

## Vitalinux DGA - Soporte #3087

### IES Hermanos Argensola - Mal funcionamiento libro digital

2021-01-23 10:02 - Javier Escartín

<b>Estado:</b>	Cerrada
<b>Prioridad:</b>	Normal
<b>Asignado a:</b>	Nacho Sancho
<b>Categoría:</b>	Servidores Cache
<b>owner-email:</b>	
<b>Descripción</b>	
<p>Buenos días, siento tener que daros trabajo. Una compañera de inglés me viene diciendo que en algunas aulas el libro digital "burlington books" se le cierra y presenta mal funcionamiento. Le pedí que recogiera exactamente lo que le pasaba y donde y esto es lo que me ha escrito:</p> <p>"Aquí la pesada... se me ha cerrado en todas las clases. A Lourdes y a Bea también les pasa y Juan Carlos lleva sin usarlo desde que le diera problemas en octubre. Los chicos dicen que solo me pasa a mí, que a los demás profes no les pasa. ¿No será problema de la editorial o algo? Que igual no funciona bien con Linux??? Es que es extraño..."</p> <p>Entiendo que cuando dice "los chico dicen..." quiere decir que los alumnos/as le dicen que el mal funcionamiento no se da en ninguna otra asignatura es decir, los equipos funcionan correctamente. A ver si veis alguna cosa que se pueda hacer. Gracias y un saludo.</p>	
<b>Peticiones relacionadas:</b>	
relacionada con Soporte #3101: IES Ramón Pignatelli - Libro Burlington no fun...	<b>Cerrada</b>

#### Histórico

##### #1 - 2021-01-25 12:25 - Nacho Sancho

- *Asunto cambiado Mal funcionamiento libro digital por IES Hermanos Argensola - Mal funcionamiento libro digital*

- *Estado cambiado Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte*

Hola Javier....

Ocurre desde un Vitalinux 1.0 o 2.0? A priori debería ser independiente...pero bueno

Entiendo que arrancan los libros usando nuestra aplicación de burlington instalada, o están usando sus "pinchos"? Y si hacen uso de nuestra aplicación, abren el libro desde el caché (primera pestaña) o se los han copiado en local y lo lanzan desde ahí (segunda pestaña)?

Los demás centros no han reportado éste tipo de problemas, pero vamos a ver si damos con el problema

-- nacho

##### #2 - 2021-01-25 16:43 - Javier Escartín

Hola Nacho.

Le dije que me dijera desde que aulas le pasaba justo para asegurarme si es 1.0 o 2.0 pero al escribirme que le pasa en todas y a sus compañeros también, estoy seguro de que pasa tanto con una como con otra versión porque ya tengo casi todos los equipos con 2.0.

No utilizan pinchos, usan el libro que está en el servidor caché y supongo que no lo hacen en local pero como es mejor asegurarse, no hagáis nada hasta que yo compruebe todo esto, supongo que mañana mismo lo haré y volveré a informaros.

Muchas gracias

##### #3 - 2021-01-25 18:46 - Nacho Sancho

Ok

Sobre todo es importante poder reproducir el problema, ya que es algo que tiene que depurar la editorial y si eso hay que decirles dónde y cuándo pasa....es decir, que puedan reproducir el momento del error

-- nacho

##### #4 - 2021-01-27 10:34 - Javier Escartín

- *Añadido Fichero burlington\_books.jpg*

Buenos días.

Os confirmo que pasa con la versión 2.0 (no se si con la 1.0 también porque ya casi no está en ningún equipo). Trabajan con el servidor (no en local)

Ayer una compañera intentó entrar en el libro y le apareció la pantalla de selección que os adjunto, esa pantalla no permitía desplazarse más abajo de lo que se ve para seleccionar los libros que se supone están allí, me dice que a veces tiene que cerrar y volver a entrar varias veces hasta que esa pantalla de selección aparece con todos los libros.

Una vez que entran, es frecuente que en cualquier acción se cierre el libro digital y quede el escritorio sin más. En otras ocasiones, me hablan de que en alguna ventana emergente en la que escriben algún texto, pican en el aspa que debería de cerrar esa ventana pero el libro se queda bloqueado unos segundos tras los cuales se cierra.

