

siteROCK Site Care Cloud サービス規約 (1.0 版)

別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様

目次

1. サービス概要	2
1.1. サービス説明	2
1.2. 共通サービス仕様および個別サービスパッケージ仕様	2
1.3. サービス合意書(DSA)	2
1.4. サービスパッケージ	2
1.4.1. Site Care Cloud for Amazon EC2	2
1.5. サービス提供イメージ	2
1.6. サービス構成図	3
1.7. サービス導入の流れ	3
1.8. サービス保証に関して	3
2. 初期導入	4
2.1. 監視装置と監視方式	4
2.2. 監視環境の設定	4
2.2.1. 監視装置からの通信の許可	4
2.2.2. API コールの許可	4
2.3. 監視対象の設定	4
2.4. 監視項目の設定	4
2.5. アラートレベルの設定	4
2.6. 通知テーブルの登録	5
2.6.1. 通知担当者情報	5
2.6.2. 通知時間帯情報	5
2.6.3. エスカレーション順序	5
2.6.4. 周知メール送信先	5
2.6.5. 重要な共通通知先情報	5
3. 基本サービス	5
3.1. 基本サービス	5
3.2. Web ポータルサイトとデータ提供	5
3.2.1. WSI	5
3.2.2. アクティビティレポート	5
3.2.3. パフォーマンスレポート	5
3.2.4. 監視データダウンロード	6
3.3. 連絡に関して	6
3.3.1. 当社への連絡	6
3.3.2. お客様への連絡	6
3.4. サービス変更に関する制限	6
4. 提供サービス	7
4.1. 外部監視	7
4.2. 内部監視	10
4.3. API コール監視	12
4.4. 障害確認	12
4.5. コレクティブアクション(障害復旧対応)	12
4.6. リモート運用	14
4.6.1. 定期運用:週次スナップショット取得	14
4.6.2. 定期運用:週次スナップショット世代管理	14
5. オペレーション仕様	14
5.1. 基本オペレーションフロー	14
5.1.1. アラーム検出	14
5.1.2. ベリファイ(障害の確認)	14
5.1.3. チケット起票	14
5.1.4. 障害通知	14
5.1.5. 障害復旧対応	15
5.1.6. 復旧連絡待ち	15
5.1.7. チケットクローズ	15
6. 付則	15

siteROCK Site Care Cloud サービス(以下「本サービス」といいます)の内容は、以下のとおりとします。

1. サービス概要

1.1. サービス説明

本サービスは、各クラウド事業者のクラウドプラットフォーム上に構築され運用されているシステム(以下「対象システム」といいます)を対象とした、リモート運用監視サービスです。対象とするクラウドプラットフォームは、本別紙の「1.4. サービスパッケージ」に記載のとおりとします。

1.2. 共通サービス仕様および個別サービスパッケージ仕様

本サービスは、本別紙に記載の共通サービス仕様と、対象とするクラウドプラットフォームごとの個別サービスパッケージ仕様に基づいて提供されるものとします。共通サービス仕様及び個別サービスパッケージ仕様の双方に記載のある場合、個別サービスパッケージ仕様の記載に従って提供されるものとします。

1.3. サービス合意書(DSA)

お客様ごとの監視運用設定の詳細(監視対象の IP アドレス、URL パス、プロセス名、通知先担当者情報、障害復旧手順で実行するコマンドなどを含みますが、これらに限りません)は、Web ポータルサイトである Web Service Interface(以下、「WSI」)にアップロードする、サービス合意書(Dynamic Service Agreement、以下、「DSA」といいます)に記述します。DSA の記述内容はお客様と当社との合意に基づくものとし、何らかの変更が生じた場合は、速やかに DSA に反映するものとします。

1.4. サービスパッケージ

本サービスでは、以下のサービスパッケージを提供します。サービスパッケージごとの個別サービスパッケージ仕様は、それぞれ向けの別紙を参照ください。

1.4.1. Site Care Cloud for Amazon EC2

Amazon Web Services(以下「AWS」といいます)により提供される Amazon Elastic Computing Cloud(以下「Amazon EC2」といいます)における、EC2 インスタンスを対象システムとしたサービスパッケージです。

本サービスパッケージの個別サービスパッケージ仕様は、「別紙 2-1 Site Care Cloud for Amazon EC2 サービス仕様」に記載のとおりとします。

1.5. サービス提供イメージ

本サービスでは、当社標準監視アプライアンス(Telemetry Box、以下「T-BOX」といいます)を用い、次のいずれかの監視方式で、お客様がクラウドプラットフォーム上に設置した仮想サーバなど(以下「対象システム」といいます)の稼働状況を監視します。個々の監視項目の詳細は、「4.1. 外部監視」、「4.2. 内部監視」および「4.3.API コール監視」を参照ください。

