

El proyecto EGEE (**Enabling Grids for E-science – Habilitando el Grid para la e-Ciencia**) proporciona servicios a unas 200 Organizaciones Virtuales cada una de ellas con diferentes niveles de experiencia en el uso del grid. Gran parte del soporte general a las comunidades de usuarios de EGEE es del grupo de Soporte Directo a Usuarios, o DUS (Direct User Support group).

Las funciones del grupo de soporte son:

- Tratamiento de los “tickets” de los usuarios que se encuentran con problemas al ejecutar sus trabajos en el grid y envían las solicitudes a soporte. El grupo DUS es el responsable de tratar tickets relacionados con la documentación. Es decir, estos tickets deben estar relacionados con documentación perdida, obsoleta o fuera de fecha, relacionada con el middleware o con las aplicaciones.
- Organización y producción de la documentación a nivel de usuario en forma de manuales o descripciones de casos prácticos genéricos. Las tareas más sencillas están dirigidas a principiantes, así como los casos con objetivos más específicos se dirigen a usuarios con más experiencia. El grupo DUS esta proporcionando constantemente observaciones sobre la documentación producida dentro de los grupos científicos.

El grupo mantiene estrechas relaciones con los equipos de soporte regional y migración de aplicaciones para asegurar la alta calidad de la documentación existente siempre que sea necesario.

Contacto del Grupo

Christos Markou (INP), Coordinador del grupo, email: c.markou@inp.demokritos.gr

Solicitud de soporte: <http://www.ggus.org> (preguntar por Soporte Directo a Usuarios)