L'evoluzione del supporto utenti in DataCloud

Tuesday, 27 May 2025 15:50 (15 minutes)

Il progetto INFN Cloud è nato nel Marzo 2021 con l'obiettivo di fornire agli utenti INFN un portafoglio di servizi di cloud computing, a livello PaaS, facile da usare e capace di rispondere alle diverse esigenze di calcolo, sia delle comunità scientifiche che dei singoli utilizzatori.

Fin dall'inizio, per il successo di questo ambizioso progetto, è stata evidente l'importanza di avere un servizio di supporto agli utenti efficiente e affidabile, che coprisse l'uso dei servizi e, in parte, l'infrastruttura stessa.

Per questo motivo INFN Cloud si è dotata di un sistema basato su una struttura multi livello in grado di rispondere alla vasta gamma di richieste, dalle più semplici come le registrazioni utenti a quelle che richiedono competenze tecniche avanzate, tenendo traccia di tutte le interazioni tra utenti, amministratori e sviluppatori. Alla fine del 2023, il progetto si è evoluto in DataCloud con l'obiettivo di integrare l'infrastruttura tradizionale «a Tier» tipica di WLCG e il modello «cloud-native». Successivamente, i progetti PNRR hanno introdotto un'ulteriore evoluzione, ampliando la platea di utilizzatori a comunità scientifiche esterne all'INFN e al mondo industriale. Questa trasformazione ha richiesto una riorganizzazione del supporto per rispondere alle richieste sempre più diversificate. In questa presentazione si vuole descrivere l'evoluzione del supporto in questi anni, con particolare attenzione alle sfide a cui va incontro e alle esigenze necessarie per mantenerne l'efficienza.

Primary authors: ALKHANSA, Ahmad (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); SHTIMMERMAN, Aksienii (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); OLIVA, Alessandro Alberto (INFN-LNS); PASCOLINI, Alessandro (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); PELLEGRINO, Carmelo (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); GIUGLIANO, Carmen (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); LATTANZIO, Daniele (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); GIORGIO, Emidio Maria (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); FANZAGO, Federica (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); SINISI, Francesco (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); AURNIA, Salvatore (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare); STELLACCI, Simona Maria (INFN); STALIO, Stefano (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare)

Presenter: PELLEGRINO, Carmelo (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare)

Session Classification: Calcolo distribuito

Track Classification: Calcolo distribuito