

## AISモニタリングサービス標準手順書(プランにより監視項目は異なります) また独自の手順がある場合等は都度ご相談ください

対象サービス	サービス内容	対応手順
PING	疎通確認	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PINGによるサーバへの接続を確認</li> <li>2. サーバが停止している場合はサーバ再起動などの復旧作業を実施</li> <li>3. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
HTTP, HTTPS	Web	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. psコマンドでhttpdプロセスが動作しているか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、httpdプロセスの再起動を実施 # systemctl restart httpd</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
PLESK (8443)	管理画面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plesk管理画面が表示されるか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、sw-cp-serverプロセスの再起動を実施 # systemctl restart sw-cp-server</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
IMAP,IMAPS	メール(受信)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部環境から110番、993番ポートへの接続確認を実施 動作していない・応答していない場合、dovecotプロセスの再起動を実施 # systemctl restart dovecot</li> <li>2. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>3. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
POP,POP3S	メール(受信)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部環境から110番、995番ポートへの接続確認を実施 動作していない・応答していない場合、dovecotプロセスの再起動を実施 # systemctl restart dovecot</li> <li>2. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>3. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
SMTP,SMTPS	メール(送信)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部環境から25番、465番ポートへの接続確認を実施 動作していない・応答していない場合、postfixプロセスの再起動を実施 # systemctl restart postfix</li> <li>2. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>3. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
SSH	リモート接続	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SSHで該当サーバへの接続確認を実施</li> <li>2. 接続できる場合は確認状況をお客様へ連絡。接続できない場合は3へ進む</li> <li>3. コンソールよりログイン可能か確認 コンソールより接続可能な場合、sshdの再起動を実施 # systemctl restart sshd</li> <li>sshd再起動後、復旧した場合状況をお客様へ連絡 復旧しない場合は4へ進む</li> <li>4. サーバの再起動を実施 サーバ再起動後、復旧した場合は確認状況をお客様へ連絡 復旧しない場合は5へ進む</li> <li>5. 適宜調査を行い、状況をお客様に連絡</li> </ol>

FTP	ファイル転送	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FTPで該当サーバへの接続確認を実施</li> <li>2. 接続できない場合は3へ進む 接続できる場合は確認状況をお客様へ通知</li> <li>3. xinetdの再起動を実施 # systemctl restart xinetd 接続できない場合は4へ進む xinetd再起動後、復旧した場合は確認状況をお客様へ連絡 復旧しない場合は4へ進む</li> <li>4. 適宜調査を行い、状況をお客様に連絡</li> </ol>
Load Average	サーバ負荷状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. topコマンドにて状況を確認</li> <li>2. top コマンドの実行結果をメールに記載し、お客様へ連絡</li> </ol> <p>※ただし、非常に高負荷な状態でプロセス再起動が必要と判断した場合、適宜該当プロセスの再起動を実施</p>
SWAP	メモリ使用状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. freeコマンドの実行によるリソース確認</li> <li>2. 1の実行結果をメールに記載し、お客様へ通知</li> </ol>
DISK	ハードディスク使用状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dfコマンドにてディスク使用率の確認</li> <li>2. dfコマンドの実行結果をメールに記載し、お客様へ連絡</li> </ol> <p>※使用率の高いデータなどの削除が必要であればお客様から指示をいただく</p>
MySQL	データベース	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. psコマンドでmariadbプロセスが動作しているか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、mariadbプロセスの再起動を実施 # systemctl restart mariadb</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
Rsyslog	システムログ記録	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. psコマンドでrsyslogプロセスが動作しているか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、rsyslogプロセスの再起動を実施 # systemctl restart rsyslog</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
Fail2ban	不正アクセス自動遮断	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. psコマンドでfail2banプロセスが動作しているか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、fail2banプロセスの再起動を実施 # systemctl restart fail2ban</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
SPAM	スパムフィルタ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. psコマンドでspamdプロセスが動作しているか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、spamdプロセスの再起動を実施 # systemctl restart spamassassin</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
Xinetd	スーパーサーバー	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. psコマンドでxinetdプロセスが動作しているか確認</li> <li>2. 動作していない・応答していない場合、xinetdプロセスの再起動を実施 # systemctl restart xinetd</li> <li>3. 復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>4. 作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>

## AISモニタリングサービス + $\alpha$ 標準手順書

対象サービス	サービス内容	対応手順
URL監視	特定のURL監視	<ol style="list-style-type: none"> <li>監視対象URLが表示されるか確認(他のURLは問題がなく対象URLのみの場合は原因調査) 全てのページが表示されない場合、httpdプロセスの再起動を実施 # systemctl restart httpd httpd再起動後、復旧した場合状況をお客様へ連絡</li> <li>復旧しない場合、適宜調査を実施</li> <li>作業内容をお客様へ連絡</li> </ol>
メールキュー監視	メールキュー数	<ol style="list-style-type: none"> <li>mailqコマンドでメールキュー数を確認(標準の閾値は200ですが変更可能)</li> <li>メールアカウントのパスワードが不正奪取されている可能性があれば、該当アカウントのパスワードを変更し、お客様へ連絡(変更パスワードは事前に決めておくことは可能)</li> <li>一時的な現象もしくは原因不明の場合、その旨お客様へ連絡</li> </ol>