- (1) **外部監視:** 当社監視センターに設置の T-BOX より、インターネット経由で対象システムに対して定期的にポーリング監視を実施します。
- (2) **内部監視:** 対象システムと同じクラウドプラットフォーム上に仮想アプライアンスとして設置した T-BOX より、クラウドプラットフォーム内部のネットワーク経由で対象システムに対して定期的にポーリング監視を実施します。同 T-BOX と当社は、SSH によるインターネット VPN を構成し、安全にデータの送受信を行います。
- (3) **クラウド API 経由監視:** 対象システムと同じクラウドプラットフォーム上に仮想アプライアンスとして設置した T-BOX より、定期的にまたは障害確認作業などに際して不定期にクラウド事業者の API を通して値を取得します。内部監視の T-BOX と同様に、同 T-BOX と当社は、SSH によるインターネット VPN を構成し、安全にデータの送受信を行います。



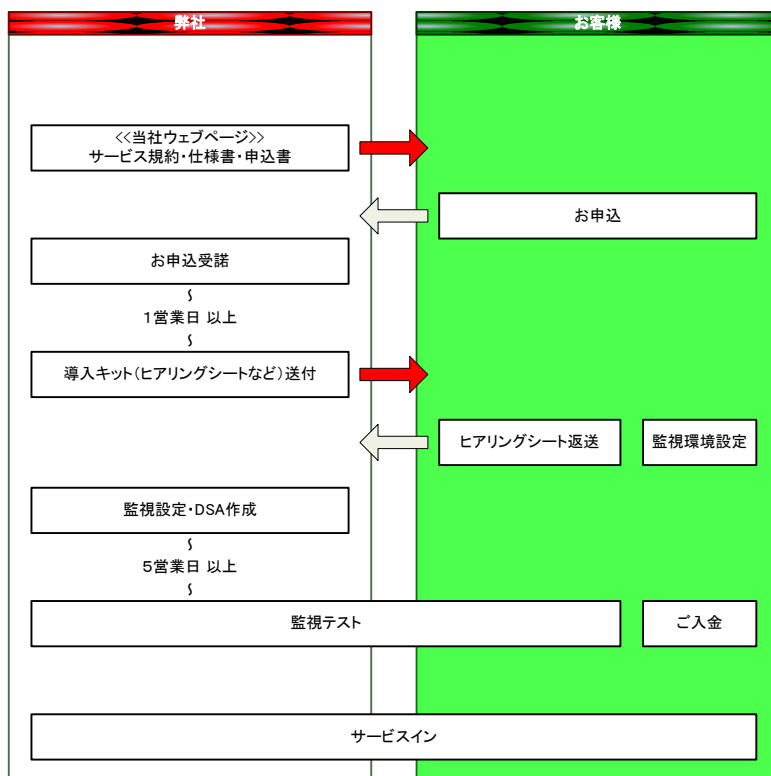
1.6. サービス構成図

当社モニタリングセンター (Reliability Operations Center、以下「ROC」といいます) より、T-BOX による障害イベントの検知、障害の再現性確認、問題判別、通知、復旧作業、リモート運用作業を、24 時間 365 日提供します。また、ROC による対応状況や、T-BOX により監視されたリソース利用状況やレスポンス状況は、アクティビティレポート、パフォーマンスレポートまたは監視データダウンロードとしてお客様向け Web ポータルサイトである Web Service Interface (以下「WSI」といいます) より提供します。



1.7. サービス導入の流れ

サービス提供までは、以下のような流れとなります。



1.8. サービス保証に関して

本サービスは、ベストエフォートでの提供となり、いかなるサービス保証もありません。

※ サービス保証をご希望の場合は、サイトロックマネジメントサービスをご検討ください。サイトロックマネジメントサービスでは、「年間サービス稼働率」および「障害検知後の通知時間」についてサービス保証を行っています。

2. 初期導入

2.1. 監視装置と監視方式

T-BOX は、当社により当社データセンター内およびクラウドプラットフォーム上に構築されます。本サービスにおける T-BOX は、複数のお客様の対象システムを同時に監視する共有型となります。

※ お客様の対象システムのみを監視する占有型 T-BOX をご希望の場合は、サイトロックマネジメントサービスをご検討ください。

2.2. 監視環境の設定

お客様は、当社が対象システムの監視運用管理を実施するために、当社に対して当該システムへのアクセスについて、適切に許可する必要があります。

2.2.1. 監視装置からの通信の許可

お客様は、対象システムやクラウドプラットフォームが提供するファイアウォールなどを適切に設定し、当社が監視運用を行うために必要な通信ポートを T-BOX に対して開放する必要があります。

また、対象システムの内部リソース(CPU 稼働率やメモリ使用率などを含まれますが、これらに限りません)を監視するためには、当社が SSH 接続するためのユーザアカウントを対象システムに作成し、当社の配付する SSH 公開鍵を対象システムにインストールするか、または当該アカウントのログインパスワードを当社に提供する必要があります。

