



cockpit
IT Service Manager

Supervision - Guide de configuration

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs du document.....	3
II.Définitions.....	3
Principes.....	4
I.Fonctionnement.....	4
II.Moteurs de supervision.....	4
A.Types de moteur.....	4
B.Sélection des moteurs.....	4
III.Infrastructure.....	5
Gestion des contrôles.....	6
I.Définition.....	6
II.Paramétrage d'un contrôle.....	6
A.Consignes.....	8
B.Applications.....	8
III.Actions sur les contrôles.....	8
IV.Vues par organisation et application.....	9
A.Statut des contrôles.....	9
B.Vue par équipement.....	9
C.Vue par application.....	9
V.Suppression.....	10
Plannings.....	11
I.Définition.....	11
II.Paramétrage.....	11
A.Paramétrage général.....	11
B.Planning continu.....	12
C.Planning hebdomadaire.....	12
D.Planning mensuel.....	13
E.Planning annuel.....	13
F.Planning spécifique.....	14
III.Suppression.....	14
Hiérarchie des contrôles.....	15
I.Définition.....	15
II.Paramétrage.....	15
III.Bonnes pratiques.....	16
Notifications.....	17
I.Définition.....	17
II.Paramétrage.....	17

Introduction

I. Objectifs du document

- Paramétrer les contrôles de supervision
- Paramétrer les plannings d'exécution
- Organiser la hiérarchie des contrôles
- Paramétrer les notifications
- Lier les sévérités des contrôles et les priorités des tickets

II. Définitions

Contrôle de supervision : Programme, commande, script, etc. exécuté depuis un moteur de supervision Cockpit IT Service Manager vers un équipement cible. L'exécution est déclenchée régulièrement en fonction d'un planning. Le résultat du contrôle est analysé et peut générer une alerte vers une équipe cible en fonction de conditions (seuils d'alerte).

Alerte de supervision : Message d'alerte généré par un moteur de supervision Cockpit IT Service Manager suite à l'exécution d'un contrôle. Les alertes sont injectées dans une file d'attente et sont affectées à une équipe cible.

Alerte externe : Message d'alerte généré par un outil tiers et injecté dans une file d'attente. Les protocoles supportés sont les TRAP SNMP et les emails. Les alertes externes ne sont pas liées à un contrôle de supervision ni à une équipe.

Principes

I. Fonctionnement

- La supervision se fait sans agent à installer sur les serveurs cibles.
- Les accès aux équipements (serveurs, réseaux, etc.) et aux applications (bases de données, instances SAP, etc.) sont configurés dans le module « Infrastructure ».
- Les contrôles sont configurés au niveau du portail Cockpit IT Service Manager, dans le module « Supervision ».
- Les contrôles sont exécutés par les moteurs de supervision.
- Un moteur de supervision peut superviser plusieurs équipements et applications.
- Il est possible d'utiliser plusieurs moteurs de supervision pour un seul portail Cockpit IT Service Manager.

II. Moteurs de supervision

A. Types de moteur

Il existe 2 types de moteurs :

- Les moteurs locaux qui se connectent directement à la base de données pour échanger les données et qui sont utilisés pour les instances Cockpit IT Service Manager « On Premise ».
- Les moteurs déportés qui échangent les données via l'API de Cockpit IT Service Manager :
 - L'objectif est d'installer un moteur déporté sur un serveur du même réseau que les équipements à superviser. Le moteur se connecte localement aux équipements et applications à superviser et envoie les alertes vers le portail via une connexion sécurisée.
 - Le moteur déporté est autonome, il exécute les contrôles de supervision et envoie les notifications.
 - Le moteur déporté se synchronise toutes les 5 minutes avec le portail pour envoyer des données (alertes, métriques, inventaires, etc.). En plus de ces synchronisations régulières, des synchronisations ponctuelles sont déclenchées dès qu'un élément de supervision (modification / création d'un contrôle, d'un équipement, etc.) est mis à jour côté portail.
 - Le moteur déporté dispose d'une base de données embarquée. Si la connexion à l'API ne fonctionne pas temporairement, les données à envoyer sont stockées dans cette base de données et synchronisées dès que la connexion redevient opérationnelle.

