

张先生，您好：

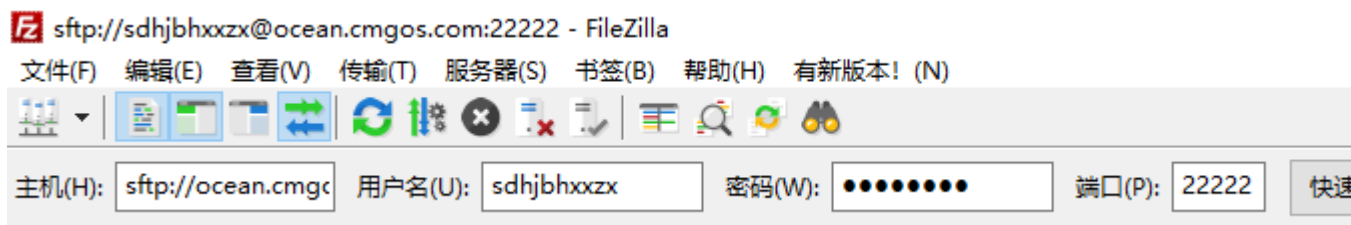
根据之前的沟通，了解到 office 安装包大于 2GB，无法通过 CDUC 上传系统提供。

请您按照以下步骤操作，通过 FTP 文件服务器上传 office 安装包：

=====

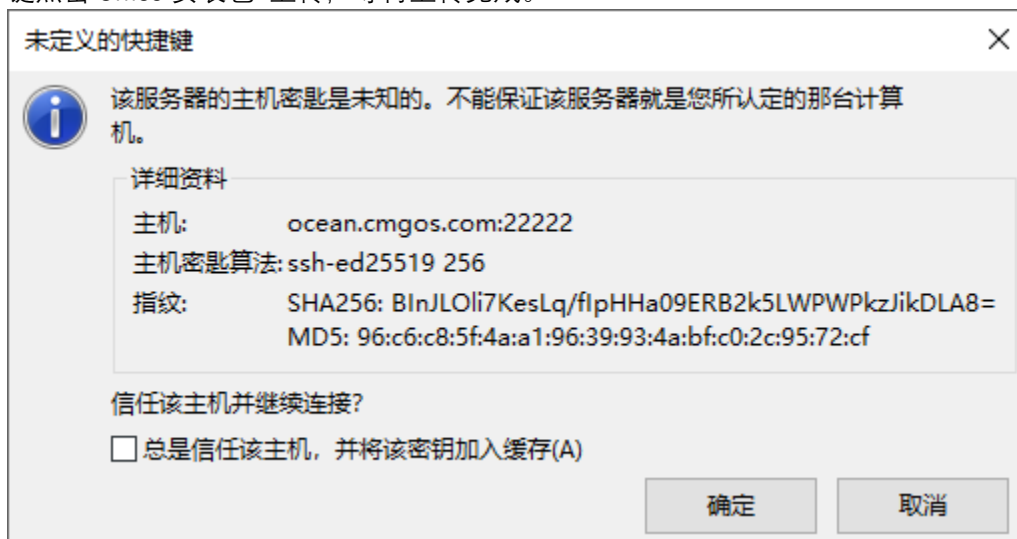
1. 将附件文件拷贝并解压到本地，运行 FileZilla;
2. 输入服务器\用户名\密码  
外网登陆地址（主机）：sftp://ocean.cmgos.com:22222  
用户名：sdhjbhxxzx  
密码：J63NA32d  
端口：22222

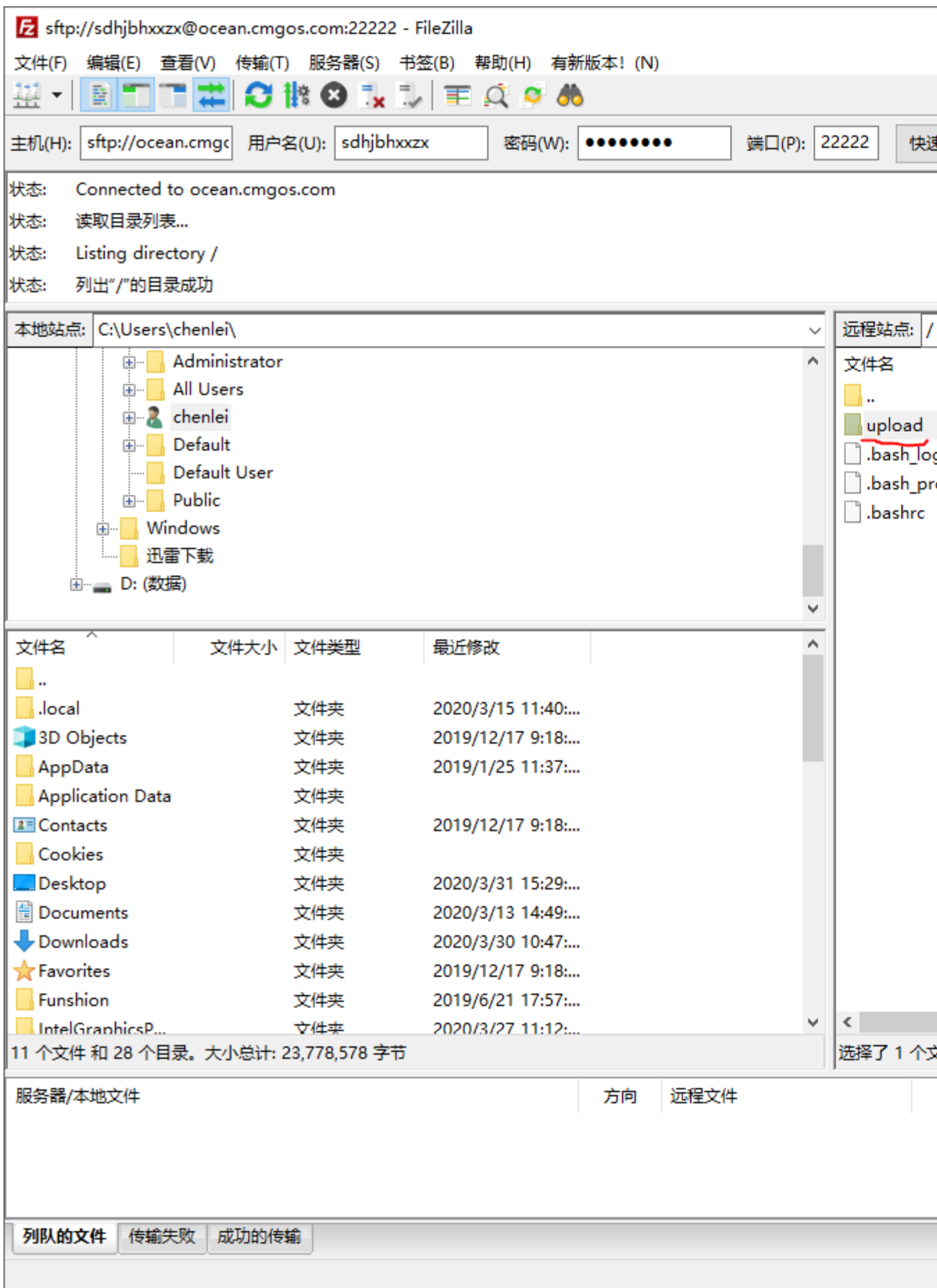
3.

