

# マネージドサービス仕様書



ライド株式会社

第6版

本仕様書の内容は、サービス内容の追加などにより、追加・変更されることがあります。

最終更新日 : 2018年11月9日

## マネージドサービス提供仕様書

プランリスト	サービス概要
あんしんバックサービス	<p>お客様サーバに障害が起きた際弊社側で状態を検知し、自動一次復旧作業行うオプションサービスとなります。</p> <p>一次復旧作業にて復旧が見込めない場合、お客様緊急連絡先にご連絡の上、その後の二次復旧作業を行わせていただきます。</p> <p>また、セキュリティアップデートの代行やバックアップ・リストアサービス、作業工数 1 時間以内の設定代行サービスも含まれます。* 1</p> <p>本サービスへのご契約条件として、いくつかの条件があります。* 2</p>

\*1 詳細内容は別紙の「設定代行サービス仕様書」にて内容をご確認ください。

\*2 詳細内容は本書内 1. あんしんバックサービス概要にて内容をご確認ください。

### 1. あんしんバックサービス概要

#### 1.1 提供形態

監視サービス全内容、障害時の自動復旧対応、工数 1 時間内程度の設定代行サービス、セキュリティアップデート代行作業の内容を含みます。

本サービスをご契約頂くと、お客様自身による SSH のご利用は不可となり、root 権限によるサーバー設定の変更はできなくなります。\*1

監視サービスの詳細につきましては「2.監視サービス仕様」にてご確認ください。

コントロールパネル Plesk オプションにつきましては、弊社にて監視対象サービスに対して、watchdog サービスによる自動復旧設定を行わせていただきます。

あんしんバックサービスご契約前に自動復旧サービス、または監視サービスのご契約がある場合は、スーパーコントロールパネルからプラン変更をお願い致します。

**\*1 あんしんバック ゼロ、あんしんバック 200 は除く**

#### 1.2 提供対象プラン

・仮想専用サーバーサービス全プラン

#### 1.3 契約内容

ご契約するプランにより、含まれるサービスが異なりますので、以下の表をご確認ください。

プラン名		あんしんバック				
		ゼロ	30	60	150	200
初期費用		0 円(税抜)	5,000 円(税抜)	5,000 円(税抜)	10,000 円(税抜)	10,000 円(税抜)
月額		0 円(税抜)	3,000 円(税抜)	6,000 円(税抜)	15,000 円(税抜)	20,000 円(税抜)
ネットワーク	監視	○	○	○	○	○
	復旧(24/265)	○	○	○	○	○
サーバー	監視/メール通知	○	○	○	○	○
	復旧(平日 9-18)	—	—	○	○	○
	復旧(24/265)	—	20,000 円(税抜) ~/回 *1	20,000 円(税抜) ~/回 *1	○	○
サービス	監視/メール通知	—	○	○	○	○
	復旧(平日 9-18)	—	—	○	○	○
	復旧(24/265)	—	—	—	○	○
リソース	監視/メール通知	—	○	○	○	○

	電話による確認連絡	—	○	○	○	○
バックアップ(1週間分)		—	—	○*2	○*2	○*2
バックアップデータのリストア		—	—	○	○	○
セキュリティアップデート:OS		—	○*3	○*3	○*3	○*3
セキュリティアップデート:CMS		—	—	—	○	○
月次報告書		—	—	○	○	○
特別対応	一時的リソースアップ	—	—	—	○	○
	月1時間の設定代行	—	—	—	○	○
root 権限		○	△*5	△*5	△*5	○
通知先メールアドレス		3 つまで登録可能 *4				
緊急連絡先電話番号		3 つまで登録可能 *4				

\*1 スポット対応となります。

\*2 ご利用条件は、サーバーの容量が 50GB 以下、ファイル数(inode) 50 万以下となります。

\*3 CentOS6 以降の対応となります。

\*4 通知先メールアドレスは、監視対象のサーバー以外でご使用になられているメールアドレスをお知らせください。

\*5 root 権限でのソフトウェアのインストールや設定変更をした場合、サーバーの復旧ができなくなることがあります。

#### 1.4 契約期間

6 ヶ月 または 1 年間からお選びいただけます。

継続に関しましては 6 ヶ月 または 1 年ごとの自動更新となります。

#### 1.5 設定変更または解約

設定変更、解約につきましてはスピーカーコントロールパネル からお手続きください。

お客様のメンテナンス作業などにより、一時的に監視設定および自動復旧停止が必要となる場合、

営業時間内にサポート窓口までご連絡をお願い致します。

(一時的な停止により、月額の変動はございません)