Note : Après une modification ou une création de contrôle, il est nécessaire d'attendre la synchronisation du moteur avant de tester le contrôle.

B. Sélection des moteurs

Il est possible d'utiliser plusieurs moteurs de supervision. Cela permet de superviser des équipements hébergés sur différents sites physiques ou différents réseaux. Cela permet également de distribuer la charge sur plusieurs moteurs lorsque de nombreux équipements sont supervisés.

La sélection du moteur de supervision peut se faire :

- Par organisation (paramètres de l'organisation) : le moteur est ensuite proposé par défaut comme moteur de supervision pour tous les équipements de l'organisation.
- Par équipement (paramètres de l'équipement) : il est possible de sélectionner un moteur différent du moteur par défaut. Tous les contrôles d'un équipement sont exécutés par le même moteur de supervision.

III. Infrastructure

Un contrôle est obligatoirement associé à un équipement de l'infrastructure.

Les types de contrôles proposés lors de l'édition d'un contrôle diffèrent selon :

- Type de l'équipement (Serveur, Élément réseau, etc.)
Exemple : À un équipement de type « Élément réseau », les contrôles de type Windows ne seront pas proposés.
- Système d'exploitation de l'équipement (Windows, Linux, OS/400, etc.)
Exemple : Les contrôles de type Windows ne seront pas proposés à un équipement avec un système d'exploitation Linux.
- Les applications associées à l'équipement (Instance SAP, Base de données, etc.)
Exemple : Créer une base de données de type Oracle sur un équipement fera apparaître les contrôles de type « BD » et « BD - Oracle » dans la liste des contrôles.

Gestion des contrôles

I. Définition

Programme, commande, script, etc. exécuté depuis un moteur de supervision Cockpit IT Service Manager vers un équipement cible. L'exécution est déclenchée régulièrement en fonction d'un planning. Le résultat du contrôle est analysé et peut générer une alerte vers une équipe cible en fonction de conditions (seuils d'alerte).

II. Paramétrage d'un contrôle

Menu : Supervision > Superviseur > Configuration > Gestion des contrôles

Depuis le menu créer ou éditer un contrôle.

Le menu est divisé en 3 onglets.

- Paramètres
- Consignes
- Applications

Paramètres

Le menu est divisé en 2 parties :

- Une partie « Paramètres » qui est commune à tous les types de contrôles.
- Une partie « Paramètres spécifiques » qui est différente selon le type de contrôle sélectionné.

Aperçu :

Parameters	
Structure:	ALBATROS
Equipment:	exodus - EAI - EDI
Dependency:	
Execution schedule:	24/7 - Every 2 hours
Result inversion:	<input type="checkbox"/> Invert the results of this control
Status:	Active
Subject:	
Type:	Equipment - Ping
Custom parameters	
Alert threshold:	<input checked="" type="radio"/> Alert if the server does not respond to the ping <input type="radio"/> Alert if the ping response time is greater than <input type="text"/> ms

Principaux paramètres	
Champs	Informations
Équipement (Obligatoire)	Sélection de l'équipement sur lequel sera exécuté le contrôle.

