Manual de uso ttIOS

Tabla de ilustraciones 5
1. Introducción 6
1.1 ¿Qué es ttlOS? 6
1.2 ¿Qué se guarda en el equipo y qué no? 6
1.3 ¿Cómo usar este manual? 6
2. Instalación, encendido, inicio de sesión y apagado 7
2.1 Instalar ttlOS 7
2.2 Encendido 17
2.3 Inicio de sesión 19
2.4 Bloqueo de pantalla, suspensión y apagado por inactividad 19
2.5 Apagado y reinicio 19
2.6 Apagado y reinicio con actualización pendiente 20
3. Escritorio 21
3.1 Elementos de la pantalla 21
3.2 Iconos y accesos directos 21
4. Barra de tareas 22
4.1 Menú de aplicaciones 22
4.2 Iconos de estado 22
4.2.1 Ajustes rápidos 22
4.3 Notificaciones 23
5. Conexiones de red 24
5.1 Estados de conexión 25
5.2 Conexión por cable 25
5.3 Conexión Wi-Fi 25
5.4 ¿Qué hacer si no hay conexión? 26
5.5 Conexiones VPN 26
6. Conexión al escritorio de trabajo remoto 27
6.1 ¿Qué tipo de conexión uso? 27
6.1.1 Desconectar o cerrar sesión 27
6.2 Citrix Workspace 28
6.2.1 Iniciar conexión 28
6.2.2 Errores frecuentes 29
6.3 Omnissa/VMware Horizon Client 29
6.3.1 Iniciar conexión 29

6.3.2 Errores frecuentes 30
6.4 TTLVD 31
6.4.1 Iniciar conexión 31
6.4.2 Comportamiento al bloquear la pantalla 32
6.4.3 Cerrar todas las conexiones 32
6.4.4 Crear accesos directos 32
6.4.5 Errores frecuentes 32
6.5 Escritorio remoto 33
7. Periféricos 33
7.1 Sonido: altavoces y auriculares 33
7.2 Cámara 33
7.3 Memorias USB y discos externos 33
7.4 Bluetooth 34
7.5 Impresoras 34
7.6 Monitores 34
8. Aplicaciones 35
8.1 Conexión al escritorio de trabajo 35
8.2 Internet y comunicación 35
8.3 Oficina y documentos 36
8.4 Archivos y almacenamiento 36
8.5 Firma electrónica, seguridad y VPN 36
8.6 Cuenta de dominio 37
8.7 Imagen, sonido y vídeo 37
8.8 Accesibilidad y preferencias 37
8.9 Asistencia remota 37
8.10 Herramientas de soporte 37
9. Ajustes 38
9.1 ¿Cómo acceder? 38
9.2 Apartados de la aplicación 38
10. Asistencia remota 39
10.1 Privacidad 39
10.2 Identificador de soporte 39
10.3 Durante la asistencia 40
11. Actualizaciones 41

11.1 Actualización disponible 41
11.2 Aplicar actualización 41
11.3 ¿Qué no debe hacer? 41
11.4 ¿Qué ocurre si deja de funcionar la red? 42
12. Resolución de problemas 42
12.1 Problemas del equipo 42
12.2 Red 43
12.3 Sonido, cámara y periféricos 43
12.4 Conexión al escritorio de trabajo 43
13. Contactar con soporte 44
13.1 Datos que debe preparar 44
13.2 Hacer capturas de pantalla 44
Anexo A. Glosario 45
Anexo B. Atajos de teclado 46

Tabla de ilustraciones

Imagen 1 Menú de instalación ttlOS 7
Imagen 2 Método de instalación ttlOS 8
Imagen 3 Selección de disco 9
Imagen 4 Elección copia de seguridad 10
Imagen 5 Elementos a copiar en disco 11
Imagen 6 Cifrado de disco ttlOS 12
Imagen 7 Elegir clave manual o automática para cifrado de disco 13
Imagen 8 Guardar clave en dispositivo USB FAT32 14
Imagen 9 Establecer nombre de equipo 15
Imagen 10 Resumen instalación ttlOS 16
Imagen 11 Menú inicio ttlOS 17
Imagen 12 Opciones avanzadas ttlOS 18
Imagen 13 Escritorio ttlOS 21
Imagen 14 Ajustes rápidos ttlOS 23
Imagen 15 Ejemplo notificación ttlOS 23
Imagen 16 Redes inalámbricas disponibles 24
Imagen 17 Configurar red manual 24
Imagen 18 Conectar a una red Wi-Fi disponible 25
Imagen 19 Menú de inicio de sesión de Citrix 28
Imagen 20 Máquinas virtuales del usuario en Citrix 28
Imagen 21 Máquinas disponibles en Omnissa Horizon 30
Imagen 22 Menú de inicio de sesión de Omnissa Horizon 30
Imagen 23 Icono de TTLVD en escritorio de ttlOS 31
Imagen 24 Inicio de sesión vía web en TTLVD 32
Imagen 25 Dispositivos ejemplo para Bluetooth 34
Imagen 26 Ajustes de ttlOS 38
Imagen 27 Código de asistencia remota 39
Imagen 28 Permisos asistencia remota 40
Imagen 29 Cierre de conexión de asistencia remota 40

1. Introducción

1.1 ¿Qué es ttlOS?

Es el sistema operativo de su equipo de trabajo. Está diseñado por **Teknoservice** para que nuestros clientes se puedan conectar de forma rápida y segura al entorno de su organización. Su principal ventaja es la personalización según las necesidades de los clientes, adaptando el sistema a cada posible entorno solicitado.

Tiene la posibilidad de usar el sistema como portal o modo quiosco conectando directamente al entorno virtual, como entorno híbrido en el que ciertas aplicaciones se ejecuten en el propio sistema y otras en el entorno virtual, unir el sistema a su dominio, etc.

1.2 ¿Qué se guarda en el equipo y qué no?

La mayoría de nuestros clientes usan nuestro sistema como portal hacia un entorno virtualizado, por lo que en el sistema local no se guarda ningún archivo procedente de este tipo de conexión. Sin embargo, en caso de usar el sistema en modo local, los archivos se guardarían dentro de la carpeta de cada usuario.

Al ser terminales ligeros en la mayoría de los casos, no es recomendable guardar un gran número de archivos si el espacio de almacenamiento no es lo suficientemente amplio. De todas formas, en caso de avería o sustitución, la información se podría perder.

1.3 ¿Cómo usar este manual?

- Los apartados del 2 al 5 explican el uso básico del equipo de forma detallada. Léalos atentamente si es la primera vez que usa el sistema.
- El apartado 6 explica cómo conectarse al escritorio de trabajo. Según el entorno escogido, su sección será una u otra. En el apartado 6.1 se le muestra una ayuda de cómo identificar la suya.
- El apartado 8 describe todas las aplicaciones que puede incluir ttlOS de forma general. Su organización puede decidir cuál usar y cuál no, además de solicitar el uso de otras en caso de ser necesario siempre que sea posible.
- Ante cualquier incidencia técnica, consulte el apartado 12 antes de solicitar asistencia al equipo de soporte.

2. Instalación, encendido, inicio de sesión y apagado

2.1 Instalar ttlOS

Por defecto, ttlOS se debe instalar siempre desde cero, en una instalación completamente limpia. Con esto, garantizamos que el equipo arranque en un estado conocido y probado, evitando el uso de configuraciones pasadas que puedan generar algún conflicto con la versión a instalar.

El primer paso para instalar el sistema es introducir el dispositivo USB con la imagen de ttlOS en formato ISO o UEFI, y arrancar el sistema desde este medio. Lo primero que aparecerá será el menú de GRUB, el cual incluye una serie de opciones que se irán detallando a lo largo de este epígrafe.

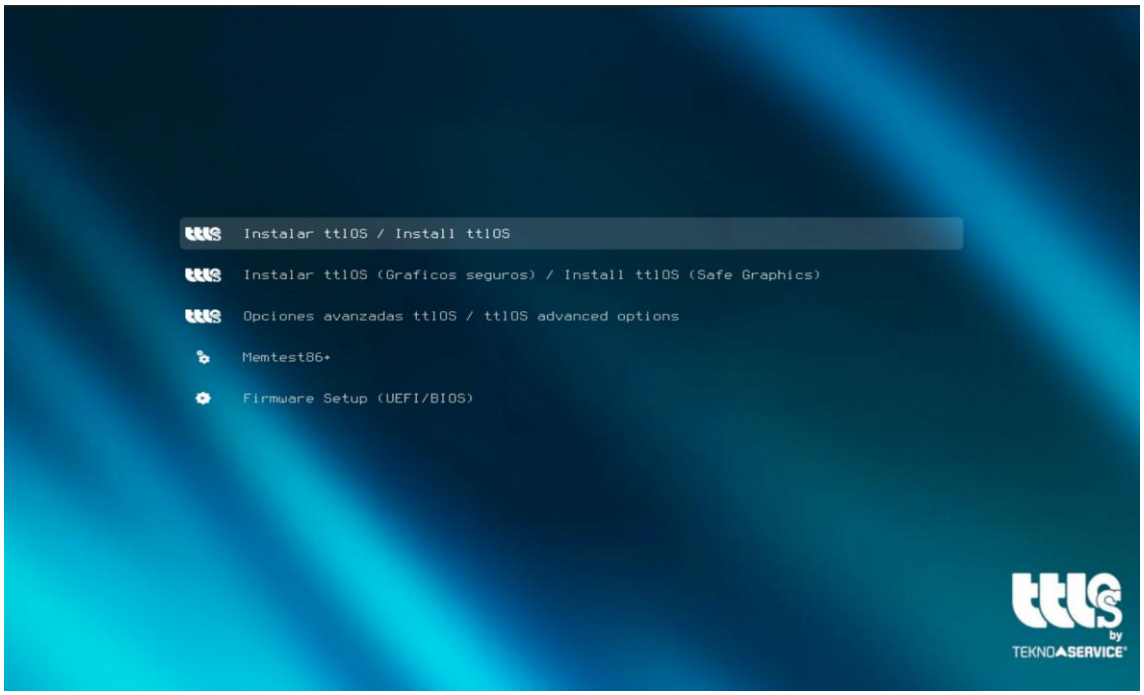


Imagen 1 Menú de instalación ttlOS

Opción	Descripción
Instalar ttlOS	Opción por defecto para instalar ttlOS
Instalar ttlOS (Gráficos seguros)	Opción para instalar ttlOS con gráficos seguros en el caso de que la opción por defecto no muestre video.
Opciones avanzadas ttlOS	Opción para iniciar diferentes modos cómo rescate o borrado entre otros. Requiere contraseña.
Memtest86+	Opción para analizar la memoria RAM.
Firmware Setup (UEFI/BIOS)	Opción para acceder al menú de BIOS. Requiere UEFI.

Seleccione la primera opción y pulse ***Enter***. El siguiente mensaje preguntará si quiere instalar eliminando todos los archivos del disco o si prefiere hacer una instalación sobre lo que ya existe. Como consejo, se recomienda siempre una instalación limpia para dispositivos nuevos o en los que haya fallado el sistema. La primera opción está pensada para equipos que comparten disco con otro sistema operativo, ya que mantiene las opciones de arranque de ambos sistemas en **GRUB**.

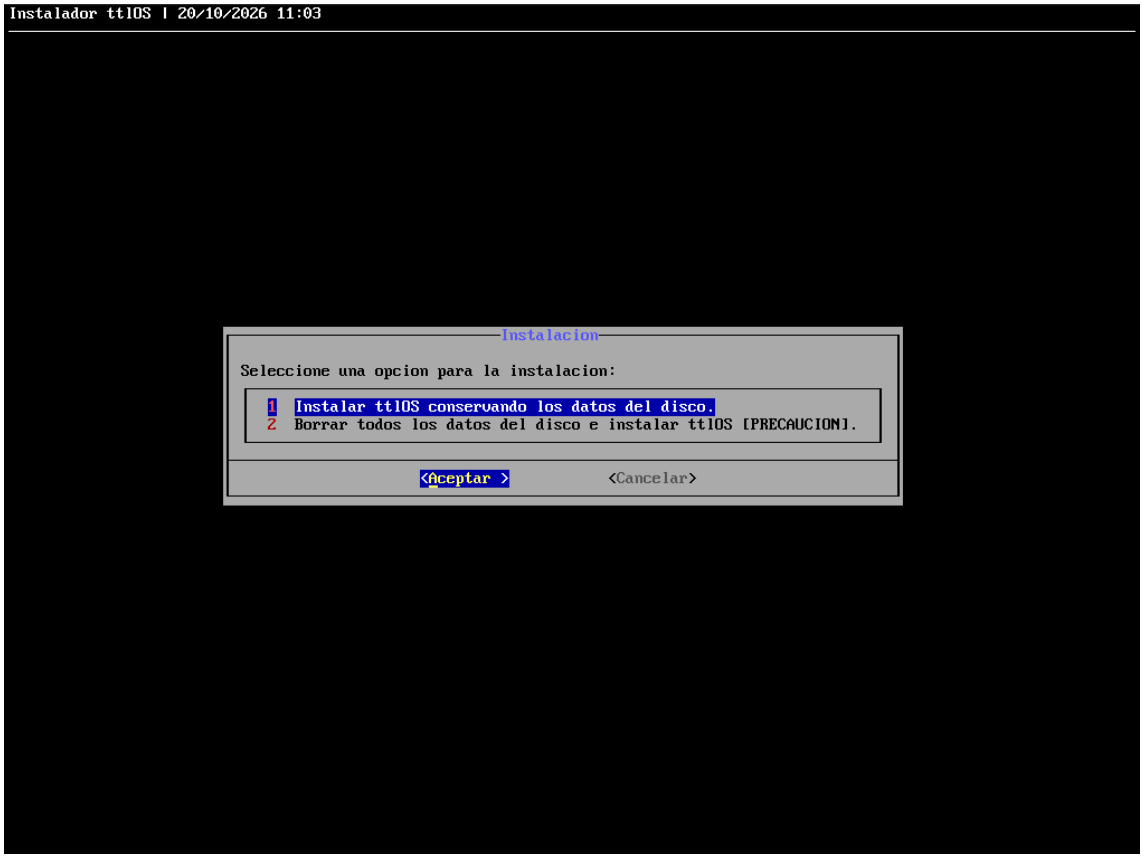


Imagen 2 Método de instalación ttlOS

Una vez seleccione una opción y confirme el proceso a seguir, el instalador buscará los discos disponibles para instalar el sistema. Seleccione el disco deseado y pulse ***Aceptar***:

