

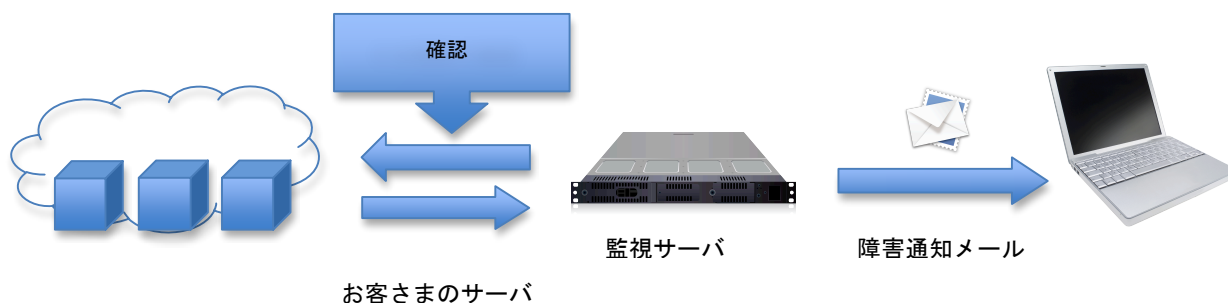
# プレミアム監視

プレミアム監視では、以下について 24 時間 365 日監視を行い、異常を検出したらアラートメールを送信します。さらに、プレミアムサポートをお申し込みの場合には、お客さまの手順書にしたがって一次対応を行います。

## 【 監視対象 】

ネットワーク監視	サービス監視	プロセス監視	リソース監視
----------	--------	--------	--------

## 監視と通知の手順



## ■ ネットワーク監視

ネットワークの稼働状況を監視します。疎通ができない場合は障害通知メールを送信します。

閾値は変更可能です。

監視方法	標準閾値
Ping による	パケットロス 60%以上 または RTT (Round Trip Time) 1000ms 以上

## ■ サービス監視

監視対象ポートへのコマンド送受信によって、サービスの応答状況をサーバ外部から、または監視エージェント経由で監視します。監視サーバ巡回時に異常な応答があった場合や応答がなくタイムアウト（HTTP・SMTP・POP は 60秒、それ以外は 30秒）した場合に障害通知メールを送信します。

例えば、サーバが停止して一切の疎通が確認できない場合や、一時的にウェブサーバへのアクセスが集中して応答がしづらい状況を通知することができます。

## ■ 対象

HTTP・HTTPS・POP・SMTP・DNS・FTP・SSH・OpenRelay

## ■ プロセス監視

サーバ内部にプロセスが存在しているかを PS により監視します。監視サーバ巡回時にプロセスが立ち上がっていない場合や 30 秒間応答がなくタイムアウトした場合に障害通知メールを送信します。

### ■ 対象

PostgreSQL・MySQL・Oracle 各 DB のプロセス・cron・SASL・お客さま指定プロセス

## ■ リソース監視

内部の CPU 負荷・ディスク使用率・メモリ使用率や Swap 領域の使用状況を監視します。監視サーバ巡回時に設定されている閾値を超えた場合や 30 秒間応答がなくタイムアウトした場合に障害通知メールを送信します。

	基準閾値	
CPU	Load Average	10 以上
メモリ	SWAP 使用率	80%以上
ディスク	パーティション毎の使用率	90%以上

※閾値は変更可能です（お客さまの運営状況に合わせて変更の提案を行うことがあります）。

## ■ レポートの発行

サーバの稼働状況や障害発生状況のレポートをお客さまに定期的（月次または週次）に送信します。詳しくはお問い合わせください。

## ■ プレミアムサポートについて

一次対応付きは、手順書に基づいた障害対応を行います。

一次対応付きを利用時の障害通知メールには、検知内容に加え、その内容に応じた対応手順フローも記載されています。

### ■ 一次対応手順書

障害対応手順をご指示ください。コマンドの実行・ブラウザ確認も可能ですので、都度ご相談ください。

■手順書による指示例

手順書では以下のようにご指示いただきます。

対象サービス	対応手順・確認手順
PING、ALIVE 障害検出時	(1) PING によりサーバへの接続性を確認 (2) サーバが応答しない場合は、状況を確認しサーバの再起動など復旧作業を実施 (3) 復旧後、お客さまへ作業内容・状況を連絡
HTTP、HTTPS 障害検出時	(1) PS コマンドで httpd プロセスが動作しているか確認 (2) お客さまへ確認した状況を通知 プロセス再起動等が必要であれば指示をいただく。
CPU 障害検出時	(1) top コマンドにて状況を確認 (2) top コマンドの実行結果を添付しお客さまへ通知 プロセス再起動等が必要であれば指示をいただく
....	...