



Web 运行环境故障排查说明书

V1.0



版权所有 © 2020 北京潍鲸科技有限公司。保留所有权利。

本文档的版权归北京潍鲸科技有限公司所有，未经许可和授权，任何组织或个人不得擅自摘抄、复制本文档的部分或全部内容，并不得以任何形式传播。

免责声明：

本文档仅作为使用指导，针对当前版本生效。由于产品升级或其他原因，文档内容会不定期更新，恕不另行通知。

您购买或试用的产品、服务及特性应受北京潍鲸公司商业合同和条款的约束，文档中描述的部分产品、服务及特性可能不在您购买或使用的范围之内。



目录

| | |
|-----------------------------|----------|
| 1 前言 | 4 |
| 2 Web 运行环境故障排查 | 5 |
| 2.1 支持环境..... | 5 |
| 2.1.1 系统环境..... | 5 |
| 2.1.2 Web 容器..... | 5 |
| 2.1.3 数据库支持..... | 5 |
| 2.1.4 开发语言..... | 5 |
| 3 服务说明 | 6 |
| 3.1 适用场景..... | 6 |
| 3.2 服务对象..... | 6 |
| 3.3 服务标准..... | 6 |
| 3.4 收费说明..... | 7 |
| 3.5 注意事项..... | 7 |
| 4 联系潍鲸 | 8 |



1 前言

北京潍鲸科技有限公司是一家业务完全基于云计算的服务型公司，是一家面向企业级 IT/云服务公司，坚持以客户为中心，聚焦资源整合。潍鲸集成云厂商的工具资源、服务交付资源，推出针对各云厂商产品的服务解决方案，秉承开放、合作、共赢的原则，做好云生态的积极建设者，为企业用户提供全方位多选择的云服务模式。

我司专注互联网业务，提供一站式运维服务解决方案，专为客户提供上云的咨询、设计、迁移、运维以及运营的云服务，其中包括上云的咨询设计、数据迁移、运维托管、大数据、混合云管理、安全以及集成服务等。为企业搭建云计算时代的 IT 基础技术框架及运维服务。

概述

本手册主要介绍潍鲸科技关于 Web 运行环境故障排查说明书。

注：本文下述北京潍鲸科技有限公司简称“潍鲸科技”

使用对象

安装实施人员、开发工程师、运维工程师。

修订记录

修订记录累积了每次文档更新的说明。最新版本的文档包含以前所有文档版本的更新内容。

文档版本变更记录

V1.0.0

第一次发布。



2 WEB 运行环境故障排查

潍鲸科技为客户提供专业的客户服务，由专业的技术专家团队帮客户解决 Web 网站在运行过程中的故障排查，准确定位问题并制定解决方案。

2.1 支持环境

2.1.1 系统环境

Linux、Windows

2.1.2 Web 容器

Nginx、Apache、Tomcat、IIS

2.1.3 数据库支持

MySQL、MariaDB、SQL Server

2.1.4 开发语言

PHP、Java、ASP



3 服务说明

3.1 适用场景

当客户 Web 网站在运行过程中，出现网站无法打开、重启服务器出现异常、数据库无法连接、Web 服务无法启动等问题时，由潍鲸科技专业的技术团队帮客户快速定位并解决问题，为客户专心网站运营提供后台保障。

3.2 服务对象

当客户 Web 网站运行环境出现故障，需要由专业工程师协助排查定位问题并快速解决。

3.3 服务标准

当 Web 运行环境故障出现以下问题，由潍鲸科技帮您故障排查并快速解决。

- 1) 系统类问题
 - 服务器异常错误
 - 环境配置错误
 - 磁盘空间不足
 - 系统资源使用异常
- 2) 网站无法访问
 - 服务重启失败
 - 网站报错 404、500、502、503
 - 网站访问超时
- 3) 数据库问题
 - 数据库无法连接
 - 数据库无法启动
 - 数据库访问慢
 - 用户权限问题



3.4 收费说明

本产品服务主要为帮客户解决 Web 运行环境的故障排查，不包含网站程序修改。

| Web 故障排查 | 套餐 | 站点 (个) | 标准价格 (元) | 备注 |
|----------|------------|--------|----------|----|
| 收集问题 | | | | |
| 快速定位 | | | | |
| 高效解决 | Web 环境故障排查 | 1 | 299 | |

3.5 注意事项

- 1) Web 运行环境故障排查仅处理网站访问异常问题，不包含网站程序代码修改。
- 2) 在服务过程中，需要提供云服务器的账号和密码，待迁移完成后及时修改密码。
- 3) 服务前需要提供相关的网站的信息。
- 4) 服务过程中需要客户全程配置，否则可能导致交付周期延迟。
- 5) 交付完成后，服务流程将在完成之日起 7 个工作日内关闭。



4 联系潍鲸

潍鲸科技为客户提供多种安装配置服务，可以根据用户需求提供定制化服务，为客户提供满意的服务，我们一直在努力。

北京潍鲸科技有限公司

网址：www.weijing.co

邮箱：support@weijing.co

电话：15718868001