

Содержание

Базовое состояние серверов и сети	3
Доступность серверов	3
Сетевая связность	3
Фаерволы	3
Ресурсы серверов (IIS и MsSQL)	3
Дисковое пространство	3
Службы сервера IIS	4
База данных MsSQL	4
Служба MsSQL	4
Доступность базы данных	4
Состояние базы данных	5
Веб-сервер (IIS) и Приложение	5
SSL-сертификат	5
Корпоративный Proxu (например NGINX)	5
Права доступа	5
Конфигурация приложения	5
Логи приложения	6
Логи IIS	6
Повторяемость проблемы	6
Последние изменения	6
Перед обращением в техподдержку	6
Важное напоминание для клиента	7

Чек-лист перед обращением в техподдержку приложения (IIS + MsSQL)

Базовое состояние серверов и сети

Доступность серверов

- Доступен ли физически сервер с IIS?
- Доступен ли физически сервер с MsSQL?
- Доступен ли удаленно сервер с IIS (через RDP, SSH, KVM)?
- Доступен ли удаленно сервер с MsSQL (через RDP, SSH, KVM)?

Ответили «Нет»? → Проблема в инфраструктуре или доступе к серверам.

Сетевая связность

- Может ли сервер IIS успешно пропинговать сервер MsSQL по IP-адресу и DNS-имени?
- Может ли сервер MsSQL успешно пропинговать сервер IIS по IP-адресу и DNS-имени?

Не работает пинг? → Проблема с сетью или настройками фаервола.

Фаерволы

- Разрешен ли на фаерволе сервера MsSQL входящий трафик на порт MsSQL (обычно 1433) с IP-адреса сервера IIS?
- Разрешен ли на фаерволе сервера IIS исходящий трафик на порт MsSQL сервера БД?
- Проверены ли корпоративные фаерволы/маршрутизаторы между серверами? Не блокируют ли они порты 1433, 443?

Ресурсы серверов (IIS и MsSQL)

- ЦПУ (CPU): Не превышена ли постоянная загрузка ЦПУ (Загрузка менее 90% в течение последних 5 мин или во время обнаружения проблемы)? (Проверить через Диспетчер задач, top, htop, Zabbix).
- Оперативная память (RAM): Достаточно ли свободной оперативной памяти (Загрузка менее 90% в течение последних 5 мин или во время обнаружения проблемы)? (Проверить через Диспетчер задач, free -m, vmstat, Performance Monitor, Zabbix).

Дисковое пространство

- Есть свободное место на системном диске (обычно C:)? Свободно не менее 10%.
- Есть свободное место на диске, где установлено ваше приложение? Свободно не менее 10%.

- Есть свободное место на диске, где расположены базы данных MsSQL (PGDATA)? Свободно не менее 10%.
- Есть свободное место на диске, где расположены логи приложения, IIS и MsSQL? Свободно не менее 10%.
- Дисковые операции (I/O): Наблюдается постоянная загрузка дисков или дисковой очереди? (Загрузка более 90% в течение последних 5 минут или во время обнаружения проблемы. Проверить через Диспетчер задач, Performance Monitor, iostat, Zabbix).

Ответили «Нет» на проблемы с ресурсами? → Требуется вмешательство Администратора для оптимизации/расширения ресурсов.

Службы сервера IIS

- Запущена и работает служба W3WP.exe?
- Запущен и работает сайт/пул приложений (Application Pool), связанный с вашим приложением в IIS Manager?

Не запущен? Попробуйте запустить вручную. Упал сразу? Проверьте логи IIS и Event Viewer на наличие ошибок. Исправьте ошибки.

Ответили «Нет» или службы не запускаются? → Проблема с IIS или конфигурацией сайта на стороне клиента.

База данных MsSQL

Служба MsSQL

Проверьте через services.msc или PowerShell запущены ли службы:

- служба SQL Server (MSSQLSERVER) — основная служба для экземпляра по умолчанию;
- служба агента SQL Server (SQLSERVERAGENT) — отвечает за выполнение заданий (бэкапы, сбор статистики и т.д.);
- служба обозревателя SQL Server (SQLBROWSER) — нужна для подключения к именованным экземплярам;
- служба SQL Server Reporting Services (SSRS) и SQL Server Integration Services (SSIS) — если используются.

Не запущена? Попробуйте запустить вручную. Упала сразу? Проверьте логи MsSQL (обычно C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL<версия>.<имя_экземпляра>\MSSQL\Log) на наличие ошибок. Исправьте ошибки.

Доступность базы данных

- Можно ли подключиться к серверу MsSQL с сервера IIS с помощью стандартного клиента используя те же параметры подключения (хост, порт, имя БД, пользователь, пароль), что указаны в конфигурации вашего приложения на IIS?
- Проверьте пароль. Не менялся ли он недавно? Если менялся, то исправьте в

конфигурационном файле `client.config` в строке подключения.

Не получается подключиться? → Проблема с доступом к БД: неверные параметры, блокировка фаерволом, проблемы с аутентификацией на стороне клиента.

