

# 楚天云统一服务平台

## 服务工单使用指南

---

### 1、说明

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](#)
- [服务工单的分类及其说明](#)
- [服务工单有哪几种状态](#)
- [资源类服务工单的填写说明](#)
- [网络类服务工单的填写说明](#)

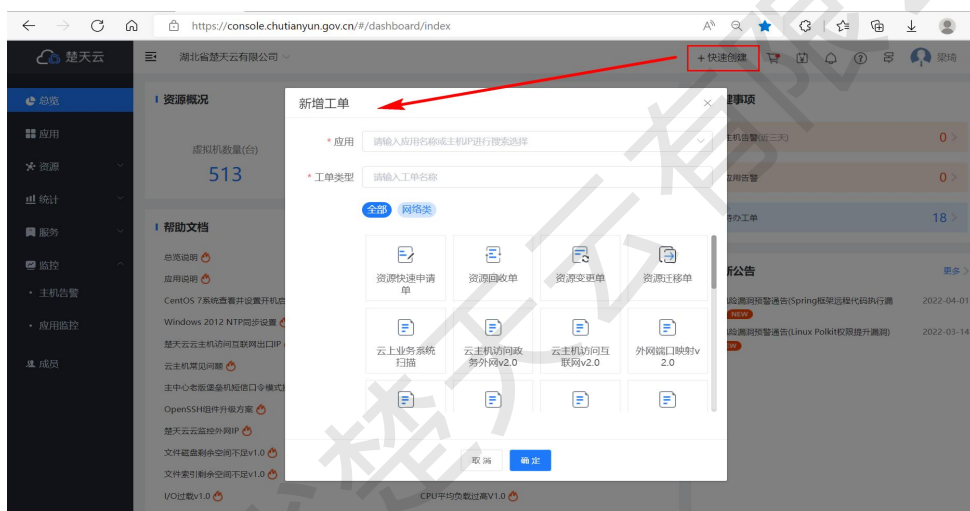
## 2、如何申请服务工单

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

### 1. 快速创建

固定栏点击“+快速创建”，选择服务工单。



### 2. 服务工单

服务 - 服务工单，点击“+新增”。



### 3. 应用列表

应用列表，选择相关联应用，点击“新增工单”快捷键。



### 4. 应用详情

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”。



### 3、服务工单分类及说明

序号	工单类型	工单名称	应用场景
1	资源类	资源快速申请单	申请服务目录中的云资源，包括虚机、网络带宽、安全产品、中间件安装、数据库安装等服务
2		资源回收单	回收资源：如虚机、物理机，回收后进行关机下线
3		资源变更单	虚机或物理机进行配置变更，如：CUP/内存/磁盘等进行扩容、缩容操作
4		资源迁移单	已交付的资源：如虚机、物理机、其他产品迁移至另外一个应用下，主要影响应用的账单，支持资源回收后再交付到新的应用中
5	网络类	政务外网端口映射	将云主机内网 ip 和端口映射到政务外网，通过政务外网 ip 端口能访问应用
6		互联网端口映射	将云主机内网 ip 和端口映射到互联网，通过互联网 ip 端口能访问应用
7		云主机访问政务外网	用户的云主机访问政务外网的应用，需要提供被访问应用的 ip 和端口
8		云主机访问互联网	用户的云主机访问互联网上的应用，需要提供被访问应用的 ip、端口或域名
9		取消外网端口映射	取消云主机内网与互联网或政务外网的端口映射关系，取消后外网不能访问内网应用
10		主机回收所有网络权限	回收云主机的所有网络权限，包括：端口映射、安全策略、防火墙策略等，适用于云主机下线
11		新增政务外网访问白名单	给开放到政务外网的应用添加访问白名单 IP，只有白名单中的 IP 才能访问该应用
12		删除政务外网访问白名单	删除政务外网应用的访问白名单 IP，不在白名单中的 IP 将不能访问政务外网的应用
13		新增互联网访问白名单	给开放到互联网的应用添加访问白名单 IP，只有白名单中 IP 才能访问该应用
14		自定义安全网络需求	网络安全方面，现有流程不能满足的其他需求，由网络和安全运维人员审批
15		新增政务外网 IP 申请	申请一个或多个政务外网 ip 地址（ip 以 59.208.开头）
16		新增互联网 IP 申请	申请一个或多个互联网 IP 地址，支持多运营商
17		同区域跨租户网络权限开通	用户的云主机访问另一厅局云主机，源和目的云主机在同一区域
18		跨区域网络权限开通	用户的云主机访问另一厅局云主机，源和目的云主机在不同区域
19	删除互联网端口映射访问的白名单 IP	删除互联网应用的访问白名单 IP，不在白名单中的 IP 将不能访问应用	
20	SDNS 配置	适用于申请多运营商 IP 地址，需要做智能 DNS 解析使用，应用域名做 cname	
21	日常运维类	云主机开机/关机	云主机操作系统进行开机或关机
22		数据备份	数据备份流程
23		设备托管	用户的物理设备托管到楚天云的机房
24		应用系统上线	应用系统上线流程
25		应用系统下线	应用系统下线流程
26		普通工单	现有工单流程不能满足的其他需求，如人员变动申请账号回收。

