

2015年10月14日

2015年9月16日サービス障害の最新調査状況のご報告

才望子信息技术（上海）有限公司
總經理 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、9月16日に発生いたしましたサービス障害に関しまして、通信キャリアからの障害原因の報告の共有ならび、迂回対策に関する対応状況に関しましてご報告させていただきます。

敬具

記

1. 障害発生日時

2015年9月16日(水) 8時30分～18時30分

2. 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。より詳細に記載いたしますと日中間回線は、下記の構成

CU(中国联通)：主回線（海底ケーブルA）、バックアップ回線（海底ケーブルA）

CT(中国電信)：主回線（海底ケーブルB）、バックアップ回線（海底ケーブルA）

を取っており、今回は海底ケーブルAの障害が発生したことが起因となります。しかし同時に本来主回線として影響のないはずのCTの海底ケーブルBも利用出来なくなるという状況になりサービスの停止が発生しました。

同日18時30分前に、CUの回線が復旧により弊社サービスも復旧。そして翌日0時にCT回線が復旧いたしました。

3. CT側の主回線が利用出来なかった原因ならび復旧までに時間を要した原因

CT側が本来バックアップ回線として契約してあった上記海底ケーブルAを主回線として設定・運用をしていたとのことです。そのため、障害発生時の調査にて契約上の内容と実際の設定内容の違いがあることが判明するまでに時間を要したことです。

なお補足としまして、前回の障害報告書にも記載させて頂きましたが、CT回線に関して

は既に解約をしており現在は、CU、CM(中国移動)の2キャリアで運用をしております。

4. 迂回対策の対応状況

もし今回と同様の日中間回線が起因による障害が発生をした場合は、エラー画面にて下記二つのリンクを表示いたします。

迂回URL

- … 日中間回線を利用しない経路でのアクセス先。〇〇〇-cybozu-cn.cybozu.com。
〇〇〇はお客様のサブドメイン。通常URLと同じデータを利用。
これにより各ユーザー様に迂回URLを別の手段で連絡する必要がなくなります。

最新状況URL

- … 最新の障害対応状況に関する情報提供画面。

5. 迂回URLご利用の注意事項

迂回URLは、通常時（障害でない状態）でもご利用になれますが、あくまでも障害発生時の暫定利用を目的としたアクセス先という位置づけになります。そのため通常時での迂回URLでのご利用に関しては動作保障対象外になりますことをご了承くださいませ。

現時点での既知の迂回URL利用時の制約は下記となります。

- （障害時のみ）メール通知、Push通知が利用出来ない
- （障害時のみ）Garoonメール機能が利用出来ない
- メール通知、Push通知のリンク先は、送信者がアクセスしていた FQDN になる
- 迂回URL利用時でも一部リンクが cybozu.cn を指す
- クライアント証明書の失効が反映されるまで時間がかかる場合がある

以上