

안녕하세요 박지영님

금번 **Issue**에 대해 정리해드립니다.

이번 6월 3일과 5일경(KST 기준) 발생한 CloudSQL에서의 Available for failover Incident의 Logging 누락은 금번 Google의 Network장애로 인해 기안한 것으로 정리 할 수 있을 것 같습니다. 그리고, 실제 Failover는 일어나지 않았습니다. 자세한 내용은 아래 History에서 확인 부탁드립니다.

History

1. 2019-06-02 11:45 (UTC) Google Network 장애 발생 공지 - astellia-live-23927 Project 영향
 - 영향받은 Region : central1, us-east1, us-east4, **us-west2**, northamerica-northeast1, southamerica-east1
 - 참고: <https://status.cloud.google.com/incident/cloud-networking/19009>
2. 해당 장애로 인한 Incident Mail 최초 발송 (2019-06-02 10:34PM UTC)
3. 해당 건에 대해 Google Network 장애에 영향여부에 대한 Google Case Open (2019-06-12 KST)
 - Google 측 답변
 - Google Team에서 해당 Network 장애에 영향이 있었던 것으로 확인 되며 자세한 내용에 대해 CloudSQL Engineering Team에서 확인회신. (2019-06-13 KST)
4. 이에 Cloud SQL Engineering Team에서 해당 장애에 대해 영향이 있었던것으로 확인 (2019-06-17 KST)
5. 해당 기간의 지속적/간헐적 장애여부 및 SLA적용 여부와 실제 Failover 발생 여부에 대한 문의(2019-06-17 KST)
 - Google 측의 답변
 - 지속적/간헐적 장애 여부 : 간헐적인 장애로 판단됨. 해당 장애의 시간은 2019-06-02 11:45 UTC ~ 2019-06-03 15:45 UTC 임, Google Engineering Team이 발견한 Log 누락은 6월 2일 , 6월 4일의 Log이므로 간헐적인 장애로 판단.
 - SLA 적용여부 : 2일간 영향을 받았고 SLA 크레딧에 대한 문제는 문서작성을 통해 진행 해야함. 기본적으로 SLA는 월단위로 평가 되므로 매월말까지 기다려야만 해당 Incident(Google Network 장애)의 영향과 SLA Credit 금액을 산정할 수 있음(최대 30일 소요). 영향 평가 후 SLA 크레딧 발급 시까진 최대 60일이 소요됨.
 - 실제 Failover 발생 여부 : 고객(?)이 CloudSQL 인스턴스를 업데이트 했기 때문에 장애 조치가 발생하지 않았으며, Cloud SQL Instance상태가 업데이트되어 장애 조치가 실제로는 일어나지 않음.
—>이 부분에 대해 해당 CloudSQL Instance의 업데이트를 진행 여부 확인 필요

여기까지가 이번 Issue에 대한 내용이며, 추후 동일 현상 발생 시 Google의 Case Open을 통한 지원을 해드리도록 하겠습니다.

감사합니다.

박정후 드림.

1. 6월 3일경 Google의 us-west2 등 북미 지역 Network 이슈가 있었습니다. 이때문에 astellia-live-23927 Project의 Cloud SQL의 Network 장애로 말미암아 Stackdriver에서 Incident가 발송 되었습니다. (최초 Incident 발생일자 : 2019-06-02 10:34PM UTC)
2. 이어 동일한 현상으로 6월5일경 동일 장애의 영향으로 인해 Incident Message가 동일 하게 발생 하였습니다. (Incident 발생 일자 : 2019-06-04 5:15PM UTC)
3. 이에 저희 Megazone에 Failover의 조건과 Cloud SQL의 Operation Tab에 Failover가 보이지 않는 부분에 대해 문의를 주셨습니다. (2019-06-05)
4. 저희는 Failover의 발생 조건과 작업로그가 남는 부분에 대한 Guide를 드렸습니다. (2019-06-07)
5. 6월 3일과 5일 Failover발생 부분에서 Log가 보이지 않는 부분에 대해 재차 문의를 주셨고, 저희는 해당 일자에 Network Issue에 대한 부분에 영향에 대해 인지하여,저희 TSC에 요청하여 Google에 Case Open을 진행 하였습니다. (2019-06-12)
6. 이에 Google측은 해당 Network 장애에 대한 부분에 영향이 있었던 것으로 인정하였고, Cloud SQL Engineering Team에서 확인 후 답변을 주겠다는 회신을 받았습니다. (2019-06-13)
 - 참고: <https://status.cloud.google.com/incident/cloud-networking/19009>
7. 이어 저는 박지영님과 Communication 뒤 Stackdriver의 Message가 3일경 발생한 Stackdriver의 오류가 5일경 Stacdriver의 동일 장애에서 기인 한것인지에 문의를 받았고, 해당 장애가 지속적인 장애에서 기인 한것인지에 대해 문의를 받아 Google에 재차 문의를 하였습니다. 이어 SLA의 적용 여부에 대해 함께 문의 하였습니다. (2019-06-17)
8. 이에 Google은 동일 장애에서 기인한 현상임을 이야기 하였고, 2019-06-04 (UTC기준)발생한 장애도 동일한 장애에서 발생한것으로 전달 받았습니다. 또한, SLA는 월 단위로 계산되므로 매월 말까지 기다려야 만 사건의 영향과 잠재적 SLA 크레딧 금액을 완전히 평가할 수 있습니다 (최대 30 일 소요). 영향을 평가 한 후에는 SLA 크레딧이 발급 될 때까지 최대 60 일이 소요됩니다. 라는 답변을 받았습니다. (2019-06-18)
9. 이후 실제 Failover가 일어 났는지에 대한 여부에 대해문의 결과, Cloud SQL의 인스턴스를 업데이트 했기때문에 실제 Failover는 일어나지 않았다는 답변을 받았습니다. (원문 : There was not a failover because your customer made updates to his CloudSQL instances and since the status of CloudSQL instance was on update, that the cause the failover did not work) 결과 적으로는 북미에 있었던 Network 장애로 인해 해당 Issue가 발생한 것으로 보여지며, 향후 동일 증상 발생 시 Google에 Case Open을 통해 대응을 해드리겠습니다.