

App Bridge 統合監視サービス (SaaS 型)
サービス仕様書

変更歴

2011年9月16日	新規作成
2011年10月1日	改訂
2012年1月16日	改訂
2013年7月22日	改訂
2014年9月24日	改訂
2017年3月14日	改訂

他社所有名称に対する表示

- Microsoft は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Windows は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corporation の登録商標または商標です。
- Windows Server は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corporation の登録商標または商標です。
- Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Internet Explorer は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- .NET は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Java およびすべての Java 関連の商標は、Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Amazon Web Services、Amazon EC2 は Amazon.com, Inc. またはその関連会社の登録商標または商標です。
(Amazon EC2 は、Amazon Elastic Compute Cloud の略称です。)
- Linux は、Linus Torvalds の米国およびその他の国における登録商標あるいは商標です。
- Red Hat および Red Hat Enterprise Linux は、米国およびその他の国における Red Hat, Inc. の登録商標または商標です。
- CentOS は、CentOS Ltd. の登録商標または商標です。
- Ubuntu は、Canonical Ltd. の登録商標または商標です。
- SUSE は、米国およびその他の国における Novell, Inc. の登録商標または商標です。
- その他記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

目次

1. サービス概要	6
1.1 定義	6
1.1.1 略語の定義	6
1.1.2 用語の定義	6
1.2 本件サービス概要	7
1.2.1 Agent 監視サービス	7
1.2.2 カスタム監視サービス	7
1.2.3 ユーザメッセージ監視サービス	7
1.2.4 応答監視サービス	7
1.2.5 API 監視サービス	7
1.2.6 通知サービス	7
1.2.7 REST API 提供サービス	7
1.3 システム構成	8
2. サービス仕様	9
2.1 通信環境	9
2.2 Agent の監視対象 OS	9
2.3 甲監視対象環境	9
2.4 監視サービス	10
2.4.1 ノード登録	10
2.4.2 Agent 監視サービス	10
2.4.3 カスタム監視サービス	10
2.4.4 ユーザメッセージ監視サービス	11
2.4.5 応答監視サービス	11
2.4.6 API 監視サービス	11
2.5 通知サービス	11
2.5.1 通知抑止	11
2.5.2 電子メール通知	11
2.5.3 電話通知	11
2.5.4 通知振分	12
2.6 REST API 提供サービス	12
2.7 統計情報サービス	12
2.7.1 取得項目	12
2.7.2 保存期間	12
2.8 監視時間	13
3. 作業条件	13
3.1 作業環境	13
3.2 運用前提	13
3.3 仕様変更管理	13
3.4 品質確保基準	13
3.5 作業分担	14

4. サービス提供条件.....	15
4.1 従量課金.....	15
4.1.1 Agent 監視サービス.....	15
4.1.2 カスタム監視サービス.....	15
4.1.3 ユーザメッセージ監視サービス.....	16
4.1.4 応答監視サービス.....	16
4.1.5 API 監視サービス.....	16
4.1.6 通知サービス.....	16
4.2 障害時の対応.....	17
4.3 サポート・サービス.....	17
4.4 その他の条件、留意事項.....	17

1. サービス概要

株式会社日立システムズ（以下「乙」といいます。）は、App Bridge 統合監視サービス（SaaS 型）（以下「本件サービス」といいます。）をお申し込みいただいたお客様（以下「甲」といいます。）に対し、以下に定めるサービス仕様に従い本件サービスを提供いたします。

1.1 定義

1.1.1 略語の定義

#	略語	定義
1	Amazon EC2	Amazon Elastic Compute Cloud ™
2	API	Application Program Interface
3	AWS	Amazon Web Services ™
4	Azure	Microsoft® Azure ™
5	CD	Code(コード)
6	CLI	Command Line Interface
7	FQDN	Fully Qualified Domain Name
7	IP	Internet Protocol
8	NAT	Network Address Translation
9	NIC	Network Interface Card
10	OS	Operating System
11	REST	Representational State Transfer

