# 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。

← → C A 🗅 https://console.chutianyun.gov.cn/#/dashboard/index A <sup>A</sup> Q ★ G 😭 🖨	⊻ 😩
	B 🗛 🕅 -
● 总流 1 资源概况 新増工单 × 1事项	
★ 应用 感知初表量(合) ★ 应用 請給入給用名称或主用UP进行管系器操 ★ 和書書版=20	
★ 資源 513 ・ 工中美型 前級入工作合称 2016音	
11 统计 (新) 网络头 (初) (新) (新) (新) (新) (新) (新) (新) (新) (新) (新	18 >
	更多>
主机合管     CentOS 7系统查看并设置并机定     印     印     实质积极多速度代码转行     CentOS 7系统查看并设置并机定	8 2022-04-01
・ 約71位12     Windows 2012 NTF近街珍量 (     正子)     を定義主教が常用医規模型工作     元上社分素純、     元上社分素純、     元上社の消滅、     元土州の同政、     元土州の同政     元十州の同     元	) 2022-03-14
主中心を成選条約回答回 0 例は OpenSSHB(R) / R (2 ) (2 ) (2 ) (2 ) (2 ) (2 ) (2 ) (2	
差天云云面段外颈IP 🙆	
文件超盘频争空间不显い0 合	
文件索引期余空间不足以1.0 🕙	
VO出意VL8 合	

2. 服务工单

服务 - 服务工单, 点击"+新增"

▲ 楚天云	三 湖北省	貧楚天云有限公司 ∨		+ 快迎	速创建 🤤	¥ 🗘	() B	<b>八</b> 梁琦
€ 总览	+ 新増	全部 待提交 处理	中 待评价 已关闭 全部类型	✓ Q 工单号/工单标题/摘要	Į.			2 @ ⊻
■ 应用	1	工单号	摘要	工单标题	工单类型	状态		棄作
<ul> <li>★ 资源</li> <li>● 焼好</li> <li>・ 販労目录</li> </ul>		FW202206140031	需求説明: UDP-15000-16000 防防外預備17:59.208.147.21 改勢分預備日: 15000-16000 云圭机導口: 15000-16000 均仅:udp 日名単P:デ元 开告於连接:香	视频会议测试系统的改多外网端口 映射	普通工单	待评价	i	5 <b>7</b>
<ul> <li>・ 耐物车</li> <li>・ 服务工単</li> <li>・ 服务工単</li> <li>▲ 協控</li> <li>↓ 成员</li> </ul>		FW202206140030	標東说明:15000-16000 政務外隔19:59.208,147.21 政務外隔回:15000-16000 五主机厚切即:64,97.214,108 元主軌間:15000-16000 协议:tcp 日名单P:元	视频会议测试系统的政务外网端口 映射	普通工单	待评价	ł	查看
	4	< 1	2 3 4 5 6 …	11 > 15条/页 >	前往 1	页 共 161 祭		ŀ

#### 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。

楚天云	➡ 湖北省楚天	天云有限公司 ~				+ 快i	ilde 🧎 🖾	4	足 🙌 梁琦
▶总览	+ 新増 🔍	请输入应用名称	出行捜索	筛选				88 =	隐藏已关闭
应用	湖北省楚天云 创建时间 2018-09	<b>有限公司                                     </b>	₱ 默认应用	终端安全测试 创建时间 2022-06	-13 12:28:39	***	<b>视频会议测试</b> 创建时间 2022-06	<b>系统</b> -07 11:22:03	
• 资源 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	<b>0</b> 虚拟机	<b>0</b> 物理机	<b>2</b> 监测点	<b>0</b> 虚拟机	<b>0</b> 物理机	<b>0</b> 监测点	<b>7</b> 虚拟机	<b>0</b> 物理机	<b>0</b> 监测点
□统计			12 添加标签			□ 添加标签			12 添加标签
■服务    ~	暂无备注		B ~ A	暂无备注	1	B ~ A	暂无备注		D ~ F @
2 监控 ✓ ★ 成员	<b>医保云自用测</b> 创建时间 2022-05	<b>试资源</b> 27 10:40:53		<b>安全增值服务</b> - 创建时间 2022-05	新增服9 • <b>主机安全</b> -26 10:50:10	3I# 	<b>FitMgr云管理</b> 创建时间 2022-04	<b>平台</b> -24 22:32:08	
	<b>72</b> 虚拟机	<b>0</b> 物理机	<b>0</b> 监测点	<b>6</b> 虚拟机	<b>0</b> 物理机	<b>0</b> 监测点	<b>8</b> 虚拟机	<b>0</b> 物理机	<b>0</b> 监测点
			12 添加标签	核心应用					12 添加标签
	暂无备注		(B) ~ (A)	暂无备注		A 40	暂无备注		D ~ A

