

高先生，您好!

感谢您的电话接听。根据沟通我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

虚拟端设备连接临时部署的 mini VDI 激活服务器未激活成功。

问题总结：

经排查，虚拟机环境中的可执行的文件（CmitClientSVC.exe）缺失导致激活服务无法正常运行。目前无法确认文件丢失的原因，但不排除与环境中存在的安全软件有关。

经您确认，通过升级安装 V3.2.8.418 版本激活客户端，可以修复激活问题。部分升级后仍无法激活的设备，可再次使用 V3.2.8.418 安装包对程序进行修复或卸载重装，也可以修复激活问题。

另外为您提供 v3.1.0.5 版本可执行程序文件夹（CMIT3.0），可尝试替换问题虚拟机中的可执行文件尝试修复问题。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1413&token=MGnMQQnBxFpSCd2LfAI9FCQbxUTOKV4Z>

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利!

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: 高森 <gaos@peony.cn>
发送时间: 2024 年 6 月 4 日 17:56
收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

您发我这个链接好像是 3.2 版本的 替换了没用 直接官网下载更新 3.2 版本可以

-----原始邮件-----

发件人: "Shi Guannan" <shign@cmgos.com>
发送时间: 2024-06-04 10:55:47 (星期二)
收件人: "gaos@peony.cn" <gaos@peony.cn>
抄送: PR Case Notification <PR Case Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生, 您好!

如电话沟通, 您目前遇到的问题为连接临时部署的 mini VDI 激活服务器后, 仍存在部分虚拟机未激活成功。

问题原因:

根据之前的排查, 您的虚拟机环境中缺少激活服务的可执行文件, 导致激活服务无法启动。目前无法确认文件丢失的原因, 但不排除与环境中的安全软件有关。

修复建议:

V3.2.8.418

1.

在已升级激活客户端到 V3.2.8.418 版本的虚机环境中，您已验证以下操作步骤可修复激活问题。

- a. 双击 3.2.8.418 安装包 msi 文件，选择删除选项，卸载激活客户端。
- b. 手动删除文件夹 C:\Program Files\CMITActivation
- c. 使用 3.2.8.418 安装包 msi 文件重新安装激活客户端

2. **V3.1.0.5**

在未升级激活客户端的虚机环境中，建议尝试手动替换 V3.1.0.5 版本激活客户端的程序文件。

执行程序所在文件夹：C:\Program Files\CMIT3.0。

替换文件夹可通过链接下载：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1395&token=SAYYvcV14jXA8oo6uQiA1PzQwFlv01uk>

注意：不同版本激活客户端对应的执行文件不同，操作前请确认虚机环境中激活客户端版本。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 5 月 23 日 11:16

收件人: gaos@peony.cn

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生, 您好!

尝试与您电话沟通很遗憾未接通。来信是想咨询当前案件进展状况。

您可以按照上封邮件的步骤进行操作, 查看是否可以解决激活问题。

附件可通过此链接下载:

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1395&token=SAYYvcV14jXA8oo6uQiA1PzQwFlv01uk>

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 5 月 13 日 17:54
收件人: gaos@peony.cn
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生，您好！

感谢您的电话接听，通过日志分析，当前安装 V3.1 版本客户端的设备问题仍然是 CmitActivation 服务无法找到指定的文件。

根据您刚才在问题设备查询的 CMIT3.0 文件夹情况，发现文件夹内确实不存在可执行的文件 (CmitClientSVC.exe)，故导致服务无法正常启动。

目前无法确认文件丢失的原因，但不排除与环境中存在的安全软件有关。

附件为正常系统环境下 V3.1.0.5 版本的 Cmit3.0 文件夹，您可以尝试将 CmitClientSVC.exe 文件拷贝到问题设备中，如有其他缺失文件请一并添加。

完成后重启虚拟机，查看是否可以正常激活。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2024 年 5 月 13 日 17:01

收件人: 'gaos@peony.cn' <gaos@peony.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生, 您好!

已收到您上传的日志。我们正在对日志进行分析, 后续会尽快为您反馈。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2024 年 5 月 11 日 17:16

