

MUNI
ICS

MUNI
KOMUN{IT}A

Aktuální stav implementace řízení IT služeb na MUNI

Filip Janovič, 02.09.2021

janovic@ics.muni.cz

Řízení IT služeb – aktuální stav

- Revize IT služeb, které ICS poskytuje
- Jednotní provozní dokumentace
- Nový ITSM nástroj JIRA Service Management / integrace
- Nová struktura dohledového centra
- Revize a aktualizace dohledových systémů
- Online chat
- Zavedení pojmu Incident / Request / Change / Problem / LL
- Transparentnost

Co bude dál

- Implementace nového nástroje ITSM / integrace
- Status Page
- ELK platforma pro produkční prostředí
- Sdílení dokumentů a ITSM reportů pro IT Komunitu
- Stavíme backend pro IT MUNI

W32 2021 - Incident management report



Created by Tomáš Bejček

Last updated: Friday 09:24 by Alexandr Kolovratník • 5 people viewed

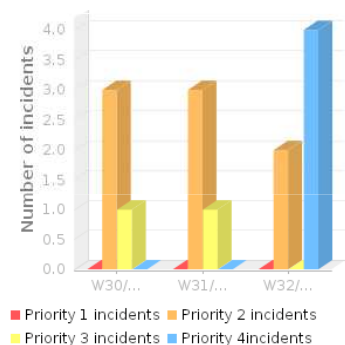
IT Operations	
Requests	RT: 30 Chat: 14
Incidents	3 (Prio1: 0)
Changes / Release	0
Nonauthorized changes	0

Overview of root cause analysis

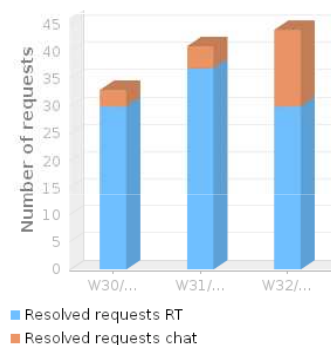
📄 2021/08/14 - Nedostupnost webu ped.muni.cz [P3 - 30h] (IT Service Management)

Incident list				
Date	Priority	Description	Impact	Impacted services
10.8.2021 9:44 - 17.8. 10:45 7dні	P4	Nahlášen nefunkční bankovník na lokalitě Vinařská, před několika měsíci byl proveden placený servis bankovníku, chyba se opět projevila. V řešení s dodavatelem zařízení.	Nemožnost dobítí SUPO účtu hotovostí za pomoci bankovníku na lokalitě Vinařská	Bankovníky (Vinařská)
11.8.2021 0:59 - 10:30 9h31min	P2	Došlo k výpadku autentizační služby systému SafeQ. Problémy byl na stran systému CML serveru, sondy ani logy serveru nevykazovaly chyby. Oprava provedena restartem služby. Zjištěn velký uptime serveru a velké množství aktualizací, bude nutné zavést pravidelné udržbové odstávky pro zvýšení bezpečnosti a stability služby.	Nemožnost přihlášení k tiskárnám a bankovníkům	Tiskové služby pro studenty, Bankovníky
11.8.2021 8:03 - 8:21 18min	P2	Zákazník Krajská veterinární správa nahlásil nefunkční internetové připojení které poskytuje ÚVT. Připojení zákazníka je bezdrátové a oprava byla provedena přeladěním kmitočtů.	Nedostupnost internetu Krajské veterinární správy.	Poskytování internetového připojení externím subjektům

Overview of incidents per weeks according to service priority:



Overview of request per weeks :



Incident

Na koleji Vinařská budova A2, od prvního po třetí poschodí, nefungují Wifi AP (nevykazují žiaden signál, nevidím ich na Wifi scane). problém pretrváva od cca 16:00

Čas a trvání incidentu: 22. 06. 2021 cca 16:00 - 23.6. 8:58

Impact analýza:

Nefunkční AP Eduroam pro budovu A2 SKM Vinařská.

Průběh incidentu

Datum / Čas	Činnost
22. 6. 2021 22:30	na SD přišlo hlášení o nedostupnosti WiFi AP Eduroam v budově SKM A2 Vinařská
22. 6. 2021 22:52	oddělení sítě ÚVT zjišťuje "První switch ve stacku pro budovu A2 se zdá být mrtvý. Náhradní switch má k dispozici SKM (určitě vedoucí IT Václav Stárka). Pokud má pan Ondrušek přístup do rozvodny a k rezervnímu switchi, může provést výměnu a ozvat se mi telefonicky pro dořešení konfigurace. Jinak bude výměna řešena zítra v raních hodinách."
23. 6. 2021 7:05	oddělení sítě ÚVT kotnakuje vedoucího CIT SKM "Telefonát Václavu Stárkovi s SKM ohledně situace. Bude řešit kontrolu/výměnu switche na místě a ozve se nám."
23. 6. 2021 18:58	Aktuální stav: * původní switch 1 byl zlikvidován průnikem vody. Korozí kontaktů k stackovacímu modulu, kdy kontakty konektoru prakticky kompletně uhnily. * switche 2 a 3 přečíslovány na 1 a 2 * "nově" switch 1 (SN: FOC2134T3T7) se od večerejška pravidelně restartuje každou hodinu. Přes tento switch byl připojen jediný zbývající 10G uplink stohu a tím došlo k výpadku wifi v celé budově * včera V. Stárka připojil do stohu rezervní switch SKM WS-C2960X-24PD-L jako member 3. Zprovozněn druhý 10G uplink v LACP bundle na tomto switchi a všechny porty switchů 2+3 připraveny do vlan pro AP. * V. Stárka zajistí dnes přepojení AP ze switche 1 do switche 3 případně 2 * celý původní stack bude vyměněn. ÚVT bude s SKM řešit nákup prvků.

Root cause analysis

Příčinou výpadku bylo fyzické poškození switche kdy původní switch 1 byl zlikvidován průnikem vody. Korozí kontaktů k stackovacímu modulu, kdy kontakty konektoru prakticky kompletně uhnily.

Lessons Learned

Rozšířit zahlídnání pro SD ÚVT.

MUNI
ICS

it@muni.cz