

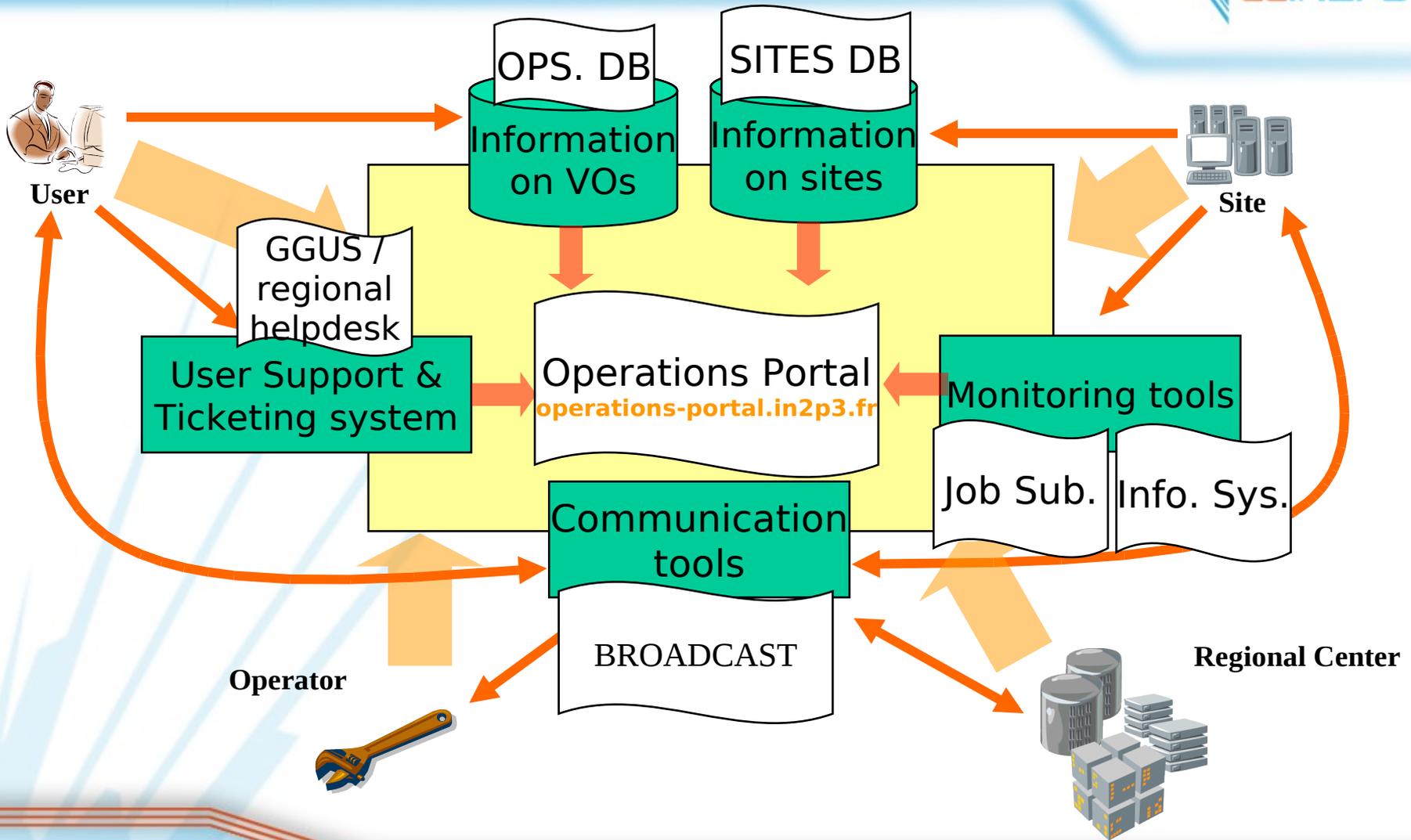
mardi 12 octobre 2010

Opérations : outils et procédures

David Bouvet
Cyril L'Orphelin

- Rôle de la NGI France Grilles :
 - représentation des sites français
 - canal de communication entre les projets (EGI, ...) et les sites
 - gestion régionale de la sécurité
 - monitoring régional
 - assistance aux sites
 - support et suivi des problèmes
 - coordination du déploiement du middleware
 - certification des sites
 - formation utilisateurs

