






**DGI-2** 

Grid-Support  
DGI-2-AHM  
24. Februar 2011, Berlin

Torsten Antoni | Sabine Reißer  
GGUS-SCC-KIT  
torsten.antoni@kit.edu  
sabine.reisser@kit.edu




**DGI-2** 

User-Support ist...


- Unterstützung bei der "Gridifizierung"
- Benutzer-Schulung
- Einfacher Zugang zu vielfältigen Informationen
- Tägliche Unterstützung der Benutzer bei Problemen mit Grid Computing-, Netzwerk- und anwendungsspezifischen Diensten

24.02.2011    2    Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  **Arbeitspakete**

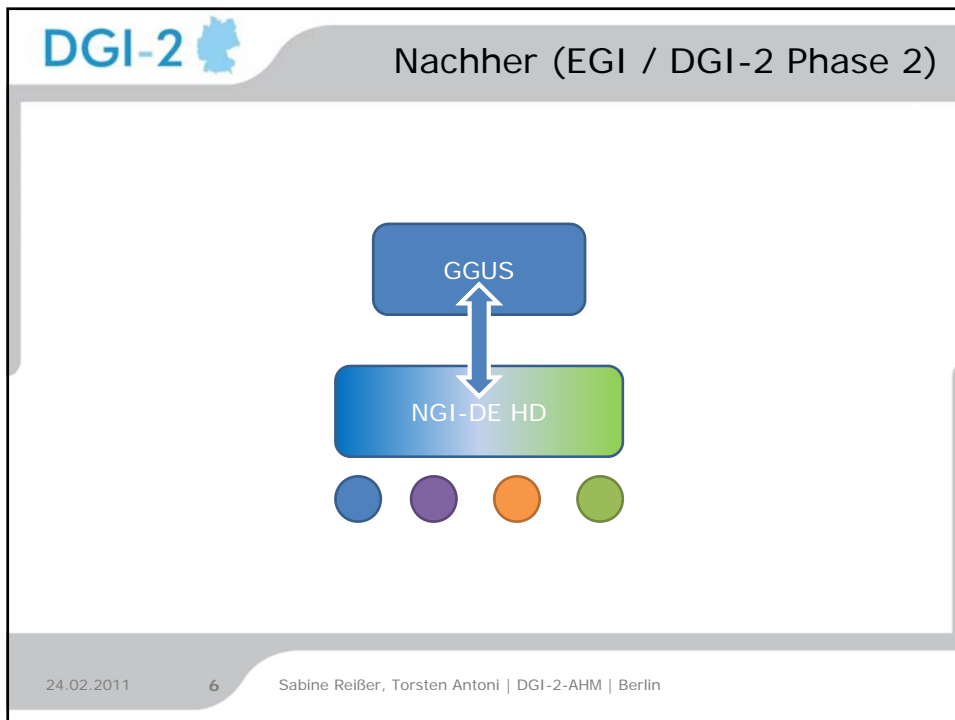
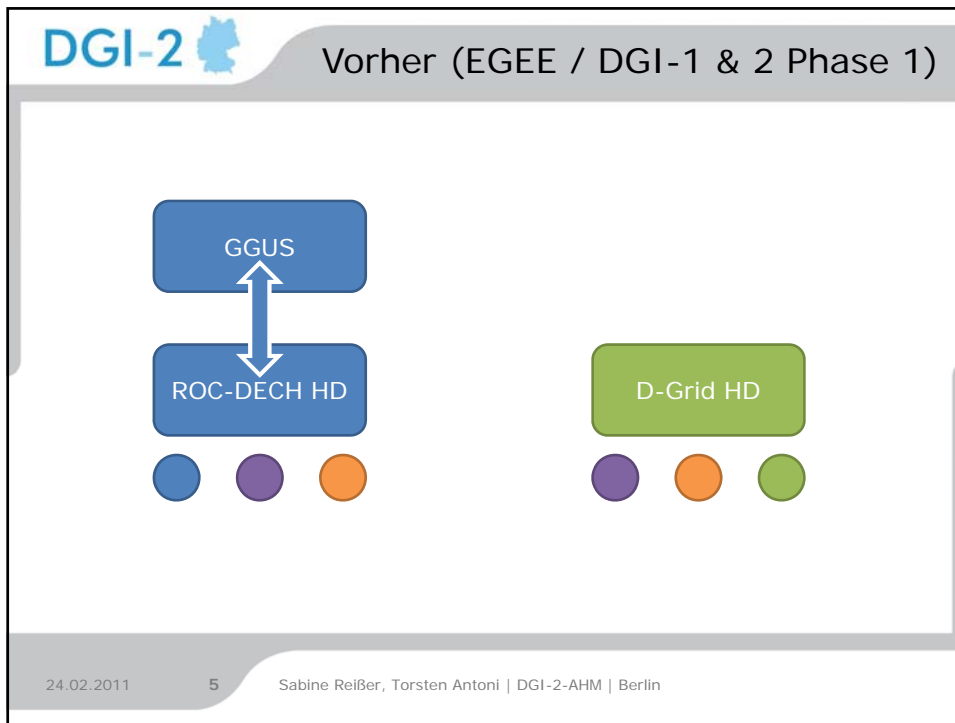
- AP 2.2 Helpdesk-Infrastruktur
- AP 3.2 Helpdesk-Anpassungen
- AP 2.11 Firstline-Support D-Grid
- AP 2.9 VO-Support
- AP 2.12 Middleware-Support Globus
- AP 2.13 Middleware-Support UNICORE
- AP 2.14 Middleware-Support gLite/dCache
- AP 2.15 Support OGSA-DAI
- AP 2.16 Support Scientific Gateways


