



PANDORAFMS
E N T E R P R I S E

Gestión de incidencias en JIRA

© Ártica Soluciones Tecnológicas 2005-2019

ÍNDICE

Introducción	3
Matriz de compatibilidad	3
Prerrequisitos	3
Configuración	4
Cambiar la ruta de guardado de los ficheros	4
Almacenamiento en MySQL del ID de la última incidencia	5
Ejecución	5
Ejecución Manual	9

INTRODUCCIÓN

Plugin para la gestión de incidencias en JIRA. Revisión de enero de 2019.

JIRA es una herramienta para la administración de tareas en proyectos, seguimiento y resolución de incidencias y gestión operativa de proyectos.

MATRIZ DE COMPATIBILIDAD

Desarrollado para Atlassian Jira Project Management Software v7.13.0.

PRERREQUISITOS

Se requiere un usuario con privilegios de gestión en la plataforma web de JIRA.

Se requiere conexión con el servicio Tentacle asociado a su servidor de Pandora FMS (para ejecuciones locales del plugin) bajo las siguientes condiciones:

- Si tiene as_server_plugin habilitado.
- Si tiene agent_per_database habilitado.

El despliegue de este plugin por binarios no necesita ningún requisito especial.

Requiere la librería PandoraFMS::PluginTools.pm

Esta librería está disponible con la instalación del paquete Pandora FMS OpenSource.

Puede descargar la última versión de:

https://github.com/pandorafms/pandorafms/blob/develop/pandora_server/lib/PandoraFMS/PluginTools.pm

CONFIGURACIÓN

El plugin de JIRA no requiere de ningún tipo de configuración por defecto. No obstante, se pueden especificar de manera opcional parámetros como la ruta en la que se generarán los ficheros de incidencia o el acceso a la base de datos MySQL de Pandora.

Cambiar la ruta de guardado de los ficheros

```
#=====
# Create a file containing Jira's issue ID in any path given
#=====
#
if [ -d "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/" ]; then

    if [ -f "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt" ]; then
        touch "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt"
        echo $ticket_id > "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt"

    else
        touch "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt"
        echo $ticket_id > "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt"
        fi

else

    mkdir /usr/share/pandora_server/jira_ticket/
    chmod 755 /usr/share/pandora_server/jira_ticket/
    touch "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt"
    echo $ticket_id > "/usr/share/pandora_server/jira_ticket/$module_id.txt"

fi

#
```

Se puede configurar la ruta deseada para el almacenamiento del ID de las incidencias generadas, aunque se recomienda mantener la que viene por defecto.

Almacenamiento en MySQL del ID de la última incidencia

```
#=====
# Database access data
#=====

#

conf_file="/etc/pandora/pandora_server.conf"

db_host=$(grep "^dbhost" $conf_file | awk '{print $2}' | tr -d '\n');
db_user=$(grep "^dbuser" $conf_file | awk '{print $2}' | tr -d '\n');
db_pass=$(grep "^dbpass" $conf_file | awk '{print $2}' | tr -d '\n');
db_name=$(grep "^dbname" $conf_file | awk '{print $2}' | tr -d '\n');

# Save last ticket id in MySQL

#mysql -h $db_host -u $db_user -p$db_pass $db_name -e "update tagente_modulo set
custom_id=$ticket_id where id_agente_modulo=$module_id ;" 2> /dev/null
```

Se puede guardar el ID de la última incidencia generada en la base de datos apuntando la query de MySQL a la tabla deseada.

Se recomienda no hacer uso de esta opción y dejar la gestión de los ID generados al fichero creado por el propio plugin.

EJECUCIÓN

El plugin para la gestión de incidencias de JIRA lleva asociados los siguientes parámetros:

Host:

-c [Dirección IP y puerto de conexión a JIRA]

User:

-u [Usuario de conexión a JIRA]

Password:

-k [Contraseña del usuario]

Project:

-t [Siglas del proyecto al que queremos asociar las alertas]

Summary:

-d [Título indicador de la incidencia para JIRA]

Description:

-p [Breve descripción de la incidencia]

Assignee:

-a [Usuario de JIRA al que se asignará la incidencia]

Type:

-g [Tipo de incidencia en JIRA]

Priority:

-i [Nivel de prioridad que tiene la incidencia]

Security:

-s [Nivel de seguridad de la incidencia.]

Optional:

-o [Parámetro personalizado opcional]

Module:

-m [ID del módulo del agente en el que se ha producido la incidencia]

Mode:

-M [Este parámetro se marcará como "validate" únicamente cuando el módulo se haya recuperado]

JIRA posee multitud de parámetros y configuraciones que se adaptan a las necesidades de cada entorno, por lo que si fuese necesario se podrían añadir o suprimir en el propio código los campos que hiciesen falta.

Para la correcta ejecución del plugin se recomienda asociarlo a las alertas de evento de Pandora.

Será necesario crear dos procesos independientes para el plugin, uno para generar las incidencias y otro para gestionar su recuperación.

El proceso que gestiona la creación de incidencias en JIRA necesitará de todos los parámetros exceptuando "**Mode**" para la correcta configuración de los tickets que se generarán en la plataforma.

El parámetro **“Optional”** deberá especificarse sólo cuando existan campos personalizados en la creación de tickets definiendolos en el código con **“customfield_[ID]”**.

