

# BioTime 7.0 FAQ

## Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas

Versión 1.2

# BioTime7.0 - Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas

## - COMPATIBILIDAD, INSTALACIÓN Y BASE DE DATOS -

### 1.- ¿Qué dispositivos son compatibles con Biotime?

R: La mayoría de modelos de terminales de Asistencia y/o Control Acceso de ZKTeco son compatibles con Biotime7.0 siempre y cuando incluyan la función de comunicación ADMS (también llamada WDMS en algunos casos).

La función ADMS puede agregarse a los dispositivos compatibles mediante una actualización (con costo).

#### Modelos recomendables:

Terminales de Asistencia: G1, G2, G3, IN05, Serie MB, Serie KF, Serie SilkBio,UA760, UA860, SerieUFace, Serie SFace, Serie PFace, Serie P, S922, etc.

Terminales de Control de Acceso: F21, F22, FV18, FV350, PA10, etc

### 2.- ¿Qué dispositivos NO son compatibles con BioTime?

R: No son compatibles algunos dispositivos standalone de Control de Acceso de la serie Green Label (Serie ProFAC, ProRF, Serie inPulse).

Tampoco son compatibles dispositivo de asistencia/control de acceso con pantalla en blanco y negro (TF1700).

Modelos de dispositivos ya descontinuados o que incluyan versiones de firmware anteriores al 7.0 si bien son compatibles con el software, no se recomiendan para proyectos grandes pues la sincronización de datos puede ser lenta.

Modelos compatibles ya descontinuados: X-629, Serie UA (menores al 760), Serie iClock, F19, F18.

### 3.- ¿Los paneles de control de acceso Inbio/InbioPRO/C3/C5 son compatibles con Biotime7.0?

R: No. Los paneles están diseñados para sincronizarse con Softwares Especializados en Control de Acceso como ZKAccess3.5 y ZKBiosecurity.

### 4.- ¿Como logro hacer uso de la App ZKBioTime?

R: La App de Asistencia Móvil ZKBioTime es una función opcional de BioTime7.0 y requiere de una licencia adicional. La app de asistencia es compatible con la versión 7.0.5.839.3 en adelante. Consulte a su proveedor sobre el costo de esta licencia así como del proceso de actualización del software en caso de que esté usando una versión incompatible.

### 5.- ¿Cómo logro acceder al software desde cualquier navegador web en ubicaciones remotas?

R: Para lograr el acceso al sistema desde cualquier lugar y desde cualquier navegador web, es necesario instalar el software en una PC que fungirá como servidor, a la vez, el servidor deberá quedar en línea mediante el servicio de su preferencia (IP Fija y Pública, Nombre de Dominio, VPN, Servicio de Renta en la Nube).

### 6.- ¿Es posible configurar BioTime7.0 con un DynDNS/Nombre de Dominio?

R: Es posible. Asegúrese primero de que los dispositivos biométricos que desea sincronizar cuenten con la función de introducción de texto y símbolos. Si su dispositivo no cuenta con esta función, consulte con su proveedor si es posible agregarla mediante actualización/personalización.

### 7.- ¿Con cuáles sistemas Operativos es Compatible BioTime7.0?

R: Es compatible con sistemas operativos Windows de 64-bits (Windows 7/8/8.1/10, Windows Server 2008/2008

R2/2012/2012 R2/2016)

### **8.- ¿Es posible instalar BioTime7.0 en una máquina virtual?**

R: Es posible, pero si se realiza un cambio en las propiedades de la máquina virtual después de instalar, la licencia puede dejar de ser válida. Se recomienda no modificar las propiedades de la MV una vez instalado el software.

### **9.- ¿Cuántos Dispositivos Biométricos es posible administrar con BioTime7.0?**

R: Un solo servidor puede sincronizarse con hasta 300 Dispositivos. Una configuración multi-servidor permite conectar más de 300 dispositivos usando una misma base de datos.

### **10.- ¿Con qué tipo de Base de Datos trabaja BioTime7.0?**

R: En su versión más reciente, BioTime7.0 incluye una base de datos PostgreSQL embebida, sin embargo, lo recomendable por cuestiones de mantenimiento, respaldo y movilidad, es utilizar una base de datos MS SQL Server (Versión 2005 a 2016, Express o con licencia).

También es compatible con MySQL5.5 o inferior y con Oracle11g.

### **11.- ¿Es posible migrar la base de datos de otro software de asistencia de ZKTeco (ZKTimeWeb2.0, ZKTimeNet3.0) a BioTime7.0?**

R: La migración no es posible de forma automática pues las estructuras de las tablas de la BD son diferentes. Para migrar la información de los empleados, departamentos y posiciones, es necesario usar plantillas de importación en Excel.