2.2.2. API コールの許可

当社が各クラウドプラットフォームの API を利用してお客様の代理として監視運用を行う場合、お客様は適切にクラウドプラットフォームにおける権限設定を行い、当社による作業代行を許可して頂く必要があります。詳細は、個別サービスパッケージ仕様を参照ください。

2.3. 監視対象の設定

監視対象となるインスタンスを、監視対象名(ホスト名)と IP アドレスまたは FQDN のペアにて登録します。お客様は、監視対象および IP アドレス/FQDN を申込書またはヒアリングシートにて指定します。

監視対象名: ROC からの通知や WSI でのデータ提供において、当該システムを特定する名称

IP アドレス/FQDN: 当該システムの IP アドレスまたは FQDN。T-BOX からのアクセスに使用

2.4. 監視項目の設定

各監視対象には、HTTP/HTTPS/SMTP など、監視し障害を検知したい項目を設定します。本サービスでは、原則として1つの監視対象につき、PING 監視・SSH 接続監視に加え 10 項目の監視項目を登録できます。登録できる監視項目の詳細は、個別サービスパッケージ仕様を参照ください。

2.5. アラートレベルの設定

アラートレベルは、お客様に通知する重要度の定義で、お客様が最も必要とする障害情報から順に通知作業を実施するために定義します。アラートレベルには、「障害検知後の通知時間」¹を定義します。

レベル 1:

障害検知後の通知時間の最大所要時間: 15 分以内

レベル 2:

障害検知後の通知時間の最大所要時間: 30 分以内

本サービスでは、各監視項目は原則として全てアラートレベル「1」を適用します。ただし、通知先が周知メールのみの場合には、アラートレベル「2」とみなして対応します。(例えば、昼間は電話通知があり、夜間は周知メール送信のみという通知テーブルの場合は、アラートレベルとしては「1」と設定しますが、夜間の実際の対応は、アラートレベル「2」に準じた対応となります。)

サービスパッケージ毎に異なる定義がある場合は、個別サービスパッケージ仕様に記載します。

¹ 「障害検知後の通知時間」とは、ROC がアラート検出後、第一通知先(電話連絡先)に通知を開始した時間を指します。

2.6. 通知テーブルの登録

通知テーブルとは、ROC からお客様担当者へ障害通知を行う際に使用する連絡先の一覧表を指します。本サービスでは、最大で 2 つの通知テーブルを登録可能です。

各通知テーブルには、下記の内容で構成され、お客様は本サービスの申込書に記入して当社に提出します。

2.6.1. 通知担当者情報

実際に ROC からのお知らせを受け、ご対応されるご担当者様の名前、電話番号、メールアドレスなどを表します。各通知テーブルには、5 名までの電話での通知先担当者情報と、ひと組の通知後の周知メール送信先アドレスを登録できます。また、周知メール送信先は、部門やグループのメールエイリアスとして頂くことも可能です。

※ ひと組のメール送信先アドレスは、1 つまたは複数のメールアドレスをカンマ区切りで登録します。登録できる最大文字数は、区切りのカンマも含め 256 文字までとなります。

※ メール通知 (携帯メールを含む) の場合、各キャリア様や ISP 様の通信状態などにより、ご担当者様へのメール到着が遅れる場合があります。

※ 電話通知の際に留守番電話になった場合は、メッセージを残して次の通知対象者に通知を行います。

2.6.2. 通知時間帯情報

各通知テーブルは、次の 2 つの時間帯に分けてエスカレーション順序や通知担当者情報を登録することが可能です。また、時間帯区分を設けないことも可能です。

ビジネスタイム: 平日 09:00~18:00

オフタイム: 平日 18:00~翌 09:00 および

土日祝日 00:00~24:00

※年末年始 12/30~1/3 は土日祝日とみなします

2.6.3. エスカレーション順序

電話による通知のエスカレーション順序を表します。優先順位は「1、2」の順番で定義され、「1」が最も優先されます。電話でのエスカレーション先を指定しない場合は、次項の周知メール送信のみとなります。

2.6.4. 周知メール送信先

電話による通知の後に送信する周知メール送信先です。

2.6.5. 重要な共通通知先情報

「3.3.2. お客様への連絡」の事由によりお客様へメール連絡する場合に使用します。送信先はいずれかの通知テーブルの周知メール送信先をお選びください。

3. 基本サービス

3.1. 基本サービス

当社モニタリングセンター (ROC) より、24 時間 365 日提供する有人によるリモート運用監視サービスです。

3.2. Web ポータルサイトとデータ提供

3.2.1. WSI

WSI とは、弊社からお客様に情報提供するための Web ポータルサイトです。DSA に記述されたすべての内容の参照と、次項以降に説明するアクティビティレポート・パフォーマンスレポートの参照、監視データダウンロードを利用することができます。WSI をとおして弊社が行うすべてのオペレーションを参照することが可能で障害ステータス確認や履歴管理も行えます。

