

吴先生，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：

用户反馈内网设备离线激活时报错，提示“构造离线激活请求失败，请联系客服处理”。

问题进展：

客户已将问题进行内部升级处理，目前无需我们介入解决。如有后续需求，客户将会及时与我们取得联系。

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 10 月 9 日 14:43

收件人: '13521881304@163.com' <13521881304@163.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12265-X0B7K8] % 联想 OEM 用户-中国人民银行软件中心用户
反馈离线激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001605

吴先生，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:

用户反馈内网设备离线激活时报错，提示“构造离线激活请求失败，请联系客服处理”。

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。

问题分析:

根据以往经验判断，造成此问题的原因可能与您设备上的某些硬件存在不规范或不符合标准协议的信息有关，但修改硬件信息只能通过硬件厂商操作。

由于您内网设备收取日志和链接外网都需要申请才能操作，您可以参考如下步骤进行申请。

低版本激活客户端在线激活:

1. 连接互联网

您可以选择将设备连接互联网后在线激活，但需要您更换较低版本激活客户端进行激活操作。

较低版本激活客户端可以作为一个缓解方案，但是在激活功能上存在一些限制：

- 仅支持联网状态下在线激活
- 重新系统后激活状态无法保留
- 激活信息无法写入 UEFI

2. 操作步骤:

请您使用附件中的 CMIT Activation Client - CIB.7z 激活客户端并选择在线激活的方式尝试重新激活。具体方法如下：

- a) 以管理员权限打开命令提示符，输入 `slmgr /rearm` 重置系统的授权状态。
- b) 保存附件，将附件解压至任意位置。
- c) 双击运行 `CmitClientSetup.exe` 文件，按照安装向导操作直至完成。
- d) 安装完成后，再次尝试激活操作。

日志收集：

如果使用低版本客户端无法激活，请您从以下链接下载日志收集工具，进行日志收集并将收集好的日志上传。

<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：userwu

密码：wu123

=====

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