1.1.2 用語の定義

#	用語	説明
1	被監視サーバ	甲が使用する監視対象のサーバである。
2	ネットワークデバイス	甲が使用する監視対象のネットワーク機器である。
3	ノード	本件サービスで、サーバ、またはネットワークデバイスを管理する単位である。
4	スケーリング制御	ノードの中で、動的にインスタンス数が増減するものを自動検知する機能である。AWS における Auto Scaling、Azure Cloud Services などに適用する。
5	Agent	乙が提供するソフトウェアであり、被監視サーバにインストールして使用する。
6	Windows Agent	Windows OS 用の Agent である。
7	Linux Agent	Linux OS 用の Agent である。
8	応答監視	監視センタ、または Windows Agent からリクエストを発行し、応答の有無、応答時間を監視するものである。Ping 監視、HTTP 監視などが、これに該当する。
9	統計情報	監視結果を蓄積したものであり、ノードごとに定めた期間の状態を保持する。保持しているデータは Web サイトで参照でき、コマンドなどで取得できる。
10	サポートサイト	以下の URL で、Agent、各種ドキュメントを公開しているサイトである。 http://www.app-bridge.com/
11	監視センタ	乙が運用するセンタ環境である。

1.2 本件サービス概要

甲が使用するサーバ及びネットワークデバイスを監視し、通知すべき監視状態を検知すると、電子メール、自動電話で通知します。提供するサービスは以下のとおりです。

1.2.1 Agent 監視サービス

甲が使用するサーバを監視するものであり、被監視サーバに Agent をインストールする必要があります。Agent は監視センタへの HTTPS 通信を使用します。被監視サーバには固有のグローバル IP アドレスは不要です。

1.2.2 カスタム監視サービス

Agent がインストールされた被監視サーバで、独自の監視を提供します。本サービスを利用するためには、個別供されるカスタム監視モジュールを利用するか、乙による個別の開発が必要です。

1.2.3 ユーザメッセージ監視サービス

甲が送信したメッセージデータを監視します。これにより、任意のタイミング、任意の内容で監視状態を通知できます。

1.2.4 応答監視サービス

甲が指定したエンドポイントに対し、Ping、または HTTP (含む HTTPS) でアクセスし、その応答を監視します。

1.2.5 API 監視サービス

AWS、Azure の API を使用し、仮想サーバのステータスを監視します。

1.2.6 通知サービス

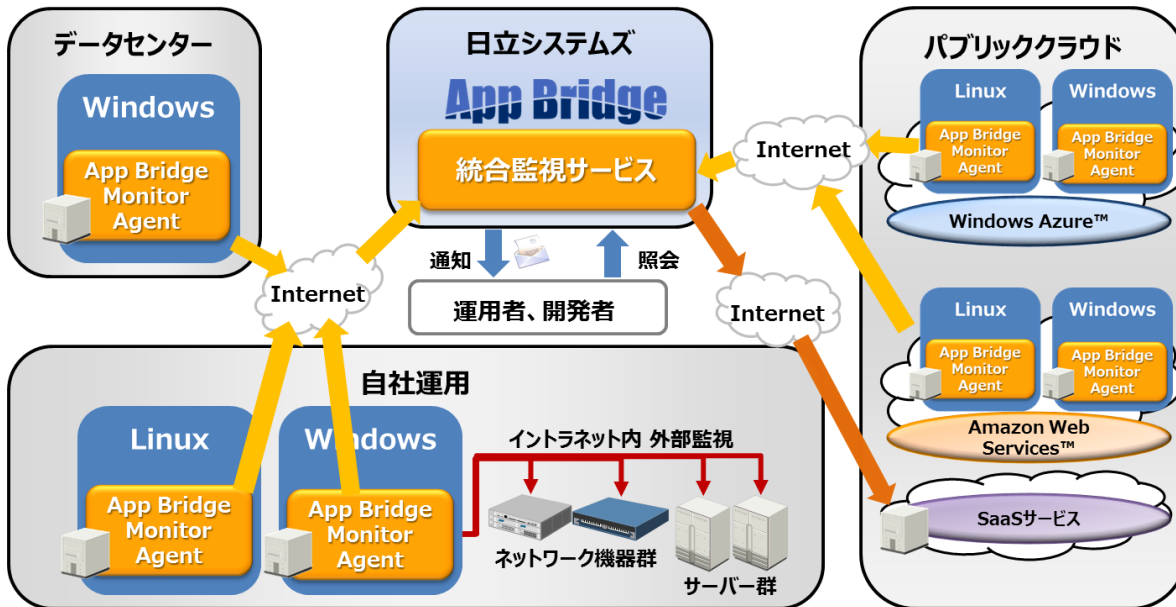
監視サービスで検知した監視状態を甲に通知するサービスです。通知方法は、電子メール、自動電話の 2 種類です。

