

BST Eltromat France SARL Impasse de la Noisette - CE402 F-91374 Verrières le Buisson Tél.: +33 1 69 20 07 41 Email: bstfrance@bst.group Web: https://www.bst.elexis.group/	DS Smith BRETAGNE 231598 M. Jean-Francois VELLER ZI Kervoasdou 29270 Carhaix Plouguer France +33 2 98 93 13 68
---	---

Ticket number:	E2400
Customer order:	
Machine customer name:	Cobden Chadwick
Origin BST France order:	222281
AR:	
Tiket type:	REMOTE
Assign to:	NguJ -> jean-baptiste.nguyen@bst.group
Ticket date:	2025/01/28
Material:	VIDEO_IPQ_Center
Type:	iPQ Center
SN:WA:	ASO090731_WA0022231
Installation date of material:	2022/12/16
Teamviewer:	https://citrixcloud.dssmith.com/logon/LogonPoint/index.html 1 285 328 030 / v12
PC model:	IPC-BG-BKA-BSTE04.0-7-A
Original Application Version	2.17.9

2 day(s) of intervention calculation

2025 / 2025	Tue.28/01	Wed.29/01
AM Start	07:50	
AM End		
PM Start		
PM End		11:26

Start date of intervention	2025/01/28-07:50
End date of intervention	
Reason:	system shut down by itself
Actions:	Je constate que l'onduleur a bien envoyé l'ordre de fermé le système. Selon les logs ci-joint vers 13h16 il y a eu un cumul d'erreurs - Communication USB répété (Unable to send USB control message: [...] libusb0-dll:err [control_msg] sending control message failed, win error: The device does not recognize the command.) - Plusieurs erreurs critiques (Get Summary: Too much errors) - Et finalement une mise hors tensions activée (* - Check Shutdown Criteria: shutdownInProgress -> true / 'shutdownTimerDate' -> 15 s) La panne de communication USB empêche l'onduleur de déterminer si le courant secteur (ACPresent) est disponible ou si la batterie est dans un état critique. Par mesure de sécurité, l'onduleur a envoyé une commande d'arrêt pour éviter une perte de données due à une coupure électrique imprévue. UPS software was 1.0.15, install last version 2.0.0
Solution:	
Remarks:	
Ticket status:	solved

Comment(s)

(If fields are not visible please open PDF file with Google chrome or Microsoft edge navigator or update your navigator)

Customer signature:

Name:

Date :

BST eltromat FRANCE signature:

Name:

Date :

ATTACHED CALL'S FILE(S)

[APC \(ups\) log file](#) [ups eaton software 2.0](#)

