



cockpit
IT Service Manager

Supervision - Guide d'utilisation

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs du document.....	3
II.Définitions.....	3
Aperçu.....	4
I.Tableau de bord.....	4
II.Vues par organisation et application.....	4
III.Équipements.....	4
A.Définition des statuts.....	4
B.Cartographie.....	5
C.Statut.....	5
Superviseur.....	7
I.Informations sur les alertes.....	7
A.Listes des alertes.....	7
B.Deux types d’alertes.....	7
C.Détails d’une alerte.....	8
II.Actions sur les alertes.....	8
A.Prendre en compte.....	8
B.Ajouter un commentaire.....	8
C.Archiver.....	8
D.Éditer.....	9
E.Exécuter.....	9
F.Créer un ticket.....	9
G.Exécuter et prendre en compte / archiver.....	10
III.Alertes en attente.....	10
A.Alertes - Nouvelles.....	10
B.Alertes - Prises en compte.....	10
IV.Alertes en test.....	11
V.Historique des alertes.....	11
VI.Statut actuel.....	11
Alertes externes.....	12
I.Alertes en attente.....	12
II.Historique des alertes.....	12
FAQ.....	13
A.Pourquoi la fonctionnalité « Exécuter » n’apparaît pas systématiquement dans le menu contextuel d’une alerte ?.....	13
B.Pourquoi la fonctionnalité « Afficher le graphique » n’apparaît dans le menu contextuel que de certaines alertes ?.....	13
C.Quels sont les différents codes retours des alertes ?.....	13

Introduction

I. Objectifs du document

- Traiter les alertes collectées par Cockpit IT Service Manager
- Traiter les alertes poussées par des outils tiers
- Contrôler le statut des moteurs
- Visualiser le statut des équipements

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.

Aperçu

I. Tableau de bord

Menu : Supervision > Aperçu > Tableau de bord

Objectif : Offrir une vue consolidée des indicateurs de supervision.

Fonctionnement :

- Le rafraîchissement des données se fait toutes les minutes.
- Nombre et statut des moteurs. Cliquer sur les boîtes pour afficher la liste des moteurs :
 - Le champ « Statut » indique si le moteur est disponible (pastille vert = OK / carré rouge = NOK), un moteur indisponible peut ne plus fonctionner, les contrôles, les inventaires et rapports ne s'exécutent pas.
 - Le champ « Dernier signal » indique la date et l'heure de la dernière synchronisation entre le moteur et le portail. Le moteur se synchronise toutes les 1 à 2 minutes.
- Nombre d'alertes par criticité. Cliquer sur les boîtes pour afficher la liste des alertes.
- Nombre d'alertes externes par protocole (Email, SNMP). Cliquer sur les boîtes pour afficher la liste des alertes.

II. Vues par organisation et application

Menu : Supervision > Aperçu > Organisations / Aperçu > Applications

Objectif : Afficher des compteurs d'alertes par élément (organisation, application, environnement).

Fonctionnement :

- Le nombre d'alertes et la couleur de la criticité la plus haute sont indiqués sur les boîtes.
- Les alertes de criticité « 0 - Information » ne changent pas la couleur des boîtes qui reste verte.
- Si tous les contrôles d'un élément sont désactivés, la boîte correspondante restera verte.
- Les alertes présentes dans les listes sont les « Alertes en attente », le statut du contrôle peut avoir changé de statut depuis.

III. Équipements

A. Définition des statuts

Définition des statuts des équipements		
Statut	Couleur	Conditions
Disponible	Vert	Le contrôle de disponibilité de l'équipement est en succès. ET tous les parents de la hiérarchie dont il dépend sont disponibles ou non paramétrés. ET la date du résultat du contrôle de disponibilité est inférieure à 10 minutes.

Indisponible	Rouge	Le contrôle de disponibilité de l'équipement est en erreur. ET la date du résultat du contrôle est inférieure à 10 minutes.
Injoignable	Orange	Au moins un des équipements parents de l'équipement est indisponible.
Inconnu	Jaune	La date de résultat du contrôle de disponibilité de l'équipement est supérieure ou égale à 10 minutes. ET l'équipement n'a pas de parent OU tous les parents sont en statut « Disponible ».
Non configuré	Gris	L'équipement n'a pas de contrôle de disponibilité de sélectionné.

