

**Разработка технологий
центра поддержки
пользователей
российского сегмента
глобальной грид-
инфраструктуры EGEE
(RDIG User Call Center)**

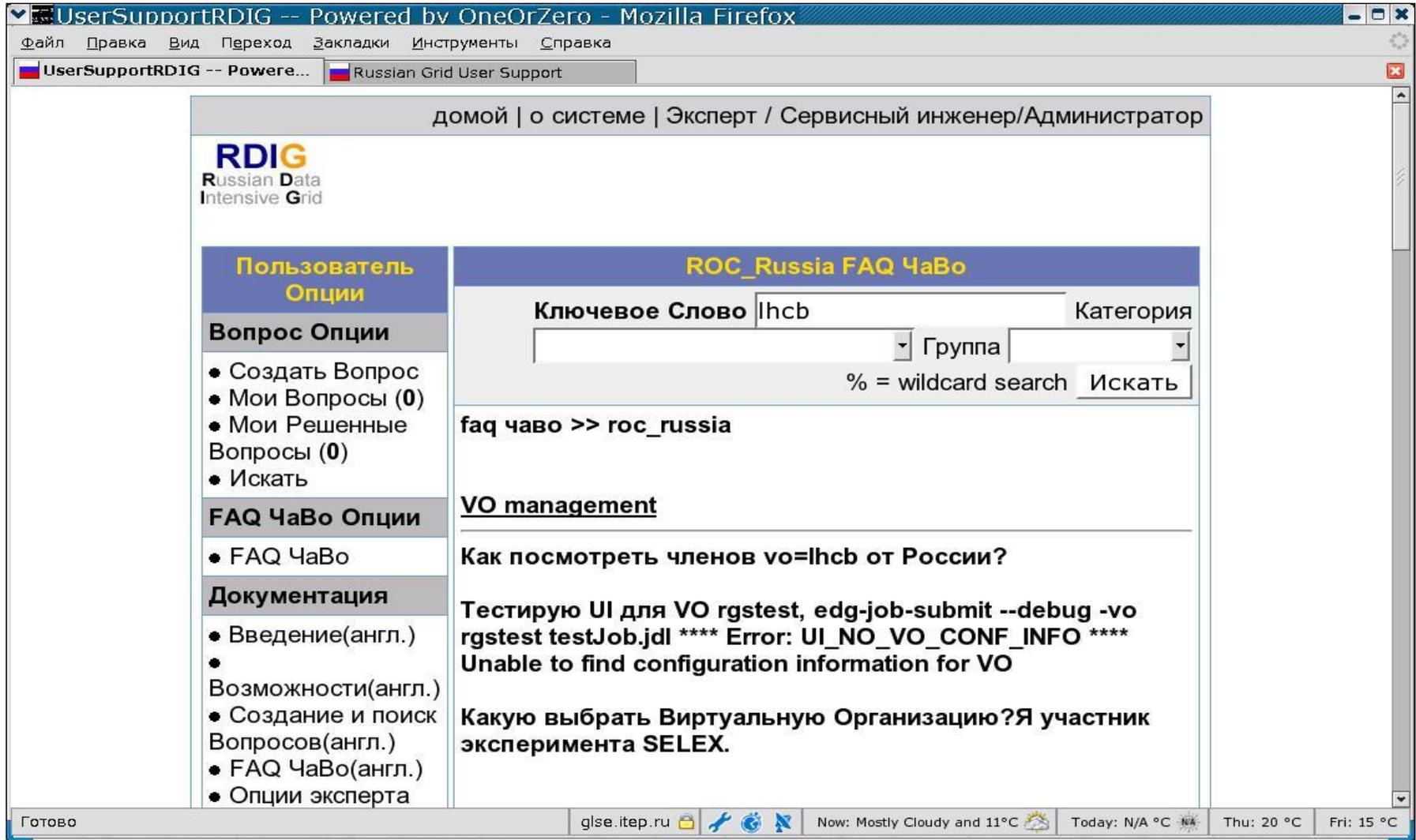
Кириченко В.В., семинар ВЦ ИТЭФ

- **Вэб портал поддержки:**
 - ”ticketing system”
 - модель поддержки
 - связь с GGUS
 - техническое решение
 - безопасность
 - работа портала
- Статистика обращений.

