

# EGEE-SEE HELPDESK

## HG-04-CTI-CEID

Manos Varvarigos  
Research Academic Computer Technology Institute  
(RACTI)  
&  
Computer Engineering and Informatics, Univ. of  
Patras (CEID)

# EGEE-SEE HELPDESK

- Ορισμός των διαδικασιών υποστήριξης για την περιφέρεια
- Ορισμός των διαδικασιών κλιμάκωσης προβλημάτων και των πολιτικών υποστήριξης
- Ορισμός της δομής της Support Team
- Διαρκής έλεγχος σωστής λειτουργίας του EGEE-SEE Helpdesk και διασφάλιση των πολιτικών υποστήριξης δια μέσου τακτικού ελέγχου της προόδου των ανοιχτών δελτίων στο EGEE-SEE Helpdesk (TPM).

# EGEE-SEE HELPDESK

## Παραδοτέα

### ΕΠ1

- European Grid for E-Science in Europe South - Eastern Europe Resource Operation Center User and Operational Support Document
- FAQ for SE ROC South East
- Ορισμός των διαδικασιών υποστήριξης χρηστών και λειτουργίας της υποδομής της περιφέρειας.

### ΕΠ2

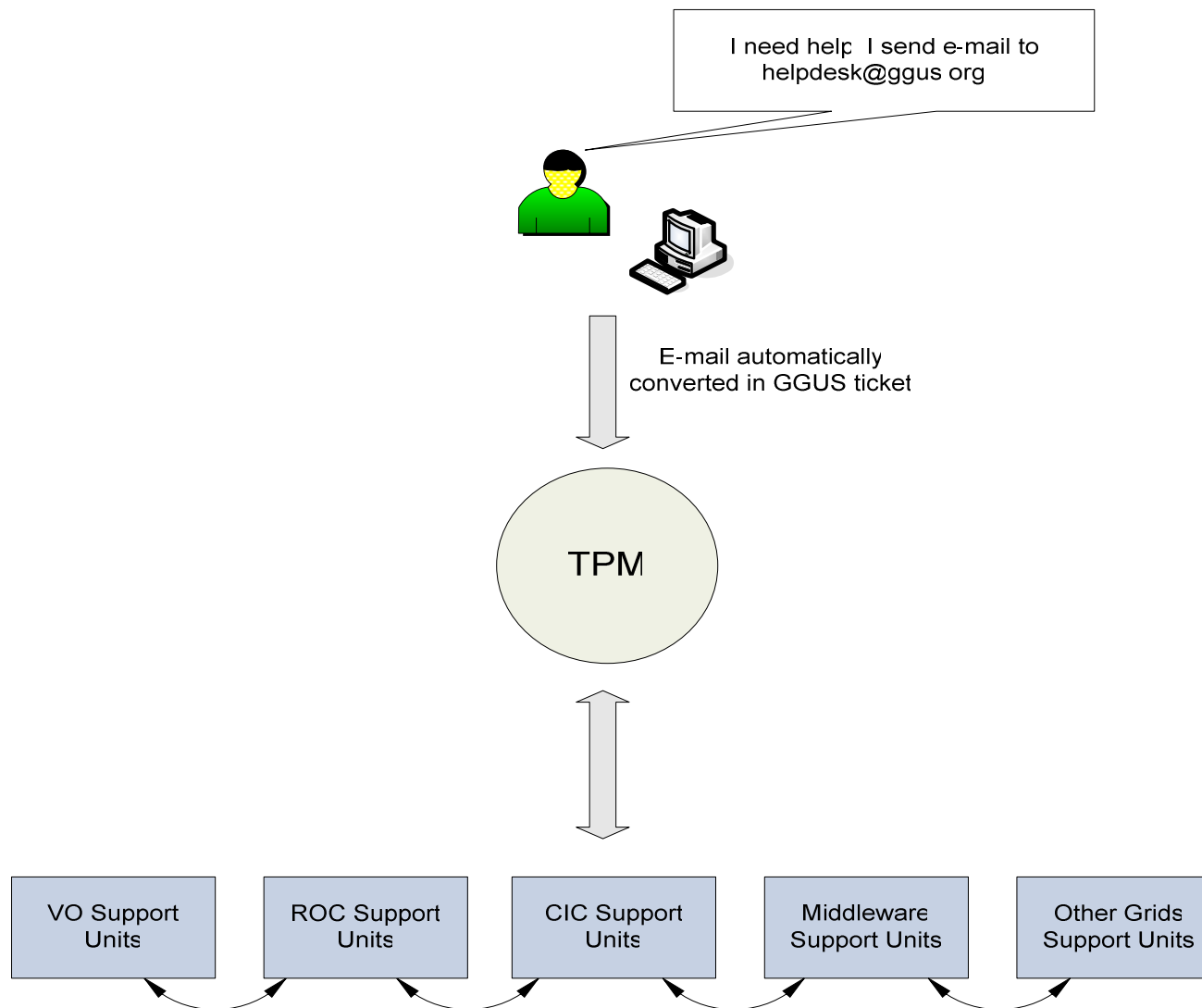
- Ορισμός της δομής της Support Team και των αντιστοιχών υπό-ομάδων ανά χώρα

