

事象別採取資料一覧

分類	事象	提供情報
共通 > リージョン情報	-	リージョン名
		AZ名
共通 > 利用者情報	-	契約番号/ドメインID (必須)
		ドメイン名
		プロジェクトID (必須)
		プロジェクト名
共通 > ポータル操作情報	ポータル操作失敗	IaaSダッシュボード > 操作ログ
		※失敗した操作に対する下記の事象別採取資料と合わせて採取
仮想サーバ	仮想サーバの操作に失敗 ・新規配備 ・起動・停止・再起動 ・削除 ・リサイズ ・退避・復元	仮想サーバのインスタンスID
		ゲストOS種別
	仮想サーバへのボリュームアタッチ・デタッチ失敗	仮想サーバのインスタンスID
		ゲストOS種別
		ボリュームID
	仮想サーバへのポートアタッチ・デタッチ失敗	仮想サーバのインスタンスID
		ゲストOS種別
		ポートID (またはネットワークID)
	仮想サーバのユーザーデータ、メタデータ取得失敗	仮想サーバのインスタンスID
		ゲストOS種別
		ゲストOSの情報
		- Windows OS : 下記コマンドの実行結果 # ipconfig /all # hostname
- Linux OS : 下記コマンドの実行結果 # ip a # hostname # rpm -qa # rpm -qi cloud-init # stat /var/lib/cloud/instance # stat /etc/sysconfig/network		
ゲストOSのログ、その他ファイル - Windows OS : ログ C:¥Program Files (x86)¥Cloudbase Solutions¥Cloudbase-Init¥log¥* C:¥Program Files (x86)¥Cloudbase Solutions¥Cloudbase-Init¥conf¥* - Linux OS : /var/log/messages /var/log/cloud-init.log /var/log/cloud-init-output.log /var/log/boot.log /var/log/audit/audit.log /var/log/secure /var/lib/cloud/* /etc/cloud/* /etc/cloud.cfg.d/* /var/lib/heat-cfntools/* /etc/sysconfig/network /etc/sysconfig/network-scripts/ifcfg-eth*		
仮想サーバ接続失敗 ・SSH接続 ・リモートデスクトップ接続	仮想サーバのインスタンスID	
	ゲストOS種別	
	アクセス元のIPアドレス	
	操作結果	
	SSH操作 : コマンド実行結果もしくは操作時の画面キャプチャ リモートデスクトップ操作 : 操作時の画面キャプチャ	
	ping、traceroute実行結果 (コマンド実行結果)	
仮想サーバへのping疎通不可	仮想サーバのインスタンスID	
	ゲストOS種別	
	アクセス元のIPアドレス	
	ping、traceroute実行結果 (コマンド実行結果)	

