

【目次】

- 1. システム構成の分類 office365サーバへの接続経路
- 2. EECの設置場所
- 3. Office365 の遅延の分析
- 3-1 一点接続の場合
- (1) EECに office365 サーバを登録【Action 01】
- (2) EECのoffice365の試験自体をパケットキャプチャーする。【Action 02】
- (3) proxy 経由で 遅延が発生している場合 4WEB試験の実施【Action 03】

proxy 経由:遅延有、proxy 無:遅延無 ⇒ proxy に問題がある可能性があります。

- ⇒ 対処: proxyの機器にloginして、機器情報を入手します(常時情報入手)。 【Action 04】 proxy を経由する経路においてパケットキャプチャを実施します。 【Action 05】
- ケース2: proxy 経由:遅延有、proxy 無:遅延有 ⇒FWや出口のRouter に問題がある可能性があります。
- ⇒ 対処: FW,Router の機器にloginして、機器情報を入手します(常時情報入手)。【Action 06】 FW,Router を経由する経路においてパケットキャプチャを実施します。 【Action 07】
- 3-2 各拠点からの接続の場合
- 参考1 トータル監視の考えに基づく EECの監視機器 抽出
- 参考2 EECのoffice365の試験自体をパケットキャプチャーする。【Action 02】 P5の全情報

1. システム構成の分類 office365サーバへの接続経路



1. システム構成の分類 office365サーバへの接続経路

- 1-1 一点接続 FW
- 1-2 一点接続 FW + Proxy



1-3 各拠点から接続



2. EECの設置場所



- 2. EECの設置場所
 - 1-1 一点接続 FW
 - 1-2 一点接続 FW + Proxy



1-3 各拠点から接続





- 3. Office365 の遅延の分析
- (1) EECの監視機器の登録

参考『トータル監視の考えに基づく EECの監視機器 抽出』 P15を参照

- 3-1 一点接続の場合
- (1) EECに office365 サーバを登録【Action 01】
 通常の利用経路(proxyを使っていれば、proxyを利用、使っていない場合使わず)に従って、
 EECに <u>https://outlook.office365.com/</u>を登録(https 試験)します。

【確認事項 01】試験結果に問題がないか確認。遅延の発生。エンドユーザ様の肌間隔と試験結果の退避 お客様の不満の限界値を超えていないかヒヤリング 参考:お客様の不満の限界値

http://www.glcom.co.jp/itsr/concept.html#5kou







(2) EECのoffice365の試験自体をパケットキャプチャーする。【Action 02】 (抜粋)

パケットキャプチャー例 <u>https://outlook.office365.com/</u>の処理は次の4段階の処理となる。

- ① DNS検索
- ② outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続
- ③ outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続
- ④ login.microsoftonline.com 20.190.141.225 : 443 に接続

【確認事項 02】動作に問題がないか確認する。複数パケット群を確認する。 \$ wget https://outlook.office365.com/ のコマンド実施の例 --2019-04-29 12:32:30-- https://outlook.office365.com/ outlook.office365.com をDNSに問いあわせています... 40.100.52.18, 52.98.89.50, 52.98.92.178, ... outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続しています... 接続しました。 ② HTTP による接続要求を送信しました、応答を待っています... 302 Moved Temporarily 場所: https://outlook.office365.com/owa/ [続く] --2019-04-29 12:32:31-- https://outlook.office365.com/owa/ outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続しています... 接続しました。 ③ HTTP による接続要求を送信しました、応答を待っています... 302 Found

全データを参考2に示します。



(3) proxy 経由で 遅延が発生している場合
 4WEB試験の実施【Action 03】次ページを参照
 参考4WEB試験 <u>http://www.glcom.co.jp/itsr/4web_test.html</u>
 proxy 経由、 proxyを経由しない試験を行います。
 【前提】設置したEECから、proxy 経由、 proxy を経由しないルートが許可してあること



【確認事項 03】試験結果に違いがあるかどうかを確認する。 ケース1: proxy 経由:遅延有、proxy 無:遅延無 ⇒ proxy に問題がある可能性があります。 ⇒ 対処: proxy の機器にloginして、機器情報を入手します(常時情報入手)。【Action 04】 proxy を経由する経路においてパケットキャプチャを実施します。 【Action 05】 ケース2: proxy 経由:遅延有、proxy 無:遅延有 ⇒FWや出口のRouter に問題がある可能性があります。 ⇒ 対処: FW,Router の機器にloginして、機器情報を入手します(常時情報入手)。【Action 06】 FW,Router を経由する経路においてパケットキャプチャを実施します。 【Action 07】



