



Centreon



# Pourquoi devrait-on tous superviser notre Système d'Information

Sous peine d'avoir de gros soucis...

# Sommaire

- Présentation
- Généralités
- Alors pourquoi ?
  - Pour sortir l'admin de sa grotte
  - Pour être « ITIL »
  - Une aide à la résolution
  - Pour la sécurité
  - Pour suivre et justifier
- Conclusion

# Présentation

Mathieu Cinquin

Consultant chez Merethis

Editeur logiciel de Centreon

Centreon, outil de supervision open-source

# Présentation



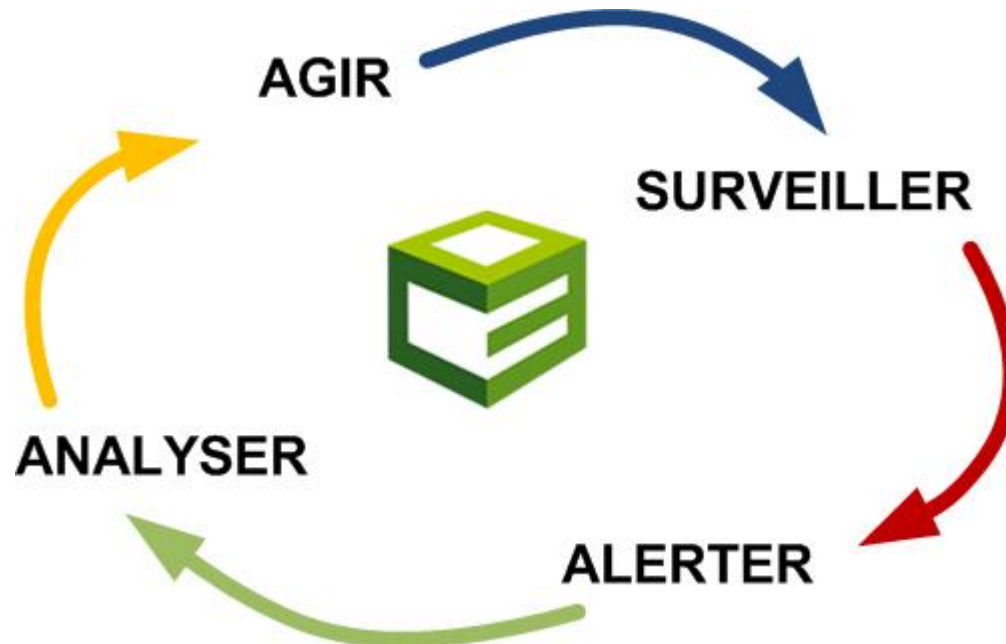
**Centreon**  
By *Merethis*

- Année de création: 2003
- + 185 000 utilisateurs dans le monde
- + 19 000 contributeurs/utilisateurs identifiés
- + 95 contributeurs/développeurs sur l'ensemble des projets en cours
- + 16 500 téléchargements par mois toutes versions confondues

