



**cockpit**  
IT Service Manager

## **Supervision - Exécution des contrôles**

**Document FAQ**

## Table des matières

---

Introduction.....	3
I. Objectif du document.....	3
II. Définitions.....	3
Conditions d'exécution.....	4
Gestion des erreurs.....	5

## Introduction

---

### I. Objectif du document

- Présenter de manière générale comment le moteur de supervision gère les contrôles : conditions d'exécutions, gestion des erreurs, etc.

### II. Définitions

Contrôle ou équipement racine : Les contrôles et les équipements sont organisés hiérarchiquement, le contrôle (ou équipement) racine n'a pas de parent, il est au début de la hiérarchie.

Statut du contrôle : Le statut du contrôle correspond au résultat de sa dernière exécution.

Contrôle en alerte de paramétrage : Le contrôle en alerte de paramétrage (ou fausse alerte) s'est exécuté mais n'a pu effectuer son contrôle.

Exemple : Un contrôle d'espace disque sur un disque qui n'existe pas.

Contrôle en alerte réelle : Le contrôle en alerte réelle (ou vraie alerte) s'est exécuté et le seuil d'alerte a été atteint.

## Conditions d'exécution

---

Avant l'exécution d'un contrôle plusieurs conditions doivent être remplies :

- Planning d'exécution continu : doit être dans une période active
- Statut du contrôle : doit être actif (en test ou en production)
- Statut de l'équipe cible : doit être active. En cas de double seuil, au moins une des équipes doit être active
- Statut de la supervision de l'équipement : doit être activé
- Statut de l'environnement : doit être actif
- Statut de l'organisation : doit être active
- Statut des contrôles parent : tous doivent être actifs (du contrôle racine au contrôle parent)
- Période de maintenance : l'équipement ne doit pas être lié à une période de maintenance
- Hiérarchie d'équipements : l'équipement doit être joignable, cela signifie que les équipements parents jusqu'à l'équipement racine doivent être joignables
- Disponibilité de l'équipement : si l'équipement a un contrôle de disponibilité, ce dernier doit être en succès
- Statut du contrôle parent :
  - En alerte de paramétrage : le contrôle n'est pas exécuté
  - En alerte réelle ou en succès : le contrôle est exécuté selon son paramétrage (exécution si contrôle parent en erreur / en succès)
  - Âge du statut du contrôle parent :
    - Si le dernier résultat date de plus de 60 secondes, le contrôle parent est d'abord exécuté afin d'avoir un statut plus récent
    - Si le dernier résultat date de moins de 60 secondes, son statut est utilisé
- Exécution précédente du contrôle : si l'exécution précédente du contrôle est toujours en cours (depuis moins de 9 minutes) ou toujours dans la file d'attente, alors l'exécution actuelle est annulée

Note : Quand un contrôle ou un équipement est modifié, tous les contrôles de l'équipement sont replanifiés en fonction de leur planning afin de prendre en compte les éventuelles modifications (hiérarchie des contrôles, planning, etc.). Pour les plannings continus cela se traduit par une exécution immédiate.

## Gestion des erreurs

Lors de l'exécution d'un contrôle, les erreurs sont traitées de la manière suivante :

- Quand un contrôle s'exécute pendant plus de 9 minutes alors une tentative d'interruption est envoyée. Si l'annulation fonctionne le contrôle est replacé dans la file d'attente pour une nouvelle exécution
- Sur un moteur, quand 300 contrôles sont déjà en cours d'exécution, les prochains contrôles à exécuter sont mis en attente
- En cas d'alerte de paramétrage, de nouvelles tentatives d'exécution sont lancées avec un délai d'attente croissant (10, 20, 40... secondes)

Note : le nombre de tentatives est renseigné directement en base et ne peut être modifié, il peut varier selon le type de contrôle. Le plus souvent il y a 2 tentatives.

- En cas d'alerte réelle, il n'y a pas de nouvelles tentatives d'exécution, excepté pour les contrôles de type « Connexion » pour lesquels une deuxième tentative est lancée.
- Quand le contrôle est en délai dépassé (timeout) :
  - S'il s'agit d'un contrôle racine (il n'a pas de contrôles parent), alors une alerte est générée.
  - Si le contrôle est enfant (il a un contrôle parent), alors aucune alerte n'est générée, excepté pour les contrôles de type « Connexion » pour lesquels une alerte est générée.
  - Si le contrôle est de type « Connexion » et que le paramètre « Inversion du résultat » est activé, alors le contrôle remonte en succès.  
Pour les autres types de contrôle, même avec le paramètre « Inversion du résultat » activé, une alerte est générée en cas de timeout.
- Après 2 exécutions consécutives en alerte de paramétrage, l'exécution suivante est sautée. Aux exécutions suivantes le nombre d'exécution sautée augmentera d'une exécution tant que le contrôle demeurera en alerte de paramétrage (dans la limite de 4 exécutions sautées).  
Exemple : un contrôle planifié toutes les heures constamment en alerte de paramétrage ne sera exécutée que toutes les 5 heures.

Note : Les contrôles de type « Connexion » sont les suivants :

AS400 – Test de connexion  
BD – Test de connexion  
ESX – Test de connexion  
Unix – Test de connexion  
Équip. – Ping  
Équip. – Port  
SAP – Test de connexion  
Windows – Test de connexion

Fin du document