Migration de la solution de supervision

- Analyse comparative –

Avril 2012

Table des matières

[Préambule 3](#_Toc322426745)

[Validité du document **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc322426746)

[Communication entre les outils 4](#_Toc322426747)

[Actions sur le ticket 5](#_Toc322426748)

[Conditions de fonctionnement de la communication entre les outils 8](#_Toc322426749)

# Analyse des solutions

Zabbix

Zabbix est une solution complète de monitoring, intégrant supervision et métrologie de manière autonome et indépendante. Cette solution propose un nombre important de fonctionnalités, bien que toutefois peu modulable.

On pourrait qualifier le logiciel d'outil clé en main. L'avantage est qu'il peut être rapidement mis en place et facilement configurable. L'inconvénient est qu'il ne se limite pas forcément aux fonctionnalités nécessaires est peu donc vite devenir lourd et peu optimisé.

On pourrait qualifier le logiciel d'outil clé en main. L'avantage est qu'il peut être rapidement mis en place et facilement configurable. L'inconvénient est qu'il ne se limite pas forcément aux fonctionnalités nécessaires est peu donc vite devenir lourd et peu optimisé.

L'interface web qui permet la configuration de Zabbix semble complète et permet de configurer et d'utiliser entièrement le logiciel, mais a l'inconvénient d'être plutôt chargée et il est parfois difficile de s'y retrouver. Elle nécessite un temps d'adaptation non négligeable.

Au final, si on souhaite résumer la solution, on peut dire qu'elle peut convenir a de petites structures, car son manque d'optimisation et de modularité le rendent lourd, et peut être qualifier de « machine à gaz ». Il ne conviendra donc pas dans un contexte de grosse structure et où le monitoring est un élément central et critique. Malgré cela, Zabbix prend de plus en plus d'ampleur et suscite un engouement important de la part de la communauté, ce qui n'exclue pas un développement conséquent qui l'amènera peut-être prochainement à se renforcer et à effacer ces faiblesses.

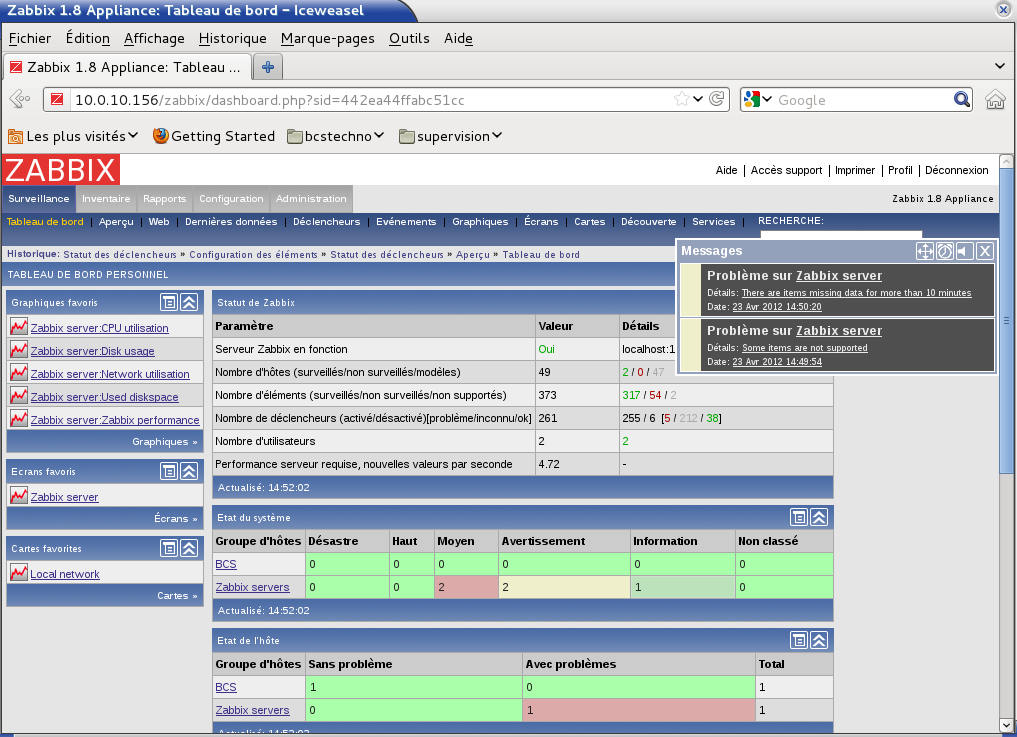


Figure . Interface Web de Zabbix

IPMonitor

Dans l’émission de votre ticket, il est nécessaire d’indiquer un maximum de détails concernant votre demande de traitement :

