

Estaciones de trabajo de la serie xw de HP

Guía de configuración y solución de problemas



Información de Copyright

© 2007-2009 Copyright Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Octava edición: Mayo de 2009

Referencia: 361756-E58

Garantía

Hewlett-Packard Company no será responsable por los errores técnicos o editoriales ni por las omisiones contenidas en el presente, ni por los daños indirectos que pudieran ocurrir como consecuencia de la provisión, aplicación o uso de este material. La información en este documento se entrega "como está", sin garantía de ningún tipo, incluidas pero no limitadas a las garantías implícitas de comercialización y adecuación para propósitos específicos, y está sujeta a cambios sin previo aviso. Las garantías para los productos HP se establecen en las declaraciones de garantía limitada expresas que acompañan a dichos productos.

Ninguna parte del presente debe interpretarse como garantía adicional.

Este documento contiene información de propiedad que está protegida por copyright. Ninguna parte de este documento se puede fotocopiar, reproducir ni traducir a otro idioma sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.

Marcas comerciales

El logotipo de HP Invent es una marca comercial de Hewlett-Packard Company en los EE.UU. y en otros países.

Microsoft, Windows y XP son marcas comerciales registradas en EE.UU. de Microsoft Corporation en EE.UU. y otros países.

Vista es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE.UU. y otros países.

Intel es una marca comercial de Intel Corporation en EE.UU. y otros países y se utiliza bajo licencia.

Acrobat es una marca comercial de Adobe Systems Incorporated.

Energy Star es una marca comercial registrada en los EE.UU. de la Agencia para la Protección Ambiental de los Estados Unidos.

Tabla de contenido

1 Búsqueda de recursos de HP

Información de los productos	3
Soporte del producto	4
Documentación del producto	5
Diagnóstico de productos	6
Actualizaciones de productos	7
Advertencias y precauciones	8

2 Configuración del hardware

Configuración rápida	11
Información sobre ventilación, etiqueta COA y etiqueta de número de serie	12
Componentes del panel frontal y posterior	14
Componentes del panel frontal	14
Componentes del panel posterior	15
Reciclaje del producto	18

3 Configurar el sistema operativo

Configuración del sistema operativo Microsoft	20
Instalar o actualizar controladores de dispositivo	20
Transferir archivos y configuraciones a su estación de trabajo Windows	20
Configurar Red Hat Enterprise Linux	21
Instalar con el CD de controladores de HP	21
Instalar y personalizar estaciones de trabajo con Red Hat	21
Comprobar la compatibilidad del hardware	21
Configurar Novell SLED	22
Actualizar la estación de trabajo	23
Actualizar la estación de trabajo después del primer arranque	23
Actualizar el BIOS	23
Determinar la versión de BIOS actual	23
Actualizar el BIOS	23
Actualizar los controladores de dispositivos	24

4 Restaurar el sistema operativo

Métodos de restauración	26
-------------------------------	----

Solicitar el software de copia de seguridad	27
Cómo restaurar Windows Vista	28
Solicitar medios de RestorePlus!	28
Restaurar el sistema operativo	28
Restaurar Windows XP Professional	29
Crear medios de RestorePlus!	29
Crear medios con la aplicación HP Backup and Recovery (HPBR)	29
Restaurar el sistema operativo	30
Uso de RestorePlus!	30
Uso de HPBR	30
Uso de la partición de recuperación	30
Restaurar Novell SLED	32
Crear los medios de restauración	32

5 Solución de problemas

Solución de problemas por el usuario con HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP)	34
Herramientas y recursos para la solución de problemas HP	35
HP Help and Support Center (Centro de soporte y ayuda de HP)	35
Soporte en línea	35
Solución de un problema	35
Instant Support y Active Chat	36
Consejos para el cliente, Boletines para clientes y seguridad e Información para el cliente	36
Proactive Change Notification (Notificación proactiva de cambios)	36
Sugerencias útiles	36
En el inicio	36
Durante el funcionamiento	37
Personalización de la pantalla del monitor	38
Mensajes de error durante la POST (autocomprobación al arrancar)	39
Solución de problemas básicos	40
Problemas generales	40
Problemas de instalación del hardware	42
Indicadores de diagnóstico y códigos audibles	43
Cómo llamar al soporte técnico	48

1 Búsqueda de recursos de HP

Este capítulo brinda información acerca de los siguientes recursos de HP para la estación de trabajo:

- [Información de los productos en la página 3](#)
 - HP Cool Tools
 - Información normativa
 - Componentes y accesorios
 - Placa del sistema
 - Número de serie
 - Linux
- [Soporte del producto en la página 4](#)
 - Información adicional
 - Soporte técnico
 - Centro de soporte para empresas
 - Centro de recursos informáticos
 - Proveedor de servicio y soporte autorizado por HP
 - Servicios empresariales e informáticos de HP
 - Servicios de soporte de hardware de HP
 - Red de servicios de canal
- [Documentación del producto en la página 5](#)
 - Documentación del usuario
 - Avisos sobre productos
 - QuickSpecs (especificaciones)
 - Información de garantía
- [Diagnóstico de productos en la página 6](#)
 - CD de documentación y diagnóstico
 - Herramientas de diagnóstico

- Pitidos y códigos luminosos
- Herramientas de soporte basadas en la Web
- [Actualizaciones de productos en la página 7](#)
- Actualizaciones de software, BIOS y controladores
- Actualización del sistema operativo

Información de los productos

Tabla 1-1 Información de los productos

Tema	Ubicación
Búsqueda de información sobre HP Cool Tools	<p>La mayoría de las estaciones de trabajo HP llevan cargado software adicional que no se instala automáticamente la primera vez que se arranca el sistema. Asimismo, hay una serie de herramientas útiles preinstaladas en la estación de trabajo que pueden mejorar su rendimiento. Para acceder u obtener más información acerca de estas aplicaciones, elija una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="639 541 1193 569">• Haga clic en el icono HP Cool Tools en el escritorio.<li data-bbox="639 594 1193 646">• Abra la carpeta HP Cool Tools seleccionando Inicio > Todos los programas > HP Cool Tools. <p>Para obtener más información sobre estas aplicaciones, haga clic en HP Cool Tools—Learn More.</p> <p>Para instalar o iniciar las aplicaciones, haga clic en el icono de la aplicación correspondiente.</p>
Búsqueda de información sobre normas reglamentarias	<p>Consulte la <i>Safety & Regulatory Information Guide</i> (Guía de información sobre seguridad y las normas reglamentarias) incluida en el CD de <i>Documentación y diagnóstico</i> para obtener información sobre la clase de producto. También puede consultar la etiqueta de la carcasa de la estación de trabajo.</p>
Búsqueda de componentes y accesorios	<p>Si desea información completa y actualizada sobre los accesorios y componentes compatibles, visite http://www.hp.com/go/workstations.</p>
Búsqueda de información sobre la placa del sistema	<p>La parte interior del panel de acceso tiene una ilustración de la disposición de la placa del sistema. También puede encontrar información adicional en la <i>Guía de servicio y referencia técnica</i> en el CD de <i>Documentación y diagnóstico</i> o en la Web en http://www.hp.com/support/workstation_manuals/.</p>
Búsqueda del número de serie y la etiqueta de certificado de autenticidad (COA), si corresponde	<p>Las etiquetas del número de serie se encuentran en el panel superior o en el costado de la unidad, y en la parte posterior de la unidad, dependiendo del modelo de estación de trabajo. La etiqueta de COA en general se encuentra ubicada en el panel superior o en el lateral cerca de la etiqueta con el número de serie. Consulte Información sobre ventilación, etiqueta COA y etiqueta de número de serie en la página 12 si desea más información.</p>
Búsqueda de información para Linux en estaciones de trabajo HP	<p>Visite http://www.hp.com/linux/ para obtener información acerca de cómo ejecutar Linux en estaciones de trabajo HP.</p>

Soporte del producto

Tabla 1-2 Soporte del producto

Tema	Ubicación
Búsqueda de información adicional	Para acceder en línea a información de soporte técnico y herramientas, visite http://www.hp.com/go/workstationsupport . Los recursos de asistencia incluyen herramientas para la solución de problemas basadas en la Web, bases de datos de conocimiento técnico, descargas de controladores y revisiones, comunidades en línea y servicios de avisos proactivos.
Cómo comunicarse con el soporte técnico	Antes de llamar al servicio de soporte técnico, consulte Cómo llamar al soporte técnico en la página 48 para obtener más información. Para que le resulte más fácil, consulte la Cómo llamar al soporte técnico en la página 48 para obtener una lista con toda la información que necesitará tener a mano antes de llamar. En EE.UU. y Canadá, llame al número 1-800-HPINVENT. Para obtener un listado de los números telefónicos de soporte técnico en todo el mundo, visite http://www.hp.com/support/ , seleccione la región y haga clic en Comunicarse con HP en el ángulo superior izquierdo.
Búsqueda del Centro de soporte para empresas (BSC)	Para obtener descargas de software/controladores, información de garantía, documentos de un solo tema, hojas informativas de productos y QuickSpecs (especificaciones), visite http://www.hp.com/go/bizsupport .
Búsqueda del Centro de recursos informáticos (ITRC)	Visite http://www.itrc.hp.com/ para obtener una base de conocimiento con función de búsqueda para profesionales de la informática.
Búsqueda de un Centro de servicio HP	Visite http://hp.com/go/bizsupport para conocer su proveedor de servicio más cercano.
Búsqueda de servicios empresariales e informáticos de HP.	Para obtener información empresarial y tecnológica, visite http://www.hp.com/hps/ .
Búsqueda de información sobre Servicios de soporte de hardware de HP	Para obtener información sobre servicios para hardware, visite http://www.hp.com/hps/hardware/ .
Cómo un proveedor de servicio autorizado puede encontrar una Red de servicios de canal (CSN)	Para obtener información de componentes y garantía, visite http://www.hp.com/partners/csn/ . NOTA: La Red de servicios de canal está disponible sólo para proveedores de servicio autorizados.
Búsqueda de información de garantía	Para buscar información base de garantía, visite http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool . Para buscar un Care Pack existente, visite http://www.hp.com/go/lookuptool . Para ampliar la garantía estándar de un producto, visite http://www.hp.com/hps/carepack . Los Servicios Care Pack de HP ofrecen niveles de servicio actualizados para extender y ampliar la garantía estándar de un producto.