Para migrar los registros de asistencia y huellas digitales, es posible sincronizarlas directamente del dispositivo biométrico.

No es posible migrar la información de los horarios, ni los registros de asistencia que ya se hayan eliminado de los dispositivos biométricos.

### **12.- La sincronización con una base de datos SQL Server no es exitosa al instalar BioTime7.0 por primera vez.**

R: Por favor finalice la instalación de BioTime7.0 utilizando la base de datos default (PostgreSQL) y reinicie la PC. Una vez instalado el software, cambie a una base de datos SQL Server a través de la herramienta "BioTime7.0 Server Controller".

### **13.- La conexión a la base de datos SQL Server falla después de instalar correctamente BioTime.**

R: Consulte la Guía de Instalación para verificar que las configuraciones TCP/IP, IPV4 e IPAll del "Sql Server Configuration Manager" son correctas.

Si la base de datos se encuentra alojada en la misma PC donde se instaló BioTime, introduzca la dirección IP del host local (127.0.0.1) en el "Host Address" de la configuración de base de datos en la herramienta "BioTime7.0 Server Controller".

### **14.- El sistema no funciona correctamente con una base de datos SQL Server en español.**

R: Es necesario crear un nuevo Usuario en el Gestor SQL Server, el usuario debe quedar configurado bajo idioma inglés. Con este nuevo usuario se debe crear la base de datos que se sincronizará con BioTime.

### **15.- Si formateo la PC donde se instaló Biotime7.0 y cambio de SO, ¿La licencia sigue siendo válida?**

R: Si sigue siendo válida. La licencia deja de ser válida cuando se realiza un cambio en el hardware de la PC (disco duro, tarjeta madre, tarjeta de red, procesador, etc).

## - CONFIGURACIÓN, OPERACIÓN Y SINCRONIZACIÓN-

### 16.- El Reporte de Asistencia no se genera para los días seleccionados.

R: Asegúrese de que el o los empleados seleccionados tienen asignado un turno (Asistencia>Calendario) en las fechas consultadas.

Asegúrese que el/los empleados consultados no tengan asignado un calendario temporal en las fechas consultadas, de forma que la asistencia se esté intentando calcular de forma diferente.

Asegúrese que el horario asignado al empleado tiene rangos de tiempo válidos para la entrada y salida.

### 17.- El reporte para más de 100 personas no termina de procesarse/descargarse.

R: Se recomienda utilizar el navegador Chrome en vez de IE si se presenta este problema. Permita a su navegador de internet que BioTime genere ventanas emergentes y descargas.

### 18.- Un dispositivo no se conecta a la plataforma.

R: Revise la correcta conexión a internet de su lector.

Cerciórese de que en la sección ADMS/Srv. Nube del lector, se haya introducido la IP y puerto correctos del servidor (o en su defecto, el nombre de dominio configurado).

Si su lector está conectado a la red a través de cable TCP/IP, verifique lo siguiente (en la sección RED/Comunicación > Ethernet de su dispositivo):

1.- Asegúrese de que la IP del dispositivo esté en un rango válido de su router.

2.- Asegúrese de que la Puerta de Enlace Predeterminada sea válida.

3.- Active la función DHCP del lector biométrico para que se asigne a una IP válida automáticamente.

Si ninguna de estas soluciones funciona, consulte si existe una actualización de firmware disponible para su modelo de lector biométrico.

### 19.- Los turnos/calendarios temporales no se agregan correctamente.

R: Revise que esté seleccionando los días en el mes correcto del calendario y en el rango de fechas correcto.

### 20.- Después de un apagón eléctrico, los dispositivos no se conectan a Biotime7.0 automáticamente.

R: Esto ocurre cuando el lector tiene activada la función DHCP en las configuraciones de Ethernet; debido a que el lector se asigna automáticamente a una IP del router antes de que éste reanude la conexión a internet. Se recomienda configurar en sus dispositivos una IP fija dentro de la red local del router (Menú>Red>Ethernet). O reinicie el equipo.

### 21.- No es posible importar empleados/departamentos/permisos/chechadas manuales con la plantilla de importación .xls

R:

1.- Verifique que las celdas con datos estén todas en formato de texto.

2.- El archivo debe estar en formato .xls, no .xlsx.

3.- El formato de fecha y hora (en caso de las plantillas de chechadas manuales y de permisos) debe ser "AA-MM-DD HH:MM:SS" Ejemplo: 2018-09-01 09:00:00.

## **22.- No es posible importar empleados/departamentos/permisos/chechadas manuales con la plantilla de importación .xls**

R:

1.- Verifique que las celdas con datos estén todas en formato de texto.

2.- El archivo debe estar en formato .xls, no .xlsx.

