

目 录

Account

Plant

Inverter

Communication Module

Others

Account

¿Cómo obtener una cuenta?

Es posible registrar o asignar una cuenta.

1. Registro: Los propietarios o distribuidores/instaladores pueden registrar sus cuentas en la página de inicio de sesión de iSolarCloud Web o la aplicación (seleccione el sitio del servidor en función de la situación real, por ejemplo, el servidor de China solo admite que los distribuidores/instaladores registren sus cuentas).
2. Asignación de la cuenta: El administrador del punto de carga asigna cuentas al distribuidor/instalador. Cuando el distribuidor/instalador recibe las cuentas, puede ayudar al propietario a crear la central, generar la cuenta del propietario y entregársela por mensaje de texto o correo electrónico.

¿Y si me olvido la contraseña de inicio de sesión?

Acceda a la web o la aplicación de iSolarCloud, haga clic en “Olvidé la contraseña” en la página de inicio de sesión para entrar a la interfaz “Cuenta y seguridad”, donde deberá ingresar su cuenta o correo electrónico para verificar su identidad. Restablezca la contraseña después de la verificación.

¿Cómo cambio mi contraseña de inicio de sesión?


Introduzca su cuenta y contraseña para iniciar sesión en la web o la aplicación de iSolarCloud, haga clic en “Cuenta y seguridad -> Contraseña de cuenta”, para ingresar a la interfaz correspondiente, donde podrá restablecer la contraseña.

Cancelación de una cuenta

Introduzca su cuenta y contraseña para iniciar sesión en la web o la aplicación de iSolarCloud y haga clic en “Cuenta y seguridad -> Cancelación de cuenta”, para ingresar a la interfaz correspondiente. Una vez allí, proporcione la información solicitada para verificar su identidad y, después de hacerlo, podrá cancelar su cuenta. Una vez que se cancele la cuenta, toda la información relacionada con ella se eliminará de manera permanente y no se podrá restaurar, de modo que le recomendamos que sea prudente con el uso de esta opción.


Plant


¿Cómo creo una central?

Inicie sesión en la aplicación iSolarCloud y toque el icono  que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla. Complete la información general acerca de la central eléctrica y toque “Guardar y continuar”. Escanee el código QR en el dispositivo de comunicación y toque “Continuar”. Siga las indicaciones que se muestran en la pantalla para completar la creación de la central.

¿Cómo comparto la central?


Sitio web de iSolarCloud: Inicie sesión en el sitio web de iSolarCloud y vaya a la interfaz de la lista


de centrales. Haga clic en  para pasar a la interfaz de compartir. Haga clic en “Añadir Compartir” en la esquina superior derecha, introduzca la dirección de correo electrónico de la entidad con la que quiere compartir la central y seleccione los permisos correspondientes.

Aplicación iSolarCloud: Inicie sesión en la aplicación iSolarCloud. Pulse el icono  en el lado derecho de la central que quiere compartir y elija “Compartir” → “Añadir Compartir”. Luego, introduzca la dirección de correo electrónico del usuario con el que quiere compartir la central y asigne los permisos según corresponda.


¿Cómo elimino una central?


Ni el sitio web ni la aplicación iSolarCloud admiten la eliminación de centrales del tipo “Servicios públicos”.

Sitio web de iSolarCloud: Inicie sesión en el sitio web de iSolarCloud y vaya a la interfaz de la lista de centrales. Haga clic en  para eliminar centrales.

Aplicación iSolarCloud: Inicie sesión en la aplicación iSolarCloud y seleccione las centrales que desea eliminar. Haga clic en  a la derecha de la central para eliminar esa central.

¿Cómo se modifica el código de proveedor de servicios de la central?


Sitio web de iSolarCloud: Inicie sesión en el sitio web de iSolarCloud y vaya a la interfaz de la lista de centrales. Haga clic en la central cuyo código de proveedor de servicios desea modificar. Haga clic en “Configuración de la planta → Planta” en el menú de la izquierda y busque “Por favor, introduzca el código de organización del distribución/instalador” en la parte inferior de la página desplegable. Haga clic en  para modificar el código y luego haga clic en “Confirmar”.

Aplicación iSolarCloud: Inicie sesión en la aplicación iSolarCloud y toque la central objetivo en la lista para pasar a la página de detalles correspondiente. Luego, pulse el icono  que se encuentra en la

parte superior derecha de la pantalla y elija “Configuración de la planta -> Planta”. Desplácese hasta la parte inferior de la pantalla para comprobar el código de organización del distribuidor/instalador. Toque “Editar” para modificarlo y luego toque “Confirmar”.

¿Cómo se modifica el código de nivel superior del distribuidor/instalador?

Sitio web de iSolarCloud: Inicie sesión en el sitio web de iSolarCloud. Haga clic en el botón “Me” (yo) en el menú para pasar a la interfaz de información de la cuenta y ver la información de la

organización de nivel superior. Haga clic en  para modificar el “Upper Level Distributor/Installer Organization Code” (código de organización de distribución/instalador de nivel superior).

Aplicación iSolarCloud: Inicie sesión en la aplicación iSolarCloud y elija “Cuenta” en la barra de navegación inferior. Luego, pulse el avatar para ir a “Perfil”. Modifique el “Código de organización superior” y pulse “Confirmar”.

Inverter

¿Cómo se conecta el inversor directamente para ver datos?

