

Càmeres de vigilància HD Manual de l'usuari

Càmeres de vigilància HD de Sector Alarm

El propòsit d'aquesta guia és proporcionar instruccions d'ús de les teves noves càmeres de vigilància. Llegeix detingudament aquests consells útils sobre l'ús i la resolució de problemes.

Privadesa

Com a client, només tu ets qui controla les dades del servei de videovigilància segons estableix el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i tries com utilitzar aquest servei. L'app ofereix diferents funcions per a vídeo i àudio. Entre d'altres, inclou l'opció de transmetre i gravar esdeveniments, imatges fixes i àudios, ja siguin junts o per separat com només vídeo/imatges fixes o àudio, així com establir la durada de la gravació i determinar quant de temps poden emmagatzemar-se aquestes gravacions (màxim trenta dies), qui ha de tenir accés a les seqüències/gravacions transmeses i a qui es poden enviar o amb qui es poden compartir. El client també pot determinar la zona que es pot gravar, si la càmera hauria de començar a gravar en detectar moviment, si la data ha d'aparèixer indicada al vídeo/imatges fixes, la sensibilitat, la visió nocturna, el mode WDR, etc.

Com a controlador de dades, tu ets el responsable d'assegurar que el servei de videovigilància es duu a terme de conformitat amb la legislació de privadesa que s'apliqui en un moment donat, inclòs el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), la normativa de copyright i les relacionades amb els drets d'autor, les normes de privadesa establertes per la jurisprudència i altres normes sobre la protecció de la privadesa. Tingues en compte que, tot i que la gravació sigui legal, podria no ser-ho compartir, publicar o emmagatzemar imatges/vídeos/àudio durant més de trenta dies. També podrien estar prohibits altres usos del vídeo, de les imatges fixes i de l'àudio. Això també s'aplica a qualsevol norma específica sobre mesures de control a l'empresa i, en particular, a la videovigilància; consulta l'article nou de la llei sobre l'entorn laboral i el reglament sobre videovigilància a Noruega.

Sector Alarm i els seus proveïdors renuncien a qualsevol responsabilitat derivada d'incidències que es puguin produir en el servei de videovigilància i a "Les meves pàgines", així com qualsevol dany que es pugui produir durant la instal·lació o desinstal·lació de l'equip. D'aquesta manera, els Termes i condicions generals actuals per als serveis particulars d'alarma, el Contracte de particulars i la Política de privadesa també s'apliquen a tots els serveis digitals de Sector Alarm. Pots trobar els termes i condicions del teu servei d'alarma per a la llar en aquest enllaç: www.sectoralarm.es/avisolegal/

Si us plau, posa't en contacte amb nosaltres si tens cap dubte. Atentament, Sector Alarm

Contingut

1. CÀMERA DE VIGILÀNCIA INTERIOR HD Resum 4 Guia de LED 4 Especificacions tècniques 5 2. CÀMERA DE VIGILÀNCIA PORTÀTIL 180° HD Resum 6 Activa la funció Bluetooth 6 Configura i rep una trucada sortint 6 Inicia una trucada des de la càmera 6 Respon una trucada des de les aplicacions del client 6 Guia de LED 7 Especificacions tècniques 7 3. CÀMERA DE VIGILÀNCIA EXTERIOR HD Resum 8 Guia de LED 8 9 Especificacions tècniques 4. APP SECTOR ALARM VÍDEO Regles de gravació i notificacions 12 Configuració de les notificacions 12 13 Regles de gravació Creació de regles de gravació 13 Recalibratge de la càmera 14 5. VERIFICACIÓ PER VÍDEO 15 6. RESOLUCIÓ DE PROBLEMES Wi-Fi 15 Baixa intensitat de Wi-Fi 15 Velocitat de Wi-Fi lenta 15 Problemes a l'app 16 App no disponible a l'App Store 16 No es poden descarregar vídeos 16 Error en notificacions automàtiques 16 El so no se sent 17 No funciona la conversa bidireccional 17 No es poden pujar vídeos 17 No es visualitza vídeo en directe 17 Bloqueig de l'app 18 No es pot protegir el vídeo 18 No es poden crear/modificar les regles de gravació 18 La càmera transmet vídeo però l'app diu que està fora de línia 18 No es pot iniciar la sessió 19 Regles de gravació 19

