

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，目前已找到问题原因，问题得以解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-09707-B8C9Q1

#### 问题描述：

=====

用户反馈 VDI 虚机在最初下发时分配固定 IP 可以正常上网，但之后更改其他 IP 地址就无互联网连接。

#### 问题分析：

=====

经用户反馈，目前已找到问题原因，由于 MAC 与 IP 地址绑定导致无法获取新的 IP 地址，解除绑定后可以正常获取。

#### 案例总结：

=====

以上，问题已解决。经用户同意，该 case 将做关闭处理，如有其他问题，可随时联系我们，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

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



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 8 月 25 日 16:58

收件人: 刘先生 <[1103700142@qq.com](mailto:1103700142@qq.com)>

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-09707-B8C9Q1 ] % VDI 用户-中国石油天然气股份有限公司宁夏石化分公司用户更改 IP 异常 % 初次响应 CMIT:0001951

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

**问题定义：**

用户反馈 VDI 虚机在最初下发时分配固定 IP 可以正常上网，但之后更改其他 IP 地址就无互联网连接。

**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。

**下一步动作：**

如刚才电话所述，麻烦您先测试下纯净版 Win10 操作系统是否有同样问题，方便时将测试结果反馈给我，以确定下一步排查方向，谢谢。

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话： 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 8 月 25 日 16:36

收件人: 刘先生 <[1103700142@qq.com](mailto:1103700142@qq.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-09707-B8C9Q1 ] % VDI 用户-中国石油天然气股份有限公司宁夏石化分公司用户更改 IP 异常 % 初次响应 CMIT:0001951

刘先生 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。我是技术支持工程师 李琦 。很高兴能有机会协助您解决该问题。您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-09707-B8C9Q1 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

---

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中,您可以选择“全部回复”。