



インフラマネージャー

# Infra Manager

## *InfraManager* サービス仕様書

第3版

**株式会社ディーネット**

東京本社 〒105-0001  
東京都港区虎ノ門 2-3-22 第一山ビル5F  
TEL:03-3591-8887 FAX:03-3591-8886

大阪本社 〒541-0041  
大阪市中央区北浜 2-6-11 北浜エクセルビル5F  
TEL:06-6231-8887 FAX:06-6231-8897

<b>1</b>	<b>はじめに.....</b>	<b>3</b>
1.1	本仕様書について .....	3
<b>2</b>	<b>InfraManager コンセプト .....</b>	<b>4</b>
2.1	InfraManager プラン.....	4
2.2	プラン詳細.....	6
2.3	InfraManager 提供概要 .....	7
<b>3</b>	<b>監視について .....</b>	<b>8</b>
3.1	監視概要.....	8
3.2	監視範囲.....	9
3.3	監視項目一覧.....	10
<b>4</b>	<b>InfraManager 運用サービス .....</b>	<b>11</b>
4.1	テクニカルサポートについて(シングルスター) .....	11
4.2	テクニカルサポートについて(ダブルスター・トリプルスター).....	12
4.3	運用アドミニストレータについて .....	13
4.4	監視・通知・復旧サービス .....	14
4.5	一次対応手順書作成代行サービス.....	18
4.6	月次レポート作成代行サービス .....	19
4.7	作業代行サービス .....	20
<b>5</b>	<b>InfraManager FAQ.....</b>	<b>21</b>
5.1	電話やメールで InfraManager について質問したいのですが? .....	21
<b>6</b>	<b>改訂履歴.....</b>	<b>22</b>

# 1 はじめに

## 1.1 本仕様書について

本サービス仕様書は InfraManager 契約約款第 4 条第 2 項にある、サービス内容の詳細を定めるものです。InfraManager 契約約款と併せてご確認ください。

本仕様書に記載が無いものは、InfraManager 契約約款に準じます。尚、本仕様書は当社が必要と判断した場合、契約者の承諾無しに変更をすることがあります。予めご了承ください。

ご納品した個別のサーバ構築仕様につきましては、サーバ仕様書をご確認ください。

■ディーネットサービスサイト

<http://www.denet.ad.jp/>

■InfraManager 契約約款

[http://www.denet.co.jp/service/pdf/yakkan/infra\\_kiyaku.pdf](http://www.denet.co.jp/service/pdf/yakkan/infra_kiyaku.pdf)

■情報セキュリティ基本方針

<http://www.denet.co.jp/securityinfo>

■プライバシーポリシー

[http://www.denet.co.jp/privacy\\_policy](http://www.denet.co.jp/privacy_policy)

■サービスマネジメント方針

<http://www.denet.co.jp/servicemanagement>

※本サービス仕様書に記載されている会社名、システム名、製品名、ロゴ、写真等は一般に各社の登録商標または商標です。

## 2 InfraManager コンセプト

InfraManager は、お客様に対し当社管理の IDC の内外を問わず、SNMP 及び NRPE を利用して、監視可能なサーバ機器及びネットワーク機器を監視するサービスです。

### ■特徴

1. 当社にてサーバ構築の有無を問わず、サービスの監視、リソースの監視及びログ監視を実施する。
2. 監視にて検知した際の障害や問題の一次対応を実施する。(※1)

(※1)お客様からの手順を元に作業実施を代行するものとします。

### 2.1 InfraManager プラン

InfraManager には以下のサーバ機器 3 プラン、ネットワーク機器 2 プランがございますので、ご利用用途に合わせてお選びください。

#### ■サーバ機器サービスプラン

プラン	★ シングルスター	★★ ダブルスター	★★★ トリプルスター
ご利用用途	監視だけを依頼したい お客様向け	監視と一次対応を依頼したい お客様向け	運用も含めた作業を依頼したい お客様向け
障害時連絡	メール(システムより送信)	メール／電話	メール／電話
アラーム時対応	—	一次対応作業(※1)	一次対応作業(※1)
障害調査	—	—	ミドルウェアレイヤまで(※2)
運用	—	—	ログ調査(※2) 作業代行(※3) 月次レポート
追加可能オプション	オプション監視 月次レポート	オプション監視 一次対応手順作成代行 作業代行(※3) 月次レポート	オプション監視 一次対応手順作成代行
問合せ窓口	弊社営業時間内 (平日 9:00~18:00)	24 時間 365 日	24 時間 365 日

(※1)お客様からの手順が必要となります。手順がない場合はお客様への通知のみとなります。

(※2)調査につきましては、ログの抽出を実施し、弊社ナレッジでのご報告となります。問題の解決を保障するものではありません。

(※3)お客様からの手順が必要となります。

■ ネットワーク機器サービスプラン

プラン	★ シングルスター	★★ ダブルスター
障害時連絡	メール(システムより送信)	メール／電話
アラーム時対応	－	一次対応作業(※1)
追加可能オプション	－	一次対応手順作成代行
問合せ窓口	弊社営業時間内 (平日 9:00～18:00)	24 時間 365 日