<p>Contrôle de disponibilité</p>	<p>Activer cette option pour que le statut de l'équipement corresponde au statut du contrôle :</p> <p>Contrôle en succès = équipement disponible Contrôle en erreur = équipement indisponible Un seul contrôle par équipement peut indiquer le statut de l'équipement.</p> <p>Indiquer un contrôle pouvant caractérisant le statut de l'équipement, exemples : « Equip. - Ping » « Equip. - Port » « Web - Requête HTTP » etc.</p> <p>Quand un équipement est indisponible, aucun contrôle de cet équipement n'est exécuté tant que le contrôle de disponibilité ne repasse pas en succès.</p>
<p>Dépendance</p>	<p>Sélectionner le contrôle parent : En indiquant directement l'ID du contrôle Ou en le choisissant parmi les contrôles de l'équipement via le bouton « Modifier »</p> <p>Sélectionner la condition d'exécution du contrôle : Exécuter si le résultat du parent est correct Exécuter si le résultat du parent est en erreur</p> <p>Pour plus de détails concernant les contrôles parents, voir la partie « Hiérarchie ».</p>
<p>Planning d'exécution (Obligatoire)</p>	<p>Sélection du planning d'exécution Le contrôle sera exécuté aux moments indiqués dans le planning</p>
<p>Suivre le planning du parent</p>	<p>Ne peut être coché que si un contrôle parent est sélectionné. Coché : le contrôle s'exécute à la même fréquence et à la suite du contrôle parent. Non coché : le contrôle s'exécute selon son propre planning.</p> <p>Exemple d'utilisation de cette fonctionnalité : Contrôle parent : « Windows - Test de connexion » exécuté toutes les 10 minutes Contrôles enfants : - CPU, mémoire, disque, etc. Indiquer de suivre le contrôle parent, ainsi une seule connexion à l'équipement sera utilisée pour tous ces contrôles (gain d'efficacité et économie de ressource pour le moteur). - « Windows - Fichier - Nombre » exécuté tous les jours à 06h00 : laisser le contrôle suivre son propre planning.</p> <p>Note : Quand l'équipement où sont déployés les contrôles a l'option « Cluster - Ce serveur est le nœud logique d'un cluster » cochée, chaque contrôle génère une connexion vers l'équipement cible même si le contrôle suit le planning du parent. L'objectif est de toujours exécuter le contrôle sur l'équipement où sont les ressources.</p>
<p>Statut (Obligatoire)</p>	<p>Sélectionner le statut du contrôle : « Actif » : le contrôle est exécuté. « En test » : le contrôle est exécuté mais en cas d'erreur les alertes sont visibles dans le menu « Alertes en test ». Les contrôles enfants s'exécutent normalement. Utiliser cette fonctionnalité quand vous souhaitez observer le comportement d'un contrôle sans interférer avec les alertes des contrôles en production. « Inactif » : pas d'exécution, aucun contrôle enfant n'est exécuté.</p>
<p>Moteur</p>	<p>Champ informatif Indique le moteur du supervision renseigné dans la fiche de l'équipement</p>
<p>Objet</p>	<p>Renseigné par défaut selon le type de contrôle et le seuil d'alerte. Cocher « Objet spécifique » pour personnaliser ce champ. L'objet fait partie du corps par défaut des emails d'alerte envoyés par les notifications.</p>
<p>Type (Obligatoire)</p>	<p>Sélection du contrôle type de contrôle à exécuter. La liste varie selon l'équipement sélectionné.</p>

Pourquoi attribuer à un contrôle le statut de disponibilité d'un équipement ?

Quand le contrôle utilisé pour le statut de disponibilité de l'équipement est en erreur (exemple : un ping sur un serveur), tous les autres contrôles de l'équipement ne plus exécutés, cela évite de générer nombre d'alertes inutilement.

Les équipements peuvent avoir également une hiérarchie, avec des équipements parent et enfants. Quand un équipement parent est considéré comme indisponible, les contrôles associés aux équipements enfants ne sont pas exécutés.

A. Consignes

Principaux paramètres	
Champs	Informations
Equipe (Obligatoire)	Sélection de l'équipe destinataire des alertes. En cas de double seuil ce champ se trouve dans l'onglet « Paramètres » et une équipe différente peut être sélectionnée pour chaque seuil.
Criticité (Obligatoire)	Sélection de la criticité de l'alerte : Information, Faible, Moyenne, Haute, Extrême
Document lié à l'action	Sélection d'un document référencé dans le module « Connaissance ». Le document doit appartenir à la même organisation que le contrôle.
Document lié à l'escalade	Sélection d'un document référencé dans le module « Connaissance ». Le document doit appartenir à la même organisation que le contrôle.
Message	Peut être Inséré dans les emails et SMS envoyés par les notifications et dans les tickets créés depuis les alertes. En cas de double seuil ce champ se trouve dans l'onglet « Paramètres » et un message différent peut être renseigné pour chaque seuil.
Notification	Sélection d'une notification.
Remarques	Visible dans l'alerte au niveau du portail. Ne peut être inséré dans les emails et SMS envoyés par les notifications et dans les tickets créés depuis les alertes.

