



Parte RMA 2022002809



DATOS CLIENTE cod. 6496

Dr Informatica, CB

C/ Médico Gómez nº 49, bajo

30550 Abarán

CIF/NIF: E73427775

FECHA DE SOLICITUD

2022-11-18

REFERENCIA

DESCRIPCIÓN

FALLO DETECTADO

6910FEP7201GA Ordenador Fujitsu Esprimo P720 Torre GRADO A
(Intel Core i5 4570
3.20Ghz/8GB/240SSD/DVD/W7P) Preinstalado

Otro problema - (Abonar) Hablado con Jorge y Sergio; proviene de RMA 2022002683 de hace 2 días, y sigue igual o peor. Este es el texto del e-mail:

Ayer estuve hablando con Jorge, que este equipo recién llegado de RMA, al encender o arrancar 3 veces, me dio el primer problema. Pero haces la prueba 15 veces, y te da 2-3 problemas distintos:

- O arranca equipo y se queda totalmente en negro sin llegar señal de video al monitor.
- O arranca equipo pero no reconoce el Disco SSD.
- O arranca equipo y da error y código post de Memoria RAM.

Hablé con Jorge, que aunque se ha cambiado Placa Base del equipo, sigue haciendo los mismos síntomas que antes y que otros equipo de Fujitsu (ya he tramitado 3 Fujitsu iguales).

Hablamos Jorge y yo, que es muy raro y descartando Fuente, Placa nueva y procesador? había que centrarse en la RAM y Disco:

- Hemos detectado que el problema de no reconocer a veces el disco SSD marca SOLID, es problema del disco o esta marca de SSD. Porque hemos puesto un Kingston y hemos instalado Windows. Y tras 30 apagados y encendidos, cuando arranca, nunca da ya el problema de ?No reconoce Dispositivo de arranque?.

- Pero con el disco SSD pinchazo, hemos puesto a hacer las pruebas de encendido y apagado. Estas pruebas las hacemos tanto de apagar y encender sin quitar cable de corriente como apagar y encender quitando por unos segundos cable de corriente antes de encender.

- Pero en todos esos encendidos, a veces se queda la pantalla en negro y no llega señal de video al monitor (no arranca

Bios), como de pitar con problemas de RAM y emitiendo código POST. Y eso lo he probado con cada una de las 4 RAM solas, y cambiando ranuras. O las ranuras están mal, o las 4 RAM están mal.

- Y ya la última prueba, para descartar que no son los 4 módulos, he puesto una RAM nuestra de 2GB DDR3, y lo mismo: arranca el 70% de veces bien, pero el otro 30% o da error de ram o no arranca BIOS.

- Hemos probado que la Pila esté bien, y en una de las ocasiones hemos puesto PILA CR2032 nueva Duracell; también nos falló y volvimos a su Pila original.

- También he intercambiado orden de cables SATA, y puesto un cable SATA nuevo nuestro?

Lo siento, pero así no puedo entregar el equipo al cliente; cuando arranca aparentemente va bien, pero al rato o horas de trabajo da pantallazo azul, o se reinicia solo, etc?.

Es exactamente lo que hacía antes; o esta placa tampoco está bien y por eso falla la RAM a veces, o los puertos SATA no funcionan, el disco ya hemos comprobado que no se lleva bien con esta placa, etc, etc, etc?

Pido, por favor, que me recogáis el equipo de nuevo y probéis vosotros mismos esto que os digo; por lo menos tiene que hacer 30 apagados y encendidos correctamente, con cable corriente puesto y quitando cable también. Porque este cliente lleva semanas diciéndomelo y yo lo probaba aquí unos minutos y se lo entregaba sin señales de incidencias; hasta que me insistió y es cierto que falla a veces, y cada vez más a menudo.

Probadlo vosotros; si falla cambiadle lo que tengáis que cambiarle, pero si con los problemas se demora 5 días, hacedme cambio por equipo similar en características porque tanto al cliente, como a mi, como a vosotros este equipo

nos está haciendo perder mucho tiempo,
que es igual a dinero.

Espero vuestra respuesta urgente.
Un saludo.

Condiciones Generales de RMA

1º LAS SOLICITUDES SE DEBEN REALIZAR ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB, INDICANDO CLARAMENTE EL PROBLEMA QUE PRESENTA EL ARTÍCULO.

2º LAS DESCRIPCIONES TALES COMO "NO FUNCIONA?", "NO VA?", NO SERÁN ADMITIDAS NI PROCESADAS. POR FAVOR, SEA LO MÁS EXPLÍCITO POSIBLE EN LA DESCRIPCIÓN DEL ERROR.

3º LAS SOLICITUDES DE RMA TIENEN UNA VALIDEZ DE 10 DÍAS. NO SE ACEPTARÁN MERCANCÍAS FUERA DE ESTE PLAZO.

4º. TODOS LOS ARTÍCULOS ENVIADOS PARA ABONO,DEVOLUCIÓN O RMA, HAN DE SER ENVIADOS A PORTES PAGADOS, POR SU PROPIA AGENCIA. CUALQUIER MERCANCÍA QUE LLEGUE A PORTES DEBIDOS SIN SU CORRESPONDIENTE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE NUESTRO DPTO. DE RMA PODRÁ SER DEVUELTA A ORIGEN, SIN PERJUICIO A NUESTRA EMPRESA DE LOS COSTES QUE ESTO PUEDA OCASIONAR

5º. NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE ABONAR UNA MERCANCÍA SI ÉSTA NO TIENE POSIBILIDAD DE REEMPLAZO.

6º LOS PRODUCTOS DEBERÁN INCLUIR UNA ETIQUETA ADHESIVA INDICATIVA DEL NÚMERO DE ORDEN QUE OCUPAN EN LA SOLICITUD DE RMA, CON EL OBJETO DE FACILITAR LA IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO.