最終更新日: 2026-10-19

プロアクティブログ解析サービス ご利用ガイド

1. 概要

本ガイドは、プロアクティブログ解析サービス利用者を対象読者とし、サービス利用を開始するための情報について記載しています。

2. プロアクティブログ解析サービスとは

お客様環境で障害が発生し CLUSTERPRO が異常検知した際に、必要な情報の収集と解析を自動で実施し、異常の原因、対処方法、現在のクラスタの状態等をシステム状況レポートとして速やかにご提供します。

これにより、お客様にてサポート窓口へ問い合わせることなく本レポートを確認することで発生した障害に関する情報および対処方法を迅速に把握することができます。

また、解析に必要な情報をお客様ご自身で手動アップロードしていただくことで、 必要な情報を自動で収集できない環境 (例えば、インターネットに接続されていないオフライン環境) でも本サービスをご利用いただけます。

なお、このサービスをご利用いただくには、**PP・サポートサービス Plus**（旧称: PP・サポートサービス＋プロアクティブ診断）の **時間延長サービス** または **PPSupportPack Plus 時間延長サービス** の契約が必要となります。

3. 用語定義

本書の中で使用される用語を説明します。

用語	説明
ポータル	CLUSTERPRO ログ等を手動でアップロードするためのポータルサイト (インターネットに接続していないオフライン環境で利用します)
運用データ基盤	プロアクティブログ解析サービスを提供する基盤
運用サービスコネクター	CLUSTERPRO ログ等を取得・送信するためのモジュール

4. 最新情報の入手先

最新の情報については、以下の Web サイトを参照してください。

[プロアクティブログ解析サービスのご利用について] の技術情報ページ(※要ログイン)

5. 申請手順

本サービスをご利用いただくには、以下の申請が必要となります。

1. 利用開始申請
    - プロアクティブログ解析サービスを利用開始するための申請を実施します。
      「利用開始申請書」に必要事項を記入の上、プロアクティブログ解析サービス窓口に利用開始申請をしてください。
      利用開始申請書は [プロアクティブログ解析サービスのご利用について] の技術情報ページ(※要ログイン) からダウンロードしてください。
      なお、利用開始申請のためには **PP・サポートサービス Plus 時間延長サービス** または **PPSupportPack Plus 時間延長サービス** の契約が必要となります。
2. 利用ユーザー追加申請
    - プロアクティブログ解析サービスの利用ユーザーを登録するための申請を実施します。
      「利用ユーザー追加申請書」に必要事項を記入の上、プロアクティブログ解析サービス窓口に利用ユーザー追加申請をしてください。

利用ユーザー追加申請書は [プロアクティブログ解析サービスのご利用について] の技術情報ページ(※要ログイン) からダウンロードしてください。
  - 申請書内の 追加対象の利用機器 に、ご利用になるクラスタのサーバー台数の記入が必要な点にご注意ください。

利用申請については以下の窓口にご連絡ください。

```
NECプロアクティブログ解析サービス窓口
E-mail：proactdiag@clusterpro.jp.nec.com
```

※ プロアクティブログ解析サービスのご利用を停止したい場合や、利用ユーザを変更したい場合は、上記窓口へご連絡をお願いします。

プロアクティブログ解析サービス窓口から上記 2つの申請完了の連絡を受け取った後、セットアップ手順 を実施してください。
申請完了の連絡は、利用開始申請/利用ユーザ追加申請の連絡に返信する形で通知します。
メールには「設定情報連絡シート」が添付されており、こちらのシートは運用サービスコネクターのインストール時に使用します。詳細は 追加モジュールの設定 を参照ください。

6. セットアップ手順

6.1. メールアドレスの受信設定

「CLUSTERPRO X 6.0 向け 設定ガイド」「CLUSTERPRO X 5.3 向け 設定ガイド」の手順「CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」で指定した "レポート送信先メールアドレス" 宛てに「システム状況レポート」ファイルが添付されたメールが届きます。
そのため、"レポート送信先メールアドレス" を利用する環境で、次の送信元アドレスからのメールを受信できることを事前に確認してください。
確認箇所や必要な設定は、メールサーバー、ネットワーク、メールソフトの構成によって異なります。必要に応じて、メールシステムの管理者にご確認ください。

- 送信元メールアドレス：noreply@clusterpro.masterscope.jp

6.2. 追加モジュールの設定

プロアクティブログ解析サービスのご利用に伴い、追加モジュールのセットアップが必要です。
セットアップはすべてのクラスタサーバ上で実施してください。

各ガイドは [プロアクティブログ解析サービスのご利用について] の技術情報ページ(※要ログイン) からダウンロードしてください。

1. CLUSTERPRO 向けのセットアップ
   ご利用の CLUSTERPRO バージョンに応じて手順が変わります。
   各 CLUSTERPRO 向け設定ガイドに従ってセットアップしてください。
   - CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe: [CLUSTERPRO X 6.0 向け_設定ガイド] の手順
   - CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe: [CLUSTERPRO X 5.3 向け_設定ガイド] の手順
     - ※ CLUSTERPRO X 5.3 向け追加モジュールのセットアップでは、CLUSTERPRO の全サービスを停止し、サーバを再起動します。この間、クラスタ（業務）が停止します。作業前に業務への影響と停止可能な時間を確認し、関係者と調整のうえ実施してください。

   また、次の運用データ基盤向けセットアップでは、CLUSTERPRO 向け設定ガイドの「CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」で作成した <**ログ登録先ディレクトリ**> の絶対パスを基に設定値を指定しますので、あらかじめお控えください。
   (CLUSTERPRO X 6.0／ X 5.3 共通)

2. 運用データ基盤 向けのセットアップ
   [運用サービスコネクター インストールガイド] に従ってセットアップしてください。
   インストール時は手順 1 で作成した <**ログ登録先ディレクトリ**> の絶対パスを基に、以下の値を設定してください。
   - Upload Target Directory：手順 1 で作成した <ログ登録先ディレクトリ> の絶対パス
   - Notice Log Path：<ログ登録先ディレクトリ>/notice.txt
     - notice.txt は CLUSTERPRO Data Bridge サービスが生成する通知ファイルです
     - notice.txt は自動で生成されるファイルのため、お客様側で作成いただく必要はありません

6.3. 事前動作確認

クラスタサーバのインターネット接続可否に応じて、以下の手順を実施してください。

- インターネットに接続されているオンライン環境でご利用の場合は [オンライン環境]
- インターネットに接続されていない、または、クラスタサーバから自動で情報収集を許可しない環境でご利用の場合は [オフライン環境]

6.3.1 オンライン環境

クラスタサーバがインターネットに接続されているオンライン環境でご利用のお客様向けの手順です。
以降の動作確認を実施してください。

> 💡 本セクションは任意ですが、実施することを推奨します。

本セクションでは、ここまでの作業で実際にプロアクティブログ解析サービスがご利用いただける状態になっているか確認します。

クラスタサーバ上で疑似的な異常を発生させ、その異常に対応するシステム状況レポートをメールで受け取るまでの動作確認を行います。 手順は以下の通りです (Linux / Windows 共通)。
なお、以下の手順による疑似的な異常発生で、フェイルオーバ等の回復動作が実施されることはありません。

1. エラーメッセージの登録
   - いずれかのクラスタサーバ上で以下のコマンドを実行して、エラーメッセージを登録します。 以下を **root / Administrator 権限**をもつユーザで実行してください。

     ```
     > clplogcmd -m "dummy failure occurred" -l ERROR
     ```

     - Cluster WebUI 操作モード - ダッシュボード - アラートログ に上記 "dummy failure occurred" のメッセージが登録されていることを確認します。
   - おおよそ 5 分 経過後、Cluster WebUI 操作モード - ダッシュボード - アラートログ に以下のメッセージが登録されていることを確認します。
     - Linux の場合

モジュール名	**dbridge**
イベントID	1
メッセージ	The collected logs have been registered at the specified location for creating a system status report.

     - Windows の場合

モジュール名	**dbridge**
イベントID	5501
メッセージ	システム状況レポート作成のため指定された登録先にログを登録しました。

2. レポートのメール受信
   - 上記からしばらく待つと、「CLUSTERPRO 向け追加モジュール」のセットアップ時に指定した "レポート送信先メールアドレス" 宛てに「システム状況レポート」ファイルが添付されたメールが届きます。
   - 添付のレポートファイルが参照できることを確認してください。
     - 疑似的な異常のため、レポートの内容は疑似的な異常に関する簡潔な内容になります。
   - 送付されるメールの情報

件名	**[NECプロアクティブログ解析サービス] クラスタシステムの異常を検出しました**
送信元	NECプロアクティブログ解析サービス <noreply@clusterpro.masterscope.jp>

添付ファイル	システム状況レポートが添付されます。レポートのファイル形式は HTML です。 ※JavaScript が有効化されたブラウザでご確認ください。
本文	後述の「メール本文サンプル」を参照してください。

- メール本文サンプル

```
【秘密】関係者限定
ご担当者様

NECプロアクティブログ解析サービスにご登録のクラスタシステムにおいて
何らかの異常が発生したことを検出しましたので、ご連絡いたします。

詳細は、本メールに添付の「CLUSTERPROシステム状況レポート」をご確認ください。

レポート番号：a78eb4b6-ac6a-42e0-a336-04b02bf7a600_20250908142201

レポート内容についてお問い合わせが必要な場合は、以下の窓口までご連絡ください。

[修理お申し込み・技術的なお問い合わせ]
https://www.support.nec.co.jp/GuidanceAsks.aspx　（※要ログイン）
→ WEBでのお問い合わせ
　→ ソフトウェアの技術的なお問い合わせ
　　※レポート番号も併せてご連絡をお願いいたします。

※本メールはNECプロアクティブログ解析サービスより
　送信専用アドレス（noreply@clusterpro.masterscope.jp）
　から自動配信しています。返信は受け付けておりません。

よろしくお願いいたします。
--------------------------------------------------
NECプロアクティブログ解析サービス窓口
E-mail：proactdiag@clusterpro.jp.nec.com
--------------------------------------------------
```

以上でプロアクティブログ解析サービスのセットアップは完了です。
クラスタシステムの異常が検出された場合は、プロアクティブログ解析サービスから「システム状況レポート」が送付されますので、ご確認ください。

6.3.2 オフライン環境

クラスタサーバがインターネットに接続されていないオフライン環境でご利用のお客様向けの手順です。
以降の動作確認を実施してください。

> 💡 本セクションは任意ですが、実施することを推奨します。

本セクションでは、ここまでの作業で実際にプロアクティブログ解析サービスがご利用いただける状態になっているか確認します。

クラスタサーバ上で疑似的な異常を発生させ、その異常に対応するシステム状況レポートをメールで受け取るまでの動作確認を行います。 手順は以下の通りです (Linux / Windows 共通)。
なお、以下の手順による疑似的な異常発生で、フェイルオーバ等の回復動作が実施されることはありません。

1. エラーメッセージの登録
   - いずれかのクラスタサーバ上で以下のコマンドを実行して、エラーメッセージを登録します。以下を **root / Administrator 権限**をもつユーザで実行してください。

     ```
     > clplogcmd -m "dummy failure occurred" -l ERROR
     ```

     - Cluster WebUI 操作モード - ダッシュボード - アラートログ に上記 "dummy failure occurred" のメッセージが登録されていることを確認します。
   - おおよそ 5 分 経過後、Cluster WebUI 操作モード - ダッシュボード - アラートログ に以下のメッセージが登録されていることを確認します。また、本メッセージの "サーバ名", "発生日時" を控えておきます(次の手順でこの情報を使用します)。

- Linux の場合

モジュール名	**dbridge**
イベントID	1
メッセージ	The collected logs have been registered at the specified location for creating a system status report.

- Windows の場合

モジュール名	**dbridge**
イベントID	5501
メッセージ	システム状況レポート作成のため指定された登録先にログを登録しました。

2. ポータルにアップロード

   - 1つ前の手順で控えた "サーバ名" のクラスタサーバ上で、[CLUSTERPRO 向けのセットアップ] で設定した <ログ登録先ディレクトリ> 内の圧縮ファイルを収集します。
     圧縮ファイル収集手順は [運用サービスコネクター_オフライン収集コマンドガイド(※)] を参照ください。
     - 複数の圧縮ファイルが存在する場合、1つ前の手順で控えた "発生日時" に対応する圧縮ファイルをピックアップしてください。
   - 圧縮ファイル群を収集した後、ポータルにアクセスし、収集した圧縮ファイルをアップロードします。
     ポータルへのアップロード手順は [ポータル利用ガイド(※)] を参照ください。
     - アップロードするログファイルは CLUSTERPRO Data Bridge サービスが出力したログファイルを指定してください。
       手動で収集したログファイルや、他の方法で収集したログファイルはプロアクティブログ解析サービスの対象外です。アップロードした場合でもシステム状況レポートは送付されません。

   ※ ガイドは [プロアクティブログ解析サービスのご利用について] の技術情報ページ(※要ログイン) からダウンロードしてください。

3. レポートのメール受信

   - 上記からしばらく待つと、「CLUSTERPRO 向け追加モジュール」のセットアップ時に指定した "レポート送信先メールアドレス" 宛てに「システム状況レポート」ファイルが添付されたメールが届きます。

   - 添付のレポートファイルが参照できることを確認してください。

     - 疑似的な異常のため、レポートの内容は疑似的な異常に関する簡潔な内容になります。

   - 送付されるメールの情報

件名	**[NECプロアクティブログ解析サービス] クラスタシステムの異常を検出しました**
送信元	NECプロアクティブログ解析サービス <noreply@clusterpro.masterscope.jp>
添付ファイル	システム状況レポートが添付されます。レポートのファイル形式は HTML です。 ※JavaScript が有効化されたブラウザでご確認ください。
本文	後述の「メール本文サンプル」を参照してください。

   - メール本文サンプル

```
【秘密】関係者限定
ご担当者様

NECプロアクティブログ解析サービスにご登録のクラスタシステムにおいて
何らかの異常が発生したことを検出しましたので、ご連絡いたします。

詳細は、本メールに添付の「CLUSTERPROシステム状況レポート」をご確認ください。

レポート番号：a78eb4b6-ac6a-42e0-a336-04b02bf7a600_20250908142201

レポート内容についてお問い合わせが必要な場合は、以下の窓口までご連絡ください。

[修理お申し込み・技術的なお問い合わせ]
```

```
https://www.support.nec.co.jp/GuidanceAsks.aspx　（※要ログイン）
→ WEBでのお問い合わせ
    → ソフトウェアの技術的なお問い合わせ
        ※レポート番号も併せてご連絡をお願いいたします。

※本メールはNECプロアクティブログ解析サービスより
  送信専用アドレス（noreply@clusterpro.masterscope.jp）
  から自動配信しています。返信は受け付けておりません。

よろしくお願いいたします。
--------------------------------------------------
NECプロアクティブログ解析サービス窓口
E-mail：proactdiag@clusterpro.jp.nec.com
--------------------------------------------------
```

以上でプロアクティブログ解析サービスのセットアップは完了です。
クラスタシステムの異常が検出された場合は、手動でポータルに CLUSTERPRO ログ等をアップロードすることで「システム状況レポート」が送付されますので、ご確認ください。

7. トラブルシューティング

7.1. レポートが届かない場合

セットアップ手順(オンライン)の事前動作確認、または セットアップ手順(オフライン)の事前動作確認 を実施してもレポートが届かない場合は、以下をご確認ください。

問題が解決しない場合は、お問い合わせ までご連絡ください。

ログ登録先ディレクトリの設定確認 (オンライン環境のみ)

CLUSTERPRO Data Bridge 側で設定したログ登録先ディレクトリと、運用データ基盤向けのセットアップ側で設定した「Upload Target Directory」が一致していることを確認してください。

Linux の場合

1. CLUSTERPRO Data Bridge の設定値を取得してください。
    - 以下のコマンドをいずれか 1 台のクラスタサーバ上で実行します(全サーバでの実行は不要です)。

```
# clpcfget -g /root/dbridge/registration/location
```

2. プロアクティブログ解析サービス窓口に連絡した、<ログ登録先ディレクトリ> の情報と 手順1 の情報が一致していることを確認してください。一致していない場合は、CLUSTERPRO Data Bridge の設定値を一致するよう設定変更をお願いいたします。
    - CLUSTERPRO のバージョンに応じて再設定を実施してください。
        - CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe
            - [設定ガイド] の「2.2.1. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
        - CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe
            - [設定ガイド] の 「3.3.4. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」

Windows の場合

本セクションに記載のコマンド操作は、**OS に付属の Windows PowerShell 5.x** を前提として記載します。

1. CLUSTERPRO Data Bridge の設定値を取得してください。以下のコマンドをいずれか 1 台のクラスタサーバ上で実行します(全サーバでの実行は不要です)。

```
> clpcfget -g /root/dbridge/registration/location
```

2. プロアクティブログ解析サービス窓口に連絡した、<ログ登録先ディレクトリ> の情報と 手順1 の情報が一致していることを確認してください。
    - CLUSTERPRO のバージョンに応じて再設定を実施してください。

- CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe
  - [設定ガイド] の「2.2.1. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
- CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe
  - [設定ガイド] の 「3.3.4. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」

CLUSTERPRO Data Bridge の設定値の確認 (共通)

現在の設定値を確認し、想定した設定内容になっていることを確認してください。

Linux の場合

1. CLUSTERPRO Data Bridge の設定値を取得してください。
   - 以下のコマンドをいずれか 1 台のクラスタサーバ上で実行します(全サーバでの実行は不要です)。

```
# clpcfget -g /root/dbridge/registration/type
# clpcfget -g /root/dbridge/registration/location
# clpcfget -g /root/dbridge/report/userid
# clpcfget -g /root/dbridge/report/email
```

   - コマンド実行後に「not exist xmlpath」や「Could not read xmlpath」のような取得失敗の旨のメッセージが出力された場合は、CLUSTERPRO のバージョンに応じて再設定を実施してください。
     - CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe
       - [設定ガイド] の「2.2.1. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
     - CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe
       - [設定ガイド] の 「3.3.4. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
2. コマンドの実行に成功した場合、取得した設定値を確認してください。
   - 以下の設定例の通りに、設定されていることを確認してください。

項目	説明	設定例
/root/dbridge/registration/type	ログ登録先タイプとして 1 を指定します。	1
/root/dbridge/registration/location	ログを登録するディレクトリパスを指定します。 存在するディレクトリパスを絶対パスで指定します。 値は "" で囲みます。	"/var/opt/nec/prolo"
/root/dbridge/report/userid	お客様の NEC PP・サポートサービス サポートID を指定します。	300000123
/root/dbridge/report/email	ログ解析結果のレポートを送付する宛先メールアドレスを指定します。 複数指定する場合、セミコロン(;)で区切ります。 値は "" で囲みます。 指定するメールアドレスは、複数指定時の区切り文字のセミコロン(;)を含めて、全体で 255 バイト以下にしてください。なお、前後の " は 255 バイトに含みません。	単一の指定: "xxx@example.com" 複数の指定: "aaa@example.com;bbb@example.com"

   - 値の設定が誤っていた場合は、再度 CLUSTERPRO Data Bridge の設定を実施してください。 CLUSTERPRO のバージョンに応じて再設定を実施してください。
     - CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe
       - [設定ガイド] の「2.2.1. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
     - CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe

        - [設定ガイド] の 「3.3.4. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」

Windows の場合

本セクションに記載のコマンド操作は、**OS に付属の Windows PowerShell 5.x** を前提として記載します。

1. CLUSTERPRO Data Bridge の設定値を取得してください。
    - 以下のコマンドをいずれか 1 台のクラスタサーバ上で実行します(全サーバでの実行は不要です)。

```
> clpcfget -g /root/dbridge/registration/type
> clpcfget -g /root/dbridge/registration/location
> clpcfget -g /root/dbridge/report/userid
> clpcfget -g /root/dbridge/report/email
```

    - コマンド実行後に「not exist xmlpath」や「Could not read xmlpath」のような取得失敗の旨のメッセージが出力された場合は、CLUSTERPRO のバージョンに応じて再設定を実施してください。
        - CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe
            - [設定ガイド] の「2.3.1. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
        - CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe
            - [設定ガイド] の 「3.4.4. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
2. コマンドの実行に成功した場合、取得した設定値を確認してください。
    - 以下の設定例の通りに、設定されていることを確認してください。

項目	説明	設定例
/root/dbridge/registration/type	ログ登録先タイプとして 1 を指定します。	1
/root/dbridge/registration/location	ログを登録するディレクトリパスを指定します。 存在するディレクトリパスを絶対パスで指定します。 値は "" で囲みます。	"/var/opt/nec/prolo"
/root/dbridge/report/userid	お客様の NEC PP・サポートサービス サポートID を指定します。	300000123
/root/dbridge/report/email	ログ解析結果のレポートを送付する宛先メールアドレスを指定します。 複数指定する場合、セミコロン(;)で区切ります。 値は "" で囲みます。 指定するメールアドレスは、複数指定時の区切り文字のセミコロン(;)を含めて、全体で 255 バイト以下にしてください。なお、前後の " は 255 バイトに含みません。	単一の指定: "xxx@example.com" 複数の指定: "aaa@example.com;bbb@example.com"

    - 値の設定が誤っていた場合は、再度 CLUSTERPRO Data Bridge の設定を実施してください。CLUSTERPRO のバージョンに応じて再設定を実施してください。
        - CLUSTERPRO X 6.0 / CLUSTERPRO X 6.0 SingleServerSafe
            - [設定ガイド] の「2.3.1. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」
        - CLUSTERPRO X 5.3 / CLUSTERPRO X 5.3 SingleServerSafe
            - [設定ガイド] の 「3.4.4. CLUSTERPRO Data Bridge サービスの設定反映」