# EGEE-SEE HELPDESK

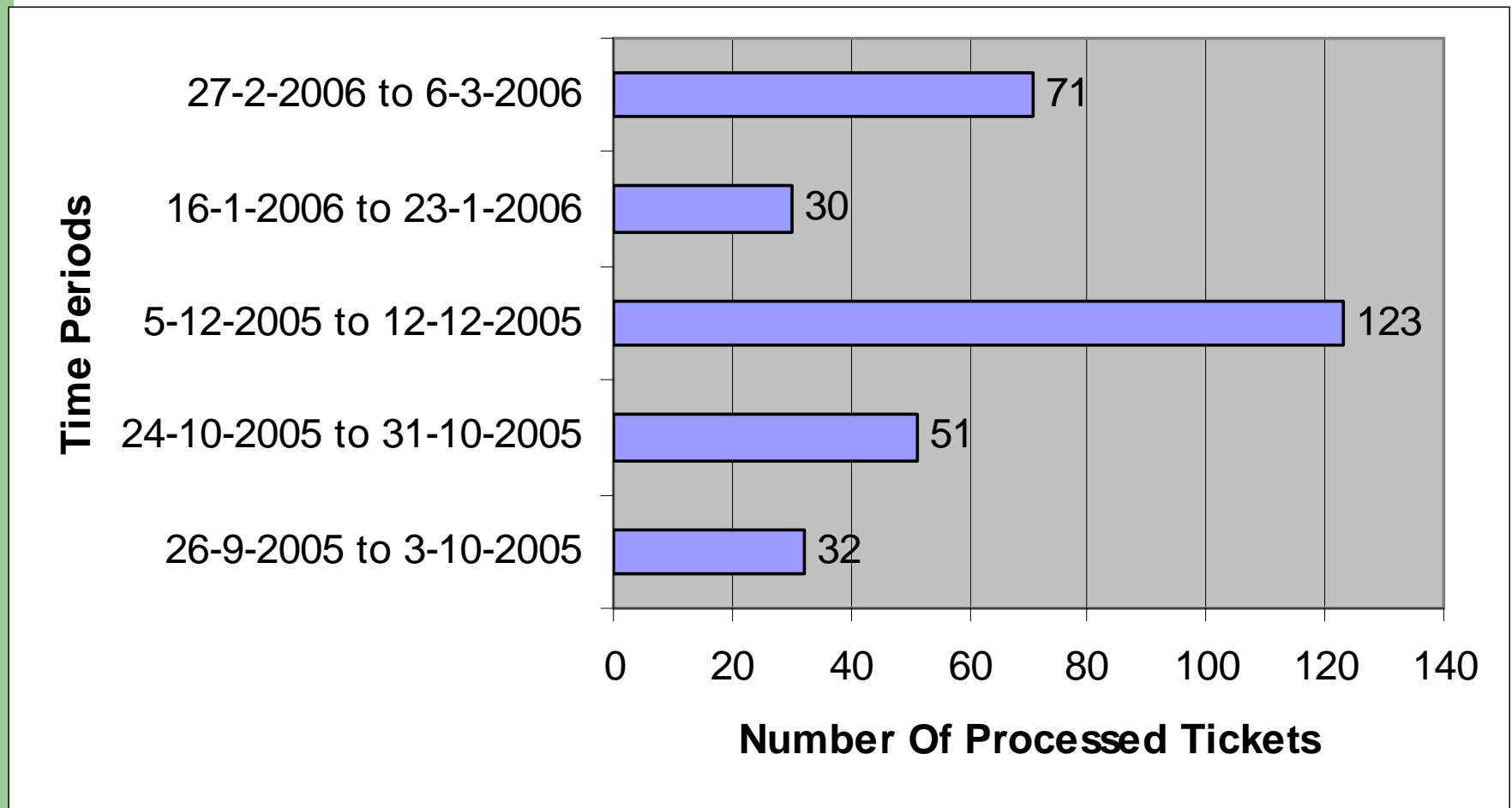
## Ticket Process Manager (TPM)