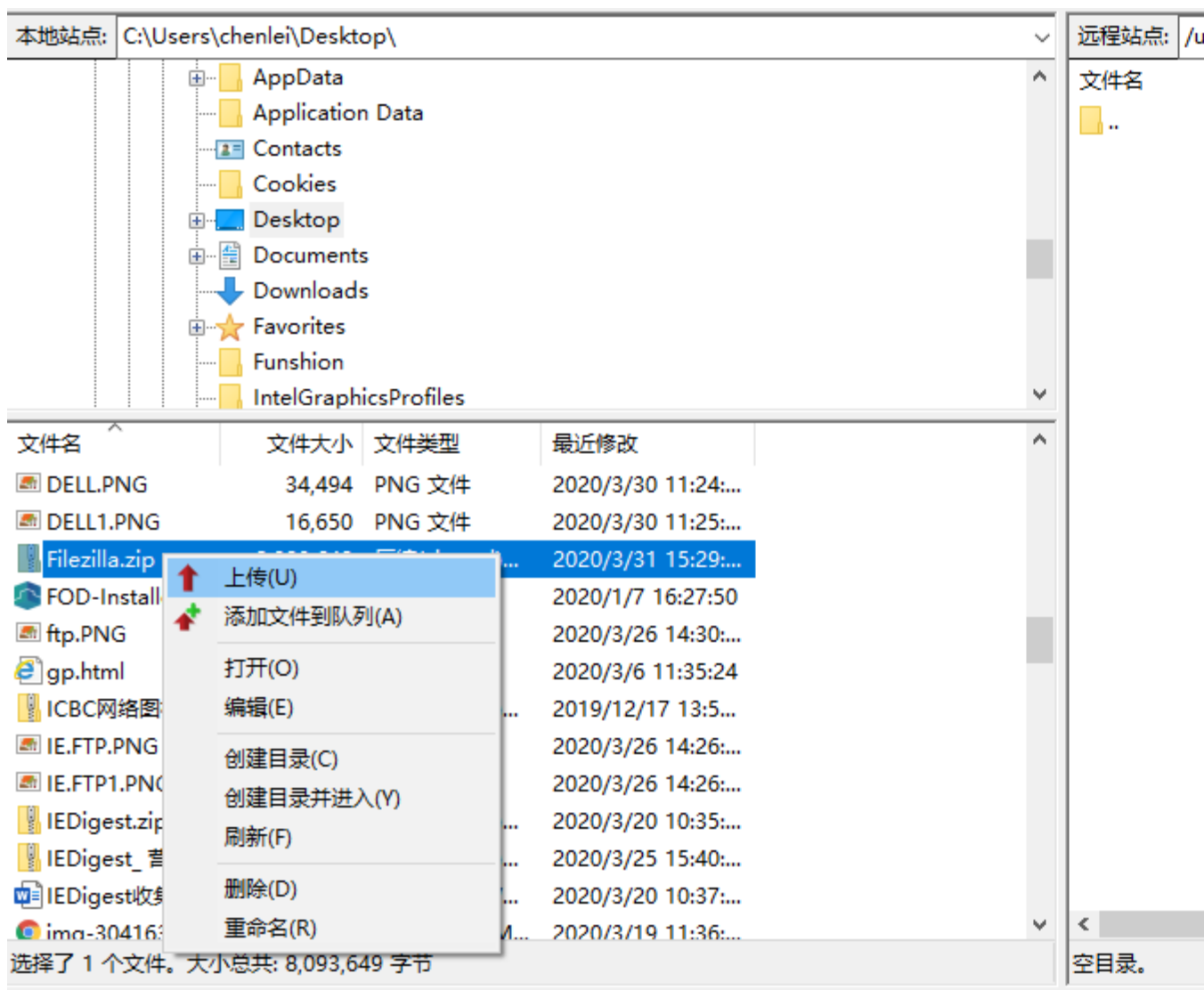


4.

5. 连接到 FTP 文件服务器后，在提示框选择“确定”，进入 FTP 服务器的 upload 路径下，再右键点击 office 安装包-上传，等待上传完成。







=====

## 隐私声明

为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。

陈蕾 Chen Lei  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)  
官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)



---

**发件人:** Chen Lei  
**发送时间:** 2020 年 3 月 30 日 17:46  
**收件人:** '444599170@qq.com' <[444599170@qq.com](mailto:444599170@qq.com)>  
**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-02070-T8J9H6 ] % 广州中国科学院工业技术研究院用户反馈.net3.5 无法安装 % 初次响应 CMIT:0001045

张先生, 您好:

