

Comunicado de Manutenção e Restabelecimento dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem Moodle

Prezados,

Vimos por meio deste informar que no dia 22 de março de 2024, foi realizada uma parada preventiva nos três ambientes virtuais de aprendizagem Moodle do Instituto Federal do Rio Grande do Norte: Presencial, Acadêmico e Projetos. Tal interrupção foi necessária para realizar uma análise detalhada e intervenção apropriada em relação aos arquivos com problemas de acesso.

Após uma investigação minuciosa, identificamos que um conjunto específico de arquivos em um dos ambientes não estava sendo encontrado na base de dados, devido a erros na migração do ambiente para uma nuvem pública. Agimos prontamente para resolver a questão e informamos que o ambiente foi restabelecido e encontra-se operacional desde a madrugada de 24 para 25 de março. Nossa equipe continuará monitorando de perto os ambientes afetados para garantir seu funcionamento contínuo e tomar medidas imediatas, se necessário. Além disso, estamos revisando e otimizando as configurações de cópia e manutenção de arquivos para garantir a resiliência da plataforma.

Lamentamos os transtornos causados pela manutenção do ambiente e agradecemos sua compreensão e paciência durante esse período. Estamos comprometidos em oferecer um serviço de alta qualidade e continuaremos trabalhando diligentemente para oferecer uma experiência positiva para todos os usuários.

Atenciosamente,
Equipe Conecta Rede.

Projeto Conecta Rede – Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN

Assunto: atualização sobre erro de arquivos no IFRN

Prezados,

Vimos por meio deste documento atualizar a situação dos erros de arquivos no moodle Acadêmico, apresentado nos últimos dias 22 e 23 de março de 2024.

No dia 22 de março de 2024, o IFRN notificou a RNP sobre problemas enfrentados pelos usuários ao receber mensagens de erro relacionadas a arquivos ausentes na plataforma Moodle, conhecida como "Acadêmico". Dada a gravidade do problema, essa questão recebeu prioridade máxima.

Devido a essa ocorrência, foi considerada a necessidade de colocar a plataforma em estado de manutenção para que as correções necessárias pudessem ser implementadas. Essa ação somente ocorreu após o período de aplicação de provas, que ocorreu durante a manhã do sábado, dia 23 de março.

Iniciamos investigações sobre as causas de arquivos corrompidos e o que resultou na ausência desses arquivos, com o objetivo de identificar a causa raiz. No entanto, reconhecemos que este é um processo demorado e, neste momento, priorizamos a restauração desses arquivos.

A primeira constatação foi que um grande volume de documentos do diretório filedir do Moodle ficou indisponível. De um total de 69Gb aproximadamente, apenas 2Gb estavam armazenados.

Como ações foram realizadas as seguintes atividades:

- Criação de um ambiente de Homologação;
- Instalação do Plugin "Moodle Tool Objectfs" para auditoria dos arquivos;
- Restauração do último backup disponível da plataforma;

O Plugin Moodle Tool Objectfs permite fazer um mapeamento de todos os arquivos apontados pelo Moodle e que comparar com o seu armazenamento físico no diretório do servidor.

Em seu funcionamento, é gerado um relatório que mapeia todos os arquivos existentes no ambiente. Em uma primeira rodada, foram identificados 289 arquivos ausentes, contudo mantivemos a tarefa de escaneamento ativa ao longo do dia, e uma volumetria maior de arquivos pode ser contabilizada em seu resultado final que será apresentado dia 26/03. Os arquivos são divididos nas seguintes principais categorias:

- Imagens de conteúdos adicionadas às salas como capas e diagramas, por exemplo;
- Material de estudo encaminhado pelos professores em diferentes formatos apostilas em Word, Pdf, planilhas em Excel e imagens ...;
- Arquivos postados por alunos em diferentes atividades solicitados pelos professores nos ambientes de fórum ou de entrega de tarefas.

A causa principal do corrompimento dos arquivos ainda está sendo investigada. Trabalhamos como uma principal hipótese, até o momento, que a migração do tipo de arquitetura VM para um modelo mais moderno em Kubernetes possa ter gerado algum conflito no funcionamento de processos internos de plugins da plataforma.

Continuamos nas investigações sobre as causas dos arquivos corrompidos e o que resultou na ausência desses arquivos, com o objetivo de identificar a causa raiz. No entanto, reconhecemos que este é um processo demorado e, neste momento, priorizamos a restauração desses arquivos e aplicações de melhorias na plataforma.

Sabemos que esta é uma situação de grande impacto e implicará uma ação de reinserção por parte dos usuários da comunidade.

Para prevenir cenários semelhantes no futuro foram adotadas as seguintes ações:

- Ativação de Backup estendido para além do banco de dados, incluindo também backup completo dos arquivos dos usuários (filedir) com uma periodicidade de 12h/12h;
- Instalação de um serviço de espelhamento incremental contínuo, com controle de versionamento e trava de bloqueio de exclusão no espelho. O sistema também conta com "Auto-Healing" dos arquivos, onde ao identificar incoerência entre as requisições do Moodle e o armazenamento, restaura o arquivo de backup.

Informamos ainda que, haverá uma reunião entre a o gerente de serviços da RNP e a instituição, no dia 26/03, para esclarecimento mais aprofundado da situação da instituição.

Entendemos completamente a gravidade da situação e reconhecemos o transtorno que isso causa a toda a comunidade do IFRN.

Nossa equipe está trabalhando diligentemente para implementar as medidas necessárias para que o projeto siga com a melhor experiência. Valorizamos imensamente nossa parceria com o IFRN e agradecemos o apoio demonstrado durante este período desafiador.

Atenciosamente,
Equipe Conecta Rede