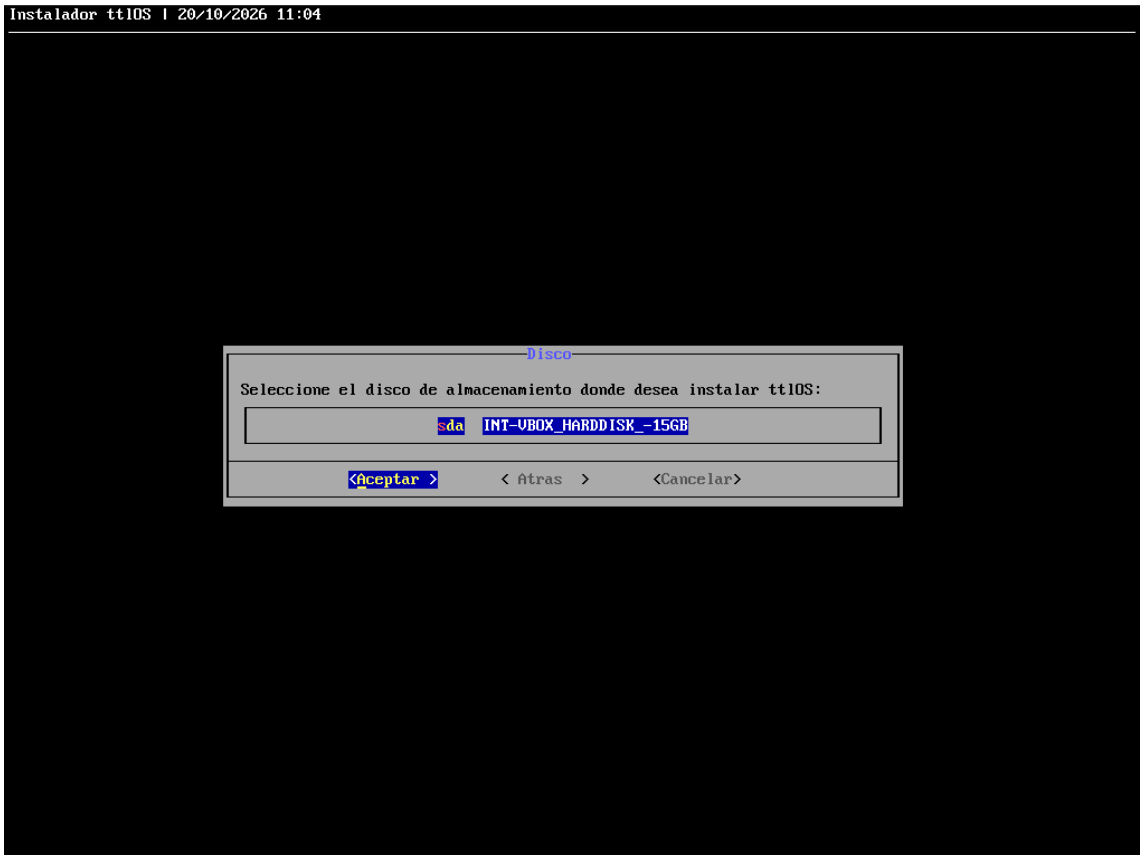


Imagen 3 Selección de disco

Si el equipo tiene alguna configuración personalizada o información que no quiera perder, seleccione la opción ***Sí*** para elegir lo que no quiere perder en el proceso de instalación. En caso de ser una primera instalación o instalación por fallo del sistema, pulse ***No***.

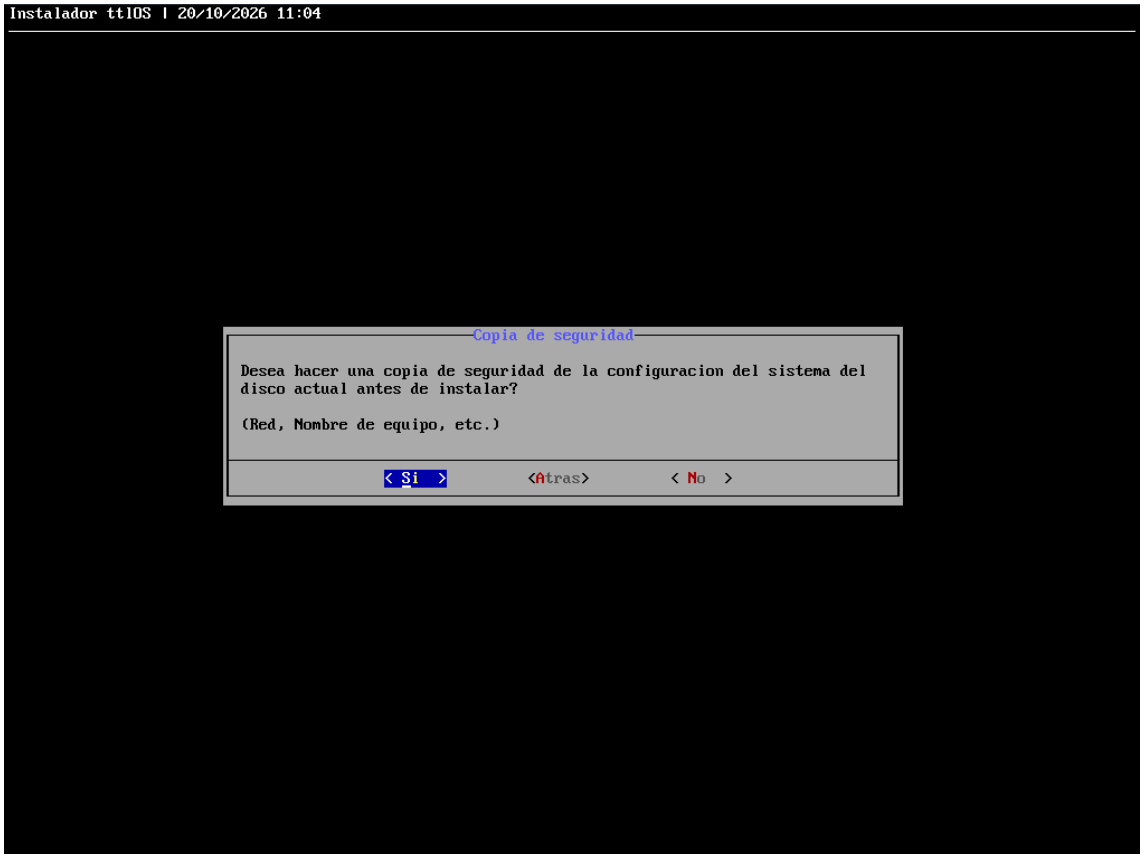


Imagen 4 Elección copia de seguridad

Se pueden guardar los siguientes datos seleccionándolos con la tecla espacio:

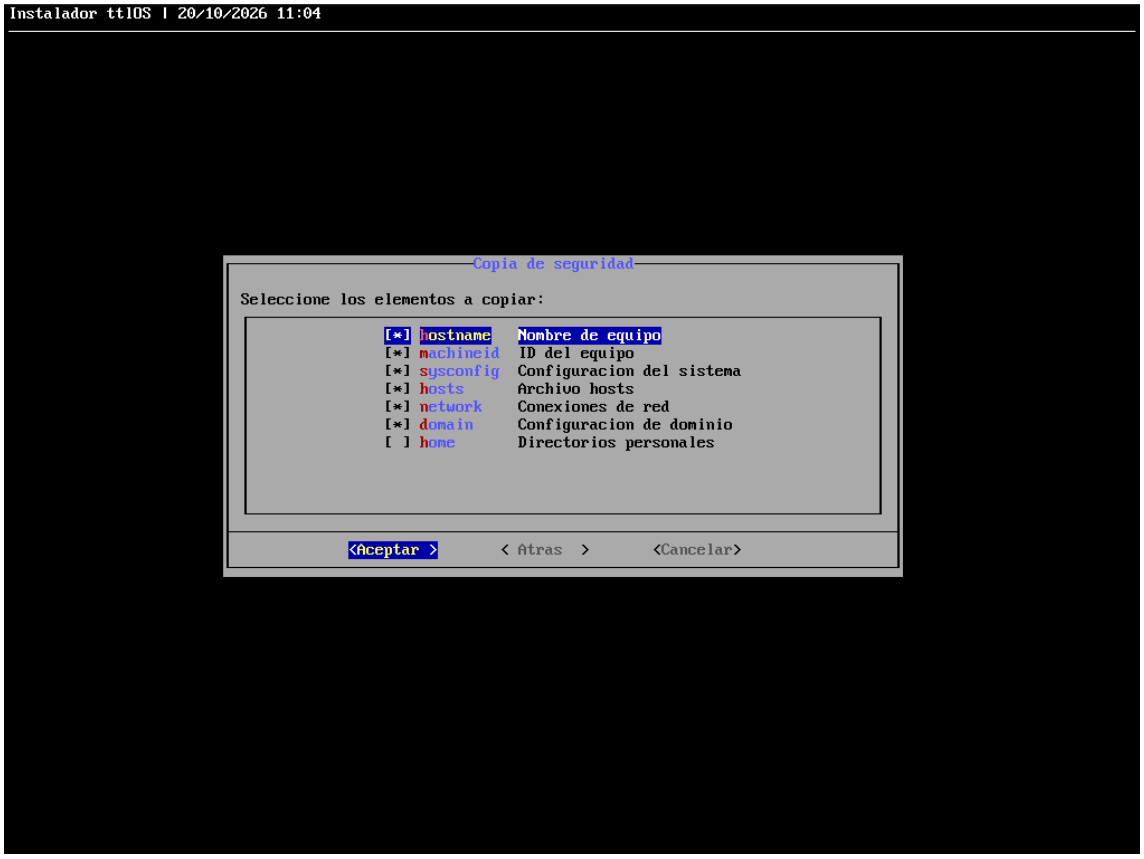


Imagen 5 Elementos a copiar en disco

IMPORTANTE: La copia de seguridad se guardará temporalmente en la memoria RAM y se restaurará una vez instalado el sistema, por lo tanto, no podrán copiarse grandes cantidades de datos.

Si desea cifrar el disco, seleccione ***Sí***. Esta opción es importante para aquellas organizaciones que quieran aumentar el nivel de seguridad de sus dispositivos.

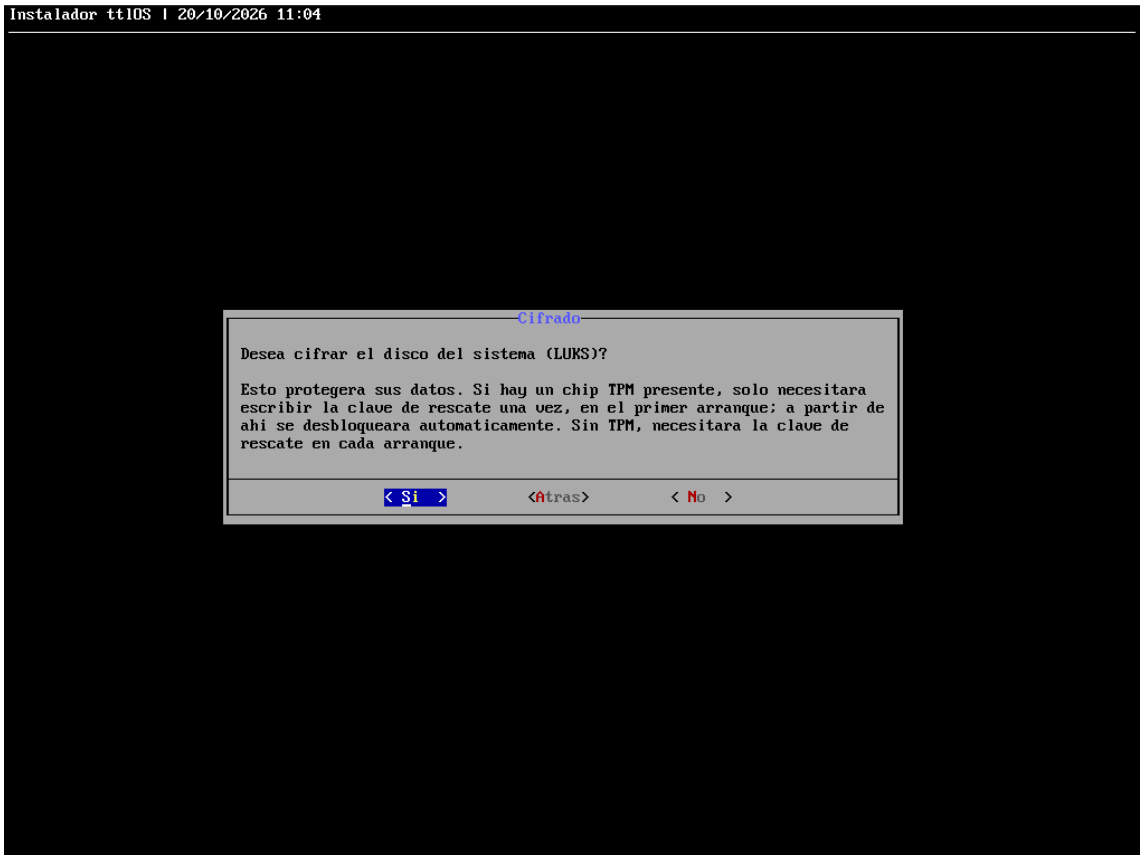


Imagen 6 Cifrado de disco ttlOS

En caso de haber seleccionado el cifrado de disco, podrá introducir una clave de rescate manualmente o generar una de forma aleatoria.