## 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"。

🔓 楚天云	➡ 湖北省楚天云有限公司 >	+快	速创建 🍹 🖄 🗘 🤅
● 总览			
〓 应用	基本后总 虚拟机 初理机 网络IP URL温频		
★ 资源		工单类型 申请人	申请时间
<u>単</u> 统计 ∨			
■服务			
❷ 监控 ~			
<b>建</b> 成员		暂无数据	

# 3、服务工单分类及说明

1         Same set for the set of	序号	工单类型	工单名称	应用场景
空歌表 金歌表 金歌表 金歌表 资歌之典 金歌表 金歌表 金歌表 資歌之具 金融式物理机进行配置交更,如:CUP/内存/磁盘等进行扩容、缩容操作 4         资歌之単 金融式物理机进行配置交更,如:CUP/内存/磁盘等进行扩容、缩容操作 之好的资源:如虚机、物理机、其他产品迁移空另外一个应用下,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         成务外网端口吸射 石式机访问政务外网、通过双务外网,通过双务外网,通过成务外网,通过成务外网,通过成务外网,加速和端口 运车机访问政务外网 用户的云主机访问政务外网、通过或务外网、通过或务外网流回应用); 和型或域名           7         政务外网端口吸射 立主机访问政务外网         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,maing 运用           10         取消外网端口吸射 立主机时可互联网         用户的云主机访问可联网上的应用,需要提供被访问应用的,maing 运用           11         和做政所有网络权限         回收主主机的问场与和端正式机构与互联网或成务外网的尚自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问或应用 一用           12         新增成务外网访问自名         编阶政务外网的向自名。           13         新增成为外网访问自名         細球政教外网的应用添加访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问或应用           14         新增互联网的自名         開除成务外网访问自名           15         新增互联网门自名         細球成为外网访回日参加助访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问该应用           16         用 方成工具有的方式。         用 中语一个或多个成为外网 ID,地址、过户以59.208.开头)           17         新增互联网口P网络取 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            新增互联网目内结束         用 中市一式多个文文文文文列所 IP, 地击            16         FSC域网络和印刷         用户的云主机访问另一厅局云主机、新用            17         新增互联网自己        JP 的云主机访问另一厅局云主机、源和目的云主机、原用            16         FSC域网络和印刷        用           17        新增互联网络和印刷 <t< td=""><td>1</td><td></td><td>资源快速申请单</td><td>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</td></t<>	1		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
3         文課表         资源变更单         虚机或物理机进行配置变更,加;CUP/内存/磁盘等进行扩容、缩容操作           4         资源迁移单         党资源迁移单         已欠付的资源:如虚机、物理机、其他产品迁移至另外一个应用下,主要影响应用的集力的应用。           6         资源迁移单         2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,主要影响应用的集力的应用。           7         夏家外网端口映射         格云主机内网 ip 和端口吸射到互联网,通过互联网 ip 端口能访问应用           7         支主机访问政务外网 用户的云主机访问或另外网的应用,需要提供被访问应用的 ip 和端口           7         支主机访问或务外网 用户的云主机访问互联网或政务外网的端口映射关系,取消后外网希能访问两位用           9         取消升网端口映射         報石主机内网 ip 和端口吸射到互联网,通过互联网加,通过互联网加,端口           10         取消升网端口吸射         四次五主机的问互联网或政务外网的动口           11         主机回收所有网络权限         用作的云主机访问互联网或政务外网的动口名单 IP,只有自名单中的 IP 者你能访问该应用           第增或多外网访问信名         網除政务外网访问自名         細除政教外网访问自名           新增或多外网访问自名         網除政务外网访问自名         細除政教外网访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问该应用           第增或多外网访问自名         細除政务外网访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问该应用           第增或多外网访问自名         細除政务外网访问自名         細除政教小网访问的当和通知实际的运用           16         新增互联网加速用         日定文会全政的方面通用         用作           17         新增互联网加速用         用字的云主机访问另一方局主机,源和目的云主机在一同区域           16         新增互联网加速用        用户例示主机访问另一方局主机,源和目的云主机在一同区域           17         房区域网络权限        用户的云主机访问另一方局主机,源和目的云和或和目的云和,或和目的云和,或和目的云和,或和目示           16         野区或和和和国和         用户的云主机访	2	次证米	资源回收单	回收资源:如虚机、物理机,回收后进行关机下线
イロシート         安澱近移単         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,主要影响应用中           5         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 和端口映射到政务外网。通过或务外网 ip 端口能访问应用           7         万         五联网端口映射         将云主机内网 ip 和端口映射到政务外网。通过成务外网 ip 端口能动向应用           7         万         五联网端口映射         将方主机访问互联网上的应用、需要提供被访问应用的 ip 和端口           7         万         五联网端口映射         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 和端口           7         東端外网端口映射         取消云主机内网 ip 和端口         加速           7         東端外网端口映射         即常云主机访问其联网上的应用         需要提供被访问应用的东北访问自名           7         北间电你所有网络权限         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           7         大和政务外网访问自名         新增政务外网访问名         新增政务外网访问方案           7         新增支系外网访问自名         新增政务外网应用的访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问该应用           7         新增互联网访问自名         新增立联内加速加访问自名单 IP,只有自名单中 IP 才能访问该应用           7         新增互联网访问自名单         半放放到车或不能不能满足的大量 IP,可有自名单 IP,可有自名 IP,可有自名单 IP,可有自名 IP,可有自名 IP,可有自名单	3	寅识尖	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