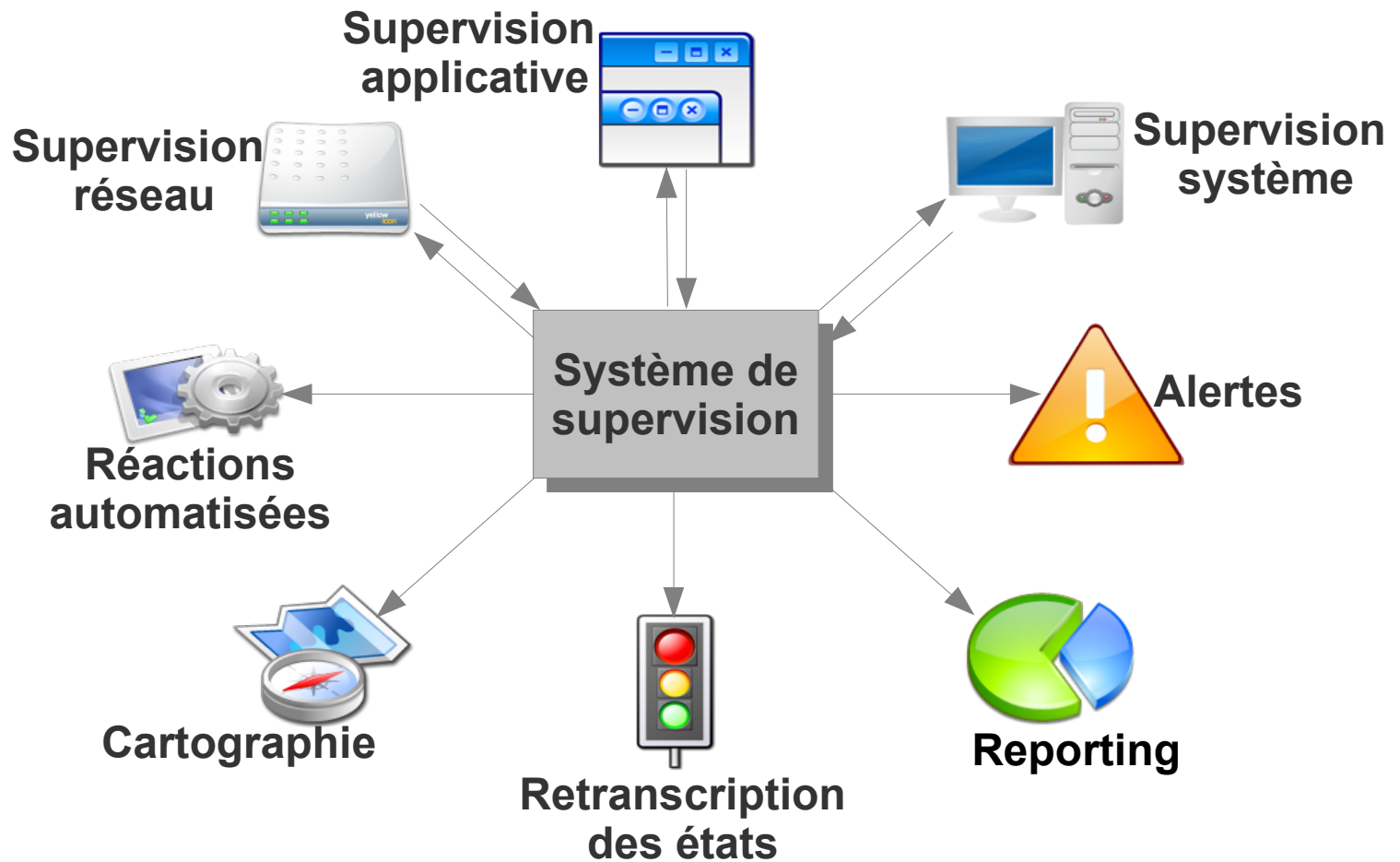
# Généralités sur la supervision

- **Définition**

La supervision est une technique de suivi et de pilotage



# Généralités sur la supervision





Alors pourquoi ?

Pour plein de choses auxquelles on ne  
pense pas forcément...



Alors pourquoi ?

Pour sortir l'admin système/réseau  
de sa grotte



# Alors pourquoi ?

Pour sortir l'admin système/réseau de sa grotte

L'admin « ours » :

- Ne connaît que son « monde »
- Personne ne veut aller dans sa « tanière »
- Ne parle pas le même « langage » que tout le monde

# Alors pourquoi ?

Pour sortir l'admin système/réseau de sa grotte

L'infrastructure informatique a évolué ces dernières années :

- Diversité des technologies
- Diversité des applications
- Diversité des fournisseurs

Les besoins ont également évolués :

- Besoin de performances
- Besoin de disponibilité
- Besoin « ITIL »

# Alors pourquoi ?

Pour sortir l'admin système/réseau de sa grotte

- L'admin ne peut donc plus rester cloîtré dans sa grotte
- Il se doit d'être en relation avec les besoins métiers pour être cohérent et efficace
- La supervision l'aidera à être performant lors de la détection d'un incident en corrélant



Alors pourquoi ?

