



## PREGUNTAS FRECUENTES

### PAQUETE DE 4 CÁMARAS

#### **¿Me pueden facturar?**

Por supuesto, somos una empresa establecida en Monterrey N.L. y en cada venta de todos nuestros productos, emitimos una factura que avala la garantía de su sistema de circuito cerrado por el término de un año a partir de la compra, además nuestros precios ya incluyen el 16% del IVA.

#### **¿Qué métodos de pago aceptan?**

Aceptamos pagos con efectivo, cheque protegido, transferencia y depósito bancario

#### **Una vez realizado el depósito, ¿cuándo será enviado mi paquete si vivo fuera de Monterrey?**

Después de realizar su depósito o transferencia en HSBC, contamos con 24 horas para embarcar su pedido.

Debe considerar que si su pago es con cheque de otro banco distinto a nuestro banco, deberá esperar hasta el siguiente DÍA HABIL para confirmar que su depósito haya quedado en firme.

#### **¿Si vivo en Monterrey y su área metropolitana, cuánto es el tiempo de respuesta y cuanto tarda la instalación?**

El tiempo de respuesta es normalmente al siguiente día hábil después del pago y el tiempo que tardamos en instalar es un día.

#### **¿Debo pagar alguna cuota mensual por el servicio?**

No, el sistema de grabación será suyo al momento de la compra, no existen gastos ocultos, rentas, pagos forzosos.

#### **¿Puedo monitorear por Internet?**

El sistema de grabación digital cuenta con la opción de monitorear en forma remota a través de internet desde cualquier computadora un cibercafé por ejemplo), no importando el lugar de la ciudad o del mundo en el que se encuentre.



### ¿Puedo monitorear a través de mi celular?

Si, este sistema puede ser monitoreado a través de blackberry e iphone instalando el software gratuito **Eagle eyes** incluido en el equipo, tan solo es necesario contar con internet 3G en el celular.

### ¿Puede otra persona ver mis cámaras por internet?

El sistema de circuito cerrado puede ser visto a través de Internet por cualquier persona, sin embargo necesitará un nombre de un usuario y una contraseña que solamente usted podrá generar, ninguna persona ajena podrá tener acceso a su sistema sin esos datos.

Cada vez que trate de entrar por Internet a su circuito cerrado, se abrirá una ventana solicitándole el nombre de usuario y la contraseña

### ¿Cómo voy a ver mis cámaras por Internet?

El paquete de circuito cerrado incluye una página web para monitorear sus cámaras en tiempo real como se muestra en la siguiente imagen.





### **¿Si instalo las cámaras en mi casa y yo me encuentro en ella, necesito tener internet para ver las cámaras?**

El internet solamente lo necesitará para ver las cámaras desde otro lugar o ciudad, si usted se encuentra en el lugar donde físicamente esta la grabadora digital (DVR) y cámaras, puede conectarse al equipo de dos formas:

- 1.- Conectar un monitor de computadora al DVR gracias a su salida VGA integrada.
- 2.- Monitorear en una TV normal.- El DVR o grabadora digital tiene una salida de video en la cual mediante un cable BNC a RCA (no incluido, ver productos relacionados), podrá llevar a cabo la vigilancia de sus cámaras.
- 3.- Monitorear mediante una PC.- También cuenta con la opción de monitorear desde cualquier computadora, el DVR cuenta con una salida de red para conectarlo a tu PC o Red local.

### **¿El monitorear por vía web hará más lento mi Internet?**

El circuito cerrado no alentará en ningún momento tu Internet debido a que utiliza tecnología .H264.

### **¿Qué es .H264?**

Es la última tecnología de alta resolución en circuitos cerrados con la compresión de video mas avanzada, permitiendo su transmisión de internet de una forma fluida y ligera.

En la siguiente imagen, se observa la calidad de otros métodos de compresión (ej. MPGE4) en comparación del H.264



Imagen con resolución MPGE4, la anterior al H264



Imagen con resolución H264





### **Si compro el paquete ¿puedo cambiar una cámara?**

Este paquete incluye 4 cámaras de visión nocturna, si por sus necesidades requiere cambiar el tipo de cámaras, puede solicitárselo a su ejecutivo de ventas, es posible que tenga que pagar alguna diferencia dependiendo el modelo a elegir entre cámaras ocultas, con micrófono integrado, mayor alcance nocturno etc.

### **¿Puedo instalar una cámara motorizada con zoom a este DVR?**

Si, este DVR cuenta con el adaptador especial para conectar cámaras con zoom llamadas PTZ y podrá moverla mediante la computadora o el panel de control de la grabadora digital

### **¿Puedo vigilar a mis empleados con este sistema?**

Muchos de nuestros clientes han decidido adquirir este paquete debido a sospecha de fraude por parte de empleados desleales.

Es importante decir que, al instalar cámaras de circuito cerrado estará generando un efecto psicológico que inhibe en un 90% las intenciones de hurto por parte de personal interno y ajeno a la empresa.