* Nom des serveurs et/ou Adresses IP
* Nom des répertoires, URLs du site ou applications concernées
* Version des logiciels à installer ou étudier
* Date et heure de déclaration de l’incident, ou de traitement souhaité du ticket
* Etc.
* Les informations communiquées par le demandeur faciliteront la compréhension par l’intervenant et maximiseront les délais de traitement

Pour orienter votre demande vers les bonnes équipes et obtenir la réactivité appropriée, votre type de ticket doit être choisi avec justesse :

1. Type « **Incident** »  pour déclarer un incident en cours ou passé (pouvant inclure une analyse post-mortem)

* Ces tickets seront traités en priorité

1. Type « **Demande** » pour le traitement des demandes d’exploitation courantes telles que l’ajout ou modification de supervision Ipmonitor ou Cacti, la livraison d’information, le dépôt de fichiers etc.

* Ces tickets ont une durée de traitement courte et ont pour objectif d’être pris en charge rapidement par le support N1 ou N2

1. Type « **Changement** » pour le traitement des demandes plus complexes ou plus longues pouvant nécessiter en amont :
   1. un contrôle du capacity planning. Ex : ajout de VM sur l’environnement virtuel, ajout de serveurs en baie
   2. une analyse des risques. Ex : upgrade d’un applicatif, réinstallation d’un environnement
   3. une étude de faisabilité. Ex : remplacement des disques d’un serveur, migration de données ou service

* A l’issue les parties conviennent d’une date de mise en œuvre, le changement est réalisé/piloté par le support N2 ou N3 en fonction de la complexité

La classification choisie permet de qualifier la nature de votre ticket et l’orienter rapidement vers les équipes BCS appropriées.

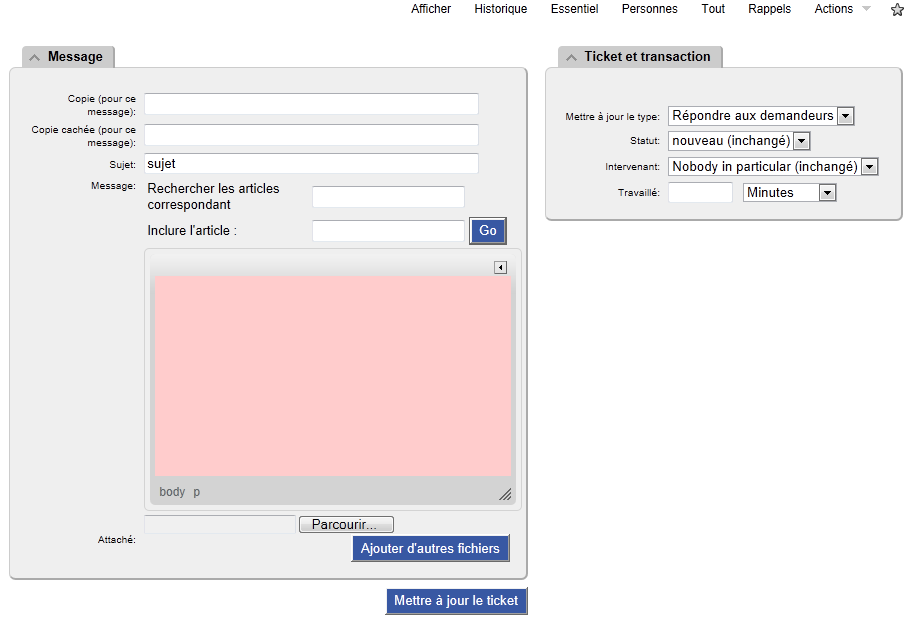
En cas de mauvais choix sur la file, le type de ticket ou classification, une requalification peut être réalisée via l’intranet BCS sans impact sur le ticket Request Tracker.