24.02.2011 3 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  **Arbeitspakete**

- **AP 2.2 Helpdesk-Infrastruktur**
- **AP 3.2 Helpdesk-Anpassungen**
- **AP 2.11 Firstline-Support D-Grid**
- AP 2.9 VO-Support
- AP 2.12 Middleware-Support Globus
- AP 2.13 Middleware-Support UNICORE
- AP 2.14 Middleware-Support gLite/dCache
- AP 2.15 Support OGSA-DAI
- AP 2.16 Support Scientific Gateways


24.02.2011 4 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin



**DGI-2** Helpdesk


- Der User Support im DGI-2 wird über das NGI-DE-Helpdesk organisiert  
<https://helpdesk.ngi-de.eu>
- Grid-Nutzer können sich hier per Zertifikat oder Login/Passwort authentifizieren und Tickets einstellen
- Der 1st-Level-Support weist die Tickets an die verantwortliche Supportgruppe zu
  - Der 1st-Level-Support ist in einem wöchentlich wechselnden Schicht-System organisiert
  - Gemeinsam mit NGI-DE
  - Fokus bei DGI-2 auf Ticket-Nachverfolgung

24.02.20117Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2** Helpdesk


- Es gibt folgende Supportgruppen
  - Ressourcenprovider (57)
  - Middleware (8; u.a. gLite, Globus, UNICORE, dCache)
  - VO Support (4; u.a. MediGrid, WissGrid)
  - Central Services (5; u.a. GRRS, VOMRS, Monitoring)

24.02.20118Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2** 
Helpdesk

- Die verantwortliche Supportgruppe kommuniziert über das Portal mit dem Nutzer und formuliert letztendlich eine Problemlösung. Somit wird der Lösungsprozess umfassend dokumentiert
- Zentraler Anlaufpunkt für alle Grid-Nutzer in Deutschland
- Ankündigung von Wartungen
- Schnittstelle zu Nagios

24.02.2011
9
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2** 
Supportkoordination  
Helpdesk-Anpassungen

- SuKo – Supportkoordinierungsgruppe  
Mitglieder sind
  - Vertreter der Ressourcenanbieter
  - Middleware-Experten
  - VO-Vertreter
  - Vertreter der zentralen Dienste
- Berät über Möglichkeiten der Support-Optimierung
- Treffen zweimal im Jahr

24.02.2011
10
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin


**DGI-2** 
Screenshot Helpdesk

24.02.2011
11
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2** 
Arbeitspakete

- AP 2.2 Helpdesk-Infrastruktur
- AP 3.2 Helpdesk-Anpassungen
- AP 2.11 Firstline-Support D-Grid
- **AP 2.9 VO-Support**
- AP 2.12 Middleware-Support Globus
- AP 2.13 Middleware-Support UNICORE
- AP 2.14 Middleware-Support gLite/dCache
- AP 2.15 Support OGSA-DAI
- AP 2.16 Support Scientific Gateways


24.02.2011
12
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin



VO-Support (FZJ, DESY)

- Für jede VO, die diesen Dienst nutzt, wird am FZJ oder DESY während der Projektlaufzeit eine VOMRS-Server-Instanz weiter betrieben. Zum Betrieb dieses Dienstes gehören unter anderem die folgenden Aufgaben:
  - Unterstützung von Nutzern, Repräsentanten und Gruppen-Managern der VOs bei der Nutzung von VOMRS.
  - Einrichten neuer VOMRS-Server-Instanzen für neue VOs.
  - Betrieb der VOMRS-Server-Instanzen über die Laufzeit des Projektes.
  - Bereitstellung der Datenbanken der VOMRS-Server-Instanzen der einzelnen VOs als Schnittstelle für den Mapping-Service dgridmap.
  - Synchronisation des zentralen D-Grid VOMS-Servers durch den VOMRS Server für jede unterstützte VO.

