

Helpdesk platform

- [Basic information](#)
 - [Good practices in issue reporting](#)
 - [Ways of question / issue reporting](#)
- [Helpdesk PLGrid web interface](#)
 - [Create a ticket](#)
 - [View your tickets](#)

Basic information

Questions and issues regarding PLGrid Infrastructure should be reported via PLGrid Helpdesk platform.

Good practices in issue reporting



Please describe your issue or question in detail.

Also, provide the following (if applicable):

- application information (name, version),
- cluster where the problem occurs,
- scripts and inputs files you are using so that we can reproduce the problem,
- error message - copy it or attach screenshots

Ways of question / issue reporting

There are two ways to report an issue or ask a question:

- Helpdesk web interface: <https://helpdesk.plgrid.pl> - for registered PLGrid users,
- E-mail at operator@plgrid.pl - for potential (unregistered) users.

Helpdesk PLGrid web interface

PLGrid web platform for issue and question reporting is:

<https://helpdesk.plgrid.pl>

To log in to Helpdesk Platform use the same login and password that you use for other PLGrid services (e.g. user portal, clusters etc).

Helpdesks interface allows users to report new issues or questions and view their existing cases (tickets).

Create a ticket

In order to create a ticket go to the **"Dodaj zgłoszenie"** tab.

The illustration below shows a case creation form. It consists of the following fields.

1. **Issue Description** ("Treść") - please describe your question or issue in detail (see section [Good practices in issue reporting](#)).
2. **Grant ID** ("ID grantu") - provide grant ID if applicable (e.g. you have a problem with using resources or wish to renegotiate your grant).
3. **Attachment** ("Załącznik") - you can attach files (please attach your script/input files or error message screenshots).

In order to create a ticket click the green button **"Dodaj zgłoszenie"**.

MÓJ PLGRIDGRANTYWYKORZYSTANIE GRANTÓWHELPDESKZAPYTAJ PLGRID

Andrzej ZemłaWyloguj

MOJE ZGŁOSZENIA
DODAJ ZGŁOSZENIE
POMOC

DODAJ ZGŁOSZENIE

Treść

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

Id grantu:

id grantu(pole niewymagane)

Załącznik:

Dodaj załącznik [max 5.00 MB]:

Przeglądaj...

Nie wybrano pliku.

+ Dodaj zgłoszenie

View your tickets

In order to view your tickets go to the **"Moje zgłoszenia"** tab.

The main view shows a list of cases reported by you. It contains "HD-number" links to your tickets.

MÓJ PLGRIDGRANTYWYKORZYSTANIE GRANTÓWHELPDESKZAPYTAJ PLGRID

Andrzej ZemłaWyloguj

MOJE ZGŁOSZENIA
DODAJ ZGŁOSZENIE
POMOC

MOJE AKTUALNE ZGŁOSZENIA

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

← Poprzednia

Strona: 1 z 2

Następna →

After clicking on each link you will see its:

- issue description ("**Treść zgłoszenia**"),
- history ("**Komentarze**"),
- details ("**Szczegóły**") such as: status, last modification date and creation date,
- attachments ("**Załączniki**").

In this view you can communicate with the Helpdesk team by:

- **adding a comment** (green button "Dodaj komentarz") or
- **adding an attachment** (green button "Dodaj załącznik").

[TWÓJ PLGRID](#)[GRANTY](#)[WYKORZYSTANIE GRANTÓW](#)[HELPDESK](#)[ZAPYTAJ PLGRID](#)

DASHBOARD

DODAJ
ZGŁOSZENIE

HT-116

Treść zgłoszenia

Test

Komentarze

[+ 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](#)