L’émetteur de la demande sera notifié par email de la création d’un ticket ainsi que des nouveaux échanges, qu’ils soient ajoutés par l’interface du Request Tracker ou par l’interface Intranet/Extranet BCS.

L’adresse [sysadmin@m6web.fr](mailto:sysadmin@m6web.fr) sera également notifiée.

La réponse à un ticket

Afin de limiter les historiques retransmis à chaque échange envoyé à l’intranet/extranet, il est souhaitable d’envoyer un nouvel échange vierge des précédentes communications.



La prise en charge d’un ticket

La prise en charge d’un ticket peut être réalisé par :

* Un collaborateur BCS via l’intranet BCS. Dans ce cas un message sera posté pour indiquer le nom de l’intervenant et la date de traitement. Le ticket Request Tracker changera de statu
* Un collaborateur de l’équipe de production M6 Web via Request Tracker. Dans ce cas, il sera nécessaire que l’intervenant poste un message indiquant sa prise en charge. Ce dernier sera publié automatiquement dans l’intranet pour informer les équipes BCS

La résolution d’un ticket

La résolution d’un ticket se fera par les équipes BCS au travers de l’intranet. Le statut du ticket sera automatiquement mis à jour dans Request tracker.

# Conditions de fonctionnement de la communication entre les outils

Request Tracker M6 Web

**L’adresse email utilisée** pour se connecter à Request Tracker doit exister dans l’extranet BCS afin d’identifier l’émetteur du ticket.



Les adresses email BCS enregistrés dans Request Tracker ne doivent être utilisées qu’en cas d’incident sur la liaison entre les deux outils. En effet, tout comme avec l’accès Root et sysadmin, les actions réalisées avec les comptes BCS dans Request Tracker ne déclenchent aucune action dans l’intranet/extranet BCS.

**Trois files « Lyon-Neuilly à TH2 », « CDN Replay à EQX » et « Nodal à Neuilly »** interagissent avec l’intranet/extranet BCS et sont donc concernées par les règles de fonctionnement décrites dans ce document.

De ce fait, la création d’un ticket dans la file « Interne M6 » affichera le message d’information suivant : *La création de votre ticket dans l’extranet BCS a échoué, merci de prendre rapidement contact par téléphone avec les équipes BCS*



!!! ATTENTION !! Un changement de file ne déclenchera aucune action dans l’intranet/extranet BCS. Si le ticket n’a pas été propagé dans l’intranet/extranet BCS dès sa création, il doit être fermé puis recréé dans la bonne file.

Les files créées dans Request Tracker correspondent à des architectures dans l’intranet/extranet BCS. Elles ne doivent donc pas être modifiées sans que cela n’affecte le fonctionnement entre les deux outils. Seule la file « Interne M6 » peut-être renommée car non reliée à l’intranet/extranet.

**Trois groupes d’utilisateurs** ont été créés dans Request Tracker:

* M6-DEV : équipe de développement
* M6-PROD : équipe de production
* BCS : équipes BCS

Les utilisateurs du groupe M6-DEV peuvent créer des tickets et répondre dans les tickets sur les files mises à disposition.

Les utilisateurs du groupe M6-PROD possèdent un droit supplémentaire afin de prendre en charge les tickets dans Request Tracker pour les files « Lyon-Neuilly à TH2 », « CDN Replay à EQX », « Nodal à Neuilly ». Sur la file « Interne M6 » qui n’impacte pas les équipes BCS, le groupe M6-PROD peut créer, prendre, répondre, modifier et fermer les tickets qui s’y trouve.

Les utilisateurs du groupe BCS possèdent les droits suffisants pour intervenir dans l’administration de l’outil.