1. Càmera de vigilància interior HD

Resum



Guia de LED Apagat Sense alimentació Vermell intermitent Càmera alimentada i iniciant-se Verd intermitent Càmera connectant a la xarxa local Verd fix Connectat a Sector Alarm Blau intermitent Mode WPS activat Blanc intermitent Mode punt d'accés Wi-Fi Vermell fix Sense connexió local o Internet Vermell i verd intermitents Valors de fàbrica

Descripció
Indica l'estat de la xarxa o el mode en què es troba la càmera. Per obtenir més informació, consulta la secció "Guia de LED".
Això proporciona energia a la càmera.
Permet connectar la càmera directament a l'encaminador.
Adreça MAC de la càmera.
Versió de maquinari de la càmera.
Coberta que protegeix la ranura de la targeta SD i el botó de reinici. Això impedeix l'entrada de pols i evita que la càmera es pugui trencar.
Posa la càmera en mode WPS o per tornar als valors de fàbrica.
Ranura per inserir una targeta SD i gravar imatges de vídeo de manera local.
Altaveu per a converses bidireccionals.

Especificacions tècniques

Components	Especificacions
Sensor d'imatge	1/2,7" CMOS, 2,1 MP, 1920 x 1080
Lent/Angle de visió	3,0 mm, F2.0, 117 graus
Llums infraroigs per a visió nocturna	llums infraroigs perquè la càmera pugui gravar imatges de vídeo amb poca llum.
Rang IR	Fins a 4,6 metres
Angle òptim de calibratge	30-60 graus, amb la línia de l'horitzó anivellada amb el terra
Ajust d'imatge	Gir, brillantor, contrast, saturació, nitidesa, exposició
Compatible amb HDR?	Sí
Encriptació de vídeo	AES 256
Velocitat de gravació	1–30 FPS
Compatible amb àudio bidireccional	Sí
Connectivitat de xarxa	Ethernet o Wi-Fi 802.11 b/g/n, 2.4 i 5 GHz
Temperatura de funcionament	0-40°
Humitat de funcionament	<95 % sense condensació
Dimensions	6.1 x 7.6 x 9.4 cm
Alimentació	12 VDC

2. Càmera de vigilància portàtil 180° HD

Resum



LED d'estat

Activa la funció Bluetooth

A la part superior de la càmera, prem el botó Menú (correspon al punt), després fes servir els botons de volum + o – fins que seleccionis l'activació del Bluetooth. Un cop en mode Bluetooth, només cal que facis servir el dispositiu per vincular-lo.

Configura i rep una trucada sortint

Inicia la sessió a l'aplicació de Sector Alarm Video.

- 1. Selecciona 🚍
- 2. Deprés, Notifications
- 3. Fes clic a 🕂
- 4. Deprés. Videotrucada
- 5. Indica el nom de referència que vols posar a aquesta notificació.
- 6. A la secció Per als dispositius seleccionats, selecciona la càmera correcta per activar aquesta notificació.
- 7. Fes clic a **botó permut**, si encara no ho has fet.
- 8. Configura el retard i el filtratge de notificacions.
- 9. A continuació, selecciona Desa. Cal esperar uns moments perquè la configuració tingui efecte. A continuació, pots començar a utilitzar la funció de trucada sortint.

Inicia una trucada des de les aplicacions del client

Prem [🔄] a la càmera. La càmera farà un so de timbre i el teu contacte rebrà una notificació al mòbil.