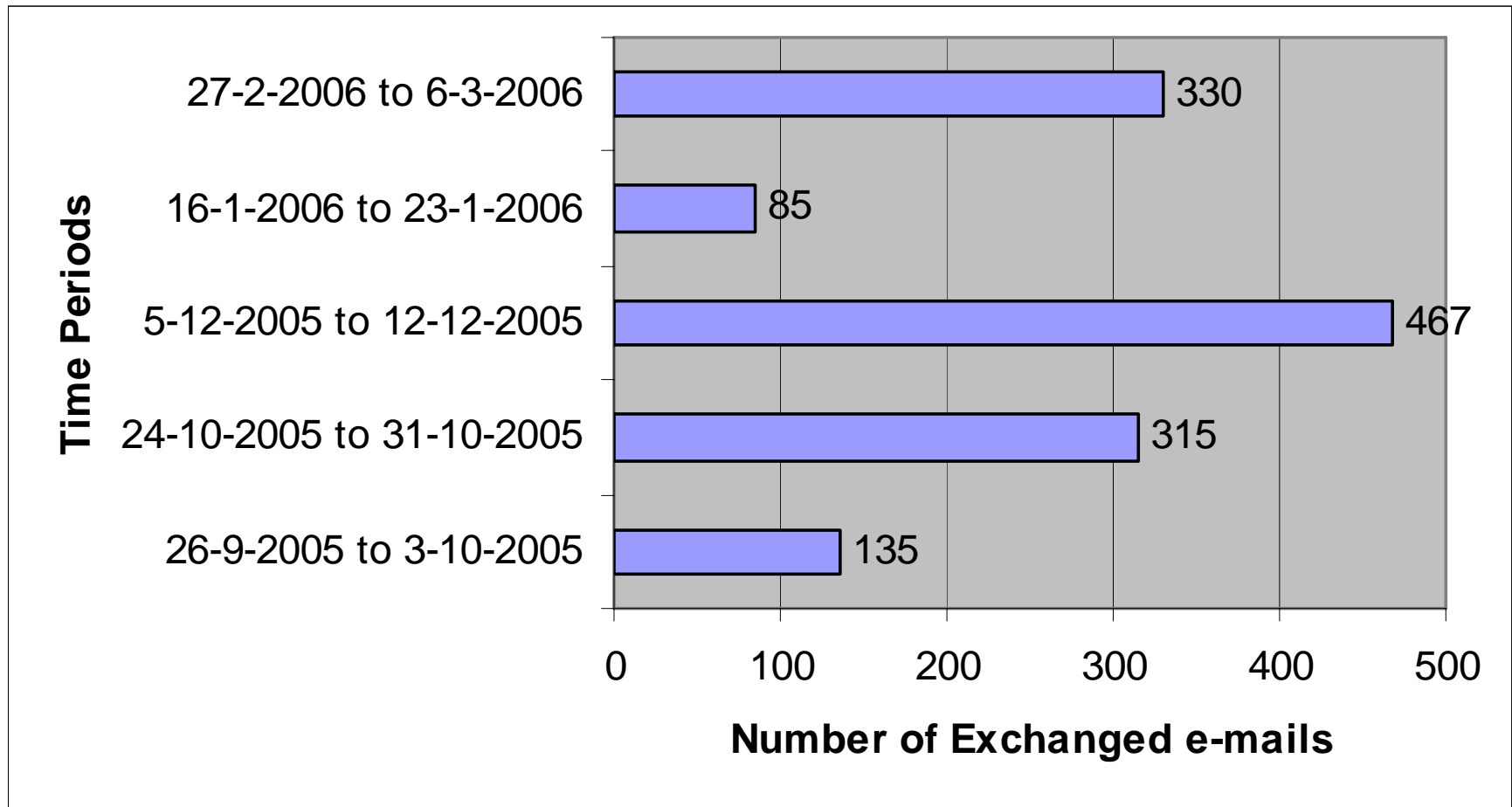
- Close simple trouble tickets
- Notify users about the status of their tickets
- Ensure that other tickets are sent to the correct place for processing
- React to alarms about tickets that have not been processed
- Ensure that the knowledge database and Wiki pages are enhanced by the ticket responses
- Rotate its operation among the participating ROCs in a timely, co-operative and informative way