Documentación del producto

Tabla 1-3 Documentación del producto

Tema	Ubicación
Búsqueda de la documentación de usuario de HP, informes y documentación de otros fabricantes	Para obtener la documentación más reciente, visite http://www.hp.com/support/workstation_manuals .
Inscripción para recibir los avisos sobre productos	Subscriber's Choice es un programa de HP que le permite inscribirse para recibir alertas relacionadas con controladores y software, avisos de cambios proactivos (PCN), el boletín informativo de HP, consejos para los clientes y más. Regístrese en http://www.hp.com/go/subscriberschoice/ . Los consejos para clientes y los avisos de cambios de productos también se encuentran disponibles en http://www.hp.com/go/bizsupport/ .
Búsqueda de QuickSpecs de la estación de trabajo	Los Product Bulletin (Hojas informativas de productos) contienen QuickSpecs para las estaciones de trabajo HP. Las QuickSpecs (Especificaciones) contienen una descripción general de las especificaciones del producto. Brindan información sobre las funciones, incluido el sistema operativo, la fuente de alimentación, la memoria, el procesador y demás componentes del sistema. Para acceder a QuickSpecs, visite http://www.hp.com/go/productbulletin/ .
Búsqueda de Consejos para el cliente, Boletines de seguridad y Avisos	Para buscar consejos, boletines y avisos: <ol style="list-style-type: none">1. Visite http://www.hp.com/go/workstationsupport.2. Seleccione el producto que desea.3. En los Recursos para el menú del producto elegido, seleccione Ver más...4. Use la barra de desplazamiento para seleccionar Consejos para cliente, Boletines para cliente o Avisos para cliente. La selección presenta un índice de información relacionada.
Búsqueda de tareas de usuario en la Documentación preinstalada	Puede ubicar tareas de usuario en la documentación preinstalada del disco duro de la estación de trabajo seleccionando Inicio > Todos los programas > Documentación HP . NOTA: Si instaló su propia imagen de sistema operativo después de recibir la estación de trabajo, y se perdió o ya no puede acceder a la documentación de HP del disco duro, también puede encontrar la documentación en el CD de <i>Documentación y diagnóstico</i> y en http://www.hp.com/support/workstation_manuals

Diagnóstico de productos

Tabla 1-4 Diagnóstico de productos




Tema	Ubicación
Exploración del contenido del CD de <i>Documentación y diagnóstico</i> .	<p>Para obtener información acerca de cómo utilizar el CD como herramienta de documentación o diagnóstico, consulte las instrucciones del CD.</p> <p>El CD de <i>Documentación y diagnóstico</i> incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Guía de configuración y solución de problemas</i>• <i>Guía de servicio y referencia técnica</i>• <i>Guía de seguridad y ergonomía</i>• <i>Guía de información sobre seguridad y normas reglamentarias</i>• la utilidad HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP)• Instrucciones específicas de las tareas del usuario
Búsqueda de herramientas de diagnóstico	<p>Para obtener herramientas de diagnóstico, consulte los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">• El CD de <i>Documentación y diagnóstico</i> incluye la utilidad HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP). Para usar esta utilidad, consulte la Solución de problemas en la página 33.• Use utilidades como, por ejemplo:<ul style="list-style-type: none">◦ Instant Chat (Chat instantáneo)◦ Instant Support (Soporte inmediato)◦ Diagnose Problem (Diagnóstico del problema)• Para acceder a información sobre la estación de trabajo, visite http://www.hp.com/go/workstationsupport.• Use la selección de menú Inicio > Soporte en la estación de trabajo.
Explicación del significado de los pitidos y códigos luminosos	<p>Consulte Indicadores de diagnóstico y códigos audibles en la página 43 para obtener información detallada sobre los códigos luminosos y audibles aplicables a la estación de trabajo.</p>
Acceso a las herramientas de soporte basadas en la Web para solucionar problemas de la estación de trabajo	<p>Consulte Instant Support y Active Chat en la página 36 si desea más información sobre cómo recibir asistencia.</p>

Actualizaciones de productos

Tabla 1-5 Actualizaciones de productos

Tema	Ubicación
Búsqueda de los controladores, BIOS y software más actualizados	Asegúrese de tener los controladores más actualizados para su sistema visitando http://www.hp.com/go/workstationsupport .
Reinstalación del sistema operativo	Consulte <i>Configuración de software del sistema operativo</i> en este documento para obtener más información sobre cómo cargar el sistema operativo.
Información sobre los sistemas operativos de 64 bits	Para obtener información acerca de la disponibilidad y compatibilidad de los sistemas operativos Windows y Linux de 64 bits en estaciones de trabajo HP, visite http://www.hp.com/go/wsos .
Información sobre Linux y HP	Para obtener información sobre el uso de Linux en estaciones de trabajo HP, que incluye soluciones, productos y servicios, visite http://www.hp.com/linux/ .

Advertencias y precauciones

-
- ⚠ **¡ADVERTENCIA!**  Toda superficie o área del equipo marcada con este símbolo, indica la presencia de una superficie o un componente caliente. Si tiene contacto con esta superficie, existe riesgo de lesiones. Para reducir el riesgo de lesiones por un componente caliente, deje que la superficie se enfríe antes de tocarla.
-
- ⚠ **¡ADVERTENCIA!**  Toda superficie o área del equipo marcada con este símbolo, indica peligro de descarga eléctrica. Para reducir el riesgo de lesiones por descarga eléctrica, no abra ningún área sellada marcada con este símbolo.
-
- ⚠ **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de descarga eléctrica o daños al equipo:
- No desenchufe el cable de alimentación a tierra. El enchufe a tierra es una característica importante de seguridad.
 - Enchufe el cable de alimentación a una toma eléctrica a tierra a la que pueda acceder fácilmente en todo momento.
 - Desconecte el equipo desenchufando el cable de alimentación de la toma eléctrica.
-
- ⚠ **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de lesiones graves, lea la *Guía de seguridad y ergonomía*. Describe la configuración correcta de la estación de trabajo, la postura y los hábitos de salud y trabajo para los usuarios de computadoras, y ofrece importante información de seguridad eléctrica y mecánica. Esta guía la encuentra en <http://www.hp.com/ergo> y en el CD de documentación (si está incluido con el producto).
-
- ⚠ **¡ADVERTENCIA!** Si un producto se envía en un paquete marcado con este símbolo, , significa que el producto siempre debe ser levantado por dos personas para evitar lesiones personales por el peso del producto.
-
- ⚠ **PRECAUCIÓN:** La electricidad estática puede dañar los componentes eléctricos de la estación de trabajo. Antes de comenzar estos procedimientos, asegúrese de descargar la electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico con conexión a tierra.
-
- ⚠ **PRECAUCIÓN:** Cuando saque o cambie un procesador, tenga en cuenta estas precauciones:
- La incorrecta instalación de un procesador puede dañar la placa del sistema. Comuníquese con un revendedor HP autorizado o con el proveedor de servicio para instalar el procesador. Si planea instalar el procesador usted mismo, lea detalladamente todas las instrucciones antes de comenzar.
 - Si no sigue las instrucciones de preparación de la estación de trabajo el procesador podría instalarse en forma incorrecta, provocando un extenso daño en la estación de trabajo.
 - Las clavijas del enchufe del procesador son delicadas y se doblan con facilidad. Sea muy cuidadoso cuando conecte el procesador al enchufe.
-

△ **PRECAUCIÓN:** Para evitar daños en la estación de trabajo, siga estas precauciones de Descarga electrostática (ESD) mientras realiza la extracción de piezas del sistema y los procedimientos de reemplazo:

— Trabaje en una estera libre de estática.

— Use una correa para estática para asegurarse de que cualquier acumulación de carga electrostática se descarga de su cuerpo a tierra.

— Cree una conexión común a tierra para el equipo en el que está trabajando conectando la estera libre de estática, la correa para estática y las unidades periféricas en la pieza del equipo.

📄 **NOTA:** Los accesorios HP están diseñados para usarse en productos de la Estación de trabajo HP. Se han probado extensamente para su seguridad y están fabricados con altos estándares de calidad.

2 Configuración del hardware

Este capítulo ofrece información acerca de la configuración del hardware de la estación de trabajo:

Configuración rápida

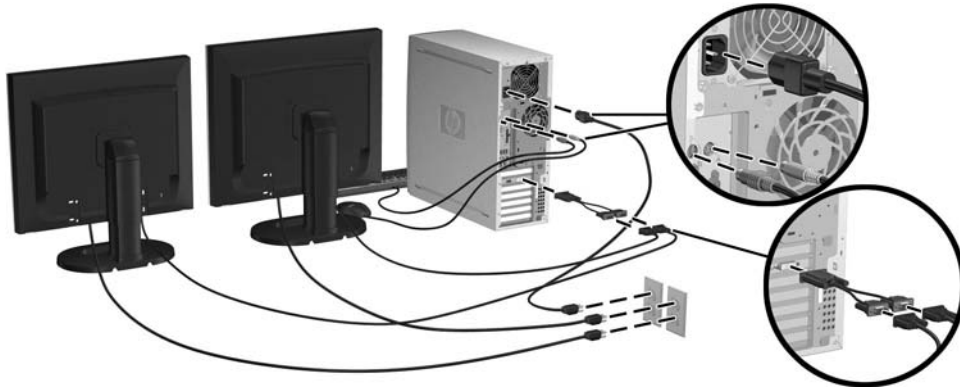
⚠ **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de descarga eléctrica o daños al equipo:

— No desenchufe el cable de alimentación a tierra. El enchufe a tierra es una característica importante de seguridad.