如之前的沟通, 为进一步分析此问题, 需要提供 office 2016 安装包。  
请您方便时将安装包上传到 CDUC 系统。

如在操作过程中有任何疑问, 请直接与我联系, 谢谢。

陈蕾 Chen Lei  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)  
官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)



发件人: Chen Lei  
发送时间: 2020 年 3 月 27 日 17:57  
收件人: '444599170@qq.com' <[444599170@qq.com](mailto:444599170@qq.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02070-T8J9H6 ] % 广州中国科学院工业技术研究院用户反馈.net3.5 无法安装 % 初次响应 CMIT:0001045

张先生, 您好:

根据之前收集的日志, 目前分析到在登录个人微软账号时, 本地 IP 访问服务器后跳转到另一个 IP 地址。

工作账号登陆过程仅访问了服务器地址, 并且弹出输入密码的界面。

日志对比:

=====

登录个人账号:

1634	16:19:43 2020/3/27	14.5110233	52.109.112.35	192.168.1.105	TLS
1635	16:19:43 2020/3/27	14.5110233	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
1636	16:19:43 2020/3/27	14.5111633	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
1642	16:19:43 2020/3/27	14.5272616	192.168.1.105	52.109.112.35	TLS
1661	16:19:43 2020/3/27	14.6941704	52.109.112.35	192.168.1.105	TLS
1662	16:19:43 2020/3/27	14.6941704	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
1663	16:19:43 2020/3/27	14.6942582	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
2734	16:19:48 2020/3/27	19.9839196	192.168.1.105	52.114.128.70	TCP
2761	16:19:48 2020/3/27	20.2426135	52.114.128.70	192.168.1.105	TCP
2762	16:19:48 2020/3/27	20.2426135	52.114.128.70	192.168.1.105	TCP
2763	16:19:48 2020/3/27	20.2427803	192.168.1.105	52.114.128.70	TCP
2764	16:19:48 2020/3/27	20.2430078	192.168.1.105	52.114.128.70	TLS
2818	16:19:49 2020/3/27	20.5128702	52.114.128.70	192.168.1.105	TLS
2819	16:19:49 2020/3/27	20.5128702	52.114.128.70	192.168.1.105	TCP
2820	16:19:49 2020/3/27	20.5130267	192.168.1.105	52.114.128.70	TCP

登录工作账号:

661	16:20:55 2020/3/27	3.1252309	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
662	16:20:55 2020/3/27	3.1252309	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
663	16:20:55 2020/3/27	3.1252671	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
664	16:20:55 2020/3/27	3.1253244	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
665	16:20:55 2020/3/27	3.1255559	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
666	16:20:55 2020/3/27	3.1255559	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
667	16:20:55 2020/3/27	3.1255764	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
668	16:20:55 2020/3/27	3.1255833	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
1141	16:21:02 2020/3/27	10.1090273	192.168.1.105	52.109.112.35	TLS
1158	16:21:02 2020/3/27	10.2769061	52.109.112.35	192.168.1.105	TLS
1159	16:21:02 2020/3/27	10.2769061	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
1160	16:21:02 2020/3/27	10.2771330	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP

通过日志分析结果来看，怀疑登录个人账号在访问服务器时进行访问校验失败，并访问另一个服务器或数据库，且访问失败。

下一步需要针对登录不同类型账号时 office 的访问机制进行研究，由于 office 版本不同可能账号登录机制不同，需要您协助提供用户安装的 office 安装包。

根据之前的沟通，了解到用户通过光盘安装，请您帮忙通过光盘将安装包导出，并通过神州网信上传系统 CDUC 提供给我。

已为您创建 CDUC 系统的账号密码，具体操作见附件。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: [chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 3 月 26 日 12:28

收件人: '444599170@qq.com' <[444599170@qq.com](mailto:444599170@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02070-T8J9H6 ] % 广州中国科学院工业技术研究院用户反馈.net3.5 无法安装 % 初次响应 CMIT:0001045

张先生，您好：

根据之前的沟通，确认目前收集的信息无法定位问题原因。

需要收集网络和进程相关日志进行排查，请您方便时联系我，进行远程查看。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: [chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T