

Preguntas frecuentes sobre incidencias de los equipos TIC

1. Tengo una tablet Vexia y ...

1.1. No arranca Ubuntu.

Sigue esta guía <https://goo.gl/6K4BFF> para solucionar el problema.

1.2. No funciona Windows.

Restaura el sistema con la imagen en pendrive, pero si usas ubuntu perderás la información almacenada, puedes usar la microsd que trae el equipo o un pendrive para hacer una copia de seguridad de los datos. Desde aquí <https://goo.gl/XFwVKH> tienes acceso a la imagen y las instrucciones a seguir (solo accesible desde la intranet).

1.3. No funciona el teclado físico.

Si después de quitarlo y ponerlo, sigue sin funcionar, contactar con el CAAT para solicitar el arreglo o sustitución en garantía.

2. Pizarra SIATIC

2.1. No sube/baja

Probar a usar el mando que esta alojado en el cajón del ordenador, si no funciona, es que está fallando la placa de control, contactar con el CAAT. Si funciona con el mando, contactar con administrador de tu CPR de referencia para que revise la instalación de siatic control.

2.2 No funciona la wifi, sale un mensaje contactar con administrador informático.

Si nunca ha funcionado, puede que no esté configurada aún. Contactar con CPR.

Si dejó de funcionar, bajar la pizarra lo máximo posible y detrás de ésta, arriba desde la izquierda, está el punto de acceso, que tiene que tener un led verde encendido. Si no lo tiene encendido contactar con CAAT para solicitar el arreglo o sustitución en garantía.

2.3 No hay sonido

Activar la barra en *siaticcontrol* y observar si la barra de sonido esta encendida (display central). Si no se enciende contactar con CAAT para solicitar el arreglo o sustitución en garantía.

Esta encendida pero sigo sin escuchar el ordenador, asegurarse que en el display pone aux como salida seleccionada, sino con el mando de ésta activarla. Si no funciona todavía, en el escritorio, ir a al panel inferior y sobre el icono del altavoz, pulsar con botón derecho propiedades, en configuración seleccionar apagado en los perfiles HDMI.

Si después de esto no funciona contactar con el CPR.

3. Sin internet en el centro

Bajo ningún concepto y salvo indicación del administrador informático NO reinicie el servidor.

3.1. Avería total, no navega ningún equipo ni hay teléfono IP (los cisco grises).

Comprobar conectividad intentando acceder desde el navegador a la dirección:

servidor/estado.php o <http://IPSERVIDOR/estado.php> (cambiar IPSERVIDOR por la del centro, solo necesario en equipos con ip fija).

Si no accede desde ningún equipo a la página contactar con el CPR.

Si no accede al nivel 2 y 3 contacte con el CAAT para comunicar la incidencia a Movistar.

3.2. Algunos equipos si acceden a internet y otros no.

Algún elemento hardware de la red esta fallando, si está conectado por cable, puede ser por el latiguillo, o la boca de conexión, o la tarjeta de red o el switch al que se conecta, observar si donde entra el cable de red en el ordenador se enciende alguna luz. Si no hay luz, no existe conexión física entre los extremos, comunicar al CAAT para reparación.

Cuando sea posible utilizar otro equipo para afinar el diagnostico. Lo mejor es un portátil para saber si es del ordenador o de la red.

Contactos de interés

CAU : centro atención al usuario RAYUELA.

Tel. : [924004050](tel:924004050) (64050)

Concha: [924004065](tel:924004065) (64065)

CAAT : centro de atención y asistencia técnica, para problemas físicos de los equipos (hardware), arreglos en garantía e incidencias de telecomunicaciones.

Web: asistenciatic.educarex.es

Tel. : [924004060/1](tel:9240040601) (64060/1)

Consejería:

Sección administración de sistemas informáticos: [66766/67520/67513/66827](tel:66766675206751366827)

David de la Montaña (telecomunicaciones): [66755](tel:66755)

Servicio TIC (portales y correo): Paco López [64062](tel:64062), Domingo/Pedro [64056/7](tel:640567).

CPR : para sistemas operativos, programas, configuraciones, libros digitales, ...

Web: cprmerida.juntaextremadura.net

Incidencias: <http://172.16.10.2> (desde un navegador de el equipo/s afectado/s)

Mail: admincpr.merida@educarex.es

Si no lo tienes claro, primero mejor, contacta con el CPR.