


Les incidents

Sommaire

- Contexte
 - Détail d'un incident
 - Démarrage d'un incident
 - Incident EN COURS
 - Incident FERMÉ
 - Suppression d'un incident
- Affichage des incidents
 - Hôte
 - Checks
 - Widget status
 - Page détaillée

Contexte

Un incident est un regroupement d'événement sur un élément de supervision (hôtes et checks) qui passe dans un état problématique confirmé (*statut différent de* ).

L'intérêt est de retrouver les différentes dates des événements et les utilisateurs notifiés (voir la page [Les notifications](#)).

Les incidents existent sur les hôtes et les checks, mais seuls les checks affichent le détail des incidents (voir la page [Détail d'un check](#))















Détail d'un incident

Démarrage d'un incident

Un incident sera créé lors de la première notification sur un statut Non-OK.















À son initialisation, 3 événements seront présents :

- L'événement du premier statut Non-OK (*statut non confirmé* (voir la page [Statut confirmé \(HARD \) et non confirmé \(SOFT \)](#)) cet événement est optionnel si la configuration du status est configurée sur 1 (voir la page [Editer un check appliqué à un hôte](#)).
- L'événement de la confirmation du statut Non-OK.
- La notification.

Date	Type	Statut et contexte	Destinataires +
2025-06-26 19:46:39	Problème	 	
2025-06-26 19:08:02	Reprise	 	
2025-06-26 18:49:48	Problème	 	
2025-06-26 17:59:48	Problème	 	
2025-06-26 17:59:46	Incident - Confirmé		
2025-06-26 17:59:41	Début d'incident - Non confirmé		

Incident EN COURS

Sur un élément (*hôte ou check*), il ne peut y avoir qu'un incident en cours.

Date	Type	Statut et contexte	Destinataires +
2025-06-26 19:46:39	Problème	 	
2025-06-26 19:08:02	Reprise	 	
2025-06-26 18:49:48	Problème	 	
2025-06-26 17:59:48	Problème	 	
2025-06-26 17:59:46	Incident - Confirmé		
2025-06-26 17:59:41	Début d'incident - Non confirmé		










Incident FERMÉ

Un incident EN COURS est fermé si :

- il y a 20 statuts  successifs.

Sa date de fin correspondra à la date du premier statut  sur les 20.

Un incident fermé sera supprimé au bout de 7 jours.

Date	Type	Statut et contexte	Destinataires +
2025-06-25 09:28:23	Fin d'incident - Confirmé		
2025-06-25 09:28:23	Reprise	 	
2025-06-25 09:24:36	Problème	 	
2025-06-25 09:24:34	Incident - Confirmé		
2025-06-25 09:23:35	Début d'incident - Non confirmé		

Suppression d'un incident

Un incident est supprimé sept jours après sa date de fermeture.

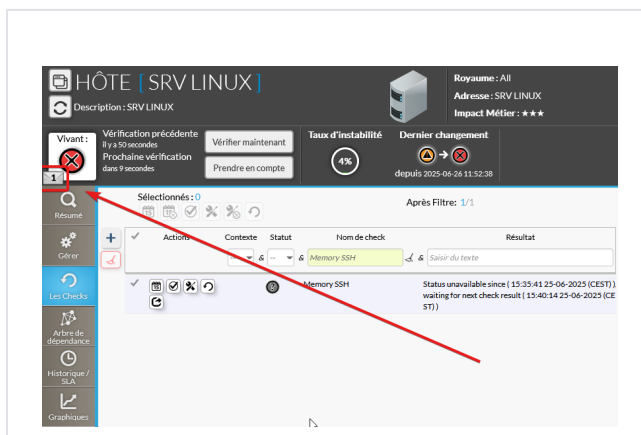
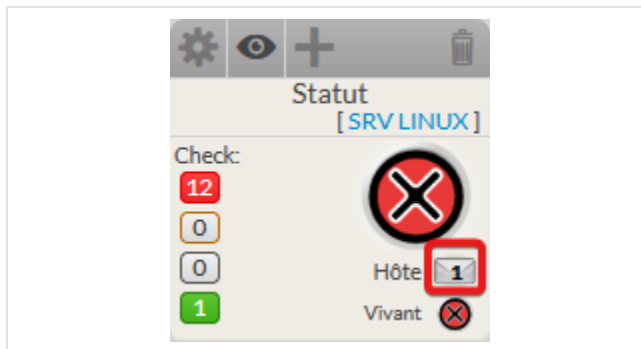
Affichage des incidents

Hôte

Les hôtes ne disposent pas d'un affichage détaillé de leur incident, ils ne sont visibles que par les enveloppes :

- dans le widget statut d'un dashboard (voir la page [Widget Statut](#))
- et dans le détail d'un hôte (voir la page [Page détaillée d'un Hôte/Cluster](#))

Une enveloppe et le nombre de notifications indiquera qu'un incident est EN COURS.

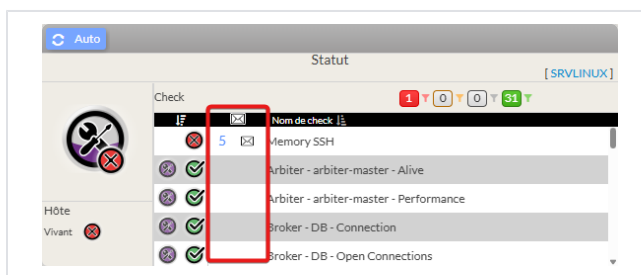


Checks

Widget status

Sur un widget status affichant la liste des checks (voir la page [Widget Statut](#)) une enveloppe et le nombre de notifications indiquera qu'un incident est EN COURS. Un clic sur l'enveloppe ouvrira la vue détaillée (voir la page [Détail d'un check](#)).

Dans l'exemple le check Memory SSH a un incident en cours avec cinq notifications déjà envoyées.



Page détaillée

1, 2 et 3 : le nombre de notifications sur l'incident en cours.

4 : Nombre d'incidents sur sept jours.

5 : Total des notifications sur 7 jours (somme des notifications s'il y a plusieurs incidents sur la période)

6 : liste des incidents en cours et terminés

(voir la page [Détail d'un check](#))

CHECK [Memory SSH]

5 [📧] 1
Vérification précédente
il y a 50 secondes
Prochaine vérification
dans 3 minutes

Taux d'instabilité
11%

Dernier changement
depuis 2025-07-18 11:46:00

Gérer 5 [📧] 2 Contacts et Notifications Avancé

Utilisateurs à notifier

C.Moreau P.Clavel R.Dubois[Admin]

Groupes d'utilisateurs à notifier

DSI DirectionSO

Période de notification

24x7

Incident (sur les 7 derniers jours)

4

2 Un incident apparaît seulement dès qu'une première notification est envoyée.

Total des notifications (sur les 7 derniers jours)

9

Filter les destinataires

4 [📧] Incident en COURS (depuis le 2025-06-26 17:59:41)

Date	Type	Statut et contexte	Destinataires
2025-06-26 19:46:39	Problème	📧 🚫	+
2025-06-26 19:08:02	Reprise	📧 ✅	+
2025-06-26 18:49:48	Problème	📧 🚫 🚫	+
2025-06-26 17:59:48	Problème	📧 🚫 🚫	+
2025-06-26 17:59:46	Incident - Confirmé	🚫 🚫	
2025-06-26 17:59:41	Début d'incident - Non confirmé	🚫 🚫	