Abra la aplicación iSolarCloud, haga clic en “Log in to Device” (Iniciar sesión en inversor) en la parte inferior de la página de inicio de sesión, seleccione WLAN o Bluetooth en función del modo de comunicación que usa el inversor y siga las indicaciones para la operación de inicio de sesión. Puede ver los datos del inversor si la sesión se inició correctamente.

Sobretensión de red (código de fallo: 2, 3, 14, 15)

Causa:

La tensión de la red es superior al valor de protección contra tensión establecido o la duración de la tensión alta es mayor que el valor de HVRT establecido.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Mida la tensión real de la red y comuníquese con la compañía de energía eléctrica local para obtener soluciones si la tensión de la red es mayor que el valor establecido.
2. Compruebe si los parámetros de protección están bien configurados desde la aplicación o la pantalla LCD y modifique el valor de protección contra sobretensión con el consentimiento del operador local de energía eléctrica.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Subtensión de red (código de fallo: 4, 5)

Causa:

La tensión de la red es inferior al valor de protección de tensión establecido.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Mida la tensión real de la red y comuníquese con la compañía de energía eléctrica local para obtener soluciones si la tensión de la red es menor que el valor establecido.
2. Compruebe si los parámetros de protección están configurados adecuadamente desde la aplicación o la pantalla LCD.

3. Compruebe si el cable de CA está firme en su lugar.
4. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Sobrefrecuencia de red (código de fallo: 8)

Causa:

La frecuencia de la red supera el valor de protección de frecuencia establecido.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Mida la frecuencia real de la red y comuníquese con la compañía de energía eléctrica local para obtener soluciones si la frecuencia de la red está más allá del rango establecido.
2. Compruebe si los parámetros de protección están configurados adecuadamente desde la aplicación o la pantalla LCD.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Subfrecuencia de red (código de fallo: 9)

Causa:

La frecuencia de la red no alcanza el valor de protección de frecuencia establecido.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Mida la frecuencia real de la red y comuníquese con la compañía de energía eléctrica local para obtener soluciones si la frecuencia de la red está más allá del rango establecido.
2. Compruebe si los parámetros de protección están configurados adecuadamente desde la aplicación o la pantalla LCD.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Corte de energía en la red (código de fallo: 10)

Causa:

1. La red no recibe alimentación.

2. El interruptor de CA o el circuito de CA están desconectados.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Compruebe si la red suministra energía de manera confiable.
2. Compruebe si el cable de CA está firme en su lugar.
3. Compruebe si el cable de CA está conectado al terminal correcto (si el cable activo y el cable N están conectados correctamente).
4. Compruebe si el disyuntor de CA está conectado.
5. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Corriente de fuga excesiva (código de fallo: 12)

Causa:

La corriente de fuga excede el valor estándar cuando el inversor esté en funcionamiento.

Medidas correctivas:

1. El fallo se puede deber a la falta de luz solar o el ambiente húmedo, y el inversor se volverá a conectar a la red una vez que se haya mejorado el entorno.
2. Si el entorno es normal, verifique si los cables de CA y CC están bien aislados.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Red anómala (código de fallo: 13)

Causa:

El inversor efectúa una prueba automática antes de conectarse a la red; el fallo se produce si la red es anómala.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Mida la frecuencia real de la red y comuníquese con la compañía de energía eléctrica local para obtener soluciones si el parámetro de la red excede el valor establecido.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con

SUNGROW.

Desequilibrio de tensión de red (código de fallo: 17)

Causa:

El inversor detecta un desequilibrio en la tensión de red trifásica.

Medidas correctivas:

En general, el inversor se volverá a conectar a la red después de que la red vuelva a la normalidad.

Si el fallo se produce repetidamente:

1. Mida la tensión de red real. Si las tensiones de fase de la red difieren mucho, comuníquese con la compañía eléctrica para obtener soluciones.
2. Si la diferencia de tensión entre las tres fases está dentro del rango permitido de la compañía eléctrica local, modifique el parámetro de desequilibrio de tensión de la red desde la aplicación o la pantalla LCD.

3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo de conexión inversa FV (código de fallo:

28,29,208,448,449,450,451,452,453,454,455,456,457,458,459,460,461,462,463,464,465,466,467,468,469,470,471,472,473,474,475,476,477,478,479)

Causa:

Polaridad inversa de la cadena conectada.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si la cadena correspondiente es de polaridad inversa. Si es así, desconecte el interruptor de CC y ajuste la polaridad cuando la radiación sea baja y la corriente de la cadena caiga por debajo de 0,5 A.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

*El código 28 y el código 29 corresponden a FV1 a FV2, respectivamente. *El código 448 al código 479 corresponde a la cadena 1 a la cadena 32, respectivamente.

Alarma de conexión inversa FV (código de fallo:

532,533,534,535,536,537,538,539,540,541,542,543,544,545,546,547,564,565,566,567,568,569,570,571,572,573,574,575,576,577,578,579)

Causa:

Polaridad fotovoltaica inversa

Medidas correctivas:

1. Compruebe la polaridad del lado de entrada FV correspondiente y corríjala si es inversa.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

*El código 532 al código 547 corresponde a la cadena 1 a la cadena 16, respectivamente. *El código 564 al código 579 corresponde a la cadena 17 a la cadena 32, respectivamente.

