

General Troubleshooting Steps: For General Issues Away From School

Parents, follow these steps if you have had trouble accessing the internet on your children's iPad:

1. Ensure the iPad is connected to wifi.
2. Open the GlobalProtect app and click connect.
If the app connects successfully, check the VPN settings in the Settings App:
 - Open the Settings app
 - Go to General > VPN > GlobalProtect
 - Click the info icon (i)
 - Ensure "Connect on Demand" is set to "On"
 - This will ensure that GlobalProtect will connect automatically in the future.

If the app doesn't connect:

1. Force quit the GlobalProtect app (double click the Home button and swipe up on the GlobalProtect app) and try again.
2. If that doesn't fix the issue, reboot the iPad and try again.
 - Reboot the device by holding down the ON/OFF switch and the Home button. Hold down until the screen goes black and then you see a white apple icon. Connect to your home network and then
 - Go to Settings/General/VPN and click the blue circle next to Global Protect 5.0. Toggle OFF Connect on Demand.
 - Go back to GP and connect
 - After connecting, go back and toggle ON Status to Connect automatically in the future.

Pasos Generales de Solución de Problemas Fuera de la Escuela

Padres, sigan estos pasos si han tenido problema en bajar el internet al iPad de sus niños:

1. Asegúrese de que el iPad esté conectado a wifi
2. Abra la aplicación GlobalProtect y haga clic en conectar
Si la aplicación se conecta correctamente, verifique la configuración de VPN en la aplicación de configuración:
 - Abra la aplicación de configuración
 - Vaya a "General"> VPN> GlobalProtect
 - Haga clic en el ícono de información (i)
 - Asegúrese de que "Connect on Demand" esté configurado en "On"
 - Esto asegurará que GlobalProtect se conectará automáticamente en el futuro.

Si la aplicación no se conecta:

1. Fuerce el cierre de la aplicación GlobalProtect (haga doble clic en el botón Inicio y deslice hacia arriba en la aplicación GlobalProtect) e intente nuevamente.
2. Si eso no soluciona el problema, reinicie el iPad e intente nuevamente.
 - Reinicie el dispositivo manteniendo presionado el interruptor de ENCENDIDO / APAGADO y el botón de Inicio. Mantenga presionado hasta que la pantalla se vuelva negra y luego vea un icono de manzana blanca. Conéctese a su red doméstica y luego
 - Vaya a Configuración / General / VPN y haga clic en el círculo azul junto a Global Protect 5.0. Desactivar Connect on Demand.
 - Regrese a GP y conéctese
 - Después de conectarse, regrese y active el estado ON para conectarse automáticamente en el futuro.