

谢先生，您好：

根据刚刚的电话沟通，经您同意我将归档此案例。工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线4008180055。

案例总结：

问题定义：

用户反馈激活失败。报错为：离线激活失败，服务器错误，请检查激活服务器设置

问题进展：

惠普官网获取相对应的快速存储驱动，安装后激活成功。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2024 年 3 月 13 日 16:57
收件人: '37992458@qq.com' <37992458@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11009-X3M3M3] % 海南省海洋地质调查院用户激活失败 % 初次响应 CMIT:0001002

谢先生，您好：

如刚刚电话沟通，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

用户反馈激活失败。报错为：离线激活失败，服务器错误，请检查激活服务器设置。

问题范围：

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

CMGE 系统对硬件的最小要求：

CMGE 系统的安装和正常使用对硬件是有最小需求的。

(https://document.cmgos.com/release_notes/release_notes)：

一般描述

1) 最小系统需求：

- 处理器: 1 GHz 及以上x64兼容处理器
- 内存: 2GB 及以上
- 硬盘: 必须包含至少一块不可移动硬盘，32GB 及以上可用空间
- 显卡: 支持DirectX 9 及以上
- 显示器: 1024 x 768 分辨率及以上
- 网络: 必须包含至少一种网络连接选择，如 Wi-Fi 或以太网适配器；

其中对硬盘的需求是必须包含至少一块不可移动硬盘。经您查看并确认您这台机器硬盘的详细信息中的“在根容器中”的值为假，根容器的属性值为假标志着硬盘为可移动硬盘，不满足 CMGE 的最小系统要求，导致您目前在此硬件环境下无法成功激活系统。

如需根本解决此问题，您需要符合 CMGE 系统安装的硬件要求后，再安装使用 CMGE 系统。

从系统方面没有办法对硬盘的属性进行更改，建议您联系硬件厂商寻求帮助，或者以更换硬件的方式来满足最小系统需求。

我们将根据您提供的日志文件进行详细的分析，以寻找可能的替代解决方案。为了便于我们进一步的帮助您，请您按照以下步骤收集相关日志：

日志收集：

下载链接：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1149&token=dXoQx3Hmc5j2CdKonXd0pBxGViaE1wBm>

1. 工具收集

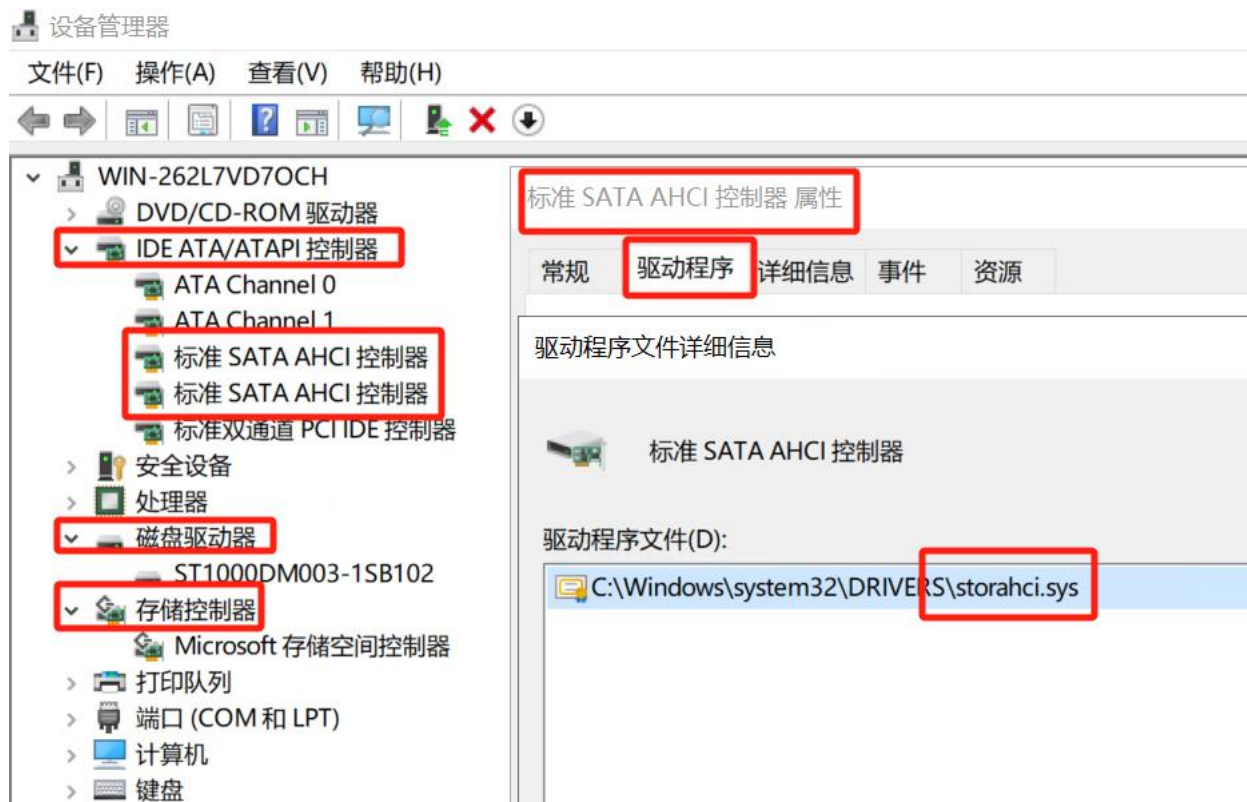
- 在问题机器上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、激活日志，点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传