3.2.2. アクティビティレポート

アクティビティとは、過去に記録されたログデータのことであり、サービス提供中のアクティビティは全て WSI より参照する事が出来ます。全てのデータは過去 13 ヶ月分が参照可能です。

3.2.3. パフォーマンスレポート

パフォーマンスグラフとは、T-BOX 監視において取得した監視データを WSI よりグラフにて参照する事が出来ます。全てのデータは過去 13 ヶ月分が参照可能です。

- ※ 対象システムのメンテナンスや障害や当社 T-BOX のメンテナンスや障害の場合など、何らかの原因で監視データが取得できずデータが欠損する場合があります。

3.2.4. 監視データダウンロード

T-BOX 監視において取得した監視データは、WSI より CSV 形式でダウンロードすることができます。

- ※ 対象システムのメンテナンスや障害や当社 T-BOX のメンテナンスや障害の場合など、何らかの原因で監視データが取得できずデータが欠損する場合があります。

3.3. 連絡に関して

3.3.1. 当社への連絡

本サービスについての当社へのお問合せは、以下の窓口にて受付けます。各窓口の詳細は DSA を参照ください。

(1) 契約に関する窓口

窓口名称:	営業部
営業時間:	平日 09:00～17:30
受付内容:	契約情報の確認、見積、請求、サービスに関する問合せ

(2) 監視要件変更に関する窓口

窓口名称:	サービスサポート窓口
営業時間:	平日 09:00～17:30
受付内容:	サービス全般に対する各種問合せ サービスの変更(追加、修正、削除など)の設定作業 ² とそれに伴う DSA 更新
制限事項:	原則として、通知テーブルにご登録のご担当者様からのみ、メールにて受付けます。 「3.4. サービス変更に関する制限」を参照ください

(3) 障害状況の確認、サービス提供に関する窓口

窓口名称:	サイトロックモニタリングセンター(ROC)
営業時間:	24 時間 365 日
受付内容:	障害に対する問い合わせ受付 有人での監視 各種障害対応作業(通知、復旧対応、作業の記録) 一時的かつ軽微な変更の受付 ³
制限事項:	原則として、通知テーブルにご登録のご担当者様からのみ、電話およびメールにて受付けます。 WSI より「DSA 第 1 章 概要 4. ROC による連絡受付に関する補足説明」を参照ください

3.3.2. お客様への連絡

障害通知以外の以下のような事柄に関し、ROC またはサービスサポート窓口からお客様へ連絡します。

(1) 当社監視システム保守に関する連絡

サービスへの影響が考えられる当社監視システムの保守や計画作業に関する連絡

(2) 緊急連絡

本サービスの継続に支障をきたす事象が発生(または事象を確認)した場合などの連絡

3.4. サービス変更に関する制限

サービスの変更(追加、修正、削除など)の設定作業とそれに伴う DSA 更新については、下記のとおりとします。

変更の申込から変更の反映までの期間: 3 営業日以内

² DSA 及び DSA の外部文書上に記述された本サービス提供範囲の情報において、追加、修正、削除など何らかの変更が及ぶ場合は、可能な限り事前に弊社まで連絡ください。また、依頼内容によってはご要望に沿えない場合もありますので予めご了承ください。

³ お客様側でのメンテナンスなどにより、監視の停止をご要望の際には、ROC までご一報いただけるようお願いいたします。ご一報の際には、以下の情報をお伝えください。また、予定の変更の際は、別途ご一報いただけるようお願いいたします。

- 監視停止開始日時と再開日時
- 監視停止の対象とする監視対象名および監視項目名

変更回数: 1ヶ月あたり2回まで

4. 提供サービス

4.1. 外部監視

当社監視センターに設置の T-BOX より、インターネット経由で対象システムに対して、以下の内容で定期的にポーリング監視を実施します。

(1) 共通設定項目(閾値)

設定項目	デフォルト設定値
タイムアウト	30 秒
再試行回数	2 回
再試行間隔	3 秒
監視インターバル	5 分
SSH プロトコルバージョン	2
SSH エージェントレス監視における、 SSH 接続時のユーザ名、パスワード (公開鍵認証の場合はパスワード不要)	指定の値

(2) 個別監視項目

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
PING	監視対象システムに ICMP Echo Request パケットを送信し、ICMP Echo Reply パケットの受信を確認することで、TCP/IP のインターネット層における稼働状況を監視します	
	タイムアウト	0.5 秒
	パケット送信回数	3 回
	RTT (Round Trip Time) (秒) 閾値	500 ミリ秒 ※他、指定可
	パケット喪失率 (%) 閾値	99% ※他、66%または 33%を指定可
HTTP	監視対象システムの指定のポートに接続し、HTTP プロトコルで特定ページ(ファイル)がダウンロードできることを監視します。	
	ポート(TCP)	80 ※他、指定可
	ダウンロード時間(秒) 閾値	15 秒
	HTTP 応答コードチェック	200 番台 ※他、指定可
	コンテンツ文字列チェック (HTTP 応答 Header・応答 Body 内)	指定なし ※指定可(40Byte 以内)
	ファイルサイズチェック	指定なし ※指定可(最小値または最大値)
	User-Agent	"mon2"