B. Applications

- Permet de sélectionner les applications impactées par le statut du contrôle.
- Au moins une application doit être sélectionnée.

III. Actions sur les contrôles

Liste des actions	
Actions	Informations
Afficher	Visualisation des détails du contrôle
Modifier	Permet d'éditer le contrôle L'organisation, l'ID et le Type de contrôle ne sont pas modifiables

Copier	Copie le contrôle pour en créer un nouveau, tous les champs sont modifiables.
Supprimer	Suppression du contrôle
Désactiver	Désactive l'exécution du contrôle ainsi que celle des contrôles enfants
Exécuter	Demande une exécution immédiate du contrôle Cette exécution n'influe pas sur le planning du contrôle
Information sur le planning d'exécution	Affiche des informations détaillées sur : Les caractéristiques du contrôle et du planning d'exécution Les statistiques sur les exécutions (résultat de la dernière exécution, temps d'exécution, compteurs, etc.)
Ouvrir l'audit des contrôles	Permet de visualiser toutes les exécutions d'un contrôle
Information sur l'équipement	Affiche la fiche de l'équipement auquel est attaché le contrôle

IV. Vues par organisation et application

Menu : Supervision > Superviseur > Configuration > Vue par équipement / Vue par application

Objectifs : Afficher les contrôles par équipement et application et visualiser le statut des contrôles.

A. Statut des contrôles

Le statut des contrôles est indiqué par les 2 champs :

- Dernier message : Date et heure de la dernière exécution du contrôle, il n'existe pas d'exécution postérieure à cette date.
- Code d'erreur :
 - 0 – Succès
 - 1 – Erreur (alerte réelle)
 - 2 – Échec temporaire (alerte de paramétrage)

| Note : Si ces 2 champs sont vide le contrôle ne s'est jamais exécuté. |

B. Vue par équipement

- Sélectionner une organisation, une arborescence « Environnement > Type d'équipement > Équipement » apparaît, naviguer dans l'arborescence jusqu'à un équipement pour afficher ses contrôles.
- Le champ « Type » indique la hiérarchie des contrôles. Les types des contrôles enfants sont situés sous le contrôle parent et décalés sur la droite. Les types de contrôle alignés ont le même niveau hiérarchique.

C. Vue par application

- Sélectionner une organisation, la liste des applications de l'organisation apparaît, cliquer sur une application pour afficher tous les contrôles liés à cette application

Note : Deux contrôles d'un même équipement liés à des applications différentes n'apparaissent donc pas dans la même vue.

V. Suppression

Il est possible de supprimer un contrôle. Tout son historique d'alertes sera également supprimé, en revanche les tickets créés pour ce contrôle sont conservés.

Plannings

I. Définition

Le planning d'exécution définit quand le contrôle de supervision doit s'exécuter, il doit être créé avant le contrôle.

Un contrôle peut être associé directement à un planning ou peut suivre le planning du contrôle dont il dépend (parent).

La hiérarchie des contrôles n'impacte pas la planification des contrôles. Par exemple :

- Le contrôle parent est exécuté toutes les 5 minutes sauf de 0h00 à 7h00.
- Le contrôle enfant est exécuté tous les jours à 5h00 si le parent est en statut succès.
- Les 2 contrôles suivront leur planning respectif. Le contrôle enfant exécutera le contrôle parent à 5h00 pour s'assurer qu'il est bien en statut succès.

