

# 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, tuỳ 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 (tuỳ 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_MPIN}}	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 (tuỳ 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 đỗ 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}}