高額         政务外网端口映射         将云主机内闷 ip 和端口映射到这务外网,通过或务外网,通过或务外网 ip 端口能访问应用           6         互联网端口映射         将云主机内闷 ip 和端口映射到互联网,通过或联网 ip 端口能访问应用           7         五主机访问或外网         用户的云主机访问或外风的应用,需要提供被访问应用的 ip 和端口或域名           7         取消外网端口映射         观消六主机内闷与互联网或或分外网的端口映射关系,取消后外网不能访问内面。           7         取消外网端口映射         取消外网端口映射         双消六主机内闪与互联网或或分外网的端口映射、突全策略、防火墙策略等,适用 子云主机下线           7         軟術或多外内访问自名         治开放到或务外网的应用添加访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 才能访问或应用           7         動除或多外网访问自名         治开放到或多外网应用防访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 才能访问该应用           7         動作成多外网访问自名         第指或取引的自名单           7         新增或外内的自名单         学开放到互联网的应用添加访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问该应用           7         新增互联网访问自名         第市放到或影加防问自名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问该应用           7         新增或的外网访问自名         申请介或多个风的有高量           7         新增互联网访问自名         申请介或多个风的方向方面           7         新增可取引用         申请 个或多个或的方向方面           7         新增或的名和 IP 申请         申请 个或多个或的方向方面           7         新增可取引用         申请 个或多个或多个或的方向方面           7         新增可取引用         申请 个或多个或的方向方面           7         「同区域网名权限         用户的云主机访问方面           7         「回口動和         用户的云主机访问方向方面           7        「如方面        近前 可用 <td>4</td> <td></td> <td>资源迁移单</td> <td>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</td>	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
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         五主机访问政务外网         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 和端口或域名           7         取消外网端口映射         取消分网端口映射         取消分网端口映射           7         取消外网端口映         取消子主机内向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的。           7         取消外网端口映射         取消子主机内向与互联网或政务外内的端口映射、安全策略、防火墙策略等,适用           7         計成支外外网访问名         分开放到政务外网的应用添加访问名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问政务外网的           7         新增支外内的访问名         分开放到立联务外网访问名         分开放到立联网的应用添加访问名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问政务外网的           7         新增支外内的访问名         分开放到互联网的应用添加访问名单 IP,只有自名单中的 IP 将不能访问政务外网的           7         新增支联网订申時         申请一个或多个成外风 ip 地址 (ip US 59, 208, 开头)           7         新增支联网IP 申請         申请一个或多个成外风 ip 地址 (ip US 59, 208, 开头)           7         新增支联网IP 申請         申请一个或多个女女人教 所有 IP 地址、支持多运营商           7         新增支联网IP 申請         申请一个或多个女女人教 不成 IP 计址, 素和目的云主机不同区域           7         新增支联网络和印刷         利用的式主机访问名子师, 派和目的式主机不同区域           7         新增支联网和同级教         利用申请多运营商 IP 地址, 素型板部低加N 新维、           7         SDNS 配         公用非常多论语可用的动向自名单 IP, 不在自名单的IP 特不能访问回用           7         SDNS 配         公用非常多论语可用         公用非常多达管向           7        SDNS 配         公用非操作法公式的问用           7       SDNS 配	5		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
7      云主机访问或务外网     用户的云主机访问或务外网的应用,需要提供被访问应用的ip和端口       8      五主机访问或条外网     用户的云主机访问或联网上的应用,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     取消外网端口映射     取消之机内网与互联网或政务外网的端口映射、安全策略、防火墙策略等,适用       10      記     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       11      新增或多外网访问自名     留此交多外网的应用添加访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 者能访问该多外网的       12     新增或多外网访问自名     新增或联어的问题, 新增或联网目申请     日前小式多个成务外网访问自名单 IP,不在自名单中的 IP 者不能访问该多外网的       13      新增互联网访问自名单 IP,不在自名单中的 IP 者不能访问该多外网的     日定义安全网络需。       14      新增互联网目申请     申请小式多个或多外网访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 者不能访问该回用       15      新增互联网目P     明读了我不可以可求       16      新增互联网目P     申请小式多个或多小网访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 者不能访问或回用       17           18           19           19           19            19            19            10            10	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