Important : Quand un équipement est en statut « indisponible », « injoignable » ou « inconnu », ses contrôles – autres que le contrôle de disponibilité – ainsi que les contrôles de ses équipements enfants ne sont pas exécutés.

B. Cartographie

Menu : Supervision > Aperçu > Équipements > Cartographie

Objectif : Visualiser par organisation le statut et les dépendances des équipements.

Fonctionnement :

- L'arborescence est établie en fonction de la hiérarchie des équipements.
- La couleur de la boîte de l'organisation est déterminée par le statut des équipements, en fonction de la hiérarchie suivante :
 1. « Rouge » : Au moins un équipement est indisponible
 2. « Orange » : Au moins un équipement est injoignable
 3. « Jaune » : Au moins un équipement est inconnu
 4. « Gris » : Au moins un équipement n'a pas de contrôle de disponibilité
 5. « Vert » : Tous les équipements ont un contrôle de disponibilité et sont disponibles

C. Statut

Menu : Supervision > Aperçu > Équipements > Statut

Objectif : Rechercher les équipements dont le statut actuel est « Indisponible », « Injoignable », « Inconnu » ou « Non configuré ».

Fonctionnement :

- Le champ « Dernier contrôle de disponibilité » indique la date et l'heure de la dernière exécution du contrôle de disponibilité de l'équipement.
- Le champ « Dernier statut connu » indique le statut de l'équipement lors du dernier contrôle de disponibilité.
- Le champ « Statut actuel » indique le statut de l'équipement au moment de l'affichage du menu.
- Les champs « Dernier statut connu » et « Statut actuel » peuvent avoir des valeurs différentes. Exemple : Dans le cas où la dernière exécution du contrôle de disponibilité est en succès (Dernier statut connu = Disponible) mais date de plus de 10 minutes (Statut actuel = Injoignable). Ce cas est

possible quand le parent de l'équipement est en erreur, les contrôles des équipements enfants sont désactivés.

Superviseur

I. Informations sur les alertes

A. Listes des alertes

Les alertes sont présentées sous forme de listes.

Chaque ligne correspond à une alerte avec un compteur d'exécutions. Si un contrôle génère une première alerte, une ligne est ajoutée dans la liste, le compteur a la valeur 1. Si les exécutions suivantes du contrôle génèrent toujours des alertes aucune ligne n'est ajoutée, le compteur d'exécution est simplement incrémenté.

Si un contrôle passe d'un statut « en erreur » à un statut « en succès » puis de nouveau à un statut « en erreur », une nouvelle ligne est ajoutée à la liste avec un nouveau compteur.

B. Deux types d'alertes

1. Les vraies alertes

Les vraies alertes (ou alertes réelles) sont générées à la suite de l'exécution d'un contrôle qui s'est terminée correctement.

Exemple :

- Un contrôle d'espace libre sur un disque avec un seuil d'alerte « si l'espace libre est inférieur à 10% ».
- Le contrôle est exécuté, l'espace libre du disque supervisé est de 8 %.
- Un alerte est générée. Elle concerne le disque. C'est une vraie alerte.

Les vraies alertes peuvent être archivées automatiquement lorsqu'un contrôle passe d'un statut « en erreur » à un statut « succès ». Cette fonctionnalité est optionnelle.

En cas d'archivage, les vraies alertes sont conservées dans l'historique.

2. Les alertes de paramétrage

Les alertes de paramétrage sont générées à la suite de l'exécution d'un contrôle qui ne s'est pas terminée correctement.

Exemple :

- Un contrôle d'espace libre sur un disque avec un seuil d'alerte « si l'espace libre est inférieur à 10% ».
- Le contrôle est exécuté, mais le mot de passe pour accéder au système est incorrect.
- Une alerte est générée. Elle concerne le problème d'accès et non l'espace libre du disque. C'est une alerte de paramétrage.

Les alertes de paramétrage sont archivées automatiquement lorsqu'un contrôle passe d'un statut « en erreur » à un statut « succès ».

En cas d'archivage, les vraies alertes sont conservées dans l'historique.