## 4、服务工单的状态

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

# 5、常见服务工单填写说明

## 5.1、资源类服务工单

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。

### 1. 资源快速申请单

\*应用名称 湖北省应急管理厅 切换应用

\*应用联系人 请选择应用联系人 可选择省厅或应用系统厂商的联系人，联系人信息需要先加入到成员列表中

堡垒机联系人 请选择堡垒机联系人 堡垒机联系人也需要先加入应用成员列表，才能选择

主机 +添加 设置所需虚拟机/物理机的配置信息

网络需求 +添加 可添加互联网带宽等网络需求

安全需求 +添加 添加安全需求

其他需求 +添加

附件 +添加 上传盖章后的资源申请单

备注 请输入备注 其他特殊要求在这里进行描述，比如服务器要授权给哪些人使用，存储分配细节等

- 虚拟机配置

添加虚拟机

预估费用:~万元

\* vCPU核数 1核 2核 4核 8核 16核 24核 32核

\* 内存大小 2G 4G 8G 16G 32G 48G 64G 128G

操作系统 CentOS 7.9 备注 请输入操作系统备注

系统盘 普通硬盘 大小 40 G

数据盘 普通硬盘

盘符 /data1 大小 100 G

盘符 /data2 大小 100 G

盘符 /data3 大小 100 G

根据不同操作系统进行配置，Windows系统需要改成D、E这种盘符

购买数量 - 1 +

业务网段 10.114.12.xxx 如果需要与特定的网络互通，可选择已有的网段，无特殊要求可选择新网段

备注 请输入 对服务器特殊要求可以在这里描述

取消 确定

- 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**

<input checked="" type="checkbox"/> SATA	2T_SATA	-	0	+
<input checked="" type="checkbox"/> SSD	800G_SSD	-	0	+
<input checked="" type="checkbox"/> SAS	600G_SAS	-	0	+