8         天主机访问互联网         用户的云主机访问互联网之的应用,需要提供被访问应用的立,端口或域名           9         取消外网端口映射         影消之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。           10         北山收所有网络权限         回收云主机防残石网络权限,包括:端口映射、安全策略、防火墙策略等,延用, テ云主机下线           11         新增政务外网访问自名         即於或身外网访问自名         即於政身外网的应用添加访问自名单 IP,只有自名单中的 IP 才能访问该应用, 用           12         新增互联网访问自名単         副除政务外网访问自名         日本           13         新增互联网访问自名         日本         日本           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,由网络和安全运建人员审批           15         新增互联网的口申         申请一个或多个政务外网 ip 地址(ip U5 50.208.开头)           16         新增互联网端口牌时         同市へ或多个政务外网 ip 地址、支持多运言商           17         新增互联网指口网络权限开通         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         新增互联网指口         日市の云主机访问另一厅局云主机、源和目的云主机在同一区域           19         「国区域跨租户网络松限 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           19         「国田報報報報目中         日中访公主机访问另一厅局云主机、源和目的云主和正同正域           19         「国市省名工作前问另一厅局云主机、第和目的云主和在中回区域         1           10         「知用         三社         1           10        「日         「日         1         1           11        「日         「日         1         1           12        「日         1	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
9         Rähyngänugh         Rästen, nome server se	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
10         主机回收所有网络权限         回收至主机下线         第一式主机下线           11         新增政务外网访问台         新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         翻除政务外网访问台         删除政务外网应用的访问白名单 IP,不在白名单中的 IP 才能访问该应用           13         一         新增或务外网访问台         删除政务外网应用的访问白名单 IP,只有白名单中 IP 才能访问该应用           14         一         「         新增或務外网 IP 电         ●           15         「         「         「         ●           16         「         「         ●         ●         ●           17         「         「         ●	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
11         新增或多外网访问自名         給开放到或务外网应用的访问自名单 P,只有自名单中的 IP 才能访问或应用 角           12         M%政多外网访问自名         删除政务外网应用的访问自名单 P,不在自名单中的 IP 将不能访问政务外网的 应用           13         新增互联网访问自名         删除政务外网应用的访问自名单 P, 只有自名单中 IP 才能访问该应用           14         新增立联网访问自名         给开放到互联网的应用添加访问自名单 P,只有自名单中 IP 才能访问该应用           15         「直定义安全网络需求         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           16         海域及务外网 IP 申请         申请一个或多个政务外网 ip 地址(ip U5 9.208.开头)           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         「「区域跨租户网络权限         用户的云主机访问另一厅局云主机,源和目的云主机在一回区域           18         「阿尼域跨租户网络权限         用户的云主机访问另一厅局云主机,源和目的云主机在一回区域           19         「SDNS 配置         适用于申请多运营商 IP 地址,素要做智能 DNS 解析使用,应用域名做 cname           20         SDNS 配置         送用于申请多运营商 IP 地址,需要做智能 DNS 解析使用,应用域名做 cname           21         文主机开机/关机         云主机操作系统进行开机或关机           22         「聚 备 份         数据备份流程           23         《 资 备托管         用户的物理设备托管到楚天云的机房           24         《 资 备托管         应用系统上线流程           25         「应用系统上线流程         应用系统上线流程           26         应用系统下线流程         应用系统下线流程           26         通用系统         如用系统正线流程	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
12     网络类     開除政务外网访问自名     删除政务外网应用的访问自名单 IP, 不在自名单中的 IP 将不能访问政务外网的应用       13     新增互联网访问自名单     给开放到互联网的应用添加访问自名单 IP, 只有自名单中 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       16     新增互联网 IP 申请     申请一个或多个政务外网 ip 地址(ip 以 59.208.开头)       17     新增互联网 IP 申请     申请一个或多个政务外网 ip 地址,支持多运营商       17     「回び域跨租户网络权限 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     「夏区域网络权限开通     用户的云主机访问另一厅局云主机,源和目的云主机在同回域       19     「歐互联网端口映財訪 向的自名单 IP     」制除互联网应用的访问自名单 IP, 不在自名单中的 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     文指升和(关机     至扎操作系统进行开机或关机       22     人     发掘备份     知序的物理设备托管到楚天云的机房       23     人     公報托管     回用系统上线流程       24     人     公和系统上线流程     应用系统上线流程       25     企用系统上线流程     应用系统上线流程       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。	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