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
	その他 (Basic 認証など)	別途お問合せ下さい
HTTPS	監視対象システムの指定のポートに SSL/TLS で暗号化された接続を行い、HTTP プロトコルで特定ページ(ファイル)がダウンロードできることを監視します。	
	ポート (TCP)	443 ※他、指定可
	ダウンロード時間 (秒) 閾値	15 秒
	HTTP 応答コードチェック	200 番台 ※他、指定可
	コンテンツ文字列チェック (HTTP 応答 Body 内)	指定なし ※指定可 (40Byte 以内)
	ファイルサイズチェック	指定なし ※指定可 (最小値または最大値)
	User-Agent	"mon2"
	その他 (Basic 認証など)	別途お問合せ下さい
SMTP	SMTP ポートに接続し、いくつかのコマンド (HELO、QUIT) を発行し、正しい応答コード (220、250、221) を取得できることを監視します。	
	ポート (TCP)	25 ※他、指定可
	応答時間 (秒) 閾値	15 秒
POP3	POP3 ポートに接続し、いくつかのコマンド (USER、PASS、QUIT) を発行し、正しい応答 (+OK) を取得できることを監視します。	
	ポート (TCP)	110
	応答時間 (秒) 閾値	15 秒
	USER、PASS の指定	指定なし ※指定可
IMAP	IMAP4 ポートに接続し、OK、PREAUTH、BYE のいずれかの応答を待ち、A1 LOGOUT コマンドを発行し、正しい応答 (A1 OK) を取得できることを監視します。	
	ポート (TCP)	143 ※他、指定可
	応答時間 (秒) 閾値	15 秒
DNS	指定された DNS サーバに DNS 問合せを行い、応答が得られることを監視します。	
	ポート (UDP)	53
	問合せクラス	IN
	問合せタイプ	A ※他指定可 (MX または CNAME、NS)
	問合せ内容	FQDN

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
	問合せ結果確認	問合せ内容に対応する IP アドレス (問合せタイプが A の場合のみ)
	最大問合せ時間(秒) 閾値	15 秒
FTP	FTP ポートに接続し、応答コード(220)が得られることを監視します。また、USER、PASS の指定があった場合は、USER、PASS コマンドを発行し、それぞれについて応答コード(331、220)を得られることを監視します。	
	ポート(TCP)	21
	応答コードチェック	220
	USER、PASS	指定なし ※指定可
	応答時間(秒) 閾値	15 秒
TCP ポート	指定の TCP ポートへ接続し、TCP/IP のトランスポート層における稼働状況を監視します。	
	ポート(TCP)	指定の任意のポート
	応答時間閾値	15 秒
メール 送受信 (POP3)	メールを送信し、監視対象先システムとなる POP3 サーバからメールを受信できることと、受信完了までにかかる時間を監視します。	
	POP3 ポート(TCP)	110
	POP3 アカウント名	指定の値
	POP3 パスワード	指定の値
	SMTP ポート(TCP)	25 ※他、指定可
	SMTP サーバ(メール送信時に使用)	localhost (当社監視アプライアンス)
	受信確認開始までの待ち時間(秒) (送信後、受信を開始するまでの時間)	3 秒
	送信および受信完了時間(秒) 閾値	30 秒
	タイムアウト	45 秒
	再試行回数	0 回
メール 送受信 (IMAP)	メールを送信し、監視対象先システムとなる IMAP4 サーバからメールを受信できることと、受信完了までにかかる時間を監視します。	
	IMAP4 ポート(TCP)	143 ※他、指定可
	IMAP4 アカウント名	指定の値
	IMAP4 パスワード	指定の値
	SMTP ポート(TCP)	25 ※他、指定可

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
	SMTP サーバ(メール送信時に使用)	localhost (当社監視アプライアンス)
	受信確認開始までの待ち時間 (送信後、受信を開始するまでの時間)	3 秒
	送信および受信完了時間閾値	30 秒
	タイムアウト	45 秒
	再試行回数	0 回
SSH	監視対象システムに SSH 接続して true コマンドを発行し、正常終了を確認することで、SSH 接続の正常性を監視します。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	ユーザ名、パスワード (公開鍵認証の場合は、パスワード不要)	指定の値
	SSH プロトコルバージョン	2 ※他、1 を指定可
	応答時間(秒)閾値	15 秒
SSL 証明書有効 期限通知	SSL サーバ証明書の有効期限を監視し、閾値の日になると通知を行います。 ※当該監視項目についての通知は、 当社監視システムからのメールによる自動通知のみです。	
	ポート(TCP)	443 ※他、指定可
	通知を行う証明書期限前日数	30、20、10、5、1 日前
	監視インターバル	24 時間 ⁴