购买数量: - | 1 | +

备注: 请输入

取消 | 确定

## 2. 资源变更单

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**

附件 + 添加

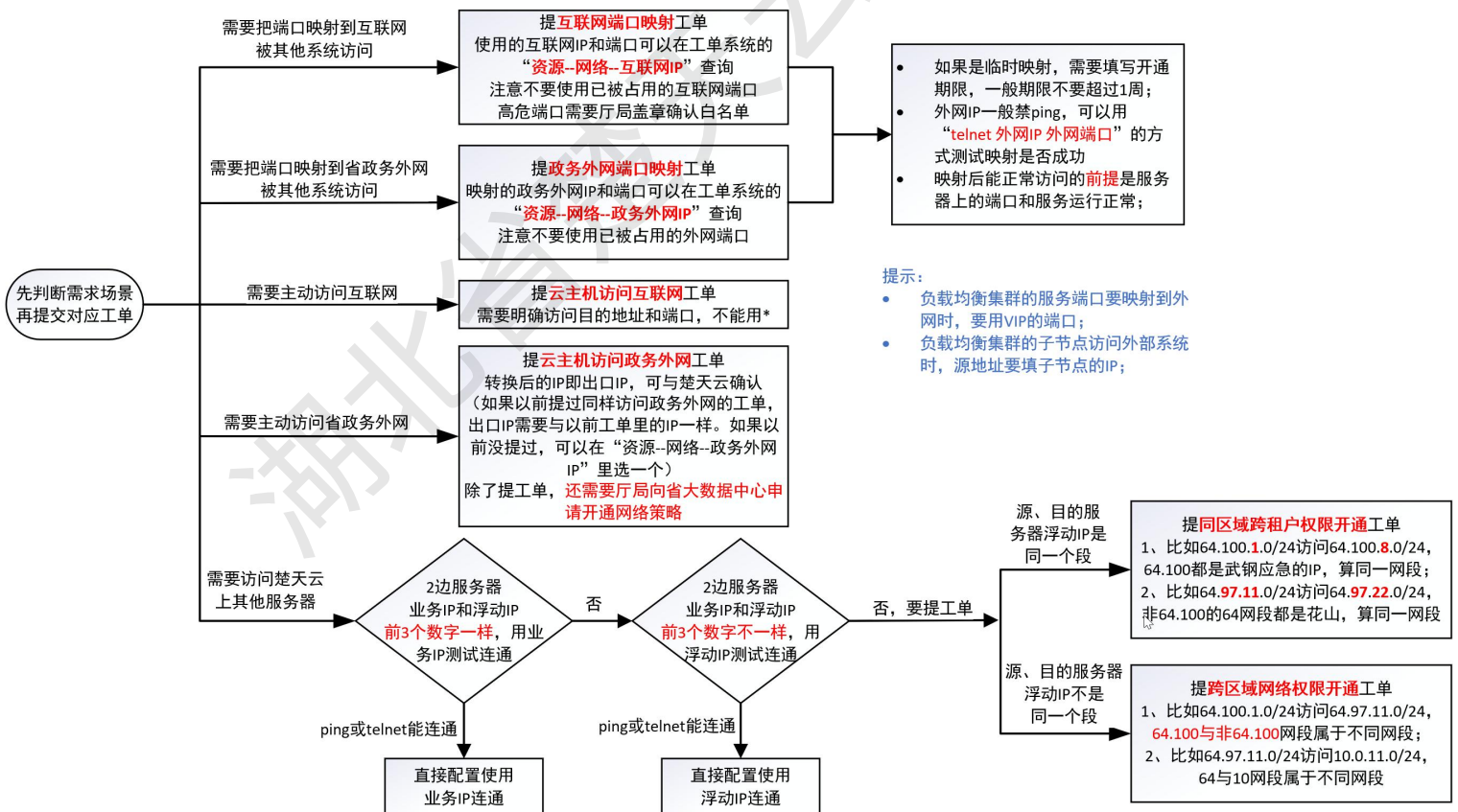
备注: 请输入备注 **在此描述特殊需求, 比如更换服务器操作系统, 就需要先提回收工单, 再提资源申请工单**

### 3. 资源回收单



### 5.2、网络类服务工单

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：





## 1. 云主机访问互联网

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  **详细描述访问互联网的目的，不能只说要访问互联网**

\*云主机浮动ip  **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  **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UDP端口  ?

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**

使用期限  无限制  指定期限 **可指定策略生效时间，到期后策略会自动取消。用于特殊场景，比如访问全网等**

---

附件 + 添加 **访问全网这特殊需求，需要省厅同意才能开通，在此上传省厅同意的函件或说明**

## 2. 云主机访问政务外网

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**

\*云主机浮动ip  **可从资源交付单、堡垒机主机列表查看服务器浮动IP**

\*转换后的政务外网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，还需要省大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  ?

目的TCP端口  ?

目的UDP端口  ?

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**

### 3. 互联网端口映射

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

\* 内网URL  **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

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**

附件 + 添加 **高危端口映射需要提供省厅盖章后的申请单, 否则将不予接受映射申请**

备注

### 4. 政务外网端口映射

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 + 添加 **高危端口映射到外网, 需要提供省厅盖章同意后的申请单**

备注

## 5. 跨区域网络权限开通

应用 / 应急指挥一张图 / 跨区域网络权限开通

\* 需求说明  **目前花山的服务器如果要访问武钢应急云的服务器，需要提交本工单。如果要访问其他厅局的系统，一般也需要填本工单，具体可和楚天云确认**

\* 源浮动ip  **可在资源交付单、堡垒机主机列表查看浮动IP**

\* 源租户  **租户填应急厅**

\* 目的浮动ip  **可在资源交付单、堡垒机主机列表查看浮动IP**

\* 目的租户  **租户填应急厅**

目的TCP端

目的UDP端

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

备注