

Procedura per il downtime programmato dei servizi

Table of contents

- [Table of contents](#)
- [Document log](#)
- [Richiesta di Downtime servizi Core / infrastruttura Backbone](#)
- [Comunicazione di Downtime da parte di una Cloud Federata](#)
- [Gestione downtime di lunga durata](#)
- [Verifica della validità della data proposta](#)
- [Comunicazioni ad utenti ed altre parti interessate](#)
 - [Almeno una settimana prima dell'intervento](#)
 - [Il giorno dell'intervento](#)
 - [Dopo l'intervento](#)

Document log

Versione	Data	Commenti	Autori
1.0	2022 Feb 2	Prima versione pubblicata	Stefano Stalio, WP1

Richiesta di Downtime servizi Core / infrastruttura Backbone

Attore	Azione
Un membro di un WP di INFN Cloud, in accordo col WP	<p>Sottopone la richiesta di downtime attraverso un ticket Jira nel quale tutti i WP di INFN Cloud sono indicati come componente.</p> <p>Poiché la comunicazione deve arrivare agli utenti con una settimana di anticipo, questa procedura deve partire almeno 10 giorni prima dell'interruzione di servizio</p> <p>La richiesta o comunicazione deve riportare le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• chi è la persona di contatto• scopo dell'intervento• quali sono i servizi impattati• quali sono gli utenti o gruppi di utenti impattati• data/ora proposta di inizio dell'intervento• durata prevista dell'intervento• risultati attesi

Comunicazione di Downtime da parte di una Cloud Federata

Attore	Azione
L'amministratore di una cloud federata	<p>Comunica la necessità di un downtime attraverso un ticket ServiceDesk.</p> <p>Poiché la comunicazione deve arrivare agli utenti con una settimana di anticipo, questa procedura deve partire almeno 10 giorni prima dell'interruzione di servizio. Nel caso di downtime prolungati della durata di più giorni, per i quali il preavviso agli utenti deve essere di due settimane, la comunicazione deve arrivare con 20 giorni di anticipo rispetto all'interruzione di servizio.</p> <p>La richiesta o comunicazione deve riportare le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• chi è la persona di contatto• scopo dell'intervento• quali sono i servizi impattati• quali sono gli utenti o gruppi di utenti impattati• data/ora proposta di inizio dell'intervento• durata prevista dell'intervento• risultati attesi
INFN Cloud Support	A partire dal ticket ServiceDesk genera un ticket Jira in maniera del tutto simile a quello descritto nella sezione precedente .

Gestione downtime di lunga durata

Attore	Azione
WP1	Per la gestione di downtime di lunga durata, ad esempio nel caso che una infrastruttura debba essere spenta per più giorni per un upgrade del middleware, WP1 disabilita l'infrastruttura sulla PaaS

Verifica della validità della data proposta

Attore	Azione
Le persone coinvolte nel ticket	All'interno del ticket Jira viene verificata la validità della data proposta, assicurandosi che l'impatto dell'intervento non precluda lo svolgersi di attività importanti ed indifferibili. Se la richiesta ha avuto origine all'interno di INFN Cloud una eventuale data alternativa può essere concordata all'interno di questo ticket
INFN Cloud Support	Se la richiesta ha avuto origine da una cloud federata INFN Cloud Support comunica al proponente l'accettazione o meno della data proposta attraverso il ticket ServiceDesk ed eventualmente concorda una data diversa.

Comunicazioni ad utenti ed altre parti interessate

Almeno una settimana prima dell'intervento

Attore	Azione
INFN Cloud Support	Notifica via mail la data ed i dettagli dell'intervento: <ul style="list-style-type: none">• all'operations team per l'inserimento dell'evento su https://status.cloud.infn.it• ai referenti delle cloud federate attraverso la mailing list cloud-fedadm@lists.infn.it• al team di INFN Cloud su cloud-wg@lists.infn.it• a cloud-announce@lists.infn.it

Il giorno dell'intervento

Attore	Azione
INFN Cloud Support	Invia un reminder a cloud-announce@lists.infn.it immediatamente prima dell'inizio lavori

Dopo l'intervento

Attore	Azione
INFN Cloud Support	Invia una notifica a cloud-announce@lists.infn.it ad operazione terminata