

杨先生，您好！

感谢您的电话接听。

经过您的同意，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：

用户反馈激活失败。报错提示“在线激活失败。发送请求时出错。请检查网络状态和 CMIT 根证书状态。

问题解决：

用户现在不方便尝试如下解决方案，暂时归档此案例。

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 <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 9 月 2 日 10:09

收件人: 245547742@qq.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12073-X0H5L7] % 贵州省自然资源厅用户反馈 V2022-L 无法在线激活问题 % 初次响应 CMIT:0001181

杨先生，您好：

刚才尝试联系您，但遗憾的是未能接通。我通过邮件是想跟进了解一下，之前提到的激活问题是否已经解决？期待您的回复，谢谢。

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 8 月 29 日 14:29
收件人: '245547742@qq.com' <245547742@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12073-X0H5L7] % 贵州省自然资源厅用户反馈 V2022-L 无法在线激活问题 % 初次响应 CMIT:0001181

杨先生，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。报错提示“在线激活失败。发送请求时出错。请检查网络状态和 CMIT 根证书状态。

问题范围：

协助用户分析上述问题。

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。

操作步骤：


按照如下步骤安装附件中的证书

1, 解压文件并双击安装证书。



2, 选择当前用户, 点击下一步。



←  证书导入向导

欢迎使用证书导入向导

该向导可帮助你将证书、证书信任列表和证书吊销列表从磁盘复制到证书存储。

由证书颁发机构颁发的证书是对你身份的确认，它包含用来保护数据或建立安全网络连接的信息。证书存储是保存证书的系统区域。

存储位置

☒ 当前用户(C)

☐ 本地计算机(L)

单击“下一步”继续。

下一页(N)

取消

3, 选择“根据证书类型，自动选择证书存储”，然后选择下一页，完成。

×

← 证书导入向导

证书存储

证书存储是保存证书的系统区域。

Windows 可以自动选择证书存储，你也可以为证书指定一个位置。

☒ 根据证书类型，自动选择证书存储(U)

☐ 将所有的证书都放入下列存储(P)

证书存储:

浏览(R)...

下一页(N)

取消

如果安装了证书之后还是激活失败，请您按照以下方式进行日志收集。

日志收集：

请您从以下链接下载日志收集工具

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1314&token=UxbyjB571yCbwlLdrKzfaM1q4lpjoJUb>

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。



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：useryang

密码：yang123

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。

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