Pour être « ITIL »

# Alors pourquoi ?

Pour être « ITIL »

ITIL :

- Référentiel international de Gestion des Services Informatique
- Ensemble de bonnes pratiques

# Alors pourquoi ?

Pour être « ITIL »

## Gestion des évènements :

- Objectif de surveiller
- Objectif de détecter
- Objectif de déclencher des processus d'exploitation (incidents/problèmes)
- Objectif de déclencher des activités (changements, ...)

# Alors pourquoi ?

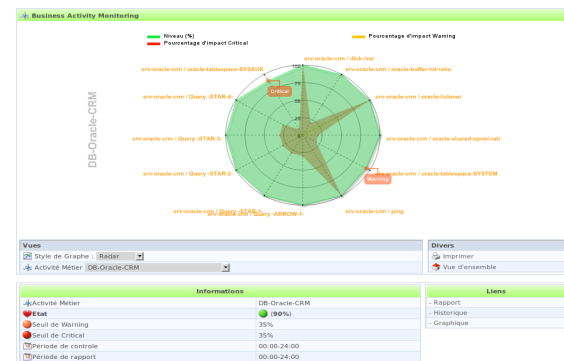
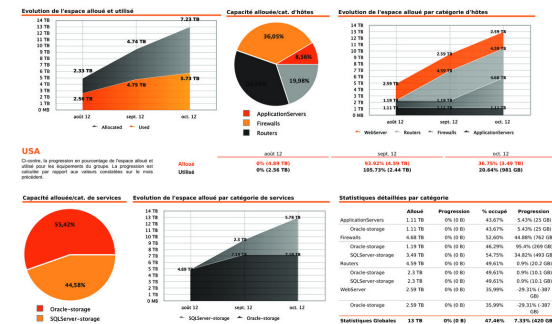
Pour être « ITIL »

## Gestion des changements :

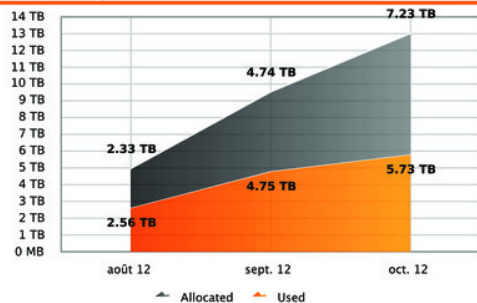
- Les anticiper

## Gestion des niveaux de services :

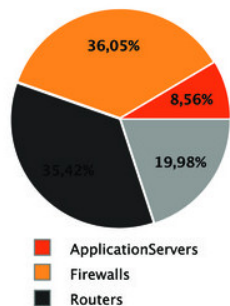
- Les suivre



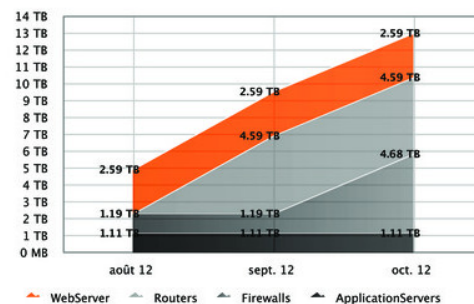
#### Evolution de l'espace alloué et utilisé



#### Capacité allouée/cat. d'hôtes



#### Evolution de l'espace alloué par catégorie d'hôtes



#### USA

Ci-contre, la progression en pourcentage de l'espace alloué et utilisé pour les équipements du groupe. La progression est calculée par rapport aux valeurs constatées sur le mois précédent.