Respon una trucada des de les aplicions del client

- 1. Quan aparegui la notificació al dispositiu del client, selecciona Repon. La transmissió en viu de la àmera seleccionada estarà a punt.
- 2. Per parlar, prem i mantén premut 🌷
- 3. Per escoltar, deixa anar el botó 🌷
- 4. Per penjar, surt de la pàgina de transmissió en viu.

Guia de LED		
•	Apagat	Sense alimentació
•	Verd fix	Connectat a Sector Alarm
••••	Verd intermitent	Càmera connectant a la xarxa local
	Vermell i verds intermitents	Valors de fàbrica
•	Vermell fix	Sense connexió local o Internet
••••	Vermell intermitent	Càmera alimentada i iniciant-se
0000	Blanc intermitent	Mode punt d'accés wifi

Components	Descripció
LED d'estat	Indica l'estat de la xarxa o el mode en què es troba la càmera. Per obtenir més informació, consulta la secció Guia de LED.
Font d'alimentació 12 V 1 A	Presa de corrent de 12 V de la càmera. Això proporciona energia a la càmera.
Connexió Ethernet RJ-45	Permet connectar la càmera directament a l'encaminador.
Ranura per a targeta SD	Adreça Mac de la càmera

Especificacions tècniques

Components	Especificacions
Compressió de gravació	H.264
Sensor d'imatge	CMOS de 1/2.9", 6.8 MP, 3096x2202
Lent/Angle de visió	1,62 mm, F2.3 180 graus
II-luminació mínima	0 lx amb il·luminació IR
Llums infraroigs per a visió nocturna	llums infraroigs perquè la càmera pugui gravar imatges de vídeo amb poca llum.
Rang IR	Fins a 5 metres
Angle òptim de calibratge	30-60 graus, amb la línia de l'horitzó anivellada amb el terra
Ajust d'imatge	Gir, brillantor, contrast, saturació, nitidesa, exposició
Encriptació de vídeo	AES 256
Compatible amb àudio bidireccional	Sí
Connectivitat Wi-Fi	802.11 b/g/n, 2.4 i 5 GHz
Connectivitat Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, alimentació a través d'Internet (PoE) activada
Temperatura de funcionament	0-40°
Humitat de funcionament	20-80 % (sense condensació) RH
Dimensions	7.9 x 7.9 x 13.2 cm
Alimentació	12 VDC

3. Càmera de vigilància exterior HD Resum



Guia de LED

•	Apagat	Sense alimentació
•	Verd fix	Connectat a Sector Alarm
••••	Verd intermitent	Càmera connectant a la xarxa local
••••	Vermell i verds intermitents	Valors de fàbrica
•	Vermell fix	Sense connexió local o Internet
••••	Vermell intermitent	Càmera alimentada i iniciant-se
0000	Blanc intermitent	Mode punt d'accés wifi

Components	Descripció
Llums infrarojos de visió nocturna	Llums IR utilitzats per permetre que la càmera gravi vídeo amb poc llum.
LED d'estat	Indica l'estat de la xarxa o el mode en què es troba la càmera. Per obtenir més informació, consulta la secció Guia de LED.
Coberta de goma	Coberta que protegeix la ranura de la targeta SD i el botó de reinici. Això impedeix l'entrada de pols i evita que la càmera es pugui trencar.
Botó WPS	Posa la càmera en mode WPS.
Ranura per a targeta SD	Ranura per inserir una targeta SD i gravar imatges de vídeo de manera local.
Paràmetres	Permet ajustar l'angle de la càmera en la instal·lació, o permet que l'instal·lador ajusti l'angle de la càmera.