— Enchufe el cable de alimentación a una toma eléctrica a tierra a la que pueda acceder fácilmente en todo momento.

📝 **NOTA:** Es posible que la estación de trabajo tenga un mouse PS/2 y conectores para teclado como lo indica la Figura 2-1. También puede conectar el mouse y el teclado a los conectores USB correspondientes (ver la Tabla 2-2)


Figura 2-1 Ejemplo de configuración rápida de la estación de trabajo



📝 **NOTA:** Después de configurar el hardware de la estación de trabajo, conecte los componentes periféricos (como una impresora) siguiendo las instrucciones que se incluyen con el dispositivo. Para obtener más información acerca de su estación de trabajo HP, consulte el CD de *Documentación y diagnóstico* o visite <http://www.hp.com/go/workstationsupport>.

Para configurar rápidamente el hardware de la estación de trabajo, complete los siguientes pasos:

1. Después de desempacar la estación de trabajo HP, busque un espacio de trabajo accesible para configurar el sistema y conecte el mouse, el teclado y los cables de alimentación a la estación de trabajo. Conecte el cable de alimentación de la estación de trabajo a un enchufe.
2. Conecte los monitores de la estación de trabajo, según lo que corresponda para la configuración del sistema, de la siguiente forma:
 - Si la estación de trabajo tiene tarjetas de gráficos PCI-Express con un receptáculo de salida DMS-59 (ver Tabla 2-2), use un adaptador adecuado para conectar los monitores. Los adaptadores están disponibles para conectar la salida DMS-59 a dos monitores DVI o dos monitores VGA. La Figura 2-1 (inserción de más abajo) ilustra el uso de un adaptador para conectar monitores DVI o VGA dobles en la salida DMS-59 de la estación de trabajo.
 - Si la estación de trabajo tiene una tarjeta de gráficos PCI-Express con dos receptáculos de salida DVI (ver Tabla 2-2), puede conectar un monitor a cada receptáculo DVI (con los adaptadores correspondientes, si es necesario).
3. Conecte un cable de alimentación de cada monitor a una salida de corriente, como lo muestra la Figura 2-1.

 **NOTA:** En un sistema con dos conexiones DVI, el **puerto primario de la pantalla** (utilizado para mostrar BIOS y otra información importante) será el puerto #1; definido como el puerto físicamente más cercano a la placa del sistema, y ubicado en el pasante de la tarjeta PCI-Express instalado en la ubicación más cercana al panel posterior del armazón de la estación de trabajo.

- Si la estación de trabajo **no** tiene una tarjeta de gráficos PCI-Express, pero también tiene una tarjeta SVGA (ver Tabla 2-2) **y** un receptáculo de salida DVI-D ubicado en el panel posterior del armazón de la estación de trabajo, puede conectar un monitor a cada salida.

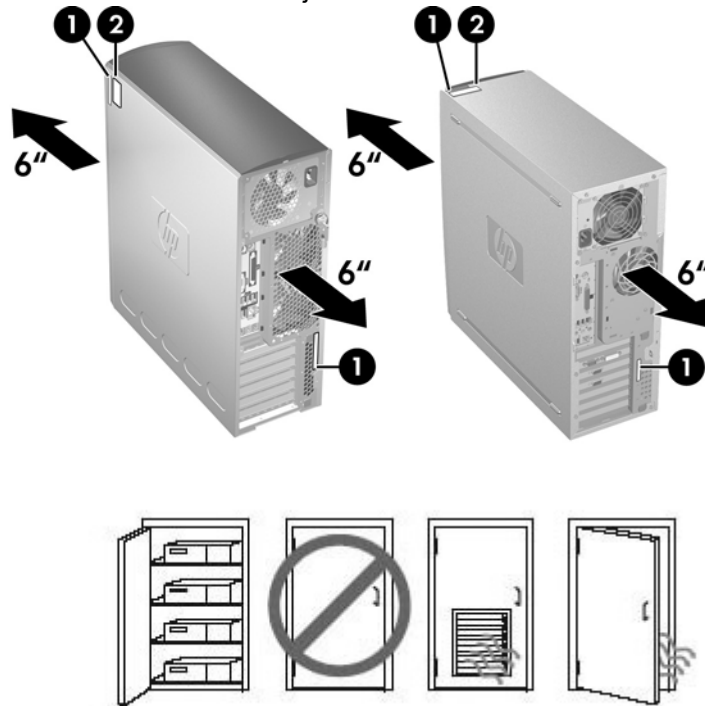
Información sobre ventilación, etiqueta COA y etiqueta de número de serie

Es muy importante que el sistema reciba la ventilación adecuada. Consulte la Figura 2-2 y las notas que aparecen a continuación para colocar su sistema en la posición adecuada para obtener el máximo flujo de aire.

- Coloque la computadora sobre una superficie firme y nivelada.
- Coloque la computadora en una zona relativamente fresca y con ventilación adecuada. Calcule al menos 6 pulgadas de espacio libre delante y detrás de la estación de trabajo. Para la instalación del gabinete, asegúrese de que el mismo tenga la ventilación adecuada y asegúrese de que la temperatura ambiente dentro del mismo no exceda los 35° C (95° F).

- No bloquee nunca ninguna de las ranuras de ventilación ni entradas de aire para no limitar el flujo de aire de salida o de entrada a la computadora.

Figura 2-2 Ventilación de la estación de trabajo



Todas las estaciones de trabajo HP tienen dos etiquetas con un número de serie único (1) y una etiqueta del Certificado de Autenticación (COA) (2) (sólo para sistemas Windows® preinstalados) tal como lo ilustra la Figura 2-2. Generalmente, las etiquetas del número de serie se encuentran en el panel superior o en el lateral de la unidad y en la parte posterior de la unidad. Tenga este número a mano cuando se ponga en contacto con el servicio de atención al cliente y para obtener asistencia técnica. La etiqueta COA se ubica generalmente en el panel superior o en el lateral de la unidad, junto a la etiqueta del número de serie.

NOTA: Si debe restaurar el sistema operativo con el CD de Windows OEM (instalación de Windows sin utilizar los CD *Restore Plus!*), consulte la sección correspondiente del capítulo [Restaurar el sistema operativo en la página 25](#).

Componentes del panel frontal y posterior

Esta sección ofrece información acerca de los controles y componentes del panel frontal y posterior.

Componentes del panel frontal

La Figura 2-3 es sólo de referencia, y muestra ejemplos de diferentes series de estaciones de trabajo. Es posible que su estación de trabajo tenga otro aspecto.

Figura 2-3 Ejemplos del panel frontal de las series de estaciones de trabajo

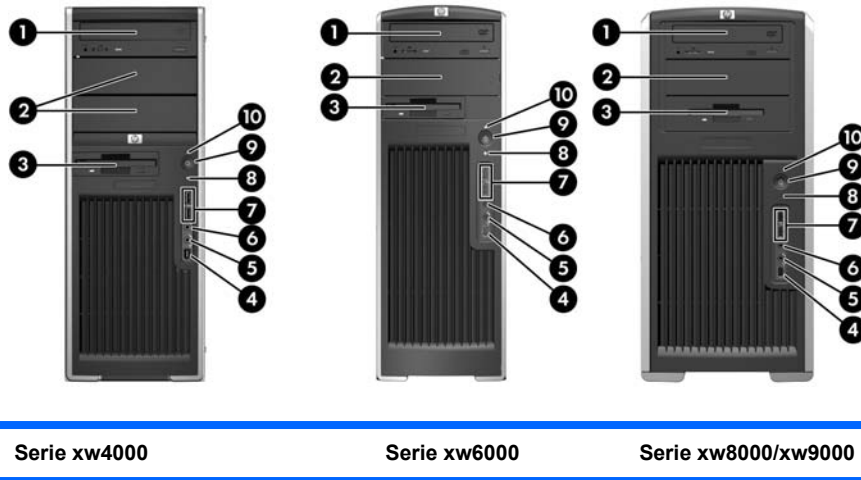






Tabla 2-1 Ejemplos de componentes del panel frontal*

Artículo	Símbolo	Descripción	Artículo	Símbolo	Descripción
1		Unidad óptica	6		Conector de audífonos
2		bahía de unidad de disco de 5,25 pulg.	7		puertos USB 2.0 (Bus serie universal)
3		Unidad de disquete (opcional)	8		Indicador luminoso de actividad de la unidad de disco duro
4		Conector IEEE-1394a	9		Botón de encendido
5		Conector de micrófono	10		Luz de encendido

* Consulte la *Guía de servicio y referencia técnica* de su estación de trabajo para obtener información específica sobre componentes del panel frontal.

Componentes del panel posterior

La Figura 2-4 es sólo de referencia y muestra ejemplos de conectores del panel posterior que pudieran estar en la estación de trabajo. La estación de trabajo HP tiene algunas combinaciones de estos conectores, dependiendo del modelo y de la configuración de la estación de trabajo.