4.2. 内部監視

対象システムと同じクラウドプラットフォーム上に仮想アプライアンスとして設置した T-BOX より、クラウドプラットフォーム内部のネットワーク経由で対象システムに対して、以下の内容で定期的にポーリング監視を実施します。

(1) 共通設定項目(閾値)

「4.1. 外部監視 (1) 共通設定項目(閾値)」に記載のとおりとします。

(2) 個別監視項目

「4.1. 外部監視 (2) 個別監視項目」に記載の監視項目に加え、対象システムのオペレーティングシステムが、Linux (Redhat 系または Debian 系)、OpenSolaris または FreeBSD の場合、以下の項目の監視が可能です。

以下の項目は、対象システムに SSH 接続して行う SSH エージェントレス監視にて提供します。SSH エージェントレス監視では、監視閾値による障害検知のみを行います。SSH 接続自体のエラーは、監視項目「SSH」にて検知します。

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
CPU 稼働率	監視対象システムの CPU 稼働率(%)を監視します、閾値を超えた場合に障害として検知します。	

⁴ 監視時刻の指定はお受けできません。当社 T-BOX のメンテナンスなどの際には、1 日あたり複数回の監視が行われる場合があります。

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	CPU 稼働率(%) 閾値	90% ※他、指定可
メモリ使用率	監視対象システムのメモリ使用率(%)を監視し、閾値を超えた場合に障害として検知します。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	実質メモリ使用率(%) 閾値	90% ※他、指定可
ファイルシステム 使用率	監視対象システム上の指定のファイルシステムの使用率(%)を監視し、閾値を超えた場合に障害として検知します。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	ファイルシステムパス	/ ※他、指定可
	ファイルシステム使用率(%) 閾値	90% ※他、指定可
ロードアベレージ	監視対象システムのロードアベレージを監視し、閾値を超えた場合に障害として検知します。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	過去 5 分平均閾値	12 ※他、指定可
TCPコネクション数	監視対象システム上で、指定の TCP ポート番号のコネクション数を監視し、閾値を超えた場合に障害として検知します。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	監視対象 TCP ポート番号	指定の値
	コネクション数閾値	指定の値
NIC エラーレート	監視対象システム上で、指定の NIC の入出力パケット数、入出力エラー数、コリジョン数、出力待ち数(Queue サイズ)を監視し、入出力エラー数、コリジョン数、Queue サイズについては、閾値を超えた場合に障害として検知します。 デフォルト設定では、閾値設定を行わず入出力パケット数の値取得のみを行います。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	ネットワークインターフェース名	eth0 ※他、指定可
	入力エラー数(%) 閾値 (入力パケット数に対する%値)	指定なし ※指定可

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
	出力エラー数(%) 閾値 (出力パケット数に対する%)	指定なし ※指定可
	コリジョン数(%) 閾値 (入出力パケット数に対する%)	指定なし ※指定可
	出力待ち数(%) 閾値 (入出力パケット数に対する%)	指定なし ※指定可
	再試行回数	0 回
プロセス数	監視対象システム上の指定のプロセス数を監視し、閾値を超えたまたは下回った場合に障害として検知します。 プロセス数は、プロセス名(プログラム名)、プロセス名(フルパス)、コマンド全引数のいずれかで取得し、完全一致または部分一致で監視を行います。	
	ポート(TCP)	22 ※他、指定可
	プロセス名	指定の値
	最小プロセス数閾値	1 ※他、指定可
	最大プロセス数閾値	1 ※他、指定可

4.3. API コール監視

対象システムと同じクラウドプラットフォーム上に仮想アプライアンスとして設置した T-BOX より、定期的にまたは障害確認作業などに際して不定期にクラウド事業者の API を通して値を取得して監視します。