Alloué  
Utilisé

août 12

0% (4.89 TB)  
0% (2.56 TB)

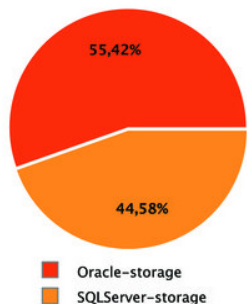
sept. 12

93.92% (4.59 TB)  
105.73% (2.44 TB)

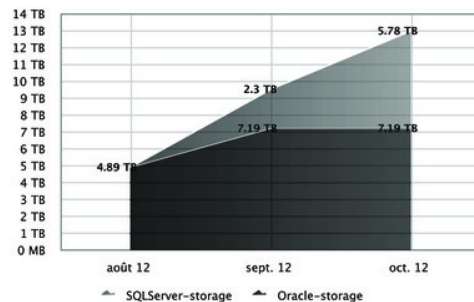
oct. 12

36.75% (3.49 TB)  
20.64% (981 GB)

#### Capacité allouée/cat. de services



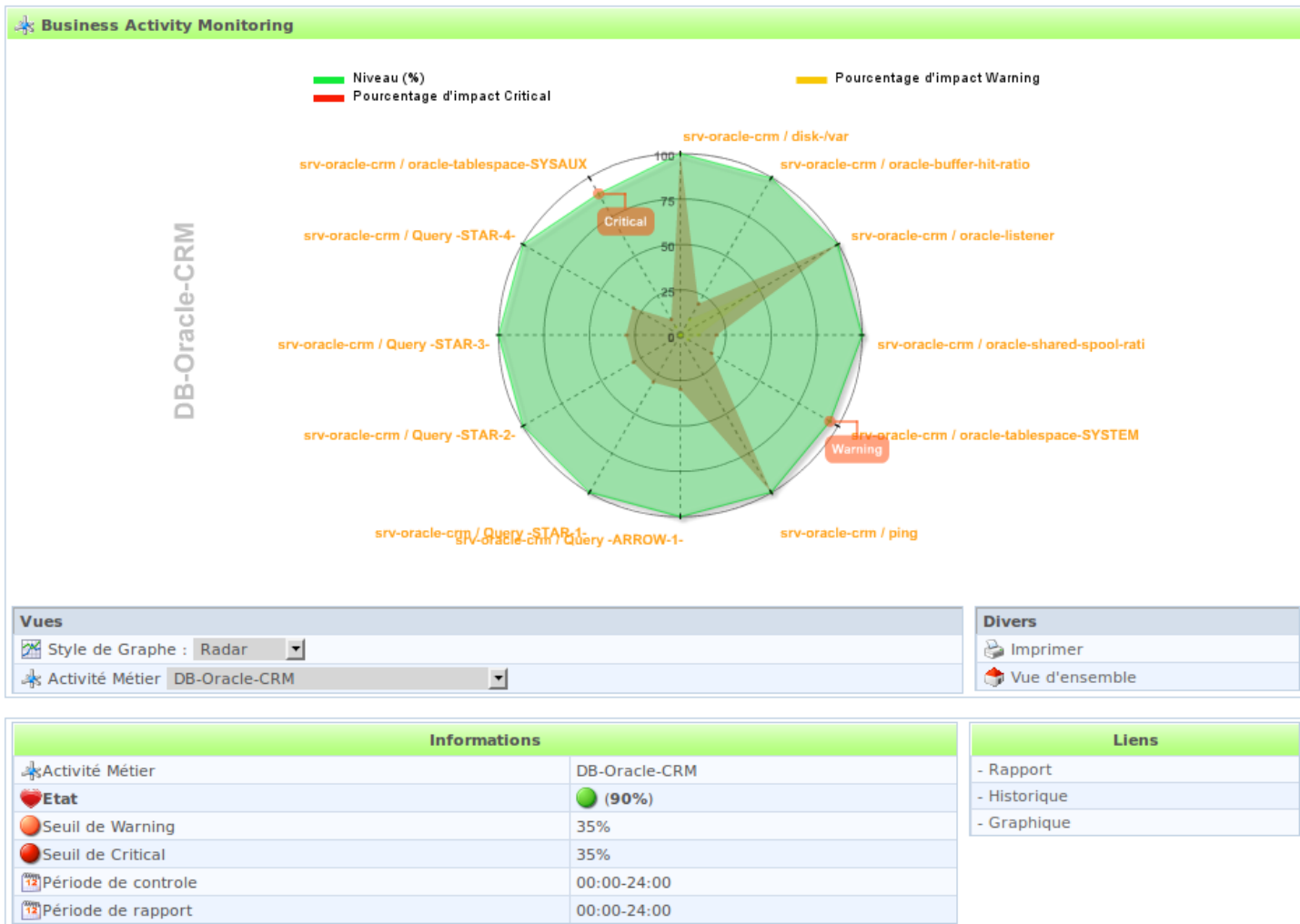
#### Evolution de l'espace alloué par catégorie de services