7.2. レポートの作成に失敗または詳細なログ解析が必要な場合

レポート作成に失敗した旨のメールを受け取った場合や、受け取ったレポートより詳細なログ解析や具体的な対処方法が必要な場合は、クラスタログを収集の上、以下の窓口までご連絡ください。

- お問い合わせ窓口 https://www.support.nec.co.jp/GuidanceAsks.aspx （※要ログイン）
  → WEBでのお問い合わせ
  → ソフトウェアの技術的なお問い合わせ
  ※レポート番号も併せてご連絡をお願いいたします。

- クラスタログの収集方法については以下の FAQ をご確認ください。

  https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3150100692 (Windows)
  https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3150100011 (Linux)

8. 注意制限事項

8.1 本サービスで収集する情報について

本サービスでは、システム状況レポートを作成するにあたり、クラスタサーバから以下の情報を収集します。
※ 下表の <インストールパス> は CLUSTERPRO のインストールディレクトリを指します。

クラスタサーバが Linux の場合

収集情報	ファイル	生成 AI 利用
クラスタ構成情報	・<インストールパス>/etc/clp.conf ・<インストールパス>/etc/policy/all.pol ・<インストールパス>/etc/policy.EUC-JP/all.pol ・<インストールパス>/etc/policy.GB2312/all.pol	本情報を生成 AI に入力することはありません。
OS 情報	・ドメイン名の情報(`domainname` の実行結果) ・kernel パラメータの情報(`sysctl -a` の実行結果) ・システムの要約情報(`uname -a` の実行結果) ・OSのディストリビューション名やバージョンなどのリリース情報(/etc/*-release の内容) ・ホスト名情報(`hostname` の実行結果)	本情報を生成 AI に入力することはありません。
障害発生時のクラスタログ	・クラスタの動作状況の詳細が記録されたログファイル(<インストールパス>/log/userlog.log.* の抜粋) ・「異常発生時の情報採取」ログファイル(<インストールパス>/log/elog_*.tar.gz)	本情報はログの解析を目的として個人情報(サーバ名やIPアドレスなど)をマスクして生成 AI に入力します。 入力した情報を生成 AI の学習に利用することはありません。
情報収集時のクラスタの状態	・クラスタ状態(`clpstat --local --long` の出力結果)	本情報を生成 AI に入力することはありません。
その他クラスタログ	・<インストールパス>/log/trnsv.log.*	本情報を生成 AI に入力することはありません。

「異常発生時の情報採取」ログファイルに格納されている情報については、以下のリファレンスガイドに記載しています。(ご利用の CLUSTERPRO バージョンのリファレンスガイドをご確認ください。)
格納された情報のうち、本サービスでは `top` の出力結果のみ、ログの解析を目的として生成 AI に入力します。入力した情報を生成 AI の学習に利用することはありません。
なお、障害の種類によっては「異常発生時の情報採取」ログファイルが生成されない場合があります。

- CLUSTERPRO X 6.0 for Linux リファレンスガイド
- CLUSTERPRO X 5.3 for Linux リファレンスガイド

クラスタサーバが Windows の場合

収集情報	ファイル	生成 AI 利用

クラスタ構成情報	・<インストールパス>\etc\clp.conf ・<インストールパス>\etc\policy\all.pol ・<インストールパス>\etc\policy.SJIS\all.pol ・<インストールパス>\etc\policy.GB2312\all.pol	本情報を生成 AI に入力することはありません。
OS 情報	・ホスト名(`hostname` の実行結果) ・OS名情報(レジストリキー HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\WindowsNT\CurrentVersion の ProductName の値)	本情報を生成 AI に入力することはありません。
障害発生時のクラスタログ	・クラスタの動作状況の詳細が記録されたログファイル(<インストールパス>\log\userlog.*.log の抜粋)	本情報はログの解析を目的として個人情報(サーバ名やIPアドレスなど)をマスクして生成 AI に入力します。 入力した情報を生成 AI の学習に利用することはありません。
情報収集時のクラスタの状態	・クラスタ状態(`clpstat --local --long` の出力結果)	本情報を生成 AI に入力することはありません。
その他クラスタログ	・<インストールパス>\log\trnsv?.log ※？には 0 または 1 の数字が入ります（例: trnsv0.log、trnsv1.log）	本情報を生成 AI に入力することはありません。