Alarma de FV anómalo (código de fallo:

548,549,550,551,552,553,554,555,556,557,558,559,560,561,562,563,580,581,582,583,584,585,586,587,588,589,590,591,592,593,594,595)

Causa:

Cortocircuito, circuito abierto o corriente baja.

Medidas correctivas:

Compruebe las anomalías de tensión y corriente del inversor para determinar la causa de la alarma.

1. Compruebe si el módulo correspondiente está protegido. Si es así, retire la protección y asegúrese de que el módulo esté limpio.
2. Compruebe si el cableado del módulo FV está flojo; de ser así, reconecte el cable para asegurarse de que esté bien conectado.
3. Compruebe si el fusible de CC está dañado y, de ser así, reemplácelo.
4. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

*El código 548 al código 563 corresponde a la cadena 1 a la cadena 16, respectivamente. *El código 580 al código 595 corresponde a la cadena 17 a la cadena 32, respectivamente.

Temperatura ambiente excesivamente alta (código de fallo: 37)

Causa:

1. Temperatura excesivamente alta en el cuadro.
2. Temperatura ambiente excesivamente alta.

Medidas correctivas:

En general, el inversor volverá a funcionar después de que la temperatura interna o la temperatura del módulo vuelva a ser normal. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Compruebe si la temperatura ambiente del inversor es demasiado alta.

2. Compruebe si el inversor está en un lugar fácil de ventilar.
3. Compruebe si el inversor está en un sitio con exposición directa a la luz solar. Si es así, tome algunas medidas para darle sombra.
4. Compruebe si los ventiladores están funcionando con normalidad; si no es así, reemplácelos.
5. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Temperatura ambiente baja (código de fallo: 43)

Causa:

La temperatura ambiente es inferior al valor de protección.

Medidas correctivas:

Apague y desconecte el inversor. Reinicie el inversor cuando la temperatura ambiente aumente hasta estar dentro del rango de temperatura de funcionamiento.

Baja resistencia de aislamiento del sistema (código de fallo: 39)

Causa:

La resistencia de aislamiento a la conexión a tierra del módulo FV es menor que el valor estándar.

Medidas correctivas:

Espere a que el inversor vuelva a la normalidad. Si el fallo se produce repetidamente:

1. Compruebe si el valor de protección de resistencia ISO es excesivamente alto desde la aplicación o la pantalla LCD y asegúrese de que cumpla con las normativas locales.
2. Verifique la resistencia a tierra de la cadena y el cable de CC. Tome medidas de corrección en caso de cortocircuito o capa de aislamiento dañada.
3. Si el cable es normal y el fallo ocurre en días lluviosos, verifíquelo nuevamente cuando haga buen tiempo.
4. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo de cable a tierra (código de fallo: 106)

Causa:

1. Mal contacto del cable de conexión a tierra.
2. La conexión del cable de tierra es anómala.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el cable de CA está conectado correctamente.
2. Compruebe si el aislamiento entre el cable de tierra y el cable con corriente es normal.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo de AFCI (código de fallo: 88)

Causa:

El fallo de AFCI ocurre del lado de CC del inversor.

Medidas correctivas:

1. Desconecte la corriente CC y verifique si hay algún cable de CC dañado, si el terminal de conexión o el fusible están sueltos o hacen mal contacto, o si hay un algún componente quemado. Si lo hubiera, reemplace el cable dañado, ajuste el terminal o fusible y remplace el componente quemado.
2. Después de efectuar el paso 1, vuelva conectar la fuente de alimentación de CC y elimine el fallo del AFCI desde la pantalla LCD o la aplicación, después de lo cual el inversor volverá a su funcionamiento normal.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo de sobrepotencia de carga fuera de red (código de fallo: 51)

Causa:

La potencia necesaria para acceder a la carga en el puerto fuera de la red es mayor que la potencia que puede proporcionar la batería/PV.

Medidas correctivas:

1. Reduzca la potencia de carga en el puerto fuera de la red o corte algunas cargas.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Alarma de conexión inversa del medidor/CT (código de fallo: 84)

Causa:

Las alarmas ocurren cuando el medidor detecta que la potencia de alimentación de entrada es 300 w mayor que la potencia de salida del inversor y que dura 5 minutos.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el medidor está conectado a la posición equivocada.
2. Compruebe si la dirección del cableado de entrada y salida del medidor está invertida.
3. Si el sistema de reacondicionamiento está habilitado, compruebe si la configuración de la potencia nominal del inversor existente es correcta.

Alarma de comunicación anómala del medidor (código de fallo: 514)

Causa:

1. El cable de comunicación entre el medidor y el inversor está desconectado.
2. El terminal de comunicación del medidor o el inversor no hace buen contacto.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el cable de comunicación y el terminal son anómalos; en caso afirmativo, corrijalos.
2. Vuelva a conectar el cable de comunicación del medidor.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Conflicto de red (código de fallo: 323)

Causa:

Cuando el inversor está en el modo fuera de red, el puerto de salida en red o fuera de red está conectado a la red real.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el puerto de salida está conectado a la red real; en caso afirmativo, desconéctelo de la red.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Alarma de comunicación paralela (código de fallo: 75)

Causa:

Error de comunicación entre los inversores conectados en paralelo.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el cable de comunicación y los terminales son anómalos; en caso afirmativo,

corríjalos.

