

---

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。

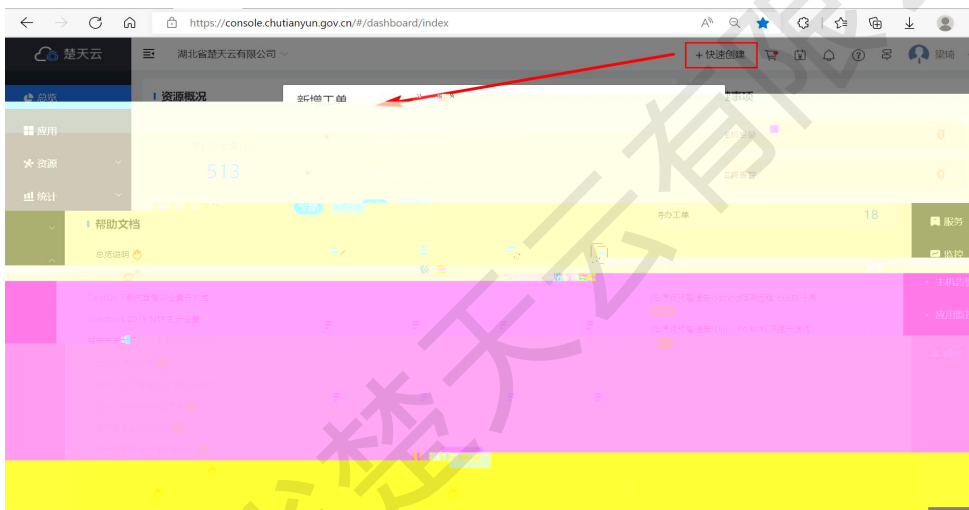
- [如何申请服务工单](#)

# 请

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

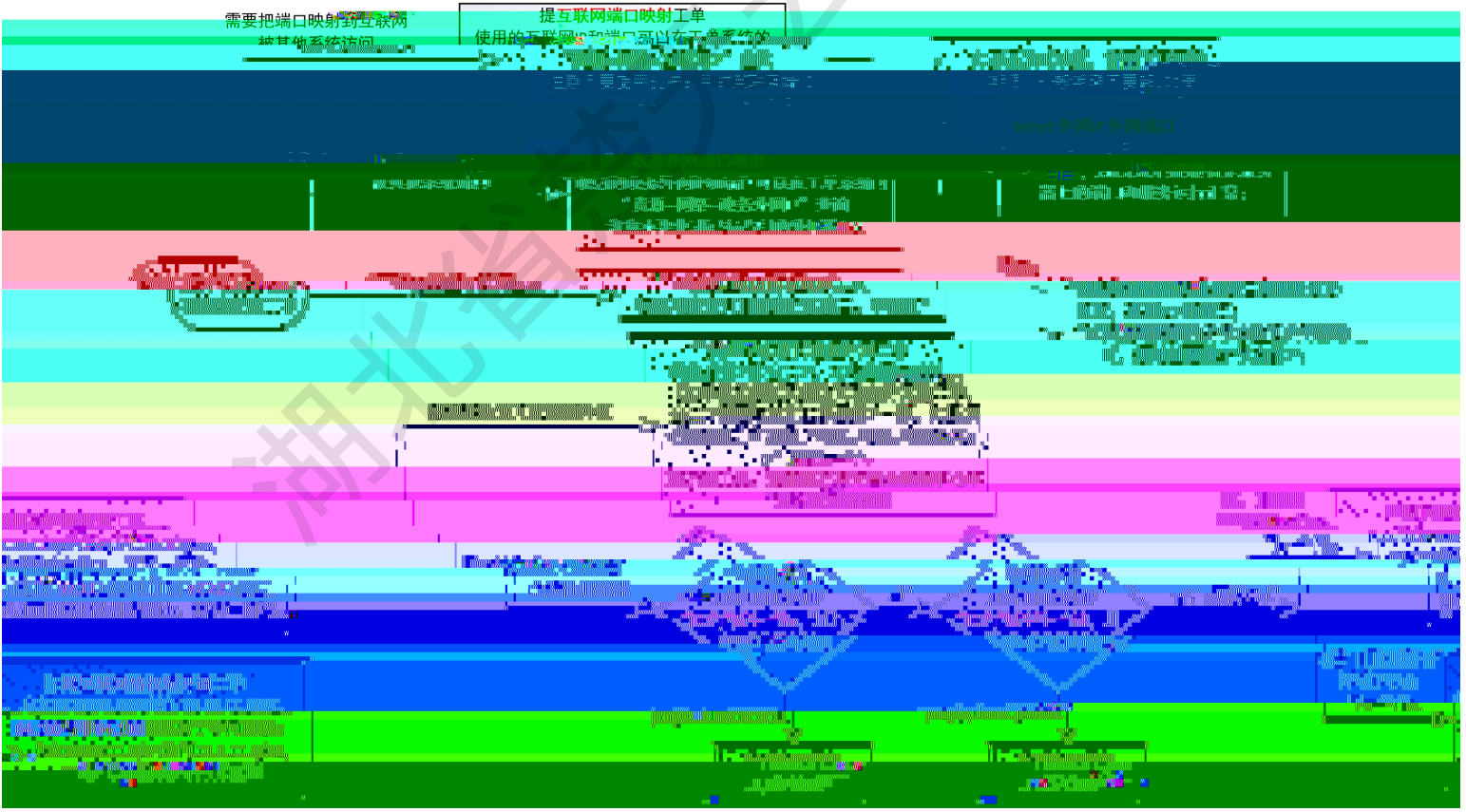




网络类服务工单是根据政务云的特殊性，全面考虑网络安全而设计，完全贴合用户使用场景。以下为您提供 **如何选择网络工单类型** 的指南：

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	<input type="checkbox"/>	只有特殊场景才会使用长连接，一般不用开启长连接
使用期限	<input checked="" type="radio"/> 无限制 <input type="radio"/> 指定期限	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，需要邮件同意才能开通，另外，填写详细的条件或说明

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	可以从堡垒机账号查看服务器浮动IP
转换后的政务外网ip	只能选一个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，还需要楚天云数据中心配置网络策略，会用到这个出口IP
*目标政务外网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	
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	<input type="checkbox"/>	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  **详细说明映射服务端口到互联网的目的**

\* 互联网IP  **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  **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  **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

每个内网端口对应的业务访问链接，有公网端口，就填公网地址。**楚天云将对此URL进行安全扫描**

\* 协议

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**

备注

应用 / 应急指挥一张图 / 政务外网端口映射

\* 需求说明  **详细说明映射到政务外网的原因**

\* 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  **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  **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

\* 协议

白名单IP  **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  **高危端口映射到外网，需要提供省厅盖章同意的申请单**

备注

需求说明 简要说明申请用途

源浮动ip 多个ip用分号分隔，选择ip用 选择

源租户 源浮动ip所属租户单位

目的浮动ip 多个ip用分号分隔，选择ip用 选择，网络用/分隔ip和掩码位数

目的租户 目的ip所属租户单位

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

选择，一般都是非长连接

根据实际需求进行配置

开启长连接

使用期限 无限制 指定期

附件 添加

备注 添加 删除

目前花山的服务器如果要访问武钢应急云的服务器等，需要提交本单。如果连接其他层层的系统，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

湖北省楚天云有限公司