

Hi Hans:

与用户沟通确认，锐捷厂商修改了相关配置之后，经测试重新下发镜像后可以正常激活系统了，感谢您的支持！

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: Hans Qin <qinxh@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 5 月 12 日 22:02
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: RE: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06187-J1K4Y4] % 中国第一历史档案馆
用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001469

根据用户反馈的情况：

- 您这套 IDV 系统在将硬件信息补齐之后，输入 SN/PK 可以正常激活。
- 在下发了新的镜像之后不能自动的重新激活系统，但是手动输入序列号和密钥之后可以再次成功激活系统。

看来是可以通过输入 SN/PK 在线激活，重新下发镜像无法激活，如果在 IDV 模式下无法自动激活，应该是激活信息没有写入 UEFI，和硬件强相关。

明天联系一下厂家问问具体情况吧。

--

Best Regards

Hans Qin
Principal Product Manager
C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座北楼 11 层 100190
+86 13911585520
qinxh@cmgos.com

From: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
Sent: Thursday, May 12, 2022 18:43
To: Hans Qin <qinxh@cmgos.com>
Cc: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
Subject: 转发: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06187-J1K4Y4] % 中国第一历史档案馆用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001469

Hi Hans:

中国第一历史档案馆用户遇见激活问题，经了解用户是在 IDV 模式下安装的 CMGE 系统。

用户已经联系硬件厂商（锐捷）排查原因并寻求解决方案。

现锐捷想了解一些关于 win 10 神州网信系统的相关技术，以便解决激活问题。

还请帮忙与用户沟通，看看在 IDV 模式下用哪种方案可以激活系统，谢谢！

联系人信息：

最终用户：郭先生，18360465653。

锐捷厂商：于先生，18639307262。

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: 相伴一生的梦 <907378372@qq.com>
发送时间: 2022 年 5 月 12 日 16:59
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06187-J1K4Y4] % 中国第一历史档案馆用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001469

您好，我这边已经让锐捷厂家查找原因并寻求解决办法。锐捷厂家表示需要了解一些关于 win 10 神州网信系统相关技术，麻烦您这边找个技术，我们建个群以便提高沟通效率，共同解决激活问题。



相伴一生的梦

907378372@qq.com

----- 原始邮件 -----

发件人：“Wang Binbin” <wangbb@cmgos.com>;

发送时间： 2022 年 5 月 11 日(星期三) 下午 5:07

收件人：“相伴一生的梦”<907378372@qq.com>;

抄送：“Case_Notification”<Case_Notification@cmgos.com>;

主题： 回复：回复：回复：[案例号：CAS-06187-J1K4Y4] % 中国第一历史档案馆用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001469

郭先生，您好：

如刚刚电话沟通，使用 SN/PK 方式的激活方案目前只支持传统系统的部署方式。不太建议您在这套 IDV 系统上使用这种方式激活，可能会导致一些激活功能的异常。

您目前的情况是：

- 您这套 IDV 系统在将硬件信息补齐之后，输入 SN/PK 可以正常激活。
- 在下发了新的镜像之后不能自动的重新激活系统，但是手动输入序列号和密钥之后可以再次成功激活系统。

我会再与我们公司的相关部门沟通，确认是否有针对您这套系统的激活方案。

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: 相伴一生的梦 <907378372@qq.com>

发送时间: 2022 年 5 月 11 日 15:37

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06187-J1K4Y4]% 中国第一历史档案馆用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001469

你好，我这边系统已经可以激活了，但下发了新的镜像以后，系统由显示未激活状态。请问是什么原因；麻烦给我回个电话，谢谢！



相伴一生的梦

907378372@qq.com

----- 原始邮件 -----

发件人：“Wang Binbin” <wangbb@cmgos.com>;

发送时间： 2022 年 5 月 7 日(星期六) 下午 2:09

收件人：“相伴一生的梦”<907378372@qq.com>;

抄送：“Case_Notification”<Case_Notification@cmgos.com>;

