

FloodWatch – Go-Live Communications Templates

Version: 1.0 • **Last updated:** 2025-11-01 **Owners:** {{COMMS_OWNER_NAME}} (Comms Lead), {{OPS_OWNER_NAME}} (Ops Lead) **Channels:** Public (Facebook Page, Zalo OA, Telegram Channel), Internal (Slack #floodwatch-go-live, Email), SMS (stakeholders)

Mục tiêu: Bộ mẫu thông báo ngắn – rõ – đúng thời điểm cho giai đoạn cutover 60–90 phút, sự cố (nếu có), và tổng kết 24h đầu.

0) Placeholders – điền trước khi dùng

- **Cửa sổ triển khai:** {{WINDOW_START}} → {{WINDOW_END}} ({{DURATION_MIN}} phút)
 - **Liên kết chính:**
 - Website: <https://floodwatch.vn> (vd: <https://floodwatch.vn>)
 - Bản đồ: <https://floodwatch.vn/map> (vd: <https://floodwatch.vn/map>)
 - Chế độ nhẹ: <https://floodwatch.vn/lite> (vd: <https://floodwatch.vn/lite>)
 - Tài liệu API: <https://api.floodwatch.vn/docs>
 - Ops Dashboard (nội bộ): {{OPS_DASH_URL}}
 - Metrics (nội bộ): {{METRICS_URL}}
 - **Liên hệ & kênh:**
 - Email ops: ops@floodwatch.vn
 - Hotline/Zalo: {{HOTLINE}}
 - Slack incident: {{SLACK_INCIDENT_CHANNEL}}
 - Hashtag: #FloodWatchGoLive (vd: #FloodWatchGoLive)
 - **Thông số khoẻ hệ thống (điền sau khi test):**
 - p95 latency: {{P95_MS}} ms
 - Error rate: {{ERROR_RATE_PCT}} %
 - Scraper lag: {{SCRAPER_LAG_MIN}} phút
-

1) Pre-Cutover Announcement (T-30')

A. Bản công khai (FB/Zalo/Telegram)

Tiêu đề: FloodWatch bảo trì ngắn để nâng cấp – {{DURATION_MIN}} phút
Nội dung (VI): Trong {{DURATION_MIN}} phút tới ({{WINDOW_START}} → {{WINDOW_END}}), FloodWatch sẽ bảo trì để bật các cải tiến hiệu năng và độ ổn định cho mùa mưa lũ. - Trong thời gian này: **Bản đồ đầy đủ** có thể tạm gián đoạn. - **Chế độ nhẹ** vẫn khả dụng: <https://floodwatch.vn/lite> (tối ưu cho băng thông thấp). - Đội ngũ trực **war-room** 24/7. Cảm ơn bạn đã đồng hành! #FloodWatchGoLive

(EN) We'll perform a short maintenance (**{{DURATION_MIN}}** **min**, **{{WINDOW_START}}** → **{{WINDOW_END}}**) to roll out performance & stability upgrades. - **Full map** may be temporarily unavailable. - **Lite mode** remains available: <https://floodwatch.vn/lite>. Thank you for your patience! #FloodWatchGoLive

B. Nội bộ (Slack #floodwatch-go-live)

Message: T-30' *Pre-cutover heads-up* - Window: **{{WINDOW_START}}** → **{{WINDOW_END}}** (**{{DURATION_MIN}}**m) - Roles: Decider **{{DECIDER}}**, Driver **{{DRIVER}}**, Scribe **{{SCRIBE}}**, Observer **{{OBSERVER}}** - Links: Ops **{{OPS_DASH_URL}}** · Metrics **{{METRICS_URL}}** - Rollback matrix: `infra/ROLLBACK_PLAYBOOK.md` Scribe mở `infra/GO_LIVE_LOG_TEMPLATE.md` – bắt đầu timestamp.

C. Email (đội đối tác/BNN, tùy chọn)

Subject: [Heads-up] FloodWatch cutover **{{WINDOW_START}}** → **{{WINDOW_END}}** (**{{DURATION_MIN}}**m) Body: (tóm tắt như bản công khai, kèm <https://floodwatch.vn/lite> và liên hệ ops@floodwatch.vn)

2) Cutover Start (T-0)

A. Công khai (comment dưới bài Pre-cutover, hoặc post mới ngắn)

Bắt đầu bảo trì theo kế hoạch (**{{WINDOW_START}}** → **{{WINDOW_END}}**). **Lite mode:** <https://floodwatch.vn/lite>. Tiến độ sẽ cập nhật sau kiểm thử. #FloodWatchGoLive

B. Nội bộ (Slack)

T-0 *Cutover started*. Driver chạy `deploy_production.sh` (`DRY_RUN={{DRY_RUN_FLAG}}`). Scribe log mọi checkpoint.

3) Post-Cutover Success (sau khi Smoke Test 7/7 PASS)

A. Công khai

Tiêu đề: FloodWatch đã hoạt động bình thường **Nội dung (VI):** Nâng cấp hoàn tất. Hệ thống đã **trở lại bình thường**. - Truy cập bản đồ: <https://floodwatch.vn/map> · **Chế độ nhẹ:** <https://floodwatch.vn/lite> - Hiệu năng mục tiêu: p95 < 150 ms, lỗi < 1%. Cảm ơn bạn đã chờ đợi. Nếu gặp lỗi, hãy báo về ops@floodwatch.vn.

