



**SECTOR
ALARM•)))**

Tranquilidad para tu vida



Càmeres de vigilància HD

Manual de l'usuari



Líders en Servei 2025
Reconeixement a l'Excel·lència
en Atenció al Client

El Certamen de Líders en Servei

El 2025, Sector Alarm ha estat guardonada amb el premi Líder en Servei en la categoria de sistemes de seguretat. Un certamen pioner i independent que identifica les empreses de cada sector que ofereixen la millor qualitat d'atenció al client.

Què significa ser Líder en Servei?

Ser Líder en Servei significa oferir la millor atenció al client, és a dir, un servei àgil, eficaç i professional, mantenint alts estàndards de satisfacció i fidelització.

A més, és sinònim d'innovació i disponibilitat. Les empreses premiades es caracteritzen per implementar solucions digitals que faciliten la interacció amb els clients, assegurant un servei continu i disponible sempre que es necessita.

Rebre aquest reconeixement és una mostra clara del compromís d'una empresa amb els seus clients.

L'impacte del reconeixement Líders en Servei 2025 per a Sector Alarm

Haver rebut el premi Líders en Servei 2025 és un èxit que premia l'esforç dels nostres equips per oferir el millor servei als nostres clients, i també és fruit del nostre compromís amb l'excel·lència en tot el que fem. Perquè protegir allò que més valoren els nostres clients no és només una feina, és la nostra passió.

Sense dubte, aquest guardó no només és un testimoni de l'esforç col·lectiu del nostre equip, sinó que també és un impuls per continuar millorant cada dia.



Sector Alarm

A Sector Alarm, fa més de 30 anys que ens dediquem a la seguretat.

Fundada a Noruega, la nostra empresa ha crescut fins a convertir-se en un referent internacional amb presència en diversos països europeus i més de 700.000 clients.

A Espanya, hem aconseguit una sòlida reputació gràcies al nostre enfocament centrat en el client i a la innovació constant en els serveis de seguretat per a llars i negocis.

Ens comprometem amb la teva tranquil·litat i seguretat:

- Oblida't de les preocupacions: Amb Sector Alarm tens un sistema **connectat 24/7 amb avís immediat a la policia.**
- Cada segon compta: Davant qualsevol emergència, responem **en menys de 15 segons**, el temps de resposta més ràpid del mercat.
- Sense costos ocults: Gaudeix de **manteniment i garantia de per vida** sense càrrecs inesperats
- Instal·lació sense complicacions: Els nostres **professionals qualificats** s'encarreguen d'una instal·lació àgil i sense molèsties per a tu
- **Control total:** Amb la tecnologia avançada dels nostres sistemes i una app mòbil intuïtiva disponible en diversos idiomes, pots gestionar-ho tot de manera fàcil i personalitzada.

Gràcies a aquest enfocament integral, hem estat reconeguts com el líder en el sector de solucions de seguretat. Acceptem amb orgull el **premi Líders en Servei 2025** per la nostra excel·lència en seguretat per a llars i negocis.

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
Especificacions tècniques	9

4. APP SECTOR ALARM VÍDEO

Regles de gravació i notificacions	12
Configuració de les notificacions	12
Regles de gravació	13
Creació de regles de gravació	13
Recalibratge de la càmera	14