1.2.7 REST API 提供サービス

監視状況を REST API で公開します。REST API を使用することで、監視結果を利用したシステム連携が可能となります。

1.3 システム構成

本件サービスは、パブリッククラウド、データセンター、自社環境など、様々な環境で稼働するサーバ、ネットワークデバイスを監視します。被監視サーバにインストールされた Agent は、HTTPS を使用して、監視データを監視センタへ送信（※1）（※2）します。監視センタは通知すべき監視状態を検知すると、電子メール、または自動電話で、利用者に通知します。



※1： 被監視サーバにグローバル IP アドレスは不要です

※2： Agent はプロキシサーバに対応しています

2. サービス仕様

2.1 通信環境

甲の環境から監視センタにアクセスするためのインターネット接続は甲が準備するものとします。

本サービスの Web 画面を参照するための端末（含むウェブブラウザ）は甲が準備するものとします。サポートするウェブブラウザは、サポートサイトで公開している「サポートリスト」に記載します。

2.2 Agent の監視対象 OS

Agent がサポートする OS バージョン、稼働前提条件などの詳細は、サポートサイトで公開している「サポートリスト」に記載します。

(1) Windows

Windows Agent が監視対象とする製品は以下のとおりです。

- Windows Server 2008、Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012、Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016

(2) Linux

Linux Agent が監視対象とするディストリビューションは以下のとおりです。

- Amazon Linux
- CentOS
- OpenLogic
- Oracle Linux
- Red Hat Enterprise Linux
- SUSE Linux Enterprise Server
- Ubuntu Server

2.3 甲監視対象環境

本件サービスは、インターネット経由して監視センタと HTTPS 通信可能な環境を対象とします。主な対象環境は以下のとおりです。

分類	監視対象	備考
甲所有環境	甲が所有するサーバ	
	甲が提供を受ける施設内のサーバ	
パブリッククラウド環境	Microsoft Azure Virtual Machines	
	Microsoft Azure Cloud Services	
	Amazon EC2	

2.4 監視サービス

2.4.1 ノード登録

サーバやネットワークデバイスを監視するためには、監視に先駆け、本件 Web サイトで、ノードの登録が必要です。ノード登録では、下記ノード属性を指定する必要があります。

ノード属性	内容	備考
OS	Windows、Linux、ネットワークデバイス	
稼働環境	Amazon EC2、Azure Virtual Machines、Azure Cloud Services、その他（オンプレミス）	※1
スケーリング制御	スケーリング制御の有無	※1
統計情報保有日数	10 日間、40 日間、100 日間、400 日間	
エンドポイント数	応答監視のエンドポイント数（0~50）	
API 監視	API 監視の実行要否	※1

※1：ネットワークデバイスするとき指定できない

2.4.2 Agent 監視サービス

Agent 監視サービスは、以下の監視データを収集し、監視センタに送付します。監視センタでは、事前に設定された各種条件と監視データを比較し、異常を検知します。

項番	監視項目	内容	備考
1	イベントログ監視	指定されたイベントログを監視	※2
2	テキストログ監視	指定されたテキストログを監視	
3	サービス監視	指定されたサービスのステータスを監視	※3
4	プロセス監視	指定されたプロセスのプロセス数を監視	
5	メモリ監視	実メモリ、仮想メモリ使用量を監視	
6	CPU ビジー監視	CPU ビジー率を監視	
7	ディスクビジー監視	ディスクビジー率を監視	
8	ディスクスペース監視	ディスク使用率を監視	
9	SQL データベース容量監視	Azure SQL Database の DB 空き容量を監視	※4
10	SQL データベース応答監視	Azure SQL Database へのクエリー応答時間を監視	※4

※2：Windows Agent のみで提供されます。

※3：エラー条件は設定できません。

※4：任意の Windows Agent からクエリーを発行します。

2.4.3 カスタム監視サービス

カスタム監視を開発するための CLI を提供します。CLI を経由して作成された監視データは、Agent により監視センタに送付されます。監視センタでは、事前に設定されたエラー条件と監視データを比較し、異常を検知します。CLI の詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

本サービスから無償で提供するカスタム監視モジュールをご利用いただく場合、開発作業は必要ありません。カスタム監視モジュールの詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