2. Vuelva a conectar el cable de comunicación.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo de comunicación con BMS (código de fallo: 714)

Causa:

1. El cable de comunicación entre la batería y el inversor está desconectado.
2. El terminal de comunicación de la batería o el inversor no hace buen contacto.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el cable de comunicación y los terminales son anómalos; en caso afirmativo, corríjalos.
2. Vuelva a conectar el cable de comunicación de la batería.
3. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Conexión de batería anómala (código de fallo: 716)

Causa:

1. Polaridad inversa de la batería.
2. El cable de alimentación de la batería no está conectado.
3. Tensión de batería baja.
4. Fallo del relé en el circuito de carga y descarga.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si la polaridad está invertida o si el cable de alimentación está desconectado. Si es así, tome medidas correctivas.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Alarma de batería (código de fallo: 932,933,934,935,937,939,964)

Causa:

La alarma aparece cuando ocurre una anomalía leve debido a la batería en sí, el entorno de uso o las operaciones en la batería.

Medidas correctivas:

En general, la batería regresará automáticamente a la normalidad. Si la alarma persiste durante mucho tiempo:

1. Si aparece una alarma relacionada con la temperatura ambiente, como alarma por exceso de temperatura o baja temperatura, tome medidas como, por ejemplo, mejorar las condiciones de disipación del calor a fin de bajar la temperatura.
2. Si el fallo persiste, póngase en contacto con el fabricante de la batería.

Fallo de batería (código de fallo:

703,707,708,711,712,715,717,732,733,734,735,739,832,833,834,835,836,837,839,844,864,866,867,868,870,1000,1001)

Causa:

El fallo aparece cuando ocurre una anomalía en la batería debido a la batería en sí, el entorno de uso o las operaciones en la batería.

Medidas correctivas:

1. En caso de tensión de batería anómala, verifique si la conexión del cable de potencia de la batería es anómala (conexión inversa, suelta, etc.). En caso afirmativo, conecte el cable de alimentación de la batería correctamente.
2. Verifique si la tensión en tiempo real de la batería es anómala si el cable de potencia de la batería está conectado correctamente. Si es así, póngase en contacto con el fabricante de la batería. De no ser así, póngase en contacto con SUNGROW.
3. En caso de fallo de temperatura de batería, tome medidas para mejorar la disipación de calor temperatura y reducir la temperatura.
4. Si el fallo persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo de sistema (código de fallo:

7,11,16,19,20,21,22,23,24,25,30,31,32,33,34,36,38,40,41,42,44,45,46,47,48,49,50,52,53,54,55,56,57,58,60,61,62,63,64,65,66,67,85,92,93,100,101,102,103,104,105,107,108,109,110,111,112,113,114,116,117,118,119,120,121,122,123,124,200,201,202,203,204,205,206,207,208,209,210,211,248,249,250,251,300,301,302,303,304,305,306,307,308,309,310,311,312,313,314,315,316,317,318,319,320,321,322,324,325,326,401,402,403,404,405,406,407,408,409,410,411,412,600,601,602,603,605,608,612,616,620,622,623,624,800,802,804,807,1096,1097,1098,1099,1100,1101,1102,1103,1104,1105,1106,1107,1108,1109,1110,1111,1112,1113,1114,1115,1116,1117,1118,1119,1120,1121,1122)

Causa:

1. Los módulos internos del sistema son anómalos.

2. El cableado relacionado con el sistema o el terminal es anómalo.

Medidas correctivas:

1. Espere a que el sistema vuelva a la normalidad.
2. Desconecte los interruptores de CA y de CC. Si hay una batería, desconecte el interruptor del lado de la batería. Espere 15 minutos y conecte los interruptores de CA y de CC uno por uno y reinicie el sistema. Si el fallo persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Alarma de sistema (código de fallo:

59,70,71,72,74,76,82,83,87,89,77,78,79,80,81,216,217,218,220,221,222,223,224,225,226,227,228,229,230,231,432,433,434,500,501,502,503,504,505,506,507,508,509,510,511,512,513,515,516,517,518,900,901,910)

Causa:

1. Los módulos internos del sistema son anómalos.
2. El cableado relacionado con el sistema o el terminal es anómalo.

Medidas correctivas:

1. El inversor puede continuar funcionando.
2. Compruebe si el cableado y los terminales relevantes tienen alguna anomalía, compruebe si hay anomalías del entorno como objetos extraños, y tome las medidas correctivas correspondientes cuando sea necesario.
3. Si la alarma se dispara repetidamente, póngase en contacto con SUNGROW.

Conexión inversa MPPT (código de fallo:

264,265,266,267,268,269,270,271,272,273,274,275,276,277,278,279,280,281,282,283)

Causa:

La polaridad del MPPT conectado está invertida.

Medidas correctivas:

1. Compruebe si el MPPT correspondiente es de polaridad inversa. Si es así, desconecte el interruptor de CC y ajuste la polaridad cuando la radiación sea baja y la corriente de la cadena caiga por debajo de 0,5 A.
2. Si el fallo no se debe a las razones anteriores y aún persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

*El código 264 y el código 279 corresponden a MPPT 1 a MPPT 20, respectivamente.

Alarma por sobretensión del capacitor elevador (código de fallo:

332,333,334,335,336,337,338,339,340,341,342,343,344,345,346,347,348,349,350,351,352,353,354,355,356,357,358,359,360,361,362,363)

Causa:

La tensión del capacitador elevador supera el umbral de alarma preestablecido.

