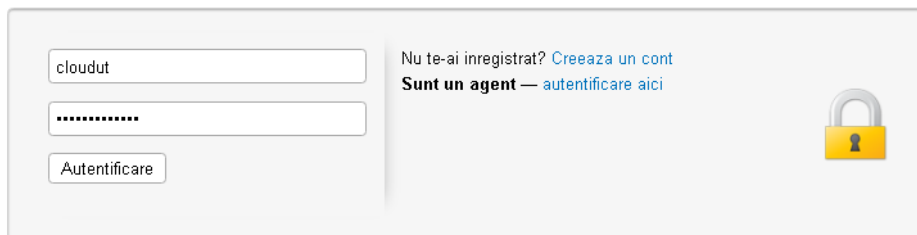


## Probleme servicii, aplicații în cadrul infrastructurii CloudUT

**Pasul 1.** Pentru a putea raporta o problema asupra serviciilor și aplicațiilor găzduite în cadrul CloudUT trebuie mai întâi să vă autentificați în platforma de ticketing folosind credențialele contului instituțional UTCN (*username/email intranet și parola*) – <https://sesizari.cloud.utcluj.ro>

### Autentificare in platforma CloudUT

Pentru crearea ticketelor este necesar sa va creati un cont in aplicatia de Sesizari



The screenshot shows a login form with two input fields: one for the username (containing 'cloudut') and one for the password (containing dots). Below the password field is a button labeled 'Autentificare'. To the right of the form, there is a link 'Nu te-ai inregistrat? Creeaza un cont' and a link 'Sunt un agent — autentificare aici'. A yellow padlock icon is positioned to the right of the form.

Daca este prima oara cand ne contactezi sau ai pierdut numarul de tichet, te rog [sa deschizi un tichet nou](#)

După autentificare, utilizatorul dispunde de acces la platforma de ticketing.



Beneficiar | Profil | Tichete (8) - Deconectare

[Acasă](#) [Deschide tichet nou](#) [Tichete \(8\)](#)

## Sesizari CloudUT

[Deschide tichet nou](#)

[Verifică starea tichetului](#)

Pentru a simplifica cererile de asistență și a vă servi mai bine, utilizăm un sistem de ticketing de asistență. Fiecărei solicitări i se atribuie un număr unic de ticket pe care îl puteți utiliza pentru a urmări progresul și răspunsurile online. Pentru referință, vă oferim arhive complete și istoric al tuturor solicitărilor dvs. de asistență. Pentru a trimite o solicitare este necesară o adresă de e-mail validă.








**Pasul 2.** După autentificare navigați la secțiunea „*Deschide tichet nou*” și selectați **Probleme Servicii / VM**. (Prin acest proces se crează astfel un tichet pentru sesizarea problemelor apărute în cadrul CloudUT)

- Pentru câmpul selectat se completează datele aferente după exemplul atașat mai jos:

**Subiect**  
 Probleme Servicii / VM \*


---

**Informatie**  
 Va rugam descrieti pe scurt problema: \*

<> |  | **A** | Aa | **B** | / | U |  |  |  |  |  |  | —

Problema SSH / FTP pe o masina virtuala

all changes saved

 Trage fișierele aici sau alege-le

**Subiect mesaj \***  
 Problema VM CloudUT

---

**Probleme Servicii / VM**

Detin:  
 Masina Virtuala (VM) ▼

Alta problema

Adresa IP alocata:

Beneficiar Responsabil:

---

**Date identificare utilizator**

Subsemnatul

Facultatea

Departament

---

**Pasul 3.** După crearea tichetului propriu zis, pe adresa de email aferentă contului dvs veți primi un răspuns în mod automat referitor la tichetul creat anterior.



Sesizari - Alerte CloudUT <no-reply.cloudut@net.utcluj.ro>  
To: Beneficiar

**Buna ziua, Beneficiar,**

In urma emailului trimis, a fost creata sesizarea #000155. Un administrator din cadrul departamentului CloudUT o sa investigheze situatia in cel mai scurt timp.  
Puteti urmari statusul sesizarii [online aici](#).

