

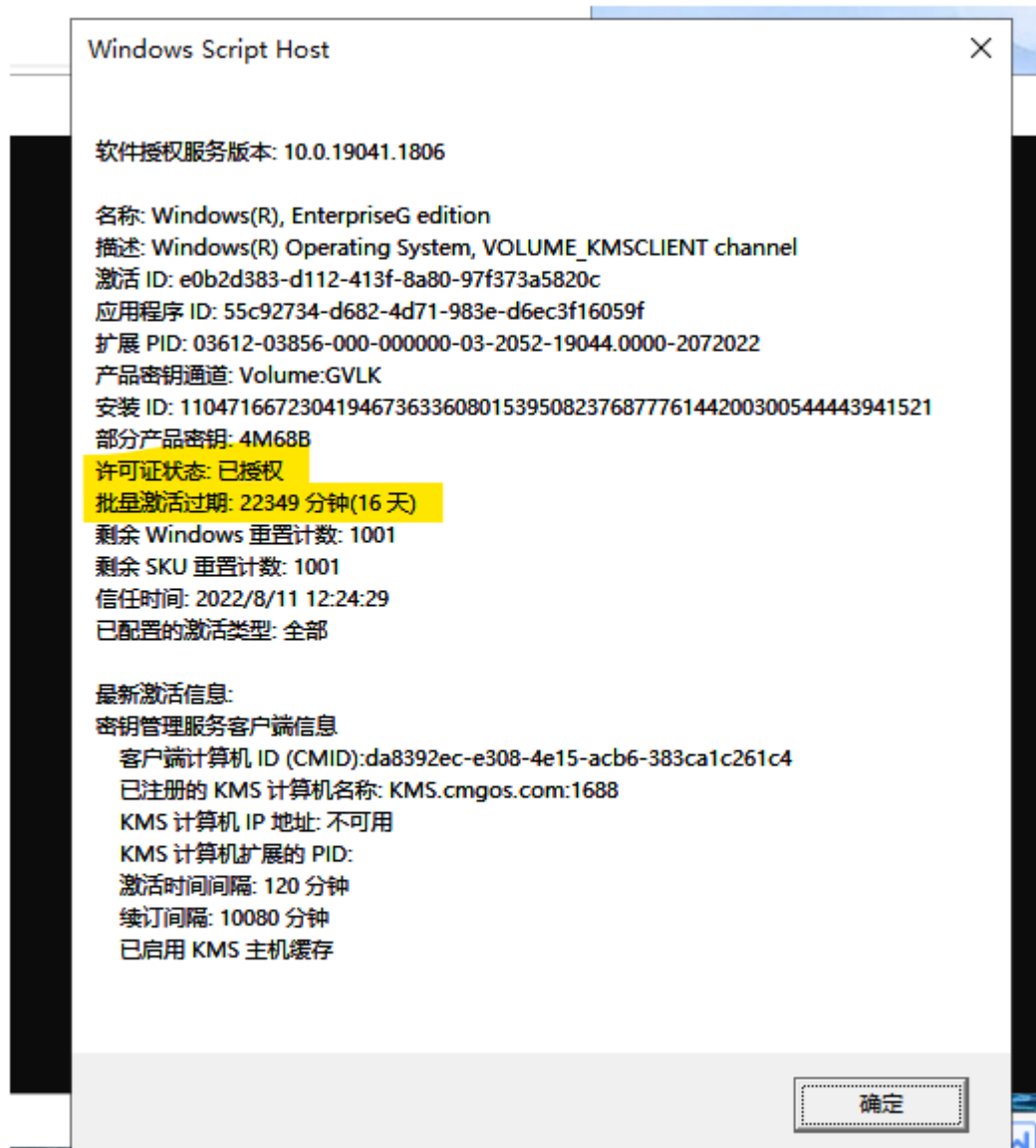
李先生，您好！

感谢您的电话接听。

查询设备的激活状态可通过在命令提示符窗口输入以下命令获取：

```
Slmgr /dlv
```

在弹出窗口查看许可证状态为“已授权”则设备为已激活状态。



根据与您的确认，我将暂时关闭此案例，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：

平安科技批量激活用户设备陆续掉激活问题。

问题总结：

批量激活设备在 7 月 31 日丢失激活状态，与激活服务器中导入的授权激活授权时间设置有关。

新生效的激活授权已将激活过期时间调整至可覆盖客户端激活有效期的范围，不会再出现类似情况。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2024 年 8 月 9 日 15:58

收件人: 'ex-liwenfeng005@pingan.com.cn' <ex-liwenfeng005@pingan.com.cn>;

'mayubin905@pingan.com.cn' <mayubin905@pingan.com.cn>;

'humeixian618@pingan.com' <humeixian618@pingan.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11896-Z6H9B9] % TAM-平安科技（深圳）有限公司批量激活设备掉激活问题 % 初次响应 CMIT:0001820

李先生，您好！

感谢您的耐心等待。

目前已确定您的设备激活状态丢失的原因。

问题原因:

批量激活设备在 7 月 31 日丢失激活状态，与激活服务器中导入的授权激活授权时间设置有关。

上一张导入激活服务器的授权设置的激活过期时间为 2024 年 7 月 31 日，故导致设备在 7 月 31 日出现激活状态丢失现象。

后续计划:

目前服务器导入的 8 月 1 日生效的新授权已将激活过期时间调整至可覆盖客户端激活有效期的范围，故 25 年 8 月 1 日不会出现客户端激活状态突然丢失的情况，激活状态保持时间将于客户端显示的激活有效期一致。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2024 年 8 月 5 日 18:07

收件人: ex-liwenfeng005@pingan.com.cn; mayubin905@pingan.com.cn;

'humeixian618@pingan.com' <humeixian618@pingan.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11896-Z6H9B9] % TAM-平安科技（深圳）有限公司批量激活设备掉激活问题 % 初次响应 CMIT:0001820

李先生，您好！

根据与您电话沟通，由于您办公环境限制无法上传问题日志，您希望通过邮件方式发送 20M 以内的文件。

您可先选取日志中的以下文件夹/文件反馈给我们，我们将进行初步的排查分析。其他日志请暂时保留，后续如有需要仍然需您上传。

请先发送以下文件夹/文件：

- 1) ActivationInfo 文件夹
- 2) SysInfo 文件夹
- 3) EventLog 文件夹中的 Application.evtx、CmitClient.evtx、System.evtx

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

手机 Mobile: 400-818-0055

电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2024 年 8 月 5 日 15:02

收件人: ex-liwenfeng005@pingan.com.cn; mayubin905@pingan.com.cn

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-11896-Z6H9B9] % TAM-平安科技（深圳）有限公司批量激活设备掉激活问题 % 初次响应 CMIT:0001820

李先生，您好！

感谢您的电话接听。

问题定义:

平安科技批量激活用户设备陆续掉激活问题。

问题范围:

协助您分析并处理上述问题。

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。

问题分析:

建议在可以复现问题的客户端本地收集日志，以便进一步问题排查。

日志收集:

日志收集工具

请您从以下链接下载日志收集工具

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1456&token=d9aMjTbOl7VQ1HRqOnW0kq1crZLYRj6a>

解压后双击运行 **CMGELogCollector.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://cdug.cmgos.com> [cdug.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: PingAnKJ

密码: PingAnKJ

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。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.
感谢您的支持，祝您工作顺利!

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com

