

Vitalinux DGA - Soporte #2124

CEIP Basilio Paraiso - Incidencias

2019-10-15 09:17 - Basilio Paraiso

Estado:	Cerrada
Prioridad:	Normal
Asignado a:	Nacho Sancho
Categoría:	Equipos Cliente
owner-email:	
Descripción	
Hola! Os reporto algunas de las incidencias que me van transmitiendo las compañeras: - Ordenador basilio1 CID: 14942. No abre el libre office y la pizarra (Marca EBean sigue sin funcionar) - Ordenador basilioinf1 CID: 15734. La pizarra digital sigue sin poderse calibrar (Este equipo lo revisastéis a principio de curso, pero sigue sin funcionar el programa de calibrado) - Sería necesario instalar el software de la editorial de Inglés(Tenemos los DVD localizados en el cole) en los siguientes equipos: - Ordenador basilio1 CID: 14942 - Ordenador basilio2 CID: 15725 Gracias!! Vally	

Histórico

#1 - 2019-10-15 11:44 - Nacho Sancho

- Asunto cambiado *Incidencias Basilio Paraiso* por *CEIP Basilio Paraiso - Incidencias*
- Estado cambiado *Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte*
- Asignado a establecido a *Nacho Sancho*

Hola vally...Vamos por partes pues:

- Equipo 14942. En efecto, se había quedado "crujido" a mitad de instalar las libreoffice....ya está arreglado y debería funcionar. El tema de la pizarra es que ni siquiera está instalada. Además, al ser una ebeam solo tiene drivers para 32 bits, y el equipo está instalado con 64 bits (vamos, que se debería reinstalar). Podéis llamar al CAU para que os lo haga (si vosotros no os véis con destreza para reinstalar) y que de paso os instale el driver de la pizarra
- El equipo 15734 se quedó con la configuración antigua que fallaba la calibración. Ya lo he restaurado y debería funcionar sin problemas. Compruébalo y me dices! Es necesario reiniciar el equipo (estará ahora ocupado supongo) para probarlo
- Qué software/libros son? Para ver si os podemos automatizar la instalación y hacerla por vosotras, o lo tenéis que hacer a mano. Nos puedes dejar una copia de los recursos en el servidor caché (en el directorio profesores por ejemplo te creas un directorio y lo dejas ahí)

Quedo a la espera de lo que me digas

-- nacho

#2 - 2019-10-18 11:27 - Nacho Sancho

- Estado cambiado *Abierta - Respuesta Soporte por Solucion - Propuesta de cierre*

Te contesto por aquí Vally

Estaba un poco loco buscando el libro (veo que habías dejado algo en el caché, pero no estaba completo), cuando me he dado cuenta que ya se instalaron el curso pasado los libros en otro centro Es decir, que ya teníamos los libros en el caché y preparado todo para desplegarlo en los equipos que queráis (el libro está en el caché y solo añadimos los lanzadores en los equipos)

Comprueba si en esos equipos que me dices 14942 y 15734 ya tienes los accesos a SPARKS 1y2

-- nacho

#3 - 2019-10-21 13:03 - Nacho Sancho

Recuerda entrar a la plataforma de soporte para contestar por aquí :-)

Como sigue sin funcionar, sería bueno poder conectarme en remoto a uno de los equipos para ver que pasa....dime una franja horaria de mañana a

la que me puedo conectar y que no haya nadie usando el equipo (un recreo por ejemplo) para que pueda tomar el control del equipo y no se "asuste" la persona. Importante que dejen el equipo enchufado, claro.

Quedo a la espera. Recuerda: equipo y franja horaria (si tiene que ser otro día que no sea mañana me dices!)

-- nacho

#4 - 2019-10-21 13:16 - Basilio Paraiso

Hola!! Cierto!! te respondo desde el soporte, sorry.

Mañana a a las 11 les digo a las compis del 14942 y 15734 que tengan los equipos activos para proceder a la instalación del Sparks 1, again!!

Gracias!!
Vally

#5 - 2019-10-22 07:47 - Basilio Paraiso

Vally Luna escribió:

Hola!! Cierto!! te respondo desde el soporte, sorry.

Mañana a a las 11 les digo a las compis del 14942 y 15725 que tengan los equipos activos para proceder a la instalación del Sparks 1, again!!

Gracias!!
Vally

Por cierto!!! el programa de calibrado del del 15725 se empana de nuevo...

#6 - 2019-10-22 07:48 - Basilio Paraiso

Os había puesto mal el CID de uno de los equipos...perdones...

#7 - 2019-10-22 10:45 - Nacho Sancho

Hola...

Tal como hemos hablado por teléfono, dejo aquí como está la situación:

- Equipo 15725, PDI Promethean. Ya lo he restaurado, así que debería funcionar ahora todo ok
- Libro Spark1 en 14942 y 15725. Parece que el problema está en el libro, ya que el tema de los permisos y lanzador están correctos. Parece además que no se copia correctamente desde el DVD (disco con fallos?)

Quedamos pues pendientes de que os faciliten de nuevo el disco y copiarlo en el caché. Si os pueden facilitar un enlace de descarga directa, lo podríamos descargar nosotros directamente al caché. Si os pasan un dvd lo copias a profesor o privado y nos dices!

-- nacho

#8 - 2019-10-24 08:26 - Basilio Paraiso

Hola Nacho!

Vamos a dar la incidencia por cerrada.

Va ser difícil conseguir otra copia de este DVD, ya que no es la editorial actual y en el cole no tenemos otra copia de Sparks 1.

Si conseguimos otra ya la subiríamos al caché.

Gracias y saludos,
Vally

#9 - 2019-10-24 11:02 - Nacho Sancho

- Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada

Ok...cierro incidencia.

De todas formas he solicitado a Santillana el Libro, a ver si suena la flauta, pero hasta dentro de dos semanas no viene el técnico con el que tenemos contacto.

Si nos facilitara el mismo te lo comento!

-- nacho