



## Introduction

Shinken Enterprise permet en option de définir des niveaux d'escalade sur les contacts et les checks. Cette option est activée en définissant des "escalation objects."

## Quand les notifications sont-elles escaladées ?

Les notifications sont escaladées si et seulement si une ou plusieurs définitions d'escalade correspondent à la notification qui est envoyée. Si un hôte ou une notification n'a pas de définitions d'escalade valides qui s'y appliquent, le groupe ( s) de contact spécifié dans le groupe d'hôtes ou le check sera utilisée pour la notification.

Voyons un exemple:

| Propriété               | Valeur             |
|-------------------------|--------------------|
| Name                    | To-level-2         |
| first_notification_time | 60                 |
| last_notification_time  | 120                |
| contact_groups          | nt-admins,managers |

Il utilisera la valeur d'intervalle de temps défini pour la 1ère/dernière notification. Dans cet exemple, il escaladera 1 heure après le problème, et s'arrêtera 2 heures après.

## Groupes de contacts

Lorsqu'on définit les escalades de notifications, il est important de garder à l'esprit qu'il faut inclure dans la définition la plus haute tous les contacts qui étaient en définition la plus basse. Cela permet de garantir que tout le monde continuera d'être prévenu en cas d'escalade.

Exemple:

| Propriété               | Valeur             |
|-------------------------|--------------------|
| Name                    | To-level-2         |
| first_notification_time | 60                 |
| last_notification_time  | 120                |
| contact_groups          | nt-admins,managers |

| Propriété               | Valeur                      |
|-------------------------|-----------------------------|
| Name                    | To-everyone                 |
| first_notification_time | 120                         |
| last_notification_time  | 240                         |
| contact_groups          | nt-admins,managers,everyone |

Le 1er niveau (ou "le plus bas") comprend à la fois le groupe nt-admins et les managers. Le dernier niveau (ou "le plus élevé") comprend le groupe nt-admins, les managers, et tout le monde dans le groupe.

Notez que le groupe de contacts nt-admins est défini dans les 2 niveaux d'escalade. Cela leur permet de continuer d'être avertis si il y a toujours un problème après que les 2 premières notifications ont été envoyées. Idem pour le groupe de contacts "managers", qui doivent continuer d'être avertis également.

## Superposer des plages d'escalade

La définition des notifications d'escalade peut s'étaler sur plusieurs pages. Prenons l'exemple suivant :

| Propriété               | Valeur             |
|-------------------------|--------------------|
| Name                    | To-level-2         |
| first_notification_time | 60                 |
| last_notification_time  | 240                |
| contact_groups          | nt-admins,managers |

| Propriété               | Valeur          |
|-------------------------|-----------------|
| Name                    | To-everyone     |
| first_notification_time | 120             |
| last_notification_time  | 0               |
| contact_groups          | on-call-support |

Dans cet exemple:

- les groupes de contact nt-admins et managers seront notifiés entre 1 et 2 heures
- Les 3 contacts seront notifiés entre 2 et 4 heures
- Seul le centre de support sera notifié après 4 heures

## Escalades basées sur un temps court

Il est intéressant de voir qu'avec les escalades basées sur le temps, si l'intervalle de notification est plus long que le temps de la prochaine escalade, alors c'est la dernière valeur qui sera prise en compte.

Prenons un exemple :

Host:

| Propriété             | Valeur        |
|-----------------------|---------------|
| Name                  | srv-important |
| notification interval | 1440          |
| escalations           | To-level-2    |

Avec l'objet escalade:

| Propriété               | Valeur     |
|-------------------------|------------|
| Name                    | To-level-2 |
| first_notification_time | 60         |
| last_notification_time  | 120        |
| contact groups          | level2     |

Ici, considérons que vous avez un problème HARD sur le check à  $t=0$ . Le contact de l'hôte sera notifié. La prochaine notification devrait être à  $t=1440$  minutes, donc demain. Ça va pour des notifications simples, mais pas pour celles avec escalade.

Ici, à  $t=60$  minutes, l'escalade sera lancée, le niveau 2 sera notifié.

Vous pouvez donc définir un intervalle large de notification et toujours avoir des escalades rapides.

## Restrictions sur période de temps

Dans des circonstances normales, les escalades peuvent être utilisées à n'importe quel moment pendant lequel une notification peut être envoyée.

Cette "fenêtre de notification" est déterminée par le paramètre "période de notification" dans la définition de l'hôte ou du check.

Vous pouvez en option restreindre les escalades afin qu'elles ne soient utilisées que durant des périodes définies en utilisant le paramètre "escalation\_period" dans sa configuration.

Si vous utilisez ce paramètre, l'escalade n'aura lieu que pendant cette période définie.

Les escalades de notifications restent soumises aux restrictions imposées par le paramètre "notification\_period" des hôtes et des check, donc la période de temps définie dans la définition de l'escalade doit être à l'intérieur de cette plus grande période de notifications.

## Restrictions d'état

Si vous souhaitez restreindre les escalades en fonction de l'état d'un hôte ou d'un service, vous pouvez utiliser la directive "escalation\_options" dans la définition de l'escalade. Si vous n'utilisez pas cette directive, l'escalade peut être utilisée quand les hôte ou les checks sont dans n'importe quels états.