Especificacions tècniques

Components	Especificacins
Protecció entrada pols/aigua	IP66
Compressió de gravació	H.264
Sensor d'imatge	CMOS de 1/2.7", 2.1 MP, 1920x1080
Lent/Angle de visió	3,0 mm, F2.0, 117 graus
Rang IR	Fins a 12 m
Angle òptim de calibratge	30-60 graus, amb la línia de l'horitzó anivellada amb el terra
Ajust d'imatge	Gir, brillantor, contrast, saturació, nitidesa, exposició
Encriptació de vídeo	AES 256
Compatible amb àudio bidireccional	No
Connectivitat sense fil	802.11 b/g/n, 2.4 i 5 GHz
Connectivitat Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, alimentació a través d'Internet (PoE) activada
Temperatura de funcionament	-25°-45°
Humitat de funcionament	<95 % sense condensació
Dimensions	6.4 x 6.4 x 11.4 cm
Alimentació	12 VDC





4. App Sector Alarm Vídeo

Abans d'instal·lar la càmera, descarrega l'app Sector Alarm Vídeo. Està disponible a l'Apple Store i a Google Play.

Pots accedir a la pàgina de descàrrega si vas a la botiga d'aplicacions corresponent a través dels enllaços següents:

- •>>) Apple App Store
- •>>) Google Play

Regles i notificacions

Les regles i notificacions s'han de definir de seguida que s'instal·li la càmera. Aquestes funcionalitats aporten seguretat addicional a través de l'app Sector Alarm.

Configuració de les notificacions

Les notificacions alerten dels esdeveniments del teu sistema de videovigilància en el moment que es produeixen, perquè puguis actuar immediatament, si fos necessari.

Per configurar les notificacions:

- 1. Obre l'app Sector Alarm i prem l'enllaç per accedir.
- 2. Prem el botó de menú de l'extrem superior esquerre de l'app i apareixerà el menú.
- 3. Prem Notificacions i apareixerà la pantalla.

NOTA Assegura't que les notificacions automàtiques estiguin activades. També és possible que hagis de permetre-les a través de la configuració del telèfon abans d'activar-les. Si has d'habilitar-les des de la configuració del telèfon, assegura't de fer-ho també a l'aplicació

Per defecte, les **accions de visualització** del sistema es creen automàticament en instal·lar la primera càmera l aquí és on et notifiquem de qualsevol cosa que pugui afectar el rendiment del sistema.

- 4. Prem + a l'extrem superior dret i apareixerà la pantalla de configuració.
- 5. Prem Esdeveniment del sistema i s'obrirà la pantalla de notificacions.
- 6. Introdueix un nom per a la notificació.

NOTA Per defecte, el camp de nom es completa automàticament. Introdueix un nom nou per a aquesta notificació per tal d'evitar confusions amb la que es va crear quan vas instal·lar la teva primera càmera.

- 7. Marca la casella de cada esdeveniment per al qual vols rebre una notificació.
- 8. Fes clic a + Afegeix destinataris per afegir els contactes que rebran una notificació quan es produeixi un esdeveniment.
- 9. Selecciona el mètode de comunicació al costat de la informació de contacte.

NOTA Per defecte apareix la informació de contacte del compte. Si vols afegir un contacte addicional, fes clic a **+ Afegeix contacte** a l'extrem superior dret i introdueix la informació del contacte a la pantalla següent. Assegura't de completar el pas 9 abans d'afegir un contacte nou. Si no completes el pas 9, només el contacte nou rebrà les notificacions.

- 10. Un cop seleccionats tots els usuaris i mètodes de contacte desitjats, prem **Tanca**. Els destinataris seleccionats i el seu mètode de contacte ara apareixeran a la secció Destinatari.
- 11. Prem Desa per desar la notificació nova. La notificació nova apareixerà a la llista Notificacions.

Regles de gravació

Les regles de gravació permeten que la càmera capturi videoclips i els carregui en núvol per a un emmagatzematge segur.