- **“Ticketing system” - поставленные на контроль вопросы пользователей Грид**
 - кто из экспертов отвечает за решение
 - состояние вопроса
 - срочность
 - запись всех действий с вопросом
 - ответ, решение
- **Цель – улучшить поддержку пользователей, определить в каких частях системы нужны изменения**

- **Платформа Scientific Linux CERN 4.6 (RHEL4)**
- **OneOrZero www.oneorzero.com**
 - “ticketing system” - стабильная версия(начало разработки 2001г) - лицензия GPL
 - вебинтерфейс и электронная почта
 - php, javascript
- **Возможность интеграции с GGUS**
 - экспорт вопросов - вебсервисы -wsdl, soap/php)
 - импорт вопросов - почта - XML(java)
- **База данных MySQL 4.11**
- **Вебсервер Apache 2.0 <https://>**

Портал поддержки <https://glse.itep.ru>



The screenshot shows a web browser window titled "UserSupportRDIG -- Powered by OneOrZero - Mozilla Firefox". The address bar shows "UserSupportRDIG -- Powere..." and "Russian Grid User Support". The page content includes a navigation bar with links: "домой | о системе | Эксперт / Сервисный инженер/Администратор".

The main content area is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains the following sections:

- RDIG**
Russian Data
Intensive Grid
- Пользователь Опции**
- Вопрос Опции**
 - Создать Вопрос
 - Мои Вопросы (0)
 - Мои Решенные Вопросы (0)
 - Искать
- FAQ ЧаВо Опции**
 - FAQ ЧаВо
- Документация**
 - Введение(англ.)
 - Возможности(англ.)
 - Создание и поиск Вопросов(англ.)
 - FAQ ЧаВо(англ.)
 - Опции эксперта

The main content area is titled "ROC_Russia FAQ ЧаВо" and features a search interface with the following elements:

- Ключевое Слово:
- Категория:
- Группа:
- Искать:
- Search tip: % = wildcard search

Below the search interface, the following content is displayed:

- faq чаво >> roc_russia
- [VO management](#)
- Как посмотреть членов vo=lhcb от России?
- Тестирую UI для VO rgstest, edg-job-submit --debug -vo rgstest testJob.jdl **** Error: UI_NO_VO_CONF_INFO **** Unable to find configuration information for VO
- Какую выбрать Виртуальную Организацию? Я участник эксперимента SELEX.

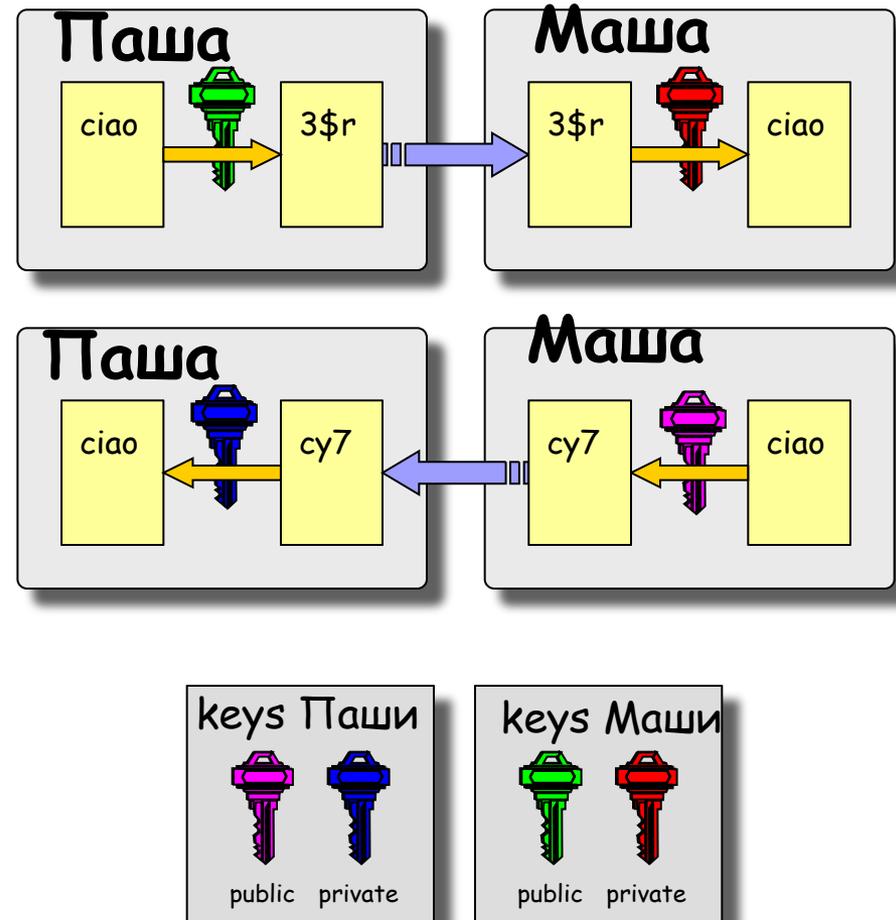
The browser's status bar at the bottom shows the URL "glse.itep.ru", system icons, and weather information: "Now: Mostly Cloudy and 11°C", "Today: N/A °C", "Thu: 20 °C", "Fri: 15 °C".



