

監視アラート対応手順書(FOR LINUX)

【プロセス監視アラート対応手順】

Version.1.0

株式会社クララオンライン

2014/07/16

更新履歴

改定日	版	改定者	改定内容
2014/7/16	1.0	クララオンライン	新規作成

目次

1. 監視項目	4
1.1. 監視一覧(基本内容).....	4
2. アラートメール起点の対応フロー	4
3. お客様へのご連絡	5
4. 障害時連絡レベル	5
4.1. 障害と連絡方法	5
4.2. 電話連絡方法	5
4.3. 連絡内容	5
4.4. メール連絡時の本文内容(テンプレート).....	6
5. プロセス監視アラート対応手順.....	7
5.1. httpd の場合	7
5.2. mysqld の場合	8
5.3. postgre の場合.....	8
5.4. crond の場合.....	9

はじめに

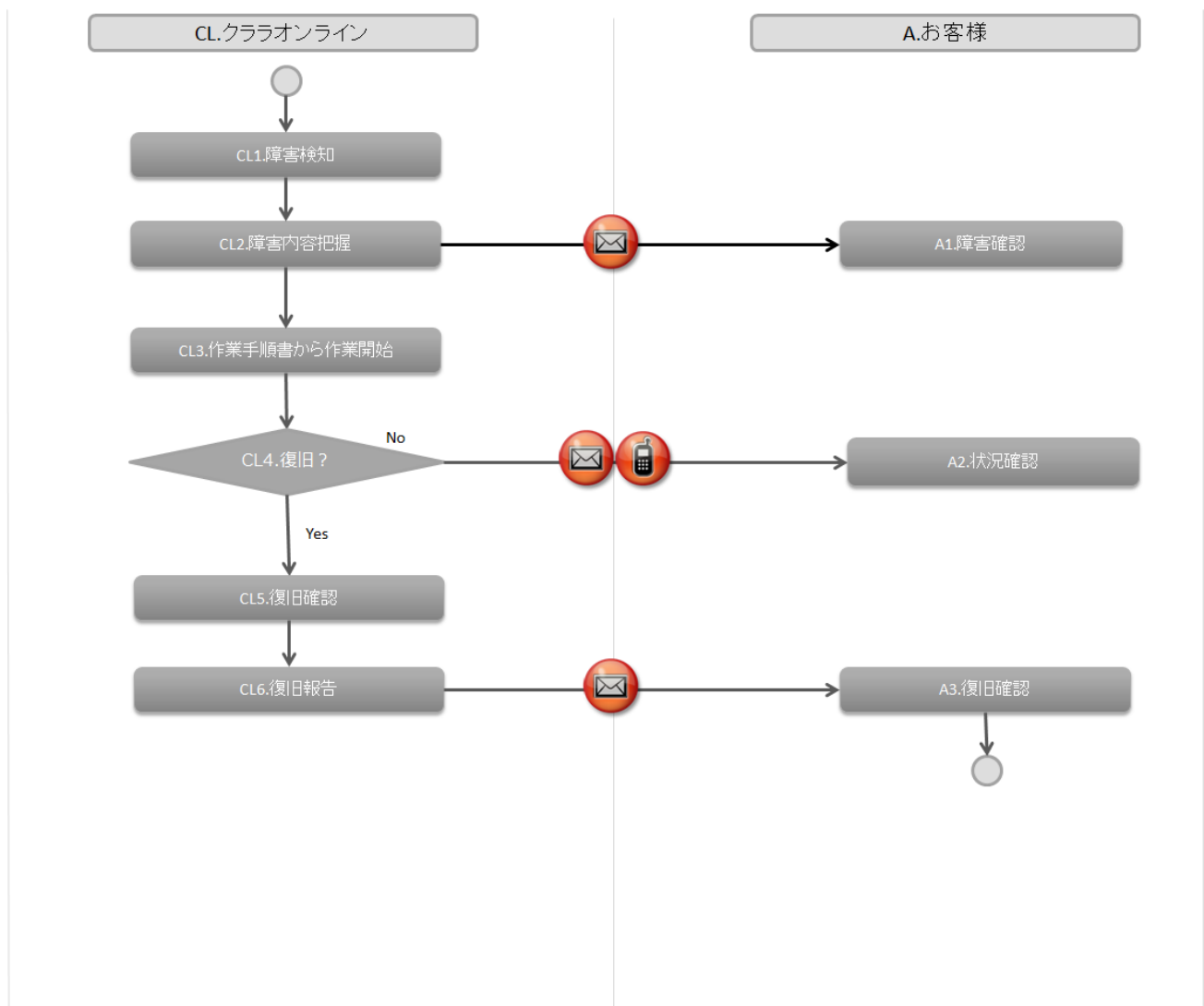
Linux 向けシステムのアラートが発生した際の操作手順を記載致します。

1. 監視項目

1.1. 監視一覧(基本内容)