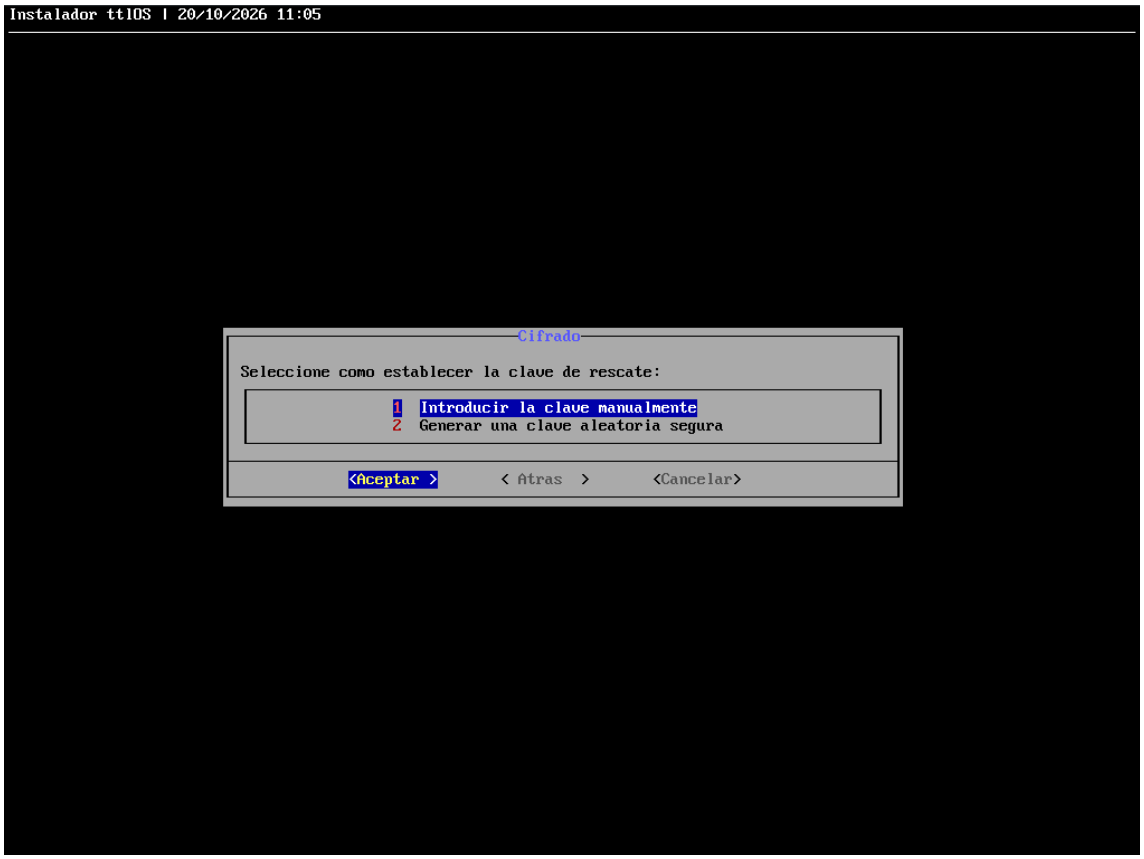


Imagen 7 Elegir clave manual o automática para cifrado de disco

En caso de ser una clave aleatoria, se recomienda guardarla en algún sitio. Desde el propio instalador se permite guardarla en un dispositivo **USB extraíble en formato FAT32**. Por favor, seleccione la primera opción una vez haya conectado un nuevo USB (en caso de tener un instalador ISO). En cambio, si tiene el instalador en formato UEFI no es necesario conectar otro USB, ya que se guardará en el propio USB instalador.

Si pulsa sobre ***No***, recuerde que deberá guardar la clave de rescate en un lugar seguro, ya que la necesitará. En caso de pérdida deberá reinstalar el sistema eliminando todos los archivos, ya que no podrá acceder al contenido del disco.

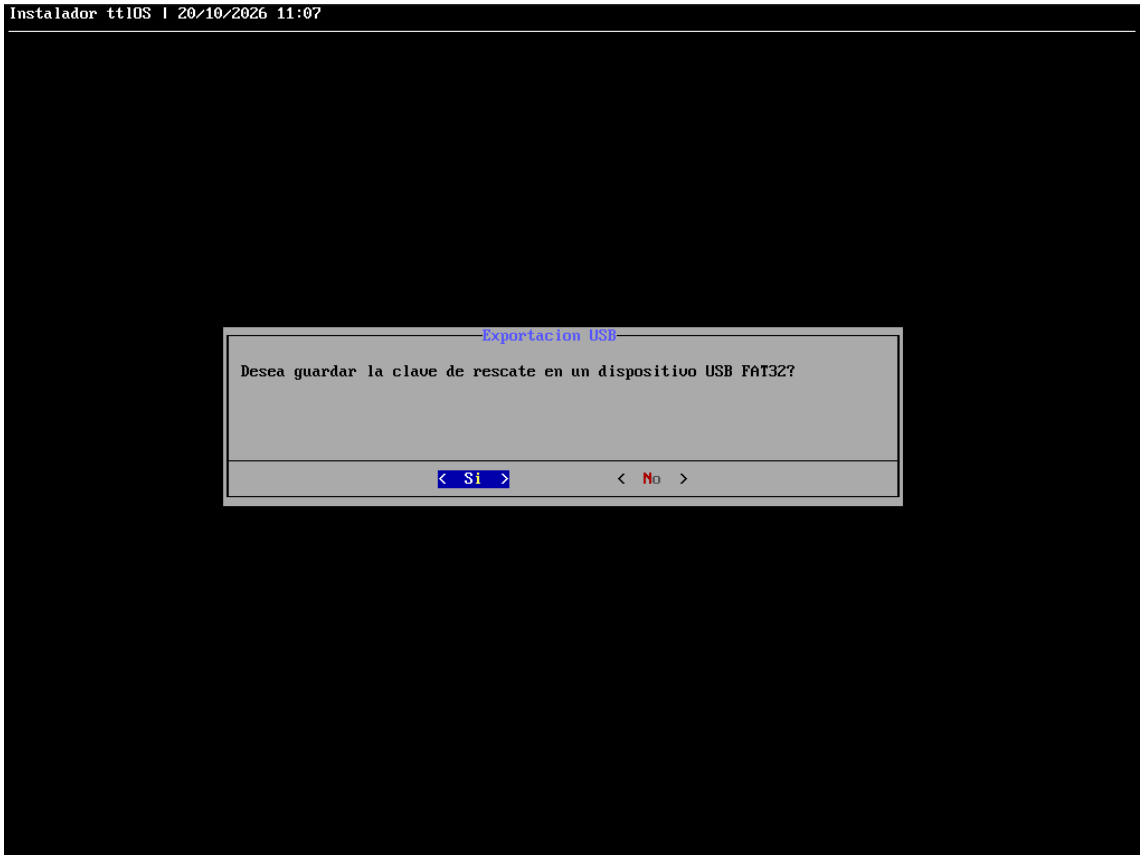


Imagen 8 Guardar clave en dispositivo USB FAT32

En el último podrá configurar el nombre del equipo. Por defecto, se genera uno con la siguiente nomenclatura: ***ttl + dirección MAC***. Si no sabe cuál escoger, deje el que aparece en el cuadro de diálogo y configúrelo en el propio sistema al arrancar, o bien desde el servidor de gestión SGTTLOS.

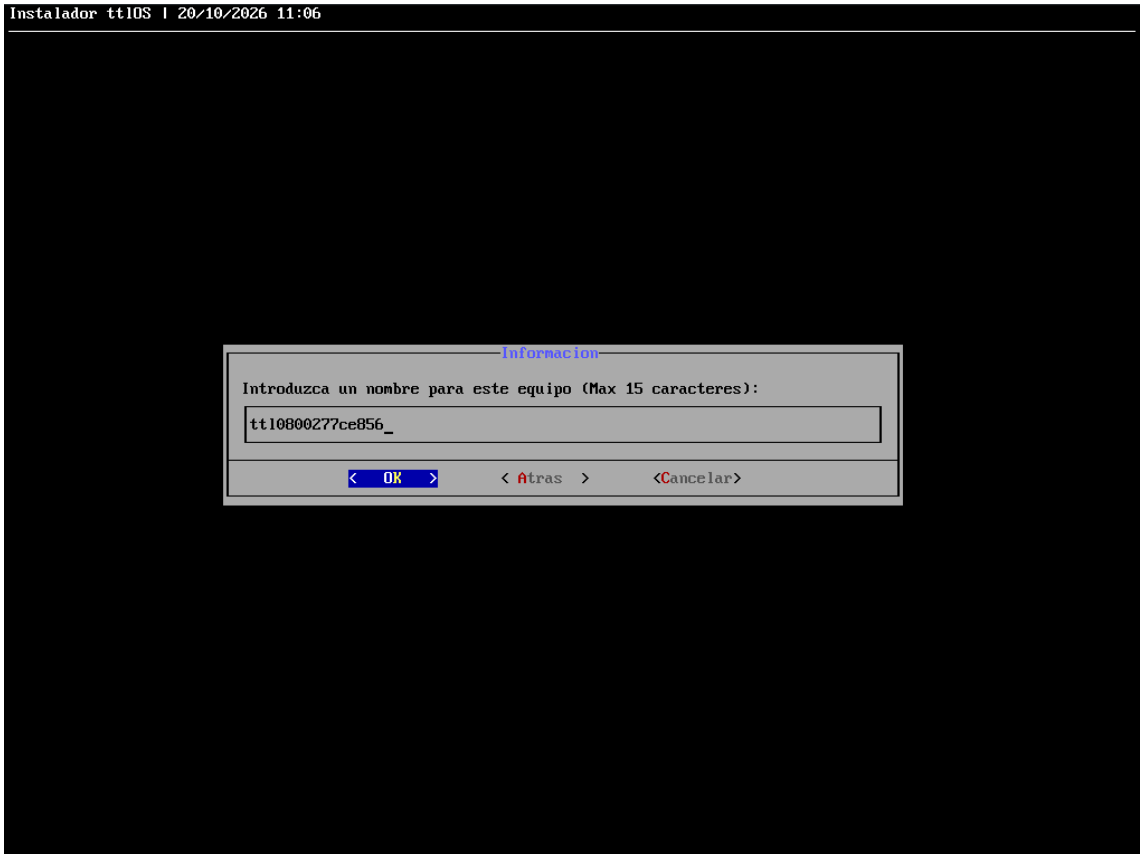


Imagen 9 Establecer nombre de equipo

Por último, le aparecerá un resumen de todos los pasos escogidos. Por favor, revise bien todas las opciones antes de proceder con la instalación. En el caso de necesitar modificar alguna opción podrá desplazarse entre ellas para realizar los cambios necesarios.

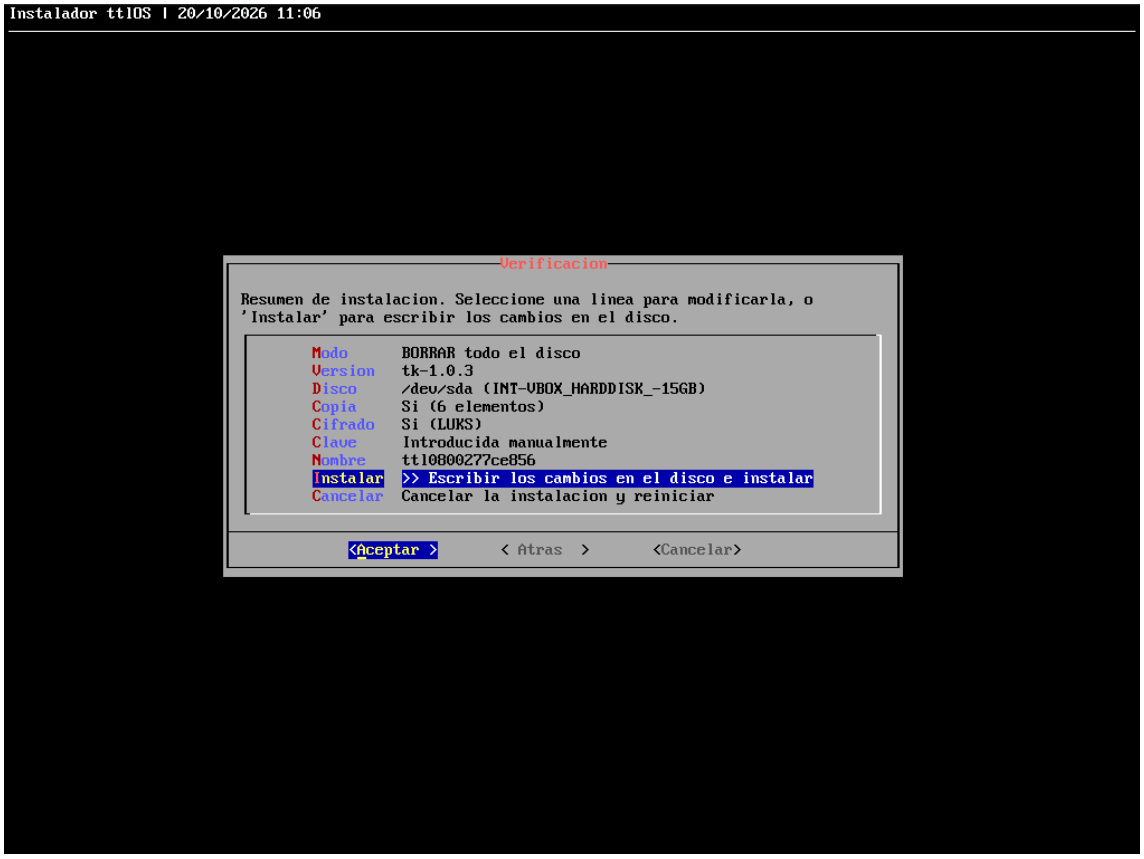


Imagen 10 Resumen instalación ttlOS

IMPORTANTE: No desconecte el cable de alimentación cuando el proceso de instalación esté en ejecución. Podría corromper el disco de almacenamiento, así como el instalador de ttlOS.

