

使用『Garoon .com/kintone』的客户

2015年9月16日

服务故障报告兼道歉信



才望子信息技术(上海)有限公司

总经理 黄渊

敬启

感谢贵司长期以来对我司业务的支持，愿贵司业务蒸蒸日上。

此次，贵司使用的才望子“Cybozu Garoon.com”，“Cybozu kintone”的服务发生了故障，给贵司带来了麻烦，深感抱歉。以下，对本次故障的说明以及对应时期做出报告。

1. 故障发生时间

2015年9月16日(周三) 08点30分 ~ 发生故障
2015年9月16日(周三) 09点25分 ~ 暂定对应的实施
2015年9月16日(周三) 15点30分 ~ 确认原因中。恢复对应中。

2. 故障内容

以上時間帯内，无法访问才望子“Cybozu Garoon.com”，“Cybozu kintone”服务，出现错误的页面无法登录。

3. 故障原因

目前在贵司使用的服务内，数据是由日本的数据中心进行管理。使用cybozu.cn域名时，首先要访问设在中国的前端服务器，前端服务器和日本的数据中心之间，通过专用线路（以下简称 日中间回线）进行数据传输，实现了中日间网络反应速度的稳定。

这次的故障，是由于连接日中回线的海底光缆切断的原因，导致无法使用我司的服务。

日中回线是以双重线路（有备用回线）构成的。此次的故障，双重回线都无法使用，并且备用的回线无法进行切换，所以导致现在还无法使用服务。

4. 暂定对应

实施了替换构成方式。不使用上述的前端服务器构成，直接使用和日本数据中心连接的构成。使用以下变更后的暂定的URL，就可以正常使用了。

原来的URL：<https://●●●.cybozu.cn>

暂定的URL：<https://●●●-cybozu-cn.cybozu.com>

*暂定的URL中，登录，更新数据后，复原以后，也不会消失。请放心使用。

由于暂定的URL是直接访问日本的数据中心，所以可能由于网络的状况导致连接比较慢。

5. 今后的对策

我们会尽力完成恢复作业。情况有所改变后，会立即和贵司联系。

请查阅以上内容，如有疑问请随时来电来信咨询，谢谢。

以上