

Vitalinux DGA - Soporte #7036

I.E.S GOYA - Aplicación Macmillan Education Teacher

2023-10-30 07:30 - Anónimo

Estado:	Cerrada
Prioridad:	Baja
Asignado a:	Nacho Sancho
Categoría:	
owner-email:	oscar.polo@macmillaneducation.com
Descripción	
From: Oscar Polo <oscar.polo@macmillaneducation.com> To: "soporteitalinux@educa.aragon.es" <soporteitalinux@educa.aragon.es> Date: Mon, 30 Oct 2023 07:28:09 +0000	
A la atención de Nacho.	
Hace unos días hablé con Nacho sobre una incidencia que había en un ordenador del centro I.E.S Goya (ID del pc: 32177) en la que nuestra aplicación de Macmillan Education Teacher se abría, pero no aparecía contenido. Se reinstaló la aplicación a la versión más reciente pero la profesora se ha puesto en contacto comentando que sigue funcionando igual. Este correo era para ver si podríais comprobar que, en dicho ordenador, los permisos de ejecución para la aplicación estén dados. Pues según mi departamento es lo más probable que esté pasando. Por favor, si podéis comprobarlo sería de gran ayuda y también en el caso de que estén dados quería preguntar la posibilidad de conectarme en remoto a dicho ordenador para ver si damos con la solución de la incidencia. Muchas gracias.	
Un saludo	
Óscar Polo	
Technical Support Customer Care	
Tlf. 900 801930	
T (+34) 900801930	
[cid:ad9eb8ae-bdf6-4d59-a7ff-e396e2622443]	
Peticiones relacionadas:	
relacionada con Soporte #7425: IES Torre de los Espejos - McMillan	Cerrada

Histórico

#1 - 2023-10-30 11:48 - Nacho Sancho

- Estado cambiado Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte

- Asignado a establecido a Nacho Sancho

Hola Óscar.

El acceso remoto te lo debe dar el usuario. Para ello simplemente con que ejecute Anydesk (o soporte DGA anydesk, que es lo mismo) te puede facilitar le ID del equipo y darte paso (es como teamviewer). Necesitarás tener instalado anydesk en tu equipo para poder acceder de forma remota.

Nosotros podemos acceder por terminal, pero mediante una vpn que tenemos y por claves ssh. La aplicación parece tener los permisos ok:

```
oot@ubuntu:~# cat /usr/share/applications/macmillaneducationteacher.desktop
[Desktop Entry]
Name=MacmillanEducationTeacher
Comment=MacmillanEducationTeacher
GenericName=MacmillanEducationTeacher
Exec=macmillaneducationteacher %U
Icon=macmillaneducationteacher
Type=Application
StartupNotify=true
Categories=GNOME;GTK;Utility;
```

```
root@ubuntu:~# ls -l /usr/bin/macmillaneducationteacher
```

```

lrwxrwxrwx 1 dga dga 58 sep  4 20:07 /usr/bin/macmillaneducationteacher -> ../lib/macmillaneducationteacher/Ma
cmillanEducationTeacher
root@ubuntu:~# ls -l /usr/lib/macmillaneducationteacher/MacmillanEducationTeacher
-rwxr-xr-x 1 dga dga 148213568 sep  4 20:07 /usr/lib/macmillaneducationteacher/MacmillanEducationTeacher
root@ubuntu:~# ls -l /usr/lib/macmillaneducationteacher/
total 185284
-rw-r--r-- 1 dga dga 142605 sep  4 20:07 chrome_100_percent.pak
-rw-r--r-- 1 dga dga 209194 sep  4 20:07 chrome_200_percent.pak
-rwxr-xr-x 1 dga dga 1100720 sep  4 20:07 chrome_crashpad_handler
-rwsr-xr-x 1 dga dga 50696 sep  4 20:07 chrome-sandbox
-rw-r--r-- 1 dga dga 10217376 sep  4 20:07 icudtl.dat
-rwxr-xr-x 1 dga dga 236376 sep  4 20:07 libEGL.so
-rwxr-xr-x 1 dga dga 2890552 sep  4 20:07 libffmpeg.so
-rwxr-xr-x 1 dga dga 6985384 sep  4 20:07 libGLESw2.so
-rwxr-xr-x 1 dga dga 4034648 sep  4 20:07 libvk_swiftshader.so
-rwxr-xr-x 1 dga dga 4784456 sep  4 20:07 libvulkan.so.1
-rw-r--r-- 1 dga dga 5466181 sep  4 20:07 LICENSES.chromium.html
drwxrwxr-x 2 dga dga 4096 oct 24 14:06 locales
-rwxr-xr-x 1 dga dga 148213568 sep  4 20:07 MacmillanEducationTeacher
drwxrwxr-x 2 dga dga 4096 oct 24 14:06 resources
-rw-r--r-- 1 dga dga 5124401 sep  4 20:07 resources.pak
-rw-r--r-- 1 dga dga 49495 sep  4 20:07 snapshot_blob.bin
drwxrwxr-x 2 dga dga 4096 oct 24 14:06 swiftshader
-rw-r--r-- 1 dga dga 164753 sep  4 20:07 v8_context_snapshot.bin
-rw-r--r-- 1 dga dga 6 sep  4 20:07 version
-rw-r--r-- 1 dga dga 107 sep  4 20:07 vk_swiftshader_icd.json