Figura 2-4 Ejemplos de conector y control de la estación de trabajo

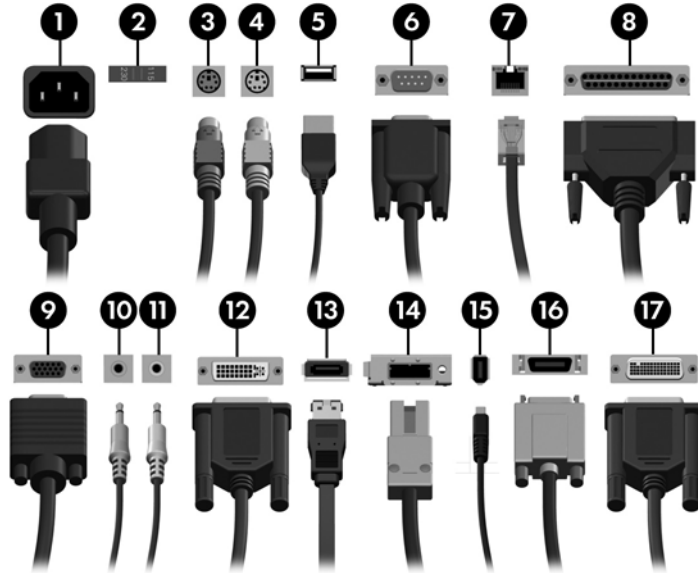




Tabla 2-2 Descripción del conector y del control del panel posterior

Artículo	Símbolo	Descripción	Artículo	Símbolo	Descripción
1		Conector de cable eléctrico	10		Conector de salida de línea de audio
2		Interruptor de selección de voltaje	11		Conector de entrada de línea de audio
3		Conector del mouse PS/2 (verde) NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.	12	DVI	Conector para monitor DVI-D NOTA: es posible que la estación de trabajo tenga un Conector para monitor DVI-I. Este conector tendrá dos clavijas adicionales sobre y dos debajo de la placa horizontal para transmitir señales analógicas integradas.
4		Conector de teclado PS/2 (púrpura) NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.	13		Conector e-SATA NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.
5		Puertos USB 2.0	14		Conector mini SAS NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.
6		Conector serial	15		Conector IEEE-1394a

Tabla 2-2 Descripción del conector y del control del panel posterior (continuación)

Artículo	Símbolo	Descripción	Artículo	Símbolo	Descripción
7		Conector de red RJ-45	16		Conector SAS
8		Conector paralelo *	17		Conectores de gráficos de alta densidad DMS-59
9		Conector del monitor SVGA			

NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.

NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.

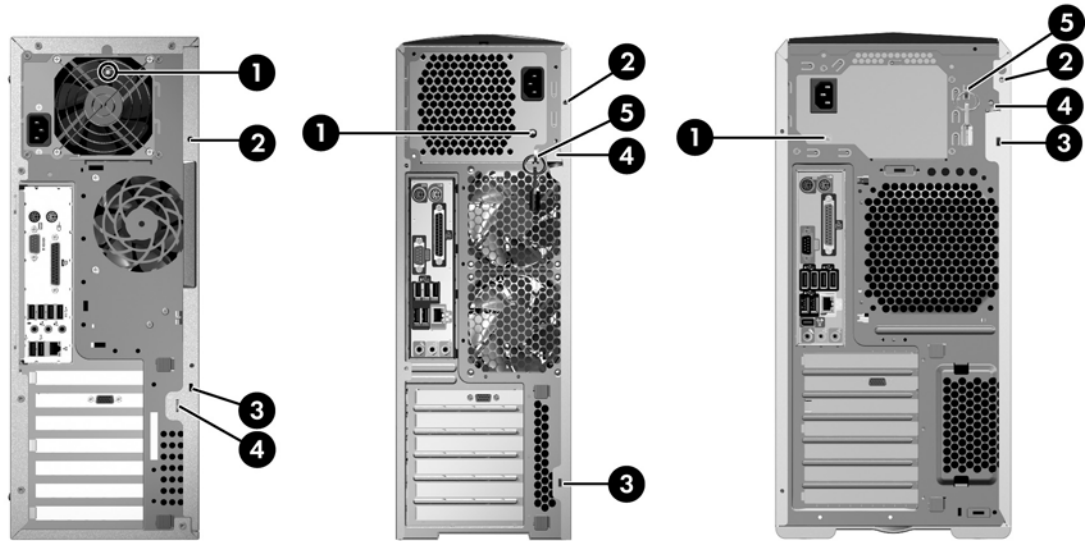
NOTA: es posible que no esté disponible en todas las estaciones de trabajo.

* Consulte la *Guía de servicio y referencia técnica* de su estación de trabajo para obtener información específica sobre componentes del panel posterior.

Los conectores del panel posterior se han etiquetado con iconos y colores estándar de la industria para ayudarle a conectar los dispositivos periféricos.

Los componentes adicionales del panel posterior pueden incluir los que aparecen en los ejemplos de la Figura 2-5. La estación de trabajo HP tiene algunas combinaciones de estos componentes, dependiendo del modelo y de la configuración de la estación de trabajo.

Figura 2-5 Ejemplos de componentes adicionales del panel posterior



Serie xw4000

Serie xw6000

Serie xw8000/xw9000

Artículo Descripción

1 LED de Prueba de autocomprobación incorporada (BIST)

2 Abrazadera universal para apertura del armazón

3	Ranura de traba de cable
4	Circuito de candado
5	Llave del panel de acceso
	NOTA: no todos los modelos de estaciones de trabajo tienen el código de bloqueo.
6	Aberturas de acceso de la ranura de expansión PCI (cuando no se usa, cada abertura de la ranura está generalmente cubierta por un panel de relleno en blanco).

Reciclaje del producto

HP motiva a los clientes a reciclar el hardware electrónico usado, los cartuchos de impresión originales de HP y las baterías recargables.

Para obtener información acerca de cómo reciclar componentes o productos HP, consulte <http://www.hp.com/go/recycle>.

3 Configurar el sistema operativo

Este capítulo ofrece información de configuración y actualización para el sistema operativo de la estación de trabajo. Incluye estos temas:

Temas

[Configuración del sistema operativo Microsoft en la página 20](#)

[Configurar Red Hat Enterprise Linux en la página 21](#)


[Configurar Novell SLED en la página 22](#)

[Actualizar la estación de trabajo en la página 23](#)


También incluye información sobre cómo determinar si están instaladas en la estación de trabajo las últimas versiones de BIOS, controladores y actualizaciones de software.

- △ **PRECAUCIÓN:** No añada hardware ni dispositivos de otros fabricantes a la estación de trabajo HP mientras no haya instalado correctamente el sistema operativo. Si lo hace, puede ocasionar errores e impedir que el sistema operativo se instale correctamente.
-

Configuración del sistema operativo Microsoft

 **NOTA:** Si pidió una versión anterior desde el sistema operativo Windows Vista a Windows XP Professional, el sistema se preinstalará con el sistema operativo Windows XP Professional. Con esta configuración, recibirá los medios de recuperación sólo para el sistema operativo Windows Vista. En caso de que en el futuro necesite restaurar o recuperar el sistema operativo Windows XP Professional, es importante que cree los discos de medios de recuperación para el sistema operativo Windows XP Professional después del primer reinicio.

Al encender por primera vez la estación de trabajo, se instala el sistema operativo. Este proceso tarda entre 5 y 10 minutos. Siga cuidadosamente las instrucciones de la pantalla para completar la instalación.

 **PRECAUCIÓN:** Una vez iniciada la instalación, *no* apague la estación de trabajo hasta que se complete el proceso. Si lo hace, podría dañar la instalación y el funcionamiento del software.

Si desea obtener las instrucciones completas de instalación y configuración del sistema operativo, consulte la documentación del sistema operativo entregada con la estación de trabajo. Después de instalar correctamente el sistema operativo, dispone de información adicional en la herramienta de ayuda en línea.

Instalar o actualizar controladores de dispositivo

Para instalar dispositivos de hardware después de instalar el sistema operativo, debe instalar los controladores de dispositivo adecuados antes de instalar los dispositivos. Siga las instrucciones de instalación incluidas con el dispositivo. Además, para un rendimiento óptimo, su sistema operativo debe tener las actualizaciones, parches y correcciones de software más recientes. Si desea obtener información adicional sobre actualización de software y controladores, consulte [Actualizar los controladores de dispositivos en la página 24](#).

Transferir archivos y configuraciones a su estación de trabajo Windows

El sistema operativo Microsoft Windows ofrece herramientas de migración de datos que le ayudan a elegir y transferir archivos y datos desde una computadora con Windows a su estación de trabajo con sistema operativo Windows Vista o Windows XP Professional.

Si desea obtener instrucciones sobre el uso de estas herramientas, consulte los documentos de <http://www.microsoft.com>.

Configurar Red Hat Enterprise Linux

HP ofrece un kit de instalación para Linux (HP Installer Kit for Linux, HPIKL) que complementa el material de la caja de Red Hat y sirve de ayuda para que los clientes de Linux de HP puedan personalizar la imagen de su sistema. El HPIKL contiene el CD de controladores de HP y los controladores de dispositivos para configurar correctamente el sistema operativo Red Hat Enterprise Linux (RHEL). Los CD del kit de instalación de HP para Linux se pueden descargar de http://www.hp.com/support/workstation_swdrivers.

Instalar con el CD de controladores de HP

Para instalar el CD de controladores de HP, consulte “Instalar con el kit de instalación de HP para Linux” en el manual de *Estaciones de trabajo HP para Linux* disponible en http://www.hp.com/support/workstation_manuals.

Instalar y personalizar estaciones de trabajo con Red Hat

Las estaciones de trabajo Linux requieren el kit de instalación de HP y la adquisición de la caja de discos de Red Hat Enterprise Linux. El kit de instalación incluye los CD de HP necesarios para completar la instalación de todas las versiones incluidas en la caja de discos de Red Hat Enterprise Linux calificadas para su uso en estaciones de trabajo HP.

Para utilizar controladores del kit de instalación de HP para Linux distintos a RHEL, deberá extraerlos manualmente del CD de controladores de HP e instalarlos. HP no comprueba la instalación de estos controladores en otras distribuciones de Linux ni soporta esta operación.

Comprobar la compatibilidad del hardware

Para ver qué versiones de Linux han sido aprobadas para su uso en estaciones de trabajo HP, visite http://www.hp.com/support/linux_hardware_matrix.

Configurar Novell SLED

Para configurar SUSE Linux Enterprise Desktop (SLED) en sistemas con el sistema operativo precargado:

1. Arranque la estación de trabajo.
2. Inicie la configuración de la instalación e introduzca la información de contraseña, red, gráficos, hora, distribución del teclado y configuración de Novell Customer Center para la estación de trabajo.



NOTA: Durante la configuración de la instalación después de arrancar el sistema por primera vez, la suscripción de Novell se puede activar desde la pantalla de configuración de Novell Customer Center. Puede consultar la documentación completa de Novell Customer Center en <http://www.novell.com/documentation/ncc/>.

