

Format des silences

Démo Point de Synchro du 10/02/2023

Objectif

Il s'agit d'améliorer la pose et la vérification des silences (effectuée quasi chaque lundi par l'équipe Supervision) :

- en rendant les silences plus explicites ;
- en éliminant plus facilement les silences non appropriés ;
- en éliminant également les silences qui ne sont plus d'actualité.

Comment s'effectue la vérification d'un silence

Avant février 2023

L'équipe Supervision allait dans Karma lister les silences un à un.

Inconvénients :

- silence avec référence à un ticket JIRA : pas de vérification systématique des tickets Jira (risque de garder un silence alors que le ticket est fini ou que le lien est mauvais) ;
- le nombre de silences augmente : on y passe plus de temps ;
- il y a plus de 10 pages de silences : risque d'en oublier ;
- on "connait" nos silences : risque de dire OK alors que le sujet a été traité.

Comment s'effectue la vérification d'un silence

Depuis février 2023

https://git.corp.caascad.com/caascad/applications/silence_cop

Nous nous sommes outillés pour effectuer cette vérification qui gomme les inconvénients ci-dessus.

Cela implique des règles sur le format des silences.

Rappel sur les types de silences

Il existe 2 types de silences :

- Type *Downtime* :
 - la fin du silence est déterminée à l'avance,
 - le silence ne disparaît qu'à la fin prévue,
 - le silence survit à la disparition de l'alerte ;
- Type *Ack* ou *Acknowledgement* :
 - la fin du silence correspond à la fin de l'alerte,
 - la fin du silence n'est pas prévisible

Avec Alertmanager/Kthxbye, les alertes de type *Ack* ont un commentaire avec un préfixe **ACK!**. Il n'y a pas de préfixe pour les *Downtime*.

Format des silences : 3 règles

Il existe 3 règles selon le type de silence à poser qui s'appliquent de cette façon :

- règle 1 : référence à un ticket JIRA ;
- règle 2 : silences courts < 4h ;
- règle 3 : exceptions.

En cas de non respect des règles, l'équipe Supervision se réserve le droit de supprimer le silence.

Format des silences : règle 1/3

Référence à un ticket JIRA

Contexte : alertes sur des travaux en cours ou à venir avec référence JIRA.

Le commentaire DOIT :

- contenir une référence à au moins un ticket JIRA :
 - le ticket JIRA doit être de type **PF**, **CAASINC** ou **CAASCHR**,
 - le ticket JIRA ne doit pas être “fini” ;
- contenir minimum 3 mots (incluant le ticket JIRA), soit au moins 2 mots d'explication.

Le commentaire PEUT avoir le préfixe **ACK!**

Ce silence sera considéré comme valide tant que le ticket JIRA n'est pas “fini”.

Format des silences : règle 2/3

Silences courts

Contexte : alertes sur des opérations en cours.

Aucune contrainte sur le commentaire.

Le commentaire NE DOIT PAS avoir le préfixe **ACK!**.

La durée du silence DOIT être inférieure à 4h.

Ce silence sera toujours considéré comme valide (y compris s'il fait une référence à un ticket Jira, en cours ou même fini).

Format des silences : règle 3/3

Exceptions

Contexte : alertes “connues” qui ne sont pas liées à des incidents/travaux et où il n’est pas prévu de corriger le problème (car trop rare ou avec un bénéfice travail/résultat trop faible).

Le commentaire DOIT :

- être au format `silence_cop <date> <explication>`
 - note : `silence_cop` est un mot-clé servant à identifier ces exceptions
- avec la date
 - doit être dans moins d’un mois
 - doit être dans un format accepté, incluant `DD/MM/YYYY`, `DDMMYYYY...`
- avec une explication de 4 mots minimum

Le commentaire PEUT avoir le préfixe `ACK!`.

Ce silence sera considéré comme valide jusqu’à la date indiquée en commentaire (qui peut être différente de la date de fin du silence).

Si je ne respecte pas le format ?

C'est pas  !

Parce qu'à la vérification chaque semaine, on verra ce silence mal posé.

Puis on devra travailler sur ce silence :

- investiguer pourquoi il est posé ;
- s'il est pertinent ;
- le mettre dans un format acceptable ;
- ou le supprimer si on ne comprend pas (avec potentiellement la création d'un CAASINC) ;
- identifier la personne qui l'a posé si nécessaire.

Conclusion

Avec ces nouveaux formats de commentaire d'alertes :

- la vérification hebdomadaire des silences va plus vite
- elle est plus fiable
 - plus de silences sur des tickets JIRA finis
 - plus de silences inexpliqués oubliés à la vérification
- on pourra envisager la suite
 - automatisation de la vérification (pour ne plus lancer la commande manuellement)
 - alerting sur les silences mal posés (pour ne plus avoir à vérifier chaque semaine)

En respectant ces règles, on gagne en *temps* et en *fiabilité*. Aidez-nous en les respectant !

Rappel des 3 formats

- Ticket Jira + 2 mots d'explications (ACK! possible)
- silence de moins de 4h (pas de ACK!)
- `silence_cop <date> <explication 4 mots minimum>` (ACK! possible)