

# MSP サービス仕様書 for Linux

---

Ver1.1

株式会社クララオンライン

2015/04/20



## 目次

---

1	サービス概要.....	3
2	サービス詳細.....	3
2.1	サービスプラン .....	4
2.1-1	監視通知サービス.....	4
2.1-2	一次対応サービス.....	7
2.1-3	フルマネージドサービス.....	9
3	サービス契約.....	11
3.1	契約について .....	11
3.1-1	契約単位.....	11
3.1-2	申し込み方法 .....	11
3.2	利用開始について.....	11
3.2-1	リードタイム.....	11
3.2-2	利用開始までの流れ.....	11
3.3	監視の停止、変更について.....	11
3.3-1	一次監視停止依頼について .....	11
3.3-2	監視内容の変更について.....	12
3.4	解約について .....	12
3.5	注意事項.....	12
3.5-1	パスワードの変更について.....	12
3.5-2	本仕様書について.....	12

改訂履歴

バージョン	変更日	変更概要	変更者
Ver1.0	2014/06/05	初版	
Ver1.1	2015/04/20	バーチャルオペレータ導入に伴う変更	寺尾

## 1 サービス概要

クララオンライン MSP サービスはクララオンラインの実績と経験に基づくサーバインフラの運用ノウハウをもとに、お客様のサーバ、インフラの運用保守を代わりに行うサービスです。

## 2 サービス詳細

クララオンライン MSP サービスは、24 時間 365 日、お客様の代わりにサーバの監視や復旧対応を行うサービスです。提供のサービス内容はプランによって異なり、各プランのサービス概要は下記の通りです。

表1. サービス概要一覧

プラン名	概要	運用レベル
監視通知サービス	監視メニューの中からご選択頂いた監視を行い、閾値を超えた場合にアラートメールにてお知らせするサービスです	低
一次対応サービス	監視通知サービスに加え、クララオンラインにてアラートメールを受信し、定められた手順によって一次復旧を行うサービスです。手順はクララオンラインにてご用意したものを利用いたします。一次復旧作業によって復旧しなかった場合にお客様に電話、メールにてご連絡をいたします。	中
フルマネージドサービス	一次対応サービスに加え、二次対応として復旧までのエンジニア対応や、お客様指定の監視や、手順書作業を行います。 ただし、いついかなる時も復旧を保証するものではなく、ベストエフォート対応となります。	高

## 2.1 サービスプラン

---

### 2.1-1 監視通知サービス

#### 2.1-1-1 サービス内容

クラウドオンラインの監視システムより監視を行い、設定された閾値を超えた場合にアラートメールにて通知を行います。通知先の担当者は複数指定が可能です。担当者に付きそれぞれ一つのメールアドレスと電話番号が登録できます。

また、お客様サーバのリソース利用状況のグラフを WEB にて確認することができます。

#### 1. サービス提供時間

24 時間 365 日のサーバ監視

#### 2. サーバ監視

A) 監視項目は、ポート監視、ステータス監視、プロセス監視等が含まれます。項目の詳細と閾値は別表 1 を参照ください。

#### B) 初回発報規則

##### ① ポート・プロセス監視の場合

- 1 3 分間隔で対象サーバに監視を行う
- 2 1 の監視にてダウンを検知の場合、1 分後に再度監視を行う
- 3 2 の監視にて再度ダウンの検知の場合、1 分後に再度監視を行う
- 4 3 の監視にて再度ダウンの検知の場合、重複アラートを検出待ち(30 秒)をおこなう。
- 5 サーバにログインし情報を収集(通常 30 秒程度)
- 6 アラート検出メール発報
- 7 アラートメール発報後、3 分間隔で監視し、閾値を下回れば復旧メールを送信

##### ② リソース監視の場合

- 1 5 分間隔で対象サーバに監視を行う
- 2 閾値をオーバーするとアラートメール発報
- 3 アラートメール発報後、5 分間隔で監視し、閾値を下回れば復旧メールを送信