Medidas correctivas:

1. La máquina puede continuar funcionando.
2. Compruebe si el cableado y los terminales relevantes tienen alguna anomalía, compruebe si hay anomalías del entorno como objetos extraños, y tome las medidas correctivas correspondientes cuando sea necesario.
3. Si la alarma se dispara repetidamente, póngase en contacto con SUNGROW.

Fallo por sobretensión del capacitor elevador (código de fallo:

364,365,366,367,368,369,370,371,372,373,374,375,376,377,378,379,380,381,382,383,384,385,386,387,388,389,390,391,392,393,394,395)

Causa:

La tensión del capacitador elevador supera el umbral de fallo preestablecido.

Medidas correctivas:

Desconecte los interruptores de CA y de CC. Si hay una batería, desconecte el interruptor del lado de la batería. Espere 15 minutos y conecte los interruptores de CA y de CC uno por uno y reinicie el sistema. Si el fallo persiste, póngase en contacto con SUNGROW.

Communication Module

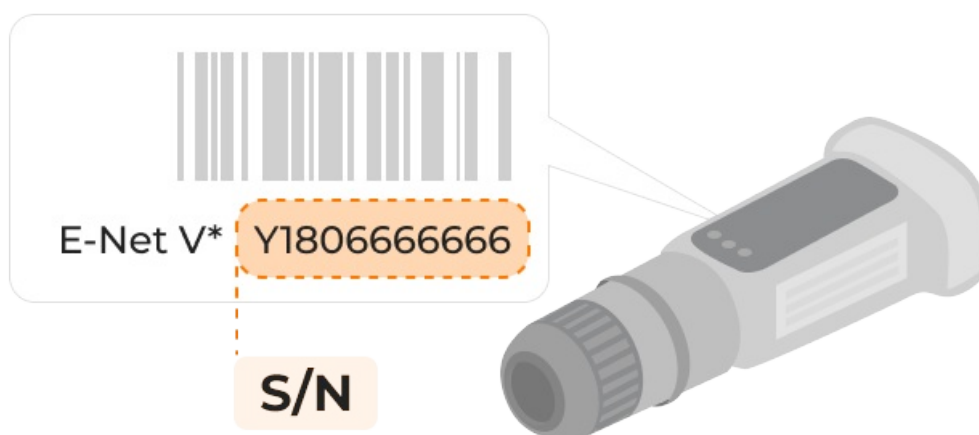
No se ha podido solicitar el dispositivo al crear una central en la aplicación iSolarCloud después de haber instalado correctamente el módulo E-Net o WiFi.

1. Compruebe el estado de los indicadores en el módulo E-Net o WiFi y vea si hay alguna anomalía.
2. Compruebe la configuración del enrutador doméstico y vea si se ha habilitado el servicio DHCP (se usa para asignar direcciones IP). Si no lo está, habilite el servicio DHCP, ya que si no el módulo E-Net o WiFi no podrá acceder a la red con normalidad.

Aparece el mensaje “No hay disponible ninguna red” en otras pantallas después de completar la configuración de WLAN en la aplicación iSolarCloud

Una vez finalizada la configuración WLAN, para habilitar la función de monitorización de la aplicación iSolarCloud, desconéctese del punto de acceso WLAN del inversor en la aplicación y conéctese al enrutador doméstico o a la red de datos móviles en el teléfono.

Descripción del estado del indicador de E-Net

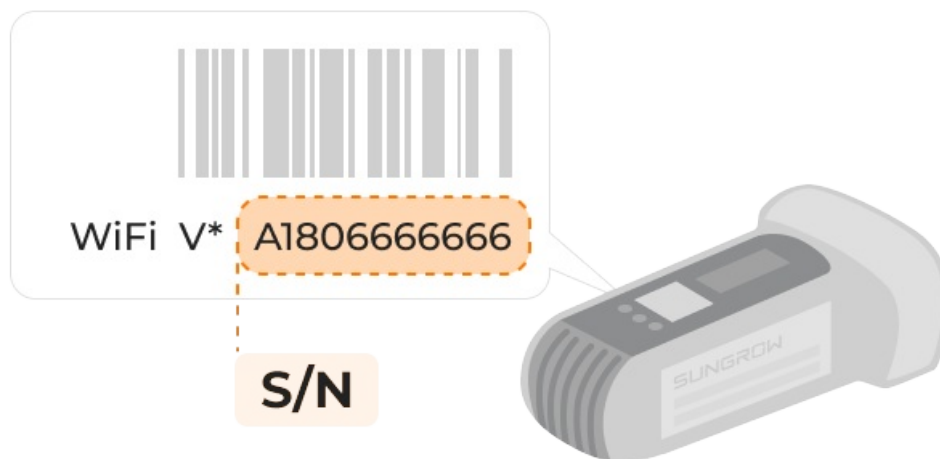


Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Azul	Apagado	Conexión anómala; el módulo no puede funcionar correctamente.
		Fijo encendido	El módulo se ha conectado correctamente y está funcionando con normalidad.
		Apagado	La comunicación entre el módulo y el inversor es anómala.

comunicación (COM)	Verde	Fijo encendido	El módulo tiene asignada una dirección IP y se ha conectado al enrutador doméstico correctamente.
		Parpadeo	El módulo no tiene asignada una dirección IP y no se puede conectar al enrutador doméstico.
Indicador de red (NET)	Amarillo	Apagado	Fallo al conectarse al servidor de datos.
		Fijo encendido	Conectado al servidor de datos correctamente.
		Parpadeo	Actualización de firmware en curso.