Les plannings ne sont pas impactés par la hiérarchie des contrôles, exemples :

- Une période de débrayage dans un planning continu ne débraye pas les contrôles enfants.
- Les contrôles parents et enfants peuvent avoir des plannings différents.

Le planning d'exécution peut être multi-organisation.

Les plannings continus et hebdomadaires sont impactés par la présence de jours fériés au niveau de l'organisation :

- Un planning multi-organisation prend en compte les jours fériés de l'organisation du contrôle de supervision.
- Lors du paramétrage des plannings vérifier la présence des jours fériés dans l'organisation afin d'anticiper le comportement du contrôle.

II. Paramétrage

Menu : Supervision > Superviseur > Configuration > Plannings

A. Paramétrage général

Paramètres	
Champs	Informations
Description (Obligatoire)	Nom du planning. Utilisé pour le sélectionner depuis un contrôle de supervision.
Fuseau horaire (Obligatoire)	Les contrôles sont exécutés aux heures du fuseau horaire sélectionné. La sélection d'un fuseau horaire différent de celui proposé par défaut n'impacte ni les autres plannings de l'organisation ni plannings des contrôles enfants ou parents.
Organisations (Obligatoire)	Toutes les organisations : valeur par défaut, le planning est utilisable par toutes les organisations Les organisations sélectionnées : le planning apparaît uniquement pour les organisations sélectionnées.

B. Planning continu

Le planning continu exécute le contrôle selon :

- Une fréquence, exemple : toutes les 5 minutes.
- Une plage horaire, exemple : tous les jours de 06h à 18h sauf samedi et dimanche.

L'exécution de référence (ou première exécution) est :

- À la sauvegarde du contrôle (après la création ou une modification).
- Après le redémarrage du moteur.

Paramètres	
Champs	Détails
Fréquence	Toutes les 05 à 55 minutes Ou toutes les 01 / 02 / 03 / 04 / 08 / 12 heures
Planning hebdomadaire	Cliquer sur le planning pour définir les périodes d'exécution des contrôles : En vert : le planning est actif, le contrôle est exécuté. En rouge : le planning est inactif, le contrôle n'est pas exécuté. La granularité des périodes est par tranches de 15 minutes, exemple : 15h – 15h15 / 15h15 – 15h30, etc.
Suivre le planning du jour (jours fériés)	Cochée : Le contrôle suit le planning du jour sans tenir compte des jours fériés de l'organisation. Décochée : Le contrôle suit le planning de la ligne « Férié » lors des jours fériés de l'organisation.
Définition de périodes actives	Le contrôle est exécuté uniquement aux périodes indiquées
Définition de périodes de débrayage	Le contrôle est exécuté en permanence sauf pendant les périodes indiquées

Aperçu :

Continuous schedule

Execute every minutes

Execute every Hours

Mode

Weekly schedule Definition of active periods Definition of cut-off periods

Execution period

Week	0h	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h
Monday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Tuesday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Wednesday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Thursday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Friday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Saturday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Sunday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30
Holiday	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30

Use day of week planning during holidays

C. Planning hebdomadaire

Le planning hebdomadaire exécute le contrôle :

- Aux heures indiquées par une coche verte, la granularité est de 15 minutes, exemple : 15h / 15h15 / 15h30, etc..
- Option « Suivre le planning du jour » :
 - Cochée : Le contrôle suit le planning du jour sans tenir compte des jours fériés de l'organisation.
 - Décochée : Le contrôle suit le planning de la ligne « Férié » lors des jours fériés de l'organisation.

Aperçu :

Planning hebdomadaire																								
Semaine	0h	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h
Lundi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mardi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mercredi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jeudi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vendredi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Samedi	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
Dimanche	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
Férié	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	

Suivre le planning du jour

D. Planning mensuel

Le planning mensuel exécute le contrôle tous les mois à date et heure fixes :

- Sélection d'un jour calendaire (0 à 31)
- Sélection d'un jour ouvrable (Lundi au samedi) ou ouvré (Lundi au vendredi)
- Sélection d'un jour de la semaine (Lundi au dimanche)

Note : un mois n'ayant pas toujours le même nombre de jours ou de semaines pleines, sélectionner l'option « Depuis la fin du mois » pour toutes les dates de fin de mois (dernier jour du mois, dernier dimanche de chaque mois, etc.).