#### Statistiques détaillées par catégorie

	Alloué	Progression	% occupé	Progression
ApplicationServers	1.11 TB	0% (0 B)	43,67%	5.43% (25 GB)
Oracle-storage	1.11 TB	0% (0 B)	43,67%	5.43% (25 GB)
Firewalls	4.68 TB	0% (0 B)	52,60%	44.88% (762 GB)
Oracle-storage	1.19 TB	0% (0 B)	46,29%	95.4% (269 GB)
SQLServer-storage	3.49 TB	0% (0 B)	54,75%	34.82% (493 GB)
Routers	4.59 TB	0% (0 B)	49,61%	0.9% (20.2 GB)
Oracle-storage	2.3 TB	0% (0 B)	49,61%	0.9% (10.1 GB)
SQLServer-storage	2.3 TB	0% (0 B)	49,61%	0.9% (10.1 GB)
WebServer	2.59 TB	0% (0 B)	35,99%	-29.31% (-387 GB)
Oracle-storage	2.59 TB	0% (0 B)	35,99%	-29.31% (-387 GB)
<b>Statistiques Globales</b>	<b>13 TB</b>	<b>0% (0 B)</b>	<b>47,46%</b>	<b>7.33% (420 GB)</b>







Alors pourquoi ?

Une aide à la résolution

# Alors pourquoi ?

Une aide à la résolution

Un point de départ :

- Pour chercher plusieurs informations
- Pour retracer la chronologie

# Alors pourquoi ?

Une aide à la résolution

## En corrélant

- Plusieurs informations de supervision
- Plusieurs informations de données de performances
- Plusieurs informations venant d'autres outils



Alors pourquoi ?

Pour la sécurité

# Alors pourquoi ?

Pour la sécurité

La sécurité au quotidien :

- Supervision d'antivirus
- Supervision de pare-feu
- Supervision de caméra IP

# Alors pourquoi ?

Pour la sécurité

- Supervision d'antivirus

Service McAfee_Status on host epo-server [127.0.0.1   ePO Server]	
Status Details	
Service Status	OK
Status information	Version du VIRUSCAN 8.8.00 : 8.8.0.849 - Version de l'agent EPO : 4.6.0.2935 - Version du fichier DAT : 6944.0000
Extended status information	
Performance Data	
Current Attempt	1 / 3
State Type	HARD
Last Check Type	Active
Last Check	2013/12/26 - 16:25:24
Next Scheduled Active Check	2013/12/26 - 16:30:24
Latency	0.543 seconds
Check Duration	0.12133 seconds
Last State Change	2013/12/26 - 16:15:24
Current State Duration	12m 26s
Last Service Notification	
Current Notification Number	0
Is This Service Flapping?	No
Percent State Change	11.315789 %
In Scheduled Downtime?	No
Last Update	2013/12/26 - 16:27:50

# Alors pourquoi ?

Pour la sécurité

- Supervision de firewall

Service nbr-connect on host fw-hongkong [fw-hongkong   fw-hongkong]	
Status Details	
Service Status	OK
Status information	Number of connection : 148
Extended status information	
Performance Data	connection=148;180;190;;
Current Attempt	1 / 3
State Type	HARD
Last Check Type	Active
Last Check	2013/12/26 - 15:59:00
Next Scheduled Active Check	2013/12/26 - 16:04:00
Latency	0.899 seconds
Check Duration	0.00357 seconds
Last State Change	2013/12/26 - 15:44:00
Current State Duration	15m 33s
Last Service Notification	
Current Notification Number	0
Is This Service Flapping?	No
Percent State Change	0 %
In Scheduled Downtime?	No
Last Update	2013/12/26 - 15:59:33