收件人: 'gaos@peony.cn' <gaos@peony.cn>

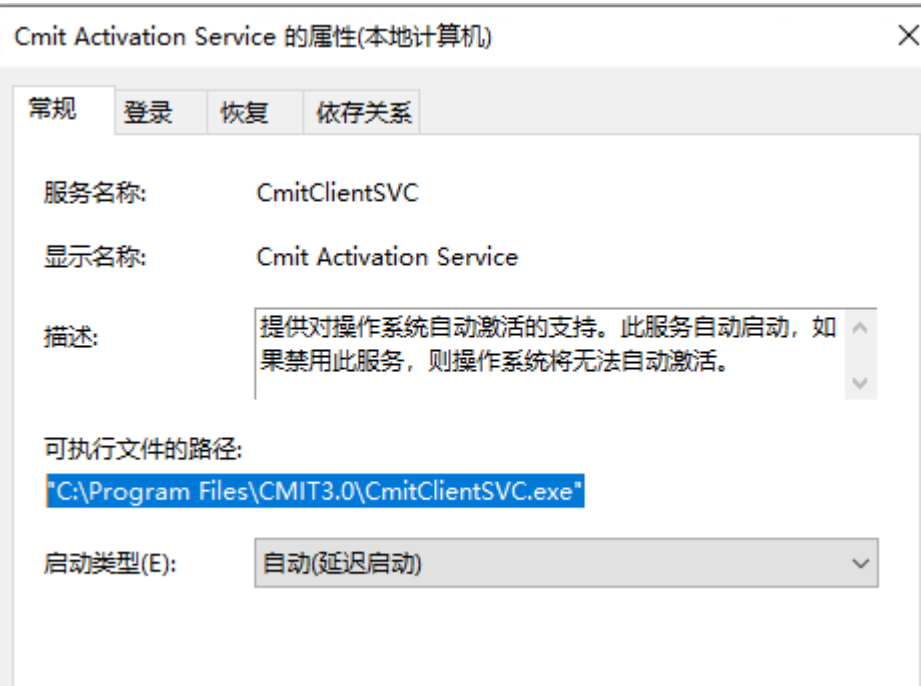
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生，您好！

感谢您的电话接听。

根据刚才对问题设备状态进一步查看，Cmit Activation Service 服务指向的可执行目录为“C:\Program Files\CMIT3.0\CmitClientSVC.exe”。

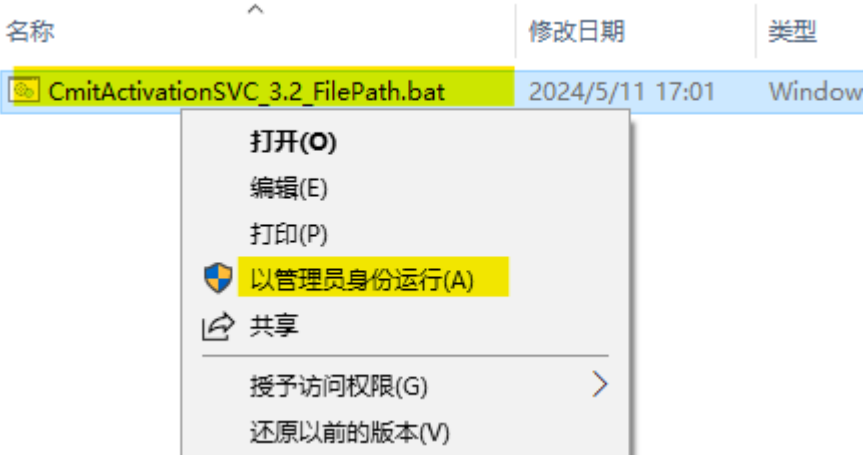


C:\Program Files\CMIT3.0 文件夹在激活客户端升级到 V3.2.8.418 后已被 C:\Program Files\Cmit Activation 文件夹替代，所以服务所指向的可执行文件路径已不存在。

建议先尝试修改 Cmit Activation Service 服务指向的可执行文件路径，观察是否可以正常启动服务。

操作步骤

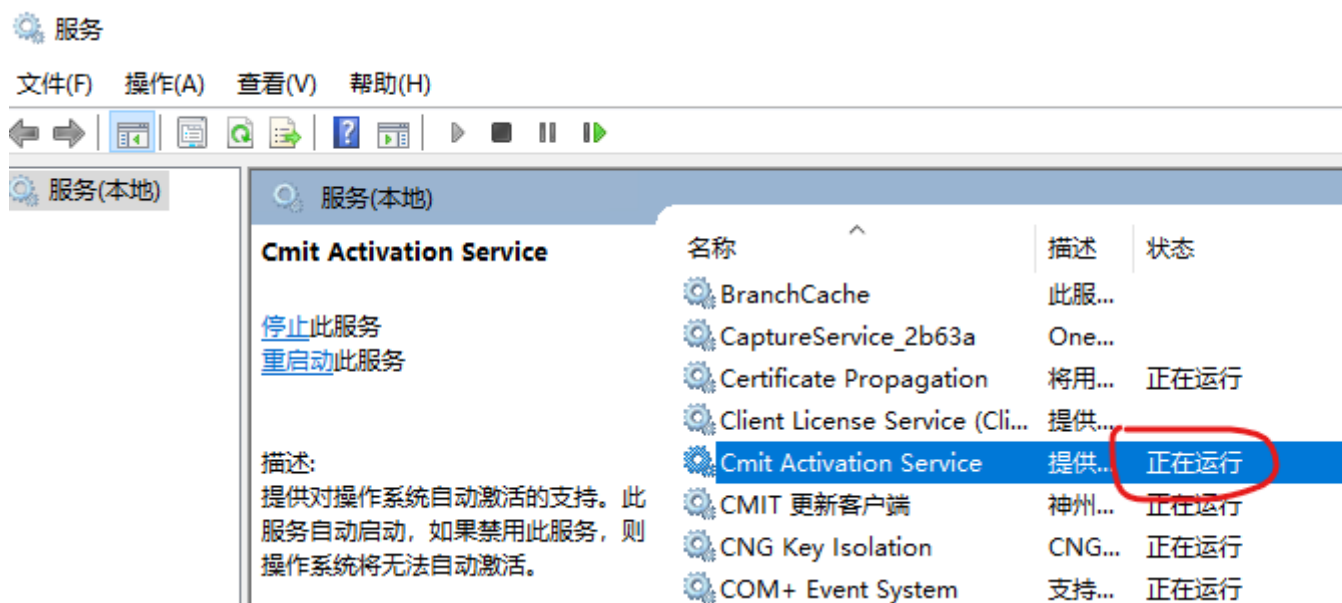
- 下载附件，修改文件名，将.txt 后缀删除。
- a.
 - 右键**以管理员身份运行** CmitActivationSVC_3.2_FilePath.bat
 - b.



