

# Escalade des notifications

## Concept

Shinken Entreprise permet en option de définir des niveaux d'escalade sur les contacts et les checks. Cette option est activée en définissant des "Escalade des notifications".

## 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 de contact spécifié dans le groupe d'hôtes ou le check sera utilisé 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 s'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 la propriété "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 la propriété "**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 la propriété "**notification\_period**" des hôtes et des checks, 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 hôtes ou les checks sont dans n'importe quels états.

## Exemple

Configuration de l'hôte:

The screenshot shows the 'Staging > Hôte' configuration page for 'Localhost'. The status is 'Validé'. The configuration is organized into a table with columns for 'Propriété', 'Valeur', and 'Venant des modèles'. The 'Général' tab is active, showing fields for 'Nom' (Localhost), 'Description' (Localhost [ Par défaut, le nom ]), 'Adresse' (localhost), 'Modèles d'hôte hérités' (shinken-full [ 21 checks ] x), and 'Ajouter dans le groupe d'hôtes' (Par défaut [ Aucun ]--).

Propriété	Valeur	Venant des modèles
Nom *	Localhost	
Description	Localhost [ Par défaut, le nom ]	
Adresse	localhost	
Modèles d'hôte hérités	-- Valeurs sélectionnées -- shinken-full [ 21 checks ] x	
Ajouter dans le groupe d'hôtes	-- Par défaut [ Aucun ]--	

Configuration du check (Arbiter - \$KEY\$ - Alive)

The screenshot shows the 'Staging > Check appliqué à l'hôte' configuration page for 'Arbiter - \$KEY\$ - Alive'. The configuration is organized into a table with columns for 'Propriété', 'Valeur', and 'Venant des modèles'. The 'Général' tab is active, showing fields for 'Notifications activées' (Vrai), 'Utilisateurs' (Par défaut [ Même comportement que son hôte ]--), 'Groupes d'utilisateurs' (workers si-admin x), 'Intervalle de temps entre les notifications' (Par défaut [ Même comportement que son hôte ]), 'Période de temps de notification' (Par défaut [ Même comportement que son hôte ]--), 'Options de notification' (w.u.c.r.f [ Dans le modèle generic-service ], Hérite du modèle w.u.c.r.f [ Modèle generic-service ]), 'Décalage de la première notification' (Par défaut [ Même comportement que son hôte ]), and 'Escalades' (alert-admin-group x, alert-manager-group x).

Propriété	Valeur	Venant des modèles
Notifications activées	Vrai   Faux   Par défaut [ Même comportement que son hôte ]	
Utilisateurs	-- Par défaut [ Même comportement que son hôte ]--	
Groupes d'utilisateurs	-- Valeurs sélectionnées -- workers si-admin x	
Intervalle de temps entre les notifications (minutes)	Par défaut [ Même comportement que son hôte ]	
Période de temps de notification	-- Par défaut [ Même comportement que son hôte ]--	
Options de notification	w.u.c.r.f [ Dans le modèle generic-service ]	Hérite du modèle w.u.c.r.f [ Modèle generic-service ]
Décalage de la première notification (minutes)	Par défaut [ Même comportement que son hôte ]	
Escalades	-- Valeurs sélectionnées -- alert-admin-group x   alert-manager-group x	

Configuration de l'escalade admin-group

**Staging > Escalade**

Escalade > alert-admin-group

Général *	Propriété	Valeur
Configuration directe (dépréciée)	Nom *	alert-admin-group
	Début de l'escalade (après la première notification) (minutes) *	10
	Fin de l'escalade (minutes) *	800
	Intervalle de temps entre les notifications (minutes)	Par défaut [ Même valeur que l'élément qui appelle l'escalade ]
	Période d'escalade	24x7
	Options d'escalade	Par défaut [ d,u,r,w,c ]
	Utilisateurs	-- Par défaut [ Aucun ] --
	Groupes d'utilisateurs	-- Valeurs sélectionnées -- admins x
	Activé	Vrai   Faux   Par défaut [Vrai]
	Pack	

#### Configuration de l'escalade manager-group

**Staging > Escalade**

Escalade > alert-manager-group

Général *	Propriété	Valeur
Configuration directe (dépréciée)	Nom *	alert-manager-group
	Début de l'escalade (après la première notification) (minutes) *	140
	Fin de l'escalade (minutes) *	400
	Intervalle de temps entre les notifications (minutes)	120
	Période d'escalade	24x7
	Options d'escalade	Par défaut [ d,u,x,w,c ]
	Utilisateurs	-- Par défaut [ Aucun ] --
	Groupes d'utilisateurs	-- Valeurs sélectionnées -- managers x
	Activé	Vrai   Faux   Par défaut [Vrai]
	Pack	

## Résultat

Quand le check passera en critique:

Temps (après chute en min)	Utilisateurs notifiés
0	tous les membres du groupe "workers-si-admin"
10	tous les membres du groupe "admins"

40	tous les membres du groupe "admins"
70	tous les membres du groupe "admins"
100	tous les membres du groupe "admins"
130	tous les membres du groupe "admins"
140	tous les membres du groupe "managers"
160	tous les membres du groupe "admins"
190	tous les membres du groupe "admins"
220	tous les membres du groupe "admins"
250	tous les membres du groupe "admins"
260	tous les membres du groupe "managers"
280	tous les membres du groupe "admins"
310	tous les membres du groupe "admins"
340	tous les membres du groupe "admins"
370	tous les membres du groupe "admins"
380	tous les membres du groupe "manager"
400	tous les membres du groupe "admins"
430	tous les membres du groupe "admins"
460	tous les membres du groupe "admins"
490	tous les membres du groupe "admins"
520	tous les membres du groupe "admins"
550	tous les membres du groupe "admins"
580	tous les membres du groupe "admins"
610	tous les membres du groupe "admins"
640	tous les membres du groupe "admins"
670	tous les membres du groupe "admins"
700	tous les membres du groupe "admins"
730	tous les membres du groupe "admins"
760	tous les membres du groupe "admins"
790	tous les membres du groupe "admins"
1440	tous les membres du groupe (workers-si-admin)