

# 監視サービス 仕様書



ライド株式会社

第 3 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：2014年3月24日

## 監視サービス提供仕様

| プランリスト               | サービス概要   |
|----------------------|--|
| ICMP (PING) / SSH 監視 | ICMP (Ping) または SSH の稼働確認をリモート監視システムから行い、アラートを検知した際にあらかじめ登録している通知先メールアドレスへアラートメールを配送します。また、SSH に関しましてはダウン時に弊社で自動復旧を行います。 |
| サービス監視               | Web サービス、Mail サービスなどサーバー内で稼働しているサービスをリモート監視システムとサーバー内エージェントプログラムから監視し、アラートを検知した際にあらかじめ登録している通知先メールアドレスへアラートメールを配送します。    |
| リソース監視               | Load Average, メールキュー, ディスク容量, inode の数値をリモート監視システムから監視し、所定の閾値を超えた際にあらかじめ登録している通知先メールアドレスへアラートメールを配送します。                  |

### 1. 監視サービス仕様

#### 1.1 提供形態

本サービスではお客様にて定められた通知先メールアドレス宛に、サービス疎通ができなかった場合をトリガーとして、アラートメールを配信するサービスとなります。

SSH サービスに関しましては障害アラートメール検知後、弊社にて自動で復旧対応を行います。その他のサービスに関しましては復旧対応は含まれておりません。(別紙マネージドサービス仕様書にて記載している自動復旧サービス、設定代行サービスにて代行も承っております。)

本サービスは無料での提供となる ICMP (PING) / SSH 監視、有料での提供となるサービス監視、リソース監視の3つから構成されます。

サービス監視およびリソース監視につきましては、ICMP (PING) / SSH 監視の契約が前提要件として必須となります。

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

#### 1.2 対象プラン

- VP-1 プラン、DG-V1 ~ DG-V4 プラン
- 専用サーバーサービス全プラン
- 旧 仮想専用サーバーサービス全プラン

#### 1.3 契約期間

1 か月ごとの自動更新となります。

#### 1.4 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ヤ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作業の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)

#### 1.5 通知先メールアドレスに関しまして

本サービスでは ICMP (PING) / SSH 監視の契約時に、リモート監視システムからのアラートメールの通知先として、お客様指定のメールアドレスを最大3つまで登録します。

登録したメールアドレスは、ICMP (PING) / SSH 監視、サービス監視、リソース監視全てのアラートメール通知先として使用されます。

## 2. 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。

|      |                                     |
|------|-------------------------------------|
| 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  |

### 2.1. 契約

|        |          |
|--------|----------|
| 設定作業費用 | 0 円 (税抜) |
| 月額     | 0 円 (税抜) |

### 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 疎通不可   |
| 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。<br/>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。<br/>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>----- * ----- * -----</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}<br/>           イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}<br/>           アイテム名 / 値 : Ping : 0<br/>           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}<br/>           IP アドレス : {サーバ IP アドレス}<br/>           FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS<br/>           OS : CentOS5</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。<br/>           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 | [Speever][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。<br/>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。<br/>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>----- * ----- *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}<br/> イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}<br/> アイテム名 / 値 : ssh (22/TCP) : 0<br/> 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}<br/> IP アドレス : {サーバ IP アドレス}<br/> FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS<br/> OS : CentOS5</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。<br/> 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  |

### 3. 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。

\* ICMP (PING) 監視サービスの契約が必須となります。

|   |
|---|
| 監視対象サービス * ()内はサービス稼働ポート  |
| HTTP (80) HTTPS (443) DNS (53)<br>POP (110) POPS (995) IMAP (143) IMAPS (993)<br>SMTP (25) SMTPS (465) Submission (587)<br>MySQL (3306) / PostgreSQL (5432)<br>Plesk Panel (8443) FTP(21) |
| 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費が発生致します。<br>詳しくはサポートまでお問い合わせください。  |

#### 3.1. アラートメール内容

|        |                                     |
|--------|-------------------------------------|
| 設定作業費用 | 3,000 円 (税抜)                        |
| 月額     | 1 サービス 200 円 (税抜)<br>監視ポート 最大 20 まで |

#### 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。<br/>           {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。<br/> <b>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。</b></p> <p>----- * ----- *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}<br/>           イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}<br/>           アイテム名/値 : {対象サービス} : 0<br/>           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}<br/>           IP アドレス : {サーバ IP アドレス}<br/>           FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS<br/>           OS : CentOS5</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。<br/>           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   |

#### 4. 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<br>1CPU の場合 | 12 以上   | [Lv.4] 重度の障害<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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)                               |

##### 4.1. 契約

|        |                       |
|--------|-----------------------|
| 設定作業費用 | 3,000 円 (税抜)          |
| 月額     | 監視対象ひとつあたり 500 円 (税抜) |

## [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ございます。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 ヘッダ詐称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、その場合はサーバー内で対策を行う必要がございます。

### 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。

## 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 | 監視サービスにて、Load Average の閾値超過を検知いたしました。<br>監視サービス対象サーバーです。<br>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。<br><br>----- * ----- * -----<br>イベント発報日時: {障害検知日時}<br>イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}<br>アイテム名/値 : {対象サービス} : 0<br>トリガー名 : {サーバホストラベル} ping 疎通不可<br><br>ホスト名 : {サーバホストラベル}<br>IP アドレス : {サーバ IP アドレス}<br>FQDN : {サーバホスト名} |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>機器タイプ : VPS<br/>OS : CentOS5</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。<br/>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 | [Speever][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。<br/>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>----- * ----- * -----</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}<br/>イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}<br/>アイテム名/値 : {対象サービス} : 0<br/>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}<br/>IP アドレス : {サーバ IP アドレス}<br/>FQDN : {サーバホスト名}</p> <p>機器タイプ : VPS<br/>OS : CentOS5</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。<br/>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 | [Speever][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。<br/>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>----- * ----- * -----</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}<br/>イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}<br/>アイテム名/値 : {対象サービス} : 0<br/>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}<br/>IP アドレス : {サーバ IP アドレス}</p> |



|            |   |
|------------|---|
|            | 機器タイプ : VPS<br>OS : CentOS5<br><br>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。<br>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  |

|            |   |
|------------|---|
| 障害通知メール件名例 | {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。</p> <p>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>----- * ----- *</p> <p>イベント発報日時: {障害検知日時}</p> <p>イベント継続時間: {障害継続時間 (分)}</p> <p>アイテム名/値 : {対象サービス} : 0</p> <p>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}</p> <p>IP アドレス : {サーバ IP アドレス}</p> <p>機器タイプ : VPS</p> <p>OS : CentOS5</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。<br/>         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  |

## 5. 変更履歴

| 変更日             | 変更内容  |
|-----------------|---|
| 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 | デザイン修正。1.1 提供形態に FW 利用時の注意を追記。<br>アラートメールテンプレート文面を修正。 |
| 2013 年 4 月 1 日  | 3. サービス監視対応サービス追加。                                    |
| 2013 年 3 月 14 日 | 初版作成。   |