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 自定义安全网络需求16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17新增互联网 IP 申请申请一个或多个政务外网 ip 地址(ip U59.208.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19一方或多个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 问的白名单 IP20SDNS 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 cname21文主机开机/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投备托管用户的物理设备托管到楚天云的机房24交应用系统上线流程25查用系统上线应用系统上线流程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。	12	网络类	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
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16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191動除互联网端口映射访 间的白名单 IP20SDNS 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 cname21文主机开机/关机云主机操作系统进行开机或关机22数据备务数据备份流程23投备托管用户的物理设备托管到楚天云的机房24交应用系统上线流程25应用系统上线应用系统上线流程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。	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
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「「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「別除互联网端口映射访问白名单 IP新常互联网端口映射访问白名单 IP,不在白名单中的 IP 将不能访问应用20SDNS 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 cname2122SDNS 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 cname23242526272829212223242526272829292122333435363738393939393939393939393939 <tr< td=""><td>14</td><td></td><td>自定义安全网络需求</td><td>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</td></tr<>	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
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20SDNS 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 cname21工五主机开机/关机22数据备份数据备份流程23人资系托管通用系统上线流程24人资名托管应用系统上线流程25应用系统上线应用系统上线流程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。	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)
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 向的白名单 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20SDNS 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 cname21适主机开机/关机22数据备份23数据备份流程242526272829212233242526272839343536373839393939393939393939393939	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
18跨区域网络权限开通用户的云主机访问另一斤局云主机,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20SDNS 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 cname21人工主机开机/关机运主机操作系统进行开机或关机22数据备份流程数据备份流程23设备托管用户的物理设备托管到楚天云的机房24炎应用系统上线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。	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
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20SDNS 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 cname21人工人工22人工人工23人工人工24人工人工25应用系统上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。	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
20SDNS 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 cname21二二二二二二1二11	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
21     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     类     应用系统上线       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。	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
22     日常运维     数据备份流程       23     日常运维     设备托管     用户的物理设备托管到楚天云的机房       24     类     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。	21		云主机开机/关机	云主机操作系统进行开机或关机
23     日常运维     设备托管     用户的物理设备托管到楚天云的机房       24     类     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。	22		数据备份	数据备份流程
24         类         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。	23	日常运维	设备托管	用户的物理设备托管到楚天云的机房
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。	24	类	应用系统上线	应用系统上线流程
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。	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