2.2 Encendido

Al encender el equipo, pulsando las teclas ***ESC*** o ***SHIFT*** le aparecerá el menú de GRUB. Desde este menú podrá acceder a las opciones avanzadas del sistema ttlOS. Para acceder, será necesario comunicarse con el equipo de soporte para que le facilite las claves necesarias.

Por defecto, el sistema se iniciará sin mostrar este menú en caso de no pulsar ninguna tecla. Si durante el proceso de instalación se ha cifrado el disco, pero no se ha podido guardar la clave de descifrado en el TPM, deberá introducir dicha clave en cada arranque del sistema para poder usar el dispositivo.

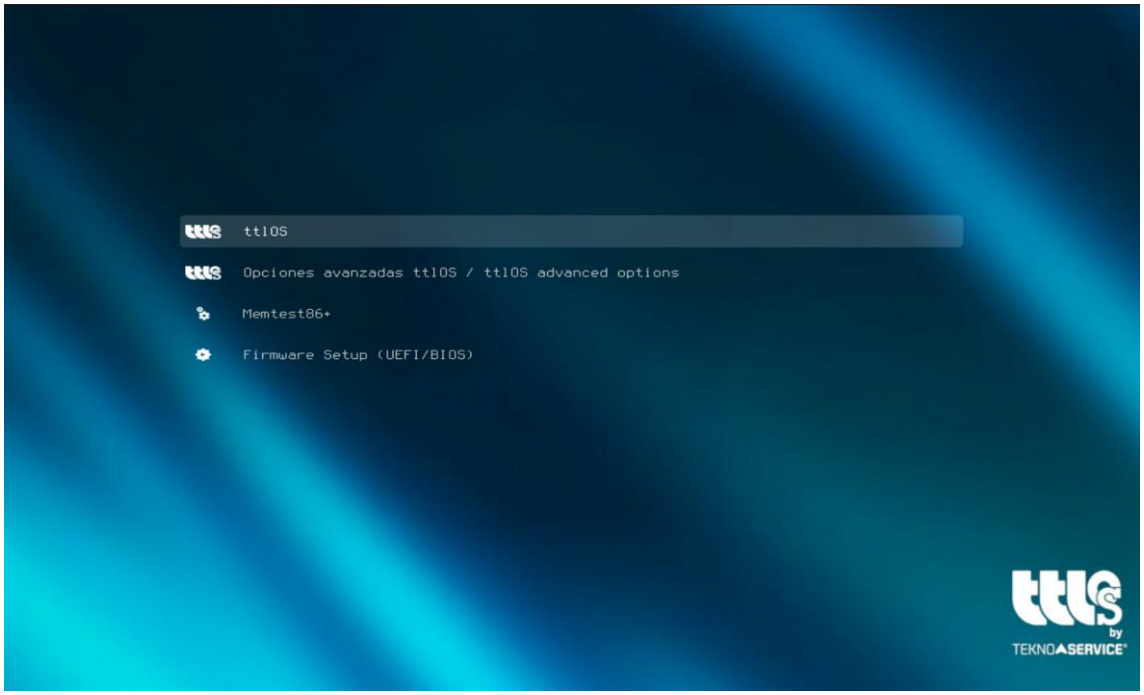


Imagen 11 Menú inicio ttlOS

Una vez introducidas correctamente, aparecerá una lista de opciones para iniciar la que se requiera. A continuación, se detalla cada una de ellas:

- **Arranque normal:** Inicia el sistema de forma normal, tal y como se haría en caso de no pulsar ninguna tecla en el arranque.
- **Actualización:** Busca en el servidor imágenes de ttlOS, el usuario escoge la versión que se desea instalar y se actualiza antes de arrancar el sistema. Solo se debe usar en casos concretos recomendados por el equipo de soporte.
- **Rescate:** Inicia una consola de rescate para analizar posibles fallos en el arranque, instalación o actualización del sistema. Deberá introducir claves de administrador para poder acceder a ella.
- **Instalación:** Busca unidades de almacenamiento extraíbles con imágenes de ttlOS para forzar el proceso de instalación de una nueva versión.
- **Borrado:** Formatea particiones o discos, de forma segura o rápida, dependiendo del tiempo que se quiera emplear y lo irrecuperables que quiera que sean los datos.
- **Diagnóstico:** Consulta información del equipo en tiempo real, como estado del disco, estado de la batería y su salud, comprobaciones de red, etc.
- **Ayuda:** Breve explicación de las opciones anteriores.

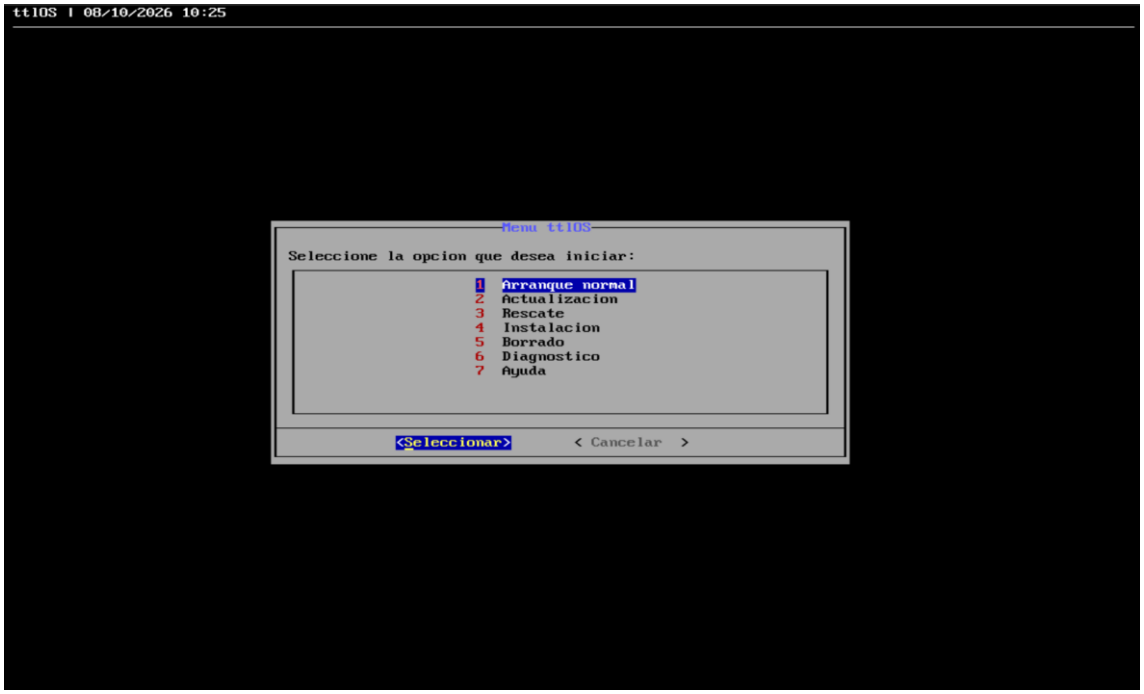


Imagen 12 Opciones avanzadas ttlOS

2.3 Inicio de sesión

El sistema presenta dos modos de inicio de sesión a elegir por parte de su organización. Cada uno de ellos está pensado para un caso de uso diferente del sistema. Nada más iniciar, se dará cuenta de cuál es el suyo. A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- **Modo escritorio:** El equipo inicia sesión de forma automática sin que el usuario participe en el proceso, mostrando el escritorio del sistema directamente. Este método está pensado para aquellos clientes que quieran compartir el sistema entre varios usuarios conectándose directamente al entorno VDI sin guardar información alguna en el sistema ttlOS. Pase al apartado 2.5 directamente.
- **Modo con inicio de sesión:** El equipo muestra una pantalla pidiendo credenciales de usuario para poder entrar en el escritorio. Este caso está pensado para clientes en los que el sistema sea usado por el mismo usuario, siendo posible unir el equipo al dominio e iniciar sesión con las mismas credenciales.

NOTA: Si su contraseña de dominio ha caducado o está a punto de hacerlo, consulte el apartado 8.6.

2.4 Bloqueo de pantalla, suspensión y apagado por inactividad

En caso de estar configurada la inactividad en la configuración del sistema, este ejecutará la orden una vez pasado el tiempo (en minutos) de inactividad. Si se desea aumentar, reducir o suprimir esto, se debe hacer mediante la aplicación Ajustes ttlOS. No olvide que esto solo lo puede realizar con permisos de administrador.

Para desbloquear el equipo en caso de bloqueo o suspensión, las claves de usuario serán las mismas con las que ha iniciado sesión en el arranque de este.

2.5 Apagado y reinicio

Es necesario apagar siempre el equipo desde el botón ubicado en el menú, o pulsando el botón de encendido. Aparecerá un diálogo con las opciones disponibles.

NOTA: Si tiene alguna sesión abierta en un entorno virtual, se recomienda cerrarlas para asegurar que se guardan todos los documentos abiertos.

2.6 Apagado y reinicio con actualización pendiente

Cuando el proceso de descarga de la actualización ha finalizado, aparece un mensaje en pantalla indicando que en el próximo apagado o reinicio se instalará en el sistema. En este caso, una vez se apague o reinicie, aparece un mensaje debajo del logo indicando que se está llevando a cabo el proceso de actualización.

En este tiempo, es importante no quitar el cable de alimentación ni pulsar el botón de apagado para evitar riesgos de que se corrompa el sistema por completo. Tenga en cuenta que, en este caso, el proceso tarda más de lo habitual.

3. Escritorio

Es la pantalla principal que se ve tras encender el equipo e iniciar sesión. Desde ella se accede al resto de aplicaciones del sistema.



Imagen 13 Escritorio ttlOS

3.1 Elementos de la pantalla

- **Iconos del escritorio:** Accesos directos a las aplicaciones y conexiones que cada cliente necesite. Por defecto, están la ***Papelera*** de reciclaje y la ***Carpeta Personal***, pero se pueden añadir y eliminar según las necesidades de cada cliente.
- **Barra de tareas:** Franja inferior de la pantalla. Se explica con detalle en el apartado 4.
- **Menú de aplicaciones:** Botón situado en el extremo izquierdo de la barra de tareas.
- **Información del escritorio:** Panel que se muestra en la parte superior derecha del escritorio. Muestra información del equipo, así como carga de red en tiempo real.

3.2 Iconos y accesos directos

Las aplicaciones deseadas se pueden añadir como accesos directos en el escritorio para iniciarlas de forma rápida. Estos iconos se pueden personalizar a petición de nuestros clientes, como, por ejemplo, teniendo conexiones de RDP configuradas.

En caso de usar TTLVD, al iniciar sesión con su usuario de dominio se le deben crear tantos iconos como máquinas virtuales tenga asociadas su usuario en el entorno de su organización.

NOTA: Si usted quiere añadir un icono en el escritorio, contacte con su equipo de soporte.

4. Barra de tareas

Contiene el menú de aplicaciones, así como los iconos de estado, que engloban red, ajustes, Bluetooth, sonido, fecha y hora.

4.1 Menú de aplicaciones

Da acceso a todas las aplicaciones del equipo, así como a los botones para apagar, reiniciar, etc. Las aplicaciones que aparecen en el menú son configurables, de tal forma que cada cliente elige qué aplicaciones pueden ver sus usuarios. Consulte el apartado 8 para ver la lista de aplicaciones disponibles de ttlOS.

4.2 Iconos de estado

De izquierda a derecha, los iconos de la parte derecha de la barra son los siguientes:

- **Red:** Muestra las conexiones de red disponibles y permite configurar redes Wi-Fi. Más información en el apartado 5.
- **Ajustes:** Acceso rápido a la configuración de pantalla, ratón, este manual y otras opciones de uso. Más información en el apartado 4.2.1.
- **Bluetooth:** Activa el servicio y permite hacer una búsqueda de dispositivos inalámbricos en un radio de corto alcance.
- **Sonido:** Sube, baja o silencia el volumen y permite elegir altavoz y auricular por defecto en caso de haber más de uno. Más información en el apartado 7.1.
- **Fecha y hora:** Muestra la fecha y la hora del sistema. Al pulsarlo, aparece un calendario.



4.2.1 Ajustes rápidos

Al pulsar sobre el icono de engranaje de la barra, se abre un desplegable con distintas opciones de ayuda para el usuario, tales como:

- **Asistencia remota:** Muestra un código numérico para que un miembro de soporte pueda conectarse y controlar el equipo al completo. Se puede configurar de distintas formas la conexión, por defecto sale un mensaje en pantalla para que el usuario tenga que aceptarla.
- **Comprobar conexiones VNC:** Realiza una comprobación de conexiones VNC del sistema. Por defecto, si alguien se conecta se muestra un mensaje en pantalla. La frecuencia de los avisos depende de la configuración establecida por su organización.
- **Comprobar actualizaciones sistema:** Conecta con el servidor SGTTLOS en busca de nuevas imágenes de ttlOS. En caso afirmativo, esta sección no comienza el proceso de descarga (apartado 11).
- **Ajustes de pantalla:** Lanza la configuración de pantalla, donde se puede modificar la resolución de monitores, así como su posición. Se puede desplegar de igual forma con el atajo de teclas ***Windows + P.*** En caso de haber más de un monitor será necesario elegir uno de ellos como principal.