Actualizar la estación de trabajo

HP trabaja constantemente para mejorar su experiencia total con la estación de trabajo. Para asegurar que la estación de trabajo incluya las mejoras más recientes, HP le recomienda instalar las actualizaciones más recientes de BIOS, controladores y software de manera periódica.

Actualizar la estación de trabajo después del primer arranque

Después de arrancar correctamente la estación de trabajo por primera vez, deberá seguir estas indicaciones para asegurarse de que esté actualizada:

- Compruebe que esté cargada la última versión del BIOS del sistema. Consulte las instrucciones en [Actualizar el BIOS en la página 23](#).
- Compruebe que dispone de los controladores más recientes para su sistema. Consulte las instrucciones en [Actualizar los controladores de dispositivos en la página 24](#).
- Conozca los recursos HP disponibles.
- Considere suscribirse a Driver Alerts (Alertas de controladores) en <http://www.hp.com/go/subscriberschoice>.

Actualizar el BIOS

Para un rendimiento óptimo, determine la revisión del BIOS de su estación de trabajo y actualícela si fuese necesario.

Determinar la versión de BIOS actual

Para determinar la versión actual del BIOS de la estación de trabajo durante el arranque:

1. Espere a que aparezca F10=setup en la esquina inferior derecha de la pantalla.
2. Pulse **F10** para acceder a la utilidad de configuración F10.

La utilidad de configuración F10 muestra la versión del BIOS en la sección **File > System Information** (Archivo > Información del sistema).

3. Anote la versión BIOS de la estación de trabajo para poder compararla con las versiones BIOS que aparecen en el sitio Web de HP.

Actualizar el BIOS

Para encontrar y descargar la versión más reciente del BIOS, que incluye las últimas mejoras:

1. Visite <http://www.hp.com/go/workstationsupport>.
2. Seleccione **Download Drivers and Software** (Descargar controladores y software) en la columna del menú de la izquierda, dentro de Tasks (Tareas).
3. Siga las instrucciones para encontrar la versión del BIOS más reciente para la estación de trabajo.
4. Si la versión del BIOS del sitio Web es la misma que la de su sistema, no necesitará hacer nada más.
5. Si la versión del BIOS en la Web es posterior a la de su sistema, descargue la versión adecuada para la estación de trabajo. Siga las instrucciones de las notas sobre la versión para completar la instalación.

Actualizar los controladores de dispositivos

Si instala algún dispositivo periférico (como impresoras, adaptadores de pantalla o adaptadores de red), compruebe que estén cargados los controladores más recientes. Si ha adquirido su dispositivo a través de HP, visite el sitio Web de HP para descargar los controladores más recientes para su dispositivo. Estos controladores han sido comprobados para asegurar la máxima compatibilidad entre su dispositivo y su estación de trabajo HP.

Si no ha adquirido su dispositivo a través de HP, HP le recomienda que visite primero el sitio Web de HP para saber si se ha comprobado la compatibilidad de su dispositivo y sus controladores con la estación de trabajo HP. Si no hay disponible ningún controlador, visite el sitio Web del fabricante para descargar los controladores más recientes.

Para actualizar los controladores de dispositivo:

1. Visite <http://www.hp.com/go/workstationsupport>.
2. Seleccione **Download Drivers and Software** (Descargar controladores y software) en la columna del menú de la izquierda, dentro de Tasks (Tareas).
3. Siga las instrucciones para encontrar la versión de los controladores más reciente para la estación de trabajo.

Si no encuentra alguno de los controladores necesarios, visite el sitio Web del fabricante del dispositivo periférico.

4 Restaurar el sistema operativo

Este capítulo describe cómo restaurar el sistema operativo Windows o Linux. Incluye los temas siguientes:

Temas

[Métodos de restauración en la página 26](#)

[Solicitar el software de copia de seguridad en la página 27](#)

[Cómo restaurar Windows Vista en la página 28](#)

[Restaurar Windows XP Professional en la página 29](#)

[Restaurar Novell SLED en la página 32](#)

[Instalar con el CD de controladores de HP en la página 21](#)

Métodos de restauración

El sistema operativo Windows Business Vista puede reinstalarse con el proceso RestorePlus! de HP. El sistema operativo Windows XP Professional puede reinstalarse con el proceso RestorePlus! o HP Backup and Recovery Manager.

- **RestorePlus!**

El proceso RestorePlus! reinstala el sistema operativo Windows y los controladores de dispositivo (para los dispositivos incluidos con el sistema) a un estado muy similar al de fábrica. El proceso no hace copias de seguridad ni recupera datos del disco duro. Es posible que parte del software de la aplicación no se restaure mediante este proceso y que se deba instalar desde el CD correspondiente de la aplicación.

- **Punto de recuperación de HP Backup and Recovery Manager (HPBR)**

La aplicación HP Backup and Recovery Manager se puede utilizar para capturar y restaurar el contenido de la partición del sistema. Captura una instantánea de la partición del sistema y la almacena en un punto de restauración. Se guarda todo lo que se encuentre en la partición del sistema en el momento en que se guardó el punto de recuperación.



NOTA: HP Backup and Restore sólo es compatible con las estaciones de trabajo xw6600 y xw8600.

El punto de recuperación se guarda en el disco duro y se puede grabar en un soporte extraíble como copia de seguridad.

△ **PRECAUCIÓN:** Estos métodos restauran el sistema operativo, no los datos. Los datos deben restaurarse regularmente para evitar pérdidas.

Solicitar el software de copia de seguridad

Si no puede crear CD o DVD de recuperación del sistema, puede solicitar un conjunto de discos de recuperación al centro de soporte de HP. Para obtener el teléfono del centro de soporte de su región, visite <http://www.hp.com/support/contactHP>.

Cómo restaurar Windows Vista


Esta sección describe cómo restaurar Windows Vista.

Solicitar medios de RestorePlus!

Si ha solicitado medios de restauración con su estación de trabajo, estarán incluidos entre los componentes de la misma.

Si no ha solicitado medios de restauración, llame al servicio de soporte de HP y solicite un kit de medios de RestorePlus!. Para obtener los números de teléfono del servicio de soporte técnico en todo el mundo, visite <http://www.hp.com/support>.

Restaurar el sistema operativo

 **NOTA:** Windows Vista también dispone de una aplicación de copia de seguridad y restauración. Para obtener más información sobre esta aplicación, visite el sitio Web de Microsoft.

 **PRECAUCIÓN:** Antes de restaurar el sistema operativo, haga una copia de seguridad de sus datos.

Al ejecutar RestorePlus! desde un soporte de medios, se borra toda la información de la unidad de disco duro primaria, incluyendo todas las particiones.

Para restaurar Windows Vista:

1. Arranque desde el DVD de RestorePlus! para iniciar el proceso de RestorePlus!. Debe iniciar desde el DVD de RestorePlus! para instalar controladores de dispositivos y configuraciones.
2. Siga las indicaciones para restaurar su sistema operativo.

Es posible que algunas aplicaciones no se restauren mediante este proceso. Si el software no se restaura, instálelo desde el DVD de la aplicación correspondiente.

Restaurar Windows XP Professional

Esta sección describe cómo restaurar el sistema operativo Windows Professional.

 **NOTA:** La estación de trabajo debe tener instalada una grabadora de CD o DVD para poder crear el conjunto de medios.

Crear medios de RestorePlus!

El kit RestorePlus! se puede crear utilizando los archivos contenidos en la unidad de disco duro. Para crear los medios de restauración:

1. Arranque la estación de trabajo.
2. Durante el arranque, se mostrará una pantalla de HP Backup and Recovery Manager que le indicará que cree CD o DVD de restauración. Seleccione **Now** (Ahora).
3. Se creará un punto de recuperación inicial (Initial Recovery Point, IRP) del sistema. Es una instantánea de la unidad de disco duro del sistema. La captura puede tardar más de 10 minutos.
4. Una vez creado el IRP, podrá crear un conjunto de CD o DVD de copia de seguridad.


Para crear un conjunto de medios de RestorePlus! que incluya el CD del sistema operativo Windows XP, seleccione **RestorePlus! > Microsoft Windows XP operating system > Supplemental media** (Sistema operativo Microsoft Windows XP > Medios suplementarios).

 **NOTA:** Según las opciones, es posible que pueda crear DVD adicionales.


5. Siga las indicaciones para crear medios de RestorePlus!, del sistema operativo y de HPBR.

Si no puede crear CD/DVD en su estación de trabajo, llame al servicio de soporte de HP y solicite un kit de medios de RestorePlus!. Para obtener los números de teléfono del servicio de soporte técnico en todo el mundo, visite <http://www.hp.com/support>.

Crear medios con la aplicación HP Backup and Recovery (HPBR)

 **NOTA:** La función HPBR sólo se utiliza con Windows XP. Si desea obtener más detalles, consulte la guía de *SoftThinks* en el CD de *Documentación y diagnósticos* incluido con la estación de trabajo.

El punto de recuperación inicial se puede grabar en medios ópticos y utilizar para recuperar un sistema. Esta sección describe cómo crear los medios.

 **NOTA:** La estación de trabajo debe tener una grabadora de CD o DVD para poder crear el conjunto de medios.

Para crear los medios de recuperación de HPBR:

1. El punto de recuperación inicial se capturó al crear anteriormente el conjunto de medios de RestorePlus!.

Si no se ha creado, inicie la aplicación HP Backup and Recovery Manager y cree puntos de recuperación mediante el modo Experto. Siga las instrucciones de la documentación en línea de HPBR.

2. Grabe el IRP en los medios de HPBR.

Seleccione **HPBR Start > All Programs > HP Backup & Recovery > HP Backup and Recovery Manager**.

3. Seleccione **Next** (Siguiente) en la primera pantalla.
Seleccione **Create recovery CDs or DVDs to recover the system** (Crear CD o DVD para recuperar el sistema) y, a continuación, seleccione **Next** (Siguiente).
4. Elija **Next** (Siguiente) para mostrar una lista de los puntos de recuperación e imágenes de CD disponibles.
5. Haga clic en la casilla de verificación junto a Initial Recovery Point (Punto de recuperación inicial) y seleccione **Next** (Siguiente).
6. Siga las instrucciones para crear los medios.