(※1)お客様からの手順が必要となります。手順がない場合はお客様への通知のみとなります。

## 2.2 プラン詳細

### 2.2.1★シングルスター

弊社監視システムにより、ご利用中サーバの死活監視、ポート監視、リソース監視を実施し問題が発生した場合は、弊社システムより直接お客様へメールにて報告するサービスです。

※一次対応等のサービスは付帯しません。

#### 2.2.1.1 監視報告例

各種サービスやリソースを5分間隔で試行し、応答の有無、リソースの指定しきい値を超える場合メールにてお客様のメールアドレスへ報告されます。

報告内容は、問題となっているホスト名、サービスの種類やリソースの種類及び検知理由が記載されて報告されます。

### 2.2.2★★ダブルスター

弊社監視システムにより、ご利用中サーバの死活監視、ポート監視、リソース監視を実施し問題が発生した場合は、テクニカルサポートよりメールおよび電話にて報告するサービスです。

また、手順書による一次対応を実施する事で夜間のお客様作業の軽減をするサービスです。テクニカルサポートへの問い合わせが24時間365日可能です。

#### 2.2.2.1 一次対応作業例

##### ■ サービスプロセスの再起動

突然のクラッシュや高負荷によるプロセス停止が発生した際に、速やかにプロセスの再起動を行います。

##### ■ サーバ再起動

サーバの高負荷状態や、OS ハングアップが発生した際に、サーバ自体の再起動を行います。

※クラウドサービス等の場合、コントロールパネルのログイン情報が必要となります。

##### ■ 攻撃アクセスの遮断

DoS アタックや辞書攻撃によるサービス停止に繋がる攻撃をファイアウォールにて遮断、サービスを守ります。これら作業を手順に従い、24時間365日実施いたします。

### 2.2.3★★★トリプルスター

ダブルスターのサービス内容に加え、サーバリソース状況の月次レポートの送付、サービスアプリケーションのログ調査(※1)、サービスアプリケーションの設定変更(※2)、作業代行によるお客様の夜間作業軽減、サーバご利用状況の情報をご提供します。

(※1)調査につきましては、ログの抽出を実施し、弊社ナレッジでのご報告となります。問題の解決を保障するものではありません。

(※2)お客様からの手順が必要となります。

## 2.3 InfraManager 提供概要

InfraManager のサービスご利用形態の概要は以下の通りです。

項目	提供内容	詳細
導入時の監視設計	サーバヒアリングシートを使い、監視導入項目(ポート監視、リソース監視の有無やしきい値等)をお客様とご相談の上で決定。	3章から 4章まで
一次対応手順書の作成	お客様により必要であれば一次対応手順を作成いただき当社へ提供していただく。	4章
納品時の資料	<b>InfraManager 仕様書</b> ・・・監視を導入したサーバの監視設定情報を1台に1冊ずつ作成し、お渡しします。 <b>テクニカルサポートサービスについて</b> ・・・納品後、運用アドミニストレータにご登録頂いた際に、お送りいたします。詳細は4章をご確認ください。	4章
運用サポート窓口	運用アドミニストレータ制度による24時間365日の運用サポート。 通常営業時間外は障害・トラブル窓口に限ります。 ※シングルスターは弊社営業時間のみとなります。	4章

## 3 監視について

### 3.1 監視概要

#### ■監視経路

監視経路はインターネット通信にて行います。

#### ■アラート設定

監視項目の内容に合わせてしきい値をお客様側で決めていただくことが可能です。

指定がない場合はお客様とご相談の上、弊社にて決めさせていただきます。

しきい値を超えた場合は弊社で作業、もしくはお客様にご連絡をさせていただきます。

#### ■SNMP 又は、NRPE の設定

監視項目によっては SNMP 及び、NRPE のインストールと設定が必要となる場合があります。

SNMP 及び NRPE のインストールは弊社で行うことも可能です。※root 権限が必要となります。

#### ■障害対応サービス

24 時間 365 日エンジニアが常駐しております。

お客様システムにトラブルが発生した際に、お客様よりお預かりしている一次対応手順に従い、障害対応作業を実施いたします。作業内容によっては root 権限が必要となる場合があります。



## 3.2 監視範囲

### ■対象機器

グローバル IP アドレスが割り当てられている Linux OS サーバ(※1)