分類	事象	提供情報
仮想サーバ (続き)	仮想サーバへのリモートコンソール接続不可	仮想サーバのインスタンスID
		リモートコンソール接続先URL
		アクセス元のIPアドレス
		リモートコンソール接続結果
ボリューム	ボリュームへのアタッチ・デタッチに失敗	ボリュームID
		ゲストOS種別
	仮想サーバのインスタンスID	
ボリューム作成・削除失敗	ボリュームID	
	スナップショット作成失敗	スナップショットID
スナップショット	スナップショット取得元仮想サーバのインスタンスID	スナップショット取得元仮想サーバのインスタンスID
		ボリュームID
	スナップショット削除・リストア失敗	スナップショットID
イメージ	イメージ作成・削除失敗	イメージID
スタック	スタック作成・更新・削除失敗	スタック名
		スタックID
		テンプレートファイル
		利用者によるAPI結果
		- List stack data (GEN1) List stacks (GEN2) GET /v1/<tenant-id>/stacks
		- Show stack details (GEN1/GEN共通) GET /v1/<tenant-id>/stacks/<stack-name>/<stack-id>
		- List resources (GEN1) List stack resources (GEN2) GET /v1/<tenant-id>/stacks/<stack-name>/<stack-id>/resources
		- List stack events (GEN1/GEN共通) GET /v1/<tenant-id>/stacks/<stack-name>/<stack-id>/events
		【補足：APIに指定するパラメタ値】
		<tenant-id> : トラブル対象のテナント (利用者プロジェクト) の ID を指定 <stack-name> : トラブル対象のスタック名を指定 <stack-id> : トラブル対象のスタックの ID を指定
ネットワーク	ネットワーク・サブネットの作成・更新・削除失敗	ネットワークID
		サブネットID
	セキュリティグループの作成・更新・削除失敗	セキュリティグループID
		セキュリティグループルールID
	ファイアウォール作成・更新・削除失敗	ファイアウォールID
		ファイアウォールポリシーID
		ファイアウォールルールID
	仮想ルータの作成・更新・削除に失敗	ルータID
	仮想ルータへのポートアタッチ・デタッチに失敗	ルータID
	ポートID (またはネットワークID)	
	グローバルIP アドレスの取得・解放に失敗	FloatingIP ID
	グローバルIP アドレスの割当てに失敗	FloatingIP ID
	ポートID	
	ELB(ロードバランサー)の作成・更新・削除に失敗	ロードバランサー名 (GEN1)
		ロードバランサーID (GEN2)
		ネットワーク接続不可
	プロジェクト間接続不可	接続不可のエビデンス (ping実行結果、等)
		アクセス元/先の IP アドレス
		アクセス元/先の仮想サーバのインスタンスID
		対向のプロジェクトID
ネットワークコネクタ接続不可	接続不可のエビデンス (ping実行結果、等)	
	アクセス元/先の IP アドレス	
	アクセス元/先の仮想サーバのインスタンスID	
	ネットワークコネクタID	
IPsec-VPN 接続不可	VPN Service ID	
	IPsec site connection ID	
	接続不可のエビデンス (ping実行結果、等)	
	アクセス元/先の IP アドレス	
	アクセス元/先の仮想サーバのインスタンスID	

分類	事象	提供情報
ネットワーク (続き)	SSL-VPN 接続不可	VPN Service ID
		SSL-VPN connection ID
		アクセス元端末のOSバージョン
		SSL-VPN接続を実行しているユーザ名
		接続不可のエビデンス (画面キャプチャ、ping実行結果、等)
		アクセス元/先の IP アドレス
		アクセス元/先の仮想サーバのインスタンスID (SSL-VPN接続後に仮想サーバに接続できないなど、仮想サーバが存在する場合)
		利用者による API 結果
		SSL-VPN クライアントの設定ファイル(GEN1) - Windows OS : <インストールフォルダ>%config%client.ovpn (例) C:%Program Files%OpenVPN%config%client.ovpn - Linux OS : openvpnコマンドで指定した設定ファイル (例) /usr/sbin/openvpn /etc/openvpn/client.ovpn
		SSL-VPN クライアントのログ(GEN1) - Windows OS : (例) OpenVPNアイコンを右クリックし"ログの表示"を選択 - Linux OS : (例) openvpnコマンドで指定したログ、syslog(daemon起動の場合)など
ELB(ロードバランサー)経由の通信不可	ロードバランサー名 (GEN1)	
	ロードバランサーID (GEN2)	
	接続不可のエビデンス (ping実行結果、等)	
	アクセス元の IP アドレス	
	アクセス元環境詳細 (FJcloud-O内の場合は仮想サーバのインスタンスID) 振り分け先仮想サーバのインスタンスID	
オブジェクトストレージ	コンテナの作成・削除に失敗	実行API
		APIレスポンス
	オブジェクト作成・複製・削除に失敗	実行API
		APIレスポンス
ネットワークアタッチストレージ (NAS)	NAS配備テンプレートからNASイメージ配備に失敗	テンプレートファイル
	NASサーバのマウント失敗	テンプレートファイル 仮想サーバID
DNSサービス	以下のAPI実行に失敗 ・レコード作成・削除に失敗 ・ゾーン作成・削除に失敗	実行API
		APIレスポンス
		正常終了時の想定結果
		API実行環境情報(FJcloud内か、それとも外か。外の場合はその情報)
		仮想サーバのインスタンスID (API実行環境がFJcloud内の場合)
	名前解決できない	発生時刻前後における当該レコード、もしくはゾーンに対する操作実施有無 (例 : レコード削除、レコード追加等)
		名前解決に失敗したFQDN
		名前解決実施時のレスポンス
		正常終了時の想定結果
		発生環境情報 (FJcloud内か、それとも外か。外の場合はその情報) 仮想サーバのインスタンスID (API実行環境がFJcloud内の場合) 名前解決時に参照しているリソルバ情報
データベース	データベース仮想サーバの以下の操作に失敗 ・作成・削除 ・起動・再起動・停止 ・復旧 データベース仮想サーバの状態がDegenerated(縮退運用)またはBackupのまま	データベース仮想サーバのインスタンスID
		データベース仮想サーバへの接続が不可
	スナップショットの作成に失敗	データベース仮想サーバのインスタンスID
		スナップショットID
	スナップショットの削除・複製に失敗	スナップショットID
	サブネットグループ作成・削除・変更失敗	サブネットID
	パラメータグループの作成・削除・変更失敗	パラメータグループID
	イベント通知登録の作成・削除・属性変更失敗	イベント通知登録のID
イベント通知登録の追加・削除に失敗		