En aquesta secció es tracten els temes següents:

- Creació de regles de gravació
- Recalibratge de la càmera

Creació de regles de gravació

Per crear una regla de gravació:

- 1. Obre l'app Sector Alarm i prem l'enllaç per accedir a **l'app** Sector Alarm Vídeo.
- 2. Prem Vídeo. Apareixerà la vista de càmera en viu.
- 3. Prem la icona de **Paràmetres** a l'extrem superior dret. Apareixerà la pàgina de configuració de vídeo.
- 4. Prem Regles de gravació. Apareixerà la pàgina de regles de gravació.
- 5. Prem + Regla nova. S'obrirà la secció per activar la regla de vídeo nova.
- 6. Prem Anàlisi de vídeo. Apareixerà un llistat amb les càmeres existents que pots configurar.
- 7. Toca a la càmera per associar-la a la regla. Apareix la pàgina Configuració de detecció d'objectes de vídeo.
- 8. Fes clic a Acceptar. L'aplicació comença a configurar l'anàlisi de vídeo a la càmera.
- 9. Quan l'aplicació finalitzi la configuració de la càmera, fes clic a Tancar. Apareix la pàgina Regla d'anàlisi de vídeo.
- 10. Toca a la càmera per associar-la a la regla. Apareix la pàgina Calibració de la càmera.
- 11. Fes clic a Continuar. Ara se't demanarà prendre una sèrie de cinc fotos.
- 12. Segueix les instruccions de l'aplicació i fes les cinc fotos. Quan hagis acabat, prem Enviar. Apareix la pàgina Calibració completa.

NOTA És important que segueixis les instruccions de l'app per fer les 5 fotos. Si no ho fas, és possible que calgui tornar a calibrar la càmera. Si estàs utilitzant un dispositiu iOS, tingues en compte que després de prémer Envia, l'app està ocupada calibrant les càmeres, malgrat que res no ho indiqui a la pantalla.

- 13. Prem Fet. Apareixerà la secció de configuració d'Analítica de vídeo.
- 14. Prem la càmera per a la qual vols crear una regla.

NOTA Només es pot associar una càmera per regla.

- 15. Selecciona el tipus de configuració:
- A. Zona terrestre
 - Una zona terrestre és una zona d'interès a la qual enfoca la càmera. La càmera només començarà a gravar quan un objecte entri a la zona.
- B. Tripwire

Un tripwire és una línia invisible a la qual enfoca la càmera. La càmera només començarà a gravar quan un objecte trenqui aquesta línia.

- 16. Selecciona si la imatge és interior o exterior i prem Següent. Apareixerà la secció Configuració.
- 17. Introdueix un nom per a la configuració.
- 18. Prem i arrossega els extrems de la zona o el tripwire per cobrir la zona des de la qual vols capturar el vídeo. Aquesta és la zona per on creuarà l'objecte i activarà la càmera per capturar el vídeo.
- 19. Selecciona el tiempo transcurrido en el que el objeto debe encontrarse dentro del área de interés. Es el tiempo en que el objeto se encuentra dentro del área de interés antes de que se grabe un vídeo.
- 20. Estableix el retard mínim entre clips. Aquesta és la quantitat de temps entre el final d'un clip i el començament del següent.
- 21. Estableix el temps d'execució de la regla
 - A. A totes hores
 - B. Hora i dia concret

- 22. Selecciona el tipus d'objecte per a la notificació
 - A. Persona
 - B. Vehicle
 - C. Animal
 - D. Qualsevol moviment

23. Selecciona el tipus de notificació

- A. Automàtica
- B. SMS
- C. Correu electrònic

24. Prem Desa. La teva configuració s'ha creat i apareixerà a la secció de Regles.

NOTA Si vols que aquesta configuració s'executi diversos cops durant el dia, hauràs de crear una regla per a cada període de temps desitjat. Per exemple, pots crear configuracions similars de detecció perquè s'executin mentre ets a la feina i mentre dorms, però no mentre ets a casa.

Recalibratge de la càmera

Durant la creació de regles de gravació, el calibratge de la càmera es produeix durant el flux de creació. Si la teva càmera té dificultats per detectar objectes o si la mous, és possible que hagis de tornar a calibrar-la.