Aperçu :

Monthly schedule		
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> day of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> business day (Mon.-Sat.) of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> workday (Mon.-Fri.) of every month	From the end of the month <input type="text"/> at <input type="text"/> : <input type="text"/>
<input checked="" type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> Sunday <input type="text"/> of every month	

E. Planning annuel

Le planning annuel exécute le contrôle tous les ans à une date et une heure fixe.




Aperçu :

Yearly schedule	
To be executed on the	04-20 
of every year at	01 : 00

F. Planning spécifique

Le planning spécifique exécute aux dates et heures indiquées, une fois celles-ci passées le contrôle n'est plus exécuté.

Aperçu :

Custom schedule	
+	Dates
×	2016-04-19 23:00 
×	2016-04-20 00:00 
×	2016-04-20 01:00 

III. Suppression

Il est possible de supprimer un planning mais il faut au préalable l'enlever de tous les contrôles auxquels il appartient, quand on force la suppression les contrôles sont également supprimés.

Hiérarchie des contrôles

I. Définition

La hiérarchie permet d'organiser les contrôles sous forme d'arborescence.

Chaque contrôle peut avoir :

- Un contrôle parent unique
- Plusieurs contrôles enfants

Le statut du contrôle parent conditionne l'exécution de ses contrôles enfants :

- Contrôle inactif : les contrôles de toute l'arborescence dépendants de ce contrôle ne s'exécutent pas (même s'ils conservent leur propre statut « actif »).
- Contrôle actif : les contrôles enfants sont paramétrés pour s'exécuter selon le résultat du contrôle parent (Succès ou Erreur).

Les liens hiérarchiques entre contrôles se limitent au sein d'un même équipement.

Important : Organiser les contrôles selon une hiérarchie n'est pas une obligation pour le fonctionnement des contrôles mais est fortement recommandé.

II. Paramétrage

Menu : Supervision > Superviseur > Configuration > Hiérarchie des contrôles

Objectif : Configurer la hiérarchie des contrôles au sein des équipements

Fonctionnement :

La hiérarchie des contrôles se présente sous forme de liste, à chaque ligne correspond un contrôle :

Détails de la vue	
Formats	Détails
Décalages de la colonne « ID »	La colonne ID affiche l'arborescence des contrôles. Les ID des contrôles enfants sont situés sous l'ID contrôle parent et décalés sur la droite. Les ID de contrôle alignés ont le même niveau hiérarchique.
Les caractères de la ligne sont droits	Le contrôle est actif
Les caractères de la ligne sont en italique	Le contrôle est inactif
L'ID du contrôle est vert	Le contrôle s'exécute si son contrôle parent est en succès. C'est l'utilisation la plus courante, exemple : le contrôle « BD - Test de connexion » s'exécute si son contrôle parent « Equip. - Ping » est en succès. Si le ping ne passe pas, inutile d'effectuer les contrôles enfants.
L'ID du contrôle est orange	Le contrôle s'exécute si son contrôle parent est en erreur. Plus rarement utilisé cette fonctionnalité peut être utile dans certains cas, exemple avec une organisation en cluster où les processus peuvent basculer d'un équipement à un autre : un

	contrôle de processus A dépend d'un contrôle de processus B, il s'exécute si le processus B est en erreur (absent ou arrêté).
--	---

Manipulations :

- Les dépendances entre les contrôles sont modifiables en glisser – déposer.
- Toutes les modifications de dépendances doivent être validées par le bouton « Sauvegarder »
- Toutes les modifications de dépendances peuvent être annulées par le bouton « Annuler »
- Tous les contrôles peuvent être visualisés et édités, en cas de modification et d'enregistrement d'un contrôle, les modifications de hiérarchie précédemment effectuées sont annulées.

