



Contribution ID: 120

Type: **Presentazione orale**

## Supporto ad utenti e progetti in INFN Cloud e loro casi d'uso

*Friday, 26 May 2023 09:00 (35 minutes)*

Forte di una lunga tradizione nelle tecnologie informatiche distribuite, negli ultimi due anni l'INFN ha sviluppato e fornito servizi PaaS attraverso "INFN Cloud", una piattaforma cloud distribuita e facile da usare, incentrata sull'utente e con un ampio portafoglio di servizi destinati alle comunità scientifiche.

Data la natura distribuita dell'infrastruttura e l'ampio ventaglio di servizi presenti nel catalogo INFN Cloud, è importante disporre di un sistema di supporto affidabile, basato su personale, procedure e servizi, che consenta l'elaborazione delle richieste ed il tracciamento delle interazioni tra utenti, amministratori e sviluppatori. A questo proposito, INFN Cloud adotta una struttura multilivello: il primo livello (L1) prende in carico le richieste di registrazione degli utenti e guida loro nell'utilizzo dei servizi disponibili nel portafoglio INFN Cloud; il secondo livello (L2) fornisce soluzioni per soddisfare nuovi casi d'uso e risolve problemi che richiedono competenze tecniche avanzate.

In questa presentazione verrà innanzitutto fornita una panoramica sull'implementazione e sulla gestione del supporto in INFN Cloud. Successivamente ci focalizzeremo su alcuni casi d'uso, per mostrare concretamente come viene svolto il lavoro dai 2 livelli di supporto sopra citati e, in definitiva, evidenziare l'importanza di questa attività all'interno del più ampio progetto nazionale Data Cloud.

**Primary authors:** ALKHANSA, Ahmad (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); COSTANTINI, Alessandro (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); PASCOLINI, Alessandro (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); PELLEGRINO, Carmelo (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); LATTANZIO, Daniele (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); SALOMONI, Davide (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); Dr MICHELOTTO, Diego (CNAF); GIORGIO, Emidio Maria (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); FANZAGO, Federica (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); SINISI, Francesco (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); MAZZITELLI, Giovanni (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); LANZI, Leandro (INFN-FI); STALIO, Stefano (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare)

**Presenter:** SINISI, Francesco (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare)

**Session Classification:** Servizi ICT

**Track Classification:** Servizi ICT