4WEB比較試験ツール の画面



1



(4) Action04~07の事例

◇その1 DNSの設定に問題があった事例 (office365遅延の事例) http://www.glcom.co.jp/itsr/office365_delay.html

◇その2 帯域に余裕があるのにRouterが落ちる事例 (windows update 時のトラブル事例) <u>http://www.glcom.co.jp/itsr/router_down.html</u>

◇その3 DNSの設定に問題があった事例 (Salese Force 遅延の事例) <u>http://www.glcom.co.jp/itsr/salesforce.html</u>

上記の事例の様に、案件毎に症状が異なります。 症状により、どの機器で、どの場所で情報を入手するかが異なってきます。

ポイントとしては、『良い状況 と 悪い状況』を 比較することです。

故障になってから調査するのではなく、良い時からデータを取り続けることが必要です。 この考え方が、ITSR(ITサービスレコーダー)になります。

自動車にドライブレコーダーが便利であるのと同様に、 ITインフラサービスにも見える化のために、レコーダーが必要です。





- (1) 遅延個所のヒヤリング
- ケース1 : ある拠点のみ遅延が発生する場合
- ケース2 ; 全拠点で遅延が発生する場合

ケース1 2の場合も、EECを拠点に設置します。

- (2) EECに office365 サーバを登録【Action 01】 ← P4と同じです。
- (3) EECのoffice365の試験自体をパケットキャプチャーする。【Action 02】 ← P5と同じです。
- (4) 経由するRouter等の機器にloginして、機器情報を入手します(常時情報入手)。【Action 06】 ← P11と同じ
 経費するRouter等を経由する経路においてパケットキャプチャを実施します。
 【Action 07】 ← P11と同じ

Action06、07については、P12を参照下さい。

TISRecorder

- 1. トータル監視運用サービスの考え方に則り登録機器を決めていきます。 http://www.glcom.co.jp/total_monitoring.html
 - ①縦方向のend-to-end軸(サーバ、クラウド関連) 上位レイヤ(アプリ)からの試験
 - ②横方向のend-to-end軸(Roter、Switch、LAN配下の機器)
 クライアントからサーバまでの試験
 - ③規模軸(LAN配下の機器、24時間連続運転機器) 全装置の試験
 - ④時間軸 常時監視
 - ⑤場合により、カスタマイズ試験を実施します。 参考:カスタマイズ試験

http://www.glcom.co.jp/itsr/customize_test.html

上記の ①~④ に準じて監視対象機器を決め、 トータル的にシステム状況を掴みます。

その後、品質向上を図るため、

アクションを考え、監視試験内容を変化させていきます。
 また、

・更なる追加調査を行い、問題の原因を明確にします。



ok or ng が分る

端末からサーバまで、色々な機器を経由するが、 トータルとして正常(ok)と言うことが分かる





2. EECは、通常HUB拠点(サーバがあるDCやFWを配置しているようなロケーション)に設置します。 必要により、拠点に設置する場合もあります。



3. 登録グループ

登録Aグループ

システム全体を鳥瞰図的に把握するため、拠点のRouterを登録します。(ping試験) 遅延値で違いがある場合は、別グループに登録します。例:国内、国外 等 登録Bグループ

クローズド網にあるサーバのWEBサーバに対して、http or https 試験を行います。 登録Cグループ

クローズド網にあるWEBサーバ以外のサーバに対して、port 試験を行います。

登録Dグループ

FWを超えたサイト(InterNet上)のWEBサーバ、及びクラウドのWEBサーバに対して、http or https試験を行います。 登録Eグループ

敷地が広い工場のSwitch 及び、Wifiを利用しているAP、24時間連続運転のプリンター等の Wan Router配下の機器を登録します。(ping試験)

(2) EECのoffice365の試験自体をパケットキャプチャーする。【Action 02】 P5の全情報

パケットキャプチャー例 <u>https://outlook.office365.com/</u>の処理は次の4段階の処理となる。

- ① DNS検索
- ② outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続
- ③ outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続
- ④ login.microsoftonline.com 20.190.141.225 : 443 に接続

【確認事項 02】動作に問題がないか確認する。複数パケット群を確認する。 \$ wget <u>https://outlook.office365.com/</u>のコマンド実施の例 --2019-04-29 12:32:30-- https://outlook.office365.com/ outlook.office365.com をDNSに問いあわせています... 40.100.52.18, 52.98.89.50, 52.98.92.178, ... outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続しています... 接続しました。 ② HTTP による接続要求を送信しました、応答を待っています... 302 Moved Temporarily 場所: https://outlook.office365.com/owa/ [続く] --2019-04-29 12:32:31-- https://outlook.office365.com/owa/ outlook.office365.com|40.100.52.18|:443 に接続しています... 接続しました。 ③ HTTP による接続要求を送信しました、応答を待っています... 302 Found

