

監視アラート対応手順書(FOR LINUX)

【リソー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. 連絡内容	5
4.3. メール連絡時の本文内容(テンプレート).....	5
5. リソースアラート対応手順	6
5.1. CPU 負荷	6
5.2. メモリ及び SWAP	6
5.3. DISK.....	6
5.4. ロードアベレージ	6

はじめに

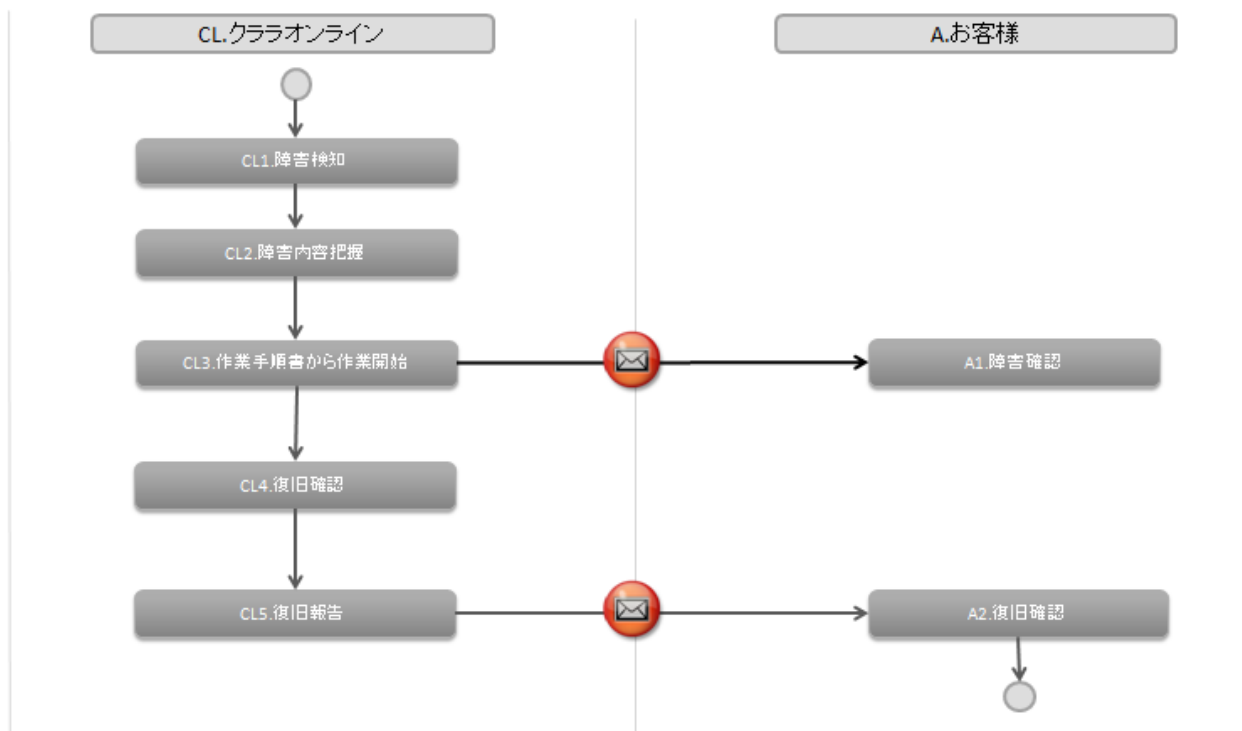
Linux 向けシステムのアラートが発生した際の操作手順を記載致します。

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
リソース監視	CPU	80%		手順へ
	DISK	80%		手順へ
	LoadAverage	3 以上		手順へ
	メモリ	80%		手順へ
	swap	50%		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	メール報告いたします。

※リソースアラートはメールのみの連絡となります。

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	メール連絡致します。

4.2. 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

4.3. 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. リソースアラート対応手順

5.1. CPU 負荷

1. vmstat, top, ps コマンド等を用いて、CPU の利用状況、負荷原因を特定致します。
2. cacti より過去の利用状況も必要に応じ参照致します。
3. 上記状態について、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にてお客様へ連絡致します。
----	------------------------

5.2. メモリ及び SWAP

1. free, vmstat, ps コマンド等を用いて、メモリの利用状況、負荷原因を特定致します。
2. cacti より過去の利用状況も必要に応じ参照致します。
3. 上記状態について、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にてお客様へ連絡致します。
----	------------------------

5.3. DISK

1. df, du コマンド等を用いて、逼迫しているディレクトリ、原因を特定致します。
2. cacti より過去の利用状況も必要に応じ参照致します。

備考	状況についてメールにてお客様へ連絡致します。
----	------------------------

5.4. ロードアベレージ

1. vmstat, top, ps, uptime コマンド等を用いて、CPU の利用状況、負荷原因を特定致します。
2. cacti より過去の利用状況も必要に応じ参照いたします。
3. 上記状態について、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にてお客様へ連絡致します。
----	------------------------