## 2. あんしんバックサービス詳細

### 2.1 ネットワーク監視・復旧

障害アラートメールが着信し、弊社でお客様サーバーへの疎通が確認できなかった場合、

通知先メールアドレス宛に対応開始のご連絡を送付し、復旧作業を行います。

※Firewall 機能などでポートを閉じている場合は、監視サーバ IP ポートの開放をお願いしております。

### 2.2 サーバー監視・復旧

#### 2.2.1 ICMP(PING)/SSH 監視

ICMP プロトコルおよび SSH プロトコルに対し、リモート監視サーバーから監視を行い、サーバーまたはサービスの稼働が行えない場合にアラートメールを配送致します。

SSH サービスの稼働が行えない場合には弊社検知後、自動で復旧作業を行います。

※Firewall 機能などでポートを閉じている場合は、監視サーバ IP ポートの開放をお願いしております。

監視対象	グローバル IP アドレス
監視仕様	Ping 疎通(間隔 60 秒)が連続してダウンする場合にアラート
	SSH 疎通(間隔 60 秒)が連続してダウンする場合にアラート

#### 2.2.2 アラートメール内容

障害通知メール件名例	[Speever][Lv.5]{ホスト名}ping 疎通負荷
------------	--------------------------------

障害通知メール本文例	<p>監視サービスにて、Ping 疎通で異常を検知いたしました。 サーバー稼働に問題が生じています。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。 Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : Ping:0  トリガー名 : {サーバホストラベル} ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}  IP アドレス : {サーバ IP アドレス}  FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS  OS : CentOS X</p> <p>本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。  本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。</p>
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

障害通知メール件名例	[Speeever][Lv.4]{ホスト名} SSH サービスダウン
障害通知メール本文例	<p>直近 3 回の SSH 監視への応答がありません。 SSH サーバーに問題が生じています。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。 Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : ssh (22/TCP) :0  トリガー名 : {サーバホストラベル} ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}  IP アドレス : {サーバ IP アドレス}  FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS  OS : CentOS X</p> <p>本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。  本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。</p>
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

障害通知メール件名例	[Speeever][Lv.5]{ホスト名} ping 疎通負荷
障害通知メール本文例	<p>監視サービスにて、Ping 疎通で異常を検知いたしました。 サーバー稼働に問題が生じています。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。 Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p>

	<p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : Ping:0  トリガー名 : {サーバホストラベル}ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}  IP アドレス : {サーバ IP アドレス}  FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS  OS : CentOS X</p> <p>本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。  本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。</p>
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

## 2.3 サービス監視・復旧

### 2.3.1 サービス監視

以下稼働サービスから、お客様が選択されたサービスに対して、サーバー内部にて動作するエージェントプログラムおよびリモート監視サーバーにて状態監視を行います。

監視対象サービス * () 内はサービス稼働ポート
<p>HTTP (80) HTTPS (443) DNS (53)  POP (110) POPS (995) IMAP (143) IMAPS (993)  SMTP (25) SMTPS (465) Submission (587)  MySQL (3306) / PostgreSQL (5432)  Plesk Panel (8443) FTP (21)</p> <p>上記以外のプログラム・ポートの監視につきましては別途設定作業が発生致します。  詳しくはサポートまでお問い合わせください。</p>

### 2.3.2 障害通知メール内容例

障害通知メール件名例	[Speever][Lv.4]{ホスト名}{監視対象サービス}サービスダウン
障害通知メール本文例	<p>直近 3 回の {監視対象サービス} 監視への応答がありません。  {監視対象サービス} サーバーに問題が生じています。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。  Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : Ping:0  トリガー名 : {サーバホストラベル}ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}  IP アドレス : {サーバ IP アドレス}  FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS  OS : CentOS X</p>

	本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。 本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

## 2.4 リソース監視・電話連絡

### 2.4.1 リソース監視

Load Average とメールキューに対して、サーバー内部にて動作するエージェントプログラムおよびリモート監視サーバーにて状態監視を行います。

監視対象	閾値	アラートレベル
Load Average 1CPU の場合	12 以上	[Lv.4] 重度の障害 (サーバーアクセスに重度の遅延、場合により通信断が発生する可能性があります)
	8 以上	[Lv.3] 軽度の障害 (サーバーアクセスに重度の遅延が発生する可能性があります)
	4 以上	[Lv.2] 警告 (サーバーアクセスに軽度の遅延が発生する可能性があります)
メールキュー	2000 件超	重度の障害 (メール配送が遅延する可能性があります)
	1000 件超	軽度の障害 (メール配送が若干遅延する可能性があります)
	500 件超	警告 (一般の利用の範囲ですが、注意が必要です)
ディスク使用量	95%超過	重度の障害 (ディスクの空きが無く、サーバーアクセスに影響が発生する可能性があります)
	90%超過	軽度の障害 (ファイル操作などで容量超過に陥る可能性があります)
	80%超過	警告 (ディスク使用量の削減やディスクリソースの追加を検討する必要があります)
Inode 使用量	95%超過	重度の障害 (ファイルを作成する必要がある処理(例:メール配送やファイルアップロード)が行えなくなる可能性があります)
	90%超過	軽度の障害 (ファイル数の削減やディスクリソースの追加を検討する必要があります)
	80%超過	警告 (新規ドメインの追加やサーバー利用状況に注意が必要です)

