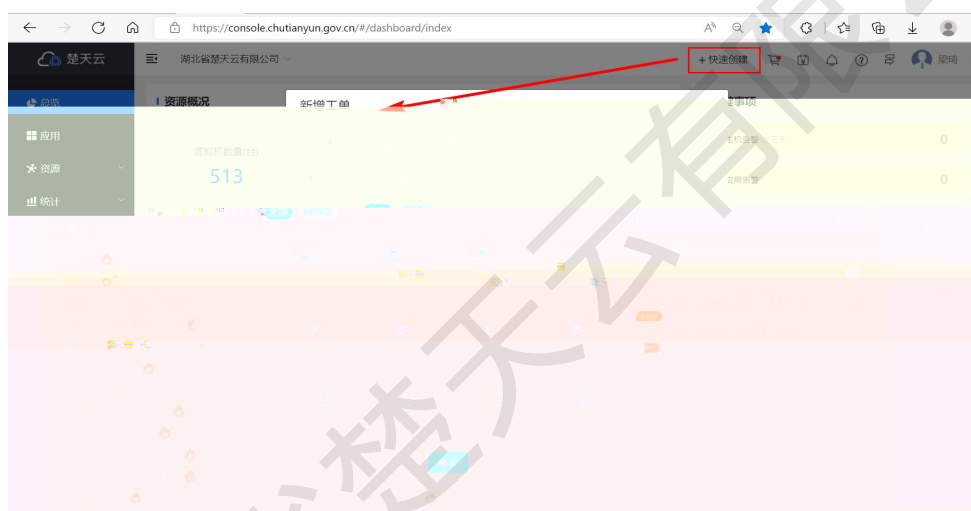

服务工单是用户向楚天云申请产品与服务的重要途径。本节将向您简要介绍提交服务工单所需的重要信息和关键步骤。

- [如何申请服务工单](#)

本平台有四种路径申请服务工单:

- +快速创建，服务工单
- 服务工单，+新增
- 应用列表，新增服务工单
- 应用详情，服务工单，+创建工单

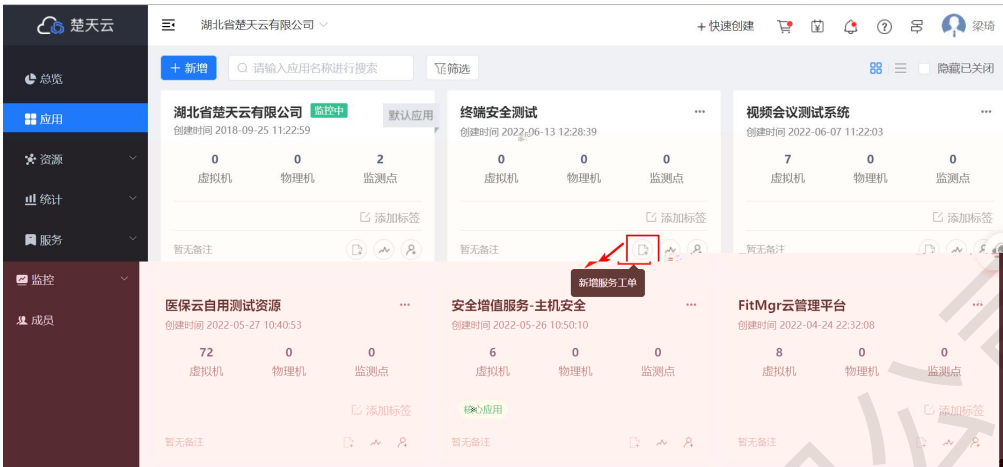
固定栏点击“+快速创建”，选择服务工单。



服务 - 服务工单，点击“+新增”。



应用列表，选择相关联应用，点击“新增工单”快捷键。



应用列表，点击进入应用详情，在服务工单菜单，点击“+创建工单”。



[illegible]

