

# 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.

| 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 |   | 🔴                  |                 |

### Incident EN COURS

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

| 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 |   | 🔴                  |                 |

### 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.

| 2 Incident FERMÉ ( 2025-06-25 09:23:35 --> 2025-06-25 09:28:23 ) |                                 |   |                    |                 |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---|--------------------|-----------------|
| 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.

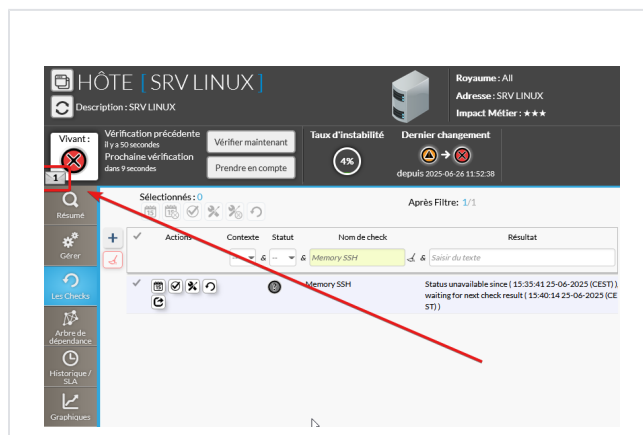
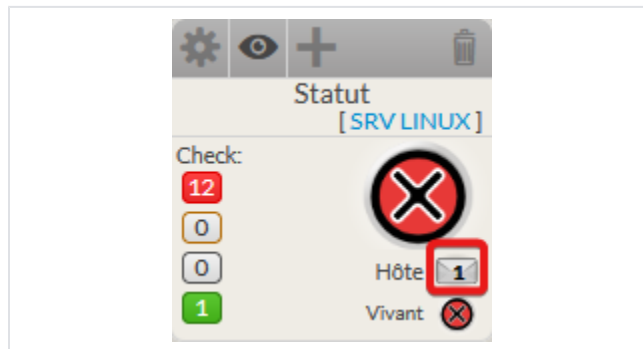
## Affichage des incidents

### 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.

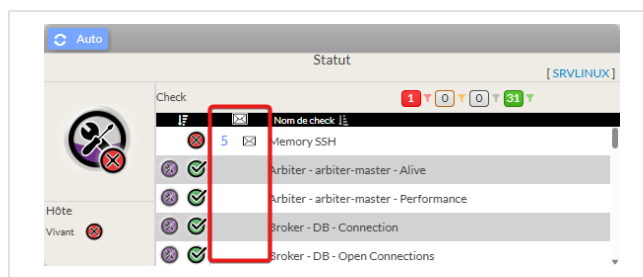


## Checks

### 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](#) )