分類	事象	提供情報
Digital Application Platform データベースサービス(GEN2)	-	データベース仮想サーバのインスタンスID 発生事象、オペレーション
メール配信サービス	メール送信処理が遅延または失敗	メール送信に失敗した（遅延した）メールアドレス 同メールを他アドレスに送信しているか →送信していた場合の処理結果(成功・失敗) (もしくは、遅延等の同様の挙動を示したか) 他メールを同アドレスに送信しているか →送信していた場合の処理結果(成功・失敗) (もしくは、遅延等の同様の挙動を示したか) 発生環境情報（FJcloud内か、それとも外か。外の場合はその情報） 仮想サーバのインスタンスID（API実行環境がFjcloud内の場合） 実行API APIレスポンス
	SMTPインターフェイス トラブル	メール送信に失敗した（遅延した）メールアドレス 同メールを他アドレスに送信しているか →送信していた場合の処理結果(成功・失敗) (もしくは、遅延等の同様の挙動を示したか) 他メールを同アドレスに送信しているか →送信していた場合の処理結果(成功・失敗) (もしくは、遅延等の同様の挙動を示したか) メール送信時の顧客側レスポンス 発生環境情報（FJcloud内か、それとも外か。外の場合はその情報） 仮想サーバのインスタンスID（API実行環境がFjcloud内の場合）
コンテンツ配信サービス	以下のいずれかの操作に失敗 ・配信設定一覧の取得 ・配信設定の作成・取得・編集・削除 ・レポートの作成・取得	実行API APIレスポンス
監視機能	監視項目・サンプルの登録に失敗	実行API APIレスポンス
	アラーム新規登録・更新・削除に失敗	アラームID 実行API APIレスポンス
	監視設定した内容で通知されない	(お客様の想定している)監視設定内容 対象アラームの参照API実行結果
契約管理	ロール付与に失敗する	実行API APIレスポンス プロジェクトID ユーザIDまたはグループID (付与する)ロールID
	リージョン開始に失敗する	プロジェクトID 開始対象リージョン
利用者管理	トークン取得できない	実行API APIレスポンス
	プロジェクトの追加・更新に失敗	プロジェクトID
	グループの追加・更新・削除に失敗	グループID
	ユーザの追加・削除に失敗	グループID ユーザID
	ドメインとグループ間にロール付与・取り消しに失敗	グループID ロールID
	プロジェクトとグループ間にロール付与・取り消しに失敗	プロジェクトID グループID ロールID
	ドメインとユーザ間にロール付与・取り消しに失敗	ユーザID ロールID
	プロジェクトとユーザ間にロール付与・取り消しに失敗	プロジェクトID ユーザID ロールID
	デフォルトプロジェクトの有効化依頼	プロジェクトID
鍵管理	鍵情報の登録・削除に失敗	実行API APIレスポンス
	鍵情報コンテナの登録・削除に失敗	実行API APIレスポンス

分類	事象	提供情報
課金	課金情報が取得/表示されない	実行APIとそのレスポンス (API実行の場合)
		ポータル表示結果の画面キャプチャ (ポータル確認の場合)
DEX (Digital enhanced EXchange)	-	DEX-ID (FJNW00xxxxxxx) ※旧プライベート接続ID
		SB-ID
		プロジェクト名
		拠点名 (どの拠点からFJcloud/SPARCが使えないか?)
		いつから使えないか
		不具合状況 (完全に使えない、間欠的に使えない、遅い、等) (複数リージョンご利用の場合)どのリージョンを利用できないか