# Alors pourquoi ?

Pour la sécurité

- Supervision de caméra IP

Service Camera_Ip on host Camera-Ip [127.0.0.1   Camera-Ip]	
Status Details	
Service Status	CRITICAL
Status information	Intrusion detected
Extended status information	
Performance Data	
Current Attempt	3 / 3
State Type	HARD
Last Check Type	Active
Last Check	2014/01/03 - 17:28:31
Next Scheduled Active Check	2014/01/03 - 17:33:31
Latency	0.39 seconds
Check Duration	0.117963 seconds
Last State Change	2014/01/03 - 17:14:31
Current State Duration	14m 43s
Last Service Notification	
Current Notification Number	0
Is This Service Flapping?	No
Percent State Change	5.986842 %
In Scheduled Downtime?	No
Last Update	2014/01/03 - 17:29:14

# Alors pourquoi ?

Pour la sécurité

## La recherche de preuves

- Nécessaire dans le cas d'une action auprès des assurances ou d'un tribunal
- Permet de faire de la corrélation avec d'autres sources d'informations



Alors pourquoi ?

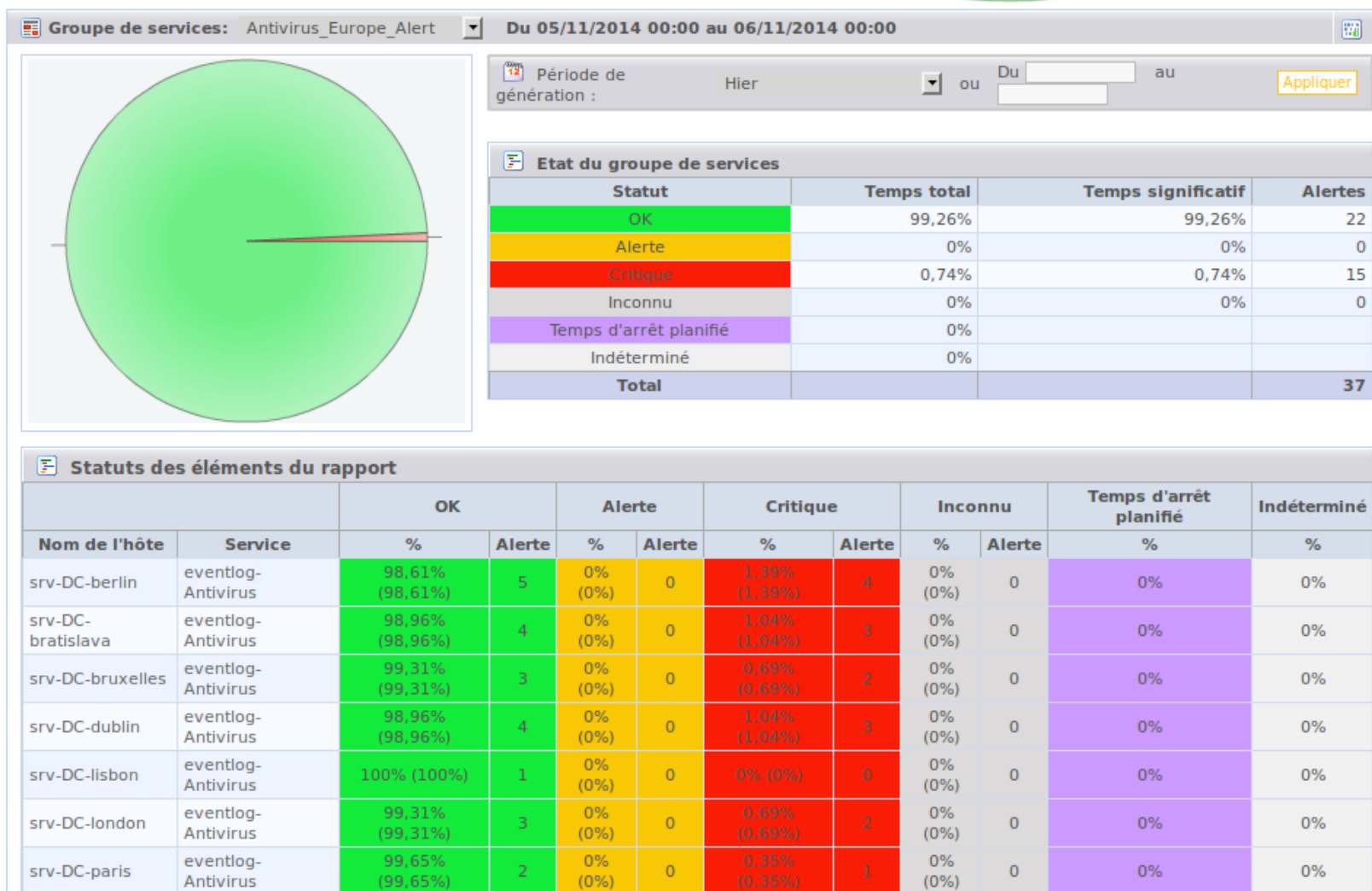