Les alertes de paramétrage ne sont pas prises en compte par la météo des services et le calcul des taux de disponibilité.

C. Détails d'une alerte

Depuis les listes des alertes, il est possible d'ouvrir l'alerte afin d'afficher toutes les informations la concernant.

Principaux champs	
Champ	Informations
Compteur d'alertes	Nombre d'exécutions « en erreur »
Première / Dernière alerte	Dates de début et de fin des exécutions « en erreur »
Type d'alerte	Réelle / Paramétrage
Code d'erreur	Code et message retournés par l'exécution du contrôle
Contrôle et Planning d'exécution	Informations sur le contrôle associé à l'alerte
Consignes	Informations sur les actions à mener pour traiter l'alerte
Logs	Résultat de chaque exécution du contrôle Informations collectées sur l'équipement cible
Test manuel	Permet d'exécuter manuellement le contrôle

II. Actions sur les alertes

A. Prendre en compte

- Envoie l'alerte de « Alertes - Nouvelles » à « Alertes - Prises en compte ».
- La date de la prise en compte et l'identité de l'opérateur ayant procédé à la prise en compte sont conservées.

B. Ajouter un commentaire

- Permet d'ajouter du texte au champ « Commentaire » de l'alerte à destination des opérateurs uniquement.
- Le commentaire est lié à l'alerte, si l'alerte est archivée et qu'une nouvelle alerte apparaît, le commentaire ne sera pas présent.

C. Archiver

- Permet de supprimer l'alerte des alertes en attente (Nouvelles et Prises en compte).

- Les alertes archivées sont conservées dans l'historique avec la date d'acquittement et l'identité de l'opérateur ayant procédé à l'archivage.

D. Éditer

- Permet d'éditer le contrôle qui a généré l'alerte.
- Un droit spécifique est nécessaire.

E. Exécuter

- Permet une exécution immédiate et unique du contrôle.
- Cette exécution n'influe pas sur le planning du contrôle.

1. Contrôles instantanés

- Un contrôle instantané remonte une valeur ou un statut, exemples :
 - Unix - Test de connexion
 - Unix – Charge système

2. Contrôles différentiels

- Les contrôles différentiels contrôlent ce qui a changé depuis la dernière exécution automatique (planifiée) du contrôle, le résultat n'est pas toujours pertinent pour évaluer une alerte. Exemples de contrôles différentiels :
 - Contrôles avec un paramétrage de type « depuis le dernier contrôle » : quand on exécute le contrôle, la période de contrôle peut être postérieure aux alertes, ces alertes ne remonteront pas, mais cela ne signifie pas qu'elles ne sont pas à traiter.
 - Contrôles de type « log » : quand un exécute un contrôle de type « log » comme « Unix - Fichier de log, le terme recherché n'est peut-être pas présent depuis la dernière exécution automatique du contrôle et le contrôle renvoie un succès, mais le terme a peut-être bien été présent précédemment.

F. Créer un ticket

- Permet de créer un ticket reprenant les informations sur l'alerte.
- Le ticket est créé dans la langue de l'organisation et pas dans la langue de l'opérateur qui crée le ticket.
- Le ticket créé est lié au contrôle et non à l'alerte. Si une nouvelle alerte est générée pour ce contrôle, un indicateur signalera qu'un ticket est déjà ouvert au sujet de ce contrôle. Lors de la clôture du ticket, une option permet d'archiver les alertes en attente qui ont été générées par le contrôle.

- Les tickets peuvent être créés automatiquement pour un contrôle. Si le ticket a été créé automatiquement, en cas de changement de statut lors de l'exécution du contrôle (exemple : statut « en erreur » vers statut « succès »), l'information est automatiquement ajoutée au ticket.

G. Exécuter et prendre en compte / archiver

- Ces actions massives exécutent unitairement les contrôles des alertes sélectionnées avant de les envoyer dans le menu « Alertes - Prises en compte » ou « Alertes - Archivées ».
- Le nombre de contrôles exécutés est limité pour des raisons de performance.
- Quand une exécution remonte le message « Annulé - Exécution impossible », Cela signifie que l'exécution est techniquement possible, mais que fonctionnellement elle ne nous renseignerait pas de manière pertinente sur le statut du contrôle. Exemple : Voir la partie précédente « Exécuter » et les contrôles différentiels.