- 运行完成后显示如下。
- c.



- d.
- 重启系统，查看 Cmit Avtivation Service 运行状态是否恢复
- 右键开始菜单->“计算机管理”->“服务”



后续建议：

附件脚本修改注册表的方式仅适用于 V3.2 及以上版本的激活客户端。

根据您反馈的信息，仍有部分设备激活客户端版本为 V3.1，且不能正常激活。针对此类问题设备不适用于此脚本，建议按照之前的邮件重新收取问题日志上传，以便进一步分析。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系。

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2024 年 5 月 11 日 12:09

收件人: 'gaos@peony.cn' <gaos@peony.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生, 您好!

收到您反馈的 2 台问题设备的日志。

目前通过日志看到 2 台设备的问题原因是一致的, 均为 Cmit Activation Service 服务状态为已停止, 且系统尝试启动此服务失败, 失败原因为系统找不到指定文件。

System_10 事件数: 50,402

已筛选: 日志: file://C:\Users\shign.LP-SHIGN-03\Downloads\20240511_111714\EventLog\System.evtx; 来源: ; 事件:

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类
错误	2024/5/10 17:00:43	Service Control Manager	7000	无
错误	2024/4/18 13:32:38	Service Control Manager	7000	无
错误	2024/4/18 13:32:38	Service Control Manager	7000	无
错误	2024/4/18 11:30:03	Service Control Manager	7000	无
错误	2024/4/17 21:50:12	Service Control Manager	7000	无
错误	2024/4/17 21:50:11	Service Control Manager	7000	无
错误	2024/4/17 17:35:30	Service Control Manager	7000	无

事件 7000, Service Control Manager

常规

详细信息

由于下列错误, Cmit Activation Service 服务启动失败:
系统找不到指定的文件。

怀疑在系统升级或激活客户端版本升级时导致了 Cmit Activation Service 文件损坏或丢失。

建议您尝试修复或重装激活客户端 V3.2.8.418。

- a. 使用 3.2.8.418 安装包 msd 文件, 点击修复选项, 重启虚拟机。

b. 检查 Cmit Activation Service 状态是否正常启动, 若仍未启动, 使用 3.2.8.418 安装包 msd 文件, 点击删除选项。

c. 删除文件夹 C:\Program Files\CMITActivation

d. 使用 3.2.8.418 安装包 msd 文件安装激活客户端

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan
发送时间: 2024 年 5 月 11 日 11:09
收件人: 'gaos@peony.cn' <gaos@peony.cn>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11356-Y5M6H8] % TAM-反馈 VDI 北京牡丹电子集团有限责任公司用户无法激活系统问题 % 初次响应 CMIT:0001727

高先生 您好:

根据您提供的信息,我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

虚拟端设备连接临时部署的 mini VDI 激活服务器未激活成功。

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。

日志收集：

a) 日志收集工具

请您从以下链接下载日志收集工具

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1314&token=UxbyjB571yCbWJLdrKzfaM1q4lpjoJU>

[b](#)

解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



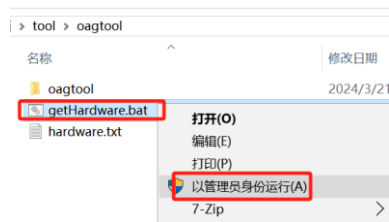
b) OAGTool

1) 从以下链接下载 OAGTool

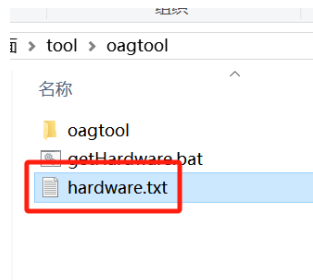
<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1319&token=prNvZHfxbRnNpIMHb1bQ3emYL9TWHGYw>

2) 复制并解压到未激活的设备上。

3) 以管理员权限执行 getHardware.bat 脚本。



4) 运行完成后会在当前目录生成 hardware.txt 文件，将此文件通过 CDUC 上传。



日志上传方法：

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。（用户名
密码区分大小写）

用户名：BJMDDZJT

密码：BJMDDZJT

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.

手机 Mobile: 400-818-0055

电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T