```

Habéis mirado lo de actualizar el versionado del paquete en cualquier caso?

```

root@ubuntu:~# apt policy macmillaneducationteacher
macmillaneducationteacher:
  Instalados: 0.0.0
  Candidato: 0.0.0
  Tabla de versión:
  *** 0.0.0 500
      500 https://migasfree.educa.aragon.es:443/public/VX-3.x/REPOSITORIES repo-base-ebooks/PKGS amd64 Packa
ges
      100 /var/lib/dpkg/status

```

-- nacho

#2 - 2023-10-30 13:53 - Nacho Sancho

- Añadido Fichero *mee.png*

- Añadido Fichero *mee2.png*

El coordinador del centro también me ha mandado un mensaje y a raíz de ésto he probado a instalar la aplicación y en efecto, se queda colgada en la imagen que te adjunto. Te recuerdo que nosotros instalamos el .deb.

Si lo abro por consola, veo que da muchos errores de que no puede escribir en /usr/lib/macmillaneducationteacher/resources, vamos, que tenéis un error en el paquete ya que algún proceso intenta escribir donde no puede (o no habéis definido correctamente los permisos...). Tendréis que revisar éso

-- nacho

#3 - 2023-11-02 10:48 - Anónimo

- Añadido Fichero *Outlook-x3vjferw.png*

Hola Nacho,

Muchas gracias por tu revisión, he pasado nota a los desarrolladores de la aplicación para que lo revisen, tanto esto, como el tema del versionado que comentamos. En cuanto tenga respuesta de ellos me pondré en contacto contigo.

Acordaré una cita para conectarme en remoto y probar a ver si le podemos dar una solución, aunque sea temporal... ya me han dicho que la aplicación en formato online, por el navegador, pueden entrar y funcionar sin problemas.

Muchísimas gracias por todo.

Un saludo

Óscar Polo

Technical Support Customer Care

Tlf. 900 801930

T (+34) 900801930

[cid:a314dd2e-451f-48d3-b8e1-b546d5f458a8]

De: soportevitalinux@educa.aragon.es <soportevitalinux@educa.aragon.es>

Enviado: lunes, 30 de octubre de 2023 14:53

Para: Oscar Polo <oscar.polo@macmillaneducation.com>

Asunto: [Vitalinux DGA - #7036] I.E.S GOYA - Aplicación Macmillan Education Teacher

El coordinador del centro también me ha mandado un mensaje y a raíz de ésto he probado a instalar la aplicación y en efecto, se queda colgada en la imagen que te adjunto. Te recuerdo que nosotros instalamos el .deb.

Si lo abro por consola, veo que da muchos errores de que no puede escribir en /usr/lib/macmillaneducationteacher/resources, vamos, que tenéis un error en el paquete ya que algún proceso intenta escribir donde no puede (o no habéis definido correctamente los permisos...). Tendréis que revisar éso

-- nacho

Puede indicar cualquier comentario o sugerencia sobre su incidencia en cualquier momento respondiendo a este mensaje.

Estado actual de su incidencia: Abierta - Respuesta Soporte

- Equipo de Soporte de Vitalinux

#4 - 2023-11-02 10:49 - Nacho Sancho

- *Prioridad cambiado Normal por Baja*

De acuerdo....dejo pues el ticket abierto y en cuanto tengas alguna novedad me contestas por aquí si eso

-- nacho

#5 - 2023-11-15 23:27 - Nacho Sancho

Alguna novedad sobre éste ticket abierto?

-- nacho

#8 - 2024-02-19 09:18 - Nacho Sancho

- *Añadido relacionada con Soporte #7425: IES Torre de los Espejos - McMillan*

#9 - 2024-03-06 09:28 - Nacho Sancho

- *Estado cambiado Abierta - Respuesta Soporte por Cerrada*

Ficheros

Outlook-qlz5ikej.png	23,7 KB	2023-10-30	Anónimo
mee.png	71,6 KB	2023-10-30	Nacho Sancho
mee2.png	185 KB	2023-10-30	Nacho Sancho
Outlook-x3vjferw.png	23,7 KB	2023-11-02	Anónimo