

Pravila korištenja usluge helpdeska za CARNet sistem-inženjere

Prije postavljanja upita Helpdesku za sistem-inženjere (**sys.help**) korisnici su dužni proučiti ova **Pravila prihvatljivog korištenja**. Pomoć mogu zatražiti samo ukoliko ih prihvaćaju.

Tko može tražiti pomoć?

Pravo zadavanja upita imaju isključivo osobe koje je ustanova službeno imenovala za tehničku podršku za računalne sustave (sistem-inženjere). Te osobe moraju biti unešene u LDAP direktorij svoje ustanove kao članovi skupine "CARNet sistem-inženjer".

Gdje se postavlja upit?

- Putem web-sučelja na adresi: <http://syshelp.carnet.hr/> [1]
- Elektroničkom poštom na adresu syshelp@carnet.hr [2]
- Telefonom na broj 01/6661-555 (birajte skrivenu opciju 8 u meniju)

Kako se oblikuje upit?

Da bi omogućili rješavanje problema, korisnici moraju pri postavljanju problema navesti osnovne informacije:

- Ime i prezime
- Naziv ustanove
- Kontakt adresu (e-mail, telefon)
- Operacijski sustav i njegovu inačicu
- Opis problema (hardver, servis, programski paket, inačica, revizija)
- Što je korisnik sam pokušao kako bi otklonio problem
- Relevantne izvatke iz logova (ne cijele logove!)

Radno vrijeme

Sys.help je dostupan korisnicima od 8 do 16 sati radnim danom. Izvan radnog vremena upiti se zadaju putem elektroničke pošte, a odgovor će uslijediti narednog radnog dana.

Osnovne zadaće sys.helpa

Odgovarajući na upite sys.help obavlja dvije uloge:

- Savjetodavnu:
 - Izravnim rješavanjem problema ili njegovim preusmjeravanjem stručnjaku za pojedino područje
- Edukativnu:
 - Osposobljavanjem korisnika da ubuduće sami riješe iste ili slične probleme
 - Objavljivanjem najčešće postavljanih pitanja s rješenjima na portalu <http://sysportal.carnet.hr> [3]

Problemi koje rješava sys.help

Korisnicima pomažemo pri administriranju operacijskih sustava poslužitelja njihove ustanove koje CARNet podržava.

Rješavamo probleme vezane uz:

- rad hardvera (CARNetovu opremu)
- od CARNeta podržane operacijske sustave
- osnovne poslove sistemskog administriranja (backup, filtriranje prometa…)
- rad obaveznih servisa mrežnog poslužitelja ustanove (DNS, HTTP, SMTP s antivirusnom i zaštitom od spama, POP/IMAP, SSH, LDAP s web sučeljem, RADIUS i NTP)
- rad poželjnih servisa mrežnog poslužitelja ustanove (Webmail, Mailing liste, Caching, FTP)
- CARNetove programske pakete (popis na adresi <http://sysportal.carnet.hr/paketi> [4])
- sigurnosne incidente (napadi, skeniranja portova, virusi, foreznika)
- savjetovanje ustanova o implementaciji sigurnosne politike

Pri komunikaciji sys.helpa i korisnika, izvodi iz logova i naredbe komandne linije šalju se e-mailom.

Problemi koje ne rješavamo

Upute i tumačenje osnovnih naredbi operacijskog sustava koje svaki sistem-inženjer mora znati (npr. uporaba osnovnih naredbi Linuxa, tipa **ls**, **less**, **diff**, **rmdir**, rad s korisničkim računima, uporaba editora i sl.)

- dva ili više puta ponovljeni identični upit od strane iste osobe
- reinstalacija poslužitelja. Na primjer, nakon incidenata napraviti ćemo forenziku, te savjetovati sistemca kako riješiti probleme i poboljšati sigurnost, ali nećemo umjesto njega reinstalirati operacijski sustav i vraćati korisničke podatke

Sys.help pomaže korisnicima pri rješavanju problema i u stručnom napredovanju, ali ne može umjesto njih administrirati poslužitelje niti ih učiti elementarnim znanjima njihova posla.

Vrijeme rješavanja problema

Predviđeno vrijeme reakcije na upit je **dva sata**, a vrijeme za rješavanje problema **dva radna dana**. Nakon postavljanja upita korisnik će dobiti e-mail, koji potvrđuje primitak zahtjeva i navodi broj koji je dodijeljen problemu. Ukoliko sys.help ne riješi problem u roku od dva radna dana, korisnik će dobiti e-mail u kojem ćemo ga obavijestiti o stanju rješavanja njegovog problema.

Žalbe korisnika

Korisnici koji nisu zadovoljni radom sys.helpa ili žele uputiti svoje sugestije za poboljšanje rada, mogu se obratiti na e-mail adresu komentar@carnet.hr [5]

pon, 2007-01-08 00:00 - Uredništvo **Kategorije:** [Sistemci](#) [6]

Važniji članci: [CARNet](#) [7]

Vote: 0

No votes yet

story_tag: [pravila sys.help](#) [8]

Source URL: <https://sysportal.carnet.hr/pravilnik>

Links

[1] <http://syshelp.carnet.hr/>

[2] <mailto:syshelp@carnet.hr>

[3] <https://sysportal.carnet.hr/>

[4] <http://sysportal.carnet.hr/paketi>

[5] <mailto:komentar@carnet.hr>

[6] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/36>

[7] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/55>

[8] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/159>