3.- El formato de fecha y hora (en caso de las plantillas de chechadas manuales y de permisos) debe ser "AA-MM-DD HH:MM:SS" Ejemplo: 2018-09-01 09:00:00.

## **23.- La hora y fecha de las chechadas es incorrecta.**

R: Verifique que haya instalado la versión más reciente de BioTime7.0 (Última versión 7.0.5.839) o cambie a una base de datos MS SQL Server en vez de la base default PostgreSQL.

## **24.- No es posible sincronizar manualmente el sistema con un dispositivo.**

R: El dispositivo se encuentra asignado al Área 1 (predeterminada). El área 1 está reservado por el sistema, no se puede eliminar y es no recomendable asignarle dispositivos. Por favor asigne el dispositivo a un Área diferente.

## **25.- No se envían/reciben las alertas de correo electrónico.**

R: - Asegúrese de que el correo que configuró en BioTime7.0 como gestor de envío de alertas es válido y no ha sido bloqueado por el host del correo (google, microsoft, yahoo, etc.) por detección de envío de correos masivos.

Asegúrese de que el destinatario del correo no está recibiendo el correo en su bandeja de spam.

Asegúrese de que el servidor está en línea durante la hora de envío de correos programada.

El correo con las alertas de incidencias de asistencia (retardos, faltas, salidas tempranas) sólo puede enviarse una vez al día.

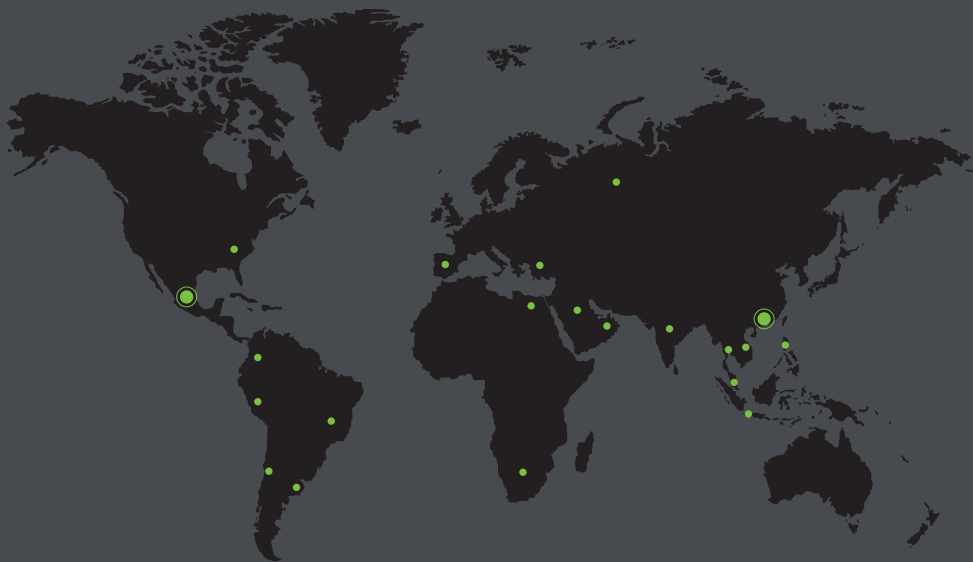
## **26.- El sistema ya no logra comunicarse con la base de datos/El sistema no logra finalizar la sincronización con la base de datos. Arroja error "Redis can not Continue"**

R: Asegúrese de que la unidad de almacenamiento donde esta instalado el software cuente con suficiente espacio disponible. Se recomienda tener 100GB de espacio disponible para BioTime7.0 Depure los posibles archivos de respaldo temporal ubicados en X:\Windows\System32\config\systemprofile\AppData\Local\Redis

## **27.- El sistema dejó de funcionar.**

R: Revise que los servicios se encuentren activos y corriendo en la herramienta "BioTime7.0 Server Controller". Si algún servicio no funciona correctamente, revise la conexión con la base de datos. Verifique si ha ocurrido un cambio en la autenticación, ubicación o puerto de la base de datos; si es así, también actualice los datos en configuraciones de BioTime7.0 Server Controller.

Para más información y documentación actualizada consulte: [www.zktecolatinoamerica.com/biotime-7-0](http://www.zktecolatinoamerica.com/biotime-7-0)



[www.zkteco.com](http://www.zkteco.com)



[www.zktecolatinoamerica.com](http://www.zktecolatinoamerica.com)



Derechos de Autor © 2019, ZKTeco CO., LTD. Todos los derechos reservados.  
ZKTeco puede, en cualquier momento y sin previo aviso, realizar cambios o mejoras en los productos y servicios o detener su producción o comercialización.  
El logo ZKTeco y la marca son propiedad de ZKTeco CO., LTD.