

Logique de notification

Sommaire

- Concept
- Quand ?
- À qui ?
- Les filtres
 - Filtre global
 - Filtre sur les hôtes/cluster/checks
 - Activer/Désactiver les notifications
 - N'émettre des notifications que sur certains états
 - Seulement sur une période
 - Avec un décalage de la première notification
 - Filtres sur les méthodes de notifications
 - Activer/Désactiver les notifications
 - N'émettre des notifications que sur certains états
 - Seulement sur une période
 - En fonction de l'importance de l'élément
- Récapitulatif en Visualisation

Concept

Les **notifications** sont toutes les manières d'informer les utilisateurs (ou groupe d'utilisateurs) du changement d'un statut ou d'un contexte d'un élément de supervision (*Hôte, cluster ou check*).

Les notifications doivent être configurées de manière précise pour :

- Ne pas louper des changements de statut essentiel
- Ne pas recevoir des mails pour tout sinon les informations importantes risque d'être dilué dans la masse
- Échelonner les utilisateurs à notifier en prenant en compte la durée, la persistance de l'arrêt du service.

Ce chapitre explique en détail quand et comment sont envoyées les notifications, ainsi que les contacts concernés.

Quand ?

La décision d'envoyer une notification est définie dans la politique de vérification.

Elles sont lancées dans les situations suivantes :

1. Quand le statut d'un élément change et que ce changement est **confirmé** (*ce qu'on appelle l'état "Hard"*).
 - Confirmé veut dire qu'on a constaté un état non OK, plusieurs fois d'affilée :
 - Le nombre de constats nécessaires est paramétrable par éléments.
 - Plus d'informations sur l'état "**Hard**" sont disponibles dans la page [Statut confirmé \(HARD \) et non confirmé \(SOFT \)](#).
2. Quand un élément entre dans un contexte particulier (*PERIODE DE MAINTENANCE, PRISE EN COMPTE, ou FLAPPING => voir la page [Statut & Contexte](#)*), ou qu'il en sort, sauf *PERIODE DE MAINTENANCE*, qui n'est notifié qu'une fois.
 - Les notifications sont désactivées pendant la durée du contexte.
 - Cela permet d'éviter de noyer l'information principale par celle des changements de statuts intermédiaires lors d'une maintenance ou d'un FLAPPING.
3. Si l'élément possède une escalade (*voir page [Escalade des notifications](#)*), elle peut être activée si l'élément est toujours non OK durant un temps donné.
4. Après un temps précisé dans l'intervalle de notification de chaque élément, une notification se répète si l'état de l'élément est toujours non OK (*par défaut, une journée*).

2 précisions :

- Il est possible que ces différentes situations n'émettent pas de notification en fonction des filtres définis (*Voir ci-dessous : [Les filtres](#)*)
- Les notifications de reprise ne sont envoyées que si la notification de problème d'origine (*AVERTISSEMENT ou CRITIQUE*) a été notifiée.



Remarque

Notez que seuls les changements sont notifiés.

Il est donc possible de ne pas recevoir de notification lorsqu'on les active sur un hôte ou un check qui est déjà en état "hard" non-OK, puisque cet état n'a pas encore changé.

À qui ?

Dans chaque définition d'élément, les paramètres "**Les utilisateurs à notifier**" et "**Les groupes d'utilisateurs à notifier**" précisent quels contacts doivent recevoir les notifications pour cet élément en particulier :

- Voir la section "**Notifications**" de l'onglet "**Droits de l'utilisateur**" dans l'édition d'un hôte (Voir la page [Éditer un Hôte](#)) ou l'onglet "**Notifications**" dans l'édition d'un check (voir la page [Editer un check appliqué à un hôte](#)).
- Les clefs d'imports de ces propriétés sont respectivement "**notification_contacts**" et "**notification_contact_groups**".

Après application des filtres (Voir ci-dessous : [Les filtres](#)), pour chaque contact à notifier, le Reactionner lancera la commande appropriée (voir la page [Le Reactionner](#)).

- Cette commande est définie dans chaque méthode de notification (voir la page [Édition d'une méthode de notification](#)).
- La méthode de notification permet de choisir la commande envoyée et de configurer les filtres par type de notification et par période.



Pour chaque notification de problème envoyée, enverra une notification de reprise (lorsque l'état redevient **OK**) à tous les contacts précédemment notifiés, même si les paramètres ont entre-temps été modifiés.

Les filtres

Plusieurs mécanismes permettent de filtrer les notifications.

Ces filtres sont cumulatifs, et une notification doit donc respecter tous les critères de configuration avant d'être envoyée.

