

ネットアシスト監視サービス仕様書

v 1.1

改訂履歴

版数	日付	改定内容
0.1	2015/12/14	ドラフト作成
	2015/12/26	文面の修正
	2015/12/27	注釈作成
	2015/12/31	監視項目の追加
0.2	2016/01/04	しきい値表現の修正と各監視備考の追加
0.3	2016/01/21	監視項目表記の整理
0.4	2016/01/26	「監視対応の流れ」追加
1.0	2017/08/28	監視システム入れ替えに伴い全面更新
1.1	2017/11/20	リソース監視における「ディスク使用容量」及び「使用可能メモリ容量」の標準しきい値を変更

はじめに

本書は株式会社ネットアシスト（以下、当社）が提供する監視サービスに関する仕様について説明する目的で作成しています。

本書の内容は今後の監視サービス追加等により変更される可能性があります。

サービス概要

当社の監視システムより、お客様のサーバ・ネットワーク機器（以下、監視対象）に対して、インターネットを介し以下の監視を実施致します。

- 死活監視
対象の IP アドレスに対して、Ping コマンドまたは監視エージェントへの通信を定期実行し、到達性及び応答速度を確認する事で、監視対象のホスト稼働状況を監視致します。
- サービス監視
対象のサービスポートに対して、接続コマンドを定期実行し、到達性及び応答状況を確認する事で、監視対象のサービス稼働状況を監視致します。
- リソース監視
対象に導入された監視エージェント¹に対して、要求コマンドを定期実行し、リソース値を取得する事で、監視対象のリソース使用状況を監視致します。

これらの監視は、監視項目毎に定められた下記パラメータに基づき実行されます。

- 監視間隔・・・2分おき
- 異常判断基準・・・監視項目別
- 障害認定基準・・・直近5回の監視結果中4回以上の異常が認められる場合²

上記に基づき『障害』と認定された場合は、お客様への連絡を始めとした一次対応を実施致します。

監視システム環境

以下に当社監視システムの環境情報を記載致します。

- ホスト情報
 - ◇ 監視システム A (210.168.17.224/28)

◇ 監視システム B (210.152.8.221/32)

- 利用ソフトウェア

◇ Zabbix³

監視条件

下記条件が満たされない場合、監視サービスをご利用いただけない場合があります。

- 監視対象に IP アドレスが設定されており、当社監視システムから通信が行える事
 - 監視対象に監視エージェントが導入されており、設定変更が可能である事
- ※監視エージェントが未導入の監視対象へは弊社にて導入致します。

ローカルサーバに対する監視において、ネットワーク構成によっては監視システム A からのみの監視となります。

監視項目

本項目では当社が設定する監視項目の基本値を記載致します。

なお、お客様の希望により監視項目の基本値を変更する事も可能です。

死活監視

Ping

概要	Ping コマンドによる死活監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. しきい値以上のパケットロスを検知 3. 無応答を検知
しきい値	5 秒・80%
備考	-

Agent Ping

概要	Zabbix 監視エージェントへの通信による死活監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. エージェントとの通信が正常でない
しきい値	11 秒
備考	連続 2 回の異常検知で障害認定

サービス監視

SSH

監視概要	SSH サービスポート(TCP:22)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知
しきい値	10 秒
備考	-

FTP

監視概要	FTP サービスポート(TCP:21)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知
しきい値	10 秒
備考	-

Web

監視概要	HTTP(TCP:80)もしくは HTTPS(TCP:443)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知 3. 200 から 399 番以外のステータスコードを取得
しきい値	10 秒
備考	任意 URL 指定やページ内文字列確認での監視も可能

Web シナリオ監視

監視概要	Web サイトへのアクセス・画面遷移監視
異常判断基準	シナリオ中のいずれかの URL にて、下記のいずれかに該当する場合 1. 閾値以上の接続遅延を検知 2. 接続不能を検知 3. 200 から 399 番以外のステータスコードを取得
しきい値	10 秒