2.4.4 ユーザメッセージ監視サービス

甲が送信したメッセージデータを監視します。メッセージデータは、CLI または REST API を通じて送信することができます。CLI、API 詳細はサポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

2.4.5 応答監視サービス

甲が指定したエンドポイントに対し、Ping、または HTTP（含む HTTPS）でアクセスし、その応答時間を監視します。HTTP 応答監視では、任意のサーバポート番号が指定可能です。

応答監視の実行形態には、次の 2 つがあり、エンドポイントごとに選択可能です。

応答監視種別	内容
インターネット応答監視	監視センタからエンドポイントにアクセスします。エンドポイントにはグローバル IP アドレス（IPv4）が必要です。
イントラネット応答監視	任意の Windows Agent からエンドポイントにアクセスします。グローバル IP アドレスを持たないエンドポイントを監視することができます。

2.4.6 API 監視サービス

AWS、Azure の API を使用し、仮想サーバのステータスを監視します。当該サービスを利用するためには、API を使用するための認証情報を監視センタに登録いただく必要があります。

（1）Amazon EC2 の API 監視

指定した仮想サーバのステータスを監視します。

（2）Azure Virtual Machines の API 監視

指定した仮想サーバのステータスを監視します。

（3）Azure Cloud Services の API 監視

指定したロールに従属するサーバインスタンスのステータスを監視します。監視対象のデプロイメントスロットを指定することも可能です。

2.5 通知サービス

監視サービスで検知した監視状態を甲に通知するサービスです。

2.5.1 通知抑止

通知メッセージの内容、実行日時、対象サーバなどをキーに、通知を抑止します。

2.5.2 電子メール通知

甲が事前に設定した電子メール通知先に、電子メールを送信します。電子メール通知先には、複数の電子メールアドレスを登録できます。電子メール通知先が対象となった場合、登録されている電子メールアドレスに一斉送信されます。

2.5.3 電話通知

甲が事前に設定した電話通知先に電話発信します。電話通知先には、複数の電話番号が登録でき、発信順を指定できます。電話通知先が対象となった場合、発信順に電話発信し、通話が確認できた時点で電話発信を終了します。

2.5.4 通知振分

対象とする電子メール通知先、電話通知先、通知メッセージの内容、実行日時、対象サーバなどをキーに、振り分けることができます。1回の監視状態検知で、複数の電子メール通知先、電話通知先を対象とすることも可能です。

2.6 REST API 提供サービス

監視状況を REST API で公開します。REST API を使用することで、監視結果を利用したシステム連携が可能となります。システム連携を容易に実現するため、REST API を使用する CLI、通知連携モジュールを提供します。REST API、CLI、通知連携モジュールの詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

2.7 統計情報サービス

監視センタは、送信された監視データを、1時間単位の統計情報（最大、最小、平均）として蓄積します。蓄積された統計情報は、本件サービスの Web サイトで参照でき、REST API、CLI などでダウンロード可能です。詳細は、サポートサイトのドキュメントを参照して下さい。

2.7.1 取得項目

統計情報が取得される監視項目と、Agent のデータ取得方法は以下のとおりです。

項番	統計項目	内容	監視間隔	Agent のデータ取得方法
1	物理メモリ使用率	実メモリ使用率	1分	瞬間値
2	仮想メモリ使用率	仮想メモリ使用率	1分	瞬間値
3	CPU ビジー率	CPU ビジー率	1分	平均値
4	ディスクビジー率	ディスクビジー率	1分	平均値
5	ディスク使用率	ディスク使用率	5分	瞬間値
6	ネットワーク通信量	NIC ごとの受信バイト/秒	15分	平均値
		NIC ごとの送信バイト/秒	15分	平均値
7	SQL データベース容量	データベースごとの使用量	5分	瞬間値
8	SQL データベース応答時間	クエリー応答時間	5分	応答値
9	Ping 応答時間	Ping 応答時間	5分	応答値
10	HTTP 応答時間	HTTP 応答時間	5分	応答値
11	パフォーマンスモニタ監視	指定されたカウンタ値	1分	カウンタに依存
12	カスタム監視	CLI の呼び出しに依存	—	—

