

Vijeo Connect

Guía de solución de problemas Para SiteManager

11/2016

EIO0000002581.02

www.schneider-electric.com

Schneider
 **Electric**

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



	Información de seguridad	5
	Acerca de este libro	7
Capítulo 1	Prueba de GateManager	9
	Prueba del acceso a GateManager desde un PC	9
Capítulo 2	El PC puede conectarse, pero SiteManager no	11
	Problemas básicos	12
	Problemas con el proxy web	13
	Problema de eliminación	15
Glosario	17

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 proporciona acceso remoto seguro a nuestros clientes 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	<i>EIO0000002449 (ENG)</i>
Vijeo Connect Guía de solución de problemas para LinkManager (inicio y conexión)	<i>EIO0000002450 (ENG)</i>
Vijeo Connect Guía del usuario para la configuración de la seguridad	<i>EIO0000002451 (ENG)</i>

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

Capítulo 1

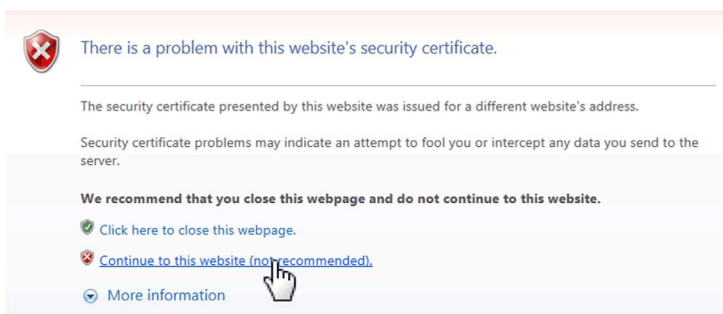
Prueba de GateManager

Prueba del acceso a GateManager desde un PC

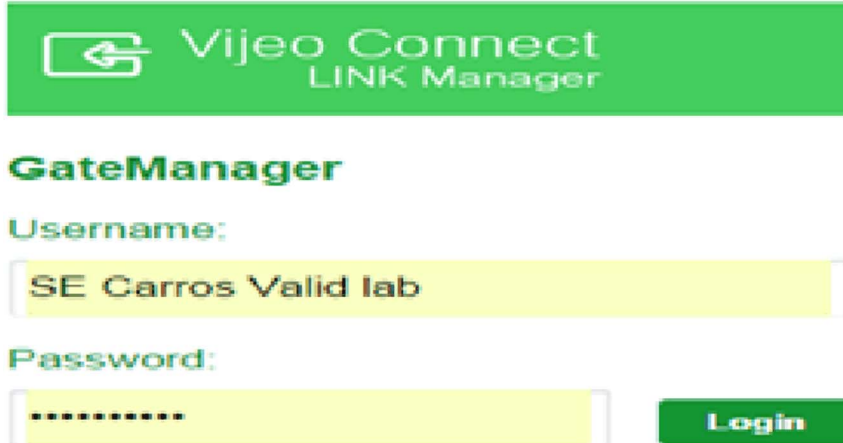
SiteManager intenta acceder a Internet probando los métodos de conexión siguientes uno a uno desde su puerto Ethernet:

1. Puerto 11444 (verificación: `https://***.***.***.***:11444`)
2. Puerto 443 con HTTPS/TLS (verificación: `https://***.***.***.***`)
3. Puerto 80 con TLS (Transport Layer Security) sobre HTTP (verificación: `https://***.***.***.***:80`)
4. TLS a través de proxy web.

Si se muestra una pantalla de notificación en el navegador, seleccione **Continue to this website**.



Seleccione **Continue to this website** para ver esta pantalla:



GateManager

Username:
SE Carros Valid lab

Password:
.....