C) 検知時間

① ポート・プロセス監視の場合

最長検知時間 8分程度

最短検知時間 4分程度

② リソース監視の場合

最長検知時間 5分程度

最短検知時間 1分程度

D) リカバリーメール

監視対象が閾値を下回ると、リカバリーメールを発報いたします。その後、もう一度閾値を超えるまでアラートメールは発報されません。

### 3. リソースグラフ

SNMP を利用し 5 分ごとにプロットしたデータグラフで確認できます。

グラフ項目	CPU 使用率
	ロードアベレージ
	メモリ使用率
	ディスク使用率
	トラフィック使用量

#### 2.1-1-2 サポート範囲

本サービスにおける技術サポートはございません。

#### 2.1-1-3 注意事項

- ・ 最長検知時間以下のサービス停止については検知できない場合がございます。
- ・ ご登録頂いたメールアドレスの到達性の確認は行いません。
- ・ サーバに監視用のエージェントをインストールさせていただきます。

## 2.1-2 一次対応サービス

### 2.1-2-1 サービス内容

監視サービスに加え、クララオンラインにてアラートメールを受信し、定められた手順によって一次復旧を行います。手順はクララオンラインにてご用意したものを利用します。一次復旧作業によって復旧しなかった場合にお客様に電話、メールにてご連絡をいたします。

#### 1. サービス提供時間

24 時間 365 日のサーバ監視、一次対応、  
平日営業時間内の電話、メールサポート

#### 2. サーバ監視と一次対応

##### A) 監視通知サービスと同等のサーバ監視

##### B) 一次対応

アラートメール受信後、監視内容毎にクララオンラインにて用意した指定の手順(別表 1 参照)作業を行い、一次復旧作業を行います。

表 2. 一次対応サービス対応フロー

項番	対応内容	作業者
1	アラートメール発報、受信	クララオンライン
2	アラート内容に基づいた一次復旧手順を実施 復旧を確認 → 項番 3 へ 復旧しない場合 → 項番 4 へ	クララオンライン
3	お客様に復旧のご連絡 → 項番 5 へ	クララオンライン
4	お客様に障害のご連絡	クララオンライン
4-1	お客様にて障害復旧作業 → 項番 5 へ	お客様
5	対応完了	

#### ご連絡フロー

電話連絡は、ご契約時にクララオンラインにご登録頂きましたご担当者に行います。最初につながった担当者様に状況をご報告させていただきます。

##### I. お客様ご登録電話番号に架電

##### II. 約 10 コール待ってもつながらない場合は次のご登録者に架電

##### III. ご登録者すべてに架電をしてもつながらない場合は、ご登録者すべてにその旨をメ



ールにてご連絡後、対象の監視を一時停止し、対応完了とします。

重要:上記 III によって一時停止した監視は、対象のサービスがその後復旧した場合には監視が再開されます。

#### C) 優先度

監視対象ホストに対して、複数のアラートが発生した場合は、優先度の高い作業を行います。監視の優先度は別表 1 を参照ください。

#### 2.1-2-2 サポート範囲

メール、電話によるサポートを行います。

※設定変更等の作業は含まれません。作業依頼をされる場合は別途有償となります。

#### 2.1-2-3 注意事項

- ・ 一次対応における復旧手順はクララオンライン指定のもので行います。
- ・ 一次対応サービスは、障害時に一次対応にて復旧をすることを目的としたサービスです。障害の原因究明などはフルマネージドサービスをご利用頂くか、お客様にて行って頂く必要がございます。
- ・ ミドルウェアの再インストールやカスタマイズを行うと、クララオンラインが用意した手順で復旧しない、もしくは不具合が発生する可能性がございます。