平台为服务工单提供了以下 4 种状态：

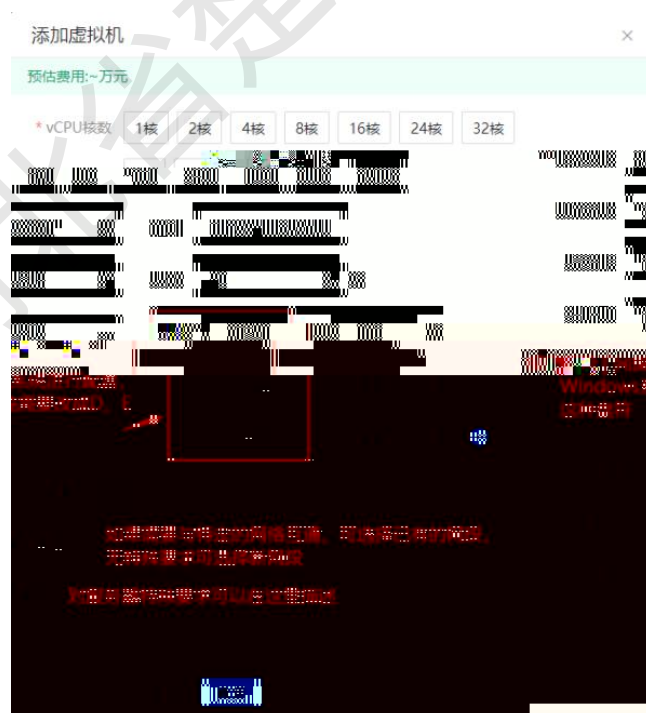
1. **待提交**：该状态用户可对工单进行编辑或删除，完成编辑后可提交
2. **处理中**：该状态表示用户已提交至楚天云后台，等待平台服务人员处理，用户可以选择**关闭**服务工单，后台会停止处理
3. **待评价**：该状态表示服务工单已办结，用户可对服务进行评价
4. **已关闭**：该状态表示用户已关闭工单，工单不会被执行

湖北省楚天云有限公司

资源类服务工单是根据资源的全生命周期设计：新增、变更、回收。



- 虚拟机配置



- 物理机配置

添加物理机

预估费用:~万元

* CPU类型

x86

鲲鹏

飞腾

龙芯

* 路数

2路10核

4路10核

* 内存大小

48G

64G

96G

128G

256G

384G

512G

操作系统

CentOS 7.9

▼

备注

请输入操作系统备注

系统盘

① 系统盘由楚天云负责，具体规格根据楚天云库存服务器进行分配

数据盘

本地硬盘

外接存储

根据实际需求进行选择

☒ SATA

2T_SATA

▼

-

0

+

☒ SSD

800G_SSD

▼

-

0

+

☒ SAS

600G_SAS

▼

-

0

+

购买数量

-

1

+

备注

请输入

取消

确定

应用 / 视频核心安全系统-测试 / 新增变更

* 应用 视频核心安全系统-测试 切换应用

所属单位 湖北省应急管理厅

虚拟机 → 添加

选择本应用系统所使用的虚拟机或物理机

直接调整服务器的CPU、内存和存储配置，然后保存

虚拟机配置: vCPU 8核, 内存 16G, 系统盘 40G, 数据盘 500G

vCPU	2核	4核	6核	8核	10核	12核	14核	16核	20核	24核	32核	48核	64核
内存	2G	4G	8G	16G	32G	64G	128G	256G	512G	1024G	2048G	4096G	8192G
系统盘	40G +	0	G	= 40G									
数据盘	500G +	0	G	= 500G									

取消 保存

物理机 → 添加

* 应用 赛思BI系统 切换应用

所属单位 湖北省应急管理厅

选择本应用系统使用的服务器或网络资源

虚拟机 + 添加

yjt-ssbi (10.114.12.170、64.97.152.124)

主机配置: vCPU 8核; 内存 16G; 系统盘 150G; 数据盘 0G

物理机 + 添加

其他产品 + 添加

互联网IP地址

单价: 0.075万元; 单位: 个/年; 数量: 1; 交付时间: 2020-09-24 17:06:10

附件 + 添加 ← 回收工单需要上传资源核减单

备注 请输入备注 在此描述特殊要求
另外部分特殊要求会涉及回收工单, 比如更换操作系统, 就需要先提回收工单, 再提资源申请单。

网络类服务工单是根据政务云的特殊性, 全面考虑网络安全而设计, 完全贴合用户使用场景。以下为您提供 如何选择网络工单类型 的指南:

需要把端口映射到互联网
被其他系统访问。

提互联网端口映射工单
使用的互联网IP和端口可以在工单系统的



应用名称

黄冈市防汛抗旱应急指挥一张图

切换应用

所属单位

湖北省应急管理厅

*需求说明

简要说明申请原因

详细描述访问互联网的目的，不能只说要访问互联网

*云主机浮动ip

多个ip用分号分隔，连续ip用-连接

填写服务器的浮动IP，可在交付资源单上找到浮动IP，堡垒机账号的主机列表里显示的也是浮动IP

*目的地址

ip或域名，不能带协议头和端口号，多个地址用分号分隔，不限地址填*

注意不能用*.aliyun.com的这种泛域名，只能用准确域名

目的TCP端口

目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空

目的UDP端口

目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空

开启长连接

☐

只有特殊场景才会使用长连接，一般不用开启长连接

可指定策略生效时间，到期后策略会自动取消。特殊场景，比如访问全网访问全网这种需求，需要单位提供详细理由并在工单中说明策略访问策略。

应用名称

湖北省安全工程专业技术职务水平测试申报系统

切换应用

所属单位

湖北省应急管理厅

*需求说明

简要说明申请原因

详细说明访问政务外网的目的

*云主机浮动ip

多个ip用分号分隔，连续ip用-连接

可从资源交付单，堡垒机主机列表查看服务器浮动ip

目的地址

只能填一个ip

填写楚天云提供的政务外网出口IP，因为访问其他单位放在政务外网的系统，还要到省大数据中心配置网络策略，会用到这个出口IP

目的TCP端口

目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空

目的UDP端口

目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空

开启长连接

☐

普通访问请求不会使用长连接，如果要使用，请先与目的系统的厂商进行确认

应用 / 应急指挥一张图 / 互联网端口映射

* 需求说明

简要说明申请原因

详细说明映射服务端口到互联网的目的

* 互联网IP

多个ip表示业务多线映射，用分号分隔

有楚天云提供互联网IP和已被占用的端口。也可以在资源--网络--互联网IP里查看已分配给省厅的IP和已经被占用的端口

* 互联网端口

多个端口用分号分隔，连续端口用-连接

如果要映射到互联网的80、8080、443，需要收集材料，在通管局进行备案，否则运营商不会开放这些端口。其他端口只要没有被占用，都可以使用

* 浮动IP

只能填一个ip

内网端口运行所在服务器的地址，可从资源交付单、堡垒机主机列表查看服务器的浮动IP

* 内网端口

多个端口用分号分隔，连续端口用-连接

* 内网URL

内网访问的url地址，多个地址用分号分隔

填写每个内网端口对应的业务访问URL链接，有几个端口，就填几条链接。楚天云将对此URL进行安全扫描

* 协议

根据实际需求进行选择

白名单

非必填，多个ip用分号分隔，连续ip用-连接

数据库、redis、MQ这种涉及数据的端口属于高危端口，必须提供白名单

使用期限

☒ 无限制 ☐ 指定期限

根据实际需求选择映射开通的时长。一般高危端口不能一直映射，需要指定截止时间

备注

请输入备注

高危端口映射到互联网，需要提供省厅系统负责人签字的申请表

应用 / 应急指挥一张图 / 政务外网端口映射

* 需求说明

简要说明申请原因

详细说明映射到政务外网的原因

* 政务外网IP

只能填一个政务外网IP

填写楚天云提供的政务外网IP。也可在资源-网络--政务外网IP里查看分配给省厅使用的IP，和已经被占用的端口

* 政务外网端口

多个端口用分号分隔，连续端口用-连接

可在资源-网络--政务外网IP里查看已经被占用的端口
如果不确定，可以和楚天云确认

* 云主机浮动IP

只能填一个浮动ip

内网端口所在服务器的IP，可在资源交付单或堡垒机主机列表里查看服务器浮动IP

* 云主机端口

多个端口用分号分隔，连续端口用-连接

* 协议

根据实际需求进行选择

白名单IP

非必填，多个ip用分号分隔，连续ip用横杠连接

数据库、redis、MQ这种涉及数据的服务端口属于高危端口，需要提供白名单IP

开启长连接

☐ 根据实际需求选择，普通服务不使用长连接

附件 + 添加 高危端口映射到外网，需要提供省厅系统负责人签字的申请表

目前花山的服务器如果要访问武钢应急云的服务器，需要提交工单。如果要访问其他系统的系统，一般也需要填本工单，具体可和楚天云确认

* 需求说明	简要说明申请原因
* 源浮动ip	多个ip用分号分隔，连续ip用-连接。可在资源交付单、堡垒机主机列表查看浮动IP
* 源租户	源浮动ip所属组织单位 租户填应急厅
* 目的浮动ip	多个ip用分号分隔，连续ip用-连接，网段用/分隔ip和掩码位数。可在资源交付单、堡垒机主机列表查看浮动IP
* 目的租户	目的ip所属组织单位 租户填应急厅
目的TCP端口	目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空 ☐
目的UDP端口	目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空 ☐
开启长连接	☒ 根据实际业务选择，一般都是非长连接
使用期限	☒ 无限制 ☐ 指定期限 根据实际需求进行配置
附件	+ 添加
备注	请输入备注