Login

Si ninguno de los enlaces le ha llevado a las pantallas anteriores, puede que se deba a que:

1. Un cortafuegos está bloqueando el acceso TLS y sólo permite texto sin formato o código html. Dicho de otro modo, se admite http://, pero no se admite https://. Es posible que deba configurar reglas especiales en el cortafuegos del PC. Esto puede resolverse con la aprobación de la dirección IP, la dirección MAC, el nombre DNS del PC o el propio PC en el servidor local de los servicios de directorio de Microsoft.
2. Se requiere un proxy web para el acceso a Internet que no está configurado en el PC desde el que está intentando conectarse. Por lo general, de eso se encarga el servidor DHCP (del inglés Dynamic Host Configuration, protocolo de configuración dinámica de host), pero también se puede configurar manualmente. En Microsoft Internet Explorer, desde el menú, seleccione **Herramientas** → **Opciones de Internet** → **Conexiones** → **Configuración de LAN** → **Servidor proxy**.

Si comprueba todo lo anterior y sigue sin acceder a la pantalla de inicio de sesión de LinkManager Mobile en el PC, SiteManager también tiene problemas para conectarse. Póngase en contacto con su administrador de TI para obtener ayuda.

Capítulo 2

El PC puede conectarse, pero SiteManager no

Contenido de este capítulo

Este capítulo contiene los siguiente apartados:

Apartado	Página
Problemas básicos	12
Problemas con el proxy web	13
Problema de eliminación	15

Problemas básicos

Los cables de Ethernet no están bien conectados

El problema de conexión más habitual es que los cables no están bien conectados, que un conector está suelto o que el cable está dañado. Confirme que el cable se haya insertado en la unidad de visualización. Compruebe que los LED de estado de Ethernet estén iluminados en verde.

Problemas de configuración de la dirección IP

Compruebe que SiteManager tenga una dirección IP que coincida con la red a través de la que se accede a Internet.

Compruebe que la dirección IP coincida con la subred de la red a la que está conectado. Compruebe que la máscara de subred coincida con la clase de subred y que la pasarela predeterminada se haya definido como el enrutador que proporciona acceso a Internet. Compruebe con ping la dirección IP desde un PC de la misma red.

Problema de DNS

NOTA: Compruebe lo siguiente cuando utilice las series iPC o HMI.

Si utiliza el nombre DNS (del inglés Domain Name System, sistema de nombres de dominio) del servidor de GateManager (por ejemplo, gatemanager.eu.schneider-electric.com) en la configuración de SiteManager, es posible que su nombre no se resuelva correctamente como dirección IP. Configure la dirección IP del servidor de GateManager. En el menú, haga clic en **GateManager** y abra **General**.

La dirección IP se encuentra en la sección inferior del correo electrónico que ha recibido de GateManager con el certificado X.509 de GateManager.

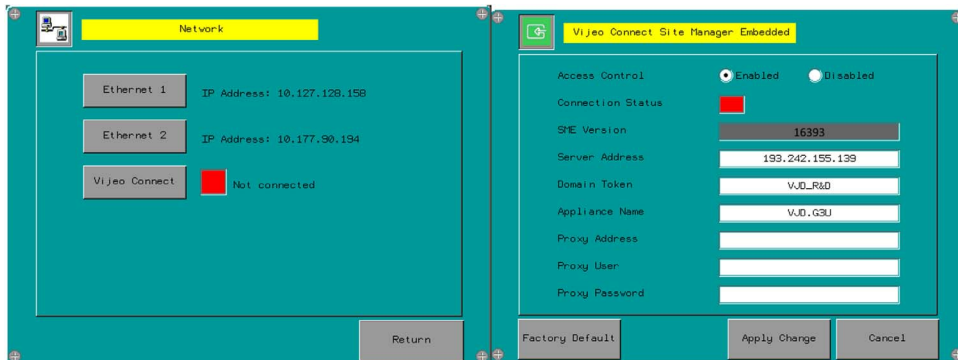
SiteManager no admite el uso de un nombre DNS como destino del servidor de GateManager, pero al utilizar la dirección IP no dependerá de un servidor DNS de la red.

Problemas con el proxy web

A menudo se utiliza un proxy web para validar el acceso a Internet. SiteManager se ha diseñado para acceder a Internet y GateManager a través de un proxy web. Establezca la configuración del proxy web en las ubicaciones siguientes.

Si se utiliza HMIG3U o HMIGTO

En modalidad offline, **Network** → **Vijeo Connect** .



NOTA: También puede realizar la configuración desde la GUI de SiteManager; desde el menú de GateManager, haga clic en **General** → **More**.