**За что отвечает в
ГРИДе?**



- **Каждый пользователь имеет 2keys(сертификат): приватный и публичный:**
 - невозможно получить приватный ключ из публичного;
 - сообщение закодированное одним ключом может быть декодировано только другим.
- **Примеры:**
 - **Diffie-Hellmann** (1977)
 - **RSA** (1978)



“третья сторона” называется *Certification Authority* (CA).

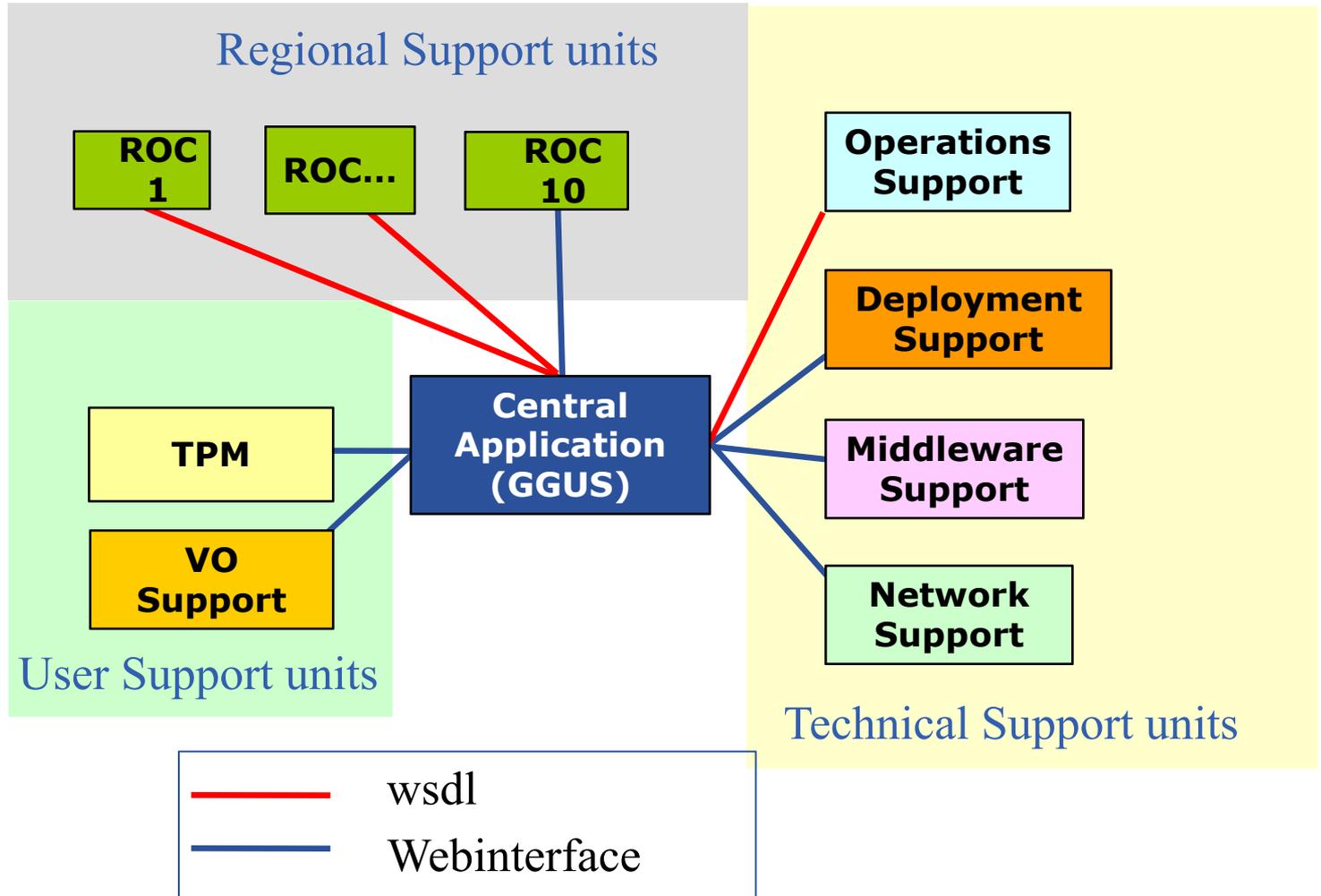
“Курчатовский Институт” - Россия

- Выдает **Digital Certificates** сертификаты для пользователей(users) и компьютеров(host)
- CAs Удостоверяют личность пользователя
 - Registration Authorities (RAs) ИТЭФ - Люблев
- CAs периодически публикуют список отозванных сертификатов

- **Вход в систему - веб интерфейс https://**