A continuación de muestran imágenes relacionadas con la creación del comando y la acción necesarios para el evento que permitirá crear tickets de incidencia en la plataforma web de JIRA:

Description Field 4	<input type="text" value="-p 'Description'"/>	<input type="text"/>
Assignee Field 7	<input type="text" value="-a XXXXXXX"/>	<input type="text"/>
Type Field 8	<input type="text" value="-g Problem"/>	<input type="text"/>
Priority Field 9	<input type="text" value="-i High"/>	<input type="text"/>
Mode Field 10	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Update](#)

Los parámetros necesarios para el cierre de incidencias en JIRA son **Host, User, Password, Module** y **Mode**. De la misma forma que con el paso anterior, se necesitará crear una acción específica para la recuperación de las incidencias.

ALERTS >> CONFIGURE ALERT COMMAND

Name:

Command:

Group:

Description:

1 field description	<input type="text" value="Host"/>	1 field values	<input type="text"/>
2 field description	<input type="text" value="User"/>	2 field values	<input type="text"/>
3 field description	<input type="text" value="Password"/>	3 field values	<input type="text"/>
4 field description	<input type="text" value="Mode"/>	4 field values	<input type="text"/>
5 field description	<input type="text"/>	5 field values	<input type="text"/>
6 field description	<input type="text"/>	6 field values	<input type="text"/>
7 field description	<input type="text"/>	7 field values	<input type="text"/>
8 field description	<input type="text"/>	8 field values	<input type="text"/>
9 field description	<input type="text"/>	9 field values	<input type="text"/>
10 field description	<input type="text"/>	10 field values	<input type="text"/>

[Update](#)

ALERTS >> CONFIGURE ALERT ACTION

Name:

Group:

Command: [Create Command](#)

Threshold: seconds

Triggering:

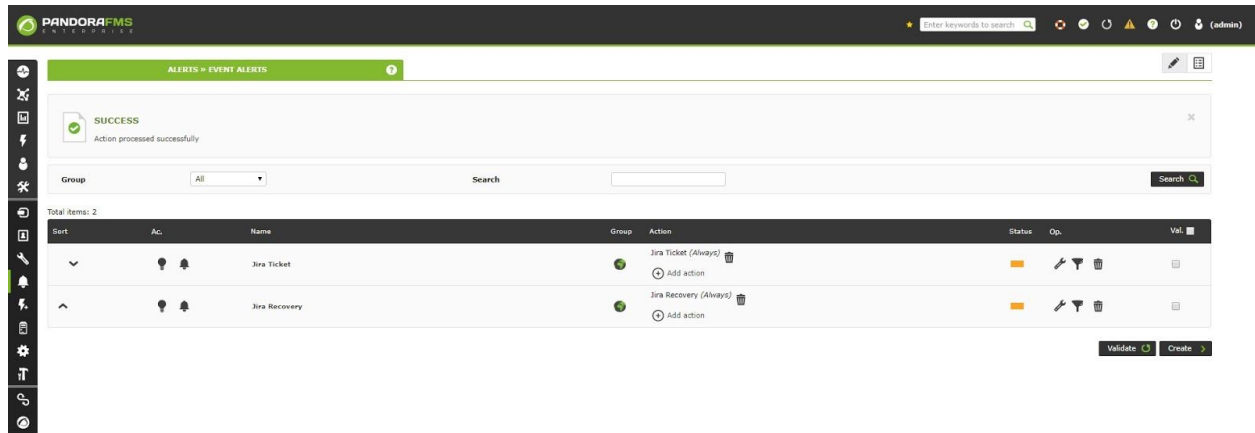
Recovery:

Command preview:

Host Field 1	<input type="text" value="-c 127.0.0.1:8080"/>	<input type="text"/>
User Field 2	<input type="text" value="-u XXXXXXX"/>	<input type="text"/>
Password Field 3	<input type="text" value="-k XXXXXXX"/>	<input type="text"/>
Mode Field 4	<input type="text" value="-M validate"/>	<input type="text"/>

[Update](#)

Una vez definidas las acciones para la correcta gestión de las incidencias en JIRA, se deben crear dos eventos de alerta en Pandora para poder supervisar el funcionamiento de los módulos en los agentes que deseemos monitorizar con el plugin.



Una vez se creen los eventos de alerta para los agentes, estos empezarán a supervisar el funcionamiento de los módulos que tengan asociados, generando tickets de incidencia en la plataforma web de JIRA que irán cambiando su estado a **“Completed”** tan pronto como los módulos vuelvan a su correcto funcionamiento.

EJECUCIÓN MANUAL

Para ejecutar el plugin de manera manual, será necesario ejecutar la siguiente instrucción:

```
./jira_ticket.sh -c X.X.X.X:8080 -u XXXXXX -k XXXXXX -t PRO -d "Example" -p "Example" -a XXXXXX -g Issue -i High -m module
```

Este comando generará un ticket en JIRA con los valores especificados. Si por el contrario se desea cambiar el estado de la incidencia a **“Completed”** será necesario ejecutar la instrucción como sigue:

```
./jira_ticket.sh -c X.X.X.X:8080 -u XXXXXX -k XXXXXX -m module -M validate
```