# GGUS Support: The Model



# TPM Stats

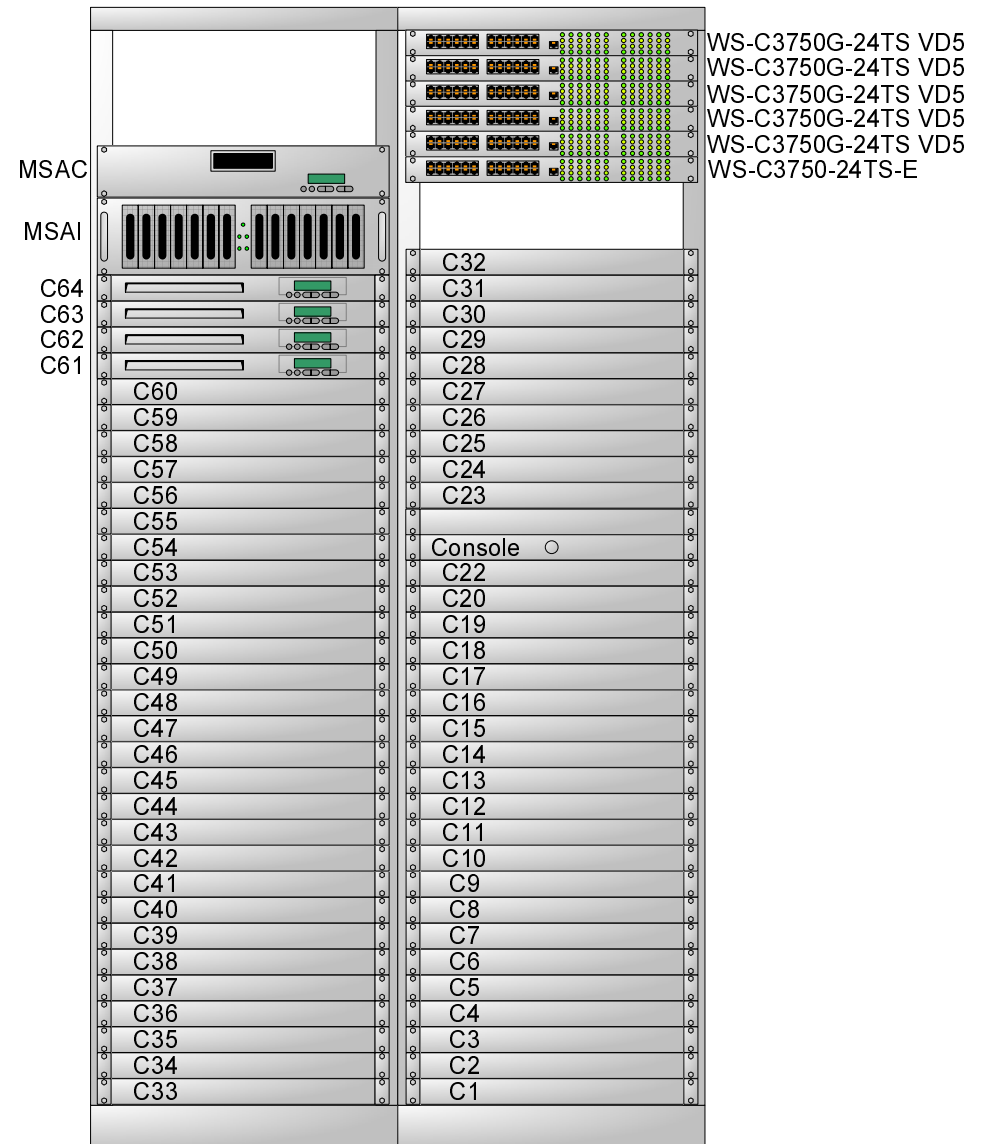




# HG-04-CTI-CEID

## Διαχείριση του τοπικού κόμβου HG-04-Patras

- fabric
- OS
- m/w





## Ένταξη του τοπικού κόμβου HG-04-Patras στην υποδομή του EGEE

- Διαμόρφωση χώρου για την εγκατάσταση του κόμβου
- Ποσοτική παραλαβή
- Έλεγχοι αποδοχής (acceptance tests) και προσωρινή παραλαβή συστημάτων
- Διασύνδεση στο δίκτυο
- Διαμόρφωση δικτυακής υποδομής
- Διαμόρφωση συστήματος αποθήκευσης (storage)
- Μαζική εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος (scientific Linux)
- Εγκατάσταση συστήματος GPFS (Σύστημα κοινής χρήσης αρχείων πάνω από SAN)

## Ένταξη του τοπικού κόμβου HG-04-Patras στην υποδομή του EGEE

- Μαζική εγκατάσταση (deployment) του middleware
- Εγκατάσταση και διαχείριση βασικών υπηρεσιών (Working Nodes κλπ, Information Services)
- Πιστοποίηση του υπό διαχείριση κόμβου (site certification) σε συνεργασία με το GRNET-HQ και το CERN.
- Ένταξη του κόμβου στη δομή του EGEE και λειτουργία του
- Αναβάθμιση του middleware σε έκδοση LCG 2.7 (Διαδικασία σε εξέλιξη)
- Παρακολούθηση της λειτουργίας και αντιμετώπιση προβλημάτων

