



\*温馨提示：在你成功购买后，请别忘记进入“服务监管”→“提交需求”，以便为您及时处理问题，非常感谢！

**价格说明：**以上售价是基于单个（系统/数据库/站点）的服务价格。

服务流程

提交订单 -> 付款 -> 提交服务需求 -> 开始服务（3个工作日交付） -> 服务结果确认

适用场景：

用户在使用阿里云服务器过程中，如出现故障（包括操作系统类/数据库类/站点类故障），需要及时进行分析 and 定位，可通过申请该服务，寻求阿里云区域服务提供商协助排查。

服务对象：

使用阿里云服务器过程中出现故障，需要专业工程师协助及时排查并提供解决方案的用户。

## 服务内容：

### 1. 系统类故障排查

CPU/IO/内存/硬盘/带宽资源占用异常的问题排查与定位。

系统问题排查与定位，包括多次异常自动重启，多次死机等。

系统蓝屏的问题排查与定位。

系统漏洞修复。

系统盘占满检测与清理（Windows/Linux）。

服务器安装组件 dll 注册。

## 2. 数据库类故障排查

MSSQL/MySQL 数据库不能启动、启动后异常等问题排查与定位。

## 3. 站点类故障排查

PHP/ASP/.NET 站点环境故障排查与定位。

站点 500/502/503 错误的排查与定位。

网站访问缓慢的排查与定位。

### 服务注意事项

1. 该故障排查服务不包括对用户网站代码调试，若涉及用户的网站程序问题，需用户联系网站程序提供商进行解决。
2. 用户在购买此服务前需做好数据备份，以防止重要数据丢失。
3. 用户购买此服务时，如对服务操作有需要特别注意的事项，请在提交服务需求时进行详细说明。
4. 在服务过程中，如有关于用户的机密信息沟通（如云账号、密码等），建议用户在服务结束后及时进行机密信息变更。
5. 该服务交付完成后，如用户未及时进行服务验收，服务流程将在服务完成之日起的 7 个自然日内关闭，并视为用户已对服务结果无异议。
6. 该服务产品不支持 5 天无理由退款，请用户在下单购买前确认好服务需求，并购买与实际需求相对应的服务产品及套餐。
7. 服务操作过程中需要用户全程及时配合，否则可能导致交付周期的延迟。
8. 请查看 [《区域服务商技术支持服务条款》](#)