parte de las pruebas?

El dispositivo debe pasar al menos todas las pruebas de comunicación principales. De lo contrario, el dispositivo no se podrá agregar a AXIS Camera Station.

Si el dispositivo falla en algunas pruebas de transmisión, pero no en todas, el dispositivo aún podría usarse en AXIS Camera Station siempre y cuando el ajuste del perfil de transmisión utilice las que pasan las pruebas. Por ejemplo, si H.264 no pasa la prueba pero M-JPEG pasa, simplemente cambie el perfil de transmisión en AXIS Camera Station de H.264 (El ajuste predeterminado) a M-JPEG en Dispositivos -> Perfiles de transmisión.

¿Qué hacer si algunas pruebas fallan?

Hay algunas cosas que puedes probar:

- Asegúrese de que el firmware del dispositivo esté aprobado para ser compatible con ONVIF Profile S. **Nota:** Debe comunicarse con el fabricante del dispositivo para obtener instrucciones sobre cómo hacer esto.
- Un valor predeterminado de fábrica puede ayudar en caso de que el dispositivo no funcione correctamente.
- Asegúrese de que la conexión de red con el dispositivo sea estable durante la prueba.
- Asegúrese de que ninguna otra aplicación esté transmitiendo desde el dispositivo al mismo tiempo cuando se ejecuta la prueba.
- Vuelva a realizar la prueba. Algunos dispositivos no son confiables y a veces funcionan y otras no.

Si intentaste todo lo anterior pero algunas pruebas siempre fallan, el dispositivo no es compatible con AXIS Camera Station.

¿Qué hacer si la prueba no puede finalizar?

Compruebe lo siguiente:

- ¿Es el dispositivo de terceros conforme al perfil S de ONVIF?
- ¿La dirección IP es correcta?
- ¿Son correctas las credenciales de usuario de ONVIF?
- Asegúrese de que la hora del dispositivo esté sincronizada con un servidor NTP o con la computadora donde está instalado el servidor de Axis Camera Station. De lo contrario, algunas cámaras pueden rechazar cualquier solicitud de conexión debido a la protección contra ataques de reproducción. *El administrador de dispositivos ONVIF* se puede utilizar para hacer esto.
- ¿La cámara funciona bien en *administrador de dispositivos ONVIF*? De lo contrario, puede ser útil una actualización al firmware más reciente o al valor predeterminado de fábrica. De lo contrario, póngase en contacto con el fabricante del dispositivo.

Si nada de lo anterior ayuda, el dispositivo no es compatible con AXIS Camera Station.

**Qué hacer cuando el dispositivo pasa las pruebas pero no funciona en AXIS Camera Station**

Si el dispositivo pasa todas las pruebas, es decir, es totalmente compatible según la herramienta de

compatibilidad de dispositivos AXIS Camera Station pero no funciona en AXIS Camera Station, haga lo siguiente-

: *¿Qué información es necesaria cuando se pone en contacto con el soporte técnico de Axis acerca de la compatibilidad de dispositivos de terceros en AXIS*

# AXIS Camera Station 5

## Asistencia técnica

---

### Qué hacer cuando el dispositivo pasa las pruebas pero no funciona en AXIS Camera Station:

Si el dispositivo pasa todas las pruebas, es decir, es totalmente compatible según la herramienta de compatibilidad de dispositivos AXIS Camera Station pero no funciona en AXIS Camera Station, debe ponerse en contacto con el soporte de Axis. Por favor, haga lo siguiente:

1. Instale *Wireshark* en la computadora donde se ejecutan las pruebas.
2. Vuelva a ejecutar las pruebas con la herramienta de compatibilidad de dispositivos AXIS Camera Station. La herramienta recopilará información detallada necesaria para el troubleshooting, incluido un seguimiento de Wireshark. **NOTA! No es necesario generar un seguimiento adicional a través de Wireshark.**

Proporcione la siguiente información al enviar una pregunta de soporte en *Axis Online Helpdesk*:

- El informe de la prueba de compatibilidad, si está disponible. Adjunte el archivo \*.zip completo cuando envíe la pregunta de soporte. De forma predeterminada, el archivo se encuentra en "C:\Users\xxx\Documents\CompatibilityResult.zip".
- Si las pruebas no pueden finalizar correctamente y el informe completo de la prueba de compatibilidad no está disponible, busque este archivo de registro: "C:\ProgramData\Axis Communications\AcsCompatibilityTestTool\Application.log" y adjúntelo cuando envíe la pregunta de soporte.

### Cómo utilizar AXIS Secure Remote Access si tengo servidores proxy en mi red

Si el cliente o el servidor de AXIS Camera Station de red utilizan un servidor proxy para conectarse a Internet, debe configurar los ajustes de proxy en el servidor o en el cliente antes de habilitar AXIS Secure Remote Access.

Si el servidor proxy se encuentra entre el cliente de y el servidor de , deberá configurar los ajustes del proxy en Windows en el ordenador cliente.

Si el servidor proxy se encuentra entre el dispositivo de red y el servidor de , deberá configurar los ajustes del proxy en Windows en el servidor de .

# AXIS Camera Station 5

## 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).

