# Vitalinux DGA - Soporte #968

## Carpetas compartidas.

2017-11-14 09:26 - Pedro Penalva

| | | |
|---|---|---|
| **Estado:** | Cerrada | |
| **Prioridad:** | Urgente | |
| **Asignado a:** | Nacho Sancho | |
| **Categoría:** | Equipos Cliente | |
| **owner-email:** | | |

**Descripción**

Buenos días,
el motivo de la incidencia es el siguiente:
Ayer en el ordenador con CID: 2393-Aula4 se pasó del Vitalinux 32-bits al 64-bits, y al mirar los libros de inglés de la editorial Burlington no los encuentra en el servidor cache.
Además, no genera las carpetas compartidas en el escritorio, aunque da un mensaje que están instaladas correctamente, con Vitalinux 32-bits ya pasaba. También, hay problemas con los ajustes de pantalla, dado que al abrir el navegador Firefox, solo ocupa una porción de pantalla, esto con 32 bits no pasaba.

Ya compruebo el resto de ordenadores de aula y os proporciono las CID de los ordenadores donde da se produce la misma incidencia, dado que tienen instalada la versión de 32 bits y se pasan todos a 64 bits.

Nota: pongo por los libros digitales de inglés.

Atentamente, Pedro Penalva

### Histórico

#### #1 - 2017-11-14 23:45 - Nacho Sancho

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

*- Asignado a establecido a Nacho Sancho*

Hola Pedro...
El tema de los libros de burlington y las carpetas compartidas están totalmente ligados. Si no funcionan las carpetas compartidas no tendemos acceso a los libros de burlington (en la opción de libros disponible en caché y la opción de copiarlos....si los hemos copiado en local tendremos acceso a esos libros copiados). Por tanto lo primero que debemos mirar es porqué está fallando el tema de las carpetas compartidas. Indicarte que no tiene nada que ver que sea en 64 o 32 bits para éste funcionamiento. Podemos conectarnos por remoto?

Sobre el tema del ajuste de pantallas usas dos salidas (una para el monitor/pantalla del equipo y para el proyector?) si es así deben tener **la misma resolución en ambas salidas**. Puedes ajustar la resolución (sea una salida o las dos) en "Ctrl+espacio -> Ajustes del Monitor"

Ya nos dices algo y cerramos un poco más el problema
-- nacho

#### #2 - 2017-11-15 10:04 - Pedro Penalva

Buenos días, el ordenador con CID 2393-Aula4 ya esta encendido y se puede conectar en remoto.

Saludos

#### #3 - 2017-11-16 09:36 - Nacho Sancho

Buenas Pedro.
Ayer me conecté al equipo y encontré en efecto un problema en la conexión con el servidor caché. El cliente aún estando en la misma red y ver el servicio de carpetas en el servidor, es incapaz de montar el servicio de carpetas compartidas (showmount y mount no funcionan). Podemos pensar que hay un problema con la red, pero habría que confirmarlo de alguna forma....Intentamos hablar por teléfono durante la mañana para saber si en otros equipos podemos tener el mismo problema o se arregla por ejemplo colocando el mismo en otro segmento de la red.

Saludos
-- nacho

#### #4 - 2017-11-16 11:41 - Pedro Penalva

Hola, en estos momentos no estoy en el centro y hasta la 13:00 no llego, además, tengo que ir a clase.
Si que te puedo decir que hay más ordenadores que presentan el mismo problema, cuando llegue al centro te informo de las distintas CID de los equipos.

Saludos.

#### #5 - 2017-11-16 12:31 - Nacho Sancho

*- Añadido Fichero test_pruebas_gudar_net.txt*

Hola Pedro...he estado otra vez probando en vuestra red de forma remota y también desde otro equipo que no presenta problemas con las carpetas compartidas. Mi impresión (tras hacer un análisis del tráfico de red entre el equipo cliente y el servidor), encuentro que hay un error en la comunicación debido a un problema con la electrónica de red. O bien puede ser la tarjeta de red del equipo o los dispositivos de comunicación que hay entre el equipo y el servidor (switches y/o router/zentyal). Para poder afinarlo más y así hablar con el Servicio Provincial, puede colocar el equipo en la Sala de Profesores un momento (he visto que desde ahí no había problemas) y ver si ahí tienes correctamente las carpetas compartidas?

Adjunto resultados de pruebas para guardar la traza
Saludos
-- nacho

#### #6 - 2017-11-16 13:33 - Pedro Penalva

Hola, como ya dije una vez eres una máquina.
He colocado el equipo del aula 12 que presenta el mismo problema y en efecto, ha generado las carpetas compartidas a la primera en la sala de profesores y ahora que estoy en el aula 12 ya no están las carpetas compartidas.
Todos los equipos que no generan las carpetas compartidas son los de las aulas: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 13 y 14, que son todas las aulas que se montaron con el programa escuela 2.0 y están conectadas al mismo switch.

Atentamente, Pedro Penalva

#### #7 - 2017-11-16 14:10 - Nacho Sancho

Genial!!!!! Localizado el problema. Os quedaría cambiar el switch o algo.
Supongo que eso lo llevará el Servicio Provincial....o lo hacéis vosotros? Habláis en el caso de que sea el Servicio Provincial con ellos directamente?

Saludos
-- nacho

#### #8 - 2017-11-17 00:21 - Pedro Penalva

Buenas noches,
comunicamos nosotros al servicio provincial, pero, ¿qué les decimos exactamente? ¿hacemos un refrito de los distintos mensajes anteriores y les adjunto el fichero txt?

Atentamente, Pedro Penalva

#### #9 - 2017-11-17 00:40 - Nacho Sancho

Mmmmm....no te preocupes.
Les doy un toque yo para comentarles lo que ha pasado y ya que se pongan en contacto con vosotros para ver como actuar...os digo algo mañana!

Saludos
-- nacho

#### #10 - 2017-11-17 09:43 - Nacho Sancho

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

Ya hemos contactado con el Servicio Provincial para que se inicie el cambio/sustitución del swtich.

-- nacho

#### #11 - 2017-11-21 09:45 - Nacho Sancho

Hola Pedro...
Ayer me llamó el Técnico del CAU desde tu centro y estuvimos mirando de nuevo que el problema venía del switch (o bien tenía un problema de hardware o de configuración ya que es gestinoable), pero no me ha confirmado si funciona o no al final para poder cerrar la incidencia....

Sabemos algo?

Saludos
-- nacho

#### #12 - 2017-11-21 10:37 - Pedro Penalva

*- Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada*

Hola, ya está solucionado, ya genera las carpetas compartidas.

Tenían deshabilitada una opción del switch para compartir carpetas.

Simplemente decir que gracias al estar dentro del programa Vitalinux se han resuelto muchos problemas de red en el centro estos últimos años.

En este aspecto damos por cerrada la incidencia.

Con respecto a la resolución de los monitores y proyectores esperamos a los nuevos equipos, este 28 de noviembre, en teoría, traen los equipos y si hay alguna incidencia ya lo comunicamos.

Cerramos la incidencia

Atentamente, Pedro Penalva

### Ficheros

| | | | |
|---|---|---|---|
| test_pruebas_gudar_net.txt | 5,94 KB | 2017-11-16 | Nacho Sancho |