Restaurar el sistema operativo

△ **PRECAUCIÓN:** Antes de restaurar el sistema operativo, haga una copia de seguridad de sus datos.

Al ejecutar RestorePlus! desde un soporte de medios, se borra toda la información de la unidad de disco duro primaria, incluyendo todas las particiones. Si ejecuta RestorePlus! desde la partición de recuperación, sólo se verá afectada la partición raíz (C:).

Uso de RestorePlus!

Para restaurar con RestorePlus!:

1. Arranque la estación de trabajo desde el DVD de RestorePlus!. Debe iniciar desde el DVD de RestorePlus! para que se instalen los controladores de dispositivos y la configuración.
2. Siga las indicaciones para restaurar el sistema operativo.

Es posible que algunas aplicaciones no se restauren mediante este proceso. Si el software no se restaura, instálelo desde el DVD de la aplicación correspondiente.

Uso de HPBR

Para restaurar con los medios del punto de recuperación inicial de HPBR:

1. Arranque la estación de trabajo desde los medios que contengan el punto de recuperación inicial.
2. Siga las indicaciones para restaurar el sistema al estado que tenía cuando se creó el punto de recuperación inicial.


Uso de la partición de recuperación


Los sistemas suministrados con Windows XP incluyen una partición de recuperación. Puede arrancar el sistema desde esa partición de recuperación.

Desde la partición de recuperación, puede restaurar el sistema utilizando el punto de recuperación inicial de HPBR, si se creó. Si no se creó, puede utilizar una instalación de RestorePlus!.

Para realizar la restauración mediante la partición de recuperación:

1. Arranque la estación de trabajo.
2. Cuando en la pantalla de arranque se ofrezca la opción de acceder a Recovery Manager, pulse F11.

 **SUGERENCIA:** Dispone de poco tiempo para pulsar F11 durante el proceso de arranque. La opción aparece más o menos cuando aparece la indicación F10.

 **NOTA:** Para asegurar que el proceso de recuperación realiza la reinstalación en la unidad de disco duro correcta, no desconecte la unidad de destino durante el proceso de recuperación.


3. Siga las indicaciones para restaurar el sistema a un estado similar al de fábrica.

Restaurar Novell SLED

Para restaurar el sistema operativo Linux se necesitan los medios de restauración SLED.

Crear los medios de restauración

El sistema SUSE Linux Enterprise Desktop precargado incluye un icono de SUSE ISO en el Escritorio. Puede hacer clic en este icono para acceder al directorio `/iso`. El directorio `/iso` contiene todas las imágenes iso precargadas en su estación de trabajo. Para recuperar o restaurar la imagen original, siga las instrucciones del archivo `readme` (léame) del directorio `/iso` para copiar la imagen ISO en CD.

 **NOTA:** Haga copias de seguridad en CD de las imágenes de recuperación ISO para recuperarlas en caso de que se produzca un fallo de la unidad de disco duro de su estación de trabajo.

5 Solución de problemas


Este capítulo entrega información acerca de:

- Solución de problemas por el usuario con HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP)
- Herramientas y recursos para la solución de problemas HP
- Mensajes de error durante la POST (autocomprobación al arrancar)
- Tablas de solución de problemas básicos
- Cómo llamar al soporte técnico

Solución de problemas por el usuario con HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP)

HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP) es una utilidad de diagnóstico fuera de línea que permite efectuar pruebas del sistema. Con esta utilidad usted puede probar el hardware del sistema y ver la información de configuración correspondiente.

Para usar la utilidad HP Insight Diagnostics (Diagnóstico HP), introduzca el CD de *Documentación y diagnóstico* en la unidad óptica y arránquelo. Siga las opciones e indicaciones del menú para empezar la prueba.

 **NOTA:** Si no cuenta con el CD de *Documentación y diagnóstico*, visite <http://www.hp.com/go/workstationsupport>. Seleccione **Download Drivers and Software** (Descargar controladores y software) desde el menú de la izquierda en **Tasks** (Tareas), y siga las instrucciones para encontrar la información de documentación y diagnóstico más actualizadas disponibles para su estación de trabajo.


Para obtener más información acerca de cómo utilizar HP Insight Diagnostics cuando ejecute la aplicación, haga clic en la ficha **Ayuda** o consulte la *Guía de servicio y referencia técnica* en http://www.hp.com/support/workstation_manuals.

Herramientas y recursos para la solución de problemas HP

Esta sección entrega información acerca de Centro de ayuda y soporte de HP, Soporte en línea y Sugerencias útiles para solucionar problemas.

HP Help and Support Center (Centro de soporte y ayuda de HP)

El Centro de soporte y de ayuda de HP es una interfaz de usuario personalizada de HP que mejora la función de Ayuda del Centro de ayuda y soporte técnico de Windows XP. Esta utilidad personalizada le permite obtener acceso a la información específica sobre la estación de trabajo HP (por ejemplo, la información de configuración) haciendo clic en el menú **Inicio > Ayuda y soporte técnico**. La interfaz también proporciona ayuda personalizada y enlaces de soporte al sitio Web relacionado con la estación de trabajo de HP.

 **NOTA:** El centro de ayuda y soporte técnico de HP personalizado no se encuentra disponible en la Edición de Windows XP Professional x64 ni para Linux.

Soporte en línea

Los recursos de acceso y soporte incluyen herramientas para la solución de problemas basadas en la Web, bases de datos de conocimiento técnico, descargas de controladores y revisiones, comunidades en línea y servicios de avisos de productos.

Dispone también de los siguientes sitios Web:

- <http://www.hp.com>—Proporciona información útil acerca de los productos.
- http://www.hp.com/support/workstation_manuals—Proporciona la documentación en línea más actualizada.
- <http://www.hp.com/go/workstationsupport>—Proporciona información de soporte técnico para su estación de trabajo.
- <http://www.hp.com/support>—Proporciona un listado de los números de teléfono de asistencia técnica en todo el mundo. Obtenga acceso a los números telefónicos visitando el sitio Web, luego seleccione la región y haga clic en **Contactarse con HP** en la esquina superior izquierda.
- http://www.hp.com/support/workstation_swdrivers—Proporciona acceso al software y controladores para su estación de trabajo.

Solución de un problema

Para ayudarle a solucionar problemas del sistema, HP le ofrece Business Support Center (BSC o Centro de soporte para empresas). BSC es un portal de acceso a una amplia selección de herramientas en línea. Para acceder a BSC y solucionar problemas de una estación de trabajo, complete los siguientes pasos:


1. Visite <http://www.hp.com/go/workstationsupport>.
2. En el menú **Centro de soporte para empresas** de la izquierda, seleccione **Solución de un problema**.
3. En **Select your product** (Seleccione el producto) (ventana central), seleccione **Estaciones de trabajo** (en **computadora personal**).
4. En **Select your product** (Seleccione el producto), siga seleccionando según corresponda a la serie y el modelo de la estación de trabajo, y al problema que está solucionando.

Instant Support y Active Chat

HP Instant Support es un conjunto de herramientas de soporte basadas en la Web que automatizan y aceleran la solución de problemas con computadoras de escritorio, almacenamiento de cintas y de impresión.

Active Chat le permite enviar electrónicamente un formulario de asistencia a HP a través de Internet. Cuando se envía un formulario de asistencia, Active Chat recopila la información sobre la computadora y la hace llegar a un especialista de soporte en línea. La información puede tardar hasta 30 segundos en recopilarse según la configuración de la computadora. Una vez que haya enviado el formulario de asistencia, recibirá un mensaje de confirmación donde se le indicará una referencia de identificación para su problema, las horas de soporte en su zona y el tiempo estimado de respuesta.

Para obtener más información sobre HP Instant Support y Active Chat y cómo usar estos servicios, visite http://www.hp.com/hps/hardware/hw_professional.html.

 **NOTA:** Esta característica no se encuentra disponible en la Edición de Windows XP Professional x64 para Linux.

Consejos para el cliente, Boletines para clientes y seguridad e Información para el cliente

Para buscar consejos, boletines y avisos:

1. Visite <http://www.hp.com/go/workstationsupport>.
2. Seleccione el producto que desea (por ejemplo, Estación de trabajo xw6000 de HP).
3. En **Recursos para <el producto elegido>**, (por ejemplo, Estación de trabajo xw6000 de HP), seleccione **Ver más...**
4. En **Recursos de ayuda automática:** en el centro de la ventana, elija la acción que desea y la información correspondiente en la lista de desplazamiento para ver el índice.

Proactive Change Notification (Notificación proactiva de cambios)

Product Change Notifications (PCN) ofrece a los clientes noticias sobre los cambios de sus productos. Visite <http://www.hp.com> y realice una búsqueda de las PCN relacionadas con su sistema. Para maximizar los resultados de la búsqueda, utilice el signo + para encontrar palabras válidas. Por ejemplo, para buscar PCN para el modelo xw8200, escriba **+xw8200 +PCN** y presione **Intro**. También puede usar el signo - para excluir determinadas palabras. También puede suscribirse a Subscriber's Choice para recibir automáticamente las PCN relacionadas con su sistema. Para obtener más información sobre cómo inscribirse a Subscriber's Choice, consulte [Búsqueda de recursos de HP en la página 1](#).

Sugerencias útiles

Si tiene algún problema con la estación de trabajo, el monitor o el software, la siguiente lista ofrece sugerencias generales que le permiten aislar y enfocar el problema antes de emprender cualquier acción.

En el inicio

- Verifique que la estación de trabajo y el monitor estén conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Remueva todos los disquetes de la computadora antes de encenderla.