備考	弊社エンジニアによる監視要件チェックが必要
----	-----------------------

SMTP

監視概要	SMTP サービスポート(TCP:25)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知
しきい値	10 秒
備考	-

Submission_Port

監視概要	サブミッションポート(TCP:587)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知
しきい値	10 秒
備考	-

POP

監視概要	POP3 サービスポート(TCP:110)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知
しきい値	10 秒
備考	-

IMAP

監視概要	IMAP4 サービスポート(TCP:143)への接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 1. しきい値以上の応答遅延を検知 2. 接続不能を検知
しきい値	10 秒
備考	-

MySQL

監視概要	MySQL サービスへのログイン接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 <ol style="list-style-type: none"> しきい値以上の応答遅延を検知 ログインが行なわれない 接続不能を検知
しきい値	5 秒
備考	MySQL ユーザアカウント・パスワードが必要

MySQL_replication

監視概要	MySQL のレプリケーション状態監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 <ol style="list-style-type: none"> しきい値以上の応答遅延を検知 Slave_IO_Running⁴が「Yes」ではない事を検知 Slave_SQL_Running⁵が「Yes」ではない事を検知 レプリケーション遅延が 30 秒を超えた場合
しきい値	10 秒
備考	<ul style="list-style-type: none"> REPLICATION CLIENT 権限を持った MySQL ユーザアカウント・パスワードが必要 レプリケーション遅延の秒数は変更可能

PostgreSQL

監視概要	PostgreSQL サービスへのログイン接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 <ol style="list-style-type: none"> ログインが行なわれない 接続不能を検知
しきい値	5 秒
備考	PostgreSQL ユーザアカウント・パスワードが必要

TCP_Port

監視概要	任意の TCP ポート接続監視
異常判断基準	下記のいずれかに該当する場合 <ol style="list-style-type: none"> しきい値以上の応答遅延を検知 接続不能を検知
しきい値	10 秒

備考	-
----	---

リソース監視

ロードアベレージ⁶

監視概要	LoadAverage 値の監視
異常判断基準	しきい値以上の値を検知
しきい値	10
備考	-

ディスク使用容量

監視概要	パーティション毎の Disk・i-node 使用率監視
異常判断基準	しきい値以上の値を検知
しきい値	80%, 90%, 98%
備考	-

スワップ使用率

監視概要	SWAP 使用率監視
異常判断基準	しきい値以上の値を検知
しきい値	70%
備考	-

使用可能メモリ容量

監視概要	使用可能メモリ容量の監視
異常判断基準	しきい値以下の値を検知
しきい値	100M
備考	直近 3 回の監視結果中 2 回以上の異常が認められる場合に障害として認定する。

起動中プロセス数

監視概要	起動中のプロセス総数の監視
異常判断基準	しきい値以上との値を検知
しきい値	700
備考	任意のプロセスのみカウント可能

ゾンビプロセス⁷数

監視概要	ゾンビプロセス数の監視
異常判断基準	しきい値以上の値を検知
しきい値	5
備考	-

CPU iowait time

監視概要	CPU 使用率におけるディスク I/O 待ち時間の監視
異常判断基準	しきい値以上の値を検知
しきい値	90%
備考	-

-
- 1 Zabbix エージェントを指す
 - 2 一部監視項目においては、独自に障害認定基準を定める。
 - 3 ホスト・ネットワーク監視ソフトウェア
 - 4 I/O スレッドの動作状況。Master に接続できない、バイナリログが読み取れない等で停止する。
 - 5 SQL スレッドの動作状況。Slave で更新系 SQL を発行した、Slave に存在しないデータを削除した等で停止する。
 - 6 CPU 処理待ちプロセス数の平均値
 - 7 処理が完了した子プロセスからの処理終了シグナルを親プロセスが正常に受け取れない場合に残り続ける子プロセスの事