

使用『Garoon/kintone on cybozu.com』的客户

2015年10月15日

2015年9月16日服务故障最新调查情况报告

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“Garoon on cybozu.com”，“kintone on cybozu.com”的服务关于9月16日发生的故障，以下汇报通讯运营商的故障报告和今后迂回对策的报告。

1. 故障发生时间

2015年9月16日(周三) 08点30分 ~ 18点30分

2. 故障原因

目前贵司使用的服务内，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。关于日中回线，具体的构成如下。

CU（中国联通）：主回线（海底光缆A），备用回线（海底光缆A）

CT（中国电信）：主回线（海底光缆B），备用回线（海底光缆A）

此次的问题是由于海底光缆A发生故障而引起的。本来作为主回线之一的CT海底光缆B应该没有影响的，但是也无法使用，从而导致我司服务的停止。

当天18点30分前，CU回线修复后，我司的服务也恢复使用。第2天0点，CT回线修复。

3. CT主回线无法使用的原因和修复所需时间的原因

本来作为备用回线，和CT签约的上述的海底光缆A作为主回线，进行设定，使用。因此，通过故障发生时的调查，到发现签约合同上的内容和实际设定内容不同为止，花费了时间。另外，作为补充，之前的故障报告书中也记载了，我司已经解约了CT回线，现在使用CU，CM（中国移动）这2个通讯商进行运营。

4. 迂回对策的对应情况

万一今后再次发生类似此次日中回线原因导致的故障，在错误页面显示以下2个链接。

- 迂回URL

不使用日中回线的访问地址。

URL : <https://ooo-cybozu-cn.cybozu.com>

(ooo为客户的域名。数据和通常的URL的数据相同)

通过这一链接，就不需要以其他手段另行通知各个用户。

- 最新情况URL

提供关于最新故障对应情况的信息页面。

5. 使用迂回URL时的注意事项

迂回URL，在平常(非故障状态)也能够使用。但只是作为发生故障时临时使用为目的的。因此，平常的情况下，如果使用迂回URL，对于是否能正常使用服务不作保证。敬请谅解。现在，关于已知的使用迂回URL的制约条件如下。

- (仅发生故障时) 邮件通知，Push通知无法使用
- (仅发生故障时) Garoon的邮件功能无法使用
- 邮件通知，Push通知的链接为发信人访问的FQDN
- 利用迂回URL时，也有一些链接指向cybozu.cn
- 可能会有反映客户端证明书的失效时间较长的情况

以上