8.2. 生成 AI の利用について

システム状況レポートの作成には生成 AI を利用しています。

- 利用する生成 AI では、お客様の情報を生成 AI の学習に利用することはありません。
- 生成 AI に入力される情報については、本サービスで収集する情報についてを参照してください。
- ハルシネーションについて、ごく稀に情報の記載漏れや情報の不足などから事象とは異なる記載等が発生する可能性があります。レポートの内容にご不明な点があれば窓口までお問い合わせください。

8.3. システム状況レポートの作成について

以下のような状況で本サービスで収集する情報が不十分だった場合、システム状況レポートが生成できない場合があります。

- 収集した情報のアップロード時に通信異常等が発生し、情報が一部欠損している場合、システム状況レポートが生成できないことがあります。
- 一般的にファイル書き込みが失われるような状況 (意図しないサーバの電源断や OS Panic、仮想化基盤、ストレージの障害等) であり、解析に必要な情報がファイル上欠損している場合、システム状況レポートが生成できないことがあります。

8.4. 英語版 Windows Server でクラスタをご使用の際の設定

英語版 Windows Server におけるレポートは、一部項目の出力に制限があります。
以下の設定を行うことで、全てのレポート項目の出力が可能です。

- クラスタの言語設定を "日本語" に変更
  - Cluster WebUI を開き、以下のように変更します。既に "Japanese" / "日本語" の設定であれば設定変更は不要です。
    - Cluster WebUI ：[Config mode] - [Cluster Properties] - [Info] タブ - [Language] の設定を "Japanese" に変更して設定を反映します。
- Windows Server のシステムロケールを日本語に変更
  - 以下のブログ記事を参考にして、システムロケールを日本語に変更します。
    - クラウド環境で英語版のWindows ServerにCLUSTERPROをインストールするときの注意ポイント
      - 3.1 英語版の Windows Server を日本語化する

8.5. オフライン環境でのログのアップロードについて

ポータルから同一のログファイルを再度アップロードすることは可能ですが、連続してアップロードすることはできません。
同一のログファイルを再アップロードする場合は、最初にアップロードしたログファイルに対するレポートをメールで受信したことを確認してから、次のアップロードを行ってください。

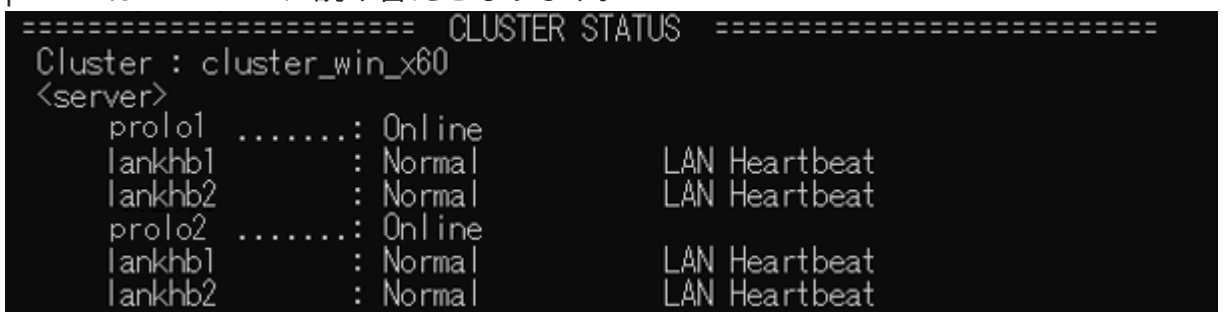
9. システム状況レポートの読み方

システム状況レポートは、クラスタシステムで検出された異常について、発生した事象の概要、想定される原因、対処方法、現在のクラスタの状態などを確認するためのレポートです。

9.1. レポートに記載される主な内容

システム状況レポートには、主に以下の内容が記載されます。
なお、不正アクセス等のセキュリティリスクを防止する観点から、クラスタ設定時に指定した実在するサーバー名や IP アドレス、アカウント情報等の機密情報をマスク (仮の情報へ置換) して記載しております。