III. Bonnes pratiques

Dans la majorité des cas une arborescence de 2 ou 3 niveaux est suffisante :

1. Idéalement un équipement possède un contrôle parent unique à la racine de l'arborescence :
 - Quand on désactive ce contrôle racine, toute la supervision de l'équipement est levée, sans avoir besoin de désactiver d'autres contrôles.
 - Le plus souvent le contrôle racine sert de contrôle de disponibilité de l'équipement.

Selon les possibilités (autorisation de ping, ouverture des ports, etc.) les contrôles les plus couramment utilisés comme contrôle racine sont : « Équip. - Ping », « Équip. - Port », contrôles de test de connexion (OS, bases de données, etc.).

2. Au deuxième niveau se trouvent les contrôles de connexions aux applications ou systèmes d'exploitation : « Unix - Test de connexion », « Windows - Test de connexion », « BD - Test de connexion », « SAP - Test de connexion », « ESX - Test de connexion », etc.
3. Dans un troisième niveau se trouvent les contrôles liés aux contrôles du deuxième niveau : les contrôles d'une base de données seront enfants du contrôle de « BD - Test de connexion » de cette base de données, les contrôles des disques seront enfants du contrôle « Windows - Test de connexion », etc.

Note : Tous les contrôles ne rentrent pas dans ce schéma et peuvent être placés à d'autres endroits dans l'arborescence selon les besoins : « SNMP - Requête », « Web - Requête HTTP », « Réception d'emails », etc.

Aperçu :

ID		Team	Type	Subject	Environment
▼ 292		SEED	Equipment - Ping		DEVELOPPEMENT
▼ 293		SEED	Windows - Connection test		DEVELOPPEMENT
294		SEED	Windows - Disk free space	All (< 10/5 %)	DEVELOPPEMENT
295		SEED	Windows - Swap usage	(> 30/40 %)	DEVELOPPEMENT
296		SEED	Windows - Processor usage	(> 80/90 %)	DEVELOPPEMENT
297		AVENGERS	Windows - Up-time	Reboot impromptu	DEVELOPPEMENT
▼ 298		SEED	Windows - Service status	SERVICEWINDOWS (Service Windows)	DEVELOPPEMENT
▼ 299		SEED	Windows - Process status	kompressor.exe (< 1)	DEVELOPPEMENT
512'		SEED	Windows - Process status	orakeul (< 1)	DEVELOPPEMENT

Notifications

I. Définition

Les notifications sont associées aux contrôles, elles sont optionnelles et permettent :

- d'envoyer des messages (email, SMS) vers des utilisateurs de Cockpit IT Service Manager ou vers des destinataires extérieurs,
- de créer automatiquement un incident dans la module Tickets de Cockpit IT Service Manager,
- d'exécuter une commande depuis le moteur de supervision (script, etc.) quand un contrôle s'exécute ou quand il génère une alerte.

II. Paramétrage

Menu : Supervision > Configuration > Notifications

Principaux paramètres	
Champs	Informations
Équipe (obligatoire)	Équipe cible.
Description (obligatoire)	Sera affiché dans les menus déroulants.
Créer automatiquement un ticket en cas d'alerte (Ticket)	<p>Création automatique d'un ticket « incident » lorsqu'une alerte est générée. Quand un contrôle change de statut (erreur/succès) : l'information est ajoutée au ticket. Quand un contrôle génère une erreur et qu'un ticket est déjà ouvert pour ce contrôle, une information est ajoutée au ticket.</p> <p>Modèle :</p> <p>Ticket sans modèle prédéfini : Le titre et le corps du ticket sont remplis en fonction du type de l'alerte. Les propriétés du ticket comprennent le statut et la progression.</p> <p>Sélection d'un modèle : Le titre et le corps du ticket sont remplis en fonction du type de l'alerte. Les autres éléments (propriétés, tâches, followers, etc) du modèle sont repris dans le ticket.</p> <p>Priorité :</p> <p>Associer à chaque sévérité d'alerte une priorité de ticket qui sera utilisée par défaut lors de la création d'un ticket depuis une alerte. Cette priorité prend le dessus par rapport à la priorité renseignée le cas échéant dans le modèle sélectionné. Les priorités des tickets « Incidents » doivent être configurée avant de créer le lien.</p>
Destinataires (Email)	<p>Vers les messageries : Adresses email séparées d'une « , » ou d'un « ; ». Le champ mesure 255 caractères.</p> <p>Vers un opérateur : Permet de sélectionner un opérateur appartenant à l'équipe, l'adresse email est celle renseignée dans la fiche de l'opérateur.</p> <p>Vers l'ensemble des opérateurs de l'équipe : Tous les opérateurs appartenant à l'équipe sélectionnée, les adresses emails sont celles renseignées dans les fiches des opérateurs.</p>