 - Вход для обычных пользователей грид с сертификатом в браузере
 - Для экспертов нужна регистрация
- **Вход в систему - через электронную почту mailGate**
 - необходима цифровая подпись с использованием грид сертификата
 - автоматическая программа обработки почты поместит ваш вопрос или изменения в базу данных

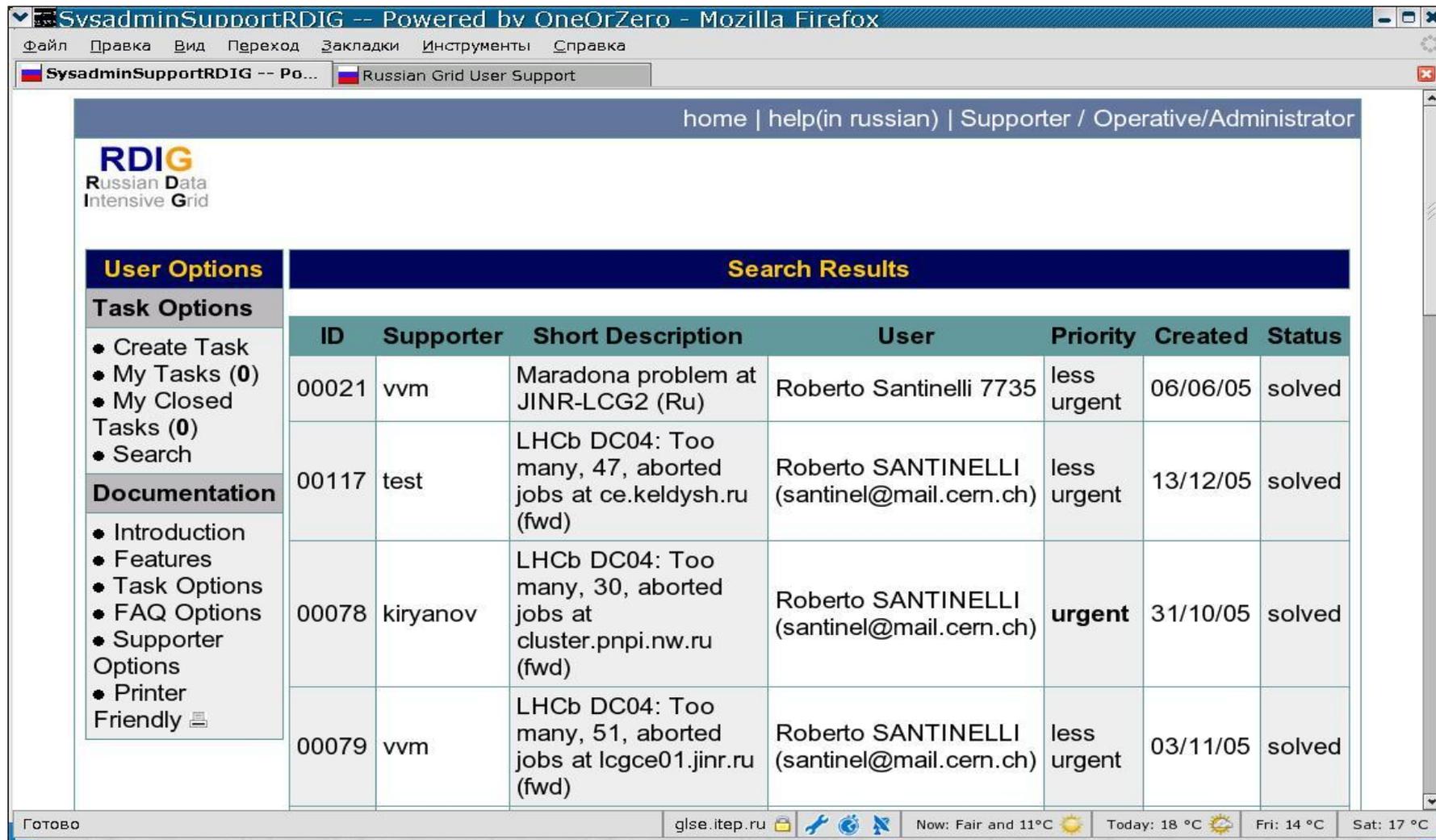
- **Связь с центральным порталом поддержки пользователей грид в Карлсруэ, Германия**
 - экспорт вопросов - вебсервисы -wsdl
 - импорт вопросов - почта - XML(java)
- **РОЦ России – 1й уровень поддержки пользователей**
 - все вопросы, которые можем решить – решаем локально
 - сложные вопросы через GGUS передаем в специализированные подразделения поддержки
 - решаем вопросы из GGUS , относящиеся к нашим РЦ