Per calibrar la càmera:

- 1. Obre l'app Sector Alarm Vídeo i toca l'enllaç per accedir. Prem el botó de menú de l'extrem superior esquerre de l'app i apareixerà el menú.
- 2. Prem Vídeo. Apareixerà la vista de la càmera en directe.
- 3. Prem la icona d'Engranatge a l'extrem superior dret. Apareixerà la pàgina de configuració de vídeo
- 4. Prem Calibratge de càmeres. Apareixerà la llista de càmeres i la data de calibratge, si n'hi ha.
- 5. Prem la càmera que vols tornar a calibrar. Com la càmera ja es va calibrar abans, apareix el missatge Calibració completa.
- 6. Fes clic a Continua. Comença el procés de calibratge de la càmera i se't demanarà que facis un sèrie de 5 fotos.
- 7. Seguint les instruccions de l'aplicació, fes les 5 fotos. Una cop hagis fet les 5 fotos, toca Envia. Apareixerà la pàgina Calibratge complet.

NOTA És important que segueixis les instruccions de l'app per fer les 5 fotos. Si no ho fas, és possible que calgui tornar a calibrar la càmera. Si estàs utilitzant un dispositiu iOS, tingues en compte que després de prémer Envia, l'app està ocupada calibrant les càmeres, malgrat que res no ho indiqui a la pantalla.

NOTA Pot semblar que la data de calibratge de la càmera no s'hagi actualitzat a l'app després de recalibrar la càmera. Tingues la seguretat que la teva càmera s'ha recalibrat.

^{8.} Prem Fet. La càmera s'ha recalibrat

5. Verificació per vídeo

Tu decideixes si vols utilitzar el nostre servei de verificació per vídeo. El dia que instal·lis la càmera, hauràs de descarregar l'aplicació mòbil Sector Alarm Video per poder identificar les teves càmeres. Quan facis clic a l'enllaç del vídeo, se't demanarà que acceptis o rebutgis el permís per què els nostres operadors de la central receptora d'alarmes vegin les imatges de les teves càmeres en directe. L'única manera que els nostres operadors vegin les càmeres és si tries l'opció "Acceptar".

Si has donat el teu consentiment i només si s'activa la càmera, els operadors de Sector Alarm podran accedir a la teva càmera (durant els 15 minuts anteriors a l'alarma, sempre que els clips de les gravacions s'hagin emmagatzemat o que hi hagi una regla de gravació, i sempre que la càmera estigui activa) per comprovar l'incident i prendre les mesures necessàries per protegir la teva seguretat, així com la de les teves pertinences.

Sempre podràs gestionar les teves preferències i activar o desactivar el consentiment.

6. Resolució de problemes Wi-Fi

Baixa intensitat del senyal Wi-Fi

La baixa intensitat del senyal wifi és la causa principal del baix rendiment de la càmera. Consulta la taula següent per solucionar el problema del senyal wifi.

Assumpte	Detall
Problema	La càmera té poca intensitat de senyal Wi-Fi
Causa	• Col·locació de l'encaminador a casa • Hi ha massa xarxes wifi properes • Hi ha massa dispositius connectats a l'encaminador
Solució	Ubicació de l'encaminador: 1 Assegura't que l'encaminador està ubicat al centre de la casa 2 Assegura't que l'encaminador no estigui recolzat al terra 3 Assegura't que l'encaminador no estigui a prop de cap aparell gran o metàl·lic que pugui causar interferències
	Massa xarxes wifi properes: 1 Canvia el canal que transmet el teu encaminador 2 Massa dispositius connectats a l'encaminador: 3 Reemplaça l'encaminador amb un sistema de malla

Velocitat de Wi-Fi lenta

Si la velocitat de la wifi cap a la càmera és massa lenta, la qualitat del vídeo es veurà afectada.