監視概要	監視項目	監視閾値	監視間隔/リトライ/試行回数	対応手順
プロセス監視	httpd	プロセス稼働状態		手順へ
	mysqld			手順へ
	postgres			手順へ
	crond			手順へ

2. アラートメール起点の対応フロー



3. お客様へのご連絡

障害検知時即時連絡	メール連絡致します
復旧時報告	メール報告致します
記録	メール報告致します

※手順書通りの対応にて復旧出来ない場合は、電話連絡を行います。

4. 障害時連絡レベル

4.1. 障害と連絡方法

連絡レベル	レベル内容	連絡方法
1	手順書通りの対応にて復旧	メール連絡致します。
2	手順書通りの対応にて復旧不可	電話連絡(連絡先一覧記載連絡先)、メール連絡致します。

4.2. 電話連絡方法

連絡先	予め指定された電話番号へ連絡を行います。
連絡回数	予め指定された電話番号に連絡が取れない場合、連絡順序通りに2周連絡を行います。 予め指定された電話番号へ2周しても連絡が取れない場合、メールにて状況報告を行うのみと致します。
留守電	予め指定された電話番号に連絡して、留守電に切り替わった場合、留守電に「3.3 連絡内容」を報告致します。

4.3. 連絡内容

①	障害発生(検知)時間
②	対象ホスト名
③	対象 IP アドレス
④	検知内容
⑤	現象と対応内容
⑥	サービス影響

4.4. メール連絡時の本文内容(テンプレート)

クララオンライン
障害受付センターでございます。

下記のとおり弊社の監視システムによる発報がございましたので、
報告致します。

-
- 対象 ホスト名 :
 - 対象 IP アドレス :
 - 発報時間 : yyyy 年 mm 月 dd 日 HH 時 MM 分
 - 復旧時間 : yyyy 年 mm 月 dd 日 HH 時 MM 分
 - 発報内容 : <例 : port_HTTP_DHIT>
 - 対応内容 : 対応前連絡では空欄、対応後は内容を記載
<例 httpd 再起動>
-

5. プロセス監視アラート対応手順

5.1. httpd の場合

1. 状態確認

```
# ps aux | grep httpd
```

以下のように httpd のプロセスが立ちあがっているかを確認致します。

```
root      1383  0.0  1.0 365652 10908 ?        Ss   May20   1:05 /usr/sbin/httpd
root      13169 0.0  0.0 107460  948 pts/0    S+   14:33   0:00 grep httpd
apache    15293 0.0  3.4 466960 34720 ?        S    Jun11   0:50 /usr/sbin/httpd
apache    16578 0.0  3.7 470968 38500 ?        S    Jun11   0:48 /usr/sbin/httpd
apache    22387 0.0  3.7 468608 38360 ?        S    Jun10   1:25 /usr/sbin/httpd
apache    24777 0.0  3.5 466836 36704 ?        S    Jun10   1:22 /usr/sbin/httpd
apache    25829 0.0  3.3 466824 34304 ?        S    Jun12   0:27 /usr/sbin/httpd
apache    26598 0.0  3.2 467104 32960 ?        S    Jun12   0:29 /usr/sbin/httpd
apache    26680 0.0  3.1 466560 32420 ?        S    Jun12   0:27 /usr/sbin/httpd
apache    27185 0.0  3.5 467088 36576 ?        S    Jun10   1:17 /usr/sbin/httpd
apache    28770 0.0  3.6 467076 37348 ?        S    Jun10   1:17 /usr/sbin/httpd
apache    31017 0.0  3.3 467080 34368 ?        S    Jun12   0:21 /usr/sbin/httpd
apache    31473 0.0  3.4 466564 35708 ?        S    Jun10   1:10 /usr/sbin/httpd
```