- **Ajustes de ratón/touchpad:** Permite configurar el ratón o el touchpad para zurdos o diestros.
- **Ayuda:** Abre este manual de ayuda dentro del equipo ttlOS.
- **Ajustes ttlOS:** Abre la configuración de ttlOS. Será necesario introducir la contraseña de administrador para acceder a estos parámetros.

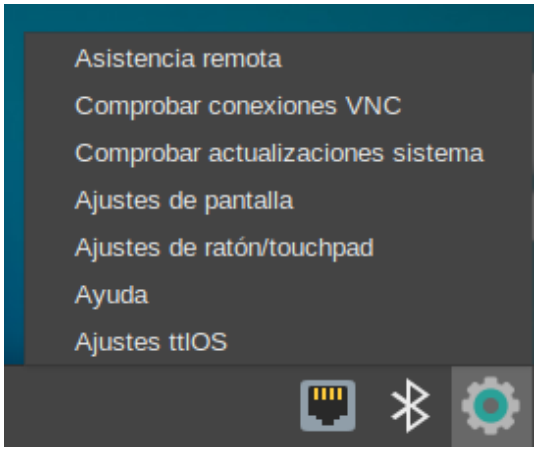


Imagen 14 Ajustes rápidos ttlOS

4.3 Notificaciones

El equipo manda notificaciones en forma de mensajes emergentes, como las actualizaciones. La mayoría de los mensajes desaparecen pocos segundos después de su aparición, pero otros se quedan fijos en la pantalla indicando algún aviso importante que se considera útil para el usuario.

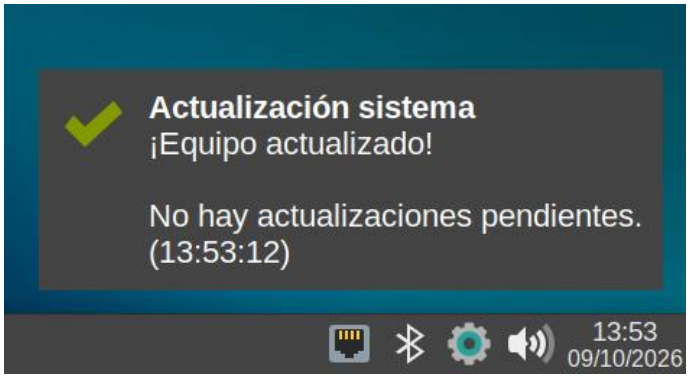


Imagen 15 Ejemplo notificación ttlOS

5. Conexiones de red

El equipo por defecto tiene habilitada la conexión de red por Ethernet. Para configurar redes Wi-Fi, es necesario clicar sobre el icono de red. Se puede bloquear el acceso a este icono a todo usuario que no sea administrador si el cliente lo requiere.

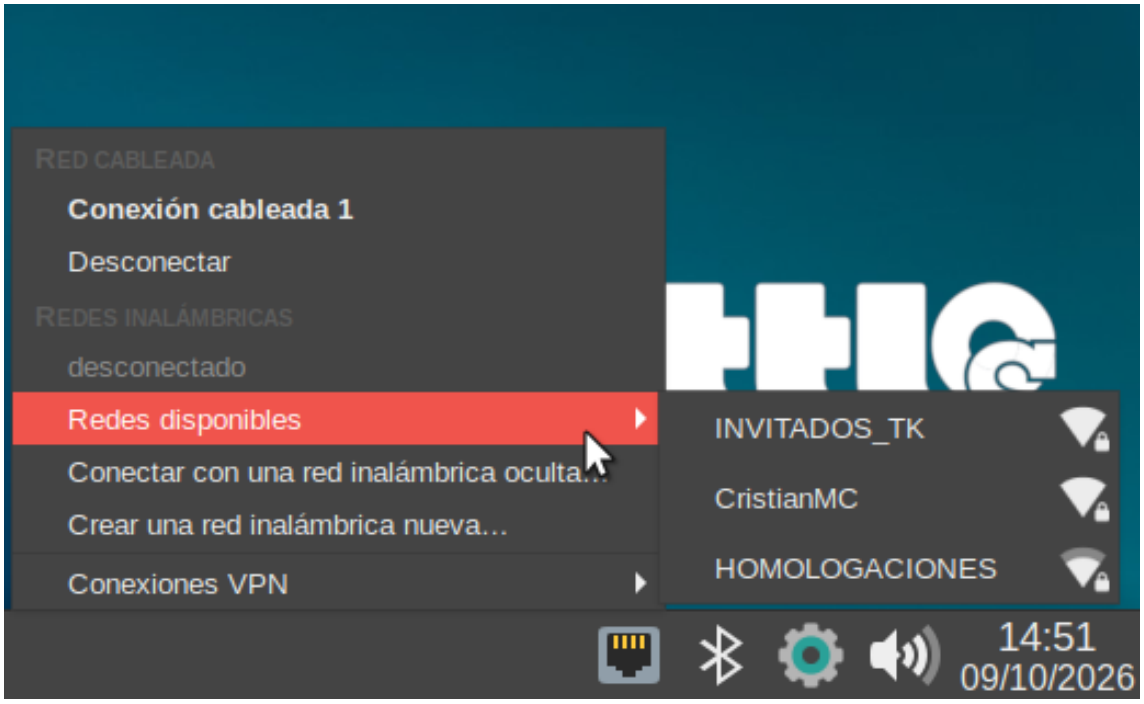


Imagen 16 Redes inalámbricas disponibles

Por defecto, las conexiones se realizan asignando IP por DHCP. Para configurar una IP de forma manual, es necesario hacer clic derecho sobre el icono y pulsar en editar conexiones. Desde ahí se puede crear una nueva conexión eligiendo un tipo de conexión previamente.

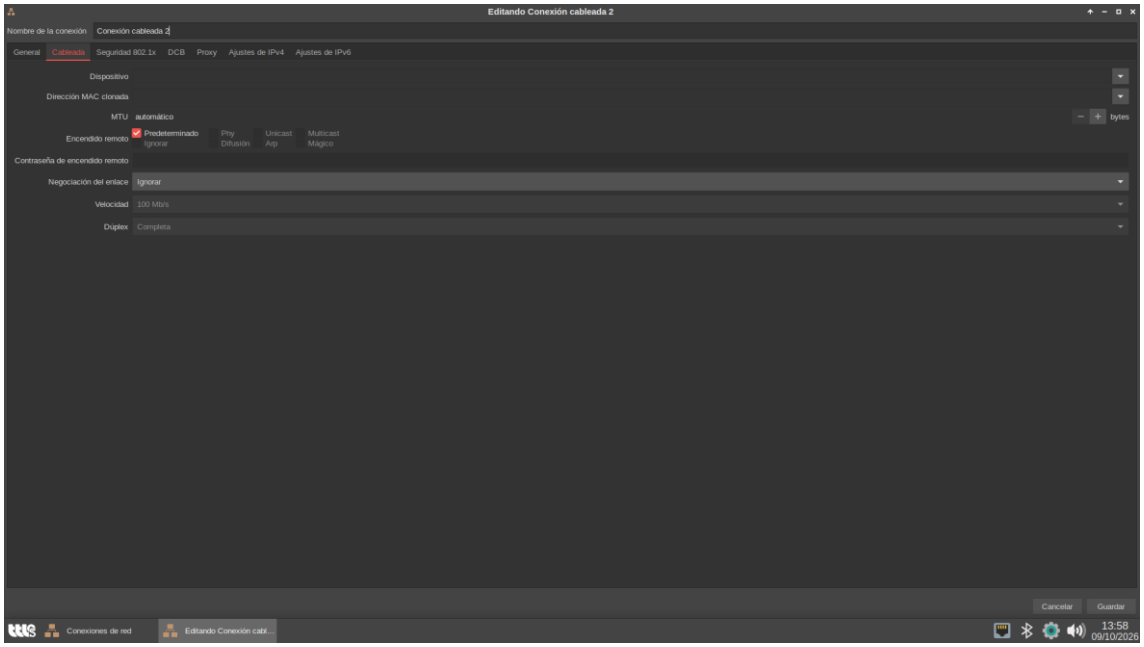


Imagen 17 Configurar red manual

5.1 Estados de conexión

El icono de red nos indica el estado en el que se encuentra la red del equipo. A continuación, se detalla cada uno de ellos:

Icono	Estado	Significado	Qué hacer
	**Conectado por cable**	El equipo está conectado a la red por medio físico	Nada
	**Conectado por Wi-Fi**	El equipo tiene red inalámbrica. El icono indica la intensidad de la señal	Nada
	**Conectando**	El icono se anima mientras se establece la conexión.	Espere unos segundos; si no conecta, siga el apartado 5.4
	**Sin conexión**	El equipo no tiene red.	Siga el apartado 5.4

5.2 Conexión por cable

Conecte el cable de red al puerto de red del equipo. Por defecto, la IP se asigna por DHCP. Si el cliente lo prefiere, la IP se puede configurar manualmente.

5.3 Conexión Wi-Fi

Realice los siguientes pasos:

1. Haga clic sobre el icono de red.
2. En la sección Redes disponibles, elija la red a la que se desea conectar.
3. Escriba la contraseña y pulse en el botón ***Conectar*** al finalizar.

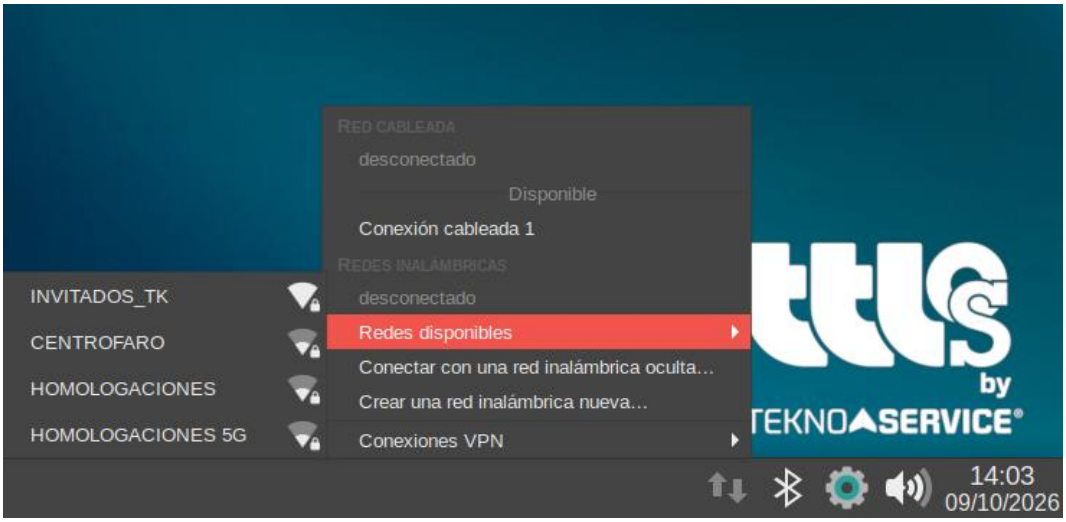


Imagen 18 Conectar a una red Wi-Fi disponible

NOTA: Si su equipo no tiene interfaz Wi-Fi o su organización usa solo conexión por cable, no le aparecerá nada en el apartado *REDES INALÁMBRICAS*.

5.4 ¿Qué hacer si no hay conexión?

1. Compruebe que el cable de red esté bien conectado en ambos extremos.
2. Si usa Wi-Fi, compruebe que la red es la correcta, así como las claves.
3. Compruebe en otro equipo la conexión a la misma red.
4. Contacte con el equipo de soporte, añadiendo datos del equipo y un contexto de cómo reproducir el error.

5.5 Conexiones VPN

Si trabaja fuera de la red de su organización, puede tener la necesidad de usar una conexión de este tipo si quiere conectarse a su escritorio de trabajo. Su organización le indicará si es su caso y cuál de todas nuestras aplicaciones debe usar para ello.

Nuestro sistema incluye, entre otras aplicaciones VPN:

- **FortiClient.**
- **Check Point.**

Puede encontrar más detalles en el apartado 8.5.

6. Conexión al escritorio de trabajo remoto

Su escritorio de trabajo se encuentra en los servidores de su organización, junto con sus programas y documentos, y se puede acceder a él con las distintas conexiones que explicamos en este apartado. Lea el apartado 6.1 para saber cuál usa usted y después lea solo la parte que le corresponde.

6.1 ¿Qué tipo de conexión uso?

Busque en su escritorio o en el menú de aplicaciones, sección Internet, cuál de todos estos iconos tiene disponibles:

Icono	Su conexión es	Lea el apartado
Citrix Workspace	Citrix	6.2
Omnissa Horizon Client	Omnissa	6.3
TTLVD	TTLVD	6.4
Escritorio Remoto	Escritorio remoto directo	6.5

NOTA: En caso de disponer de más de uno, pregunte a soporte cuál debe usar.

6.1.1 Desconectar o cerrar sesión

Al terminar de trabajar, puede salir del escritorio de trabajo de dos formas. La diferencia entre ellas es importante, por lo que antes de hacerlo lea bien sus casos de uso.

- **Cerrar sesión:** se cierran todos sus programas en el escritorio de trabajo, la próxima vez que acceda verá la sesión iniciándose. Se suele usar al final de la jornada o en periodos largos.
- **Desconectar:** sus programas siguen abiertos tal y como están al pulsar sobre desconectar, por lo que los encontrará en el mismo punto en el siguiente inicio de sesión. Al estar la sesión iniciada, el acceso es más rápido. Está pensado para pausas en el trabajo remoto, periodos cortos de tiempo.