# 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

•

* <b>* = *</b>			
* 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 <b>可选择</b>	¥首厅或应用系统/ 简的联系人, 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	11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	需虚拟机/物理机的配置信息	
网络需求	+添加 - 可添加3	互联网带宽等网络需求	
安全需求	+添加 🛻 添加安全	全需求	
其他需求	+ 添加		
附件	+添加 +运加 上传盖章	訂合的资源申请单	
备注	请输入备注 其他特殊要求	<u>生这里进行描述,比如服务器要授权给哪些人使</u>	₹.
	行旗力配组力率	te -	
虚拟机配置			
添加点	拟机	×	
预估费用	:~万元		
* vCPL	核数 1核 2核 4核	8核 16核 24核 32核	
* 内有	大小 2G 4G 8G 16	5G 32G 48G 64G 128G	
場の	Site ContOS 7.9	各は 法院 ) 福作 5 位 8 は	
De: 1	Centos 7.5	INT IN HILV CONT HOUSEN	
E E E	统盘 普通硬盘 🗸	大小 40 V G	
۲. Electric de la construcción	据盘 普通硬盘 🗸	盘符 /data1 大小 100 G	
根据 Win	下同操作系统进行配置, lows系统需要改成D、E	盘符 /data2 大小 100 G	
这种	盖符	盘符 /data3 大小 100 G 🤤	
购买	数量 - 1 +		
业务	网段 10.114.12.xxx 如果需 无特殊	要与特定的网络互通,可选择已有的网段, 要求可选择新网段	
	备注 词输入 <b>对服务器特</b>	殊要求可以在这里描述	
	取	消 適定	

• 物理机配置

	添加物理机										×		
	预估费用:~万元	ō											
	* CPU类型	x86	朝記期6	飞腾	龙芯	信创 其他	服务器服务器	晶才? 器都说	会选择国 选择x86元	产芯片 5片			
	*	2路10核	4股	各10核									
	*内存大小	48G	64G	96G	128G	256G	384	ŧG	512G				
	操作系统	CentOS	7.9		×	备注	请输)	人操作	系统备注				
	系统盘	① 系統盘	由楚天之	云负责,具	体规格相	题天云	车存服务	9醫进	行分配				
	数据盘	本地硬	盘	外接存储	根	居实际需	幕求进	行选	择				
	1	SATA	2T_S	ATA		~		0	) +				
	1,	SSD	8000	G_SSD		~		0	) +				
	0	SAS	6000	S_SAS		~		0	, 4				
	购买数量	44	1	+									
	备注	请输入											
											_h		
2. 资源变更单													
● 应用 / 视线	1核心安全系统-商試 / 視频核心安全系统	新增变更	用二										
所属单位	湖北省应急管理厅												
虚拟机	+添加												
1	yjt-sphxaqxt	(192,168,178	153, 10.	0.178.153)									
	NUTRICAL STATES	8世1: Piler 16G; 2核	系统截 400 4核	6核 8核	1045	12版 16	核 24	核	3215 4015	48년	64续		
选择本 应用系统	肉存 26	4G	8G	16G 24G	28G	32G 44	3G 64	IG					
虚拟机或物理机	系统盘 40G	+ 0 G	= 40G	- Francisco					直接调整服	务器的C	PU、内存	翔	
	数据盘 5000	0 <b>(†</b> )	G = 50	10G					仔储配置,	然后保住	7		
	取消	tr											
物理机	+ 添加												
附件	+ 添加												
衛注	请输入责注 在	E此描述特别	抹需求,	比如更换服	服务器操作到	系统,就派	需要先提	回收	工单,再提	资源申请	Ţ₩		

