

## Vitalinux DGA - Soporte #975

### IES Rio Gallego - Ordenadores Colgados

2017-11-15 19:02 - SUSANA FRANCO MARTÍN

|   |                |
|---|----------------|
| <b>Estado:</b> Cerrada  |                |
| <b>Prioridad:</b> Normal  |                |
| <b>Asignado a:</b> Nacho Sancho   |                |
| <b>Categoría:</b>   |                |
| <b>owner-email:</b>   |                |
| <b>Descripción</b>  |                |
| Buenas tardes,  |                |
| Nos ha vuelto a pasar lo que nos pasó a principios de curso. Desde ayer por la mañana, en el aula de informática tenemos unos diez ordenadores con los que no podemos trabajar. Algunos no terminan de arrancar, se quedan a mitad y sin terminar. Otros "se eternizan" apagándose. No se si ante esto hay algo que yo pueda hacer, ya que no puedo reiniciar ni hacer lo típico que hacía con Windows. Con los primeros los he apagado directamente y vuelto a encender pero me ocurre lo mismo. Con los que no terminan nunca de apagarse he intentado dejarlos que se apagaran ellos solos, les ha costado mucho, casi la hora de clase diría yo, al final se han apagado y al encenderlos, si no recuerdo mal, arrancaban bien. |                |
| Como el aula se está utilizando prácticamente durante toda la mañana (también buena parte de la tarde con los ciclos) no se si lo mejor sería que no apagaran los ordenadores entre clase y clase. Apagarlos sólo en el recreo quizás y al acabar la mañana.  |                |
| Os mando unas fotos para que veáis lo que pasa ....   |                |
| Saludos   |                |
| Susana  |                |
| <b>Subtareas:</b>   |                |
| Visita # 983: IES Rio Gallego - Varias incidencias abiertas   | <b>Cerrada</b> |
| <b>Peticiones relacionadas:</b>   |                |
| relacionada con Soporte #856: Alcance de los servidores cache   | <b>Cerrada</b> |

#### Histórico

##### #1 - 2017-11-16 15:06 - Nacho Sancho

- Estado cambiado Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte
- Asignado a establecido a Nacho Sancho

Hola Susana...

Está claro que el problema está en la comunicación con el servidor caché, ya que no monta correctamente las carpetas compartidas y hace que el equipo se quede frito.

La solución está en que haya una revisión de la red para ver que está fallando (en algún punto no se comunica bien con el servidor caché). Hemos actualizado el paquete del cliente para que ante un problema así, los equipos no se queden colgados, pero claro, hace falta que el equipo se arnaque una vez por lo menos y se actualice. Ésto no quita para que hagáis una revisión de la red en ése punto (algunos otros centros también tienen el problema). Si quieres cuando hablemos para el tema de la otra incidencia te cuento en detalle

Si quieres prueba una cosa....pilla uno de los equipos que no arranca y te lo llevas a una sala donde funcionen los Vitalinux bien (carpetas compartidas y demás). Lo pones allí con cable de red y debería arrancar bien. Si lo hace se actualizará y si lo vuelves a llevar al aula verás que arranca, pero no se cargan las carpetas compartidas (pero por lo menos arranca)....

Ya me dices

Saludos

-- nacho

##### #2 - 2017-11-16 15:06 - Nacho Sancho

- Añadido relacionada con Soporte #856: Alcance de los servidores cache

##### #3 - 2017-11-17 13:50 - Nacho Sancho

- Asunto cambiado Ordenadores Colgados por IES Rio Gallego - Ordenadores Colgados

##### #4 - 2017-11-19 12:17 - SUSANA FRANCO MARTÍN

Hola Nacho,

Mañana me llevaré uno de los ordenadores del aula de informática que no arranca y probaré en el departamento lo que me comentaste. He pensado si podáis venir este próximo martes a tercera hora, sobre las 10:20, yo tengo esa hora y la siguiente, horas de jefatura (entre medio además está el recreo) y podría, además las tres últimas horas soy yo la que estoy en el aula de informática. A tercera y cuarta hora, está mi compañero Carlos (tiene también una hora en su horario en la que me ayuda con todo esto) en el aula de informática y con pocos alumnos, si hubiera una clase libre se la reservaría de todas formas.

A Manuel le acabo de decir y me ha dicho que podría estar.

Los problemas los empezamos a tener el martes pasado a cuarta hora (de 11:40 a 12:30).

El viernes a última hora le pregunté a Manuel si había "tocado algo de la red". Me dijo que el lunes por la tarde, las chicas de farmacia se habían quejado de la lentitud de Internet y que el martes al mediodía reseteó el router.

Espero que podáis venir ese día, ya me diréis ....

Saludos

Susana

**#5 - 2017-11-19 12:42 - Nacho Sancho**

Venga...lo hacemos así. Vamos éste martes para allá a ver si podemos solucionar lo que tenemos abierto...

Saludos

-- nacho

**#6 - 2017-11-28 13:54 - Nacho Sancho**

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

Hola Susana...

Acabamos de implementar la solución para que el acceso al servidor caché sea directo sin pasar por el router/zentyal. De ésta forma se deberían solucionar los problemas derivados con los cortes en la comunicación que afectan incluso al escritorio/apagado y usabilidad.

Por favor confirma si véis una mejora y así cerramos la incidencia.

Por cierto, he detectado que tienes equipos con IP fija en las redes 192.168.... Creo que eso son los rangos del DHCP de Zentyal no? Además están con la máscara de red 255.255.255.0, cuando los equipos de la red 192.168 deberían estar con la 255.255.252.0 (los equipos de las redes 172.30. Si que tienen la máscara 255.255.255.0). Revisar ésto con Manuel

Lo dicho, quedo a la espera de buenas noticias y así cerramos ésto ya

Saludos

-- nacho

**#7 - 2017-12-13 14:27 - Nacho Sancho**

Hola Susana...habéis notado alguna mejora en el uso de las carpetas compartidas?

Es por cerrar ésta incidencia.

Saludos

-- nacho

**#8 - 2017-12-13 20:20 - SUSANA FRANCO MARTÍN**

Hola Nacho,

Sí!!, todo perfecto desde que aplicasteis la solución!!. Simplemente, ayer a última hora me di cuenta que en algunos equipos y en el del profesor inclusive no aparecían las carpetas compartidas, me imagino que sería un hecho puntual.

Así que podéis cerrar esta incidencia. Muchas gracias!!

Saludos

Susana

**#9 - 2017-12-13 23:09 - Nacho Sancho**

- Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada

Si...hicimos un cambio ayer en el paquete de carpetas compartidas y no se montaban los recursos compartidos (había que cerrar sesión y volver a iniciar), pero ya lo hemos corregido, así que no te preocupes...

Cierro pues la incidencia con alegría!

-- nacho

**Ficheros**

---

|                         |         |            |                      |
|-------------------------|---------|------------|----------------------|
| Ord.colgado1.jpg        | 2,85 MB | 2017-11-15 | SUSANA FRANCO MARTÍN |
| Ord.colgado2.jpg        | 2,05 MB | 2017-11-15 | SUSANA FRANCO MARTÍN |
| Ord.que_no_se_apaga.jpg | 2,87 MB | 2017-11-15 | SUSANA FRANCO MARTÍN |
| IMG_20171114_152853.jpg | 2 MB    | 2017-11-15 | SUSANA FRANCO MARTÍN |