

# Vijeo Connect

## Guía de solución de problemas de LinkManager (inicio y conexión)

11/2016

---

La información que se ofrece en esta documentación contiene descripciones de carácter general y/o características técnicas sobre el rendimiento de los productos incluidos en ella. La presente documentación no tiene como objeto sustituir dichos productos para aplicaciones de usuario específicas, ni debe emplearse para determinar su idoneidad o fiabilidad. Los usuarios o integradores tienen la responsabilidad de llevar a cabo un análisis de riesgos adecuado y completo, así como la evaluación y las pruebas de los productos en relación con la aplicación o el uso de dichos productos en cuestión. Ni Schneider Electric ni ninguna de sus filiales o asociados asumirán responsabilidad alguna por el uso inapropiado de la información contenida en este documento. Si tiene sugerencias de mejoras o modificaciones o ha hallado errores en esta publicación, le rogamos que nos lo notifique.

No se podrá reproducir este documento de ninguna forma, ni en su totalidad ni en parte, ya sea por medios electrónicos o mecánicos, incluida la fotocopia, sin el permiso expreso y por escrito de Schneider Electric.

Al instalar y utilizar este producto es necesario tener en cuenta todas las regulaciones sobre seguridad correspondientes, ya sean regionales, locales o estatales. Por razones de seguridad y para garantizar que se siguen los consejos de la documentación del sistema, las reparaciones solo podrá realizarlas el fabricante.

Cuando se utilicen dispositivos para aplicaciones con requisitos técnicos de seguridad, siga las instrucciones pertinentes.

Si con nuestros productos de hardware no se utiliza el software de Schneider Electric u otro software aprobado, pueden producirse lesiones, daños o un funcionamiento incorrecto del equipo.

Si no se tiene en cuenta esta información, se pueden causar daños personales o en el equipo.

### **MARCAS COMERCIALES**

Schneider Electric SAS ha hecho todo lo posible para proporcionar información de marcas comerciales sobre nombres, productos y servicios de empresas a los que se hace referencia en el presente manual.

Vijeo Designer, Vijeo Design'Air y SoMachine son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Schneider Electric.

iPC (Industrial Personal Computer) es una marca comercial o una marca comercial registrada de Schneider Electric.

Microsoft, Windows, Windows Vista, Windows Server, Internet Explorer, Windows Media, Excel, Visio, DirectX, Visual Basic, Visual C++ y Visual Studio son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos o en otros países.

GateManager, LinkManager y SiteManager son marcas comerciales registradas de Secomea A/S.

Todas las demás marcas y productos a los que se hace referencia en este documento se reconocen como marcas comerciales de sus respectivos titulares.

© 2016 Schneider Electric. Reservados todos los derechos.

---

# Tabla de materias

---



	<b>Información de seguridad</b> .....	<b>5</b>
	<b>Acerca de este libro</b> .....	<b>7</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>Aplicación LinkManager</b> .....	<b>9</b>
	Requisitos del sistema y requisitos previos .....	<b>10</b>
	Solución de problemas de instalación .....	<b>12</b>
<b>Capítulo 2</b>	<b>Métodos de conexión de LinkManager</b> .....	<b>15</b>
	Métodos de conexión automática .....	<b>16</b>
	Proxy web configurado manualmente .....	<b>17</b>
<b>Glosario</b>	.....	<b>19</b>



# Información de seguridad



## Información importante

### AVISO

Lea atentamente estas instrucciones y observe el equipo para familiarizarse con el dispositivo antes de instalarlo, utilizarlo, revisarlo o realizar su mantenimiento. Los mensajes especiales que se ofrecen a continuación pueden aparecer a lo largo de la documentación o en el equipo para advertir de peligros potenciales, o para ofrecer información que aclara o simplifica los distintos procedimientos.



La inclusión de este icono en una etiqueta “Peligro” o “Advertencia” indica que existe un riesgo de descarga eléctrica, que puede provocar lesiones si no se siguen las instrucciones.



Éste es el icono de alerta de seguridad. Se utiliza para advertir de posibles riesgos de lesiones. Observe todos los mensajes que siguen a este icono para evitar posibles lesiones o incluso la muerte.