2.7.2 保存期間

統計情報は、ノード属性の統計情報保存期間に従って、保存されます。

2.8 監視時間

本件サービスの提供時間は、原則 24 時間 365 日とします。

3. 作業条件

本件サービス提供に係わる作業条件は以下の通りです。

3.1 作業環境

(1) 作業場所

乙は、本件サービス提供に係わる一連の作業を、乙事業所内または乙が別途定めた場所で行うものとします。

(2) 適応する作業基準

乙は、本件サービスに係わる SE 作業その他を、乙が定める作業基準に従い実施するものとします。

3.2 運用前提

(1) システム稼働環境

乙は、本件サービスの提供に係わるシステムの稼働場所として、乙の品質基準、セキュリティ基準を満たしたデータセンタを利用するものとします。

(2) 運用前提

乙は、本件サービスにおける甲に対しての通知手段として、ウェブサイト、電子メールのみを用いるものとします。

3.3 仕様変更管理

(1) 監視システムの仕様変更、及び不具合対応について

乙は、本件サービスに係わる改善、不具合対応を、乙の判断により実施するものとします。

(2) 通知について

乙は、本項(1)に関する甲への通知を、「3. 2. 運用前提(2)」と同様の手段で行うものとします。

3.4 品質確保基準

(1) 品質

本件サービスは、乙にて検査を行い、乙の定める品質基準に適合するものとします。

(2) 性能

本件サービスの提供はインターネットを経由するため、その特性上、特定の性能目標は定めないものとします。

(3) 信頼性

(ア)乙が提供するサーバの稼働率は、「3. 3. 仕様変更管理」の時間を除き、99.9%を目標とします。

(イ)本件サーバの障害発生時は、乙が障害を検知したときから2時間以内の障害復旧を目標とします。

(ウ)甲は、「3. 3. 仕様変更管理」実施後または障害対策後、その発生時間内の「2. 4. 統計情報」記載の統計情報を同項記載の方法にて提供を受けられるものとします。

(4) 品質確保基準の考え方

本条記載の基準は本件サービスの品質水準を維持強化するための管理指標として採用し、目標値として設定するものであり、甲に対しその品質を保証するものではありません。乙は、本件サービスの提供が本条記載の基準を満たすよう、品質の確保に努力するものとします。

3.5 作業分担

(1) 提供範囲

(ア)本件サービスは、甲が、本件サービスが提供するウェブサイトより、本件サービスを利用するために必要なソフトウェアおよび設定ファイルをダウンロードの上、本件対象環境に対して設定を行い、乙が提供するサーバに接続ができるものを対象とします。

(イ)甲は、本件サービスが本件対象環境で利用できるかどうかの判断を行い、本件サービスを利用するものとします。

(ウ)甲は、本件サービスが提供するウェブサイトを表示するための装置、環境を準備するものとします。

(2) 提供エリア

本件サービスは、インターネットを通じ、乙が提供するサーバに接続できる域内を提供の前提とします。

(3) サービスの開始

本件サービスは、乙が自己の所有するウェブサイトで通知した開始日より開始するものとします。

4. サービス提供条件

4.1 従量課金

従量課金は、各月ごとに、以下のとおり計算します。

4.1.1 Agent 監視サービス

Agent 監視サービスの従量課金は、監視センタが Agent から送信された監視データを処理した時間数（以下 Agent 監視時間と呼ぶ）によって課金されます。1 時間内に 1 件でも監視センタが監視データを処理した場合、当該時間は Agent 監視時間として計算されます。

スケーリング制御する場合、起動されているサーバインスタンス数に応じて Agent 監視時間数が計算されます。例えば、サーバインスタンスを 10 インスタンス起動し、20 時間監視した場合、監視時間数は 200 時間となります。

Agent 監視サービスの単価は、ノード属性情報の統計情報保有日数で異なります。1 時間のうちにノード属性情報が変更された場合、当該時間の最後に設定された統計情報保有日数が適用されます。

統計情報保有日数	単価	24 時間 × 30 日稼働の参考費用
10 日間	1.25 円/Agent 監視時間	900 円
40 日間	1.75 円/Agent 監視時間	1,260 円
100 日間	2.50 円/Agent 監視時間	1,800 円
400 日間	3.50 円/Agent 監視時間	2,520 円

