

关于 1 月 26 日 IDC 故障情况说明

2011 年 1 月 26 日由于上海电信 IDC 网络发生故障造成我公司部分客户服务无法正常使用，我们公司发现异常后及时和上海电信 IDC 取得联系，讨论应急处置方案，将服务切换到正常的线路上，故障排除后我们专门和 IDC 相关部门接触，讨论网络优化和冗余方案，避免类似情况再次发生，由于以上故障造成的客户服务停用，产生工作上的影响，我们深表歉意，并将进一步加强故障处理能力，为客户提供更优质更可靠更安全的服务，谢谢！

【故障处理过程】

1 月 26 日 9:47 我公司监控服务器报警，显示 IDC 网络故障，我们联系 IDC，报告故障。

1 月 26 日 13:30 经 IDC 线路调整，客户相关服务部分恢复，邮件服务基本恢复，但是由于是应急方案，线路仍然不稳定，造成客户访问服务器超时、部分外地用户无法连接等现象。

1 月 26 日 18:00 IDC 线路恢复正常，所有应用可以正常使用。

【改进策略】

故障排除后我们专门和 IDC 相关部门接触，讨论网络优化和冗余方案，避免类似情况再次发生。

爱梯维（上海）信息技术有限公司

2011 年 1 月 26 日