## PELIGRO

**PELIGRO** indica una situación de peligro que, si no se evita, **provocará** lesiones graves o incluso la muerte.

## ADVERTENCIA

**ADVERTENCIA** indica una situación de peligro que, si no se evita, **podría provocar** lesiones graves o incluso la muerte.

## ATENCIÓN

**ATENCIÓN** indica una situación peligrosa que, si no se evita, **podría provocar** lesiones leves o moderadas.

## AVISO

**AVISO** indica una situación potencialmente peligrosa que, si no se evita, **puede provocar** daños en el equipo.

---

## TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE:

La instalación, el manejo, las revisiones y el mantenimiento de equipos eléctricos deberán ser realizados sólo por personal cualificado. Schneider Electric no se hace responsable de ninguna de las consecuencias del uso de este material.

Una persona cualificada es aquella que cuenta con capacidad y conocimientos relativos a la construcción, el funcionamiento y la instalación de equipos eléctricos, y que ha sido formada en materia de seguridad para reconocer y evitar los riesgos que conllevan tales equipos.

## Antes de empezar

### ADVERTENCIA

#### **FUNCIONAMIENTO IMPREVISTO DEL EQUIPO**

- Utilice solo software aprobado por Schneider Electric para este equipo.
- Actualice el programa de aplicación cada vez que cambie la configuración física del hardware.

**El incumplimiento de estas instrucciones puede causar la muerte, lesiones serias o daño al equipo.**

---

# Acerca de este libro

---



## Presentación

### Objeto

En este documento se describe la configuración y el estado de conexión, así como el funcionamiento de Vijeo Connect. Vijeo Connect le proporciona un acceso remoto seguro como si estuviera in situ (permite la programación remota, lo cual supone un ahorro en costes de desplazamiento y una reducción del tiempo de inactividad de las máquinas).

**NOTA:** Lea atentamente este documento y todos los documentos relacionados antes de instalar, utilizar o realizar el mantenimiento de Vijeo Connect.

Los usuarios de Vijeo Connect deben leer el documento completo para conocer todas las características.

### Campo de aplicación

Este documento se ha actualizado para la publicación de Vijeo Designer V6.2 SP5, SoMachine V4.2 o posterior y Vijeo XD.

### Documentos relacionados

Título de la documentación	Número de referencia
Vijeo Connect Guía del usuario para GateManager	<a href="#">EIO0000002449 (ENG)</a>
Vijeo Connect Guía del usuario para la configuración de la seguridad	<a href="#">EIO0000002451 (ENG)</a>
Vijeo Connect Guía de solución de problemas para SiteManager	<a href="#">EIO0000002452 (ENG)</a>

Puede descargar estas publicaciones técnicas y otra información técnica de nuestro sitio web <http://www.schneider-electric.com/ww/en/download>





---

# Capítulo 1

## Aplicación LinkManager

---

### Aplicación LinkManager

LinkManager es una aplicación de software que se puede instalar en Microsoft Windows, como cualquier otra aplicación de Windows.

LinkManager consta de dos componentes:

1. El módulo de control de dispositivo virtual de LinkManager se representa como un icono en el área de notificación de Windows. Al menú del módulo de control se accede haciendo clic con el botón derecho en el icono del área de notificación.
2. El dispositivo virtual de LinkManager, que se ejecuta en un motor VirtualBox, es independiente del sistema operativo de la máquina host. Instala su propia capa de red en un adaptador de red virtual. El adaptador virtual utiliza la modalidad NAT (del inglés Network Address Translation, traducción de direcciones de red), lo que significa que sólo se puede ver desde el PC host y, por lo tanto, no interfiere con ningún elemento en la red local. Al menú del dispositivo virtual de LinkManager se accede a través del navegador web que se inicia al acceder a la consola desde el menú del icono del área de notificación del sistema.