2. 设备管理器截图

- 打开设备管理器
- 定位到 IDEATA/ATAPI 控制器
- 右键点击标准 SATAAHCI 控制器并选择属性，将此页面截图并上传。
- 展开磁盘驱动器，将此页面截图并上传。
- 展开存储控制器，将此页面截图并上传。



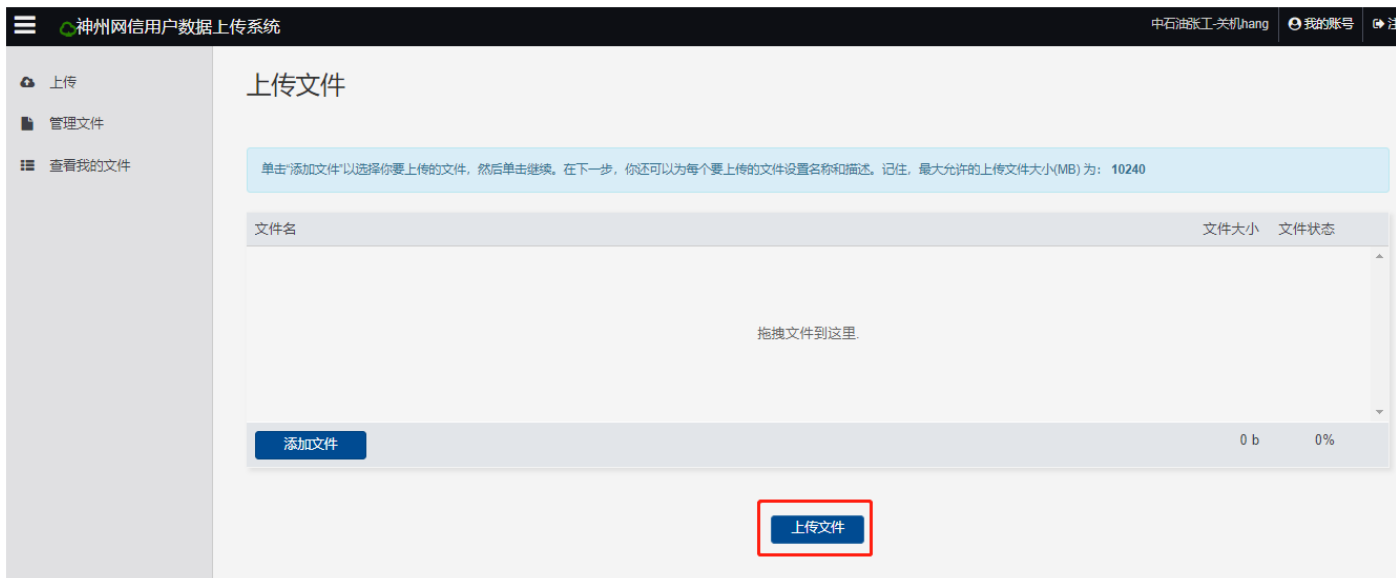
日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息（区分大小写）

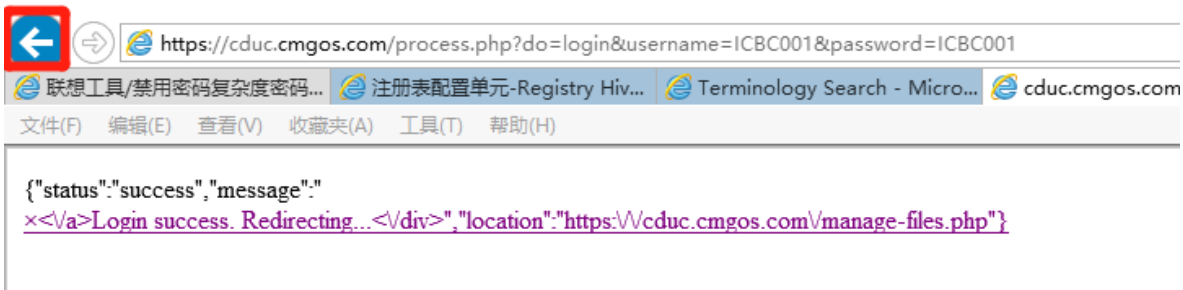
用户名：user1xie

密码：xie123

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

王彬彬 Binbin Wang
神州网信技术有限公司
服务电话：400-818-0055
电子邮箱： Wangbb@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Wangbb@cmgos.com | visit: www.cmgos.com