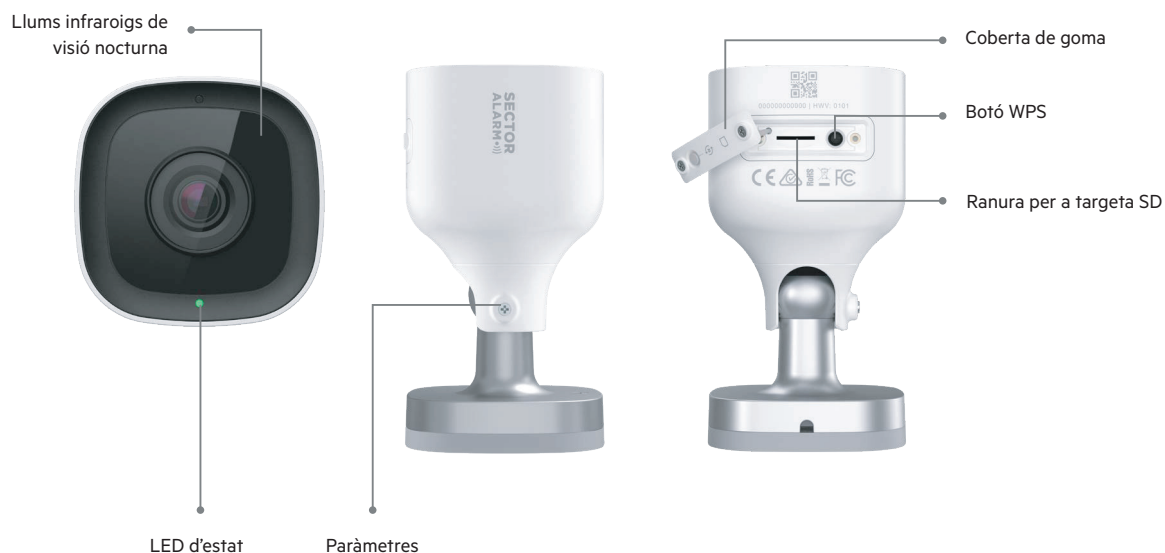
5. VERIFICACIÓ PER VÍDEO

6. RESOLUCIÓ DE PROBLEMES

Wi-Fi	15
Baixa intensitat de Wi-Fi	15
Velocitat lenta de Wi-Fi	15
Problemes a l'app	16
App no disponible a l'App Store / Google Play	16
No es poden descarregar vídeos	16
Error en notificacions automàtiques	16
El so no s'escolta	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
●	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
○ ○ ○ ○	Blanc intermitent	Mode punt d'accés wifi

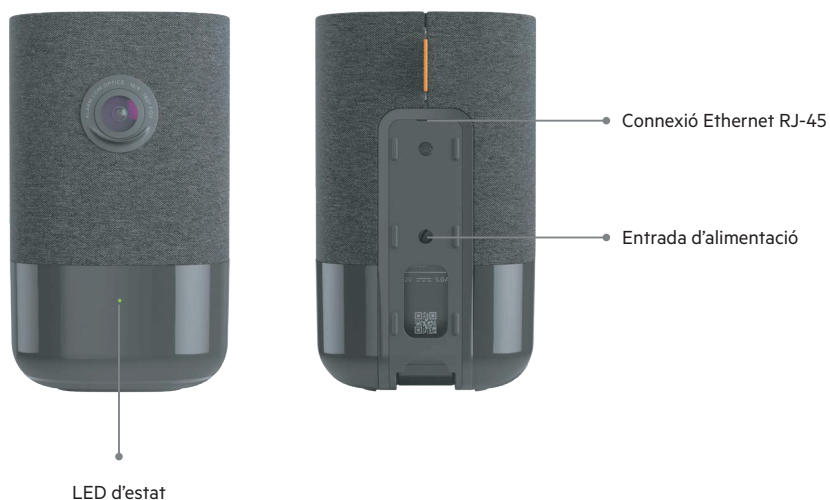
Components	Descripció
Llums infraroigs de visió nocturna	Llums IR utilitzats per permetre que la càmera gravi vídeo amb poc llum.
LED d'estat	Indica l'estat de la xarxa o el mode en què es troba la càmera. Per obtenir més informació, consulta la secció Guia de LED.
Coberta de goma	Coberta que protegeix 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	Especificacions
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

2. Càmera de vigilància portàtil 180° HD

Resum



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.

Com parlar i escoltar a través de la teva càmera

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

1. Selecciona
2. Després, **Notificacions i prem la roda d'ajustaments**
3. Fes clic a
4. Després, **Trucada de vídeo**
5. Indica el nom de referència que vols posar a aquesta notificació. Cal afegir un o més destinataris
6. A la secció **Per als dispositius seleccionats**, selecciona la càmera correcta per activar aquesta notificació.
7. Fes clic a **botó premut**, 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 l'administrador màster rebrà una notificació al mòbil.