Modèle opérationnel



- La GOADB (<https://goc.gridops.org/>) est le dépôt central des informations décrivant un site
 - carte d'ID du site : nom, lieu, contacts, ...
 - statut du site (candidate, uncertified, production, suspended, ...)
 - historique des downtimes
 - services opérés par les sites : CREAMCE, SE, LFC, ...
 - services que les sites veulent voir monitorés
- 14/10/10 : GOADB4
- A terme : GOADB régionale

- GGUS (Global Grid User Support) est le portail central d'EGI/WLCG pour soumettre des tickets (opérations, utilisateurs) : <http://gus.fzk.de>
- Tous les tickets concernant les sites français sont affectés à la NGI_FRANCE
 - Xhelp (du CC) est interfacé avec GGUS (Global Grid User Support)
 - tickets pour la NGI française apparaissent dans Xhelp
 - modifications dans GGUS <=> modifications dans Xhelp
 - depuis 02/2009, « direct routing » : les sites sont directement notifiés d'un ticket les concernant
- Plan futur : avoir un véritable helpdesk régional

- Hérité de EGEE, constitué de 3 documents, il définit :
 - les procédures opérationnelles
 - les responsabilités des sites, NGI et ROD/CCOD
- <https://twiki.cern.ch/twiki/bin/view/EGEE/OperationalProceduresforROCsAndSites>
- <https://twiki.cern.ch/twiki/bin/view/EGEE/OperationalProceduresforROD>
- <https://twiki.cern.ch/twiki/bin/view/EGEE/OperationalProceduresforCCOD>
- Pas de modification majeures depuis le passage à EGI
- A terme, ces procédures pourront/seront adaptées à la NGI_FRANCE