### Contenido de este capítulo

Este capítulo contiene los siguiente apartados:

Apartado	Página
Requisitos del sistema y requisitos previos	10
Solución de problemas de instalación	12

## Requisitos del sistema y requisitos previos

- Cualquier versión de Microsoft Windows Vista, Windows 7 o Windows 8.x o posteriores (tanto de 32 como de 64 bits). Si Intel VT-x está habilitado en Windows 7, LinkManager también puede ejecutarse en una máquina virtual.
- Intel x86 o un procesador compatible.
- Un mínimo de 512 MB de RAM, en función del resto de las aplicaciones y servicios instalados. El dispositivo virtual de LinkManager se reserva 64 MB de RAM para su uso exclusivo.
- Tarjeta Ethernet con Microsoft Windows o un controlador compatible instalado y conectado a una red con un servidor DHCP (del inglés Dynamic Host Configuration Protocol, protocolo de configuración dinámica de host). Configure la red para permitir el acceso de salida desde aplicaciones en un PC. Compruebe cómo LinkManager accede a Internet (*véase página 15*).
- Para instalar LinkManager, inicie sesión en el ordenador con privilegios administrativos completos.
- La GUI (interfaz gráfica de usuario) del navegador que se utiliza para la administración, la configuración y la supervisión de LinkManager utiliza tramas. Por lo tanto, debe habilitarse JavaScript en el navegador.
- Si utiliza LinkManager para acceder a equipos a través de GateManager, necesitará un archivo de certificado de LinkManager (.lmc) emitido por GateManager.
- Configure los programas antivirus instalados para que permitan la instalación de un adaptador virtual y la posterior comunicación entre procesos. Por lo general, no basta con detener temporalmente el programa antivirus.
- Asegúrese de que el ancho de banda local de Internet sea el adecuado para sus necesidades de transmisión de datos.
- Requisitos estándar de seguridad:
  - Proteja su ordenador o tableta con contraseñas seguras (consulte en el manual **Vijeo Connect Guía del usuario para la configuración de la seguridad** el capítulo **Nivel de seguridad de las contraseñas de las cuentas**).
  - Instale un antivirus o actualice los parches de seguridad en el ordenador.
- De forma predeterminada, el tiempo de espera para desconectar varios LinkManager no está activado. Es responsabilidad del cliente desconectar los LinkManager.

## ADVERTENCIA

### DAÑOS EN EL EQUIPO



- Antes de llevar a cabo cualquier acción de mantenimiento, consulte por teléfono para asegurarse de que dispone de un contrato de mantenimiento in situ.
- Antes de efectuar cualquier actualización, asegúrese de que dispone de un entorno eléctrico y de conexión a Internet estable.
- En concreto, no actualice usando 3G con un teléfono móvil como punto de acceso.

**El incumplimiento de estas instrucciones puede causar la muerte, lesiones serias o daño al equipo.**

## Solución de problemas de instalación

El síntoma del problema de instalación más habitual es que los iconos del área de notificación de LinkManager permanecen en color rojo.

El estado de LinkManager se indica mediante el color del icono:

-  Icono rojo: LinkManager se está iniciando o está detenido.
-  Icono verde: LinkManager está en funcionamiento.

**NOTA:** Puede confirmar los detalles del estado pasando el cursor del ratón sobre el icono.

### Problemas al utilizar varios adaptadores de red

Si cambia a menudo de adaptador de red en el PC (por ejemplo, de un adaptador de red inalámbrico a uno Ethernet) y al mismo tiempo utiliza la modalidad de reposo, o el PC está conectado a más de un adaptador de red a la vez (por ejemplo, un adaptador de red inalámbrico y uno Ethernet), es posible que el icono de LinkManager permanezca en color rojo. Esto suele deberse a que el adaptador de LinkManager no obtiene una dirección IP de la red correcta.

Para resolver este problema, reinicie LinkManager (haga clic con el botón derecho en el icono del área de notificación de LinkManager, seleccione **Exit** y vuélvalo a iniciar).

En algunos casos, es posible que tenga que reiniciar el PC para inicializar las pilas de red de Windows.

### Problemas con los derechos en el PC

LinkManager requiere que el usuario inicie sesión con privilegios de administrador en el PC donde LinkManager está instalado.