監視可能な項目は、個別サービスパッケージ仕様を参照ください。

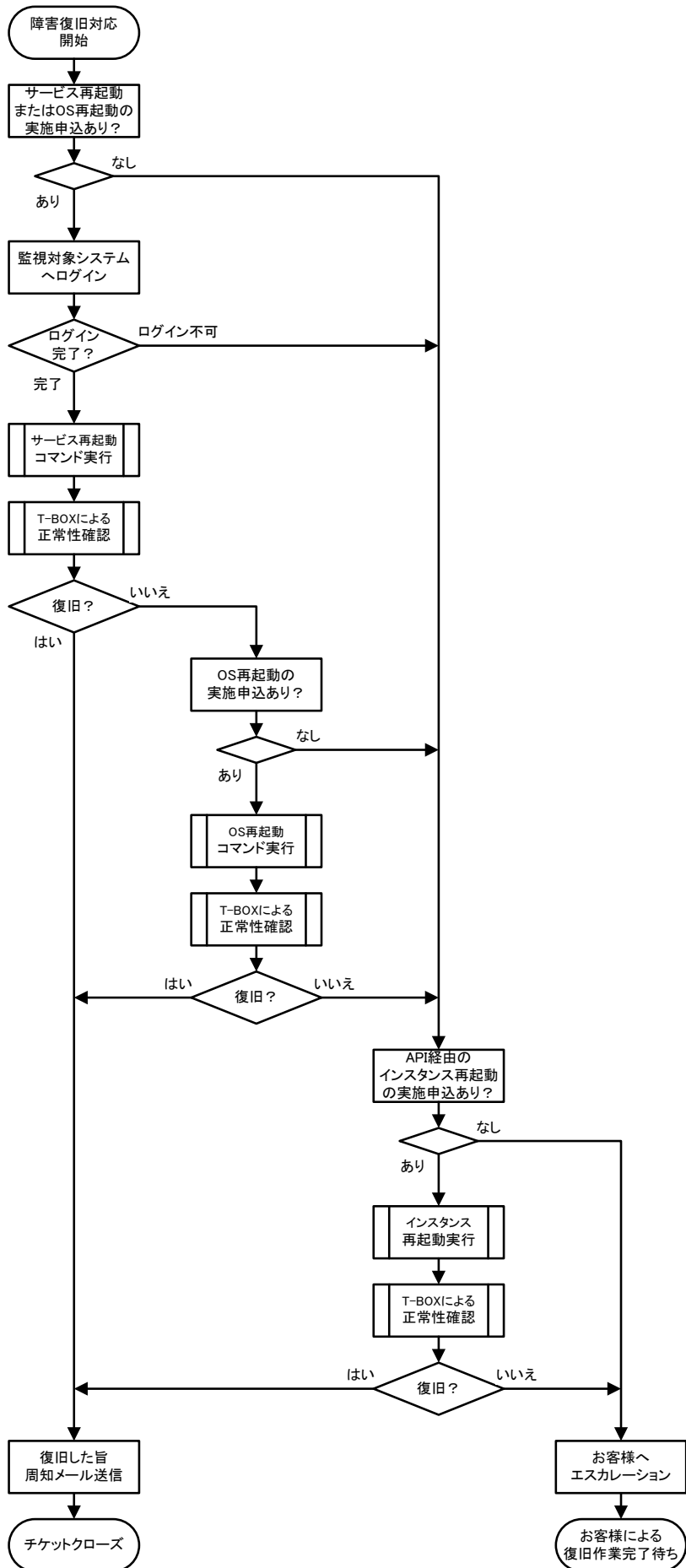
4.4. 障害確認

T-BOX が対象システムの障害を検出した際に、ROC が有人にて実施する当社標準の切り分け手順、およびサービスパッケージにより個別に用意された切り分け手順を指します。サービスパッケージごとの切り分け手順の詳細は、個別サービスパッケージ仕様を参照ください。

4.5. コレクティブアクション(障害復旧対応)

本サービスでは、お客様は、任意の監視項目について、前節の障害確認における切り分けで継続的な障害と判別された場合に、当社が障害復旧対応を実施するよう申込むことができます。本サービスでは、以下の定型的な対応フローにて障害復旧対応を実施するものとします。お客様は次に記載する項目を、申込後に当社が送付するヒアリングシートにて申込みます。

- (1) インスタンス上のサービスまたはプロセスの再起動作業を実施するか否か、実施する場合には実行するコマンド
 - ※ インスタンスへのログインには、「4.2. 内部監視」で SSH エージェントレス監視を実施する際と同一のユーザーアカウントを利用します
 - ※ コマンド実行に必要なユーザーアカウントおよびパスワードを提供頂く必要があります
- (2) インスタンスの OS を再起動するか否か、再起動する場合には実行するコマンド
 - ※ インスタンスへのログインには、「4.2. 内部監視」で SSH エージェントレス監視を実施する際と同一のユーザーアカウントを利用します
 - ※ コマンド実行に必要なユーザーアカウントおよびパスワードを提供頂く必要があります
- (3) クラウドプラットフォームの API を用いてインスタンスを再起動するか否か
 - ※ 「2.2.2. API コールの許可」に説明のとおり、当社に適切な API コール実行権限を付与頂く必要があります



4.6. リモート運用

本サービスでは、以下の運用作業を提供します。ただし、サービスパッケージによって提供の有無、提供の内容が異なることがあります。詳細は、個別サービスパッケージ仕様に記載のとおりとします。

4.6.1. 定期運用:週次スナップショット取得

各インスタンスあたり 1 ボリュームについて、毎週 1 回指定の時刻にスナップショットを取得し、データをバックアップします。

4.6.2. 定期運用:週次スナップショット世代管理

前項の定期運用で取得したスナップショットの世代管理を行います。原則として、スナップショットは最新を含め 2 世代を保持するものとします。本運用は、原則として前項のスナップショット取得の 1 時間後に実施するものとします。