Después de completar la configuración del enrutador doméstico, el módulo E-Net podría tardar 10 minutos en conectarse correctamente al servidor de datos y que el indicador NET permanezca encendido.

Descripción del estado del indicador de WiFi

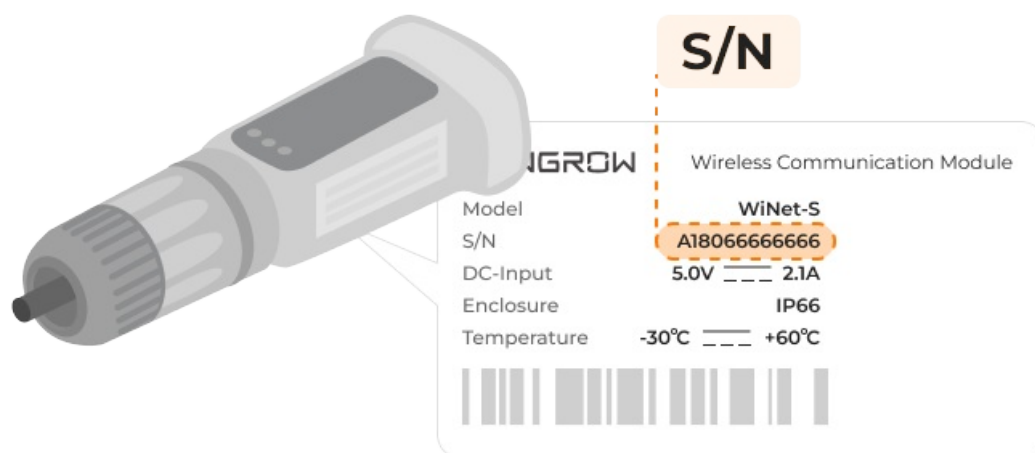


Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Azul	Apagado	El módulo no funciona con normalidad
		Fijo encendido	El módulo funciona con normalidad
Indicador de comunicación (COM)	Verde	Apagado	Fallo al conectarse al enrutador doméstico
		Fijo encendido	Conectado al enrutador doméstico correctamente
			Intentando conectarse al enrutador

		Parpadeo	Intentando conectarse al enrutador doméstico
Indicador de red (NET)	Amarillo	Apagado	Fallo al conectarse al servidor de datos
		Fijo encendido	Conectado al servidor de datos correctamente
		Parpadeo rápido	Actualización en curso
		Parpadeo lento	La comunicación con el inversor se ha interrumpido

Después de completar la configuración del enrutador doméstico, la red inalámbrica del módulo podría tardar 10 minutos en conectarse correctamente al servidor de datos y que el indicador NET permanezca encendido.

Descripción del estado del indicador de WiNet (WiNet-S y WiNet-S2)



WiNet-S

Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	No está conectado a ninguna fuente de alimentación externa
		Parpadeo lento (verde)	Operación normal
		Parpadeo rápido (verde)	Modo de red
		Rojo fijo	Fallo de módulo

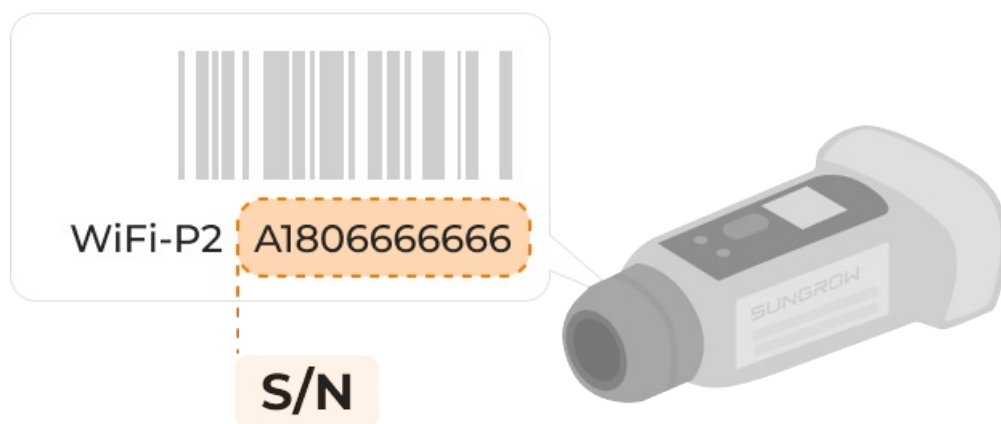
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No se ha conectado a la WiFi
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo lento	Comunicación de datos en curso
		Parpadeo rápido	Modo EasyConnect (el punto de acceso inalámbrico está desactivado en este punto)
Indicador de red (LAN)	Verde/rojo	Apagado	No se ha conectado a Ethernet
		Verde fijo	Se ha conectado a Ethernet
		Verde fijo pero parpadeo rojo cada algunos segundos	Comunicación de datos en curso

