

2015年9月16日

## サービス障害に関する状況のご報告

才望子信息技术(上海)有限公司  
総経理 黄淵



拝啓

貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、貴社にてご利用頂いている『サイボウズ Garoon.com』『サイボウズ kintone』のサービスにおきまして、サービス障害が発生いたしました。ご利用中のお客様には多大なるご迷惑をお掛けしました事を、深くお詫び申し上げます。

本件障害に関する原因と対応、今後の対策について、下記ご報告致します。

敬具

記

### 1. 障害発生日時

2015年9月16日(水)8時30分 ~ 障害発生

2015年9月16日(水)9時25分 ~ 暫定対応の実施

2015年9月16日(水)15時30分 ~ 原因究明。復旧対応中

### 2. 障害内容

上記時間帯に『サイボウズ Garoon.com』『サイボウズ kintone』にアクセス出来ない状態(エラー画面の表示)になりました。

### 3. 障害原因

現在ご利用頂いているサービスは、日本のデータセンタにてデータを管理しております。cybozu.cnドメインをご利用の際は、まず中国内に設けたフロントサーバにアクセスし、そのフロントサーバと日本のデータセンタ間は、専用回線(以下 日中間回線)を利用してデータアクセスをすることで、日中間での応答速度の安定化を実現しております。今回の障害は、日中間回線を繋ぐ回線の海底ケーブルの切断によりサービスが利用出来ない状況になりました。またこの日中間回線は、2キャリア(バックアップ回線有)の構成をとっておりましたが、今回の障害では、2キャリアの回線が利用不可、かつバックアップ回線への切替も出来ない状況のため現在もサービスが復旧していません。

### 4. 暫定対応

上述のフロントサーバ経由での構成ではなく、直接日本のデータセンタにアクセスする構成への切替を実施いたしました。その際に、URLを下記に変更していただきご利用頂ける状況になっております。

元のURL:<https://●●●.cybozu.cn>の場合、  
暫定URL:<https://●●●-cybozu-cn.cybozu.com>

※暫定URLにて登録・更新したデータも、復旧後には保障されますのでご安心くださいませ。

※暫定URLは直接日本にアクセスするためご利用のネットワークの状況によっては繋がりにくい場合もございます。

#### 5. 今後の方針

障害の復旧に最善を尽くさせて頂いております。状況が変わり次第随時ご連絡をさせていただきます。

以上