Pour suivre et justifier

# Alors pourquoi ?

Pour suivre et justifier

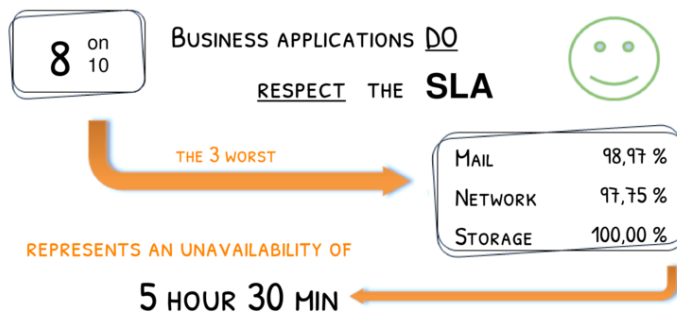
Pour suivre et justifier :

- La disponibilité
- Le fiabilité
- La maintenabilité
- Le budget



## WHAT HAPPENED THIS MONTH ?

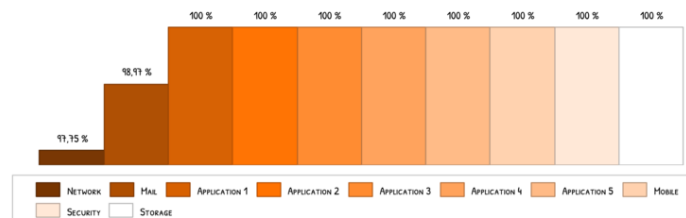
TO YOUR BUSINESS APPLICATIONS



TOTAL UNAVAILABILITY



TOP 10 WORST BUSINESS APPLICATIONS AVAILABILITY - THIS MONTH



## FIABILITE

ou MEAN TIME BETWEEN SERVICE INCIDENT (MTBSI)

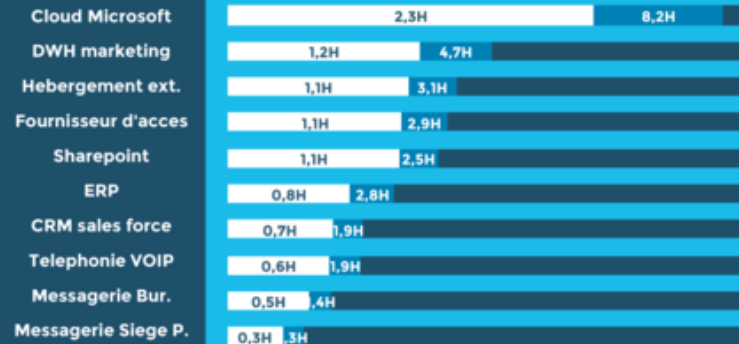
Il s'agit du temps moyen entre le déclenchement des pannes. La mesure de cet indicateur permet d'analyser la récurrence des pannes sur les applications. (MOY en blanc, MAX en bleu)



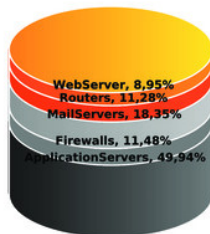
## MAINTENABILITE

ou MEAN TIME TO REPAIR SERVICE (MTRS)

Il s'agit du temps moyen de réparation des panne. La mesure de cet indicateur permet d'analyser les délais de rétablissement du service suite à une panne. (MOY en blanc, MAX en bleu.)