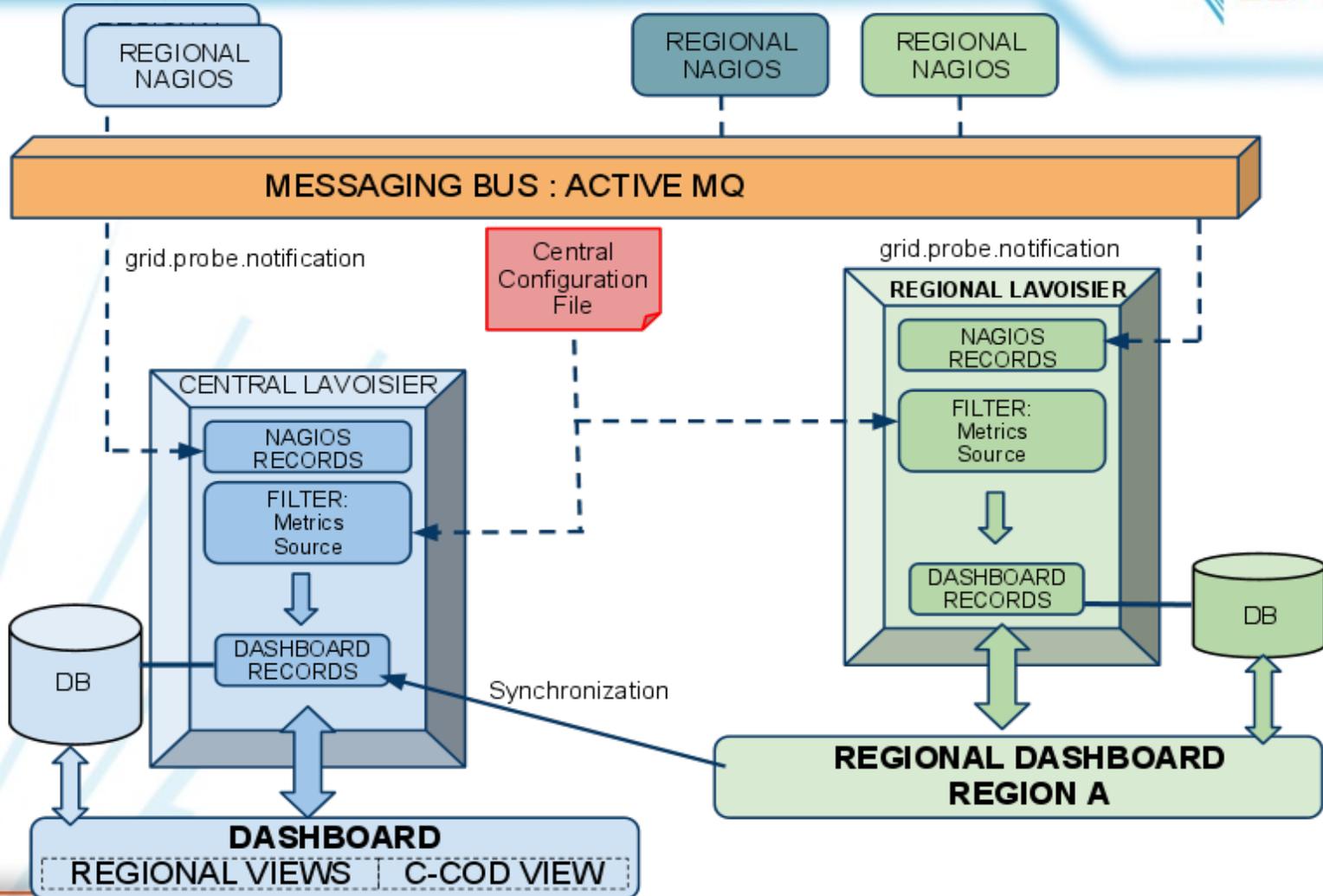
- Chaque NGI fournit un équipe de surveillance régional (ROD) journalier
- Une supervision central (C-COD) est assurée par EGI
 - auprès duquel rapportent les ROD
 - pour les problèmes qui ne sont/peuvent pas être réglés au niveau régional

- ROD est responsable de la détection des problèmes, de la coordination du diagnostique, et du suivi des problèmes jusqu'à leur résolution.
- Contact avec les instances supérieures (C-COD, EGI/WLCG Operation meeting)
 - dans le cas de site non réactifs
 - propagation aux sites des décisions au niveau C-COD
- Monitoring journalier des sites via le dashboard régional
 - vérification que les sites prennent en compte les alarmes émanant de Nagios
 - $0 < \text{age alarme} < 24\text{h}$: responsabilité du site \Rightarrow pas de ticket
 - $\text{alarme} > 24\text{h}$: ouverture d'un ticket si pas de downtime déclaré par le site
 - suivi des tickets ouverts : aide, relance, escalation
 - en accord avec les procédures définies :
<https://twiki.cern.ch/twiki/bin/view/EGEE/OperationalProceduresforRegionalCODAndInteractionsWithCCOD>