III. Alertes en attente

Menu : Supervision > Superviseur > Alertes - Nouvelles / Prises en compte

Objectif : Afficher les alertes en attente de traitement destinées aux équipes de l'opérateur.

Fonctionnement :

- Le rafraîchissement des données se fait toutes les minutes. Une option permet de débrayer le rafraîchissement automatique.
- Si aucun archivage automatique n'est configuré, les alertes restent en attente tant qu'elles ne sont pas archivées manuellement. La « date de dernière alerte » permet de connaître l'âge d'une alerte.
- Un bouton permet d'exécuter simultanément plusieurs alertes sélectionnées et d'archiver les alertes dont le contrôle retourne un statut « succès ».

A. Alertes - Nouvelles

Menu : Supervision > Superviseur > Alertes - Nouvelles

Objectif : Afficher les alertes en statut « Actif » qui n'ont pas été prises en compte par les opérateurs.

Fonctionnement :

- Une alerte « Nouvelle » n'a pas été prise en compte par les opérateurs, on peut considérer qu'elle n'a pas été vue et qu'elle n'est pas en cours de traitement.
- Quand un contrôle en succès remonte en erreur, l'alerte arrive dans ce menu, les alertes consécutives à la première alerte s'incrémentent sur la même ligne.
- L'utilisateur prend en compte l'alerte pour signifier qu'elle a été vue. Un bouton permet d'exécuter simultanément plusieurs alertes sélectionnées et de prendre en compte les alertes dont le contrôle retourne un statut « Succès ».

B. Alertes - Prises en compte

Menu : Supervision > Superviseur > Alertes - Prises en compte

Objectif : Afficher les alertes en statut « Actif » qui ont été prises en compte par les opérateurs.

Fonctionnement :

- Une alerte qui a été prise en compte par les opérateurs peut être considérée comme ayant été vue ou en cours de traitement.
- Quand une alerte est prise en compte, les alertes suivantes consécutives s'incrémentent sur la même ligne dans le menu « Alertes - Prises en compte ».
- Quand le contrôle d'une alerte prise en compte passe en succès, puis tombe de nouveau en erreur, la nouvelle alerte remonte dans le menu « Alertes - Nouvelles » sur une nouvelle ligne. Les alertes de contrôle déjà prises en compte ne changent pas.

IV. Alertes en test

Menu : Supervision > Superviseur > Alertes - En test

Objectif : Afficher les alertes en attente de traitement, destinées aux équipes de l'opérateur, dont le contrôle a le statut « en test ».

Fonctionnement :

- Les contrôles dont le statut est « en test » s'exécutent comme les autres contrôles mais ils génèrent des alertes dans une liste spécifique. Le but est d'exécuter ces contrôles sans interférer avec les contrôles en production.
- Lors de l'archivage, les alertes générées par les contrôles dont le statut est « en test » ne sont pas conservées dans l'historique, elles sont supprimées.
- Quand un contrôle passe du statut « en test » au statut « actif », les éventuelles alertes présentes dans la liste « Alertes - En test » migrent dans les listes « Alertes - Nouvelle / Prises en compte ».

V. Historique des alertes

Menu : Supervision > Superviseur > Alertes - Archivées

Objectif : Rechercher les alertes qui ont été archivées.

Fonctionnement :

- Les alertes (vraies ou de paramétrage) archivées sont conservées dans l'historique avec la date de l'archivage et l'identité de l'opérateur ayant procédé à l'archivage.
- Les dates prises en compte pour la recherche sont les dates des alertes et non les dates des archivages.
- Les alertes archivées par l'opérateur « ADM KOALY » sont des alertes qui ont été archivées automatiquement.

VI. Statut actuel

Menu : Supervision > Superviseur > Contrôles - Statut actuel

Objectif : Afficher les contrôles – et non les alertes – dont la dernière exécution est en erreur. Ces contrôles sont donc actuellement en erreur.

Alertes externes

I. Alertes en attente

Menu : Supervision > Alertes externes > Alertes en attente

Objectif : Afficher les alertes externes en attente.