グローバル IP アドレスが割り当てられている Windows サーバ

グローバル IP アドレスが割り当てられているネットワーク機器

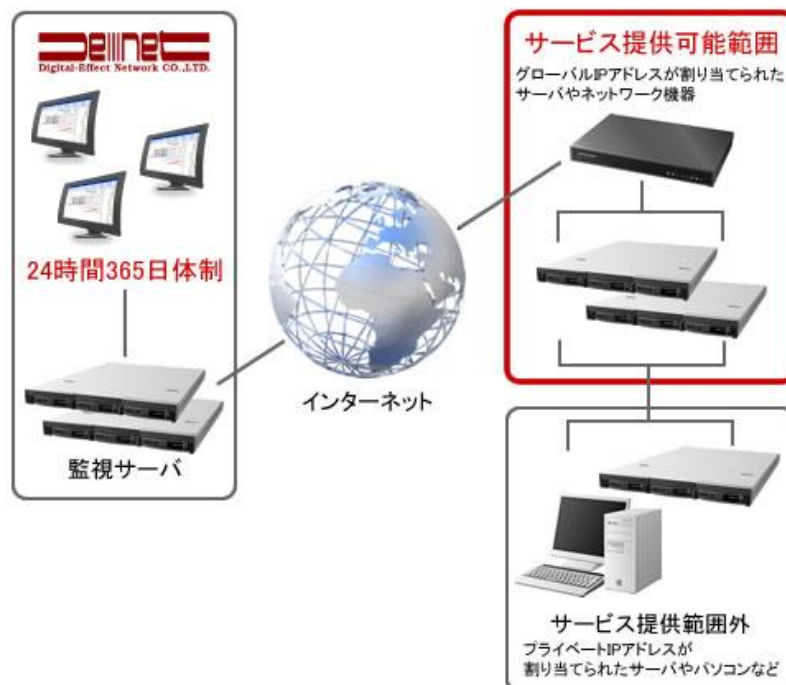
(※1) グローバル IP アドレスを持たない DB サーバ等の監視も WEB サーバ等の踏み台となるサーバからの NRPE 経由で監視可能です。

### ■当社監視実績のある OS

グローバル IP が割り当てられており、SNMP 又は NRPE が導入可能な OS・機器については監視可能ですが、下記一覧にない場合導入の検証が必要になりますので、事前にご相談ください。

Linux OS	Windows Server	ネットワーク機器
RedHat5 系 32bit/64bit	Windows Server 2008 R2 64bit	Juniper Netscreen-25
RedHat6 系 32bit/64bit	Windows Server 2012 R2 64bit	extreme networks Summit X450a
RedHat7 系 64bit		Cisco ルータ
CentOS5 系 32bit/64bit		
CentOS6 系 32bit/64bit		
CentOS7 系 64bit		

### ■サービス範囲



### 3.3 監視項目一覧

監視項目			Linux	Windows	NW 機器	VMware (準備中)
死活監視	死活監視	PING	○	○	○	○
リソース監視	CPU 監視	CPU	○	○	○	○
		LoadAverage	○	—	—	—
	MEMORY 監視	MEMORY 使用率 (SWAP 使用率含む)	○	○	○	○
	DISK 監視	DISK	○	○	—	○
	NETWORK 監視	TRAFFIC	○	○	○	—
ポート監視	FTP サービスポート監視	FTP	○	○	—	—
	SSH サービスポート 監視	SSH	○	—	—	—
	MAIL サービスポート監視	SMTP/submission	○	○	—	—
		POP3/IMAP	○	○	—	—
	WEB サービスポート監視	HTTP/HTTPS	○	○	—	—
	DB サービスポート 監視	MSSQL	—	○	—	—
		MySQL	○	○	—	—
		PosgreSQL	○	○	—	—
	VPN サービスポート 監視	PPTP	○	○	—	—
	リモートデスクトップポート 監視	RDP	—	○	—	—
DNS サービスポート監視	DNS	○	○	—	—	
オプション監視	指定ポート監視	指定ポート	○	○	—	—
	WEB 関連オプション監視	バーチャルホスト (URL 応答)	○	○	—	—
		バーチャルホスト (URL 文言)	○	○	—	—
	指定プロセス監視	指定プロセス	○	○	—	—
		指定サービス(Windows)	○	○	—	—
	MAIL 関連オプション監視	メールキュー	○	—	—	—
ログ監視	ログ	○	○	—	—	

## 4 InfraManager 運用サービス

InfraManager の運用サービスは、以下のメニューがあります。

予めご登録頂いた運用アドミニストレータ様を対象に、当社テクニカルサポートより、本サービスをご提供しております。運用アドミニストレータ、及びテクニカルサポートに関する詳細につきましては、次項以降をご確認ください。

### 4.1 テクニカルサポートについて(シングルスター)

シングルスターにおけるテクニカルサポートサービスとは、本サービス仕様に沿った当社監視システムにて監視し、お客様に通知いたします。

その為の監視内容についてのお問い合わせをいただく窓口をご用意しております。

尚、テクニカルサポートのサービスをご利用いただくには、予めお客様側のサーバ運用責任者として運用アドミニストレータのご登録をいただく必要がございます。詳細は次項をご確認ください。

また、テクニカルサポートや、その他一般的なご質問など、それぞれお問い合わせは以下の通りです。連絡先電話番号や、メールアドレスにつきましては、ご契約後にご案内させていただきます。

#### ■各種問い合わせ窓口に種類について

種別	担当窓口	受付時間	問い合わせが可能な方
一般のお問い合わせ (契約・請求・各種ご質問)	担当営業窓口 (電話・メール・他)	弊社営業時間(※1)	ご契約者様、またはその関係者様 (運用アドミニストレータ登録者様含む)
メンテナンス・技術に関する 依頼・お問い合わせ	テクニカルサポート (電話・メール)	弊社営業時間(※1)	運用アドミニストレータ登録者様
障害・各種トラブルに関する お問い合わせ	テクニカルサポート (電話・メール)	弊社営業時間(※1)	運用アドミニストレータ登録者様

(※1)営業時間とは、土日祝日・年末年始および当社が定めた休日を除く平日の9時から18時の間となります。

## 4.2 テクニカルサポートについて(ダブルスター・トリプルスター)

ダブルスター及びトリプルスターにおけるテクニカルサポートサービスとは、本サービス仕様に沿った適切なサービスをお客様に提供するために当社エンジニアが 24 時間 365 日体制でサーバの監視を行い、お客様サーバの異常検知及び運用サポートをご提供いたします。

この体制により、お客様サーバに対し、速やかなトラブルシューティングが可能となります。

尚、テクニカルサポートのサービスをご利用いただくには、予めお客様側のサーバ運用責任者として**運用アドミニストレータ**のご登録をいただく必要がございます。詳細は次項をご確認ください。

また、テクニカルサポートや、その他一般的なご質問など、それぞれお問い合わせは以下の通りです。

連絡先電話番号や、メールアドレスにつきましては、ご契約後にご案内させていただきます。

### ■各種問い合わせ窓口に種類について

種別	担当窓口	受付時間	問い合わせが可能な方
一般的なお問い合わせ (契約・請求・各種ご質問)	担当営業窓口 (電話・メール・他)	弊社営業時間(※1)	ご契約者様、またはその関係者様 (運用アドミニストレータ登録者様含む)
メンテナンス・技術に関する 依頼・お問い合わせ	テクニカルサポート (電話・メール)	弊社営業時間(※1)	運用アドミニストレータ登録者様
障害・各種トラブルに関する お問い合わせ	テクニカルサポート (電話・メール)	24 時間/365 日	運用アドミニストレータ登録者様

(※1)営業時間とは、土日祝日・年末年始および当社が定めた休日を除く平日の 9 時から 18 時の間となります。

### 4.2.1 一次対応範囲について

本仕様書内に記載された「一次対応」とは、「当社監視システムが検知した異常状態を解消、回避し正常と検知させるための応急的対応」としております。この応急的対応を 24 時間 365 日体制で提供するものです。

お客様より一次対応手順をお預かりしている場合は手順に従って一次対応を実施いたします。手順をお預かりしていない場合は障害を検知した旨のご報告のみとなります。

発生した異常を恒久的に処置、根本解決するために対策が必要な場合は、お客様にてご対応頂けますようお願いいたします。

また、お客様ご依頼により、お預かりした一次対応手順を実施する事も可能です。

## 4.3 運用アドミニストレータについて

運用アドミニストレータとは、本サービスを快適にご利用いただくために必要なお客様側のサーバ運用責任者を指します。

本サービスをご提供するために、予めお客様の連絡先を事前に登録していただくためのものです。

サーバ1台につき、当社による営業中の最大3名様と営業時間外に最大3名までの登録が可能です。

運用アドミニストレータとしてご登録された方には、24時間365日障害や、各種トラブルの電話及びメール受付窓口をご案内いたします。

サーバのアラームを検知した場合の緊急時に、当社から運用アドミニストレータに登録された方に、ご報告をさせていただきます。

迅速なサポートを行うため、サーバの再起動や、各種サービスの再起動、予めお預かりした運用手順書に則った作業の実施、など、ご判断が可能な方を登録いただくようお願いいたします。

**運用アドミニストレータにご登録頂いていないお客様からのお問い合わせ、作業依頼等につきましては、セキュリティ上の配慮により受け付けておりません。予めご了承ください。**

ご契約者様以外(ご契約者様がご依頼したシステム開発会社、Web制作会社様等)をご登録いただく事も可能ですが、その場合、ご契約者様と同義の登録者として対応させていただきます(※2)。

詳細は別途ご用意する冊子「テクニカルサポートサービスについて」をご確認ください。

(※1)メールの添付ファイルとして各種ドキュメントをお送りする場合は、パスワード付ZIP圧縮ファイルでお送りしています。

(※2)例として、当社がご契約者様の会社名や個人名を名乗りサポート対応をすることはできません。

### 4.3.1 障害復旧作業前の連絡について

運用アドミニストレータ登録時に、「障害復旧作業前の連絡を希望しない」でご登録頂いた場合には、運用アドミニストレータ様への事前のご確認なしに、復旧に向けて一次対応手順書による復旧作業を進めさせていただきます。但し、復旧後メールにて対応時間に登録されている運用アドミニストレータ様に対して対応内容をお知らせします。

運用アドミニストレータ登録時に、「障害復旧作業前の連絡を希望する」でご登録頂いた場合には、基本的に運用アドミニストレータ様にご連絡し、実施許可を頂いてから一次対応手順書による復旧作業を進めさせていただきます。

## 4.4 監視・通知・復旧サービス

対象サーバの以下の項目について、ディーネットにて 24 時間 365 日監視を行います。  
 障害検知時、一次対応手順をお預かりしている場合は手順に従って一次対応を実施し、一次対応手順をお預かりしていない場合はお客様へ障害を検知した旨をご報告いたします。  
 監視項目、監視しきい値については納品させていただく InfraManager 仕様書をご参照ください。

### 【提供仕様に関する注意点】

通知後に同一内容によるアラーム検知が継続する場合、アラーム検知の解消まで監視システムでの検知、及びお客様への通知を停止する場合がございます。監視再開をご希望の場合は、サーバ状況を改善いただき、お客様からの復旧のご連絡をいただき次第、監視を再開させていただきます。  
 同一内容によるアラーム検知が継続しますと、障害対応数が増加し他のアラーム対応に遅れが生じる可能性がございますので、アラーム改善にご協力いただけますようお願いいたします。

### 4.4.1 サーバ死活監視

サーバの稼働状態を、当社監視システムが実行する ping コマンドを利用して監視します。  
 障害と確認された場合は、一次対応手順書に従っての一次対応、またはお客様へ障害を検知した旨をご報告いたします。

### 4.4.2 リソース監視

サーバの内部値の監視を行います。  
 それぞれのしきい値はお客様からのご希望に合わせて、しきい値の設定を行います(※1)。詳細は納品された InfraManager 仕様書の監視設定情報をご確認ください。  
 障害と確認された場合は、一次対応手順書に従っての一次対応、またはお客様へ障害を検知した旨をご報告いたします。

(※1)お客様側でご希望が無い場合は、当社標準の仕様にて監視を行います。

#### ■リソース監視内容

リソース監視種別	内容
CPU 監視	CPU 使用率の監視を行います。
LOAD AVERAGE 監視	実行待ちプロセス数の監視を行います。
MEMORY/SWAP 使用率監視	MEMORY 及び SWAP 使用率の監視を行います。
DISK 使用率監視	ハードディスク領域の使用率の監視を行います。
NETWORK 監視	NIC のトラフィック量の監視を行います。

### 4.4.3ポート監視

外部に公開されたサーバソフトウェアのサービスポートの正常コード応答監視を行います。

障害と確認された場合は、一次対応手順書に従っての一次対応、またはお客様へ障害を検知した旨をご報告いたします。

■Linux 系外部監視(ポート監視)内容

ポート名	TCP/UDP	ポート番号
<b>ftp</b>	tcp	21
<b>ssh</b>	tcp	22
<b>smtp</b>	tcp	25
<b>dns</b>	tcp	53
<b>http</b>	tcp	80
<b>pop</b>	tcp	110
<b>imap</b>	tcp	143
<b>https</b>	tcp	443
<b>submission</b>	tcp	587
<b>vpn(pptp)</b>	tcp	1723
<b>MySQL</b>	tcp	3306
<b>PostgreSQL</b>	tcp	5432

■Windows Server 外部監視(ポート監視)内容

ポート名	TCP/UDP	ポート番号
<b>ftp</b>	tcp	21
<b>smtp</b>	tcp	25
<b>dns</b>	tcp	53
<b>http</b>	tcp	80
<b>pop</b>	tcp	110
<b>imap</b>	tcp	143
<b>https</b>	tcp	443
<b>submission</b>	tcp	587
<b>MSSQL</b>	tcp	1433
<b>vpn(pptp)</b>	tcp	1723
<b>MySQL</b>	tcp	3306
<b>remote desktop</b>	tcp	3389
<b>PostgreSQL</b>	tcp	5432

### 4.4.4 その他オプション監視メニュー

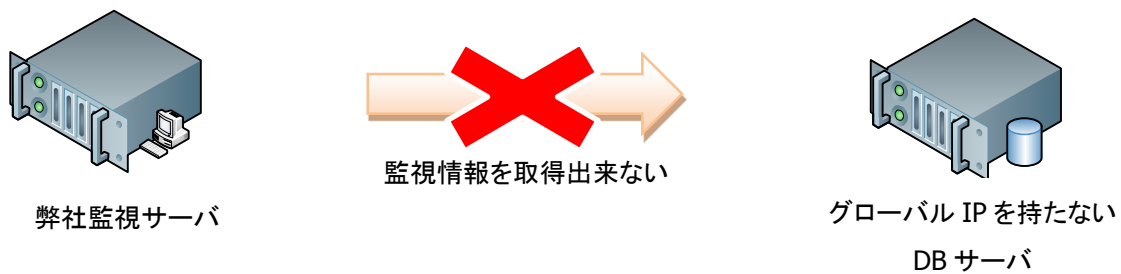
InfraManager では、その他以下の監視メニューがございます。  
導入した環境に最適な監視設定を行いますので、当社までご相談ください。

■ その他オプション監視メニュー

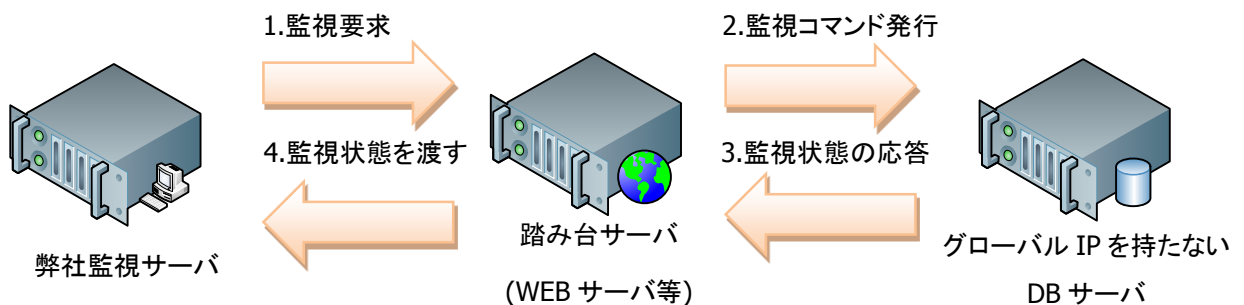
監視種別	内容
指定ポートの正常コード応答監視	お客様ご指定のサーバソフトウェアにて開放されているポートの正常コード応答監視を行います。
指定 URL の正常応答監視	お客様ご指定の URL ページに対する正常コード応答監視を行います。
指定 URL の文言監視	お客様ご指定の URL ページ内に、特定の文言が含まれているかどうか監視を行います。
指定プロセス・サービス監視	お客様ご指定のサーバソフトウェアにて稼働しているプロセス・サービスの死活監視を行います。
メールキュー監視	お客様ご利用のメールサーバソフトウェアにおいて、メールキューに滞留している配送待ちメールの総数の監視を行います。
ログ監視	お客様ご指定のサーバソフトウェアにて出力されているログにて、特定の文字列が出力されていないかの監視を行います。
踏み台サーバ経由での NRPE 監視※1	グローバル IP アドレスを持たない DB サーバ等の監視を WEB サーバ等の踏み台となるサーバから NRPE 経由で監視を行います。

(※1) 踏み台サーバ経由での NRPE 監視

グローバル IP を持たない DB サーバ等では弊社の監視サーバからの接続が行えず監視が出来ません。



本オプションを利用することにより、踏み台サーバ(WEB サーバ等)から NRPE を利用して監視コマンドを発行し、DB サーバの監視状況の取得を行い、弊社の監視ホストへ踏み台サーバを経由して DB サーバの監視状態を渡しま





### 4.4.5 標準監視間隔

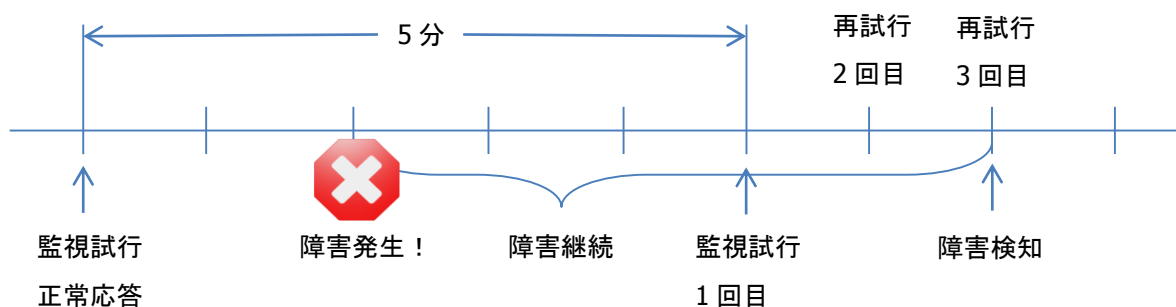
標準設定では、監視間隔 5 分、試行回数 3 回、再試行間隔 1 分でアラームを検知します。

5 分に 1 回試行を行い異常があれば、1 分ごとに再試行を実施し、3 回目の異常を確認した際にアラームを検知します。

監視間隔、再試行間隔は 1 分単位で変更が可能です。

短い監視間隔や再試行間隔設定の場合、過度にアラームを検知する場合がございますのでご注意ください。

標準監視間隔の監視間隔 5 分、試行回数 3 回、再試行間隔 1 分の場合の検知までの図



## 4.5 一次対応手順書作成代行サービス

お客様のサーバご利用状況に合わせ、一次対応手順の作成代行を行うサービスです。  
 手順をどのように作成すればよいかわからない場合にご利用ください。

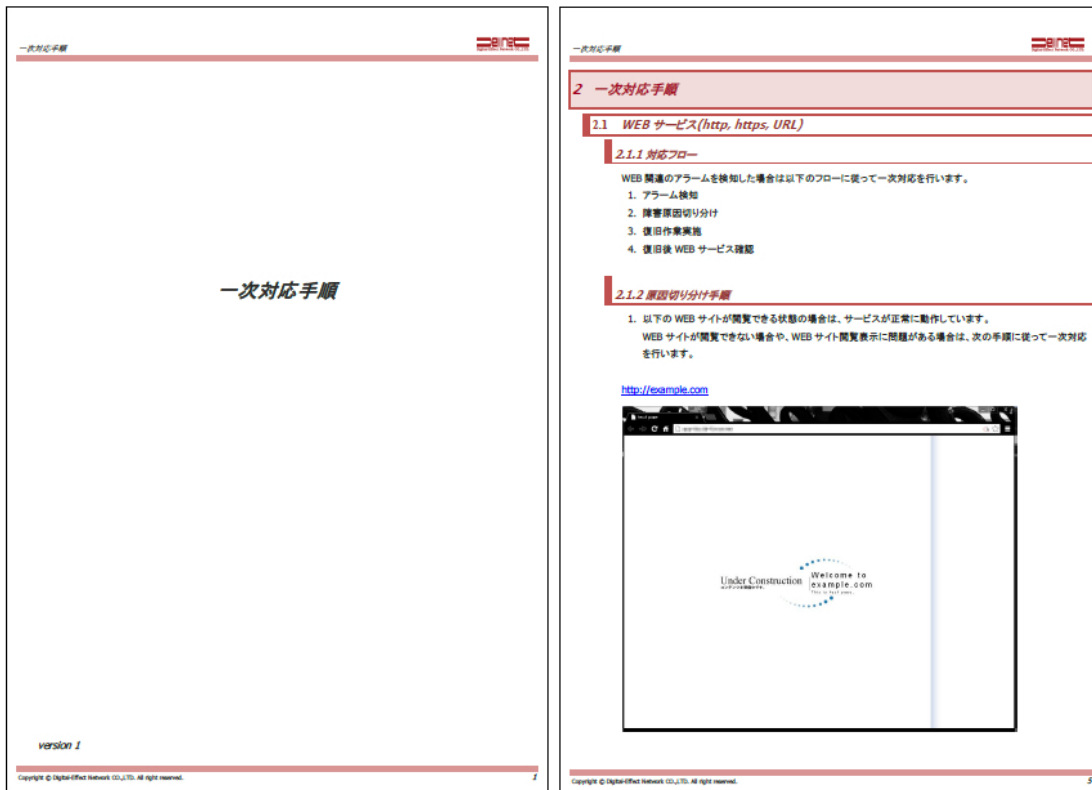
本サービスはオプション提供となり、作成代行のご依頼の際に都度費用が発生いたします。  
 例として WEB サービス障害が発生した場合の一次対応の流れをご紹介します。

例: WEB サイトが閲覧できない障害が発生した場合の一次対応

No.	対応の流れ	備考
1	障害検知	http ポート監視や URL 監視等、WEB 関連のアラームを検知した場合、一次対応手順に従って対応を開始します。
2	サービス確認	WEB サイトを確認し、正常に閲覧できない場合はサービス復旧対応を実施します。
3	サービス復旧対応	サーバへログインし、WEB サービスの再起動を実施します。
4	サービス復旧対応後のサービス確認	一次対応後に WEB 閲覧が正常に行えることを確認します。

上記のような一次対応をお客様のご利用状況に合わせ、弊社側で一次対応手順を作成させていただきます。

### ■ 一次対応手順書サンプル



## 4.6 月次レポートサービス

ご契約頂いたサーバに関する月単位のレポートをメールにてお送りいたします。  
レポート内容につきましては、以下です。

本サービスはトリプルスターには標準付帯していますが、それ以外のプランについてはオプション提供となっております。  
お申し込みの際にご相談ください。

### ■月次レポートサービスメニュー

No	項目	内容
1	障害履歴	過去 1 ヶ月間に発生した障害について発生日時及び対応内容についてレポートいたします。監視アラート内容について発生日時及び対応内容をレポート
2	障害対策報告	過去 1 ヶ月間に発生した障害について、対策案などを報告いたします。
3	障害対策対応提案	過去 1 ヶ月間に発生した障害について、対策の取れるものにつきましてご提案をさせていただきます。
4	リソースモニタ	過去 1 ヶ月間のサーバリソース状況について、グラフを作成しお送りいたします。 グラフ項目は以下の 4 件です。 1. CPU 使用率                    2. Load Average 3. メモリ使用率                4. ディスク使用率
5	指定日レポートオプション ※別途お申し込みが必要です	月次レポートオプションとしてご提供しております。 お客様からご指定頂いた該当日の 24 時間のリソースモニターグラフを取得日から 3 営業日以内にメールにてお送りいたします。 対象機 1 台につき、月 5 回までお申し込みいただけます。

### ■月次レポートサンプル

2011年4月度 株式会社SAMPLE 月次レポート

対象ホスト	ホスト名 1. www1.example.com 2. www2.example.com 3. db.example.com 4. file.example.com	サーバ情報	IPアドレス 111.111.111.111 111.111.111.112 111.111.111.113 111.111.111.114	レポート対象項目	CPU使用率 メモリ使用率 ディスク使用率 LoadAverage メモリ使用率 ディスク使用率 LoadAverage メモリ使用率 ディスク使用率
障害履歴	ホスト名 1. www1.example.com 2. www2.example.com 3. db.example.com 4. file.example.com	障害発生時刻 2011/04/10 10:00	障害発生時刻 2011/04/10 10:00	障害発生時刻 2011/04/10 10:00	障害発生時刻 2011/04/10 10:00
対応内容	ホスト名 1. www1.example.com 2. www2.example.com 3. db.example.com 4. file.example.com	対応内容 2011/04/10 10:00 2011/04/10 10:05	対応内容 2011/04/10 10:00 2011/04/10 10:05	対応内容 2011/04/10 10:00 2011/04/10 10:05	対応内容 2011/04/10 10:00 2011/04/10 10:05
ハードウェアインフォメーション	ホスト名 1. www1.example.com 2. www2.example.com 3. db.example.com 4. file.example.com	OS Red Hat Enterprise Linux 5.5 (Server)	メモリ 1024 MB	ディスク 100 GB	ネットワーク 10.10.10.10
障害対策対応提案	監視アラートの通知方法を変更して、メール通知を利用することを提案いたします。 また、障害発生時の対応手順を明確にするためのドキュメント作成を提案いたします。				

2011年4月度 株式会社SAMPLE

ホスト名: www1.example.com

**CPU使用率**  
Line graph showing CPU usage percentage over time. Legend includes user, system, idle, iowait, irq, nice, softirq, steal, and guest.

**LoadAverage**  
Line graph showing load average over time. Legend includes 1m, 5m, and 15m averages.

**Memory使用率**  
Line graph showing memory usage percentage over time. Legend includes memfree, memtotal, memused, and memcached.

**DISK使用率**  
Line graph showing disk usage percentage over time. Legend includes root, /dev, and /var.

## 4.7 作業代行サービス

各種ミドルウェアアプリケーションの脆弱性対策にかかるアップデート作業や、各種設定変更作業を、お客様からの手順書を元に夜間等ご希望の時間帯にお客様に代わって作業を実施いたします。

シングルスタープランではご利用いただけません。

ダブルスタープランでは都度費用を頂いて実施いたします。

トリプルスタープランでは月額費用に含まれているため都度費用無しで実施いたします。

作業の際当社にて可能な限りの注意を払いますが、作業を代行するサービスの特性上、作業によってサービス等に影響が発生した場合、責任を負いかねますので予めご了承ください。

※作業にあたりましては作業日の3営業日前までにご依頼いただけますようお願いいたします。

## 5 InfraManager FAQ

お客様から多く寄せられるご質問につきまして、以下にその一部を掲載させていただきます。  
その他にも、ご利用に関するご質問、お問い合わせはお気軽に当社までお申し付けください。

### 5.1 電話やメールで InfraManager について質問したいのですが？

InfraManager や、その他各種サービスにつきましては、以下のお電話番号か、当社 WEB サイトからご質問をお寄せください。

追って当社営業担当、エンジニアがご回答させていただきます。

#### ■InfraManager お問い合わせ先

お電話(平日 9 時～18 時)      **0120-3889-80**

WEB サイトから                      **<https://www.denet.ad.jp/contact>**

## 6 改訂履歴

発行	改訂日	改訂項目	改訂内容
第1版	2014年09月01日	—	新規作成
第2版	2015年07月01日	2.2.1	★シングルスターの説明文を修正
		2.2.2	★★ダブルスターの説明文を修正
		2.2.3	★★★トリプルスターの説明文を修正
		3.2	踏み台サーバ経由の NRPE 監視オプションに関する記述を追記
		4.3.1	障害復旧作業前連絡とオペレーションについて、より詳細に記述を追記
		4.4.4	踏み台サーバ経由の NRPE 監視オプションに関する記述を追記
		4.5	費用と障害検知時の記述を追記
第3版	2015年12月01日	3.2	当社監視実績のある OS へ Red Hat Enterprise Linux 7 及び CentOS 7 を追加
		巻末	ISO27001 表記の更新



インフラマネージャー  
**Infra Manager**



■東京本社

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-3-22 第一秋山ビル 5F  
TEL 03-3591-8887 FAX 03-3591-8886

■大阪本社

〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-6-11 北浜エクセルビル 5F  
TEL 06-6231-8887 FAX 06-6231-8897

ISO/IEC 20000-1:2011 JIS Q 20000-1:2012 認証:ITMS 599221

ISO/IEC 27001:2013 JIS Q 27001:2014 認証:IS 538333