1. サマリ
    - 生成 AI で解析したクラスタシステムの異常発生時の概要が記載されます。
    - まず本項目を確認し、どのような異常が発生したかを確認してください。
2. 診断対象クラスタサーバ
    - 異常が発生したクラスタシステムの情報が記載されます。
    - サーバ名はマスクされている状態 (例：SERVER1) のため、適宜お客様環境のサーバ名に読み替えてください。
      マスク情報からお客様のクラスタシステムの情報に読み替える方法は以下を参考にしてください。
      マスク後のサーバ名の形式は server? または SERVER? となります(?の部分は数値が入ります)。
        - **Cluster WebUI** を利用する場合
            a. Cluster WebUI を開き、操作モード - ステータス を開きます。
            b. サーバの行を確認し、左から順に SERVER1, SERVER2 と読み替えます。
            下図の場合、prolo1 は SERVER1, prolo2 は SERVER2 に読み替えとなります。
            

        - コマンドを利用する場合
            a. クラスタを構成するサーバで `clpstat` コマンドを実行します。Linux, Windows でコマンドは共通です。
            ```
            > clpstat
            ```
            b. コマンドの実行結果を確認し、上から順に SERVER1, SERVER2 と読み替えます。 下図の場合、prolo1 は SERVER1, prolo2 は SERVER2 に読み替えとなります。
            

    - 本項目を確認し、異常が発生したクラスタシステムの情報を確認してください。
3. システム状況
    - 以下のシステム状況が記載されます。
        - `クラスタシステムの現在の状況` : クラスタシステムの現在の状況として、グループやモニタの起動状況が記載されます。
        - `システム状況診断結果` : システム状況から生成 AI で解析した、クラスタシステムの異常発生時のサマリが記載されます。
        - `異常発生時の状況` : クラスタシステムの異常発生時のログから、生成 AI で解析したクラスタシステムの状況が記載されます。

        - `発生した事象と対処` : 発生した事象と対処が記載されます。
        - `異常検出時の top コマンド結果` (Linux環境のみ): 異常発生時の top コマンドの結果が記載されます。
        - `OS 状況` (Linux環境のみ): 異常発生時の top コマンドの結果から、生成 AI で解析した OS の状況が記載されます。
        - `使用したログ` : ログ解析に使用したログの情報が記載されます。
    - サーバ名以外にも 10.2. レポートを確認する際の注意事項 に記載の情報はマスクされている状態のため、適宜お客様環境の情報に読み替えてください。
        a. システム状況レポートの `使用したログ` からマスクされた情報を確認します。
        b. クラスタサーバ上でレポート生成に使用された実際のログファイル (インストールパス/log 配下の userlog ファイル) を確認します。クラスタサーバ上の userlog はマスクされていない情報が記載されています。
        c. 手順 a と手順 b のログを比較し、同じ事象を示すログを対応付けます。システム状況レポートの `使用したログ` の時刻情報やメッセージ内容、前後のログの並びをもとに、レポート上でマスクされた情報をお客様環境の情報に読み替えてください。
    - 本項目を確認し、クラスタシステムの状況と異常発生時の事象、および、対処を確認してください。
    - 上記に記載の内容より、詳細な対処を確認したい場合は、レポートの作成に失敗した場合、または詳細なログ解析が必要な場合 に記載の窓口にお問い合わせをお願いします。

4. レポートについて
    - レポート中に登場する判定記号の一覧が記載されます。

9.2. レポートを確認する際の注意事項

- システム状況レポートは、収集されたログをもとに自動生成されます。
- レポートの内容は、ログ取得時点の情報に基づいています。このため、最新のシステム状態はレポート作成時点から変化している場合があります。
- レポートに記載されるお客様システムの以下の情報はマスクされた状態で記載されます。
    - サーバ名：SERVER1, SERVER2・・・
    - IPアドレス：IP1, IP2・・・
    - ID(Azure のアプリケーションID やテナントID)：ID1, ID2・・・
    - メールアドレス：EMAIL1, EMAIL2・・・
- レポートの `サマリ` , `クラスタシステムの現在の状況` に記載される「クラスタログ採取時点」には、ログをアップロードしたタイミングの日時が記載されます。ポータルをご利用の場合は、ポータルからログをアップロードしたタイミングの日時となる点にご注意ください。

10. お問い合わせ

システム状況レポートの内容についてご不明点等がある場合は、PP・サポートサービスにお問い合わせください。

- 送付時 [件名]、[お問い合わせ内容] に **プロアクティブログ解析** の文言を含めていただけると、やりとりがスムーズになります。
- お問い合わせの際に、送付メールの本文に記載の **レポート番号** も併せてご連絡ください。

Copyright (C) 2026 NEC Corporation. All Rights Reserved.