Universitatea Tehnica din Cluj Napoca

Echipa CloudUT

<https://cloudut.utcluj.ro>

---

Primiti acest email deoarece sunteti solicitantul sesizarii #000155. Pentru a vedea sesizarea [click aici](#)

- Pentru a urmări starea tichetelor dvs, puteți accesa link-ul primit pe adresa de email, sau direct din aplicația de ticheting la secțiunea "Tichete"

**Pasul 4.** Soluționarea sîzării (tichetului) parcurge mai multe etape administrative, însă finalizarea acestuia va fi semnalata prin email sau direct în aplicația de ticheting. Când procesul s-a finalizat pe adresa de email aferentă contului dvs. veți primi o notificare.



Sesizari CloudUT <cloudut.sesizari@net.utcluj.ro>  
To: Beneficiar

**Buna ziua, Beneficiar,**

Sesizarea #000155 a primit un raspuns:

Buna ziua,

In urma sesizarii dvs, problemele au fost remediate.

INFO:

- S-a instalat serviciul proftpd pe masina virtuala cu acces pe portul 21.
- Serviciul SSH a fost instalat si pornit pe portul 514

Echipa CloudUT

---

Primiti acest email deoarece sunteti solicitantul sesizarii #000155. Pentru a vedea sesizarea [click aici](#).

## Informații suplimentare


În cazul în care apar probleme tehnice sau alte evenimente asupra resurselor solicitate, prin intermediul sistemului de ticheting se pot face alte sesizări cu referire la acest aspect. În secțiunea “*Deschide tichet nou*” există mai multe subiecte de ajutor.

### Deschide tichet nou

Completează formularul de mai jos pentru a deschide un tichet nou.

Email:	petrucatalinn@yahoo.com
Client:	Test User
<b>Subiect</b>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="font-size: small;">— Selectează un subiect —</span> *                 <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">— Selectează un subiect —</li> <li style="padding: 2px;">Cerere Masina Virtuala</li> <li style="padding: 2px;">Cerere Webhosting</li> <li style="padding: 2px;">Consultanta CloudUT</li> <li style="padding: 2px;">Probleme generale</li> <li style="padding: 2px;">Probleme Servicii / VM</li> </ul> </div>	
<input type="button" value="Creează tichet"/> <input type="button" value="Resetează"/> <input type="button" value="Anulează"/>	

De asemenea se poate redeschide tichetul creat anterior și se poate începe o conversație în acest sens. În contul dvs. la secțiunea “*Tichete*” aveți posibilitatea să vizualizați și să redeschideți sesizările dvs. create anterior.


Test User | Profil | Tichete (14) - Deconectare

Acasă Deschide tichet nou Tichete (14)

Subiect: — Toate subiectele —

↻ Tichete 📄 Deschide (14)

Sunt afisate 1 - 14 din 14 Tichete deschise				
Tichet #	Data crearii	Stare	Subiect	Departament
000083	09.09.2021	Open	<a href="#">Cerere Masina Virtuala</a>	CloudUT Admin
000082	21.07.2021	Open	<a href="#">Proiect de Test VM</a>	CloudUT Admin
000077	21.07.2021	Open	test	CloudUT Admin
000076	21.07.2021	Open	<a href="#">Proiect de Test VM</a>	CloudUT Admin
000075	21.07.2021	Open	<a href="#">Proiect de Test VM</a>	Director Departament
000069	15.06.2021	Open	<a href="#">Cerere resurse Webhosting</a>	CloudUT Admin
000068	07.06.2021	Open	test	CloudUT Admin
000067	07.06.2021	Open	<a href="#">Test 2021</a>	CloudUT Admin
000059	23.03.2021	Open	<a href="#">Cerere resurse CloudUT - Webhosting</a>	CloudUT Admin
000058	22.03.2021	Open	<a href="#">Solicitare resurse webhosting</a>	CloudUT Admin
000054	18.03.2021	Open	<a href="#">Solicitare resurse proiect Webhosting</a>	CloudUT Admin
000053	18.03.2021	Open	<a href="#">Solicitare resurse proiect Webhosting</a>	CloudUT Admin
000049	16.03.2021	Open	<a href="#">Test asignare tichet</a>	CloudUT Admin
000048	16.03.2021	Open	<a href="#">[Extern] Re: test [#000021]</a>	CloudUT Admin

Pagina: [1]

Pentru mai multe informații și detalii puteți accesa <https://cloudut.utcluj.ro>