
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。

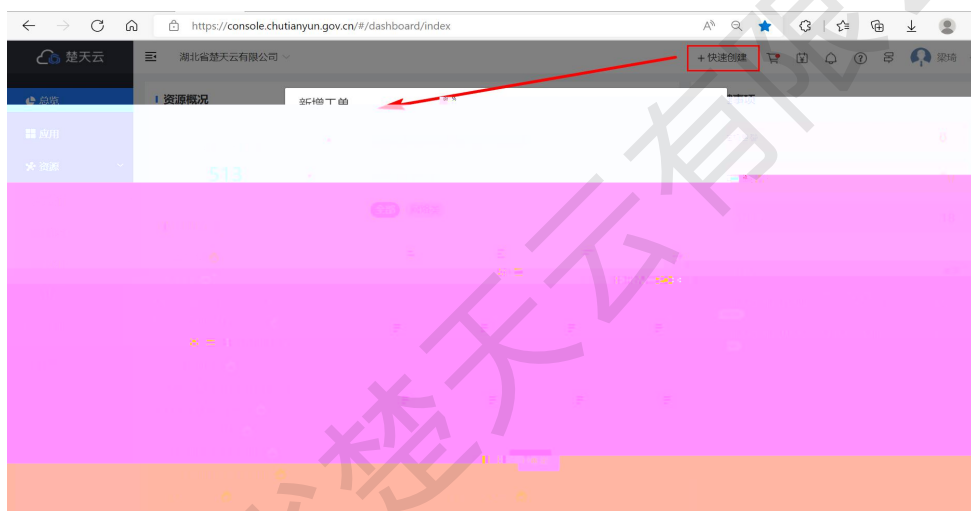
- [如何申请服务工](#)

工要

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

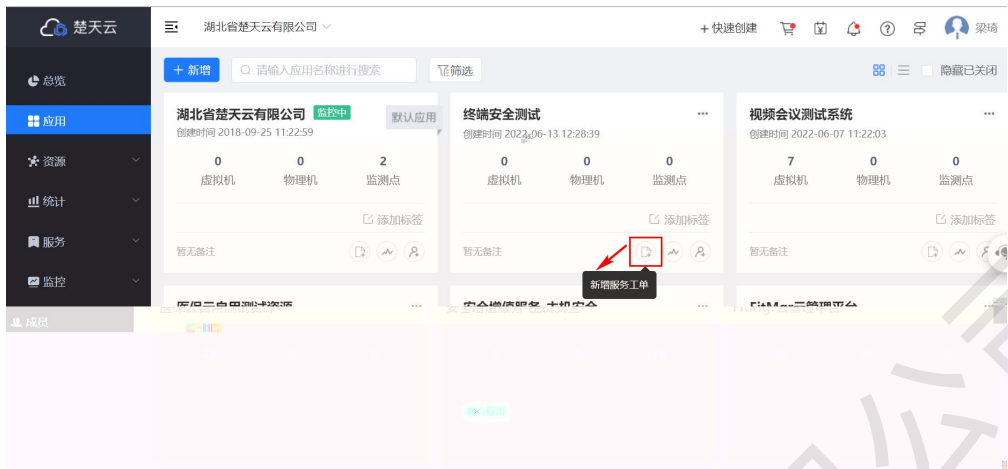
固定栏点击“+快速创建”，选择服务工单。



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”。



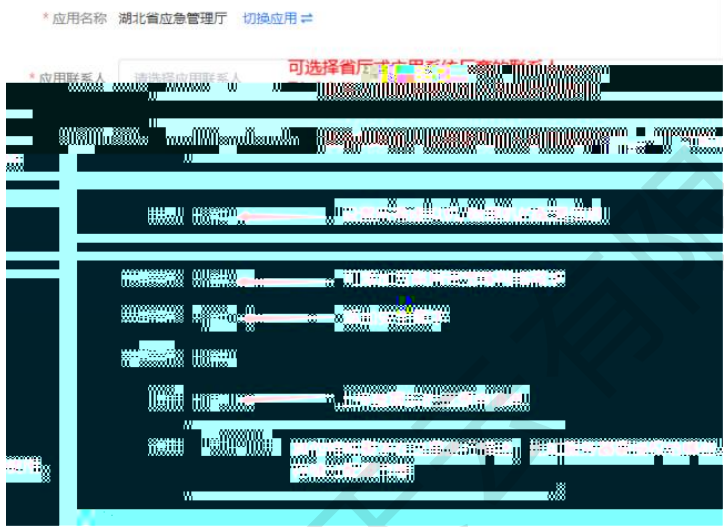
[illegible]

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

关闭

预估费用:~万元

* CPU类型

x86

鲲鹏

飞腾

龙芯

信创服务器才会选择国产芯片，其他服务器都选择x86芯片

* 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_SATA

-

0

+

创建虚拟机

返回

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

物理机 - 添加

yjt-sphxaqxt (192.168.178.153, 10.0.178.153)

当前配置: 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	16核	20核
内存	2G	4G	8G	16G	32G	48G	64G	128G
系统盘	40G	0	G = 40G					
数据盘	500G	0	G = 500G					

取消

保存

附件 - 添加

备注 请描述特殊需求，比如更换服务器操作系统，就需要先提回收工单，再提资源申请工单

* 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, 再提资源申请工单

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

未提过资源变更, 需提工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

变更工单: 变更

再提交对应工单

需要明确访问目的地址和端口, 不能用*

去工单访问政务外网

还需要厅局向省大数据中心申
请开通网络策略

同区域跨租户权限

2、比如64.97.11.0/24

非64.100的64网段都

64.100网段

64.100网段

64.100网段

64.100网段

64.100网段

64.100网段

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

详细描述访问目的，不能只说需访问互联网

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

注意不能用*.aliyun.com的这种泛域名，
只能用准确域名

只写材料通过命令使用长连接，一般不用任何长连接

可指定连接生效时间，到期后连接会自动失效

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

* 云主机端

多个应用分享资源，连接使用资源

可从资源交付单，堡垒机主机列表查看服务器资源

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，还需要
楚天云中心配置网络策略，会用到这个出口IP

目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空

☐

目的TCP端口和目的UDP端口必填其一，不能同时为空

☐

长连接

☐

普通访问请求不会使用长连接，如果要使用，请和目标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。楚天云会对URL进行安全扫描

白名单

指定期限

根据实际需求进行选择

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

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

高危端口映射

白名单IP

备注

请输入备注

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

提供省厅重要网站的中请率

应用 / 应急指挥一张图 / 跨区域网络权限开通

* 需求说明

简要说明申请原因

* 源浮动ip

多个ip用分号分隔，连接ip用 连接。网络用/分隔ip和掩码位数。

* 源租户

源浮动ip所属组织单位

* 目的浮动ip

多个ip用分号分隔，连接ip用 连接。网络用/分隔ip和掩码位数。

* 目的租户

目的ip所属组织单位

目的TCP端

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

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

使用期限

无限制

指定期限

附件

+ 添加

备注

请输入备注

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

可在资源交付单、堡垒机主机列表查看浮动IP

租户填应急厅

可在资源交付单、堡垒机主机列表查看浮动IP

租户填应急厅

根据实际业务选择，一般都是非长连接

根据实际需求进行配置