IMPORTANTE: Al terminar la jornada, asegúrese de guardar el trabajo en la sesión remota antes de cerrar sesión. Esta es una medida de prevención ante posibles pérdidas de datos no deseadas.

6.2 Citrix Workspace

6.2.1 Iniciar conexión

1. Compruebe si necesita conexión VPN para establecer contacto con su servidor de Citrix. En caso afirmativo, conéctese a una VPN mediante la aplicación que su organización haya elegido.
2. Haga doble clic en el icono Citrix Workspace del menú de aplicaciones o en el icono del escritorio si es el caso.
3. La dirección del servidor se configura por defecto dependiendo del cliente, por lo que solo tiene que iniciar sesión con sus claves.
4. Haga clic sobre el escritorio de trabajo que aparece en la lista de máquinas disponibles.
5. Acepte la licencia de Citrix si es la primera vez que ejecuta una máquina.
6. Tras unos segundos aparecerá su sesión remota en pantalla completa.

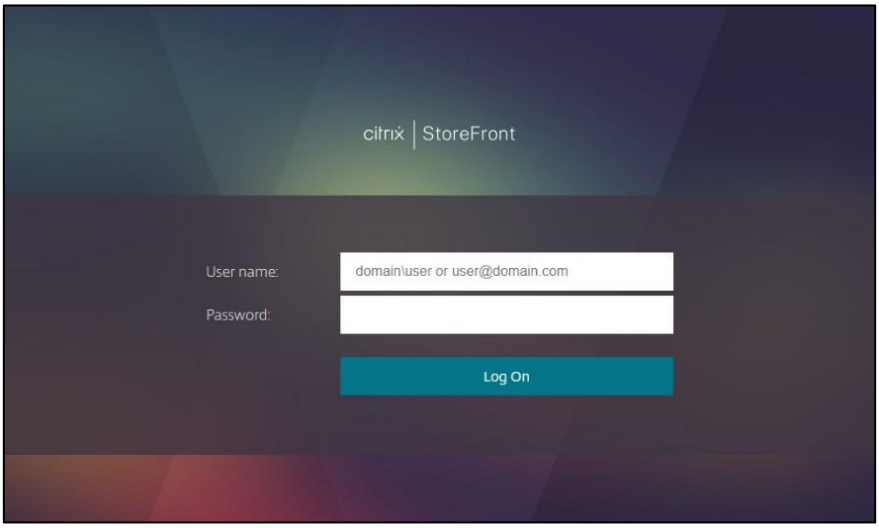


Imagen 19 Menú de inicio de sesión de Citrix

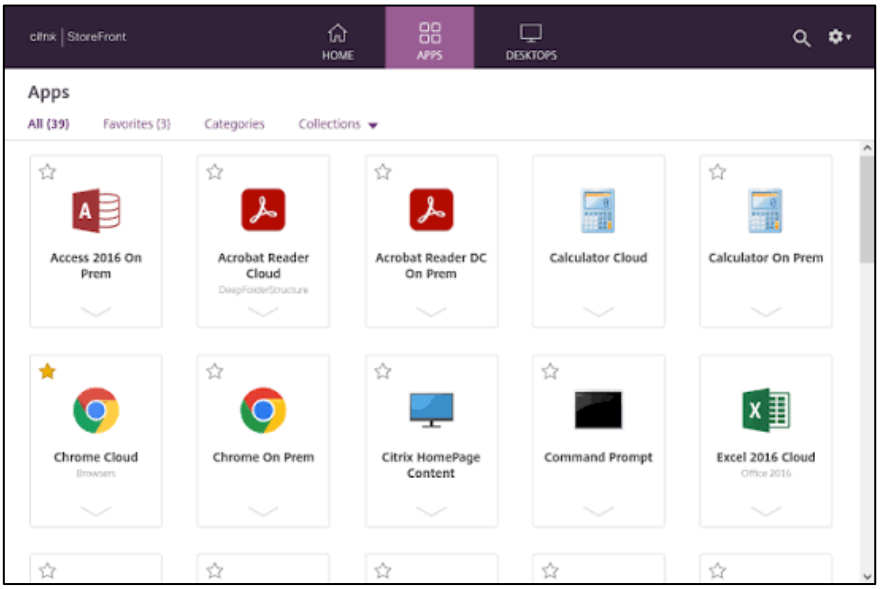


Imagen 20 Máquinas virtuales del usuario en Citrix

En caso de necesitar más información, se recomienda consultar el manual oficial: https://docs.citrix.com/en-us/citrix-workspace-app-for-linux/downloads/citrix-workspace-app-for-linux-2604.pdf

6.2.2 Errores frecuentes

Mensaje o síntoma	Causa probable	Qué hacer
Usuario o contraseña incorrectos	Error al escribir o contraseña caducada	Revise mayúsculas y bloqueo de teclado numérico, y vuelva a intentarlo. Si persiste, consulte el apartado 8.6
No se puede conectar con el servidor o el servidor no existe	Sin red o sin VPN	Compruebe la red (apartado 5) y la VPN en caso de usarla
No aparece ningún escritorio en la lista	Su usuario no tiene asignado ningún escritorio	Contacte con soporte
No funciona la cámara ni el micrófono	Tiene bloqueados en la sesión virtual los permisos para su uso	Vaya a Ajustes > Privacidad > Micrófono/Cámara > Permitir su uso

6.3 Omnissa/VMware Horizon Client

Omnissa Horizon Client es el nuevo nombre del antiguo VMware Horizon. El funcionamiento es parecido, pero los iconos y el nombre han sido modificados en versiones actualizadas de ttlOS.

6.3.1 Iniciar conexión

Al igual que Citrix, el cliente Horizon se proporciona con el servidor de su organización ya configurado para que los usuarios no tengan que hacerlo previamente. Para establecer la conexión, realice los siguientes pasos:

1. Haga doble clic en el icono de Omnissa en el menú de aplicaciones o en el icono del escritorio si es su caso.
2. Elija el servidor de Omnissa en caso de tener varios definidos en la configuración del sistema.
3. Pulse sobre el escritorio al que desee conectarse.
4. Introduzca sus claves de acceso e inicie la conexión.



Imagen 21 Máquinas disponibles en Omnissa Horizon

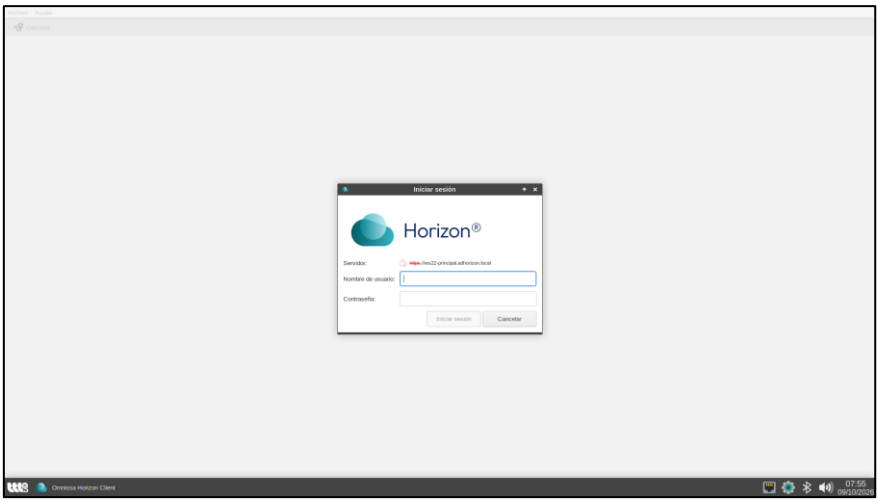


Imagen 22 Menú de inicio de sesión de Omnissa Horizon

En caso de necesitar más información, se recomienda consultar el manual oficial:

https://docs.omnissa.com/es-ES/HorizonClientLinuxGuide-V2606/HorizonClientforLinuxGuide

6.3.2 Errores frecuentes

Mensaje/Síntoma	Causa probable	Qué hacer
No se puede conectar con el servidor	Sin red, sin VPN, dirección incorrecta o servidor no disponible	Compruebe la red, dirección del servidor y el estado del servidor
Aviso de certificado no válido	Configuración de seguridad del servidor	No acepte el aviso por su cuenta: contacte con su equipo de soporte
No aparece ningún escritorio	Su usuario no tiene escritorio asignado	Contacte con soporte

6.4 TTLVD

TTLVD es una solución completa de virtualización de escritorios y aplicaciones. Nuestro sistema operativo es el complemento perfecto para TTLVD, ya que ofrece diversas funcionalidades añadidas que mejoran la experiencia de usuario. Con esta solución no tendrá que configurar ninguna aplicación, con su usuario de dominio puede acceder directamente a su escritorio remoto de forma rápida y sencilla.

También ofrece la posibilidad a aquellos clientes que no tengan un dominio configurado en ttlOS de acceder a su entorno virtual mediante un navegador.

6.4.1 Iniciar conexión

En caso de acceder al sistema con usuario de dominio:

1. Haga doble clic en el icono del escritorio correspondiente al escritorio al que desea conectarse. Puede ser que su usuario tenga varios asociados.
2. Espere a que se establezca la conexión, su escritorio aparecerá en unos segundos.



Imagen 23 Icono de TTLVD en escritorio de ttlOS

Si se accede mediante navegador, la diferencia sería introducir la URL del servidor de TTLVD. Pedirá credenciales para poder ver los escritorios asociados al usuario. Las claves son las mismas que con las que accede en el entorno de su organización.

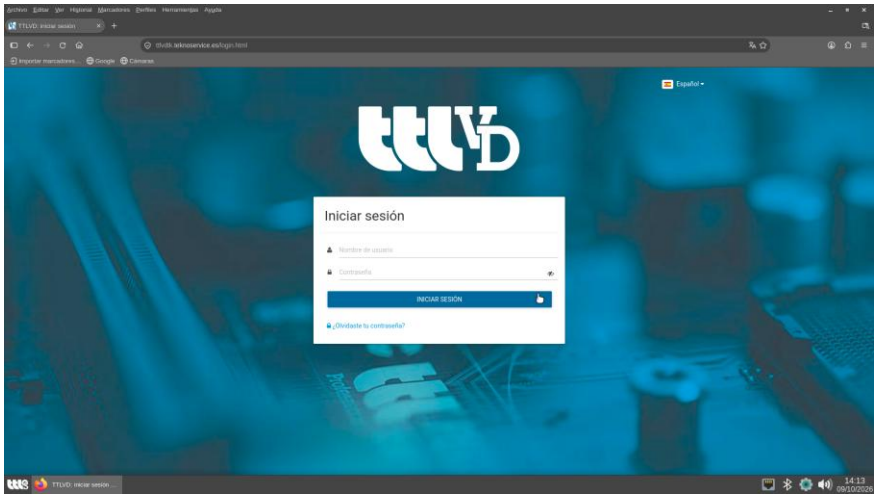


Imagen 24 Inicio de sesión vía web en TTLVD

6.4.2 Comportamiento al bloquear la pantalla

Al bloquearse la pantalla (apartado 2.4), se cierra la conexión de TTLVD de forma ordenada. De esta forma, al producirse el desbloqueo, la conexión se vuelve a abrir sola y encontrará de nuevo su trabajo en el mismo punto donde lo dejó.

6.4.3 Cerrar todas las conexiones

Si tiene abiertas varias conexiones y desea cerrarlas todas a la vez, desde el menú de ttlOS se puede hacer de forma rápida y sencilla, a través de la aplicación ***Cerrar todas las conexiones TTLVD***.

6.4.4 Crear accesos directos

En caso de error al crear los iconos de TTLVD en el escritorio de ttlOS, siempre y cuando no haya iniciado sesión como usuario local del sistema, puede forzar a crear los accesos directos desde la aplicación del menú de aplicaciones ***Crear accesos directos TTLVD***. Le pedirá la contraseña del usuario de nuevo por seguridad.

NOTA: Si no consigue crear los iconos, contacte con su equipo de soporte para que analicen el problema detenidamente.

6.4.5 Errores frecuentes

Mensaje o síntoma	Causa probable	Qué hacer
No aparece ningún icono de TTLVD	El equipo no ha podido consultar sus escritorios asignados	Compruebe la red, ejecute la aplicación para crear los accesos directos o reinicie el equipo
Tras desbloquear, la conexión no se abre	La reconexión no se completó	Haga doble clic en el icono de su escritorio

6.5 Escritorio remoto

Algunas organizaciones se conectan directamente a un equipo o servidor concreto sin necesidad de usar ninguna de las aplicaciones comentadas en los apartados anteriores. Esta aplicación se puede personalizar para que el usuario no tenga que configurar nada, solo con doble clic conectaría con el dispositivo configurado.

Los protocolos que soporta esta aplicación son RDP, SSH y VNC. En función de los medios que quiera usar en la sesión remota, se debe configurar antes del inicio de conexión.

7. Periféricos

Este apartado explica cómo usar en el equipo los altavoces, auriculares, cámara, memorias USB, dispositivos Bluetooth, impresoras y monitores. Todos estos dispositivos se pueden usar en todas las sesiones virtuales detalladas en el apartado anterior, siempre y cuando no exista ninguna política que los bloquee.

7.1 Sonido: altavoces y auriculares

1. Pulse el icono de sonido en la barra de tareas.
2. Mueva las barras de sonido para subir o bajar el volumen de la entrada/salida de audio.
3. Para cambiar la entrada o salida de audio en caso de tener más de un dispositivo habilitado, justo debajo de la barra de sonido aparecerá un desplegable para elegir el dispositivo predeterminado.

