

C2115

Praktický úvod do superpočítání

VII. lekce

Petr Kulhánek, Tomáš Bouchal

kulhanek@chemi.muni.cz

Národní centrum pro výzkum biomolekul, Přírodovědecká fakulta,
Masarykova univerzita, Kotlářská 2, CZ-61137 Brno

Report chyb

Nic není dokonalé ...

Request Tracker: <https://bestpractical.com/>, instance provozovaná CESNETem

WOLF a lokální klastry

Čas od času při práci s klastrem **WOLF** či jinými klastry ve správě skupiny výpočetní chemie můžete narazit na problém. Pokud k němu již dojde (ať už se jedná o software či hardware), zachovejte klid a snažte se řídit níže uvedenými pokyny.

Problémy se samy nevyřeší, nebuďte při jejich ohlašování lhostejní!

Pokud narazím na problém

- Software
 - zkontrolujte zadávaný příkaz(y), jméno spouštěné aplikace
 - čtěte pozorně chybové výstupy
 - zkuste chybu zreprodukovat
 - na jiném počítači
 - v jiném účtu (požádejte kolegu)
 - konzultujte svůj problém s vaším kolegou, vyučujícím nebo školitelem
- Hardware
 - zkontrolujte zda-li je počítač zapnutý
 - zkontrolujte zda-li je monitor zapnutý
 - zkontrolujte zda-li není viditelně rozpojená kabeláž (napájení, síťový kabel, připojení klávesnice, myši, monitoru)

Pokud problém nevyřešíte, oznamte problém správcům klastru e-mailem na:

support@lcc.ncbr.muni.cz

MetaCentrum

Čas od času při práci v prostředí MetaCentra můžete narazit na problém. Pokud k němu již dojde, zachovejte klid a snažte se řídit níže uvedenými pokyny.

Problémy se samy nevyřeší, nebuďte při jejich ohlašování lhostejní!

Pokud narazím na problém

- zkontrolujte, zda-li máte platné kerberovské listky
- zkontrolujte zadávaný příkaz(y), jméno spouštěné aplikace
- čtěte pozorně chybové výstupy
- zkuste chybu zreprodukovat
 - na jiném počítači
 - v jiném účtu (požádejte kolegu)
 - konzultujte svůj problém s vaším kolegou, vyučujícím nebo školitelem

Pokud problém nevyřešíte, oznamte problém správcům klastru e-mailem na:

meta@cesnet.cz

V případě, že **používáte v MetaCentru prostředí Infinity**, tak své požadavky, pokud nevíte kam patří, zasílejte na:

support@lcc.ncbr.muni.cz

Vlastní chybový report

Zprávy odesílejte z e-mailové adresy, kterou máte uvedenou v IS MUNI nebo máte registrovanou v MetaCentru. Můžete použít i jiné e-mailové adresy, ale pak se nebudete moci zpětně podívat na způsob řešení žádosti ve webovém rozhraní správce požadavků.

Předmět zprávy: stručný popis problému

Dále uveďte:

- vaše jméno, přihlašovací jméno a jméno stroje, kde k chybě dochází

V případě softwarové chyby:

- **data nemažte, pokud s nimi potřebujete dále pracovat, tak udělejte jejich kopii**
- uveďte cestu k souborům či jejich kopii, které mohou souviset s chybou
- data zpřístupněte pro čtení pro všechny uživatele (týká se dat v MetaCentru a požadavků zasílaných na support@lcc.ncbr.muni.cz)
- co spouštíte a jak spouštíte
- co přesně nefunguje (nesoustřeďte se na popis možných příčin problémů, ale na popis vlastního problému, abychom jej byli schopni zreprodukovat)
- kopie chybového výstupu (celý od zadání příkazu)

V případě hardwarové chyby:

- stačí stručný popis toho, co nefunguje

Jiné žádosti

Na uživatelskou podporu můžete dále zasílat i jiné žádosti např. žádosti na instalaci software, změnu účtů, které si nemůžete udělat sami a pod. Vždy stručně a výstižně popište, co potřebujete udělat a důvody ke změně.

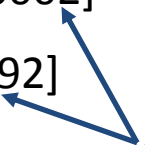
Tyto žádosti posílejte na správnou uživatelskou podporu, urychlíte tak vyřízení vaší žádosti.

Další komunikace, stav žádosti

V další komunikaci odpovídejte na e-maily, které vám přijdou z uživatelské podpory. Nový e-mail (odpověď) musí být opět zaslán na adresu uživatelské podpory a **v jeho předmětu musíte zachovat identifikaci žádosti**, která je ve tvaru:

[MetaCentrum #150002]	pro meta@cesnet.cz
[LCC Support #149892]	pro support@lcc.ncbr.muni.cz

unikátní číslo žádosti



Do konverzace **můžete zahrnout další osobu** a to tak, že její e-mail vložíte do kopie odesílané zprávy. V další komunikaci již odpovídáte pouze na uživatelskou podporu, systém sám automaticky bude rozesílat e-maily všem zúčastněným.