“Региональная Поддержка с Центральной Координацией”



- язык портала русский и английский
- В РОЦ России разделена поддержка обычных пользователей грид и продвинутых пользователей и системных администраторов
 - glse.itep.ru/usersupport
 - glse.itep.ru/adminsupport
2 разные базы данных, пересекающиеся группы экспертов
- Отличия – в /adminsupport отключена база знаний (FAQ), в веб интерфейсе используется только английский

Портал поддержки <https://glse.itep.ru>



The screenshot shows a web browser window displaying the SysadminSupportRDIG portal. The page has a navigation bar with links for 'home', 'help(in russian)', and 'Supporter / Operative/Administrator'. The RDIG logo is visible in the top left. A sidebar on the left contains 'User Options' and 'Task Options' menus. The main content area is titled 'Search Results' and contains a table of support tickets.

ID	Supporter	Short Description	User	Priority	Created	Status
00021	vvm	Maradona problem at JINR-LCG2 (Ru)	Roberto Santinelli 7735	less urgent	06/06/05	solved
00117	test	LHCb DC04: Too many, 47, aborted jobs at ce.keldysh.ru (fwd)	Roberto SANTINELLI (santinel@mail.cern.ch)	less urgent	13/12/05	solved
00078	kiryanov	LHCb DC04: Too many, 30, aborted jobs at cluster.pnpi.nw.ru (fwd)	Roberto SANTINELLI (santinel@mail.cern.ch)	urgent	31/10/05	solved
00079	vvm	LHCb DC04: Too many, 51, aborted jobs at lcgce01.jinr.ru (fwd)	Roberto SANTINELLI (santinel@mail.cern.ch)	less urgent	03/11/05	solved

At the bottom of the browser window, there is a status bar showing the website URL 'glse.itep.ru', system icons, and weather information: 'Now: Fair and 11°C', 'Today: 18 °C', 'Fri: 14 °C', 'Sat: 17 °C'.

- **Поиск вопросов**
 - вопросы эксперта
 - вопросы группы эксперта
 - недавно измененные вопросы
 - поиск по ID вопроса
 - сложный поиск
- **Работа с вопросом**
 - возможность изменить состояние(срочность) вопроса
 - переадресовать вопрос другой группе экспертов (если нет решения – послать в GGUS)
 - написать промежуточное или окончательное решение
 - спросить доп. информацию у пользователя
- **Добавить вопрос-ответ в базу знаний(FAQ)**
- **Поместить сообщение на доску объявлений**

Портал поддержки <https://glse.itep.ru>

SysadminSupportRDIG -- Powered by OneOrZero - Mozilla Firefox

Файл Правка Вид Переход Закладки Инструменты Справка

SysadminSupportRDIG -- Po... Russian Grid User Support

Supporter Options

Task Options

- Create Task
- My Tasks (0)
- My Group's Tasks (1)
- Unassigned Tasks (0)
- Recent Tasks(7)
- Search For Task