前項のスナップショット取得から、本項の世代管理実施までの間は、一時的に 3 世代分のスナップショットが保持される期間ができることにご注意ください。

5. オペレーション仕様

5.1. 基本オペレーションフロー

5.1.1. アラーム検出

T-BOX が前章の「4.1. 外部監視」、「4.2. 内部監視」、「4.3. API コール監視」の仕様の設定に基づいて異常と判定した場合、ROC にアラームを発報します。これをアラーム検出といいます。

5.1.2. ベリファイ(障害の確認)

ROC は、検出されたアラームが一過性のものか否かなどアラームの信憑性を、当社標準の障害確認手順(以下「ベリファイ」といいます)により確認します。個別サービスパッケージ仕様によって確認手順が定義されている場合は、その定義に従って障害確認を実施します。

(1) 有効アラーム

ベリファイにより、再現性が確認され、障害と判別されたアラームを有効アラームといいます。

(2) 無効アラーム

ベリファイにより、再現性が確認されず一過性の事象と判別されたアラームを無効アラームといいます。ROC は無効アラームについてはお客様に通知しません。ただし、WSI には記録され、有効アラームおよび無効アラームとも、その発生頻度や発生比率などの履歴を確認することができます。

5.1.3. チケット起票

チケットとは発生した事象や通知後の対応を管理する単位です。「5.1.2 ベリファイ(障害の確認)」にて有効アラームと判別された場合、ROC はチケットを作成し、詳細状況や以後の障害通知や障害復旧対応の対応履歴を記録します。チケットは原則として 1 事象につき 1 つ発行され、個別のチケット番号を付与されます。

5.1.4. 障害通知

ROC は有効アラームについて、以下の内容をお客様に通知します。

- (1) 障害通知は、通知テーブルのエスカレーション順序に従って行います
- (2) いずれかのお客様担当者に電話が繋がりがり障害内容を伝えた場合を通知成功といいます
- (3) いずれの担当者様にも電話が繋がらなかった場合を通知不成功といいます
- (4) 上記(2)または(3)のいずれの場合も、その後に周知メール送信先に電子メールで報告します
- (5) 上記(4)の周知メール送信後、該当の監視項目は通知停止⁵とし、お客様からの復旧連絡を待ちます
- (6) メールでの通知および周知メールは、以下の内容を含みます
 - 監視対象: 障害が発生した監視対象
 - 監視項目: 障害が発生した監視項目
 - 検出日時: 障害を検出した時間
 - チケット番号: 通知対象の障害に関する管理番号

⁵ 「通知停止」とは、T-BOX によるアラーム検出を抑制した状態を指します。この状態の場合、T-BOX は監視を続けますが、該当項目にて再度アラームを検出しても ROC にアラームの発報を行いません。

- 障害詳細: 障害に関する詳細情報(通知までに ROC が把握している状況)

(7) 電話での通知の場合、障害の内容がお客様担当者に適切に伝わるよう、上記(6)より必要な項目を報告します

5.1.5. 障害復旧対応

バリファイにて有効アラームと判別された際に、「4.5. コレクティブアクション(障害復旧対応)」に則って実施される、復旧作業を指します。本対応を活用されることで、障害発生後のダウンタイムを軽減出来ます。

当対応を実施したのち、T-BOX で当該監視項目の復旧を確認した場合は、周知メールにてその旨報告します。何らかの理由で復旧確認ができなかった場合は、前項のとおり障害通知を実施します。

5.1.6. 復旧連絡待ち

「5.1.4 障害通知」ののち、ROC はお客様による復旧対応の完了を待ちます。

お客様は、復旧対応が完了した際、電子メールまたは電話にて ROC に対してその旨報告いただくものとします。

ROC は連絡を受けた際に、当該項目の T-BOX による監視状況を確認し、正常性を確認した場合は、次項のチケットクローズを行い、通常の監視体制に復旧します。もし、正常性が確認できなかった場合は、その旨お客様に報告しますので、引き続きご確認と復旧対応をお願いします。

5.1.7. チケットクローズ

「5.1.3. チケット起票」で作成されたチケットは、以下のいずれかの条件を満たした場合に閉じられます。これをチケットクローズといいます。

- お客様から復旧連絡があり、ROC にて監視ツールで正常状態が確認できたとき
- お客様からチケットクローズのご依頼を受けた時
- 「5.1.5. 障害復旧対応」の作業を実施後、監視ツールで正常状態が確認できたとき

6. 付則

本別紙のサービス仕様は、2011 年 11 月 21 日より効力を有するものとします。

改定履歴

日付	版数	改訂内容
2011 年 11 月 21 日	1.0	初版発行

以上