

# Helpdesk PLGrid

- [Podstawowe informacje](#)
- [Zgłoszenie poprzez e-mail \(dla niezarejestrowanych użytkowników!\)](#)
- [Zgłoszenie poprzez stronę Helpdesk PLGrid](#)
- [Inne źródła informacji](#)

## Podstawowe informacje

Użytkownik może zgłaszać wszelkie trudności oraz wątpliwości przez Helpdesk PLGrid.



### Dobre praktyki tworzenia zgłoszeń

Przy zgłaszaniu problemów bardzo prosimy o precyzyjny opis. W zależności od sytuacji zgłoszenie powinno zawierać:

- informacje na temat aplikacji, której dotyczy problem,
- wskazanie na którym klastrze występuje problem,
- treść komunikatu o błędzie,
- dane potrzebne do odtworzenia błędu (np. pliki wejściowe, skrypty itp.),
- zrzuty ekranu.

Użytkownik Infrastruktury PLGrid może zgłosić problem jedną z dwóch ścieżek:

- Użytkownik posiadający konto w Portalu - poprzez interfejs WWW Helpdesk: <https://helpdesk.plgrid.pl>,
- Użytkownik nie mający konta w Portalu - poprzez e-mail na adres: [helpdesk@plgrid.pl](mailto:helpdesk@plgrid.pl).

## Zgłoszenie poprzez e-mail (dla niezarejestrowanych użytkowników!)

Uniwersalnym adresem poczty elektronicznej służącym do zadawania pytań na temat PLGridu jest [helpdesk@plgrid.pl](mailto:helpdesk@plgrid.pl).

Problemy nadsyłane e-mailem są rejestrowane i dalej obsługiwane przez zespół pomocy Helpdesku.

Każde zgłoszenie nadesłane na ten adres zostanie automatycznie potwierdzone e-mailem zwrotnym przez system pomocy PLGrid.

## Zgłoszenie poprzez stronę Helpdesk PLGrid

Podstawowym systemem rejestracji i obsługi zgłoszeń jest strona internetowa Helpdesku:

<https://helpdesk.plgrid.pl>

Logowanie do systemu odbywa się poprzez mechanizm OpenID. Przy pierwszym logowaniu można zawnioskować o usługę poprzez OpenID. W przypadku, gdy użytkownik posiada ważny certyfikat PLGrid zaimportowany do przeglądarki, logowanie nastąpi automatycznie.

Do Helpdesku można również zalogować się przy pomocy hasła PLGrid (identycznego jak używane w [Portalu użytkownika PLGrid](#)).

Strona Helpdesku oferuje możliwość przeglądania historii zgłoszeń, przeszukiwania bazy danych z uprzednio rozwiązanymi problemami itp.

Po zalogowaniu zobaczymy formularz umożliwiający utworzenie nowego zgłoszenia, śledzenie historii nadesłanych problemów, a także przeszukiwanie bazy danych ze zgłoszeniami PLGrid.

Widok tworzenia nowego zgłoszenia przedstawiono poniżej. Użytkownik wpisuje treść zgłoszenia, opisując, z czym ma problem i podając maksimum informacji ułatwiających obsłudze rozwiązanie problemu. Istnieje możliwość podania identyfikatora grantu, którego problem dotyczy oraz załączników.

MOJE ZGŁOSZENIA

MÓJ PLGRID GRANTY WYKORZYSTANIE GRANTÓW **HELPDESK** ZAPYTAJ PLGRID Andrzej Zemła Wyloguj

## DODAJ ZGŁOSZENIE

**Treść**

Opisz precyzyjnie problem oraz sytuację w jakiej wystąpił. Podaj szczegóły, które mogą pomóc w szybkiej identyfikacji jego przyczyny.

**Id grantu:**

**Załącznik:** Dodaj załącznik [max 5.00 MB]:  
 Nie wybrano pliku.

W widoku głównym użytkownika prezentowana jest lista zgłoszeń. Widoczny jest ich status wraz z datą ostatniej aktualizacji. Link do zgłoszenia (identyfikator *HD-NUMER*) prowadzi do widoku szczegółowego zgłoszenia.

