
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。

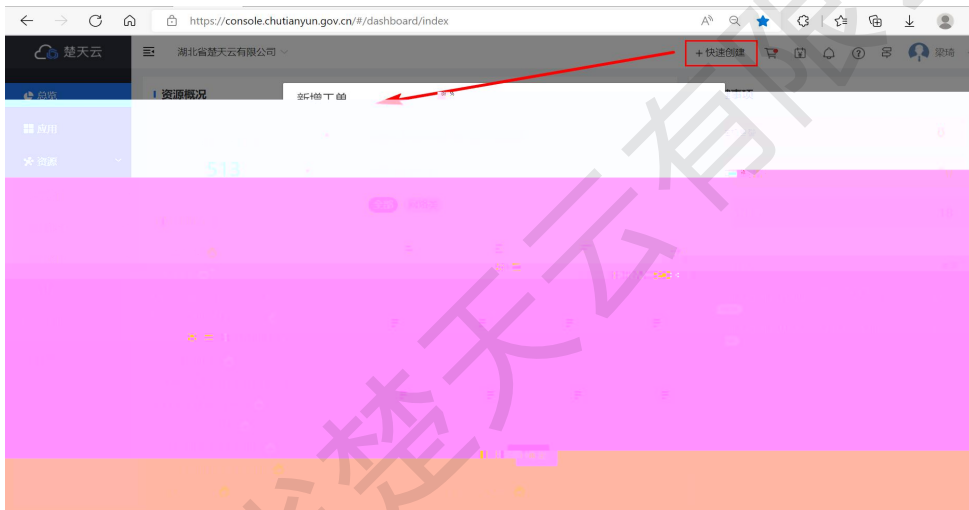
- [如何申请服务工](#)

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”。

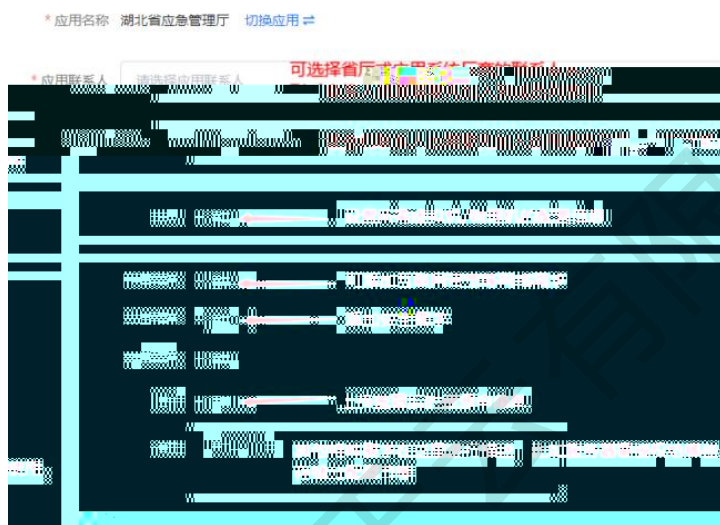


平台为服务工单提供了以下 4 种状态：

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 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

提交

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

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	16核
内存	2G	4G	8G	16G	32G	48G 64G
系统盘	40G	0 G	= 40G			
数据盘	500G	+	0 G	= 500G		

取消 保存

物理机 - 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

附件: 添加

备注: 必填 在此描述特殊需求, 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 详细描述访问目的，不能只说要访问互联网

填写服务器的浮动IP，可在交付报账单上找到浮动IP，
堡垒机服务器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，
只能写准确域名

只能填写通过堡垒机长连接，一般不用任何长连接

可指定策略生效时间，到期后策略会自动失效

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 详细说明访问政务外网的目的

* 云主机源 转换

只能填一个IP 转换

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。楚天云会根据URL进行安全扫描**

根据实际需求进行选择

白名单 **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**

高危端口映射 **高危端口映射需要提供白名单IP的申请单，否则将不予接受映射申请**

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需要提供省厅系统负责人签字的申请单**

提交

需求说明 简要说明申请用途 **目前花山的服务器如果要访问武钢应急云的服务器，需要提交本单。如果涉及其它层级的系统，一般也需要填本工单，具体可和楚天云确认**

源浮动ip 多个ip用分号分隔，选择ip用 **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所属租户单位 **租户填应急厅**

目的浮动ip 多个ip用分号分隔，选择ip用 **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所属租户单位 **租户填应急厅**

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 **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

湖北省楚天云有限公司