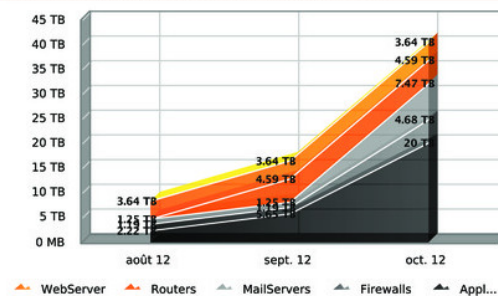
### Capacité allouée/cat. d'hôtes



### Statistiques détaillées

Catégories d'hôtes	Alloué	Progression	% occupé	Progression
ApplicationServers	20.3 TB	1.86% (370 GB)	44,22%	7.05% (592 GB)
Firewalls	4.68 TB	0% (0 B)	52,60%	44.88% (762 GB)
MailServers	7.47 TB	0% (0 B)	50,49%	1.41% (52.6 GB)
Routers	4.59 TB	0% (0 B)	49,61%	0.9% (20.2 GB)
WebServer	3.64 TB	0% (0 B)	35,20%	-23.13% (-386 GB)
<b>Statistiques Globales</b>	<b>40.7 TB</b>	<b>0.92% (370 GB)</b>	<b>46,13%</b>	<b>5.87% (1.04 TB)</b>

### Evolution de l'espace alloué par catégorie d'hôtes



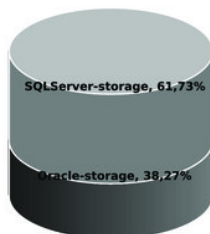
20.3 TB

D'espace alloué à la catégories d'hôtes :  
ApplicationServers

25.1 TB

D'espace alloué à la catégories de services :  
SQLServer-storage

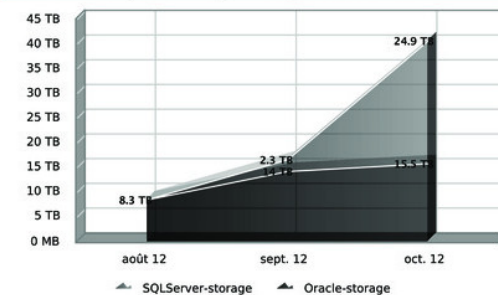
### Capacité allouée/cat. de services



### Statistiques détaillées par catégorie de services

Catégories de services	Alloué	Progression	% occupé	Progression
Oracle-storage	15.6 TB	0.73% (113 GB)	42,85%	0.83% (54.7 GB)
SQLServer-storage	25.1 TB	1.04% (258 GB)	48,16%	8.87% (986 GB)
<b>Statistiques Globales</b>	<b>40.7 TB</b>	<b>0.92% (370 GB)</b>	<b>46,13%</b>	<b>5.87% (1.04 TB)</b>

### Evolution de l'espace alloué par catégorie de services





# Conclusion

La supervision vous permet d'améliorer la performance globale de votre SI :

- Mise en marche d'une démarche proactive
- Amélioration du temps de prise en compte des incidents
- Amélioration du temps de résolution des incidents

# Conclusion

La supervision vous permet d'améliorer la performance globale de votre SI :

- Amélioration de la visibilité de l'état de votre SI
  - Mise à disposition de vues spécialisées ciblées en fonction du public (technique ou moins technique)
- Suivi de la performance de votre infra et des vos applications
- Mesure de niveau de service
- Mesure des tendances pour alimenter le processus d'amélioration continue

# Conclusion

**Vous savez ce qui vous reste à faire !!!!**

# Conclusion

Questions ?