

沈先生，您好！

感谢您的电话接听。

经过您的确认，我将暂时归档这个案例。

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：**

设备激活成功后禁用本地网卡，激活状态丢失。

序列号：0102220351338

**问题总结：**

用户已通过其他方式恢复台式机激活状态，可满足内部管控需求，不需要再跟进此问题。案例关闭。

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](mailto:shign@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 10 月 25 日 15:17

收件人: [215966884@qq.com](mailto:215966884@qq.com)

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

**主题:** 回复: [案例号: CAS-12365-H5Z7C4 ] % 联想 OEM 用户-国家信息技术安全研究中心  
用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001826

沈先生, 您好!

感谢您的电话接听。

### **问题定义:**

设备激活成功后禁用本地网卡, 激活状态丢失。

序列号: 0102220351338

### **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:**

神州网信系统激活需确保设备硬件(包括主板序列号、BIOS 序列号、硬盘、网卡等)信息完整, 并且符合规格才可以正常激活。

已激活的系统重启时, 系统会再次校验设备硬件一致性, 若超出硬件更换范围, 系统激活状态将丢失。

目前在实验环境中暂时无法复现您的问题, 造成此问题的原因仍需进一步排查。

### **下一步计划:**

**临时解决方案: 下载较低版本激活客户端, 连接互联网尝试在线激活**

较低版本激活客户端可以作为一个缓解方案, 支持在您当前的硬件环境下完成系统激活,

禁用网卡后也将不再影响激活状态。但由于较低版本激活客户端仅支持联网线上激活, 根据您的沟通, 此方案无法满足您的要求。

### **进一步分析问题原因**

目前无法确认网卡禁用后激活状态丢失的原因，需要您协助收取以下日志上传给我们进一步分析。

#### 日志收集：

需要您在同一台设备收取 2 个不同状态下的日志，以便我们进行对比分析。

1. 网卡启用，激活状态存在时，收取日志
2. 网卡禁用，激活状态丢失时，收取日志

请您从以下链接下载日志收集工具

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1456&token=d9aMjTbOI7VQ1HRqOnW0kq1crZLYRi6a>

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://cduec.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：GJXXJSAQ

密码：GJXXJSAQ

**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](mailto:shign@cmgos.com)