4.1.2 カスタム監視サービス

カスタム監視サービスの従量課金は、監視センタがカスタム監視データを処理した時間数（以下カスタム監視時間と呼ぶ）によって課金されます。カスタム監視時間は、カスタム監視項目ごとに算出され、1 時間内に 1 件でも監視センタがカスタム監視データを処理した場合、当該時間がカスタム監視時間として計算されます。例えば、3 つのカスタム監視項目を監視しているサーバを 10 時間監視した場合、カスタム監視時間は 30 時間となります。

スケーリング制御する場合、起動されているサーバインスタンス数に応じてカスタム監視時間数が計算されます。例えば、3 つのカスタム監視項目を監視しているサーバを 10 インスタンス起動し、20 時間監視した場合、監視時間数は 600 時間となります。

カスタム監視サービスの単価は、ノード属性情報の統計情報保有日数で異なります。1 時間のうちにノード属性情報が変更された場合、当該時間の最後に設定された統計情報保有日数が適用されます。

統計情報保有日数	単価	5 項目 × 24 時間 × 30 日稼働の参考費用
統計なし	0.15 円/カスタム監視時間	540 円
10 日間	0.20 円/カスタム監視時間	720 円
40 日間	0.25 円/カスタム監視時間	900 円
100 日間	0.30 円/カスタム監視時間	1,080 円
400 日間	0.35 円/カスタム監視時間	1,260 円

4.1.3 ユーザメッセージ監視サービス

ユーザメッセージ監視サービスの従量課金は、監視センタがメッセージデータを処理した件数によって課金されます。

単価
0.5 円/メッセージデータ

4.1.4 応答監視サービス

応答監視サービスの従量課金は、ノード登録で設定したエンドポイント数で課金されます。応答監視サービスの単価は月額であり、ノード属性情報の統計情報保有日数で異なります。エンドポイント数、または統計情報保有日数を月途中に変更された場合は日割り計算となります。同一日内に複数回変更した場合、当該日の最後に設定されたエンドポイント数が適用されます。

統計情報保有日数	単価（月額）
10 日間	700 円/エンドポイント
40 日間	1,000 円/エンドポイント
100 日間	1,400 円/エンドポイント
400 日間	2,000 円/エンドポイント

4.1.5 API 監視サービス

API 監視サービスの従量課金は、ノード登録で設定した API 監視の要否で課金されます。API 監視サービスの単価は月額です。API 監視の要否を月途中に変更された場合は日割り計算となります。同一日内に複数回変更した場合、当該日の最後に設定された内容が適用されます。

単価（月額）
700 円

4.1.6 通知サービス

(1) 電子メール通知

電子メール通知は無償で提供されます。

(2) 電話通知

電話通知は、対象となった電話通知先数で課金されます。電話通知先に登録されている電話番号が、全て通話状態とならない場合（誰も電話応答しなかった場合）でも課金されます。また、1 回の監視状態検知で複数の電話通知先が対象となった場合、対象となった電話通知先分の課金が発生します。

単価
100 円/電話通知先対象回数

4.2 障害時の対応

本件サービスの障害発生時の運用は以下といたします。

- (1) 本件サービスに関する障害の原因が甲、乙、いずれの範囲であるかの一時切り分けは、甲が実施するものとします。
- (2) 甲は、本項(1)の結果、乙にその障害の原因があると判断した場合、乙に対し、電子メールで連絡を行うものとします。
- (3) 乙は、障害対策のため、甲から本項(1)調査内容並びに結果を入手することができるものとします。

4.3 サポート・サービス

- (1) 甲は、乙に対し、電子メールにて本件サービスに係わる問合せを行うものとします。
- (2) 電子メールによる問合せについては以下の通りとします。
info@app-bridge.com
- (3) 乙が回答する範囲は本件サービスに関するもののみとし、以下は範囲外とします。なお、以下は例示です。
 - (ア)OS その他ミドルウェアに関する問合せ。
 - (イ)甲の環境に係わる問合せ。
- (4) 乙は、乙の定める営業日および営業時間内で本項の問合せに関する対応を電子メールで行うものとします。なお、乙の定める営業日および営業時間は、サポートサイトに記載の通りです。

4.4 その他の条件、留意事項

- (1) 本件サービスで提供するウェブサイトの参照は、乙がサポートするウェブブラウザを使用するものとします。詳細は、サポートサイトを参照して下さい。
- (2) 本件サービスは、原則日本語で提供するものとします。

(以下余白)