WiNet-S2

Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	No está conectado a ninguna fuente de alimentación externa
		Parpadeo lento (verde)	Operación normal
		Parpadeo rápido (verde)	Modo de red
		Rojo fijo	Fallo de módulo
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No se ha conectado a la WiFi
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo lento	Comunicación de datos en curso
		Parpadeo rápido	Modo EasyConnect (el punto de acceso inalámbrico está desactivado en este punto)
		Parpadeo de fallos	No hay comunicación de datos 1 minuto después de conectarse a WiFi

Indicador de red (LAN)	Verde/rojo	Apagado	No se ha conectado a Ethernet
		Verde fijo	Se ha conectado a Ethernet
		Parpadeo lento (rojo)	Comunicación de datos en curso
		Parpadeo de fallos	No hay comunicación de datos 1 minuto después de conectarse a Ethernet

Descripción del estado del indicador de WiFi-P2



Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	No está conectado a ninguna fuente de alimentación externa
		Parpadeo lento (verde)	Operación normal
		Rojo fijo	Fallo de módulo
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No se ha conectado a la WiFi
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo lento	Comunicación de datos en curso
		Parpadeo	Modo EasyConnect (el punto de acceso)

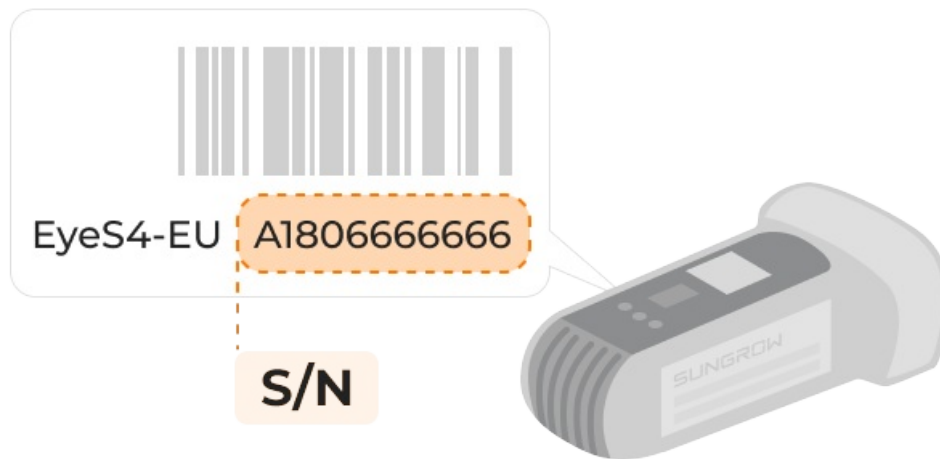
rápido

inalámbrico está desactivado en este punto)

Descripción del estado del indicador de Eye (Eye V25, Eye V4, Eye S2 y EyeM2)

Indicador (marca)	Estado LED	Descripción
Indicador RUN de módulo (RUN)	Parpadeo cada segundo	El módulo funciona con normalidad
	Parpadeo irregular, fijo activado o desactivado	El módulo no funciona con normalidad
Indicador de comunicación del inversor (COM)	Parpadeo cada segundo	La comunicación con el inversor es normal
	Parpadeo irregular, fijo activado o desactivado	La comunicación con el inversor es anómala
Indicador de red (NET)	Fijo encendido	Conectado al servidor de segundo plano correctamente
	Apagado	La comunicación con el servidor de segundo plano es anómala

Descripción del estado del indicador de EyeS4-EU



Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	No está conectado a ninguna fuente de alimentación externa
		Parpadeo verde	Operación normal
		Rojo fijo	Fallo de módulo
Indicador de red (4G)	Azul	Apagado	Sin conectar a 4G
		Fijo encendido	Conectado a 4G sin comunicación de datos
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No se ha conectado a la WiFi
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso

Descripción del estado del indicador de EyeM4



Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	El módulo no está encendido
		Parpadeo verde	El módulo funciona con normalidad
		Rojo fijo	Hay un fallo con el inversor al que está conectado el módulo
Indicador de red (4G)	Azul	Apagado	Sin conectar a 4G
		Fijo encendido	Conectado a 4G sin comunicación de datos
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No se ha conectado a la WiFi
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso

Descripción del estado del indicador de Logger1000 (Logger1000A/B y Logger1000A-EU)



Logger1000A y Logger1000A-EU

Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	No está conectado a ninguna fuente de alimentación externa
		Parpadeo verde	Operación normal
		Parpadeo rojo	Alarma de dispositivo
		Rojo fijo	Hay un fallo con Logger1000
Indicador de red (4G)	Azul	Apagado	No hay comunicación de datos
		Fijo encendido	Conectado a 4G
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No hay comunicación de datos
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso

Logger1000B

Indicador (marca)	Color LED	Estado LED	Descripción
-------------------	-----------	------------	-------------

Indicador RUN (RUN)	Verde/rojo	Apagado	No está conectado a ninguna fuente de alimentación externa
		Parpadeo verde	Operación normal
		Parpadeo rojo	Alarma de dispositivo
		Rojo fijo	Hay un fallo con Logger1000
Indicador de red (WLAN)	Azul	Apagado	No hay comunicación de datos
		Fijo encendido	Se ha conectado a la WiFi
		Parpadeo	Comunicación de datos en curso

Others

Cómo ver el manual del usuario

Sitio web de iSolarCloud: En su ordenador, vaya a <https://www.isolarcloud.com>. El manual del usuario se encuentra en la parte inferior de la página de inicio de sesión. Como alternativa, introduzca su nombre y contraseña para iniciar sesión en el sistema y haga clic en “Ayuda -> Manual del usuario” en el menú de la izquierda para ver el documento.