Respon una trucada des de les aplicacions del client

1. Quan aparegui la notificació al dispositiu del client, selecciona **Respon**. La transmissió en viu de la càmera 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
○ ○ ○ ○	Blanc intermitent	Mode punt d'accés wifi

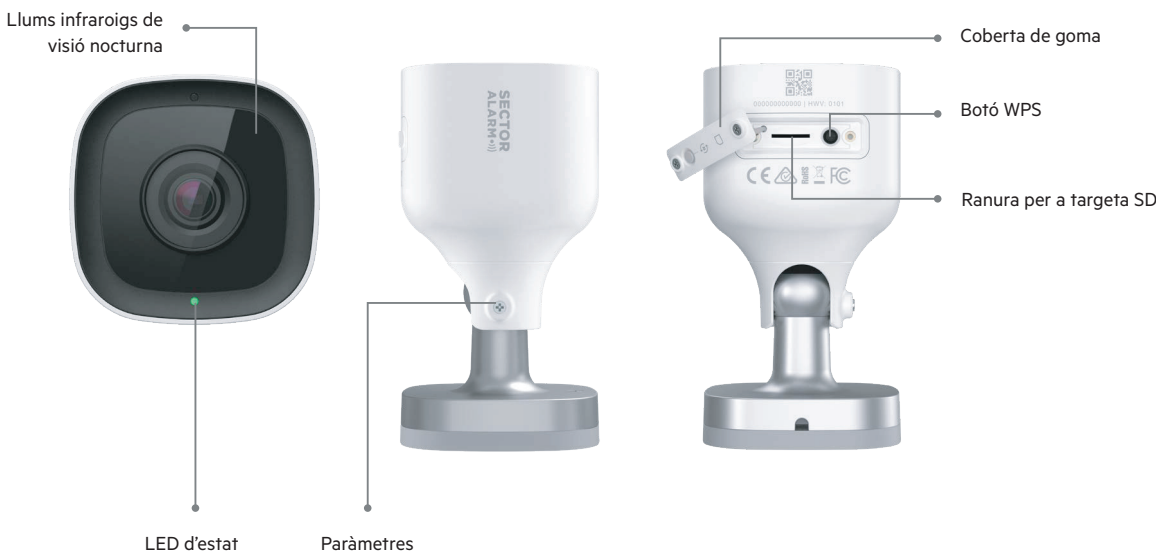
Components	Descripció
LED d'estat	Indica l'estat de la xarxa o el mode en què es troba la càmera. Per obtenir més informació, consulta la secció Guia de LED.
Font d'alimentació 12 V 1 A	Presa de corrent de 12 V de la càmera. Això proporciona energia a la càmera.
Connexió Ethernet RJ-45	Permet connectar 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
Il·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
○ ○ ○ ○	Blanc intermitent	Mode punt d'accés wifi

Components	Descripció
Llums infraroigs 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	Especificacions
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 hakis 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 i aquí és on et notifiquem de qualsevol cosa que pugui afectar el rendiment del sistema.

4. Prem la **roda d'ajustaments** i 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. Es pot afegir qualsevol correu electrònic. Només apareixeran els telèfons mòbils on es trobi l'aplicació Vídeo Sector Alarm.

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 Destinataris.
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 **+ Afegir**. 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.

NOTA Cada càmera té un màxim de tres regles.

8. 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.
9. Selecciona si la càmera és "Interior" o "Exterior". Fes clic a Següent. Apareixerà la pàgina Configuració de la regla.
10. Introdueix un nom per a la configuració.
11. 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.
12. Selecciona el temps transcorregut en què l'objecte s'ha de trobar dins l'àrea d'interès (es recomana **0,5 segons**). És el temps en què l'objecte es troba **dins de l'àrea d'interès** abans que s'enregistri un vídeo.
13. Estableix el retard mínim entre clips (es recomana **30 segons**). Aquesta és la quantitat de temps entre el final d'un clip i el començament del següent.
14. Estableix el temps d'execució de la regla.
 - A. A totes hores
 - B. Hora i dia concret
15. Selecciona el tipus d'objecte per a la notificació. Triar l'objecte que genera notificació no vol dir que no es generi clip.
 - A. Persona
 - B. Vehicle
 - C. Animal
 - D. Qualsevol moviment
16. Selecciona el tipus de notificació.
 - A. Automàtica
 - B. Correu electrònic
17. 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 hakis 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 hakis 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.

8. Prem **Fet**. La càmera s'ha recalibrat.

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.

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.

Consulta el manual de l'aplicació per a una explicació detallada sobre com activar aquesta funció.

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

Problemes amb les aplicacions

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 s'escolta el so

Assumpte	Detall
Problema	No s'escolta 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

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.