Žádost se může vyskytovat v několika stavech:

- new nově přijata žádost
- open na žádost bylo odpovězeno správcem
- resolved žádost byla vyřešena
- rejected žádost byla zamítnuta

Na vyřešenou žádost již bezúčelně nereagujte (např. poděkováním). Každý nově přijatý e-mail žádost převede zpět do stavu "open" a správci musí žádost znovu zbytečně zavírat.

Webové prostředí

Správce RT systému (CESNET) poskytuje webové prostředí na adrese:

<https://rt.muni.cz>

nebo

<https://rt4.cesnet.cz>

Pro přihlášení můžete použít buď účet z MetaCentra nebo EduID (Masarykova univerzita, UČO a sekundární heslo do ISu MU). Po přihlášení budete mít přehled o vašich žádostech zaslaných z e-mailových adres, které jsou přiřazeny k účtu v MetaCentru nebo IS MU.

Webové prostředí, pokr.

RT at a glance - Mozilla Firefox

RT at a glance x +
CESNET (CESNET) (CZ) | https://rt4.cesnet.cz/rt/

Home Search Articles Tools Admin Logged in as Petr Kulhanek

RT for CESNET BEST PRACTICAL

RT at a glance

New ticket in metaprovoz Search...

10 highest priority tickets I own

#	Subject	Priority	Queue	Status
149314	precycle - loop	0	mu-celtec-compchem	new
145558	Kratkodoby vypadek onyx	0	mu-celtec-compchem	open
148754	aktualizace medlawiki	0	mu-celtec-compchem	new
144637	wolf-user-management - chyby	0	mu-celtec-compchem	open
148217	NEMESIS - available for download ???	0	mu-celtec-compchem	open

Edit

10 newest unowned tickets

#	Subject	Queue	Status	Created	
149892	Zmena zavislosti?	mu-celtec-compchem	open	18 hours ago	Take
149809	uz. zuza_tulp masivne pocita ve /storage/ostrava1 místo scratche	metasupport	new	25 hours ago	Take
149035	Uzivatel herve prepilni scratch na doom21	metasupport	new	6 days ago	Take
148862	Vypadek pripojeni servovna UKB-A35		new	7 days ago	Take
148136	luny + kalpy: vypadek konektivty 23.1. 9-16 hod	metasupport	open	13 days ago	Take
148064	Uzivatel rey pretezuje skirita	metasupport	new	13 days ago	Take
147747	Chyba u gromacs mpi na klastru Lex		open	2 weeks ago	Take
147480	CPU topologie na virtualizovanych klastrech (lex, perlan)		open	3 weeks ago	Take
147402	kvota pro systemove uzivatele galaxy a galaxyellxr	monitoring	open	3 weeks ago	Take
146955	procházení souborového systému VM na windows	metasupport	open	3 weeks ago	Take

Edit

My Requests

#	Subject	Status	Queue	Owner	Priority
Requestor	Created	Told	Last Updated	Time Left	
148787	ekurze na pocitacovy sal a prednaska o Metacentru Petr Kulhanek <kulhanek@chemi.muni.cz>	open	7 denek Salvet	6 days ago	0
148754	aktualizace medlawiki Petr Kulhanek <kulhanek@chemi.muni.cz>	7 days ago	6 days ago	6 days ago	
145693	doom7 - neefektivni beh uloh Petr Kulhanek <kulhanek@chemi.muni.cz>				
145545	posunutí UPSek v serverovne 0.18/A4				

Edit

My reminders

Quick search

Queue	new	open	stall	feedback
metaprovoz	12	24	-	-
metasupport	131	205	7	-
monitoring	6	11	1	-
mu-celtec-compchem	5	3	-	-
mu-celtec-ict	-	1	-	-
mu-celtec-storages	1	-	-	-

Refresh

Don't refresh this page.

Go!

po kliknutí na lístek, se zobrazí jeho historie

položka "Edit" - je možné přidat přehled zaslaných lístku ("My Requests") a jiným způsobem měnit vzhled stránky

Cvičení 1

1. Zašlete fiktivní report chyby na uživatelskou podporu LCC skupiny:
support@lcc.ncbr.muni.cz
2. Přihlaste se do webového prostředí a zobrazte si historii vaší žádosti, komu byla žádost odeslána (Outgoing email recorded, akce Show).
3. Vyčkejte na reakci správce.
4. Na odpověď zareagujte.
5. Po zavření lístku si zobrazte aktuální stav lístku ve webovém prostředí.