Windows 7/8 y Vista:

Paso	Acción
1	Para abrir el <b>Panel de control</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>● En el menú <b>Inicio</b> de Windows, abra el <b>Panel de control</b>.</li> <li>● En el menú <b>Inicio</b>, haga clic en <b>Buscar</b>, escriba <b>Panel de control</b> y pulse <b>Intro</b>.</li> </ul>
2	Vaya a <b>Cuentas de usuario</b> . Si utiliza la <b>Vista clásica</b> , vaya a <b>Cuentas de usuario</b> y <b>Protección infantil</b> .
3	En los usuarios, localice al usuario actual, que debe estar configurado como <b>Administrador</b> .

## Problemas con cortafuegos o antivirus

Paso	Acción
1	<p>Detenga el cortafuegos personal.</p> <p><b>NOTA:</b> Algunos cortafuegos personales, sin embargo, siguen bloqueando elementos aunque se hayan detenido.</p>
2	<p>Puede intentar reconfigurar el cortafuegos personal, como se muestra en los pasos siguientes.</p> <p><b>NOTA:</b> Únicamente como última opción, puede que tenga que desinstalar por completo el cortafuegos personal.</p>
3	<p>Confirme que el motor virtual de LinkManager puede comunicarse comprobando que el programa LinkManager.exe no esté bloqueado. Si LinkManager sigue sin funcionar, compruebe también lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confirme que el cortafuegos personal tenga el puerto UDP (del inglés User Datagram Protocol, protocolo de datagramas de usuario) 8888 (todas las direcciones, incluidas la de difusión) y el puerto TCP 3 abiertos. Consulte la documentación del cortafuegos o póngase en contacto con el proveedor. Puede limitar la apertura de dichos puertos o protocolos para el archivo LinkManager.exe.</li> <li>2. Confirme que el cortafuegos personal o los componentes del antivirus no estén bloqueando el adaptador virtual de LinkManager. Introduzca la configuración de conexión de red, las propiedades del adaptador de LinkManager y desmarque la casilla de verificación de todos los elementos relacionados con el antivirus o el cortafuegos personal.</li> <li>3. Confirme que no haya un cliente VPN de otro proveedor interrumpiendo el tráfico.</li> </ol>
4	<p>Si el problema sigue estando presente, compruebe si el motor virtual de LinkManager (VirtualBox) está en funcionamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En primer lugar, detenga LinkManager utilizando el menú del icono del área de notificación (el icono se muestra ahora en color rojo).</li> <li>2. Mantenga la tecla Mayús pulsada mientras selecciona <b>Start</b> en el menú del icono de LinkManager.</li> </ol> <p>Normalmente, se muestra una ventana de consola negra con muchos mensajes de inicio que indica que el proceso de la máquina virtual de LinkManager se está ejecutando. Si la ventana de la consola no se muestra, la máquina virtual no se está ejecutando. Si la ventana de la consola no se muestra, la máquina virtual no se está ejecutando y habrá uno o más archivos de registro en la carpeta de instalación de LinkManager: C:\Archivos de programa\Schneider Electric\LinkManager\Machines\LinkManager\Logs.</p>



---

# Capítulo 2

## Métodos de conexión de LinkManager

---

### Descripción general

LinkManager prueba varios protocolos a la vez para establecer una conexión operativa con GateManager.

### Contenido de este capítulo

Este capítulo contiene los siguiente apartados:

Apartado	Página
Métodos de conexión automática	16
Proxy web configurado manualmente	17

## Métodos de conexión automática

### **ACM/PXP (puerto 11444):**

Puerto dedicado para la conexión con el servidor de GateManager. Por lo general, se prefiere utilizar un puerto dedicado ya que este separa el tráfico relacionado con GateManager de otro tráfico de salida de la red. Puede efectuar el seguimiento del tráfico de GateManager en la red local y en la conexión a Internet. La utilización de un puerto dedicado probablemente también implica tener que abrir ese puerto en el cortafuegos de la empresa, lo cual puede entrar en conflicto con las normas corporativas.

### **HTTPS/TLS (puerto 443):**

Conecta con GateManager mediante el protocolo TLS (del inglés Transport Layer Security, seguridad de la capa de transporte) en el puerto 443. Esta conexión funciona a través de cortafuegos que permiten conexiones HTTPS (HTTP seguro) salientes.

### **TLS sobre HTTP (puerto 80):**

Conecta con GateManager a través del puerto estándar HTTP 80, pero convierte de inmediato dicha conexión a una conexión TLS segura. Este método de conexión puede funcionar a través de un cortafuegos que sólo permita conexiones HTTP salientes.