- Verifique que la estación de trabajo esté encendida y que el indicador verde de encendido esté iluminado.
- Si ha instalado un sistema operativo que no sea el que viene instalado de fábrica, asegúrese de que cuenta con soporte en su sistema visitando <http://www.hp.com/go/quickspecs>.
- Verifique que el monitor esté encendido al igual que la luz verde del monitor.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Si la estación de trabajo dispone de varias fuentes de video y un único monitor, éste debe estar conectado a la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, si el monitor se encuentra conectado a uno de estos puertos, no funcionará sino hasta después de la POST (autocomprobación al arrancar). Puede seleccionar la fuente VGA predeterminada en Computer Setup (F10).

Durante el funcionamiento

- Observe si parpadean los indicadores LED situados en la parte delantera de la estación de trabajo. Las luces parpadeantes son códigos de error que ayudan al usuario a diagnosticar el problema. Consulte la sección *Indicadores de diagnóstico y códigos audibles* de este documento para obtener información acerca de la interpretación de las luces de diagnóstico y códigos audibles.
- Mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite un sonido, quiere decir que el teclado está funcionando correctamente.
- Revise todos los cables para ver si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Vuelva a activar la estación de trabajo pulsando cualquier tecla o el botón de encendido. Si el sistema permanece en modo suspendido, apague el sistema pulsando y manteniendo pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos y, a continuación, vuelva a pulsar el botón de encendido para reiniciar el sistema. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos y vuelva a enchufarlo. Si no se inicia, pulse el botón de encendido para iniciar la estación de trabajo.
- Vuelva a configurar la estación de trabajo después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte la sección *Problemas de instalación del hardware* de este documento para recibir instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos requeridos. Por ejemplo, si tiene conectada una impresora, debe instalar un controlador de impresora.
- Si trabaja en red, conecte otra estación de trabajo con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber algún problema con el enchufe de red o con el cable.
- Si agregó hardware nuevo, extráigalo y compruebe si la estación de trabajo funciona correctamente.
- Si instaló software nuevo, desinstálelo y compruebe si la estación de trabajo funciona correctamente.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor en un puerto de video diferente de la estación de trabajo, si hay uno disponible. También, puede cambiar el monitor por uno que funcione correctamente.

- Actualice la BIOS. Es posible que haya una versión actualizada de la BIOS que admita nuevas funciones o solucione su problema.
- Para obtener información más detallada, consulte el capítulo de solución de problemas en la guía de servicio y referencia técnica en http://www.hp.com/support/workstation_manuals.

Personalización de la pantalla del monitor

Puede seleccionar o cambiar manualmente el modelo de monitor, la velocidad de actualización, la resolución de la pantalla, la configuración del color, los tamaños de fuente y la configuración sobre la administración de energía. Para hacerlo, haga clic con el botón derecho del mouse en el Escritorio y, a continuación, haga clic en **Propiedades** para cambiar la configuración de la pantalla. Si desea más información, consulte la documentación en línea que se proporciona con la utilidad del controlador de gráficos o la documentación que se entrega con el monitor.

Mensajes de error durante la POST (autocomprobación al arrancar)

POST es una serie de pruebas de diagnóstico que se ejecuta automáticamente cuando se enciende el sistema. Si POST se encontrara con algún problema, emitirá un mensaje audible, visual o ambos antes de que el sistema operativo arranque. POST comprueba los siguientes elementos para garantizar que el sistema de la estación de trabajo está funcionando correctamente:

- Teclado
- Módulos de memoria
- Unidades de disquete
- Todos los dispositivos de almacenamiento masivo
- Procesadores
- Controladores
- Ventiladores
- Sensores de temperatura
- Cables (panel frontal/trasero, audio y puertos USB)

Busque información adicional acerca de los mensajes de error POST en la *Guía de servicio y referencia técnica*, que se encuentra disponible en http://www.hp.com/support/workstation_manuals.

Solución de problemas básicos

Esta sección entrega asistencia acerca de la solución de problemas que puede encontrar durante el proceso de configuración inicial. Podrá obtener información adicional sobre la solución de problemas en la *guía de servicio y referencia técnica* en http://www.hp.com/support/workstation_manuals.

Problemas generales

Usted mismo puede resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si un problema persiste y no puede solucionarlo usted mismo, o no se siente con la suficiente confianza para efectuar la operación, puede ponerse en contacto con un centro de asistencia al cliente de HP o con un distribuidor autorizado. Para obtener un listado de los números telefónicos de soporte técnico de su región, visite <http://www.hp.com/support>, seleccione la región y haga clic en **Contactarse con HP** en el ángulo superior izquierdo.

Tabla 5-1 Problemas de instalación generales

Problema	Causa	Solución
La estación de trabajo está bloqueada y no se apaga al presionar el botón de encendido.	El control de software del interruptor de encendido no funciona.	Pulse y mantenga presionado el botón de encendido durante cuatro segundos hasta que la estación de trabajo se apague.
La estación de trabajo no responde al teclado USB ni al mouse.	Estación de trabajo en modo en espera.	Presione el botón para salir del modo en espera. PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera, no mantenga presionado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, la estación de trabajo se apaga y es posible que pierda los datos.
La fecha y la hora que muestra la estación de trabajo son incorrectas.	Es posible que tenga que reemplazar la batería del RTC (Reloj en tiempo real). NOTA: Si se conecta la estación de trabajo a una toma de CA se prolonga la vida de la batería de RTC.	Restablezca la fecha y la hora con Computer Setup (F10). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte <i>Service and Technical Reference Guide</i> si desea instrucciones sobre la instalación de una nueva batería, o póngase en contacto con un distribuidor autorizado para reemplazar la batería del RTC.
La estación de trabajo se detiene periódicamente.	El software controlador de red está cargado y no se ha establecido ninguna conexión de red.	Defina una conexión de red o utilice Computer Setup (F10) para desactivar el controlador de red.
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	La tecla Bloq Num podría estar activada.	Presione la tecla Bloq Num . La luz del Bloq Num no debe estar encendida si usted desea usar las teclas de flecha. Puede habilitar o inhabilitar la tecla Num Lock en Computer Setup (F10).
No se puede extraer la cubierta de la estación de trabajo ni el panel de acceso.	La traba de la cubierta por solenoide, que está disponible en algunos sistemas, está bloqueada.	Desbloquee la traba de la cubierta por solenoide con Computer Setup (F10). La llave de seguridad de la traba de la cubierta por solenoide, un dispositivo para inhabilitar manualmente dicha traba, se puede adquirir a través de HP. Necesitará la llave de seguridad siempre que se olvide la contraseña, se produzca un corte de energía o falle la estación de trabajo. (Esta solución no corresponde a las series xw8000/xw9000).
	El panel se encuentra bloqueado (xw6000/xw8000/xw9000 series).	Use la llave que se encuentra en la parte posterior de la unidad para desbloquear el panel.

Tabla 5-1 Problemas de instalación generales (continuación)

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire que sale y se dirige a la estación de trabajo no esté bloqueado. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y que funcionen correctamente. 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio.
	El usuario tiene la memoria instalada en un único canal en lugar de en los dos canales.	Asegúrese de que las DIMM se encuentren alineadas e instaladas en ambos canales de memoria para lograr un mejor desempeño.
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos del panel frontal de la	El sistema no se puede encender cuando está conectado.	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <p>Para resolver este problema, elija una de las siguientes opciones:</p> <p>A. Mantenga presionado el botón de encendido menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión una por una e inténtelo otra vez manteniendo presionado el botón de encendido durante al menos 4 segundos. 2. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia. <p>B. Mantenga presionado el botón de encendido menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada en una toma de CA que funcione. 2. Abra el panel de acceso y compruebe que el cableado del botón de encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Controle que todos los cables de alimentación eléctrica se encuentren conectados correctamente a la placa de sistema. 4. Compruebe la fuente de alimentación <ol style="list-style-type: none"> a. Desconecte el cable de CA. b. Desconecte TODOS los cables internos de alimentación eléctrica de la placa de sistema. c. Conecte el cable de CA. <p>Si el ventilador de la fuente de alimentación gira y el LED BIST se enciende, la fuente de alimentación funciona correctamente. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia.</p>

Tabla 5-1 Problemas de instalación generales (continuación)

Problema	Causa	Solución
estación de trabajo no parpadean.		Si el ventilador de la fuente de alimentación no gira o LED BIST* no se enciende, puede haber un problema en la fuente de alimentación. Comuníquese con HP para obtener asistencia.

* Para obtener información sobre BIST, consulte la *Guía de servicio y referencia técnica* para la estación de trabajo.

Problemas de instalación del hardware

Es posible que tenga que volver a configurar la estación de trabajo cuando añada o elimine componentes de hardware, por ejemplo, una unidad óptica adicional. Si instala un dispositivo plug and play, algunos sistemas operativos reconocen automáticamente el dispositivo y configuran la estación de trabajo. Si instala un dispositivo que no es plug and play, debe volver a configurar la estación de trabajo después de instalar el nuevo hardware.

Tabla 5-2 Problemas de instalación del hardware

Problema	Posible causa	Solución recomendada
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.	El dispositivo no está ajustado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo se encuentre conectado adecuadamente y que los pines del conector no se encuentren doblados.
	Algún cable del dispositivo externo nuevo está suelto o los cables de alimentación no están conectados.	
	El interruptor de encendido del dispositivo externo no está encendido.	Apague la estación de trabajo, encienda el dispositivo externo y, por último, vuelva a encender la estación de trabajo para integrar el dispositivo al sistema.
	Cuando el sistema le informó de cambios en la configuración, no los aceptó.	Vuelva a arrancar la estación de trabajo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Las placas plug and play pueden no configurarse automáticamente cuando se agregan si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Use Computer Setup (F10) para volver a configurar o inhabilitar los dispositivos para solucionar el conflicto entre los recursos.

