

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

別紙 2-1 Site Care Cloud for Amazon EC2 サービス仕様

目次

1. サービス概要	1
1.1. サービス説明	1
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	1
2. 初期導入	1
2.1. 監視装置と監視方式	1
2.2. 監視環境の設定	1
2.2.1. 監視装置からの通信の許可	1
2.2.2. API コールの許可	2
2.3. 監視対象の設定	2
2.4. 監視項目の設定	2
2.5. アラートレベルの設定	2
2.6. 通知テーブルの登録	2
3. 基本サービス	2
3.1. 基本サービス	2
3.2. Web ポータルサイトとデータ提供	2
3.3. 連絡に関して	2
3.4. サービス変更に関する制限	2
4. 提供サービス	3
4.1. 外部監視	3
4.2. 内部監視	3
4.3. API コール監視	3
4.4. 障害確認	3
4.5. コレクティブアクション(障害復旧対応)	4
4.6. リモート運用	4
5. オペレーション仕様	4
6. 付則	4

siteROCK Site Care Cloud for Amazon EC2 サービスパッケージ(以下「本サービスパッケージ」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

本サービスパッケージは、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「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。

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

本サービスパッケージは、「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載の共通サービス仕様と、本別紙に記載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。

2. 初期導入

2.1. 監視装置と監視方式

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

2.2. 監視環境の設定

2.2.1. 監視装置からの通信の許可

本サービスパッケージの提供にあたって、お客様は次の設定を行い、当社が監視運用を行うために必要な通信ポートを開放したり、当社による対象システムへのログインやコマンド実行のための権限を付与頂く必要があります。詳細は、お申込後に当社が送付するヒアリングシートと一緒に送付するご案内を参照ください。

- (1) AWS アカウント上でのセキュリティグループの設定

- (2) 対象システム上でのファイアウォールの設定
- (3) SSH エージェントレス監視のための実行アカウントの設定
- (4) 障害復旧作業におけるコマンド実行のためのアカウントの設定

2.2.2. API コールの許可

本サービスパッケージでは、以下の目的でお客様の AWS アカウント内の権限にて API コールを実行します。

- インスタンス状態確認などの監視項目の監視(障害確認手順における状態確認を含みます)
- CloudWatch 経由で値を取得することによる監視
- 障害復旧対応におけるインスタンス再起動の実行

お客様は、API コールでお客様の AWS アカウント内の情報を取得できるよう、AWS の提供する AWS Identity and Access Management サービス(以下「IAM」といいます)で、適切な設定を実施していただく必要があります。詳細は、お申込後に当社が送付するヒアリングシートと一緒に送付のご案内を参照ください。

2.3. 監視対象の設定

本サービスパッケージでは、監視対象となるインスタンスごとに、以下の情報を提供いただくものとします。

- 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
- Public DNS: 当社は該当インスタンスの Public DNS より該当インスタンスの IP アドレスを取得します
- インスタンス ID: 障害確認などで API コールを用いて該当インスタンスの情報を取得するために使用します
- EBS ボリューム ID: 定期運用にて EBS ボリュームのスナップショットを取得し、世代管理するために使用します

また、お申込の EC2 インスタンスを、AWS の Elastic Load Balancing サービスで提供されるロードバランサ配下に配置している場合は、当該ロードバランサに対する監視を申し込ただけです。その際は、以下の情報を提供いただくものとします。

- 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
- Public DNS: 当社は該当インスタンスの Public DNS より該当インスタンスの IP アドレスを取得します

2.4. 監視項目の設定

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

ただし、前項の定めによりロードバランサを監視する場合は、共通サービス仕様「4.1. 外部監視(2)個別監視項目」に記載の監視項目を外部監視または内部監視として、1 ロードバランサあたり 2 項目まで申込可能です。PING 監視は無料で提供することが可能です。

2.5. アラートレベルの設定

「4.3. API コール監視 (2)個別監視項目」の「インスタンス状態確認」については、アラートレベル「2」を設定します。その他は、「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

2.6. 通知テーブルの登録

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

3. 基本サービス

3.1. 基本サービス

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

3.2. Web ポータルサイトとデータ提供

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

3.3. 連絡に関して

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

3.4. サービス変更に関する制限

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載に準じますが、以下の例外を適用します。

- ROC にて設定を変更し、サービス窓口で受け付ける変更回数の範囲外とします。

4. 提供サービス

4.1. 外部監視

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

4.2. 内部監視

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

4.3. API コール監視

AWS 上に設置した T-BOX より、定期的にはまたは障害確認作業などに際して不定期に AWS の API を通して値を取得して監視します。

(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

(2) 個別監視項目

監視項目	設定項目	デフォルト設定値
CloudWatch データ取得	CloudWatch API コマンドツールの mon-get-stats を用いて、最新のデータポイントの値を取得して監視します	
	メトリクス名 (一般的に監視したい項目名に該当します)	指定の値
	最小 Average 閾値	指定の値
	最大 Average 閾値	指定の値
	ディメンション	インスタンス ID (インスタンスを対象とする場合) またはボリューム ID (インスタンスにアタッチされている EBS ボリュームを対象とする場合)
インスタンス状 態確認	EC2 API コマンドツールの ec2-describe-instances および ec2-describe-instance-status を用いて取得した情報により、以下を監視します <ul style="list-style-type: none"> ➤ インスタンスの稼働状態 ➤ インスタンスが稼働しているホスト側での障害による再起動やシャットダウンの有無 ➤ Public DNS 名 	
	稼働状態閾値	16 (16 は running 状態を表します)
	インスタンス ID	監視対象インスタンスの ID
	監視インターバル	1 時間

4.4. 障害確認

本サービスパッケージでは、T-BOX が対象システムの障害を検出し、ROC が有人にて実施する当社標準の切り分け手順で継続性が認められた場合、API コールを用いて「インスタンス状態確認」を実施します。

インスタンス状態確認で、対象インスタンスの状態が Running かつ Public DNS が現在と異なっていた場合は、API コールにて取得した Public DNS に監視設定を変更し、再度当社標準の切り分け手順で障害の継続性を確認します。

障害の解消がみられた場合は、当該アラームについて、監視設定の変更のみ実施したことをチケットに記録し、チケットクローズとします。

4.5. コレクティブアクション(障害復旧対応)

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

4.6. リモート運用

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。複数ボリュームのスナップショット取得や、より高頻度のスナップショット取得をご希望の場合は、サイトロックマネジメントサービスの導入をご検討ください。

5. オペレーション仕様

「siteROCK Site Care Cloud サービス規約 別紙 1 Site Care Cloud サービス仕様」に記載のとおりとします。

6. 付則

本別紙の個別サービスパッケージ仕様は、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