Assumpte	Detall
Problema	Velocitat lenta de Wi-Fi cap a/des de la càmera
Causa	 La velocitat d'Internet és massa lenta Hi ha massa dispositius connectats a l'encaminador
Solució	La velocitat d'Internet és massa lenta: 1. Posa't en contacte amb el teu proveïdor d'Internet per augmentar la velocitat
	Massa dispositius connectats a l'encaminador: 1. Reemplaça l'encaminador per un sistema de malla

Problemas con aplicaciones

App no disponible a l'App Store

Assumpte	Detall
Problema	App no disponible a l'App Store
Causa	 Dispositiu incompatible SO incompatible Requereix Android 6.0 o més recent Requereix iOS 12.1 o més recent
Solució	Dispositiu incompatible: 1. Verifica que el model del dispositiu sigui compatible NOTA: Alguns dispositius més antics no poden complir amb els requisits mínims per executar l'app.
	2 . Si el teu dispositiu és massa antic per executar l'aplicació, considera actualitzar-lo o fer servir un sistema operatiu compatible amb un dispositiu més recent 1. Actualitza el sistema operatiu a l'última versió a través de la configuració del dispositiu

No es pot descarregar vídeo

Assumpte	Detall
Problema	No es pot descarregar vídeo
Causa	• Emmagatzematge ple • Els permisos del dispositiu no estan configurats correctament
Solució	Emmagatzematge ple: 1 Comprova l'emmagatzematge disponible al teu dispositiu 2. Si l'emmagatzematge està ple en un 99 %, hauràs d'alliberar espai eliminant aplicacions o eliminant altres fitxers multimèdia
	Els permisos del dispositiu no estan configurats correctament: 1. Obre la configuració del dispositiu 2. Assegura't que l'aplicació tingui permís per veure i desar imatges/vídeos

Les notificacions automàtiques no funcionen

Assumpte	Detall
Problema	Les notificacions automàtiques no funcionen
Causa	La configuració de notificacions automàtiques a l'app no està habilitada
	• Els permisos del dispositiu no estan configurats correctament
Solució	La configuració de notificacions automàtiques a l'app no està habilitada:
	1. Obre l'app Sector Alarm Vídeo
	2. Veure l'opció de notificacions al menú
	3. Assegura't que les notificacions estiguin activades
	4. Assegura't que hi hagi notificacions del sistema creades a l'app
	5. Assegura't que les notificacions del sistema siguin a l'app
	Els permisos del dispositiu no estan configurats correctament:
	1. Obre la configuració del dispositiu
	2. Assegura't que l'aplicació tingui permís per veure i desar imatges/vídeos
	El telèfon està en mode d'estalvi d'energia:
	1. Ves a la configuració i desactiva el mode d'estalvi d'energia
	2. Carrega el telèfon

No se sent el so

Assumpte	Detall
Problema	No se sent el so
Causa	 El volum del so del dispositiu no és prou alt L'altaveu del dispositiu està malmès
Solució	El volum del so del dispositiu no és prou alt: 1. Assegura't que el volum del dispositiu estigui apujat
	L'altaveu del dispositiu està malmès: 1. Prova la sortida de so amb una altra app

No funciona la conversa bidireccional

Assumpte	Detall
Problema	No funciona la conversa bidireccional
Causa	 Els permisos del dispositiu no estan configurats correctament L'altaveu del dispositiu està malmès
Solució	1. Obre la configuració del dispositiu 2. Assegura't que l'aplicació tingui permís per utilitzar el micròfon del dispositiu

No es poden pujar vídeos

Assumpte	Detall
Problema	No es poden pujar vídeos
Causa	• Límit de càrrega mensual assolit • Límit d'emmagatzematge en núvol assolit
Solució	Límit de càrrega mensual assolit: 1. Posa't en contacte amb el Servei d'atenció al client per verificar l'estat de la quota de càrrega
	Límit d'emmagatzematge en núvol assolit: 1. Posa't en contacte amb el Servei d'atenció al client per verificar l'estat de la quota de càrrega