場所: https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?client_id=00000002-0000-0ff1-ce00-00000000000&redirect_uri=https%3a%2f%2foutlook.office365.com%2fowa%2f&resource=00000002-0000-0ff1-ce00-

0000000000&response_mode=form_post&response_type=code+id_token&scope=openid&msafed=0& client-request-id=15b0c778-cc57-479a-bd05-

1326d6c20831&protectedtoken=true&nonce=636921055510500453.65de7120-a5c0-4875-94f9-89a894527e15&state=DcsxEoAgDAXRoONxIgHyCTkOo9haen1T7Os2EdEebVGSgKy37rUIgEBE0c6Oe 1mpwhOXsA4Duz7Ow-dwRbVVkOI98vvN_AM [続く]



続き

--2019-04-29 12:32:31--

https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?client_id=00000002-0000-0ff1-ce00-00000000000&redirect_uri=https%3a%2f%2foutlook.office365.com%2fowa%2f&resource=00000002-0000-0ff1-ce00-02-0000-0ff1-ce00-

0000000000&response_mode=form_post&response_type=code+id_token&scope=openid&msafe d=0&client-request-id=15b0c778-cc57-479a-bd05-

1326d6c20831&protectedtoken=true&nonce=636921055510500453.65de7120-a5c0-4875-94f9-89a894527e15&state=DcsxEoAgDAXRoONxIgHyCTkOo9haen1T7Os2EdEebVGSgKy37rUIgEBE0 c6Oe1mpwhOXsA4Duz7Ow-dwRbVVkOI98vvN_AM

login.microsoftonline.comをDNSに問いあわせています... 20.190.141.225, 20.190.141.192, 20.190.141.228, ...

login.microsoftonline.com|20.190.141.225|:443 に接続しています... 接続しました。 ④ HTTP による接続要求を送信しました、応答を待っています... 200 OK

長さ: 27758 (27K) [text/html] `index.html' に保存中

27,758 --.-K/s 時間 0.008s

2019-04-29 12:32:31 (3.24 MB/s) - `index.html' へ保存完了 [27758/27758]



EECのoffice365の試験自体をパケットキャプチャーする。 パケットキャプチャー例

① DNS検索

48 12:15:34.194171 IP 192.168.1.8.49060 > 192.168.1.1.domain: 29607+ A? outlook.office365.com. (39) 49 12:15:34.194191 IP 192.168.1.8.49060 > 192.168.1.1.domain: 9305+ AAAA? outlook.office365.com. (39) 50 12:15:34.214103 IP 192.168.1.1.domain > 192.168.1.8.49060: 9305 8/0/0 CNAME[|domain] 51 12:15:34.214333 IP 192.168.1.1.domain > 192.168.1.8.49060: 29607 8/0/0 CNAME[|domain]

② outlook.office365.com|40.101.146.2|:443 に接続

検索	結果 ポート番号	: 58020	ta	isk_time : 200 ms				
No	Time	task time	IP	Sorce Dept	Dest Dept	Flag	Ack	Length
1	12:15:34.223890		IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[S]		length 0
2	12:15:34.232466	0.008576	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58020	[S.]	[ACK]	length 0
3	12:15:34.232524	0.000058	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
4	12:15:34.232763	0.000239	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 277
5	12:15:34.243596	0.010833	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58020	[.]	[ACK]	length 2828
6	12:15:34.243651	0.000055	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
7	12:15:34.243782	0.000131	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58020	[P.]	[ACK]	length 1015
8	12:15:34.243814	0.000032	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
9	12:15:34.253264	0.009450	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 126
10	12:15:34.262388	0.009124	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58020	[P.]	[ACK]	length 51
11	12:15:34.262967	0.000579	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 166
12	12:15:34.272342	0.009375	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58020	[FP.]	[ACK]	length 478
13	12:15:34.272651	0.000309	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 31
14	12:15:34.272885	0.000234	IP	192.168.1.8.58020	40.101.146.2.https	[F.]	[ACK]	length 0
15	12:15:34.281597	0.008712	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58020	[.]	[ACK]	length 0