NOTA: Si no oye nada, o no funciona el micrófono, compruebe que no esté silenciado y que haya seleccionado el dispositivo predeterminado correcto.

7.2 Cámara

La cámara se debe conectar mediante un cable USB en caso de ser externa. Si el dispositivo es un portátil, no tiene que hacer nada adicional.

7.3 Memorias USB y discos externos

Por defecto, el sistema tiene habilitado el auto montaje de dispositivos de almacenamiento extraíbles. Sin embargo, según las necesidades de cada cliente se puede bloquear esto para aumentar las medidas de seguridad del sistema.

IMPORTANTE: Antes de desconectar el dispositivo, es necesario desmontarlo. Para ello, haga clic derecho y pulse sobre *Extraer el volumen de forma segura*. Cuando se haya completado, aparecerá una notificación para que retire el dispositivo.

7.4 Bluetooth

1. Pulse sobre el icono de Bluetooth en la barra de tareas.
2. Una vez activado el servicio, pulse sobre el botón ***Buscar*** para hacer una búsqueda de dispositivos cercanos.
3. Elija el dispositivo que desea vincular, haga doble clic y la conexión se realizará una vez confirmen ambos dispositivos la petición.

Una vez enlazado, las siguientes conexiones se harán de forma rápida y sencilla, sin tener que confirmar o buscar de nuevo el dispositivo.

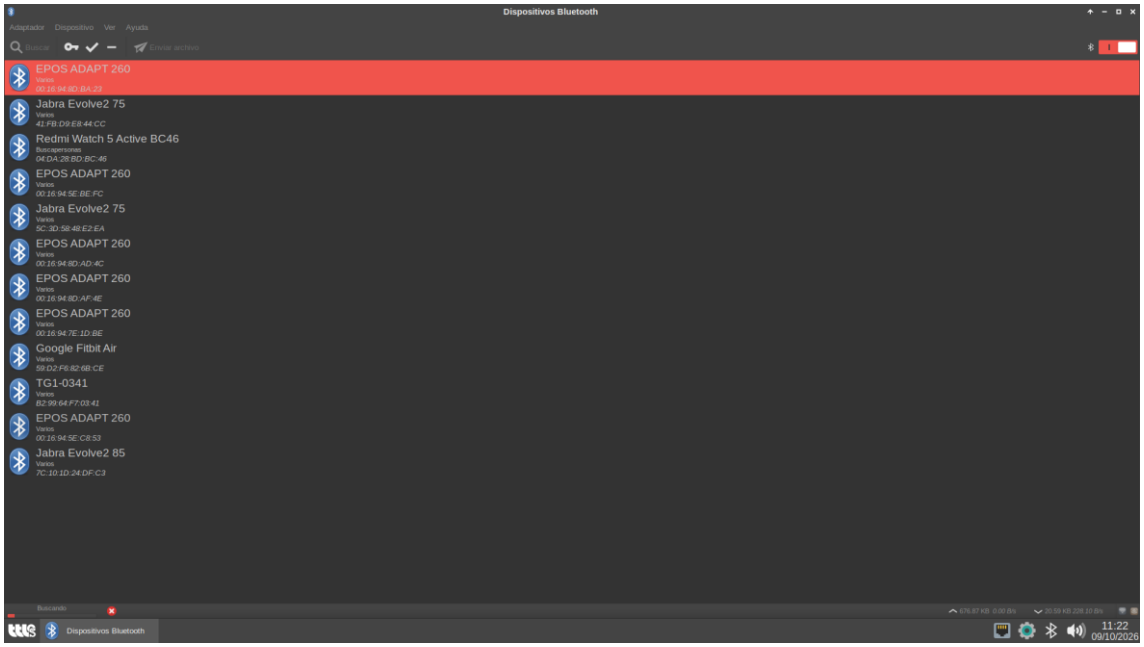


Imagen 25 Dispositivos ejemplo para Bluetooth

7.5 Impresoras

Las impresoras se pueden configurar a través de la aplicación localizada en el menú de aplicaciones ***Configuración de impresión***. Sin embargo, esto solo estará disponible si su organización lo habilita, de lo contrario deberá contactar con el soporte.

7.6 Monitores

Si conecta un segundo monitor, el sistema lo detecta automáticamente. Sin embargo, si quiere configurar su resolución, rotación o posición deberá abrir la configuración de pantalla. Lea el apartado 4.2.1 para hacerlo si no sabe cómo.

8. Aplicaciones

En este apartado se detallan las aplicaciones instalables que ofrece el sistema. Cabe destacar que cada organización decide cuáles de ellas desea instalar y hacer visibles para sus usuarios en cada equipo.

En caso de necesitar una aplicación en concreto que no tiene y que se encuentra en la lista, solicítela al equipo de soporte. No tendrá que instalar nada, solo habilitarla para el uso de los equipos.

Por otra parte, si necesita una aplicación que no se encuentra en la lista que sea compatible con sistemas Linux, contacte con soporte para instalarla.

8.1 Conexión al escritorio de trabajo

Aplicación	Para qué sirve
Citrix Workspace	Conectarse a un escritorio de trabajo Citrix (apartado 6.2)
Omnissa Horizon Client	Conectarse a un escritorio de trabajo Omnissa (apartado 6.3)
TTLVD	Conectarse a un escritorio de trabajo TTLVD (apartado 6.4)
Escritorio Remoto	Conectarse directamente a un equipo o servidor (apartado 6.5)
Remmina	Cliente de escritorio remoto con opciones de configuración avanzadas

8.2 Internet y comunicación

Aplicación	Para qué sirve
Mozilla Firefox	Navegador web por defecto
Chromium	Navegador web alternativo reducido
Google Chrome	Navegador web alternativo de Google
LocalSend	Envío de archivos a otros equipos en la misma red

8.3 Oficina y documentos

Aplicación	Para qué sirve
LibreOffice	Paquete ofimático completo. Se puede configurar para que aparezca cada programa o no de forma individual
Visor de documentos	Abrir y leer archivos PDF
MuPDF	Visor de PDF ligero y rápido
PDF Arranger	Unir, separar, girar y reordenar páginas de archivos PDF
Mousepad	Editor de texto sencillo
Calculadora	Calculadora básica y científica
Escáner de documentos	Escanear documentos con un escáner conectado al equipo

8.4 Archivos y almacenamiento

Aplicación	Para qué sirve
Administrador de archivos	Ver y organizar archivos y abrir memorias USB (apartado 7.3)
Gestor de archivadores	Comprimir y descomprimir archivos ZIP y similares
Discos	Ver los discos y memorias conectados al equipo, así como gestionarlos
Brasero	Grabar en dispositivos de almacenamiento, como CD y DVD
Syncthing	Sincronizar carpetas entre equipos de la misma red en tiempo real

8.5 Firma electrónica, seguridad y VPN

Aplicación	Para qué sirve
AutoFirma	Firmar documentos electrónicamente con su certificado digital o DNI electrónico
Conversor de certificados personales	Convertir su certificado digital al formato que necesita otra aplicación
Gestor de códigos de verificación (TOTP)	Generar códigos temporales para la verificación en dos pasos
Gestor de llaves USB de seguridad	Configurar una llave USB para la verificación en dos pasos
Gestor de huella dactilar	Registrar su huella para la verificación en dos pasos
FortiClient	Conexión VPN de Fortinet (apartado 5.5)
VPN Check Point	Conexión VPN de Check Point (apartado 5.5)

8.6 Cuenta de dominio

Aplicación	Para qué sirve
Fecha de caducidad de la contraseña	Consultar cuándo caduca su contraseña de dominio
Cambiar contraseña de usuario de dominio	Cambiar su contraseña de dominio desde el propio equipo
Unir el equipo al dominio	Añadir el equipo al dominio de la organización. Uso exclusivo de administradores
Cambiar contraseña caducada de dominio al iniciar sesión	En el inicio de sesión, si ha caducado su contraseña de dominio, el sistema le avisará y deberá introducir la antigua contraseña y la nueva en dos ocasiones

8.7 Imagen, sonido y vídeo

Aplicación	Para qué sirve
Captura de pantalla	Guardar una imagen de la pantalla
Control de volumen	Ajustes avanzados de sonido
VLC	Reproducir vídeo y música
Cheese	Probar la cámara y hacer fotos o vídeos con ella
gThumb	Ver y organizar imágenes

8.8 Accesibilidad y preferencias

Aplicación	Para qué sirve
Teclado en pantalla	Escribir con el ratón o en pantallas táctiles
Teclado	Cambiar la distribución del teclado
Modo nocturno	Reducir la luz azul de la pantalla
Aplicaciones predeterminadas	Elegir con qué aplicación se abre cada tipo de archivo
Bluetooth	Gestión completa de dispositivos Bluetooth (apartado 7.4)
Configuración de red	Gestión completa de las conexiones de red (apartado 5)
Configuración de impresión	Ver y gestionar impresoras (apartado 7.5)
Ajustes ttlOS	Configuración general del equipo (apartado 9)

8.9 Asistencia remota

Aplicación	Para qué sirve
Asistencia remota	Permitir que el equipo de soporte vea y controle su pantalla para ayudarle (apartado 10)

8.10 Herramientas de soporte

Estas herramientas están instaladas para uso exclusivo del equipo de soporte en caso de existir problemas en el equipo. Por favor, si ve una aplicación no descrita anteriormente y su organización no la ha solicitado, no la use.

9. Ajustes

Es la aplicación que controla la configuración general del equipo. Está protegida con la contraseña de administrador para que solo puedan usarla usuarios administradores.

IMPORTANTE: Si no es personal técnico, no entre en esta sección. Un mal cambio puede dejar al equipo sin red o inoperativo.

9.1 ¿Cómo acceder?

Se puede acceder a la aplicación de dos formas:

- **Desde el menú de aplicaciones**, en el apartado Sistema.
- **Desde los ajustes rápidos** (apartado 4.2.1) en la barra de tareas.

En ambos casos pedirá las claves de administrador.

9.2 Apartados de la aplicación

Apartado	Qué permite hacer
Inicio	Apagar o reiniciar el dispositivo, consultar el uso de recursos en vivo del sistema, así como un resumen general sobre información de este
Información	Información acerca de la fecha del sistema, hardware, software, dispositivos conectados, sistema y variables ttlOS
Configuración	Modificar nombre de equipo, red, pantalla, sesión, energía, USB, aplicaciones en el menú y escritorios VDI (apartado 6)
Servicios	Iniciar, reiniciar, detener, habilitar o deshabilitar los servicios del sistema
Variables	Modificar las variables del sistema ttlOS

NOTA: Para hacer un cambio persistente, no olvide pulsar *Guardar* para establecer el nuevo valor por defecto en la configuración del sistema.

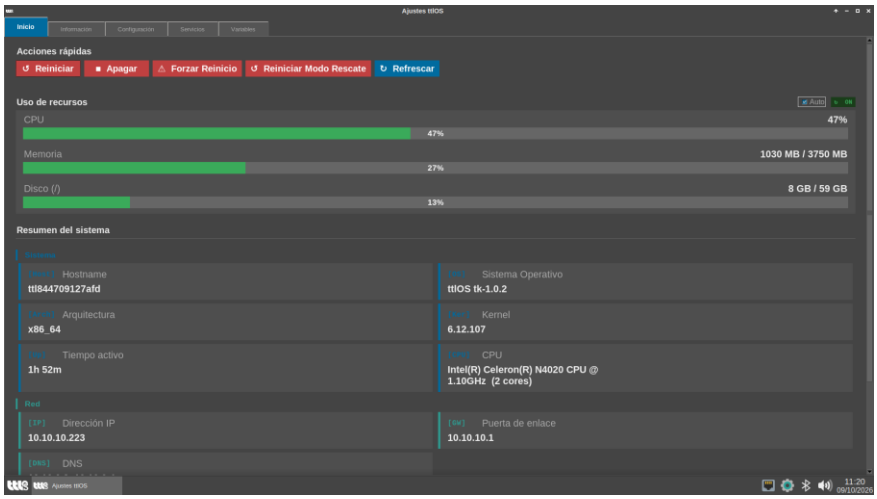


Imagen 26 Ajustes de ttlOS

10. Asistencia remota

En caso de tener algún tipo de problema con el equipo, esta herramienta sirve de gran ayuda para que el equipo de soporte pueda conectarse a su equipo y tomar el control sin necesidad de desplazamiento.

10.1 Privacidad

Como es normal, se deben aplicar ciertas medidas de seguridad para evitar que cualquiera pueda entrar al equipo sin consentimiento del usuario. A continuación, se detallan las opciones a elegir por parte de su organización para aceptar la conexión remota:

- El usuario debe aceptar la conexión: cuando el equipo de soporte introduce el código de asistencia remota, aparece en el equipo ttlOS un recuadro en la parte superior con la información de quién se está conectando y desde dónde. Mientras el usuario no pulse en ***Aceptar***, la conexión no se produce.
- Acceder mediante contraseña: los equipos pueden tener una contraseña elegida por la organización para que puedan recibir soporte sin necesidad de que haya un usuario delante del terminal. Ideal para organizaciones que reportan un problema y no desean tener a un técnico pendiente del equipo en revisión.
- Híbrido: se puede configurar la asistencia remota para que use ambos casos. La contraseña sería de uso exclusivo del equipo de soporte, teniendo que aceptar la conexión para administradores u otros equipos, por ejemplo.

10.2 Identificador de soporte

Para que un miembro de soporte pueda conectarse, debe obtener previamente un código. Para descubrir cuál es el suyo, tiene varias opciones:

- Atajo de teclado ***Ctrl + Alt + A***.
- Ajustes rápidos en la barra de tareas.
- Información en el escritorio.