Después de instalar su paquete, adicionalmente tendrá que utilizar la ingeniería social, que consiste en llamarles telefónicamente a sus empleados mientras monitorea remotamente y hacerles cualquier observación que usted vea en pantalla, enviando indirectamente el mensaje de "los estoy vigilando aún sin estar ahí".

Al terminar la llamada, usted puede apagar su computadora y continuar con sus actividades normales, pero ellos pensarán que siempre los estará viendo.

Otra opción valiosa, es que podrá imprimir las tomas de video (en vivo o grabaciones) haciendo un click sobre la opción SNAPSHOT, que le servirá como evidencia para hacer cualquier tipo de observaciones posteriores a sus empleados.

### **¿Puedo grabar las tomas de video?**

El sistema de videograbación digital además de monitorear en vivo en su domicilio (local) o por internet (remoto), le ofrece la opción de grabar y respaldar todas las tomas de video de sus instalaciones como medida de seguridad, y consultarlas posteriormente para ver algún evento específico.



Para grabar las tomas de video de las cámaras, cuenta con las siguientes opciones:

1.- Grabar en disco duro.- La videograbadora digital de este paquete está preparada para instalarse un disco duro (no incluido) con capacidad desde 250 GB hasta 1 Terabyte (1000 GB), lo que permite guardar grabaciones de 8 a 25 días dependiendo de la configuración (por movimiento, por horario etc)

2.- Grabar en una computadora de la Red.- Si cuenta con una red en sus instalaciones, alternativamente podrá almacenar las grabaciones en cualquier computadora, siempre y cuando el espacio disponible en el disco duro se lo permita.

### **Tuve un incidente, quisiera recuperar las grabaciones para presentarlas ante la autoridad ¿Qué pasos debo seguir?**

Puede recuperar las grabaciones de varias formas

1.- En la computadora.- Si usted conecta el DVR a la red o directamente a la PC con un cable de red, podrá utilizar el software incluido en el paquete llamado VideoViewer, tan solo indique la fecha y hora del evento y el sistema reproducirá dichas grabaciones para posteriormente exportarla a una memoria USB, CD o DVD si usted cuenta con quemador de discos.

2.- En una memoria USB directamente del panel de control del DVR.- La grabadora digital cuenta con un puerto USB en donde podrá insertar una memoria USB, seleccione la fecha y hora con los botones del panel y las grabaciones se guardarán en su memoria para posteriormente reproducirlas en cualquier computadora.

En ambos casos deberá contar con un disco duro instalado en su DVR

### **¿Si mi DVR cuenta con disco duro, ¿qué pasará cuando se llene?, ¿ tengo que borrarlo para que vuelva a grabar?**

El DVR cuenta con un avanzado sistema de sobreescritura de disco duro, es decir cuando se llena hace un borrado automático para liberar espacio, sin embargo esto no quiere decir que borre absolutamente todas las grabaciones, la forma de borrado es por día, por ejemplo si la capacidad de su disco duro es de 8 días, al llegarse el día 9 borrará el día primero, al llegar el día 10 borrará el día dos y así sucesivamente, usted siempre tendrá 8 días atrás para consultar grabaciones.



### **¿Las cámaras tienen sonido?**

No, sin embargo puede instalar de uno a cuatro micrófonos (No incluido, ver productos relacionados), gracias a las 4 entradas de audio del DVR

IMPORTANTE: es necesario contar con un disco duro para ver y escuchar las grabaciones en los respaldos.

Si va a respaldar audio, se recomienda un disco duro de 1 terabyte ya que el audio requiere de gran espacio en disco duro.

\*Contamos con cámaras con micrófono integrado, favor de consultar a su ejecutivo de ventas

\* Instalar un micrófono requerirá de cable de audio no incluido en el equipo.

### **¿Puedo instalar más de un disco duro en el DVR?**

No, el DVR de este paquete no permite la instalación de más de un disco duro.

Si requiere un DVR que permita la instalación de más de un disco duro, consulte a su ejecutivo de ventas.

### **¿Qué ángulo cubren las cámaras?**

El área de cobertura de cada cámara es de 85 grados de día, y las cámaras infrarrojas tienen un alcance de 10 metros en plena oscuridad.

### **¿Las cámaras son inalámbricas?**

No, las cámaras de este equipo tienen que utilizar cable debido a la calidad de video que transmiten, cada cámara cuenta con un cable de 20 metros, por lo que fácilmente las puedes instalar en cualquier lugar.

\*Si desea contar con señal inalámbrica para sus cámaras, favor de consultar a su ejecutivo de ventas.

### **¿Puedo escuchar audio en tiempo real por Internet?**

Si, este DVR cuenta con la opción de escuchar grabaciones de audio en vivo al momento de monitorear por Internet y al consultar las grabaciones del disco duro del DVR.



**¿Cómo me puedo comunicar con ustedes para realizar mi compra?**

Contamos con distintos medios de comunicación que son:

- Vía telefónica a los teléfonos **(81) 4040.0271**, y al Nextel (81) **1810.6921** ID **92\*15\*87005**
- Vía correo, Messenger agregando a [cotizaciones@tecnoempresarial.com.mx](mailto:cotizaciones@tecnoempresarial.com.mx)

Fin de las preguntas frecuentes