株式会社ネットフォース

監視サービス仕様書

Rev.1.2

［2017/01/13］

目次

1.サービス概要

本サービスは、お客様のシステムのロケーションを問わず、クラウド、オンプレミス、データセンター等のサーバ・ネットワークのサービス監視、リソース監視、ステータス監視、問題発生時のアラート通知など実施するサービスです。
以下に、サービス仕様・提供条件について説明します。

2.サービス詳細

2.1 基本サービス

本サービスでは、以下の基本サービスを提供します。

サービス内容	死活監視・レスポンス監視・プロセス監視・リソース監視
サービス対応時間	24 時間 365 日
アラート通知	ご指定アドレスへのアラート通知

※プロセス監視・リソース監視等の内部監視は別途エージェントのインストールが必要となります。
※アラート通知はご指定の電話番号への自動音声での通知も可能です。（オプション）

2.2 オプションサービス

本サービスでは、以下のオプションサービスを提供します。

監視オプション	閾値監視・ログ監視・リンクステータス監視・シナリオ監視・電話通知・DB 監視
月次サマリレポート	アラート通知情報や、ご指定の監視項目におけるリソース統計情報を一ヶ月単位で提供します。

2.3 監視エージェントについて

稼働しているサービスのステータスや、ストレージの空き容量、CPU の使用率などの内部リソースを監視する場合は、zabbix-agent もしくは snmp-agent のインストールが必要となります。
エージェントの導入が難しい等ございましたら、エージェントレスでの監視をご提案致しますので別途ご相談ください。

○Zabbix エージェントの標準機能（一部）

ネットワーク	送受信したパケット数/バイト数 エラー/ドロップパケット数 コリジョン
CPU	ロードアベレージ CPU idle/使用率
メモリ	空き容量/使用量 スワップファイル/ページファイル使用率
ディスク	空き容量/使用量 読込み/書き込み I/O
サービス	プロセスステータス プロセスメモリ使用量 サービスステータス (ssh, ntp, ldap, smtp, ftp, http, pop, nntp, imap) Windows サービスステータス DNS 名前解決 TCP 接続可否 TCP 応答時間
ログ	テキストログ Windows イベントログ

2.4 監視間隔とアラート通知について

標準提供での監視対象へのポーリングは 1 分間隔です。ポーリングに 3 回連続で失敗するか、事前に設定した閾値（オプション）を 3 回連続で超過した場合や、ログ（オプション）の文字列監視により、特定文字列を検知した場合にアラート通知します。

2.5　監視項目

監視項目	説明
死活監視	ICMP echo/reply による接続の確認を行います。
レスポンス監視	ICMP、TCP ポートへのレスポンス監視を行います。
プロセス監視	ご指定の起動プロセスの数や接続状況などの監視を行います。
リソース監視	CPU、メモリ、ストレージなどの内部リソースを監視します。
シナリオ監視	指定した URL から Web ページをダウンロードし、ダウンロード速度・レスポンスタイム・ステータスコード・ページ内の特定文字列監視をします。
閾値監視	閾値を決めて監視し、閾値超過時にアラート通知します。 簡単な条件式だけでなくいろいろな論理演算の設定が可能です。
ログ監視	指定したログの監視を行います。ログファイルが特定の文字列または文字列パターンを含む場合、通知することができます。 ※1
データベース監視	MySQL、PostgreSQL、Oracle などのデータベースの状態監視や、クエリ数などを監視します。
その他	カスタムスクリプトを使用しての監視、ネットワーク機器のリンクステータス監視、アプリケーションのパフォーマンス監視など、要件によって監視項目を設計致します。

※1　監視対象側で Syslog 設定が必要となります。

2.6　監視項目例

カテゴリー	監視項目	説明
システム リソース	CPU	CPU 平均負荷（処理待ち数）1 以上は過負荷、CPU 使用率 CPU 使用状況
	Memory	Buffer、Cached、Swap メモリ使用状況、
	Storage Capacity	ストレージ（メモリ関連を含む）情報
	Disk	ディスク IO 読み書きアクセス数、 ディスク使用率　（snmp.conf の設定が必要）
インター フェース	Packets	エラーパケット数、ブロードキャストパケット数、廃棄パケット数 マルチキャストパケット数
	Unicast Packets	ユニキャストパケット数、非ユニキャストパケット数
	Traffic	トラフィック量
	Error Collision	Excessive コリジョン発生数、Late コリジョン発生数 Multiple コリジョン発生数、Single コリジョン発生数
ネットワーク	Discards	廃棄パケット数、宛先ルート不明による廃棄パケット数 不正な宛先 IP アドレスのため廃棄されたパケット数 プロトコル不明による廃棄パケット数
レスポンス	DNS	DNS のレスポンスタイム測定
	FTP	FTP のレスポンスタイム測定
	HTTP	HTTP のレスポンスタイム測定
	HTTPS	HTTPS のレスポンスタイム測定
	ICMP	ICMP（PING）のレスポンスタイム測定
	POP3	POP3 のレスポンスタイム測定
	SMTP	POP3S のレスポンスタイム測定
	TCP	TCP(ポート番号指定)のレスポンスタイム測定
プロセス	—	HTTP、SSH、MYSQL など
リンクステータス	—	各インターフェース

2.7　アラートメールの例

発生日時：2013/11/13 05:25:25

==========

ホスト ID　　：100000XX
ホスト名　　：hogehoge
ホスト表示名　：hogehoge
ホストアドレス：XXX.XXX.XXX.XXX
項目 ID　　：100259XX
項目名　　：Traffic V2c
対象項目(E)　：GigabitEthernet1/0/X
Description　：GigabitEthernet1/0/X
事象(E)　　：Lower threshold below
事象(J)　　：下限閾値超過
閾値　　：62500
取得値　　：41306.59358018414

3.サービスの提供条件

本サービスは WAN（Wide Area Network）回線を用いた監視を行います。監視サービスをご利用いただくにあたり以下の条件があります。

3.1　SNMP の有効化と基本設定

監視エージェントを導入せず、内部監視を実施したい場合には
本サービス監視サーバーより監視対象となる機器に SNMP アクセスが可能となるように
SNMP 有効化と SNMP 基本設定をしていただく必要があります。

3.2　WAN 回線でのアクセス

本サービス監視サーバーよりアクセスが出来ない環境につきましては監視することはできません。

3.3　アクセス環境の設定

本サービス監視サーバーより監視対象となる機器に到達するまでの経路上にセキュリティ装置などでアクセス制限をしている場合には、アクセス許可する設定をしていただく必要があります。