### **TLS a través de un proxy web:**

Se conecta a través de un proxy web, solicitándole la conexión a GateManager en el puerto 443. Una vez establecida la conexión, se utiliza el protocolo TLS habitual.

### **HTTP a través de un proxy web:**

Se conecta a través de un proxy web especificado (véase a continuación), solicitándole la conexión a GateManager en el puerto 80. Una vez establecida, la conexión pasa a ser una conexión TLS segura.



## Proxy web configurado manualmente

LinkManager busca en el registro de Windows información sobre los servidores proxy web disponibles. Dicha información puede proceder de la configuración de un navegador web de un usuario o de la detección del navegador web del proxy web a través del protocolo de detección automática de proxy web (WPAD).

Puede introducir manualmente la dirección IP (y, opcionalmente, el número de puerto separado por dos puntos) del proxy web a través del cual LinkManager se conecta a GateManager.

Asimismo, puede especificar un URL WPAD en el campo de dirección de proxy web, del cual el dispositivo puede obtener la dirección real del proxy web (por ejemplo, `http://***).**.*.8080/wpad.dat`).

Si el proxy web requiere autenticación desde el dispositivo, especifique el nombre de usuario y la contraseña obligatorios. Se admiten los métodos de autenticación digest, NTLMv2, NTLMv1 y básica (en este orden).

En el caso de un proxy web basado en NTLM (NT LAN Manager), la cuenta se suele especificar con el formato **Dominio\Usuario** (nombre de dominio y nombre de usuario separados por una barra invertida).

El nombre de host del PC Windows se utiliza como nombre de la estación de trabajo en la autenticación NTLM. Si es necesario, puede especificar otro nombre de estación de trabajo antes del nombre de cuenta separado por dos puntos: **Estación de trabajo: Dominio\Usuario**.

Para especificar un dominio, un usuario o una contraseña vacíos, escriba el carácter # en el campo de entrada correspondiente.





## A

### **Agente**

Término genérico para las unidades de visualización y los dispositivos externos que SiteManager Embedded ha permitido que se conecten a la red. El número de unidades (Agentes) que se pueden registrar varía según la licencia de que se disponga.

## D

### **dispositivo/PLC**

Designa un dispositivo, como un PLC (del inglés Programmable Logic Controller, controlador lógico programable), que se conecta a una unidad de visualización.

## G

### **GateManager**

Se utiliza para la administración de usuarios y el control de acceso de los LinkManager, y actúa como intermediario de comunicación entre los LinkManager y los SiteManager.

## L

### **LinkManager**

Software instalado en el ordenador que permite el acceso remoto a SiteManager o los dispositivos representados por agentes en SiteManager.

### **LinkManager Mobile**

Servicio en GateManager que permite el acceso remoto a dispositivos habilitados para web y VNC/RDP (protocolo Virtual Network Computing [informática de red virtual] o de escritorio remoto) desde un navegador.

## S

### **SiteManager**

Hace referencia a las unidades de visualización del lugar de trabajo conectadas a la red de Vijeo Connect.

**SiteManager Embedded**

Software que se utiliza para configurar el acceso a la red de Vijeo Connect. Es posible que este software no sea necesario porque se puede configurar la conexión de red desde la pantalla fuera de línea de algunas unidades de visualización.

**SiteManager Embedded Basic**

Uno de los formatos de licencia necesarios para utilizar SiteManager Embedded. Permite al acceso a la unidad de visualización y al registro de un máximo de dos agentes.

**SiteManager Embedded Extended**

Uno de los formatos de licencia necesarios para utilizar SiteManager Embedded. Permite el acceso a dispositivos IP externos (por ejemplo, PLC, IPC, un servidor, una cámara web, etc.) en la misma red que la unidad de visualización, y el registro de cinco agentes o más.

**software del editor de pantallas y programa lógico**

Designa WebGate for Vijeo Designer.

**U**

**unidad de visualización**

Designa una unidad de visualización de panel táctil fabricada por Schneider Electric para la visualización de la interfaz de pantalla diseñada en el software del editor de pantallas y programa lógico.