#### [補足資料]

#### Load Average について

システムの負荷を表す指標の一つであり、CPU に割り当てられる処理待ち状態のタスクの数を表したものです。高い数値を維持する場合、サーバーへのアクセスに遅延が生じる可能性があります。恒常的に高い状態にある場合、サーバー内の処理が、割り当てられている性能を超過している可能性があります。その場合は処理の軽減をはかる、または上位のサーバープランへの変更などを検討する必要があります。CPU 使用率やメモリ使用率と比べ、負荷状況を判断しやすい監視項目です。

#### メールキューについて

メールサーバーの負荷を表す指標の一つであり、メールサーバーの処理待ち状態の送信メールの数を表したものです。高くなることで、メール送信や受信に遅延が生じる可能性が発生致します。急激に高くなる場合、大量のメール配信が行われた可能性があります。  
 メールキューの数値が上昇し続ける場合は、メールアカウントやサイト内の配信スクリプトが、スパムメールの踏み台にされていたり、メールのFrom ヘッダ詐欺によるバウンスメール送信が行われている可能性があります、その場合はサーバー内で対策を行う必要があります。

#### ディスク使用量について

お客様サーバーに割り当てられているディスクサイズに対し、実際に使用しているファイルサイズです。FTP アップロードを行ったファイル以外に、メールボックス内のメールデータや、ログファイルなどが主だって使用している場合がございます。  
 ディスクサイズの上限に達することで、CGI の動作が行えない、メール配送の停止、サーバー起動が行われないなどの深刻な影響が出る可能性があります。

#### Inode について

ディスク内のファイルの格納位置やサイズ、変更時刻などのファイル管理情報です。  
 Inode の個数が上限に達するとパーティションへの書き込みが制限されるため、監視が必要な項目となります。

#### 2.4.2 アラートメール内容例

障害通知メール件名例	[Speeever][Lv.4]{ホスト名} Load avg.が 24 以上(現在:{アラート発生時点の計測値})
障害通知メール本文例	<p>監視サービスにて、Load Average の閾値超過を検知いたしました。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。          Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}          イベント継続時間: {障害継続時間(分)}          アイテム名/値 : Ping:0          トリガー名 : {サーバホストラベル} ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}          IP アドレス : {サーバ IP アドレス}          FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS          OS : CentOS X</p> <p>本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。          本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。</p>
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

障害通知メール件名例	[Speeever][Lv.4]{ホスト名} メールキューが 2000 件超(現在:{アラート発生時点の計測値})
障害通知メール本文例	<p>監視サービスにて、メールキューの閾値超過を検知いたしました。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。          Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p>

	<p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : Ping:0  トリガー名 : {サーバホストラベル}ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}  IP アドレス : {サーバ IP アドレス}  FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS  OS : CentOS X</p> <p>本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。  本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。</p>
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

障害通知メール件名例	[Speeever][Lv.4]{ホスト名} / の使用率が 95%以上 (現在: {アラート発生時点の計測値})
障害通知メール本文例	<p>監視サービスにて、容量の閾値超過を検知いたしました。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。  Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : Ping:0  トリガー名 : {サーバホストラベル}ping 疎通不可</p> <p>ホスト名 : {サーバホストラベル}  IP アドレス : {サーバ IP アドレス}  FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS  OS : CentOS X</p> <p>本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。  本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。</p>
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

障害通知メール件名例	[Speeever][Lv.4]{ホスト名} / の inode が 95%以上 (現在: {アラート発生時点の計測値})
障害通知メール本文例	<p>監視サービスにて、inode の閾値超過を検知いたしました。</p> <p>監視サービス対象サーバーです。  Ping/SSH 障害継続が 15 分以上になる場合、弊社障害対応チームにて自動で復旧対応を行います。</p> <p style="text-align: center;">* _____ *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}  イベント継続時間: {障害継続時間(分)}  アイテム名/値 : Ping:0  トリガー名 : {サーバホストラベル}ping 疎通不可</p>