Si se utiliza HMIG5U o IPC

Abra la GUI de SiteManager y, desde el menú de GateManager, haga clic en **General** → **More**.

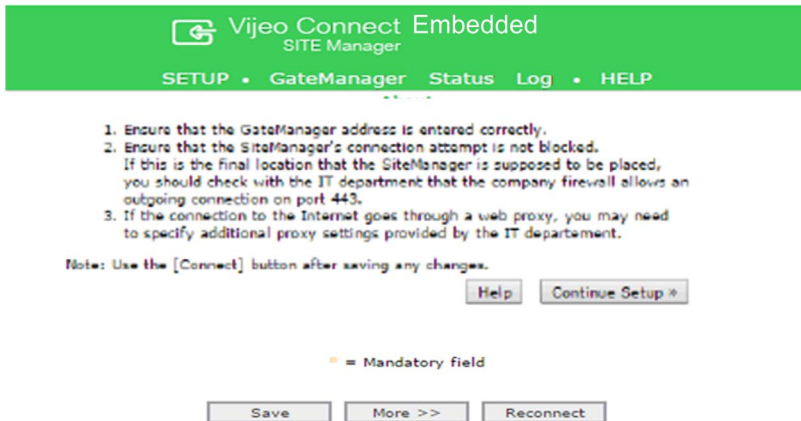
The screenshot shows the 'GateManager Settings - Setup Assistant' window. At the top, there is a green header with the 'Vijeo Connect SITE Manager' logo and a navigation menu containing 'SETUP', 'GateManager', 'Status', 'Log', and 'HELP'. Below the header, the title 'GateManager Settings - Setup Assistant' is centered. There are two buttons: 'Help' and 'Continue Setup >'. The main content area displays 'GateManager connected: 205.167.7.126:443 (LAN)'. Below this, several configuration fields are listed: 'Remote Management:' with a dropdown set to 'Enabled'; 'Go To Appliances:' with a dropdown set to 'Automatic Login'; 'GateManager Address:' with a text box containing '193.242.155.139'; 'Domain Token:' with a text box containing 'mcolettensedistributor.secarrosvalidlab'; 'Appliance Name:' with a text box containing 'SiteManager'; 'Web-proxy Address:', 'Web-proxy Account:', and 'Web-proxy Password:' each with an empty text box; and 'Address on LinkManager:' with a text box containing '10.208.181.85'. A legend indicates that a small orange square next to a field name signifies a 'Mandatory field'. At the bottom, there are three buttons: 'Save', 'More >>', and 'Reconnect'.

En el campo **Web- proxy Address**, puede definir manualmente la ruta del URL al archivo WPAD, que es posible que sea obligatorio si no recibe la información del proxy web de un servidor DHCP.

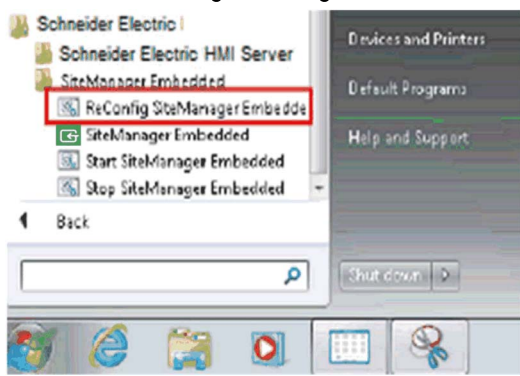
Por ejemplo, si utiliza un proxy web basado en NTLM (NT LAN Manager), puede introducir la cuenta en el campo **Web- proxy Account** con el formato **Dominio/Usuario**.

Problema de eliminación

Si el SiteManager registrado se elimina de GateManager, el mensaje **Deleted on GateManager** se muestra en SiteManager Embedded.



Consulte lo que se indica a continuación para reconstruir SiteManager:

1	<p>En el menú Inicio, haga clic en Todos los programas → Schneider Electric → SiteManager Embedded → ReConfig SiteManager Embedded.</p> 
2	<p>Pida al administrador de GateManager que vuelva a asignar la licencia. (No es posible utilizar la misma licencia. Se necesitan 24 horas para volver a asignar una licencia).</p>

El PC puede conectarse, pero SiteManager no



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.