**Un ticket créé par les comptes M6 Web via l’interface Request Tracker**, dans les 3 files précisées ci-avant, doit se propager dans l’intranet/extranet BCS :

* En cas d’échec de création dans l’extranet BCS, le message suivant est posté dans le ticket Request Tracker : *La création de votre ticket dans l’extranet BCS a échoué, merci de prendre rapidement contact par téléphone avec les équipes BCS*

*Ce message est normal pour la file « Interne M6 » car cette dernière n’interagit pas avec les équipes BCS.*

* En cas de succès, le message suivant est posté dans le ticket Request Tracker : *Le ticket RT a été posté dans l’extranet BCS sous la référence 1824*

**Un ticket créé par l’intranet BCS** et posté dans Request Tracker possèdera le message indicatif suivant : *Ce ticket a été créé par l’extranet BCS sous le numéro de référence 1812*



Si aucun de ces messages n’apparait dans les premiers échanges du ticket, il faut prendre contact rapidement avec BCS (sauf la file « Interne M6 »)

Les types de ticket dans Request Tracker correspondent aux types de ticket dans l’intranet/extranet BCS. Il existe d’autres types de ticket dans l’intranet/extranet BCS (ex : le ticket « Problème » pour les incidents récurrents) qui peuvent être propagés ponctuellement sans blocage dans le Request Tracker.



Les pièces jointes ne sont pour le moment par encore propagées de part et d’autre des outils. Cette évolution est à l’étude.

Intranet BCS

**La création d’un ticket « Publique »** dans l’intranet BCS crée en conséquence un ticket dans le Request Tracker M6.

* En cas d’échec de création dans Request Tracker, le ticket Intranet n’est pas créé et le message suivant apparait *Impossible de créer le ticket dans le RT M6. Le ticket n’est pas créé dans l’intranet.*



* En cas de succès, le message suivant est posté dans le ticket Request Tracker : *Ce ticket a été créé par l’intranet BCS et posté dans Request Tracker sous le numéro de référence 230* ; le titre du ticket Intranet sera suffixé du numéro de ticket Request Tracker



**La création d’un ticket « Interne »** dans l’intranet BCS ne crée pas de ticket dans le Request Tracker M6 Web.

Un ticket Intranet créé par Request Tracker contiendra :

* Titre de la demande : <sujet> - RT n° xxxx
* Le détail de la demande contiendra le message : *Ce ticket a été créé par le Request Tracker M6* + l’url du ticket Request Tracker



Si le ticket Intranet « Publique » ne contient aucune information sur la référence Request Tracker, il faut escalader rapidement pour contrôler le fonctionnement de la liaison entre les deux outils

La gestion des contacts impactés dans le ticket Intranet n’est pas appliquée pour le moment.

Les échanges envoyés par email aux tickets Intranet ne se propagent pas dans Request Tracker avec l’adresse email [sysadmin@m6web.fr](mailto:sysadmin@m6web.fr) systématiquement et automatiquement en copie.

**Les collaborateurs BCS peuvent déclencher toutes les actions habituelles sur un ticket :** prendre en charge, affecter, ajouter un suivi, étudier, approuver, mettre en attente, résoudre, clôturer etc. Ces actions seront postées sous la forme d’échange dans le ticket Request Tracker correspondant.

Seule la clôture du ticket dans l’intranet BCS entrainera un changement de l’état « Résolu ».du ticket Request Tracker correspondant.

**La remise en file** ainsi que le commentaire privé du ticket Intranet n’affectera pas le ticket Request Tracker.

Une action réalisée dans Request Tracker et dont la traduction n’a pas été gérée par l’intranet affichera le message :

*This transaction appears to have no content*

**Les collaborateurs BCS peuvent créer tout type de ticket** dans l’intranet sur tout type de classification. Les informations inexistantes dans Request Tracker seront forcées pour ne pas bloquer la création du ticket.

!!! ATTENTION !!! L’ensemble des informations saisies dans la création du ticket n’est pas publié dans le ticket Request Tracker, notamment l’impact sur le service, les équipements sélectionnés, le niveau de support. Seul l’architecture, la classification et le détail du ticket sont propagés dans le ticket Request Tracker. Il est donc nécessaire de préciser dans le détail du ticket les informations importantes à retransmettre dans le ticket Request Tracker.