

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

 Ein Projekt im
 Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

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 anwendungs-spezifischen 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

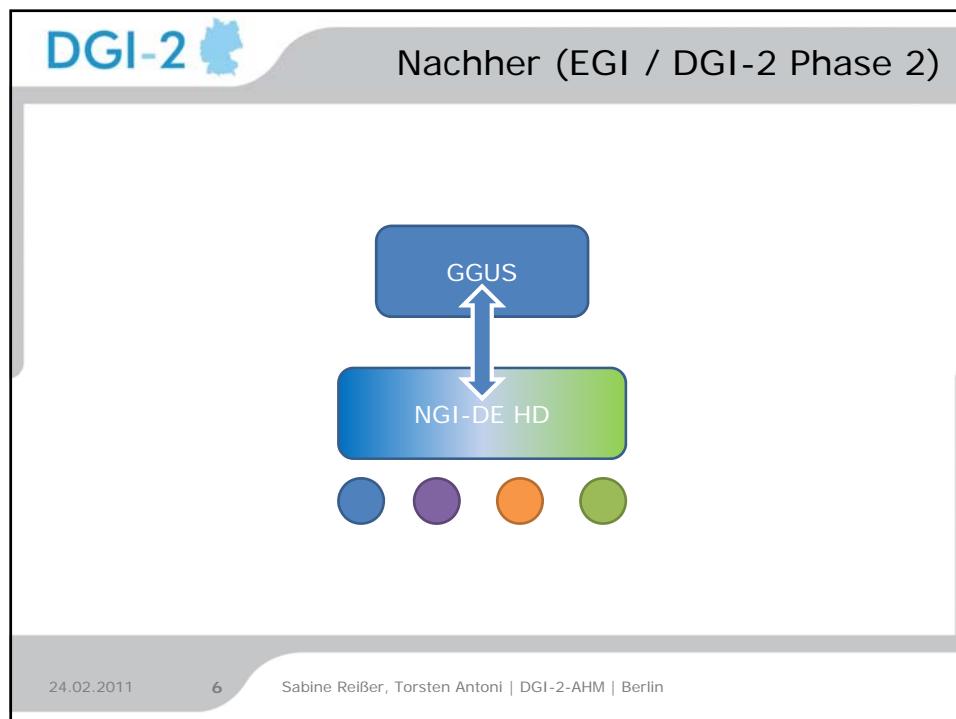
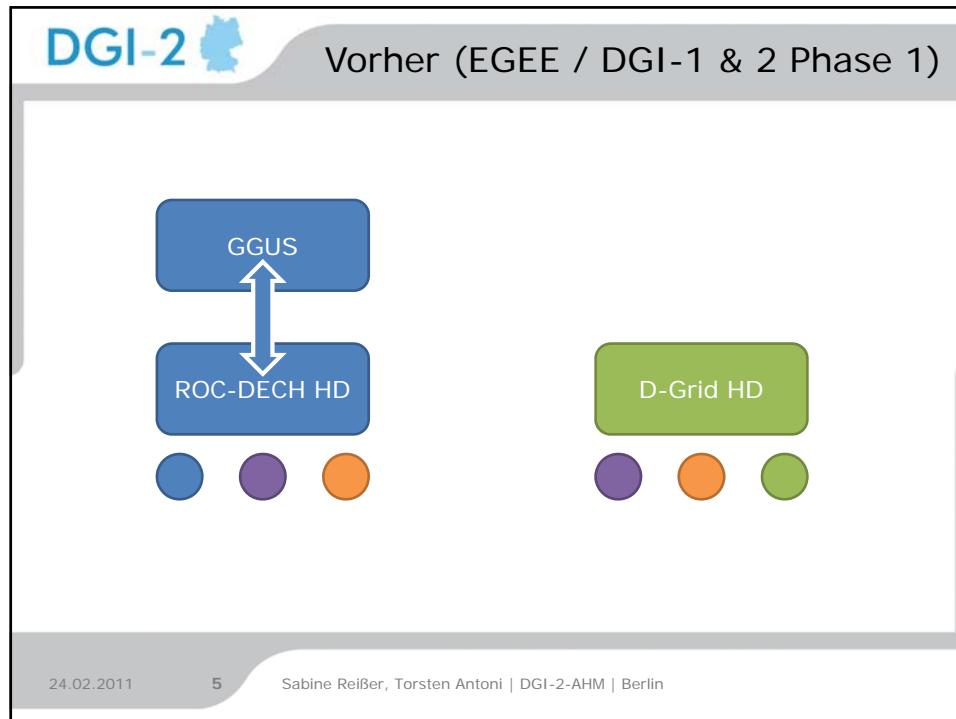
24.02.2011 3 Sabine Reißer, Torsten Antoni | DGI-2-AHM | Berlin

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

24.02.2011 7 Sabine 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)

24.02.2011 8 Sabine 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 

Supportkoordinierung 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 

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 Reißen, 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



Middleware-Support Globus (LRZ)

- 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

24.02.2011

15

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



Middleware-Support UNICORE (FZJ)

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

24.02.2011

16

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

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

GGUS

TPM

DMSU

Technology Helpdesk

Technology Provider (EMI / IGE)

EGI-SA2

RT

announce

accept/reject

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

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

DGI-2 

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 Adaptoren
 - 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