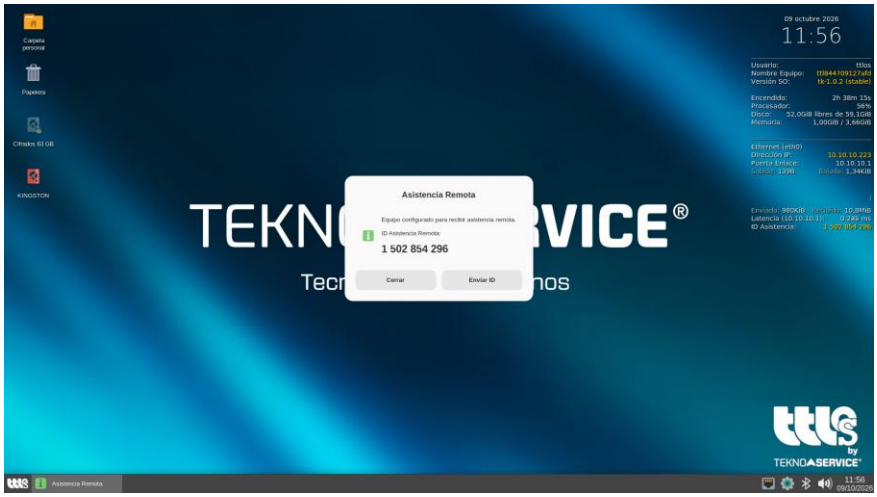


Imagen 27 Código de asistencia remota

Una vez tenga el identificador, puede cerrar la ventana o, si lo prefiere, enviárselo directamente al soporte de su organización por correo electrónico de forma automática, no tiene que hacer ninguna gestión adicional.

10.3 Durante la asistencia

Por defecto, el técnico de soporte puede conectarse a su equipo y controlar la pantalla, teclado y ratón, portapapeles, grabación de asistencia, volumen y reinicio remoto. En el propio recuadro para aceptar la asistencia, se pueden deshabilitar algunos de estos permisos si lo considera oportuno.

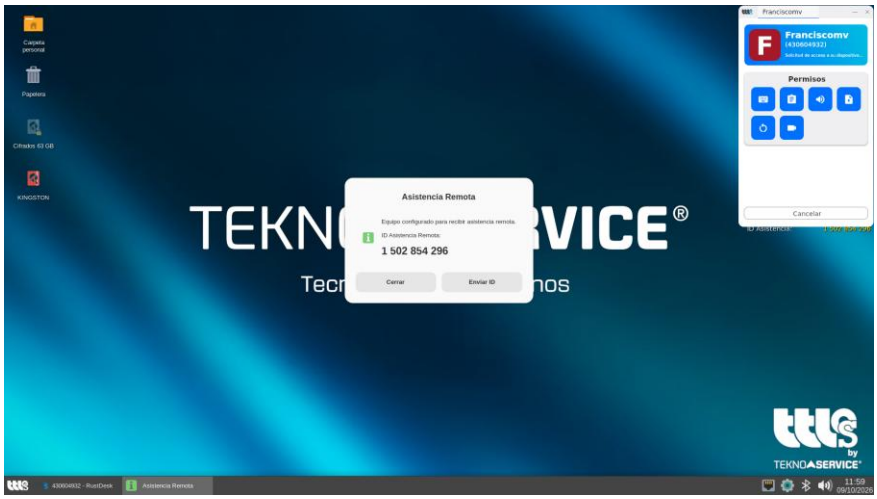


Imagen 28 Permisos asistencia remota

Se recomienda cerrar cualquier tipo de ventana que pueda contener información personal o confidencial, a menos que sea motivo de asistencia. El usuario puede cerrar la conexión en cualquier momento desde el recuadro superior, pulsando sobre desconectar. Puede hacerlo de igual forma cerrando el recuadro de la asistencia remota.



Imagen 29 Cierre de conexión de asistencia remota

11. Actualizaciones

El proceso de descarga de la actualización se realiza de forma completamente desatendida, por lo que el usuario no tiene que hacer nada para que su equipo pueda ser actualizado. Esta función comienza desde el arranque del sistema, comprobando contra el servidor SGTTLOS si existe alguna versión de sistema más reciente. En caso afirmativo, esta comienza en segundo plano si la conexión contra el servidor es exitosa.

11.1 Actualización disponible

El equipo muestra dos avisos por pantalla:

- **Al comenzar la descarga:** Se muestra un breve mensaje informando del comienzo de la descarga de una nueva versión del sistema.
- **Al finalizar la descarga:** Se muestra un breve mensaje indicando que el proceso se ha completado con éxito y que se aplicará en el siguiente apagado o reinicio del sistema.

11.2 Aplicar actualización

No es necesario que reinicie o apague el equipo en ese momento, usted decide cuándo aplicarla. Se recomienda que se haga al final de la jornada laboral si no se ha hecho previamente. Sin embargo, si decide aplicarla justo en ese momento:

- Guarde su trabajo y cierre la sesión en el escritorio de trabajo (apartado 6).
- Reinicie o apague el equipo (apartado 2.5).

11.3 ¿Qué no debe hacer?

Para garantizar la correcta actualización del sistema siga estas instrucciones:

- No desconecte el cable de corriente.
- No mantenga pulsado el botón de apagado del terminal.

El apagado tardará algo más de lo habitual. Espere a que el equipo se apague o reinicie por sí solo. En caso de no ser posible aplicar la actualización, contacte con soporte para reinstalar el equipo.

IMPORTANTE: Si el proceso de instalación se interrumpe en la fase de apagado, el equipo volverá a intentar aplicar esta actualización en el arranque. Siga las mismas instrucciones.

11.4 ¿Qué ocurre si deja de funcionar la red?

En el caso de que se interrumpa la conexión de red durante el proceso de descarga de la actualización, la descarga se pausa. En cuanto el equipo vuelva a tener conexión, la descarga continúa por donde se quedó, evitando comenzar de nuevo y reduciendo los tiempos de espera.

Al tener la actualización descargada, el proceso de instalación se realiza de forma local sobre el dispositivo, por lo que si durante el proceso se produce un corte de red inesperado no afecta al resultado final.

12. Resolución de problemas

Existen algunos problemas que pueden ser solucionados de forma sencilla sin necesidad de comunicárselos al equipo de soporte. Busque si su incidencia queda reflejada en este apartado y, de lo contrario, contacte con soporte (apartado 13).

12.1 Problemas del equipo

Síntoma	Qué hacer
El equipo no enciende	Compruebe que el cable de alimentación está conectado correctamente y el enchufe tiene corriente
Se queda en la pantalla de arranque o no arranca el sistema	Contacte con el soporte. Si da algún error en el arranque, se recomienda proporcionarlo
El apagado tarda mucho	Puede haber una actualización aplicándose o algún proceso que tarde más de la cuenta en finalizar. Contacte con el equipo de soporte en caso de reiteración
Un monitor no muestra imagen	Compruebe el cable de vídeo en ambos extremos y que el monitor esté encendido. En caso de tener otro conectado, desde la configuración de pantalla (apartado 4.2.1) se puede comprobar si el equipo lo detecta
La resolución de la pantalla es incorrecta	Ajuste la resolución de cada monitor, así como su posición y rotación desde la configuración de pantalla (apartado 4.2.1)
No puedo iniciar sesión	Revise el bloqueo de mayúsculas y el teclado numérico. Compruebe si su contraseña de dominio ha caducado (apartado 8.6); en caso contrario, contacte con soporte
Falta una aplicación	Búsquela en el menú de aplicaciones; si no está ahí, su organización no la tiene habilitada
Lentitud en el sistema	Compruebe si tiene muchos procesos abiertos o si está usando alguna conexión remota. La calidad de red es importante en estos casos

12.2 Red

Síntoma	Qué hacer
El icono de red indica sin conexión	Siga los pasos del apartado 5.4
Tengo red, pero no conecto con el escritorio de trabajo	Si trabaja con VPN, compruebe la conexión; de igual forma compruebe si el servidor está operativo
La red Wi-Fi no aparece	Puede que su equipo no tenga interfaz de red inalámbrica o su organización tenga bloqueado el servicio. Contacte con soporte en caso contrario

12.3 Sonido, cámara y periféricos

Síntoma	Qué hacer
Problemas con el sonido	Compruebe que el sonido no esté silenciado y que el dispositivo deseado esté seleccionado como predeterminado (apartado 7.1)
Micrófono no funciona en llamadas	Compruebe el micrófono predeterminado del sistema (apartado 7.1)
Cámara no funciona en videollamada	Puede que no tenga permisos en el escritorio de trabajo para su uso (apartado 6.2.2)
No encuentro mi unidad USB	Compruebe que está conectado correctamente. De ser así y no aparecer, su organización puede tener bloqueado el montaje de dispositivos externos
Dispositivo Bluetooth no se conecta	Compruebe que el dispositivo se encuentra cerca del equipo y que está accesible
No imprime	Compruebe que la impresora está encendida y tiene papel. Si es así, contacte con soporte

12.4 Conexión al escritorio de trabajo

Consulte la tabla de errores frecuentes de su tipo de conexión:

- **Citrix:** apartado 6.2.2.
- **Omnissa:** apartado 6.3.2.
- **TTLVD:** apartado 6.4.5.

13. Contactar con soporte

Si no ha podido resolver alguno de los problemas anteriores, o su problema no se encuentra en la lista, utilice el canal de soporte (teléfono o correo electrónico) que le haya indicado su organización. Para asegurar que el nivel de soporte es de calidad y eficiente, se recomienda leer y seguir el siguiente apartado.

13.1 Datos que debe preparar

Dato	Dónde encontrarlo
Nombre del equipo	Se puede obtener en la información de escritorio, ajustes de ttlOS, a través de SGTTLOS o el atajo **Ctrl + Alt + K**
Versión de ttlOS	Se puede obtener en la información de escritorio, ajustes de ttlOS, a través de SGTTLOS o el atajo **Ctrl + Alt + K**
Dirección IP	Se puede obtener en la información de escritorio, ajustes de ttlOS, a través de SGTTLOS o el atajo **Ctrl + Alt + K**
Tipo de escritorio de trabajo que usa	Siga el apartado 6.1
¿Qué estaba haciendo y qué pasó?	Anote el texto exacto o haga una captura de pantalla (apartado 13.2)
¿Cómo se puede reproducir?	Explique detalladamente los pasos que se deben dar para provocar el error, comprobando que se puede reproducir en otros equipos

13.2 Hacer capturas de pantalla

Es muy importante para el equipo de soporte poder visualizar el error para intentar hallar la causa del problema, más aún si no se consigue reproducir el error. Si para llegar al error hay que seguir un proceso, se recomienda hacer captura de cada paso para guiar al técnico de soporte en su análisis del problema.

1. Abra la aplicación ***Captura de pantalla*** desde el menú de aplicaciones, o pulse la tecla ***Impr Pant***. Si esta tecla no funciona, su organización puede haber deshabilitado dicha funcionalidad.
2. Elija qué quiere capturar, si una ventana, una sección o toda la pantalla.
3. Guarde la imagen y envíela junto con el resto de información al equipo de soporte.

NOTA: Si el error se produce en el arranque o apagado del sistema, realice una fotografía donde se pueda leer sin complicaciones el error mostrado en pantalla.

Anexo A. Glosario

Término	Significado
Cliente ligero	Equipo cuya función principal es conectarse a un escritorio de trabajo que se ejecuta en un servidor
Escritorio de trabajo	Su escritorio con sus programas y documentos, alojado en los servidores de su organización
Citrix, Omnissa, TTLVD	Sistemas para conectarse al escritorio de trabajo de forma remota
Dominio	Sistema que permite usar el mismo usuario y contraseña en todos los equipos de la organización
VPN	Conexión segura a la red de su organización desde fuera de ella
Emparejar	Conectar por primera vez un dispositivo Bluetooth
Expulsar	Preparar una memoria USB para retirarla sin perder datos
Contraseña de administrador	Contraseña que protege la configuración del equipo. En caso de pérdida contacte con soporte
VDI	Infraestructura de escritorios virtuales: escritorios que se ejecutan en servidores y a los que se accede desde el equipo
SGTTLOS	Servidor de gestión de ttlOS. Permite inventariar, controlar, licenciar, versionar y monitorizar equipos con nuestro sistema
LUKS	Sistema de cifrado de disco que protege los datos del equipo en caso de pérdida o robo
TPM	Chip de seguridad del equipo que guarda la clave de cifrado y permite desbloquear el disco automáticamente al arrancar
GRUB	Gestor de arranque: menú que aparece al encender el equipo y permite elegir qué opción iniciar
RDP/SSH/VNC	Protocolos de conexión remota: RDP para escritorios Windows, SSH para consola segura y VNC para ver y controlar una pantalla remota
TOTP	Código temporal que cambia cada pocos segundos y se usa en la verificación en dos pasos
ISO	Formato de imagen del instalador de ttlOS de solo lectura; para guardar la clave de rescate requiere un segundo USB
UEFI	Firmware de los equipos actuales, sucesor de la BIOS. También designa el formato de instalador de ttlOS que permite guardar archivos en el propio USB

Anexo B. Atajos de teclado

Atajo	Qué hace
Windows + L	Bloquear la pantalla
Impr Pant	Hacer una captura de pantalla
Windows + D	Volver al escritorio
Shift + F2	Alternar entre modo pantalla completa y ventana en la sesión de Citrix
Ctrl + Alt	Liberar el foco del teclado y el ratón de la sesión remota, permitiendo usar cualquier otro atajo de teclado del sistema
Ctrl + Alt + Enter	Salir de la pantalla completa en TTLVD y Escritorio remoto
Windows + P	Abrir la configuración de pantalla
Ctrl + Alt + T	Abrir una nueva terminal. Pedirá claves de administrador
Ctrl + Alt + K	Mostrar una notificación con información del sistema
Ctrl + Alt + A	Mostrar el código de asistencia remota