#### 3. 资源回收单

* 应用	赛思BI系统 切换应用 ==	
所属单位	湖北省应急管理厅	
虚拟机	选择本应用系统使用的服务器或网络资源 + 质加	
	yjt-ssbi (10.114.12.170、64.97.152.124)	1
	主机配置: vCPU 8核; 内存 16G; 系统盘 150G; 数据盘 0G	
物理机	十读加	
其他产品	+ /ōto	
	互联网IP地址	1
	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	请输入备往 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	

## 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

总明	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
几浮	多个ip用分号分隔。连续p用-连接 堡垒机账号的主机列表里显示的也是浮动IP,
动ip	
地址	lp或域名,不能带协议头和确口号,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
TCP端	目的TCP講口和目的UDP講口必填其一。不能同时为空
	0
IDP端	目的TCP調口和目的UDP端口必填其一,不能同时为空
	0
连接	只有特殊场暑才会使用长连接,一般不用开启长连接
口	<ul> <li>只有特殊场景才会使用长连接,一般不用开启长连接</li> </ul>

#### 2. 云主机访问政务外网



## 3. 互联网端口映射

10.2.20.72	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	多行p表示业务多线映射,用分号分隔 <b>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</b> <b>里查看已分配给省厅的IP和已经被占用的端口</b>
互联网端	多个读口用分号分隔。连续读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,否则运营简不会开放这些端口。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	多个銕口用分号分隔,连续銕口用-连接
内网URL	內网防间的url地址,多个地址用分号场 <mark>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。</mark> 整天云将对此URL进行安全扫描
*协议	→ 根据实际需求进行选择
白名単	非必填。多个p用分号分隔,连续pri数据库、rediserMQ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	<ul> <li>无限制</li> <li>指定期限</li> <li>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</li> </ul>
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
47.14	请输入备注

## 4. 政务外网端口映射

*需求说明	iiggigigigigigigigigigigigigigigigigig
*政务外网 IP	Rititle-CitristYMMp 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	多个端口电分量分钟。这类流口思-连可在资源-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	Plane YFallp 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	多个调口用分号分隔,连续输口用-连接
*协议	◇ 根据实际需求进行选择
白名单IP	<ul> <li>非必續,多个ip用分号分隔, 连续ip用攝紅连續</li> <li>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</li> </ul>
开启长连接	<ul> <li>根据实际需求选择,普通服务不使用长连接</li> </ul>
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

## 5. 跨区域网络权限开通

COLUMN ALCOHOL	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
需求说明	商要说明申靖原因 而至远之于上于。 知不至仍何天他乃所的不死, 放 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,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	調浮动ip所属组织单位 租户填应急厅
目的浮动	多个ip用分号分隔, 连续p用-连接, 网段用/分隔p和通码位数
ip	可任贡源文刊革、坚重机主机列农宣有许约时
目的租户	目的ip新属组织单位 租户填应急厅
的TCP端	目的TCP端口和目的UDP端口必填其一,不能同时为空
	0
的UDP端	目的TCP跳口和目的UDP跳口必填其一,不能同时为空
	0
启长连接	根据实际业务选择,一般都是非长连接
启长连接 使用期限	<ul> <li>根据实际业务选择,一般都是非长连接</li> <li>无限制 指定期限 根据实际需求进行配置</li> </ul>
局长连接 使用期限 − − − − − − − − − − − − −	<ul> <li>根据实际业务选择,一般都是非长连接</li> <li>无限制 指定期限 根据实际需求进行配置</li> </ul>
启长连接 使用期限 附件 + 备注	<ul> <li>根据实际业务选择,一般都是非长连接</li> <li>无限制 指定期限 根据实际需求进行配置</li> <li>添加</li> <li>请输入备注</li> </ul>