



San Cristóbal, 09 de Marzo de 2004

Ciudadana
Lic. Ada Marina Nava
Directora de los Servicios Bibliotecarios
Universidad de Los Andes Táchira
Su despacho

Sirva la presente para informarle sobre el Servidor que se encuentra ubicado en dicha Sala.

Informe del Servidor:

El día 20 de febrero de 2004 a las 2:00 pm cuando me reincorpore a trabajar el servidor presentaba una pantalla azul y decía error grave, pero a su vez el me indicaba “Si es primera vez que recibe el mensaje reinicie el sistema sino consulte al proveedor”. Se reinicio el sistema y cuando arranco tardaba más de lo normal, cuando al fin presento la ventana de Windows 2000 Advanced Server que solicita la clave del administrador al otorgársela se colgó el sistema y no cargaba Windows se dejo trabajando al ver que no accedía al sistema se reinicio a modo seguro. Tampoco dejo comenzar el sistema en primera instancia. Lo apague para ver si me dejaba entrar de otra forma pero fue imposible. Esta misma tarde antes de irme como a las 5:30 pm me dejo entrar y respalde los datos en los equipos usuarios. Lo apague porque como no estaba trabajando bien y venían días de asueto por carnaval para que no se presentara otro inconveniente.

El día 25 de febrero al comenzar a trabajar el servidor no quería responder no cargaba el sistema, inserte el CD de Windows 2000 Advanced Server para utilizar la utilidad de recuperar el sistema, al principio lo hizo y parecía que había corregido la falla, a las horas siguió dando problemas, lento con la impresión, para abrir los archivos. Busque accesoria para recuperar el sistema toda esta semana. Intentamos instalar Windows 2000 Advanced Server en la partición que tenia creada pero seguía dando errores. Se busco además solucionar el problema formateando todo el disco, cuando se le aplico formato a todo el disco al final dio un error con las siguientes características: Error <0x4,0x1,0,0>. En este momento se llamo a Compaq, reporte la falla vía correo y Chat me atendió el **Sr. Juan Pablo Fiorilli** y empezamos a buscar soluciones. Nos sugirieron usar el CD que trae el Servidor ProLiant ML330 que se llama SmartStar versión 5,40 para darle los valores y particionar el disco, cargamos los datos pero al reiniciar para montar Windows dio el siguiente error: Código de Error: 63. De allí en adelante al comenzar el arranque del sistema empezó a reconocer como si tuviera 8 discos duro (hard disc). El soporte técnico de hp nos dio varias soluciones con archivos



Universidad de Los Andes –Táchira
Sala de Computación - Biblioteca



para borrar el bios, nos indicaron como destapar el equipo y reset con el jumper 6, el numero de caso en HP es: **3205108306** y nos atendió el **Sr. Carlos Cardozo**. Nos enviaron por correo varias soluciones pero el servidor no respondía. Reporte a Codsu Sistema que es el segundo nivel de soporte y nos respondieron que el equipo estaba en garantía y que Compaq tenía que solucionar pero que ellos se comprometían a hacerle el seguimiento al caso. Lo ultimo que hemos hecho desde el día 5 de marzo de 2004 es enviar por correo a HP el resultado de un archivo booteable que ellos nos proporcionaron para chequeo del servidor es un test y un inspect. Los programas generaron unos archivos que se enviaron el 09 de marzo de 2004. Estamos esperando la respuesta para ver el procedimiento a seguir para solucionar el problema del servicio. A su vez se notificara a los consultores del Proyecto Alma Mater para que estén al tanto de lo sucedido.

Desde ya gracias por la colaboración prestada.

Anexo copia de los correos enviados que se han enviado hasta la presente.

Atentamente,

Lic. Néstor Jaimes Márquez
Sala de Computación ULA Táchira – OPSU



Bandeja de Entrada	Redactar Mensaje	Libreta de Direcciones	Carpetas	Opciones		Salir
------------------------------------	----------------------------------	--	--------------------------	--------------------------	--	-----------------------

Usuario: **alegrate23**

[Versión imprimible](#)

[Header](#)

De:	NESTOR JAIMES [alegrate23@hotmail.com]	Bloquear Remitente	Guardar Contacto
Para:	codsusistema@cantv.net		Guardar Contacto
Cc:	Guardar Contacto		
Asunto:	Re: Ayuda		
Fecha:	01/03/2004 17:54:33		

Borrar permanentemente

Ok ya reporte el error a hp y el numero de caso es el 3205108306 desde hace varios días ellos me han dado instrucciones las cuales he seguido al pie de la letra. Por ultimo me sugirieron que descargara la actualización del bios de la mother board el cual actualizo sin problema pero la falla original continua. Ellos sugieren buscar el software SmartStart for Server superior a la version 6 ya que según ellos la versión 5.40 no es soportada por el servidor proliant ml330 g2. Y si con esto no funciona debemos dirigirnos al servicio autorizado para ver que cambio o sustitución nos pueden hacer. Necesito los teléfonos gratuitos de Compaq porque en la Universidad es muy difícil que pasen la llamada y si hay algún cambio en los teléfonos de uds. o de Compaq.