MOJE ZGŁOSZENIA

MÓJ PLGRID GRANTY WYKORZYSTANIE GRANTÓW **HELPDESK** ZAPYTAJ PLGRID Andrzej Zemła Wyloguj

## MOJE AKTUALNE ZGŁOSZENIA

| Numer zgłoszenia        | Treść zgłoszenia   | Status       | Data aktualizacji   |
|-------------------------|--|--------------|---------------------|
| <a href="#">HD-1313</a> | Audyt operacyjny. Platforma Hyperflow Proszę ekspertów o przyjęcie zg... | ✓ rozwiązany | 2015-12-16 16:26:00 |
| <a href="#">HD-1292</a> | Test powiadomien mail'owych z HD Proszę wrzucic do kolejki testowa       | ✓ rozwiązany | 2015-12-16 10:26:01 |
| <a href="#">HD-1208</a> | NEW MATHEMATICA USER Zgodnie z instrukcją https://kdm.cyfronet.pl/por... | ✓ rozwiązany | 2015-12-04 14:26:00 |
| <a href="#">HD-840</a>  | Instalacja Fluka @Hydra mam prośbę od użytkownika o instalację Fluka ... | ✓ rozwiązany | 2015-11-20 18:26:00 |
| <a href="#">HD-839</a>  | Instalacja Fluka @Prometheus mam prośbę od użytkownika o instalację F... | ✓ rozwiązany | 2015-10-30 12:26:03 |
| <a href="#">HD-881</a>  | Dodanie wolumenu do maszyny cloudowej (Cloud 2.0) Proszę o podpicie ...  | ✓ rozwiązany | 2015-10-20 14:26:00 |
| <a href="#">HD-874</a>  | To jest ticket testowy dla kolejki QCG. Info dla Bartka Bosaka: - pr...  | ✓ rozwiązany | 2015-10-13 14:26:03 |
| <a href="#">HD-428</a>  | andrzej test   | ✓ rozwiązany | 2015-07-01 10:29:22 |
| <a href="#">HD-131</a>  | nowe zgłoszenie testowe  | ✓ rozwiązany | 2015-04-27 10:00:12 |
| <a href="#">HD-56</a>   | Test: co robic jak uzytkownik odpowie w nowym tickecie ?                 | ✓ rozwiązany | 2015-04-20 13:00:00 |

← Poprzednia Strona: 1 z 2 Następna →

Po kliknięciu na wybrane zgłoszenie przechodzimy do szczegółowego widoku statusu/historii problemu. Widzimy tam treść zgłoszenia, Komentarze (Historię), Status, Datę zgłoszenia i ostatniej aktualizacji.

W przypadku akcji, które musi podjąć użytkownik (odpowiedź na pytanie eksperta, potwierdzenie rozwiązania lub ponowne otwarcie zgłoszenia) pojawiają się odpowiednie przyciski. Użytkownik może też komentować zgłoszenie i dodawać załączniki, nie zmieniając statusu zgłoszenia.

PL GRID

TWÓJ PLGRID GRANTY WYKORZYSTANIE GRANTÓW **HELPDESK** ZAPYTAJ PLGRID

DASHBOARD

DODAJ ZGŁOSZENIE

# HT-116

### Treść zgłoszenia

Test

### Komentarze

Wprowadź treść komentarza

**+ Dodaj komentarz**

### Szczegóły:

Status: **w trakcie realizacji**  
Data aktualizacji: 2015-01-14 09:36:41  
Data zgłoszenia: 2014-12-09 14:34:17

### Załączniki

**Dodaj załącznik [max 5.00 MB]:**  
**Wybierz plik** Nie wybrano pliku

**+ Dodaj załącznik**

## Inne źródła informacji

Warto skorzystać z informacji zawartych w innych rozdziałach [Podręcznika użytkownika](#).

Rozdziały Podręcznika można przeszukiwać za pomocą [wyszukiwarki](#) umieszczonej w lewym górnym rogu strony Podręcznika.