## 2.1-3 フルマネージドサービス

### 2.1-3-1 サービス内容

一次対応サービスに加え、お客様指定の手順書作業や、障害時の復旧までのサポート、障害原因調査、障害予防提案、設定、をベストエフォートにて行います。

#### 1. サービス提供時間

24 時間 365 日のサーバ監視、一次対応、二次対応  
平日営業時間内の電話、メールサポート

#### 2. サーバ監視と一次対応

- A) 監視通知サービスと同等のサーバ監視
- B) 一次対応サービスと同等の一次対応
- C) 二次対応サービス、復旧までのベストエフォートサポート

表 3. フルマネージドサービス対応フロー

項番	対応内容	作業者
1	アラートメール発報、受信	クララオンライン
2	アラート内容に基づいた手順を実施 復旧を確認 → 項番 3 へ 復旧しない場合 → 項番 4 へ	クララオンライン
3	お客様に復旧のご連絡 → 項番 5 へ	クララオンライン
4	お客様に障害発生中のご連絡を行い、引き続き 復旧の対応を行います。 → 項番 5 へ	クララオンライン
5	障害復旧、対応完了	クララオンライン

#### D) フルマネージドサービス

障害の原因調査や、不具合などの調査、復旧提案を行います。また、それに伴う設定変更を行います。緊急を要しない限りは、営業時間対応となります。

#### E) カスタマイズ手順書対応

お客様とクララオンラインにて相談のうえ、カスタム手順書を作成し、その手順書に

沿って対応を行います。(手順書作成は、個別に費用が必要です。)

#### 2.1-3-2 サポート範囲

メール、電話によるサポートを行います。

#### 2.1-3-3 注意事項

- ・ フルマネージドサービスは、すべての障害、不具合などが完全に復旧することを保証するサービスではございません。予めご了承ください。

## 3 サービス契約

---

### 3.1 契約について

---

#### 3.1-1 契約単位

本サービスは、Linux サーバを対象とし、仮想サーバ、物理サーバを問わず OS 単位でお申込み頂けます。一つの OS への追加 IP アドレスは監視対象に含めることが可能です。

#### 3.1-2 申し込み方法

クララオンライン指定の Web フォームや注文書となります。

### 3.2 利用開始について

---

#### 3.2-1 リードタイム

監視通知サービス	お申込み受付完了後、1 営業日
一次対応サービス	お申込み受付完了後、1 営業日
フルマネージドサービス	カスタマイズ手順書なし：お申込み受付完了後、1 営業日 カスタマイズ手順書あり：別途ご相談

#### 3.2-2 利用開始までの流れ

- I. お申込み(お客様)
- II. サーバの利用開始後、ヒアリングシートにて「監視対象サービスのご選択」、「連絡先メールアドレス」、「監視開始日」をお知らせいただきます。監視開始日の 1 営業日前までにお知らせください。(お客様)
- III. 監視開始(クララオンライン)

※ヒアリングシートの返信の有無にかかわらず、サーバ利用開始後は MSP サービスの費用が発生いたします。

### 3.3 監視の停止、変更について

---

#### 3.3-1 一次監視停止依頼について

お客様によるサーバのメンテナンス、停止、再起動などを行う場合は、必ず事前にクララオンライ

ンまでお知らせください。お知らせをいただかない場合、障害と判断し、アラートメールの発報や一次対応を行いますのでご注意ください。

### 3.3-2 監視内容の変更について

以下の監視内容の変更は、クララオンライン指定の方法にてお知らせください。  
変更には 1 営業日必要となります。

- ・ アラートメール送信先
- ・ 監視対象サービス
- ・ 監視閾値

## 3.4 解約について

---

解約をされる場合は、解約希望日の前月末日までに解約申込書をお送り下さい。

## 3.5 注意事項

---

### 3.5-1 サーバへのアクセスについて

以下のようなケースは必ず事前クララオンラインまでお知らせください。

- お客様にてパスワードを変更される場合
- root ユーザでのパスワードアクセスを制限する場合

お知らせがない場合、障害対応が行えない場合がございます。

### 3.5-2 アクセス制限について

必ず弊社監視サーバ・自動運用システム「バーチャルオペレータ」からの ssh / 監視エージェントへのアクセスを許可していただく必要があります。アクセスが出来ない場合、期待した動作がおこなえない場合がございます。

監視 IP アドレスはサポートサイトをご参照ください。

### 3.5-3 本仕様書について

本仕様書に定めのないことは、サービス約款に従います。

本仕様書は、最新版を有効とし、最新版が弊社サポートページに掲載された日より履行されるものといたします。