Destinataires (SMS)	<p>Vers un numéro de téléphone : indiquer un seul numéro de téléphone, le caractère « + » et les espaces sont acceptés.</p> <p>Vers un opérateur : Opérateur appartenant à l'équipe sélectionnée, le numéro est celui renseigné dans la fiche de l'opérateur, champ « Téléphone portable ».</p> <p>Vers l'ensemble des opérateurs de l'équipe : Tous les opérateurs de l'équipe sélectionnée, les numéros sont ceux renseignés dans les fiches opérateurs, champ « Téléphone portable ».</p>
Confidentialité (Email)	Coché : Les destinataires des emails ne sont pas visibles.
Commande	<p>Renseigner la commande qui sera exécutée sur le moteur de supervision.</p> <p>Sur un moteur sous Windows la commande est exécutée via l'invite de commande (cmd.exe). Exemple : indiquer « C:\Path\script.bat » pour exécuter « script.bat ».</p> <p>Sur un moteur sous Linux la commande est exécutée avec le shell de l'utilisateur démarrant le moteur. Si cet utilisateur n'a pas de shell, la commande est exécutée avec le shell par défaut de la distribution Linux.</p> <p>Il est possible d'utiliser les informations de l'alerte via des variables au format « \${VARIABLE_NAME} ».</p>
Fréquence (Email, SMS, Commande)	<p>A chaque exécution du contrôle : Toutes les exécutions du contrôle, quelque soit le résultat, génèrent une notification. Exemple (Emails) : un contrôle qui s'exécute toutes les 5 minutes enverra un mail toutes les 5 minutes.</p> <p>A chaque fois que le résultat du contrôle est une alerte : Toutes les exécutions du contrôle dont le résultat est en erreur génèrent une notification. Exemple (Emails) : si un contrôle s'exécute toutes les 5 minutes et est en erreur pendant une heure, une douzaine de mails seront envoyés.</p> <p>Lorsque le résultat du contrôle change d'état. Exemple (Emails) : si un contrôle s'exécute toutes les 5 minutes et est en erreur pendant une heure, deux mails seront envoyés : un pour signaler l'apparition de l'alerte, une heure plus tard un second pour signaler le retour du contrôle en succès.</p>
Format (Email, SMS)	<p>Permet de personnaliser le format du message envoyé par la notification.</p> <p>Il est possible d'utiliser les informations de l'alerte et du contrôle via des variables au format « \${VARIABLE_NAME} ».</p> <p>Utiliser le bouton « Aperçu » pour prévisualiser la notification qui sera envoyée.</p>
Statut du contrôle (Email, SMS, Ticket, Commande)	Sélection du statut des contrôles pour lequel on souhaite déclencher la notification : « Actif » / « En test » / « Actif ou En test ».
Type d'alerte (Email, SMS, Ticket, Commande)	Sélection du type d'alerte pour lequel on souhaite déclencher la notification : « Vraie » / « Paramétrage » / « Vraie ou paramétrage ».
Occurrences (Email, SMS, Ticket, Commande)	Nombre d'alertes consécutives requis pour déclencher la notification (1 à 5).

Fin du document