Filtre global

Les notifications peuvent être désactivées pour tout Shinken Entreprise

- Aucune notification ne sera alors envoyée.
- Cette activation/désactivation se fait dans le fichier Shinken.cfg, avec le paramètre **enable_notifications** (voir la page [Configuration avancée \(shinken.cfg \)](#)).

Filtre sur les hôtes/cluster/checks

Activer/Désactiver les notifications

Il est possible de désactiver les notifications envoyées sur l'élément (*hôtes, clusters, ou checks*) en lui-même :

- Dans l'**UI de Configuration**, en modifiant la propriété "**Notifications activées**" dans l'onglet "**Notifications**" de chaque élément (Par exemple voir la page [Éditer un Hôte](#)).
- Dans le **format cfg** des éléments, il faut utiliser la clé d'import : **notifications_enabled**.

N'émettre des notifications que sur certains états

La configuration des éléments (*hôtes, clusters, ou checks*) permet aussi de déterminer si un type de notification donné est envoyé.

Il est possible de déterminer, par exemple, que seules les notifications sur les **CRITIQUES** seront envoyées, et de désactiver les **AVERTISSEMENTS** (dans le cas des checks), l'**INCONNU**, le **FLAPPING**, les **PÉRIODES DE MAINTENANCES** et les **reprises** :

- Dans l'**UI de Configuration**, en modifiant la propriété "**Options de notification**" dans l'onglet "**Notifications**" de chaque élément (Par exemple voir la page [Éditer un Hôte](#)).
- Dans le **format cfg** des éléments, il faut utiliser la clé d'import : **notification_options**.

Seulement sur une période

Chaque définition d'élément (*hôtes, clusters, ou checks*) contient la propriété "Période de temps de notification" (clé d'import : **notification_period**) qui précise la période pendant laquelle les notifications sont autorisées (par ex, 8h-18h).

- En dehors de la période de notification, personne ne recevra de notification.
- Lorsqu'un élément sort de sa période de notification, Shinken Enterprise va re-planifier la **prochaine notification** pour l'élément à l'**entrée de la prochaine période** de notification. Cela permet de garantir que les utilisateurs seront notifiés des problèmes dès que possible lorsque la prochaine période temps valide arrivera.

Cela se configure :

- Dans l'**UI de Configuration**, en modifiant la propriété "**Période de temps de notification**" dans l'onglet "**Notifications**" de chaque élément (Par exemple voir la page [Éditer un Hôte](#)).
- Dans le **format cfg** des éléments, il faut utiliser la clé d'import : **notification_period**.

Avec un décalage de la première notification

Cela permet de définir combien de minutes, le **Scheduler doit attendre**, avant de créer la **première** notification.

- Ce temps additionnel peut être mis à profit par les utilisateurs pour prendre en compte l'hôte depuis l'Interface de Visualisation avant que la notification ne soit envoyée (Mettre le contexte **PRIS EN COMPTE**).

Filtres sur les méthodes de notifications

Activer/Désactiver les notifications

Vous pouvez choisir si une **méthode de notification** va envoyer des notifications pour les hôtes/clusters **ET/OU** les checks.

N'émettre des notifications que sur certains états

Pour les hôtes/clusters **ET/OU** les checks, il est possible de décider qu'une méthode notification n'enverra des notifications que pour certains types de **STATUTS** ou **CONTEXTE**.

- Il est possible de déterminer, par exemple, que seules les notifications sur les **CRITIQUES** seront envoyées, et de désactiver les **AVERTISSEMENTS** (*dans le cas des checks*), l'**INCONNU**, le **FLAPPING**, les **PÉRIODES DE MAINTENANCES** et les **reprises**.
- Les options de notification doivent être autorisées à la fois par l'élément à l'origine de la notification et la méthode de notification.
- Plus de précision que les options sur la page d'[Édition d'une méthode de notification](#).

Seulement sur une période

Une **période de notification** peut être définie différemment pour les hôtes/clusters **ET/OU** les checks.

- Cela signifie que la méthode de notification **n'exécutera la commande que** si la **période de notification** indique qu'il faut émettre la notification.
- Plus de précision que les options sur la page d'[Édition d'une méthode de notification](#).

