

サポート手順書（サンプル）

エスカレーション 連絡先情報	会社名		
	ご担当者様名	漢字	
		ひらがな	
	メールアドレス		
	電話番号		
サーバ情報	サーバ IP		
	ホスト名		

障害対応手順書

対象サービス	対応手順・確認手順
ICMP echo/reply	(1) PING コマンドによる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帰作業を実施 (3) 復旧後、お客様へ作業内容・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) お客様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
POP 障害検出時	(1) サーバ外から telnet IPアドレス 110 コマンドを実行 (2) サーバ内から telnet localhost 110 コマンドを実行 (3) お客様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
SMTP 障害検出時	(1) サーバ外から telnet IPアドレス 25 コマンドを実行 (2) サーバ内から telnet localhost 25 コマンドを実行 (3) お客様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
DNS 障害検出時	(1) サーバ内にて「dig ホスト名 A」コマンドを実行し、名前解決ができるか確認 (2) お客様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
SSH 障害検出時	(1) サーバ内から ssh localhost コマンドを実行 応答しない場合は (2) へ進む 応答する場合は確認状況をお客様へ通知 (2) ps コマンドで sshd プロセスが稼働しているか確認 (3) 停止している（応答しない）場合は再起動コマンドを実施 /etc/rc.d/init.d/sshd stop /etc/rc.d/init.d/sshd start (2) ps コマンドで sshd プロセスの起動を確認 ssh localhost コマンドでポート応答の確認 (3) 応答しない（接続できない）場合はログ情報（ /var/log/messages ）を確認し、お客様へ状況を通知
MySQL 障害検出時	(1) ps コマンドで mysqld プロセスが動作しているか確認 (2) お客様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様へ通知 プロセス再起動等が必要であれば指示をいただく
DISK 障害検出時	(1) df コマンドにてディスク使用率の確認 (2) df コマンドの実行結果を添付しお客様へ通知 使用率の高いデータなど削除が必要であれば指示をいただく
SWAP 障害検出時	(1) free コマンドの実行や top コマンドの実行によるリソース確認 (2) 各コマンドの実行結果を添付しお客様へ通知 プロセス再起動等が必要であれば指示をいただく