24.02.2011
13
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin



Arbeitspakete


- AP 2.2 Helpdesk-Infrastruktur
- AP 3.2 Helpdesk-Anpassungen
- AP 2.11 Firstline-Support D-Grid
- AP 2.9 VO-Support
- **AP 2.12 Middleware-Support Globus**
- **AP 2.13 Middleware-Support UNICORE**
- **AP 2.14 Middleware-Support gLite/dCache**
- AP 2.15 Support OGSA-DAI
- AP 2.16 Support Scientific Gateways

24.02.2011
14
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

- Bearbeitung von Tickets
- Unterstützung bei Installation und Konfiguration von Globus-Diensten
- Bereitstellung Globus-Pakete für Referenzinstallation
- User Guides
- Schulungen für Nutzer und Admins
  
- Migration GT4 zu GT5
  - EGI unterstützt nur GT5
  - Support für GT4 von den Entwicklern?
  - Migration in Kooperation mit IGE


- Bearbeitung von Tickets
- Unterstützung bei Installation und Konfiguration von UNICORE
- Bereitstellung UNICORE-Pakete für Referenzinstallation
- User Guides
- Schulungen für Nutzer und Admins



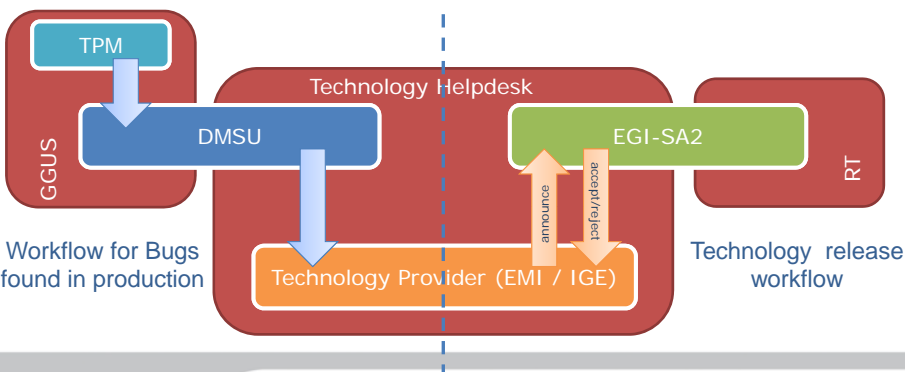
**DGI-2**  **Middleware-Support gLite/dCache (DESY)**

- Bearbeitung von Tickets
- Unterstützung bei Installation und Konfiguration von gLite- und dCache-Diensten
- Bereitstellung gLite- und dCache-Pakete für Referenzinstallation
- User Guides
- Schulungen für Nutzer und Admins
- Aufbau dCache-Testinstanz mit der nativen NFS4.1 Implementierung

24.02.2011 17 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  **Middleware Support**


- Wichtig
- Feedback an die Technology Provider



Workflow for Bugs found in production


Technology release workflow

24.02.2011 18 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  Arbeitspakete


- AP 2.2 Helpdesk-Infrastruktur
- AP 3.2 Helpdesk-Anpassungen
- AP 2.11 Firstline-Support D-Grid
- AP 2.9 VO-Support
- AP 2.12 Middleware-Support Globus
- AP 2.13 Middleware-Support UNICORE
- AP 2.14 Middleware-Support gLite/dCache
- **AP 2.15 Support OGSA-DAI**
- AP 2.16 Support Scientific Gateways

24.02.2011 19 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  Support OGSA-DAI (KIT)

- Bearbeitung von Tickets
- Unterstützung bei Installation und Konfiguration von OGSA-DAI-Diensten
- Bereitstellung OGSA-DAI-Pakete für Referenzinstallation
- User Guides
- Schulungen für Nutzer und Admins


24.02.2011 20 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin



Arbeitspakete

- AP 2.2 Helpdesk-Infrastruktur
- AP 3.2 Helpdesk-Anpassungen
- AP 2.11 Firstline-Support D-Grid
- AP 2.9 VO-Support
- AP 2.12 Middleware-Support Globus
- AP 2.13 Middleware-Support UNICORE
- AP 2.14 Middleware-Support gLite/dCache
- AP 2.15 Support OGSA-DAI
- **AP 2.16 Support Scientific Gateways**


24.02.2011
21
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin



Scientific-Gateway-Support  
(KIT/AEI)


- Bearbeitung von Tickets
- Schulungen für Nutzer und Entwickler
- Teilaufgaben
  - GAT/SAGA
  - GridSphere/Liferay
  - Gatlet

24.02.2011
22
Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  Scientific-Gateway-Support  
(KIT/AEI)

- GAT/SAGA
  - Erstellen Migrationspfad von GAT zu SAGA
  - Erstellen GT5 Adapter GAT/SAGA
  - Anpassung bestehender Adaptern
  - User/Developer Guides
- GridSphere/Liferay
  - Prototyp-Portal existiert
  - Erstellen Installationsanleitung
  - Durchführung von Schulungen

24.02.2011 23 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

**DGI-2**  Scientific-Gateway-Support  
(KIT/AEI)

- Gatlet
  - Optimierung des Systems
  - Einbindung UNICORE 6
  - Erweiterung Nutzer- und Entwickler-Dokumentation
  - Unterstützung bei der Entwicklung wissenschaftsspezifischer Portlets
  - Anbindung von zentralen Diensten (GRRS, VOMRS,...)
  -

24.02.2011 24 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin