

データセンターにコロケーションされたサーバ、またはお客様LAN内に設置されたサーバを遠隔にて監視を行い、障害時の対応を代行するサービスです。

サービス概要

サーバ監視の概要

- Level 1 ホスト監視 (PING)
- Level 2 サーバリソース監視
- Level 3 サーバプロセス、ポート監視

Level 1-2の監視対象でIIJAが異常を検出した際、メール或いはページャにてお客様連絡窓口へ通知します。

Level 3の監視対象にて異常検出時にもお客様連絡窓口へ通知を行います。が、リモートで対応可能なオペレーションを事前に取り決めた内容に従い、遠隔対応を行い、サービス復旧を試みます。

お客様サーバの日々の定型的な運用フローを効率化します。

監視対象

- Windows系サーバOSから、Linux, FreeBSD, BSDI/OS, SolarisといったUNIX系OSまでサポート。
- ルータ、VPN機器、ファイアウォール、スイッチなどのネットワーク機器

障害検出基準

- サービス監視の時間間隔、監視対象、通知先や手順などの項目は、お客様のご要望に合わせて全て個別にカスタマイズが可能です。

	Level 1	Level2	Level3
監視対象	Windows/UNIX ベースサーバ	Windows/UNIX ベースサーバ	Windows/UNIX ベースサーバ
特徴	24x7 監視 エスカレーション対応	24x7 監視 エスカレーション対応	24x7 監視 エスカレーション対応 復旧対応 (事前で作成した対応フローに従う)
監視アイテム	ICMP Ping 監視	ICMP Ping 監視 CPU 負荷 メモリ利用率 ディスクスペース利用率	ICMP Ping 監視 CPU 負荷 メモリ利用率 ディスクスペース利用率 アプリケーションプロセス監視 (HTTP) アプリケーションプロセス監視 (FTP) アプリケーションプロセス監視 (SQL) アプリケーションポート監視 (80/TCP) アプリケーションポート監視 (21/TCP) アプリケーションポート監視 (1433/TCP)
通知オプション	メール/ページャ	メール/ページャ	メール/ページャ
条件など	ICMPパケットがフィルタされないこと	ICMPパケットがフィルタされないこと	ICMPパケットがフィルタされないこと

- 一次対応
 - 障害検知したオペレーターが、障害発生の再確認を行い、運用マニュアルに沿って障害の復旧作業を行います。

- 障害切り分け・エスカレーション
 - 一次対応にて障害が復旧しない場合、運用エンジニアに通知し、障害対応処理をエスカレーションします。

- 二次対応
 - 運用エンジニアは、手順書等では解決できないより高度な障害の復旧に努めます。必要に応じて当社の当該システム構築担当、他部署の協力を仰ぎ、障害を解決します。

- 三次対応
 - 二次対応の結果、ハードウェア、ソフトウェア保守業者の対応範囲であることが判明した場合には、保守業者を含めて復旧作業に努めます。

- 復旧確認
 - 障害復旧作業後、手作業によるコマンド確認、監視システムによる確認、システムが提供するサービスの正常動作を確認した時点で、復旧したと認識します。
 - 復旧確認後、貴社運用責任者様宛に復旧の旨ご連絡差し上げます。

