

# Содержание

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



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

## Базовое состояние серверов и сети

### Доступность серверов

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

Отвечали «Нет»? → Проблема в инфраструктуре/доступе клиента.

### Сетевая связность

- Может ли сервер IIS успешно пропинговать сервер PostgreSQL по IP-адресу/DNS-имени?
- Может ли сервер PostgreSQL успешно пропинговать сервер IIS по IP-адресу/DNS-имени?

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

### Фаерволы

- Разрешен ли на фаерволе сервера PostgreSQL входящий трафик на порт PostgreSQL (обычно 5432) с IP-адреса сервера IIS?
- Разрешен ли на фаерволе сервера IIS исходящий трафик на порт PostgreSQL сервера БД?
- Проверены ли корпоративные фаерволы/маршрутизаторы между серверами? Не блокируют ли они порты 5432, 443?

### Ресурсы серверов (IIS и PostgreSQL)

- ЦПУ (CPU): Не превышена ли постоянная загрузка ЦПУ (например, >90% в течение 5+ минут)? (Проверить через Диспетчер задач, top, htop, Performance Monitor).
- Оперативная память (RAM): Достаточно ли свободной оперативной памяти? Не происходит ли активный свопинг (использование файла подкачки)? (Проверить через Диспетчер задач, free -m, vmstat, Performance Monitor).

### Дисковое пространство

- Есть ли свободное место на системном диске (обычно C:)? Минимум 10-15% свободно.
  - Есть ли свободное место на диске, где установлено ваше приложение?
  - Есть ли свободное место на диске, где расположены базы данных PostgreSQL (PGDATA)?
- Критически важно!**

- Есть ли свободное место на диске, где расположены логи приложения, IIS и PostgreSQL?
- Дисковые операции (I/O): Не наблюдается ли постоянная 100% загрузка дисков (дисковой очереди)? (Проверить через Диспетчер задач, Performance Monitor, iostat).

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

## Службы сервера IIS

- Запущена ли и работает ли служба W3WP.exe?
- Запущен ли и работает ли 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.

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

## База данных PostgreSQL

### Служба PostgreSQL

- Запущена ли и работает ли служба PostgreSQL? (Проверить в services.msc на сервере БД или командой `pg_ctl status / sudo systemctl status postgresql`).
- Не запущена? Попробуйте запустить вручную. Упала сразу? Проверьте логи PostgreSQL (обычно `postgresql-XX-main.log` в `PGDATA\log\` или `/var/log/postgresql/`).

### Доступность базы данных

- Можно ли подключиться к серверу PostgreSQL с сервера IIS с помощью стандартного клиента (например, psql, pgAdmin) 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?

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 PostgreSQL? (обычно папка `pg_wal` или `pg_xlog` в `PGDATA`).
- Работают ли запланированные задачи резервного копирования БД? Не заполняют ли бэкапы диски?

# Веб-сервер (IIS) и Приложение

## SSL-сертификат

- Не 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?

## Корпоративный Проху (например NGINX)

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

## Права доступа

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

## 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?

## Логи приложения

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

## Логи IIS

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

## 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 PostgreSQL?
- Обновления серверного ПО (IIS, .NET Runtime, PostgreSQL)?
- 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 PostgreSQL (postgresql-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), PostgreSQL (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\\_2\\_pssql?rev=1756967139](https://wiki.a2nta.ru/doku.php/manual/support/checklist_2_pssql?rev=1756967139)

Last update: **04.09.2025 06:25**