Les agradezco la colaboración

Nestor Jaimes



De:	alegrate23@cantv.net [alegrate23@cantv.net]	Bloquear Remitente	Guardar Contacto
Para:	alegrate23@cantv.net, noe2en2@yahoo.com		Guardar Contacto
Cc:			Guardar Contacto
Asunto:	Rv: Regarding Case Number 3205108306		
Fecha:	04/03/2004 18:13:15		

Borrar permanentemente

----- Mensaje Original -----

De: support [support@atl.hp.com]
Para: alegrate23@cantv.net [alegrate23@cantv.net]
Cc:
Asunto: Regarding Case Number 3205108306
Fecha: 04/03/2004 17:48:33
Mensaje:

RE: 3205108306
FR: Carlos Cardozo

Buenas tardes
Sr. Jaimes

Le envié el link donde podrá bajar el archivo
<http://h18023.www1.hp.com/support/files/server/us/download/18396.html>
Este archivo lo debe ejecutar en cualquier máquina y generara un disquete bootable.
Necesitaría que realice un inspect y un test y me envíe los archivos que generan

Atentamente

Carlos Cardozo



De:	alegrate23@cantv.net [alegrate23@cantv.net] Bloquear Remitente Guardar Contacto
Para:	support@atl.hp.com Guardar Contacto
Cc:	Guardar Contacto
Asunto:	Re: Regarding Case Number 3205108306
Fecha:	05/03/2004 09:53:31

Borrar permanentemente

Ok me baje el archivo, lo ejecute en otra maquina y me dio una carpeta con dos archivos uno qrst5 y el otro s1105_sp._01, fuera de la carpeta genere un archivo con el siguiente nombre SP23566.CVA pero al llevarlo al servidor para ejecutarlo no corrió, entre en el bios mande a arrancar por el diskette y nada lo probé solo copiando los dos archivos generados qrst5 y el otro s1105_sp._01 y tampoco carga desde el diskette. que puedo hacer o que estoy haciendo mal para corregir

Nestor Jaimes M
ULA Tachira



De:	support [support@atl.hp.com]	Bloquear Remitente	Guardar Contacto
Para:	alegrate23@cantv.net		Guardar Contacto
Cc:			Guardar Contacto
Asunto:	Regarding Case Number 3205108306		
Fecha:	05/03/2004 17:40:53		

Borrar permanentemente

RE: 3205108306

FR: Carlos Cardozo

Buenas tardes
Sr. Jaimes

Recuerde que si en el día de hoy no me envía la información, necesitaría que la envíe con copia a buecommercialcsc_servers@hp.com y el título coloque mi nombre y número de caso

Atentamente

Carlos Cardozo



De:	support [support@atl.hp.com]	Bloquear Remitente	Guardar Contacto
Para:	alegrate23@cantv.net		Guardar Contacto
Cc:			Guardar Contacto
Asunto:	Regarding Case Number 3205108306		
Fecha:	05/03/2004 18:26:55		



Borrar permanentemente

RE: 3205108306

FR: carlos_cardoso

Sr. Jaimes

Luego generar el test le dará la opción guárdalo en un archivo y nombrarlo como usted desee y lo mismo sucede con el inspect,

Atentamente

Carlos Cardozo



De:	alegrate23@cantv.net [alegrate23@cantv.net] Bloquear Remitente Guardar Contacto
Para:	support@atl.hp.com Guardar Contacto
Cc:	buecommercialcsc_servers@hp.com, mvilet@codsu.com, codsusistema@cantv.net Guardar Contacto
Asunto:	Re: Re: Regarding Case Number 3205108306
Fecha:	09/03/2004 12:10:03

Archivos Adjuntos:

[datos1.zip \(9K\)](#)



Borrar permanentemente

RE: 3205108306
Carlos Cardozo

Buenas tardes

Srs Hp la presente es para enviarles los datos generados por el archivo que me enviaron desearía información, pues al utilizar el disquette booteable dice que tiene errores y quien es la compañía acá en San Cristóbal Estado Táchira Venezuela que se encargara de chequear en el sitio el Servidor. Todos los datos van adjuntos. El archivo se llama datos1 van en formato zip.

Información del Servidor:

Marca Compaq, Serie Proliant ML330, Modelo G2 P1000, Serial C.P.U
6J27JVV2K00X.

Les agradezco desde ya toda la ayuda prestada y si hay alguna información adicional que necesiten por este medio la pueden solicitar.

Nestor Jaimes M
Universidad de Los Andes Tachira
Proyecto Alma Mater OPSU