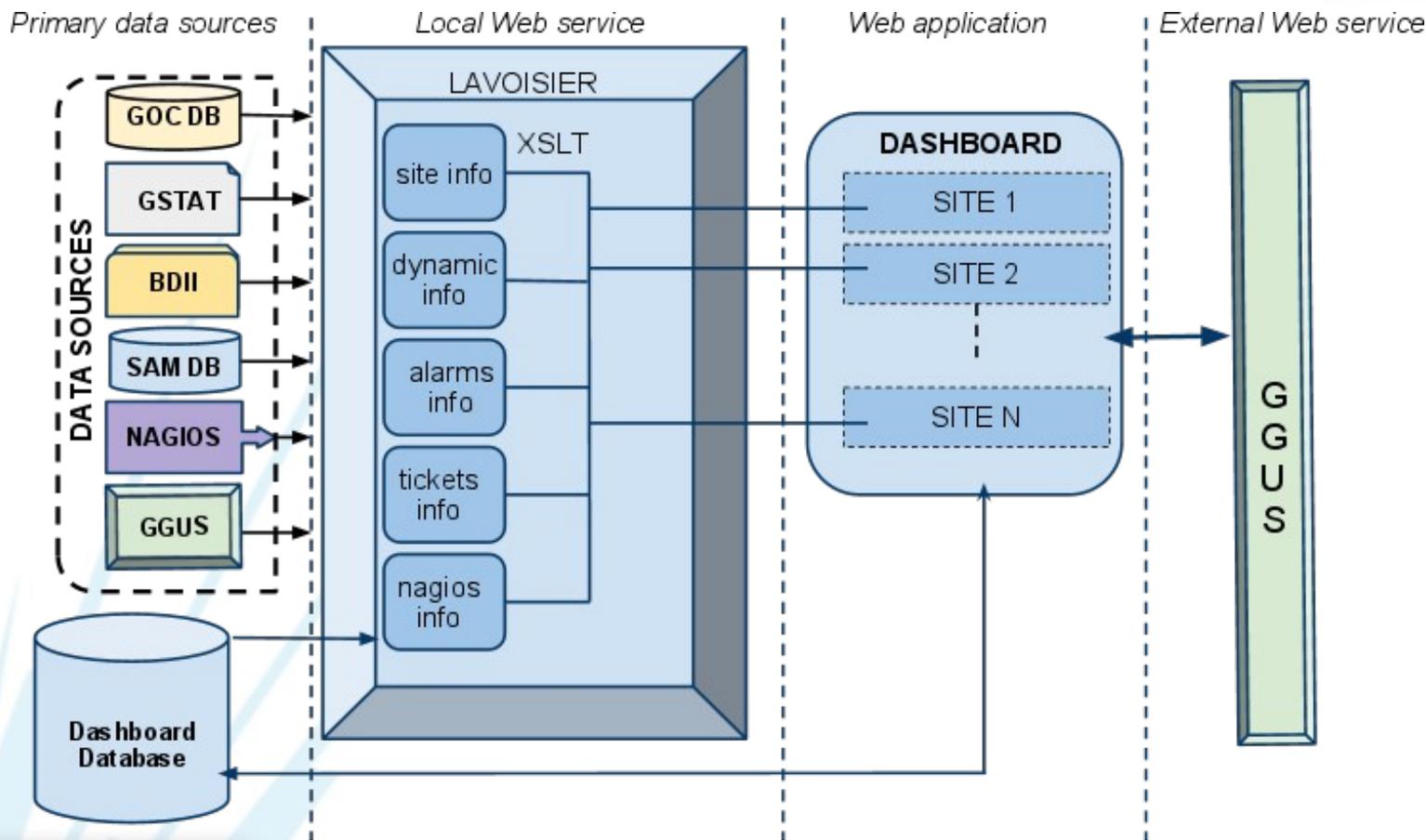
- Aide au site
 - aide passive : les sites nous contactent si besoin
 - notepad
 - grid-roc@cc.in2p3.fr
 - nécessite un minimum de connaissance grille
- Outil
 - dashboard régional :
<https://operations-portal.in2p3.fr/dashboard>
- Handover chaque semaine
- Actuellement : Hélène, Nadia, Suzanne, David

- C-COD
 - petite équipe chargée de coordonner/superviser les ROD
 - représente les ROD au niveau politique
- Au niveau du dashboard régional :
 - voit :
 - les alarmes de plus de 3 jours.
 - les tickets expirés 3 jours plutôt
 - les tickets non résolus depuis 30 jours
 - les sites en downtime depuis un mois et plus
 - responsable des tickets en « last escalation step »
 - informe les ROD à propos de problèmes transversaux (concernant par ex. des « core services »)

Dashboard régional



Dashboard régional



- Démo

- <https://operations-portal.in2p3.fr/dashboard>