Saludos.

#### #5 - 2021-01-27 12:15 - Nacho Sancho

Hola

He revisado si tenáis la última actualización de los libros con los cambios que hicieron en la editorial y si que los tenéis.

He reseteado la lista de usuarios y preferencias que había almacenadas en el caché, que podría dar problemas

Que compruebe por si acaso...

De todas formas, mando consulta a la editorial por si acaso.

Si hay problemas con la red local, también puede interferir en el libro (entiendo). Se pueden copiar el libro en local (usando la misma aplicación) y lanzarlos en local a ver si así les va bien

--nacho

#### #6 - 2021-01-29 19:15 - Javier Escartín

Ok, muchas gracias, la semana que viene les preguntaré.

No será por la red, tenemos una instalación renovada hace poco y afortunadamente funciona bastante bien.

Ya os volveré a decir.

Un saludo.

#### #7 - 2021-02-01 22:08 - Nacho Sancho

- *Añadido relacionada con Soporte #3101: IES Ramón Pignatelli - Libro Burlington no funciona link youtube*

#### #8 - 2021-02-03 16:18 - Javier Escartín

- *Añadido Fichero VideoVitalinux.mp4*

- *Añadido Fichero foto 3vitalinux.jpg*

Hola de nuevo. Siento deciros que el libro digital sigue sin funcionar. Os adjunto una foto en la que se ve que al intentar arrancar no encuentra los libros (me dicen que pasa habitualmente y tienen que cerrar la ventana e intentarlo varias veces) y un vídeo en el que se ve que se queda colgado. Muchas gracias.

#### #9 - 2021-02-03 18:13 - Nacho Sancho

Hola...

Si no se ven los libros, es un problema puntual de la red. Básicamente lo que hace la aplicación es listar los libros que ve en la carpeta de libros (de las carpetas compartidas)

Hemos hecho un cambio que nos ha dicho la editorial sobre vuestros libros, a ver si así se apaña. Me dices a ver si se arregla. Sino, deberías dejar el equipo arrancado para que se puedan conectar en remoto desde la editorial y probar (me dices CID y cuándo lo dejas, aunque sea al mediodía). Pero claro, deberíamos poder reproducir el error...es siempre ahí? Que te lo clarifiquen...

Por otro lado, te pasa solo en un equipo? O en todos los equipos?

-- nacho

#### #10 - 2021-02-26 12:09 - Nacho Sancho

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

Hola...

Informarte que la editorial nos ha pasado una nueva versión del programa que se lanza al arrancar los libros, para que se pueda ver correctamente el listado de los mismos (ése que se cortaba)

Ya nos dirás si está todo ok ahora y así cerramos incidencia

-- nacho

#### #11 - 2021-02-26 16:25 - Javier Escartín

Vale Nacho, gracias, ese problema me lo habían mencionado hace nada.

Respecto a que de vez en cuando se cuelga, he pensado en que quizá sea que he ido añadiendo RAM en los equipos a medida que la sacaba de otros más viejos. Viendo en el foro los problemas que algunos indican con según que módulos, no me extrañaría que fuera por eso. La verdad es que nadie más me ha informado de esos "cuelgues" pero puede que el libro digital sea de lo que más RAM requiera. Yo no los uso porque no estoy en aulas ordinarias (y es en ellas es en las que están los Vitalinux) por lo que no lo puedo valorar.

Lo que vamos a hacer es dar por cerrada la incidencia y voy a probar a dejar la RAM original de dos o tres equipos de los que usa la persona que

más me indica los problemas, a ver que pasa.  
Muchas gracias y un saludo.

**#12 - 2021-02-27 08:07 - Nacho Sancho**

- Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada

**Ficheros**

---

burlington_books.jpg	82,3 KB	2021-01-27	Javier Escartín
VideoVitalinux.mp4	19,6 MB	2021-02-03	Javier Escartín
foto 3vitalinux.jpg	97,9 KB	2021-02-03	Javier Escartín