Fonctionnement :

- Les alertes de type « Email » sont des emails collectés dans des boîtes de réception. Chaque ligne correspond à un email collecté.
- Les alertes de type « SNMP » sont des TRAPS SNMP envoyées par les équipements au moteur de supervision. Chaque ligne correspond à une TRAP pour un équipement avec une OID. Si plusieurs TRAPS sont envoyées par le même équipement avec le même OID, on conserve une seule ligne dans la liste, le compteur d'alerte est simplement incrémenté.
- Les alertes de type « API » sont des messages envoyés par des éléments externes (applications, scripts, etc.) via l'API. Chaque ligne correspond à un message reçu.
- Le rafraîchissement des données se fait toutes les minutes. Une option permet de débrayer le rafraîchissement automatique.

Actions :

- Afficher le détail de l'alerte
- Acquitter l'alerte
 - L'alerte est conservée dans l'historique avec la date d'acquiescement et l'identité de l'opérateur ayant procédé à l'acquiescement.
- Créer un ticket ou ajouter une information dans un ticket existant
 - Les informations concernant l'alerte sont reprises dans le ticket.

II. Historique des alertes

Menu : Supervision > Alertes externes > Historique des alertes

Objectif : Rechercher les alertes qui ont été acquiescées.

Fonctionnement :

- Les dates prises en compte pour la recherche sont les dates des alertes et non les dates des acquiescements.

FAQ

A. Pourquoi la fonctionnalité « Exécuter » n'apparaît pas systématiquement dans le menu contextuel d'une alerte ?

Certains contrôles ne peuvent être exécutés manuellement s'ils n'ont jamais été exécutés automatiquement. Par exemple, pour les contrôles de type « Fichier de log », l'exécution manuelle du contrôle se base sur l'exécution précédente afin de vérifier les changements survenus dans le fichier de log, si cette exécution précédente n'a jamais eu lieu, le contrôle ne peut être lancé manuellement.

B. Pourquoi la fonctionnalité « Afficher le graphique » n'apparaît dans le menu contextuel que de certaines alertes ?

Une option permet de stocker les résultats d'exécution de certains contrôles (par exemple : le temps de réponse d'une URL). Si cette option est activée, la fonctionnalité « Afficher le graphique » apparaît dans le menu contextuel de l'alerte.

C. Quels sont les différents codes retours des alertes ?

Liste des codes retours des alertes	
Code	Message
-1	UNDEFINED
0	SUCCESS
1	ERROR
100	INTERNAL_SERVER_ERROR
101	INTERNAL_SERVER_ERROR_CHECK_TYPE_MISMATCH
102	INTERNAL_SERVER_ERROR_MISSING_CHECK_REGISTRY
103	INTERNAL_SERVER_ERROR_MISSING_DP_REGISTRY
104	INTERNAL_SERVER_ERROR_MISSING_DATA_PROVIDER
105	INTERNAL_SERVER_ERROR_DATA_PROVIDER_NO_DATA
106	INTERNAL_SERVER_ERROR_DATA_PROVIDER_INVALID_DATA_TYPE
107	INTERNAL_SERVER_ERROR_DATA_PROVIDER_REQUEST_FAILURE
108	INTERNAL_SERVER_ERROR_NO_CHECK_EXECUTOR
109	INTERNAL_SERVER_ERROR_MISSING_BEAN
110	INTERNAL_SERVER_ERROR_EXCEPTION
1000	INVALID_RESULT
1001	RESULT_OUT_OF_RANGE
1002	COULD_NOT_EXTRACT_VALUE
1003	TIMED_OUT
1004	CANCELLED

1005	INTERRUPTED
1006	FAILURE
1007	NO_RESULT
1008	INVALID_CARDINALITY
1009	EMPTY_RESULT
1010	NO_SUCH_FUNCTION
1011	ILLEGAL_ARGUMENT
1012	EXCEPTION
1013	CONNECTION_ERROR
1014	QUERY_ERROR
1100	FILE_DOES_NOT_EXIST
1101	FILE_NOT_READABLE
1200	INVALID_EXIT_CODE
1300	ERROR_NO_SUCH_FUNCTION
1301	JCO_ERROR_MISSING_MANDATORY_PARAMETER

Fin du document