Tabla 5-2 Problemas de instalación del hardware (continuación)

Problema	Posible causa	Solución recomendada
La estación de trabajo no se enciende.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación que se entrega con el sistema para determinar si está usando los módulos de memoria adecuados y para verificar si la instalación es correcta.2. Si aún no puede resolver el problema, póngase en contacto con el Soporte al cliente.3. Observe las señales audibles y los indicadores luminosos de la parte frontal de la estación de trabajo. Consulte Indicadores de diagnóstico y códigos audibles en la página 43 para determinar las causas posibles.
La estación de trabajo no se apaga.	No se siguieron los pasos adecuados.	<ol style="list-style-type: none">1. Apague el software del sistema operativo.2. Apague manualmente la estación de trabajo presionando y manteniendo presionado el botón de encendido durante cuatro segundos. PRECAUCIÓN: El apagado manual ignora el estado en espera y puede provocar la pérdida de datos.3. Para volver a configurar el botón de encendido para que funcione en modo encendido/apagado, ejecute Computer Setup (F10). Para obtener más información acerca de la configuración de la computadora, consulte la <i>Guía de servicio y referencia técnica</i>, que se encuentra disponible a través de un enlace en el CD <i>Documentación y diagnóstico</i> (http://www.hp.com/support/workstation_manuals).

Indicadores de diagnóstico y códigos audibles

En esta sección se describen los códigos de error y de operación de los indicadores luminosos del panel frontal (LED), así como los códigos audibles que pueden generarse antes o durante la POST.

Tabla 5-3 Indicadores de diagnóstico y códigos audibles

Actividad	Causa posible	Acción recomendada
El LED verde de alimentación está encendido. No hay señales acústicas	Estación de trabajo encendida.	
El LED verde de encendido parpadea cada dos segundos. **No hay señales acústicas.	La estación de trabajo está en modo de suspensión para RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo de suspensión normal.	
El LED verde de encendido está apagado. **No hay señales acústicas	Estación de trabajo en modo Suspendido o Hibernación.	Ninguna
El LED verde de encendido parpadea tres veces por segundo. **No hay señales acústicas	La estación de trabajo está en modo de suspensión para RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo de suspensión normal.	
El LED verde de encendido parpadea cuatro veces por segundo. **No hay señales acústicas.	Estación de trabajo en modo Suspendido o Hibernación.	
NOTA: ** — La opción BIOS que selecciona controla la función del LED verde durante estos modos de suspensión.		
Para las siguientes actividades del indicador y señales acústicas, los pitidos se oirán a través del altavoz del armazón. Los parpadeos y las señales audibles se repiten durante cinco ciclos, después de los cuales sólo se repiten los parpadeos.		
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Dos señales acústicas	Protección térmica del procesador activada por alguno de los siguientes métodos: <ul style="list-style-type: none"> • Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. • El disipador de calor y ventilador no estén conectados correctamente al procesador. 	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación de la estación de trabajo no estén bloqueados y que funcione el ventilador de refrigeración. 2. Abra el panel de acceso, pulse el botón de encendido y verifique que el ventilador del procesador gire. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté colocado o instalado correctamente. 3. Si el ventilador está enchufado y colocado correctamente, pero no gira, el problema puede estar en el ventilador del procesador. Comuníquese con HP para obtener asistencia. 4. Verifique que el ventilador se encuentre instalado correctamente. Si el problema persiste, puede haber un problema con el disipador térmico del procesador. Comuníquese con HP para obtener asistencia.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea tres veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Tres señales acústicas.	El procesador no se ha instalado (no indica que el procesador esté dañado).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el procesador se haya instalado. 2. Vuelva a colocar el procesador.

Tabla 5-3 Indicadores de diagnóstico y códigos audibles (continuación)

Actividad	Causa posible	Acción recomendada
<p>El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cuatro veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Cuatro señales acústicas.</p>	<p>Falla en la alimentación (la fuente de alimentación está sobrecargada).</p>	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abra el panel de acceso y asegúrese de que las siguientes conexiones sean seguras en la placa del sistema. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Alimentación principal de 24 clavijas ◦ CPU de 4 clavijas (serie xw4000) ◦ CPU de 8 clavijas (serie xw6000/xw8000/xw9000) ◦ Memoria de 4 clavijas (serie xw8000/xw9000) <p>NOTA: Las configuraciones de la clavija del conector de memoria varían, y puede ser una configuración de 4, 6 u 8 clavijas, dependiendo de la serie y el modelo de la estación de trabajo.</p> 2. Compruebe si hay algún dispositivo que cause el problema extrayendo todos los dispositivos conectados (como unidades de disco duro, disquetes, dispositivos ópticos y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apáguelo y reemplace un dispositivo por vez. Repita el procedimiento hasta que vuelva a ocurrir el problema. Reemplace el dispositivo que provoca el problema. Continúe agregando los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionan correctamente. 3. Compruebe la fuente de alimentación <ol style="list-style-type: none"> a. Desconecte el cable de CA. b. Desconecte TODOS los cables internos de alimentación eléctrica. c. Conecte el cable de CA. <p>Si el ventilador de la fuente de alimentación gira y el LED BIST se enciende, la fuente de alimentación funciona correctamente. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia.</p> <p>Si el ventilador de la fuente de alimentación no gira o LED BIST* no se enciende, puede haber un problema en la fuente de alimentación. Comuníquese con HP para obtener asistencia.</p>
<p>El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Cinco señales acústicas.</p>	<p>Error de la memoria de previsualización de video</p>	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque nuevamente las DIMM. 2. Reemplace un módulo DIMM por vez para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de otro fabricante por una memoria HP. 4. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia.

Tabla 5-3 Indicadores de diagnóstico y códigos audibles (continuación)

Actividad	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Seis señales acústicas	Error de los gráficos de previsualización de video	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. 2. El problema puede estar en la tarjeta gráfica. Comuníquese con HP para obtener asistencia.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Siete señales acústicas.	Falla de la tarjeta del sistema (la ROM detectó una falla anterior al video).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre CMOS. <p>NOTA: Consulte la <i>Guía de servicio y referencia técnica</i> de su modelo de estación de trabajo para obtener información detallada acerca de cómo borrar CMOS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Ocho señales acústicas.	ROM no válida basada en una suma de comprobación errónea.	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Borre CMOS. <p>NOTA: Consulte la <i>Guía de servicio y referencia técnica</i> de su modelo de estación de trabajo para obtener información detallada acerca de cómo borrar CMOS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Actualice el ROM utilizando SoftPaq, del disco duro, el CD, el disquete o el dispositivo USB extraíble (por ej.: HP Drive Key). Consulte la sección ROM Flash de la <i>Guía de servicio y referencia técnica</i> en http://www.hp.com/support/workstation_manuals. SoftPaq es un ejecutable de extracción automática, que contiene instrucciones para su uso, que permite actualizar el ROM. Para descargar el ejecutable de Softpaq, visite http://www.hp.com/go/workstationsupport. 3. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea nueve veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. Nueve señales acústicas.	El sistema se enciende pero no se inicializa.	<ul style="list-style-type: none"> • El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia. • El problema puede estar en el procesador. Comuníquese con HP para obtener asistencia.
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. No hay señales acústicas	El sistema no se puede encender.	<p>PRECAUCIÓN: Algunos componentes internos pueden estar encendidos incluso si el sistema se encuentra apagado. Para evitar daños, desconecte el cable de alimentación eléctrica antes de retirar un componente.</p> <p>Para resolver el problema, elija una de las siguientes opciones:</p>

Tabla 5-3 Indicadores de diagnóstico y códigos audibles (continuación)


Actividad	Causa posible	Acción recomendada
		<p>Mantenga presionado el botón de encendido menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión una por una e inténtelo otra vez manteniendo presionado el botón de encendido durante al menos 4 segundos. 2. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia. <p>Mantenga presionado el botón de encendido menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada en una toma de CA que funcione. 2. Abra el panel de acceso y compruebe que el cableado del botón de encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Controle que todos los cables de alimentación eléctrica se encuentren conectados correctamente a la placa de sistema. 4. Compruebe la fuente de alimentación. <ol style="list-style-type: none"> a. Desconecte el cable de CA. b. Desconecte todos los cables internos de alimentación eléctrica. c. Conecte el cable de CA. <p>Si el ventilador de la fuente de alimentación gira y el LED BIST se enciende, la fuente de alimentación funciona correctamente. El problema puede estar en la placa de sistema. Comuníquese con HP para obtener asistencia.</p> <p>Si el ventilador de la fuente de alimentación no gira o LED BIST* no se enciende, puede haber un problema en la fuente de alimentación. Comuníquese con HP para obtener asistencia.</p>

* Algunos modelos de estaciones de trabajo (como la xw4550) no tienen la funcionalidad de LED de BIST. * Para obtener información sobre BIST, consulte la Guía de servicio y referencia técnica.

Cómo llamar al soporte técnico

En ocasiones es posible que se encuentre con un problema que requiera asistencia técnica. Cuando llame a soporte técnico:

- Tenga accesible la estación de trabajo.
- Escriba los números de serie de la estación de trabajo, números de producto, nombres de modelo y números de modelo y téngalos a la vista.
- Anote cualquier mensaje de error que se pueda asociar con el problema.
- Anote las opciones complementarias instaladas.
- Anote el sistema operativo.
- Anote el hardware o software de otros fabricantes.
- Preste atención a los LED que parpadean en la parte frontal de la estación de trabajo.
- Recuerde las aplicaciones que estaba utilizando al presentarse el problema.
- Tenga en cuenta el estado BIST, si corresponde.

 **NOTA:** cuando llame para solicitar servicio de mantenimiento o asistencia técnica, es posible que le pregunten el número de referencia del producto (por ejemplo: PS988AV) de la estación de trabajo. Por lo general, el número de referencia de producto de la estación de trabajo está situado junto al número de serie de 10 ó 12 dígitos.

NOTA: Consulte la [Información sobre ventilación, etiqueta COA y etiqueta de número de serie en la página 12](#) para encontrar la etiqueta del número de serie en la estación de trabajo. En la mayoría de los modelos, la etiqueta con el número de serie y el número de referencia de producto está situada en la parte posterior de la estación de trabajo.

Para obtener un listado de los números telefónicos de soporte técnico en todo el mundo, visite <http://www.hp.com/support>, seleccione la región y haga clic en **Comunicarse con HP** en el ángulo superior izquierdo.