

## IT Services Availability during the CERN Annual Closure 2010 - Draft

Most of the services provided by the IT Department - including WLCG production services - will remain available during the CERN annual closure. No interruptions are scheduled but in case of failure, the restoration of services cannot be guaranteed.

Problems will be dealt with on a best effort basis only. However, for the following services:

- Network, Databases, Linux, Mail, Printing, Telecom, Web, Windows & Terminal Services, Account Management, Castor, Indico, Inspire, Invenio, Grid (SAM, Gridview, Nagios, messaging), The room booking system: experts should be reachable to start investigations within about half a day except around Christmas Eve and Christmas Day (24 and 25 December) and New Year's Eve and New Year's Day (31 December and 1 January). Incidents will be documented at <http://cern.ch/ssb>.
- The backup service will remain operational, but backups cannot be guaranteed and file restores may not be possible.
- Castor: damaged tapes will not be processed.

Please note that the Helpdesk will be closed but an operator service will be maintained throughout and can be reached at 75011 or Email: [computer.operations@cern.ch](mailto:computer.operations@cern.ch) where urgent problems may be addressed.

Potential computer security incidents should be reported to [Computer.Security@cern.ch](mailto:Computer.Security@cern.ch) or 70500 as usual.

Please remember to shutdown and power off any equipment in your office that is not required during the annual closure.

IT Department

## Disponibilité des Services Informatiques pendant la fermeture annuelle 2009 du CERN

La plupart des services fournis par le Département IT, resteront disponibles pendant la fermeture annuelle du CERN, y compris les services de production WLCG. Aucune interruption n'est prévue mais en cas de panne sur un service, la remise en marche ne pourra pas être garantie.

Les problèmes qui surviendraient seront traités avec la meilleure volonté, mais sans garantie de résultat. Néanmoins, en ce qui concerne les services suivants:

- Les réseaux, les bases de données, Linux, le courrier électronique, les services Web, Windows et les Terminal Services, la gestion des comptes, Indico, Inspire, Invenio, la Grille (SAM, Gridview, Nagios, messaging): les experts devraient être joignables afin de commencer les investigations nécessaires dans un délai d'une demi-journée environ, excepté la veille et le jour de Noël (24 et 25 décembre), ainsi que la veille et le jour du

nouvel an (31 décembre et 1er janvier). Tout incident sera documenté à l'adresse <http://cern.ch/ssb>.

- Le service de backup restera opérationnel, mais les sauvegardes ne pourront pas être garanties et la restauration de fichiers ne sera pas possible.
- Castor : les bandes endommagées ne pourront pas être exploitées.

Veillez noter que le Helpdesk sera fermé mais une permanence sera assurée et accessible au numéro de téléphone 75011 ou par courrier électronique à [computer.operations@cern.ch](mailto:computer.operations@cern.ch) où les problèmes urgents pourront être signalés.

Comme d'habitude, les soupçons d'incidents liés à la sécurité informatique devraient être signalés à [Computer.Security@cern.ch](mailto:Computer.Security@cern.ch) ou au 70500.

Merci de ne pas oublier d'arrêter et éteindre tout équipement de votre bureau qui ne sera pas utilisé pendant la fermeture annuelle.

Le Département IT