No es pot veure el vídeo en directe

Assumpte	Detall
Problema	No es pot veure el vídeo en directe
Causa	• Dispositiu en mode avió
	• Càmera sense connexió
	Les velocitats de dades del dispositiu no són suficients
Solució	Dispositiu en mode avió:
	1. Desactiva el mode avió des de la configuració del dispositiu
	Càmera sense connexió:
	1. Assegura't que la càmera estigui connectada a una presa de corrent
	2. Si la presa de corrent té un interruptor, gira'l a la posició d'encesa
	Les velocitats de dades del dispositiu no són suficients:
	1. Intenta connectar-te a una xarxa wifi segura
	2. Activa i desactiva la connexió wifi del dispositiu
	3. Si no hi ha wifi disponible, mou-te a una ubicació amb més cobertura

Bloqueig de l'app

Assumpte	Detall
Problema	Bloqueig de l'app
Causa	• L'emmagatzematge del dispositiu està ple • Massa aplicacions obertes
Solució	Emmagatzematge ple: 1. Comprova l'emmagatzematge disponible al teu dispositiu 2. Si l'emmagatzematge està ple en un 99 %, hauràs d'alliberar espai eliminant aplicacions o eliminant altres fitxers multimèdia
	Massa aplicacions obertes: 1. Tanca qualsevol aplicació oberta que s'executi en segon pla 2. Reinicia l'aplicació Sector Alarm Vídeo

No es pot protegir el vídeo

Assumpte	Detall
Problema	No es pot protegir el vídeo
Causa	S'ha assolit el límit d'emmagatzematge en núvol
Solució	1. Posa't en contacte amb el Servei d'atenció al client per verificar l'estat del límit de pujades de videoclips
Solució	1. Posa't en contacte amb el Servei d'atenció al client per verificar l'estat del límit de pujades de videoclips

No es pot crear/modificar la configuració de gravació

Assumpte	Detall
Problema	No es pot crear/modificar la configuració de gravació
Causa	 La càmera està desconnectada No es completen tots els camps de la regla
Solució	Càmera sense connexió: 1. Assegura't que la càmera inclosa a la regla estigui connectada a una presa de corrent 2. Si la presa de corrent té un interruptor, gira'l a la posició d'encesa
	No tots els camps de la configuració s'han completat: 1. Assegura't que tots els camps, inclòs el nom de la configuració, estiguin complets 2. Assegura't de fer clic a Desa a la part inferior de la pàgina

La càmera transmet vídeo però l'app diu que està fora de línia

Assumpte	Detall
Problema	La càmera transmet vídeo però l'app diu que està fora de línia
Causa	La càmera estava desconnectada i s'ha tornat a connectar recentment
Solució	1. Consulta el missatge de l'app que indica que la càmera està desconnectada 2. Completa la solució de problemes del dispositiu de vídeo a l'aplicació

No es pot iniciar la sessió

Assumpte	Detall
Problema	No es pot iniciar la sessió
Causa	Problema amb el compte
Solució	1. Posa't en contacte amb el servei d'atenció al client per solucionar el problema

Activa les regles de gravació

En cas que excedeixis la teva capacitat d'emmagatzematge (quantitat de clips), rebràs un correu i les regles de gravació es desactivaran fins al mes següent. Rebràs un recordatori per correu per activar les regles de gravació.

12:49 =	En directo Guardado	
12:49 ←	Configuración de vídeo	.il † 🗩
Reglas de grab	vación	>
Calibrar las cár	naras	>
Agregar dispo	sitivo de vídeo	>

12:49	.ul 🗢 🔳
\leftarrow	Reglas de grabación
Q Buscar	+ AÑADIR UNA NUEV
Reglas	
Camera salon	 iii

Activa la regla de gravació



www.sectoralarm.es • 910 00 88 66 • clientes@sectoralarm.es