

Vitalinux DGA - Soporte #3347

IES Miguel Servet: internet ordenador de aula 221

2021-04-27 08:39 - María Langarita

Estado:	Cerrada
Prioridad:	Normal
Asignado a:	Arturo Martin
Categoría:	Equipos Cliente
owner-email:	
Descripción	
Buenos días, escribo ya que tenemos un problema con internet en un ordenador de aula del instituto. No funciona. El aula es la 221, no sé si lo necesitáis. Ya me diréis como proceder.	
Un saludo María	

Histórico

#1 - 2021-04-27 09:46 - Arturo Martin

- Asunto cambiado internet ordenador de aula por IES Miguel Servet: internet ordenador de aula 221
- Categoría establecido a Equipos Cliente
- Estado cambiado Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte
- Asignado a establecido a Arturo Martin

Buenos días María,

La resolución de esa incidencia por nuestra parte va a ser bastante complicada. Te explico por qué:

- 1) Nosotros normalmente no nos personamos en los centros sino que gestionamos los Vitalinux remotamente, bien conectándonos mediante **anydesk** o bien mediante Migasfree. Nos personamos únicamente si se trata de un tema muy concreto: PDIs, algo extraño que no sabemos como solucionar de ninguna forma, etc.
- 2) En tu caso no vamos a poder interceder sobre tu equipo afectado ya que no tiene conexión a Internet, y ésta es necesaria para que nosotros nos podamos conectar a él
- 3) Por descartar que sea el cable de red, mueve el equipo a alguna ubicación del centro donde haya Internet y corrobora que no es culpa del cable/roseta de conexión
- 4) En caso de que no sea problema del cable/roseta y que por tanto pueda ser del software/Vitalinux, tenemos dos opciones:
 - 4.1) Llamar al CAU para que lo revisen ellos directamente. Si tienen dudas nos pueden llamar (tienen nuestro teléfono)
 - 4.2) Formatear el equipo. Si hasta ahora a funcionado, y de repente ha dejado de funcionar, y damos por hecho que el problema es software, lo más rápido sería formatear el equipo, volver a instalar Vitalinux

Ya nos dirás si te podemos ayudar en algo más.

Seguimos en contacto, saludos.

-- Arturo

#2 - 2021-05-24 18:32 - Arturo Martin

- Estado cambiado Abierta - Respuesta Soporte por Cerrada

Buenos tardes María,

Al no recibir respuesta por tu parte en relación a esta petición entiendo que habéis adoptado alguna otra solución por vuestra cuenta. Si no te parece mal doy por cerrada esta petición, pero puedes reabirla o abrir una nueva si lo consideras necesario.

Reiteramos nuestra disposición a echaros una mano en todo lo que necesitéis.

Seguimos en contacto, saludos.

-- Arturo