En fonction de l'importance de l'élément

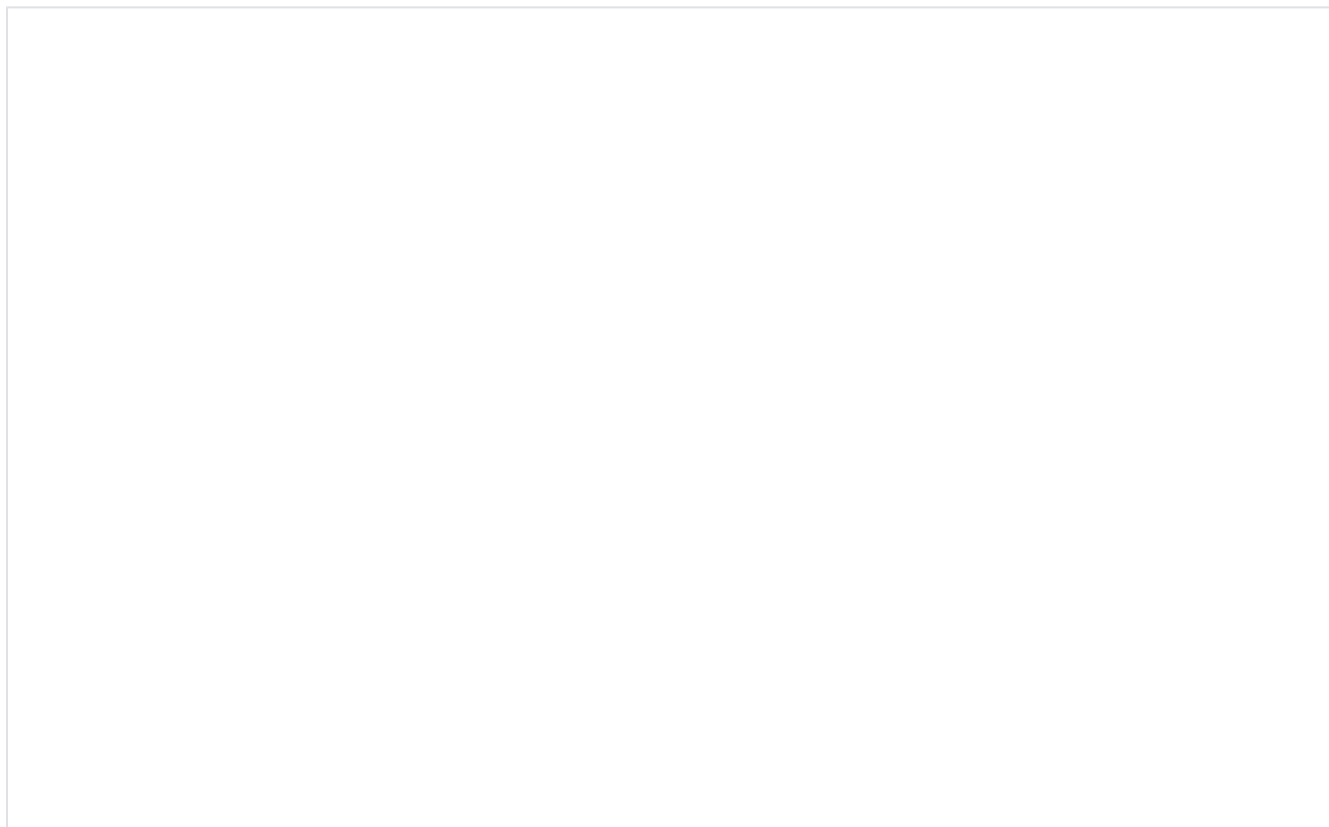
En fonction de l'importance définie sur un élément (*hôtes, cluster, checks*), la **méthode de notification** n'exécutera la commande que si l'importance est égale ou supérieure à celle paramétrée dans la **méthode de notification**.

- Plus de précision que les options sur la page d'[Édition d'une méthode de notification](#).

Récapitulatif en Visualisation

Dans le cas des checks, les notifications récentes sont disponibles dans un onglet du volet de détail du check.

- Il est également possible de rechercher un contact particulier dans le but de connaître les notifications qu'il a effectivement reçues, après application des filtres.





CHECK [check-random-py]

Vérification précédente
il y a 34 secondes
Prochaine vérification
dans 4 minutes 25 secondes

Taux d'instabilité

78%

Dernier changement



depuis 2017-01-30 16:39:34

Gérer

8

Contacts et Notif

Avancé

Contacts

admin

Groupes de Contacts

Période de notification

24x7

Incident

1

Notifications

8

Filter contacts

8

Incident 13/01/2017 14:55:59 -> en cours

Date	Heure	Type	Statut	Contacts +
13/01/2017	15:50:00	Reprise		
13/01/2017	15:39:59	Problème		
13/01/2017	15:35:58	Problème		
13/01/2017	15:24:58	Reprise		
13/01/2017	15:19:58	Problème		
13/01/2017	15:11:00	Problème		
13/01/2017	15:04:59	Reprise		
13/01/2017	14:55:59	Problème		