# Ανάπτυξη αυτοματοποιημένου μηχανισμού ελέγχου των συστημάτων.

## Χαρακτηριστικά

- Βασίζεται στο λογισμικό Nagios, ένα ευέλικτο, open source λογισμικό για την παρακολούθηση μεγάλου αριθμού μηχανημάτων.

## Το σύστημα παρακολουθεί

- Την ανταπόκριση των συστημάτων (αν το interface είναι alive) και
- Ελέγχει τον διαθέσιμο χώρο στο root filesystem και το φόρτο (load).

# Ανάπτυξη αυτοματοποιημένου μηχανισμού ελέγχου των συστημάτων.

## Θα προστεθούν:

- Έλεγχος των core διαδικασιών
- Έλεγχος διεργασιών (processes )
- Θερμοκρασίας
- Άλλες σημαντικές παράμετροι για τον έλεγχο της λειτουργίας του συγκροτήματος.
- security reports (ποιοι προσπάθησαν να μπουν) και ενδεχομένως
- Αξιοποίηση SMS gateways είναι δυνατή η αποστολή SMS για τα critical notifications

# ΕΠ4 Πλήρης τεκμηρίωση κόμβου HG-04

Η τεκμηρίωση βρίσκεται σε τελικό στάδιο επεξεργασία και θα παραδοθεί σύντομα.

- Χώρος εγκατάστασης
- Υποδομή κόμβου
- Δομή κόμβου,
- Υλικό του κόμβου (hardware)
- Δικτυακή Υποδομή
- Σύστημα ελέγχου
- Λειτουργικό Σύστημα
- Σύστημα αποθήκευσης
- Το ενδιάμεσο λογισμικό και η διαμόρφωση του
- Ο κόμβος σε λειτουργία
- Δοκιμές και πιστοποιήσεις
- Λειτουργία του κόμβου
- Στατιστικά στοιχεία χρήσης