	ホスト名 : {サーバホストラベル} IP アドレス : {サーバ IP アドレス} FQDN : {サーバホスト名}  機器タイプ : VPS OS : CentOS X  本メールは送信専用メールアドレスからの自動送信で送信しております。 本メールへの返信につきましては受信できません。ご注意ください。
送信元メールアドレス	mail_alert@hosting-srv.net

## 2.5 バックアップ

お客様のサーバーのバックアップを取得し、ご希望に応じてバックアップデータのリストア作業を行います。ご希望の場合は、弊社へお問い合わせ下さい。

各バックアップの世代数は以下となります。

フルバックアップ	最大 1 世代
差分バックアップ	最大 6 世代

## 2.6 セキュリティアップデート

お客様のサーバーにインストールされた基本サーバアプリケーションについて、セキュリティアップデートパッチがリリースされた場合、弊社がセキュリティ情報のご案内とアップデート作業を代行し、最新の状態を保ちます。

## 2.7 月次報告書

毎月 10 日までにお客様のご契約中のプラン・サービスの種類に応じてサーバーの運用状況を、お客様へメールでご報告いたします。

## 2.8 一時的リソースアップ

お客様がご利用中のサーバーにおいて、テレビ放映などで事前にアクセス量が増える日にちが確定している場合、一時的にサーバーのリソースを多く割り当て致します。ご希望の場合はサポート窓口までお問い合わせください。

## 2.9 設定代行

別紙「設定代行サービス 仕様書」をご確認ください。

## 3. 復旧作業

### 3.1 復旧作業対象サービス

お申込後、監視対象に関してご相談させていただきます。  
コントロールパネル Plesk オプションをご利用のお客様の場合は、以下サービスが対象となります。

SSH、HTTP、HTTPS、DNS、POP、POPS、IMAP、IMAPS、SMTP、SMTPS、Submission  
FTP、MySQL/PostgreSQL、Plesk Panel

### 3.2 一時復旧作業

障害アラートメールが着信し、弊社でお客様サーバーへの疎通が確認できなかった場合、通知先メールアドレス宛に対応開始のご連絡を送付し、自動で一次復旧作業を行います。作業内容は障害アラートメール内容により、二つに分かれます。

[ Ping 疎通不可 ]

サーバーの疎通を確認し、疎通が無い場合にサーバーの再起動を行います。

[ サービスダウン ]

SSH よりお客様サーバーにログインし、サービスの再起動を試みます。

再起動が行えない場合は要因を確認の上、工数一時間以内の作業量で復旧が見込める場合は継続して復旧作業を行います。

復旧が見込めず、要因の調査や対応により時間を必要とする場合はお客様緊急連絡先電話番号宛に連絡を行い、その後の二次復旧作業のご相談をさせていただきます。

### 3.3 二次復旧作業

一次復旧作業で復旧できない場合、緊急連絡先電話番号宛に電話にて連絡を行い、状況のご報告とその後の復旧作業継続についてご相談をさせていただきます。

電話連絡は、頂いた緊急連絡先電話番号（3つまで）に呼び出し 10 コール にて連絡を行い、

最初につながった担当者様とご相談させていただきます。

電話連絡が不能だった場合は、通知先メールアドレス宛に現状の状況のご報告を行い、以降の対応についてご指示を頂きます。

二次復旧作業は以下二つの作業内容がございます。

・要因調査

サーバー内ログやプロセス状況を確認の上、要因の調査を致します。

障害要因が、弊社納品時以降のお客様側でのサーバー設定変更に起因するもの、または突発的なアクセス量の増大に伴う負荷によるもの、サーバー外部からのサイバー攻撃にある場合、復旧作業にかかる工数に応じて作業費用のご相談をさせていただきます。

(作業費用上限を 50,000 円 までとします。)

・復旧作業

サーバーの復旧作業を行います。

復旧作業に追加での費用が必要となる場合は再度お客様に電話連絡の上、作業継続ご指示を頂きます。

必ずしも復旧を保障するものではありません。ご了承お願い致します。

## 4.変更履歴

変更日	変更内容
2018 年 11 月 9 日	契約対象 OS を「CentOS6 のみ」から「CentOS6 以降」変更修正。
2017 年 3 月 8 日	1.自動復旧サービス名変更に伴い、3.あんしんパックサービス仕様を 1 に変更。
2015 年 7 月 13 日	3.あんしんパックサービス仕様を追加。
2014 年 3 月 24 日	プランリニューアルに伴い、対応プラン表記を修正。
2014 年 2 月 24 日	表示金額を税抜価格へ修正。
2013 年 6 月 21 日	2.3 作業費用計算を作成。 2.4 諸注意事項を追記。
2013 年 4 月 1 日	2.2 時間外指定のデザインを修正。
2013 年 3 月 14 日	初版作成。