

## Atenciones genéricas

El uso de la banda (por ejemplo: para la descarga de archivos, el streaming de archivos de vídeo, la actualización de app en el smartphone) podría influir en algunas funciones del sistema

- ancho mínimo de banda (en la ADSL de casa) en carga: 300 kbit / s
- ancho mínimo de banda (en la ADSL de casa) en descarga: 100 kbit / s
- el consumo de datos, de una conexión audio vídeo (llamada desde la placa exterior a un smartphone) de 30 s de duración, es 1,1MB

Con el funcionamiento "en casa" (smartphone conectado al mismo WiFi que el Clase 300X), se producirá un consumo de datos en los casos siguientes:

- puesta en servicio del sistema
- llamada desde la placa exterior
- aunque no se den las condiciones de antes, habrá siempre un consumo mínimo de datos (solamente del enrutador doméstico y no del smartphone) para asegurar todas las funciones de sistema

En el funcionamiento "fuera de casa" (smartphone conectado a un Wi-Fi distinto al del Clase 300X o con una conexión 4G/3G/H+/H+/LTE/...), se producirá un consumo de datos para cualquier tipo de interacción.

En caso de usar repetidores Wi-Fi, para obtener las máximas prestaciones del sistema de videoportero, los mismos repetidores habrán de cumplir los siguientes requisitos:

- cada repetidor ha de transmitir el mismo SSID
- los repetidores no han de filtrar el tráfico TCP / IP

## Solución de problemas

¿Registro del usuario completado correctamente aunque no recibe el mensaje de correo electrónico con la contraseña temporal?

*Espera al menos 15 minutos (el tiempo de espera depende del servidor de correo).*

El procedimiento de configuración falla. Mensaje mostrado por la APP DOOR ENTRY: "Introduzca la dirección IP".

1. *Intente de nuevo el procedimiento.*
2. *Si el problema se plantea de nuevo, entre en el menú del Clase 300X "Ajustes – Generales – Wi-Fi" y presione . Lea la dirección IP e introdúzcala en el campo demandado por la APP DOOR ENTRY.*

El procedimiento de configuración falla. Mensaje mostrado por la APP DOOR ENTRY: "Clase 300X asociado anteriormente a un smartphone"

1. *Puede comprobar la existencia de usuarios asociados anteriormente en el menú del Clase 300X: "Ajustes – Generales – Cuentas asociadas"*
2. *Tras haber efectuado la comprobación, puede pedir a un usuario asociado anteriormente invitarle o, si no se encuentra entre las personas autorizadas (ej. instalador), restablezca el Clase 300X en su menú: "Ajustes – Configuraciones - Reset del dispositivo".*

La App Door Entry no realiza/recibe llamadas. Mensaje mostrado en las notificaciones de la App Door Entry: "Desconectado"

1. *Compruebe que el Clase 300X esté encendido y conectado a la red Wi-Fi de su casa.*
2. *Compruebe que la conexión de su casa funcione correctamente, intente navegar en Internet con el smartphone (conectado a la red Wi-Fi).*
3. *Compruebe que no se haya activado en el smartphone un programa para reducir el consumo de la batería, que puede bloquear las notificaciones push (por ejemplo Samsung Smart Manager)*

La llamada desde la placa exterior no es enviada al smartphone

1. *Compruebe que el Clase 300X esté encendido y conectado a la red Wi-Fi de su casa.*
2. *Compruebe que en la App Door Entry el usuario esté conectado*
3. *Compruebe en el Clase 300X que "Envío de llamada" se haya habilitado (entre en la página de inicio del Clase 300X y controle la presencia del icono )*
4. *Compruebe que el Clase 300X se haya configurado como MASTER. Puede comprobarlo en el menú del Clase 300X: "Ajustes – Generales - Información".*
6. *Compruebe haber habilitado las notificaciones push en los ajustes del smartphone de la App Door Entry*

# Clase 300X

## El led del Clase 300X parpadea de color rojo

1. Compruebe haber encendido el módem enrutador de su casa
2. Compruebe que el Clase 300X se haya conectado a la Wi-Fi. Puede comprobarlo en el menú del Clase 300X: "Ajustes – Generales – Wi-Fi".
3. Si no ve ninguna red, intente desactivar el Wi-Fi y espere al menos 3 segundos para reactivarlo.

## El mando de apertura de la cerradura con la App Door Entry no funciona. Mensaje mostrado por la App Door Entry: "Mando no enviado"

1. Compruebe que el Clase 300X esté encendido y conectado a la red Wi-Fi de su casa.
2. Compruebe en la App Door Entry la conexión del usuario (aparece el mensaje "conectado" en la barra de notificación del smartphone).
3. Compruebe que la barra de accionamiento de la cerradura se ponga de color verde al final del arrastre.

## Micrófono del smartphone no activado en autoencendido

Es un funcionamiento correcto, si quiere activar el micrófono para hablar, coloque el smartphone horizontalmente y active el micrófono mediante el icono correspondiente 

## No puedo abrir la cerradura de la placa exterior que he autoencendido

Es un funcionamiento correcto, si quiere activar cerradura de la placa exterior visualizada, coloque el smartphone horizontalmente y active dicha cerradura mediante el icono correspondiente

## Calidad baja de audio-vídeo durante llamada desde la placa exterior o autoencendido

1. Compruebe el indicador de calidad de la llamada con la App Door Entry . Si es de color amarillo, naranja o rojo, las condiciones no son ideales para el funcionamiento.
2. Compruebe los parámetros de la banda de red disponible. Se requieren al menos 300 kbs en descarga y 100 kbs en carga en la red a la que se ha conectado el smartphone. Se requieren al menos 100 kbs en descarga y 300 kbs en carga en la red a la que se ha conectado el Clase 300X. Una panorámica general de las prestaciones de la red podría obtenerse con programas específicos para el análisis de la red (por ejemplo Ookla speed test).
3. Ambientes no adecuados (ambientes muy ruidosos o en presencia de eco) deterioran la calidad de la comunicación audio.

## Calidad baja de audio durante una llamada con un smartphone al Clase 300X

1. Compruebe los parámetros de la banda de red disponible. Se requieren al menos 100 kbs en descarga y 100 kbs en carga en la red a la que se ha conectado el smartphone. Se requieren al menos 100 kbs en descarga y 300 kbs en carga en la red a la que se ha conectado el Clase 300X. Una panorámica general de las prestaciones de la red podría obtenerse con programas específicos para el análisis de la red (por ejemplo Ookla speed test).
2. Ambientes no adecuados (ambientes muy ruidosos o en presencia de eco) deterioran la calidad de la comunicación audio