Состояние базы данных

- Проверьте размер базы данных приложения. Не приблизился ли он к лимитам диска?
- Проверьте, не переполнены ли диски логами транзакций MsSQL?
- Работают ли запланированные задачи резервного копирования БД? Не заполняют ли бэкапы диски?

Свободное пространство должно быть не менее 10% диска.

Ответили «Нет»? → Проблема с базами данных на стороне клиента.

Веб-сервер (IIS) и Приложение

SSL-сертификат

- Истек ли срок действия SSL-сертификата, привязанного к сайту в IIS?
- Корректно ли он привязан к правильному доменному имени?
- Не вызывает ли ошибок при доступе в браузере?

Ответили «Нет»? → Проблема с SSL сертификатом на стороне клиента.

Корпоративный Проху (например NGINX)

- Запущена ли служба `nginx.service`?
- Не блокируется ли трафик по 443 порту?
- Не вносились ли изменения в конфигурацию NGINX?

Ответили «Нет» или службы не запускаются? → Проблема с PROXY/NGINX на стороне клиента.

Права доступа

- Имеет ли пользователь пула приложений (Application Pool Identity) IIS права на чтение и выполнение (Read & Execute) на папке с файлами вашего приложения?
- Имеет ли этот пользователь права записи (Write) в папки, куда приложению нужно писать (логи, временные файлы, загрузки и т.д.)?

Ответили «Нет» → Проблема с правами доступа на стороне клиента.

Конфигурация приложения

- Не вносились ли недавно изменения в файлы конфигурации приложения (например, `client.config`, `appsettings.json`) на сервере IIS?
- Не менялись ли параметры подключения к БД, URL-адреса внешних сервисов или другие критические настройки?

Ответили «Нет» → Проверьте конфигурационные файлы. Внесите корректные параметры.

Логи приложения

- Проверены ли логи приложения на предмет явных ошибок? (Ищите слова ERROR, Exception, FATAL, Critical).

Если обнаружили ошибки, исправьте.

Логи IIS

- Проверены ли логи IIS (обычно `%SystemDrive%\inetpub\logs\LogFiles\W3WP*`) на предмет ошибок HTTP (статусы 5xx, 4xx) при обращении к вашему приложению?

Если обнаружили ошибки, исправьте.

Повторяемость проблемы

- Можете ли вы четко описать шаги, как воспроизвести проблему?
- Проявляется ли проблема постоянно или эпизодически?
- У всех пользователей или только у некоторых?
- На всех браузерах/устройствах или только на определенных?

Последние изменения

- Производились ли недавно (до появления проблемы):
- Обновления ОС на серверах IIS или MsSQL?
- Обновления серверного ПО (IIS, .NET Runtime, MsSQL)?
- Установка/обновление антивируса, фаервола, ПО мониторинга?
- Изменения в сетевой инфраструктуре (маршрутизаторы, коммутаторы, VPN)?
- Изменения в политиках безопасности домена/серверов?
- Обновление драйверов оборудования?
- Физические работы в серверной (обесточивание, перезагрузка оборудования)?

Перед обращением в техподдержку

1. Соберите результаты проверки: По каждому пункту запишите, что проверено и какой результат (Да/Нет, значение метрики, текст ошибки).
2. Соберите логи:
 - логи приложения за период возникновения проблемы;

- логи IIS (все файлы за период) для сайта приложения;
 - логи MsSQL (MsSQL-XX-main.log и другие за период) с сервера БД.
3. Конфигурационные файлы:
 - файл конфигурации БД;
 - файл конфигурации приложения.
 4. Системные журналы (Event Viewer) с обоих серверов (Windows: Приложение и Система; Linux: syslog, journalctl) за период проблемы. Ищите критические ошибки и предупреждения.
 5. Подготовьте точное описание:
 - Что именно не работает? (Конкретная функциональность, ошибка в интерфейсе, полная недоступность).
 - Когда началась проблема?
 - Как воспроизвести проблему? (Четкие шаги).
 - Каковы результаты проверки по этому чек-листу (особенно где были проблемы)?

Важное напоминание для клиента

Вы отвечаете за работоспособность и конфигурацию серверного оборудования, ОС, сети, IIS (как платформы), MsSQL (как СУБД) и базовой инфраструктуры.

Мы отвечаем за работоспособность и корректность самого установленного приложения в рамках правильно предоставленной инфраструктуры.

Предоставление полной информации (описание, шаги воспроизведения, логи, результаты этого чек-листа) с самого начала обращения ускорит решение вашей проблемы.

Если после проверки ВСЕХ пунктов чек-листа проблема не найдена на стороне клиента или явно указывает на ошибку в самом приложении, тогда смело обращайтесь в техническую поддержку, приложив все собранные данные!

From:

<https://wiki.a2nta.ru/> - Wiki [3.x]

Permanent link:

https://wiki.a2nta.ru/doku.php/manual/support/checklist_1?rev=1756899154

Last update: **03.09.2025 11:32**