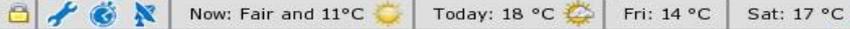
Task # :

Supporter Options

Recent Tasks

ID	Supporter	Short Description	User	Priority	Created	Status	Time
00234	Aleksa	JS - Job got an error while in the CondorG queue.	Steve Traylen	urgent	06/06/06	solved	
Last Task Action: Site is OK							
00227	sasha-z	replication failed	Alfredo Pagano	urgent	29/05/06	reopened	
Last Task Action: =====last modified at GGUS by:===== steve traylen =====solution===== Test date St. (...more)							
00231	stah	published info inconsistency	Steve Traylen	urgent	06/06/06	solved	
Last Task Action: O.K. working # cms2-eth0-1.kipt.kharkov.ua, Kharkov-KIPT-LCG2, grid dn: GlueSEUniqueID=cms2-eth0- (...more)							
00233	Aleksa	Operating System not known.	Steve Traylen	urgent	06/06/06	solved	
Last Task Action: SubClusters: ce0001.m45.ihep.su							

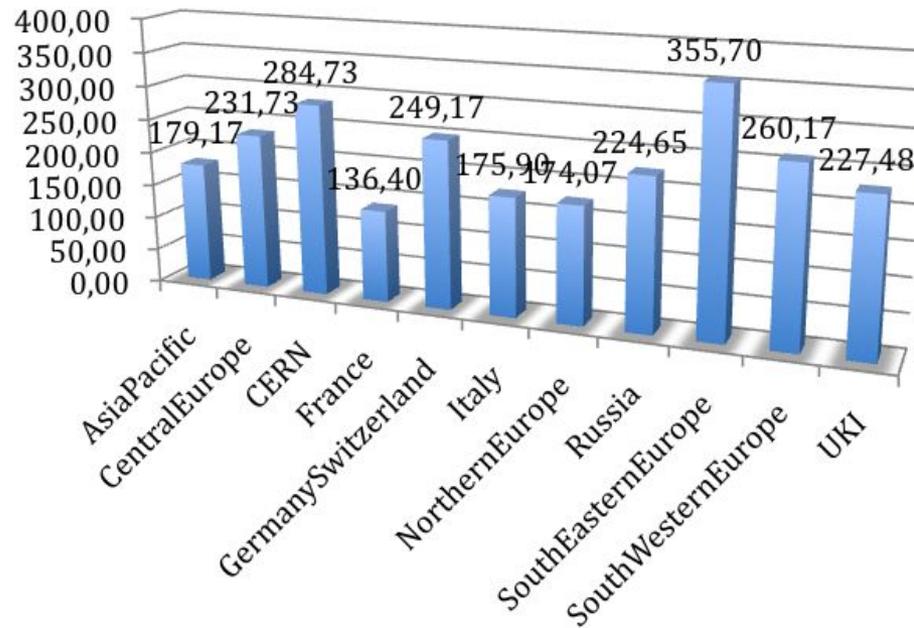
Готово

glse.itep.ru  Now: Fair and 11°C Today: 18 °C Fri: 14 °C Sat: 17 °C

- **Зарегистрировались эксперты из 15 центров РДИГ**
 - glse.iter.ru/adminsupport 25 экспертов
 - glse.iter.ru/usersupport 10 экспертов

- **Закрыто за полгода ~150 вопросов**
 - glse.iter.ru/adminsupport 120 вопросов (через GGUS)
 - 50% от COD – оперативные дежурные по гриду
 - 30% от VO – поддержка виртуальных организаций
 - 20% от отдельных пользователей
 - glse.iter.ru/usersupport 30 вопросов от пользователей РДИГ

Average resolution time in hours



- **Организационная часть поддержки пользователей**
 - организация поддержки виртуальных организаций в РОЦ России
 - улучшение поддержки обычных пользователей грид, подготовка к потоку вопросов в связи с запуском Большого Адронного Коллайдера
 - участие в TPM – дежурстве общегридовских экспертов в GGUS
- **Технические вопросы работы портала**
 - поддержка интерфейса с GGUS
 - участие в Service Verification
 - улучшение работы с почтой(mailGate)