Aplicación iSolarCloud: Inicie sesión en la aplicación iSolarCloud y elija “Asistencia” en la barra de navegación inferior. Luego, desplácese hacia abajo, busque “Manual de usuario” debajo de “Centro de ayuda” y toque allí para ver el manual del usuario.

No ha recibido un correo (cuenta registrada, creación de central, compartir una central, etc.)

1. Compruebe si la dirección de correo electrónico que ha indicado es correcta o si ha revisado la cuenta de correo electrónico correcta.
2. Revise la carpeta de correo no deseado y la carpeta de elementos eliminados u otras carpetas de su casilla de correo electrónico.
3. Si ha cancelado su suscripción a iSolarCloud o si ha añadido el remitente a la lista de no autorizados o lo ha marcado como correo no deseado, no podrá recibir mensajes de correo electrónico de iSolarCloud. Si lo ha hecho, deberá añadir la dirección de correo electrónico de iSolarCloud a la lista de autorizados para poder recibir nuestros mensajes de correo electrónico con normalidad.
4. Si la casilla de correo electrónico del destinatario está llena, use otra dirección de correo electrónico o vuelva a intentar después de haber liberado espacio o haber aumentado la capacidad de la bandeja de correo.
5. Compruebe si la dirección de correo electrónico del destinatario existe o se ha bloqueado. Si no existe o se ha bloqueado, use otra dirección de correo electrónico.
6. El sistema de correo del destinatario podría estar ocupado o tener algún fallo temporal. Intente nuevamente más tarde o use otra dirección de correo electrónico.
7. La dirección de correo electrónico del sistema podría estar en la lista de no autorizados en el sistema de correo del destinatario. Use otra dirección de correo electrónico o póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Sungrow.
8. Tal vez esté ejecutando la operación con demasiada frecuencia. Reinténtelo más tarde.
9. Si sigue sin poder recibir nuestros mensajes de correo electrónico, escríbanos a feedback@sungrowpower.com e indique la dirección de correo electrónico que quiere usar para recibir nuestros mensajes. Haremos comprobaciones de nuestro lado.

10. Si tiene problemas con el correo electrónico con frecuencia, le recomendamos que añada `system@isolarcloud.com` a su lista de autorizados y vuelva a intentar. Puede buscar en línea cómo añadir una dirección de correo electrónico a su lista de autorizados.

Cómo añadir a iSolarCloud a la lista de autorizados del buzón de correo

Para asegurarse de recibir el código de verificación correctamente en su dirección de correo electrónico, le recomendamos que añada la dirección de iSolarCloud, `system@isolarcloud.com`, a sus contactos de correo electrónico o a su lista de autorizados. Los siguientes son algunos métodos comunes para configurar la casilla de correo electrónico.

Configurar una lista de autorizados en Outlook

Inicie sesión en Outlook, haga clic en “Configuración -> Correo -> Correo no deseado -> Remitentes seguros o Dominios seguros” para pasar a la interfaz correspondiente, introduzca `system@isolarcloud.com` para añadirla como remitente seguro y haga clic en “Guardar”.

Configurar una lista de autorizados en Gmail

1. Inicie sesión en su cuenta de Gmail. Haga clic en “Configuración” para ingresar a la página de configuración.
2. Haga clic en “Filtros y direcciones bloqueadas” para crear un filtro nuevo.
3. En el campo “De”, escriba `system@isolarcloud.com` y cree el filtro.
4. Marque la opción “No marcar nunca como spam” y cree el filtro.

Configurar una lista de autorizados en QQ mail

1. Inicie sesión en su buzón de correo de QQ. Haga clic en “Settings -> Spam” (Configuración -> Correo no deseado) para entrar en la interfaz correspondiente.
2. Haga clic en “Set Email whitelist” (Establecer lista de autorizados de correo electrónico), introduzca la dirección de iSolarCloud, `system@isolarcloud.com`, y haga clic en “Add to whitelist” (Agregar a lista de autorizados) o en “Set domain whitelist” (Configurar lista de dominios autorizados). Escriba `system@isolarcloud.com` y haga clic en “Add to domain whitelist” (Agregar a lista de dominios autorizados).

Configurar una lista de autorizados en @163.com

1. Inicie sesión en su buzón de correo. Haga clic en “Settings -> General settings” (Configuración -> Configuración general) para entrar en la interfaz correspondiente.
2. Haga clic en “Anti-spam/Blacklist and whitelist -> Add whitelist” (Antispam / Lista de autorizados y no autorizados -> Añadir a lista de autorizados) en la parte inferior de la página. Escriba la dirección de correo electrónico de iSolarCloud, `system@isolarcloud.com`, y haga clic en “OK” (Aceptar).

Configurar una lista de autorizados en @126.com

Inicie sesión en su buzón de correo. Haga clic en “Settings -> Anti-spam -> Add whitelist” (Configuración -> Antispam -> Añadir a lista de autorizados). Escriba la dirección de correo electrónico de iSolarCloud, system@isolarcloud.com, y haga clic en “OK” (Aceptar).

Si su proveedor de correo electrónico no es uno de los anteriores, puede encontrar información sobre cómo configurar una lista de autorizados en el centro de ayuda oficial del proveedor.