2. ブラウザよりページの確認

[http://IP アドレス/](http://IPアドレス/)

※上記 1 及び 2 で問題がなく、なお目つ리카バリーメールを確認した場合、以下手順には進まず、連絡(メール及び電話)のみと致します。

3. apache 再起動

```
# /etc/init.d/httpd restart
```

4. apache 再起動後、上記 1 及び 2 の手順にて、プロセス状態を確認致します。

4-1. プロセス状態が正常及びブラウザからのページ確認が正常の場合、メールにて復旧連絡を行います。

4-2. プロセス状態若しくはブラウザの確認にて異常の場合、電話及びメールにて状況報告を行います。

備考

状況についてメール及び電話にてお客様へ連絡致します。

5.2. mysqld の場合

1.状態確認

```
# ps aux | grep mysqld
```

mysqld のプロセスが立ちあがっているかを確認致します。

```
root      1104  0.0  0.1 106064  1496 ?        S    May20   0:00 /bin/sh /usr/bin/mysqld_safe
--datadir=/var/lib/mysql      --socket=/var/lib/mysql/mysql.sock      --pid-file=/var/run/mysqld/mysqld.pid
--basedir=/usr --user=mysql
mysql     1260  0.1  5.5 719508 56500 ?        Sl   May20   64:59 /usr/libexec/mysqld --basedir=/usr
--datadir=/var/lib/mysql      --user=mysql      --log-error=/var/lib/mysql/test.clara.ne.jp.err
--pid-file=/var/run/mysqld/mysqld.pid --socket=/var/lib/mysql/mysql.sock --port=3306
root     13189  0.0  0.0 107464   952 pts/0    S+   14:35   0:00 grep mysqld
```

※上記 1 で問題がなく、なお目つ리카バリーメールを確認した場合、以下手順には進まず、連絡(メール及び電話)のみと致します。

2.mysqld 再起動

```
# /etc/init.d/mysqld restart
```

3. mysqld 再起動後、上記 1 及び 2 の手順にて、プロセス状態を確認致します。

4-1.プロセス状態が正常の場合、メールにて復旧連絡を行います。

4-2.プロセス状態が異常の場合、電話及びメールにて状況報告を行います。

備考

5.3. postgres の場合

1.状態確認

```
# ps aux | grep postgres
```

postgres のプロセスが立ちあがっているかを確認致します。

```
postgres 3391    1  4 23:11 pts/0    00:00:00 /usr/pgsql-9.0/bin/postgres
postgres 3392  3391  0 23:11 ?        00:00:00 postgres: logger process
postgres 3394  3391  0 23:11 ?        00:00:00 postgres: writer process
postgres 3395  3391  0 23:11 ?        00:00:00 postgres: wal writer process
postgres 3396  3391  0 23:11 ?        00:00:00 postgres: autovacuum launcher process
postgres 3397  3391  0 23:11 ?        00:00:00 postgres: archiver process
postgres 3398  3391  0 23:11 ?        00:00:00 postgres: stats collector process
```

※上記 1 で問題がなく、なお目つ리카バリーメールを確認した場合、以下手順には進まず、連絡(メール及び電話)のみと致します。

2.postgresql 再起動

```
# /etc/init.d/postgresql start
```

3. postgresql 再起動後、上記 1 及び 2 の手順にて、プロセス状態を確認致します。

3-1.プロセス状態が正常の場合、メールにて復旧連絡を行います。

3-2.プロセス状態が異常の場合、電話及びメールにて状況報告を行います。

備考

5.4. crond の場合

1.状態確認

```
# ps aux | grep crond
```

以下のように cron のプロセスが立ちあがっているかを確認致します。

```
root    13253  0.0  0.1 117300  1268 ?        Ss   14:38   0:00 crond
```

※上記 1 で問題がなく、なお目つ리카バリーメールを確認した場合、以下手順には進まず、連絡(メール及び電話)のみと致します。

2.cron 再起動

```
# /etc/init.d/cron start
```

3. cron 再起動後、上記 1 及び 2 の手順にて、プロセス状態を確認致します。

3-1. プロセス状態が正常の場合、メールにて復旧連絡を行います。

3-2. プロセス状態が異常の場合、電話及びメールにて状況報告を行います。

備考