(EN) Upgrade complete. **All systems operational.** Map: <https://floodwatch.vn/map>
· Lite: <https://floodwatch.vn/lite>. Thanks for your patience!

B. Nội bộ (Slack)

T+~{{ELAPSED_MIN}}' *Smoke 7/7 PASS* - p95={{P95_MS}} ms · errors={{ERROR_RATE_PCT}}% · scraper lag={{SCRAPER_LAG_MIN}}m
- Cron set; metrics live {{METRICS_URL}} - Close cutover at {{NOW_TIME}}
unless objections.

4) Incident / Rollback Notice (nếu cần)

A. Công khai – Degraded/Read-only (Lite-only Mode)

Tiêu đề: Thông báo tạm thời – chuyển sang Chế độ nhẹ Do lưu lượng/tắc nghẽn, FloodWatch tạm **chuyển sang Chế độ nhẹ** tại <https://floodwatch.vn/lite>. Đội ngũ đang khắc phục, dự kiến {{ETA_MIN}} phút. Xin cảm ơn!

(EN) Temporary *Lite mode* at <https://floodwatch.vn/lite> due to load. ETA {{ETA_MIN}} min.

B. Công khai – Rollback (nếu phải quay lại bản ổn định)

Tiêu đề: Khôi phục phiên bản ổn định Để đảm bảo an toàn, chúng tôi tạm thời **khôi phục phiên bản ổn định**. **Lite mode** vẫn khả dụng: <https://floodwatch.vn/lite>. Cập nhật tiếp theo trong {{ETA_MIN}} phút.

C. Nội bộ – Slack (kích hoạt Playbook)

Trigger rollback path {{RB_OPTION}} (RTO {{RTO_MIN}}m) - Lý do: {{INCIDENT_REASON}} - Lựa chọn: A/B/C/D theo infra/ROLLBACK_PLAYBOOK.md
- Comms: Public post đã gửi (link), cập nhật tiếp theo {{NEXT_UPDATE_MIN}}'.

5) Recovery / All-Clear

A. Công khai

Tiêu đề: FloodWatch hoạt động trở lại Sự cố đã được khắc phục. Truy cập bản đồ: <https://floodwatch.vn/map> · **Chế độ nhẹ:** <https://floodwatch.vn/lite>
Cảm ơn cộng đồng đã kiên nhẫn!

B. Nội bộ – Slack

All-clear. Post-mortem trong 48h. Gán RCA doc cho {{RCA_OWNER}}; hạn chót {{RCA_DEADLINE}}.

6) Next-Day Metrics Recap (H+24h)

A. Công khai (tùy chọn)

Tiêu đề: 24h sau nâng cấp – hệ thống ổn định - p95: {{P95_24H_MS}} ms ·
Error: {{ERROR_24H_PCT}}% - Số báo cáo mới: {{NEW_REPORTS_24H}}
Cảm ơn các đội hỗ trợ & cộng đồng! #FloodWatchGoLive

B. Nội bộ – Slack/Email

Subject: [Recap] FloodWatch 24h post-cutover - Uptime: {{UPTIME_24H_PCT}}%
· p95: {{P95_24H_MS}} ms - Top issues + fixes: {{TOP_ISSUES_LIST}} -
Action items: {{ACTION_ITEMS_LIST}} (chủ → hạn)

7) Quick Send Plan (ai gửi – gửi ở đâu – khi nào)

Timepoint	Message	Channel(s)	Owner
T-30'	Pre-cutover announcement	FB/Zalo/Telegram	{{COMMS_OWNER_NAME}}
T-30'	Heads-up nội bộ	Slack #floodwatch-go-live	{{DRIVER}}
T-0	Cutover start	Comment/public short	{{COMMS_OWNER_NAME}}
T+~{{ELAPSED_MIN}}-{{ELAPSED_MIN}}	Post-cutover success	Public + Slack	{{SCRIBE}}
If degraded	Lite-only mode	Public + Slack	{{DECIDER}}
If rollback	Rollback notice	Public + Slack	{{DECIDER}}
H+24h	Metrics recap	Public (tùy chọn) + Email	{{OPS_OWNER_NAME}}

8) Tone & Style

- Ngắn – rõ – không kỹ thuật cho công chúng; **chuẩn xác – đầy đủ** cho nội bộ.
 - Luôn đưa **đường link thay thế** (<https://floodwatch.vn/lite>) khi có gián đoạn.
 - Xưng hô trung tính, tránh đổ lỗi; tập trung vào **thời gian** và **giải pháp**.
-

9) Snippets Nhanh (copy-paste)

- **Lite-only enable (nội bộ, đã có trong QUICK_REFERENCE):**
“Hệ thống tạm chuyển sang **Chế độ nhẹ** để đảm bảo truy cập ổn định: <https://floodwatch.vn/lite>. Dự kiến cập nhật tiếp theo trong {{NEXT_UPDATE_MIN}} phút.”
 - **All-clear:** “Nâng cấp hoàn tất, hệ thống đã **ổn định**. Bản đồ: <https://floodwatch.vn/map> · **Chế độ nhẹ:** <https://floodwatch.vn/lite>.”
-

10) Liên hệ

- Ops: ops@floodwatch.vn · Hotline: {{HOTLINE}}
- Incident Slack: {{SLACK_INCIDENT_CHANNEL}}
- Repo issues: {{REPO_ISSUES_URL}}