主题： 回复：[案例号：CAS-06187-J1K4Y4] % 中国第一历史档案馆用户反馈激活问题 % 初次响应
CMIT:0001469

郭先生，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：

用户反馈在线激活失败。提示“在线激活失败， 服务器错误， 请联系客服。”。

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。

日志收集：

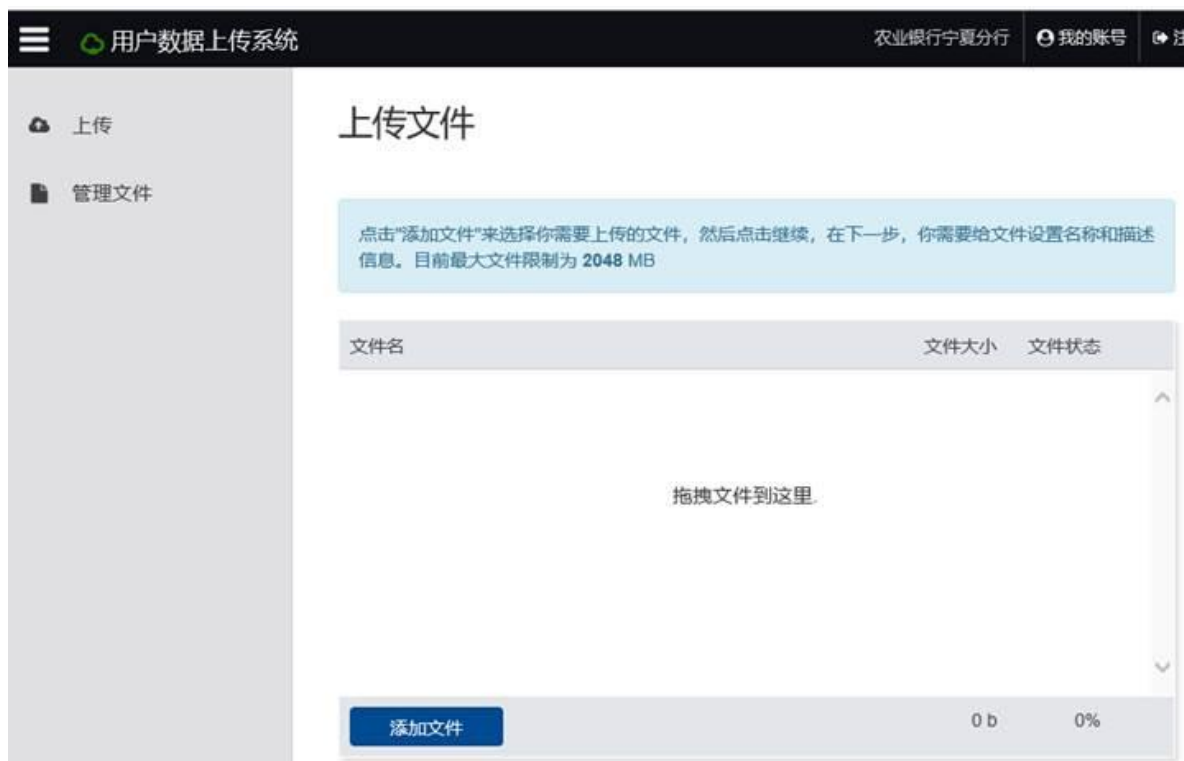
CMGELogCollector 工具收集步骤：

1. 首先，在有问题的计算机上下载附件 CMGELogCollector zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选选项，组策略信息，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，激活日志，，升级日志之后点击收集。
2. 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。



3. 将压缩文件上传。
4. 您可以登陆 <https://cd uc.cmgos.com> 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息
5. 用户名: userguo
6. 密码: guo123

7. 添加文件后点击上传文件



OAGTool 工具收集步骤：

1. 在 C 盘创建一个临时文件夹 temp
2. 将附件中的 OAGTool.zip 文件保存到 temp 文件内。
3. 将 OAGTool.zip 文件解压到当前文件夹。
4. 管理员权限打开 PowerShell,输入 `cd C:\temp\OAGTool`
5. 运行命令 `.\OAGTool.exe GetHardwareInventory`
6. 将 HARDWARE INVENTORY 下的所有内容复制到一个文本文档中，然后将这个文件发送给我。

7. 如上步骤操作完之后, 请您将 OAGTool 这个文件彻底删除。

[illegible]

```
=====
=====
```

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