③ outlook.office365.com 40.101.146.2 |:443 に接続

検索結果 ポート番号:58022 task_time:200 ms

No	Time	task time	IΡ	Sorce Dept	Dest Dept	Flag	Ack	Length
1	12:15:34.273057		IP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[S]		length 0
2	12:15:34.281660	0.008603	IΡ	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[S.]	[ACK]	length 0
3	12:15:34.281691	0.000031	IΡ	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
4	12:15:34.282076	0.000385	IΡ	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 277
5	12:15:34.296288	0.014212	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[.]	[ACK]	length 2828
6	12:15:34.296423	0.000135	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[P.]	[ACK]	length 1015
7	12:15:34.296513	0.000090	IP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
8	12:15:34.296544	0.000031	IP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
9	12:15:34.305545	0.009001	IP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 126
10	12:15:34.314403	0.008858	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[P.]	[ACK]	length 51
11	12:15:34.314975	0.000572	IΡ	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 170
12	12:15:34.341348	0.026373	IΡ	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[.]	[ACK]	length 2828
13	12:15:34.341407	0.000059	IΡ	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
14	12:15:34.341450	0.000043	IP	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[.]	[ACK]	length 1414
15	12:15:34.341757	0.000307	IΡ	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[P.]	[ACK]	length 2191
16	12:15:34.341887	0.000130	ΙP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0
17	12:15:34.538067	0.196180	ΙP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[P.]	[ACK]	length 31
18	12:15:34.538284	0.000217	IΡ	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[F.]	[ACK]	length 0
19	12:15:34.547585	0.009301	IΡ	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[.]	[ACK]	length 0
20	12:15:34.547615	0.000030	IΡ	40.101.146.2.https	192.168.1.8.58022	[F.]	[ACK]	length 0
21	12:15:34.547632	0.000017	IP	192.168.1.8.58022	40.101.146.2.https	[.]	[ACK]	length 0



④ login.microsoftonline.com|20.190.141.192|:443 に接続

検	<mark>秦結果</mark> ポート者	番号:41048	ta	sk_time : <mark>200</mark> ms				
No	Time	task time	IP	Sorce Dept	Dest Dept	Flag	Ack	Length
1	12:15:34.3642	75	IP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[S]		length 0
2	12:15:34.3738	0.009533	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[S.]	[ACK]	length 0
3	12:15:34.3738	0.000064	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
4	12:15:34.37424	40 0.000368	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[P.]	[ACK]	length 281
5	12:15:34.38803	0.013799	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
6	12:15:34.38813	38 0.000099	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[P.]	[ACK]	length 1609
7	12:15:34.38830	0.000171	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
8	12:15:34.38833	38 0.000029	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
9	12:15:34.39678	80 0.008442	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[P.]	[ACK]	length 126
10	12:15:34.4067	14 0.009934	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[P.]	[ACK]	length 51
11	12:15:34.40698	87 0.000273	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[P.]	[ACK]	length 658
12	12:15:34.4670	18 0.060031	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 0
13	12:15:34.53582	28 0.068810	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
14	12:15:34.5358	77 0.000049	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
15	12:15:34.53592	0.000052	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 1402
16	12:15:34.53624	40 0.000311	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
17	12:15:34.5363	78 0.000138	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
18	12:15:34.53643	0.000053	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 1402
19	12:15:34.53672	0.000294	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
20	12:15:34.53683	36 0.000111	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
21	12:15:34.53694	46 0.000110	ΙP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 1402



④ login.microsoftonline.com|20.190.141.225|:443 に接続 続き

22	12:15:34.537223	0.000277	IΡ	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
23	12:15:34.537325	0.000102	IΡ	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
24	12:15:34.537563	0.000238	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
25	12:15:34.537662	0.000099	IΡ	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
26	12:15:34.545283	0.007621	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
27	12:15:34.545400	0.000117	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 1402
28	12:15:34.545492	0.000092	IP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
29	12:15:34.545708	0.000216	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 1402
30	12:15:34.545815	0.000107	IΡ	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
31	12:15:34.547091	0.001276	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 1402
32	12:15:34.547361	0.000270	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[.]	[ACK]	length 2804
33	12:15:34.547461	0.000100	IP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0
34	12:15:34.547568	0.000107	IP	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[P.]	[ACK]	length 1266
35	12:15:34.548704	0.001136	ΙP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[F.]	[ACK]	length 0
36	12:15:34.557714	0.009010	IΡ	20.190.141.192.https	192.168.1.8.41048	[F.]	[ACK]	length 0
37	12:15:34.557753	0.000039	IP	192.168.1.8.41048	20.190.141.192.https	[.]	[ACK]	length 0