

张女士 您好,  
如之前电话中沟通, 经您确认此案例将关闭归档。如果您在今后使用当中遇到操作系统相关问题欢迎您联系我们的技术支持服务热线, 届时我们将及时为您提供帮助。  
顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao  
**Sent:** Wednesday, December 2, 2020 10:03 AM  
**To:** '言叶之庭' <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>  
**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
**Subject:** RE: 回复: RE: 回复: RE: 回复: RE: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6] % 国网-鲁能集团  
重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 分析结果 CMIT:0001866

张女士 您好,

如同昨天在电话中沟通此案例目前**分析结果如下:**

- 此问题在神州网信 CMGE V0-H, V2020-L 下并无复现。应用可以正常运行且证书没有问题。多次重启计算机后也无任何异常。所以此问题并非操作系统问题或应用兼容性问题。
- 在多次远程排查及日志分析发现造成此问题的主要原因是由于 codemeter runtime 服务异常退出造成。此服务是通过 services.exe 服务控制管理器启动 codemeter.exe 可执行文件加上参数 I 启动 (与 codemeter 控制中心中启动服务过程一致)。但是在安装后发现 codemeter.exe 文件被未知程序篡改。

**修复建议:**

- 安装病毒防护软件进行系统全盘扫描。
- 全盘扫描完成后卸载 codemeter runtime 并重启计算机。
- 待计算机重启后重新安装 codemeter runtime。
- 如果 codemeter runtime 服务启动时提示有程序尝试修改 codemeter.exe 文件再尝试清理相关程序。

**以下是此案例分析报告供您参考:**

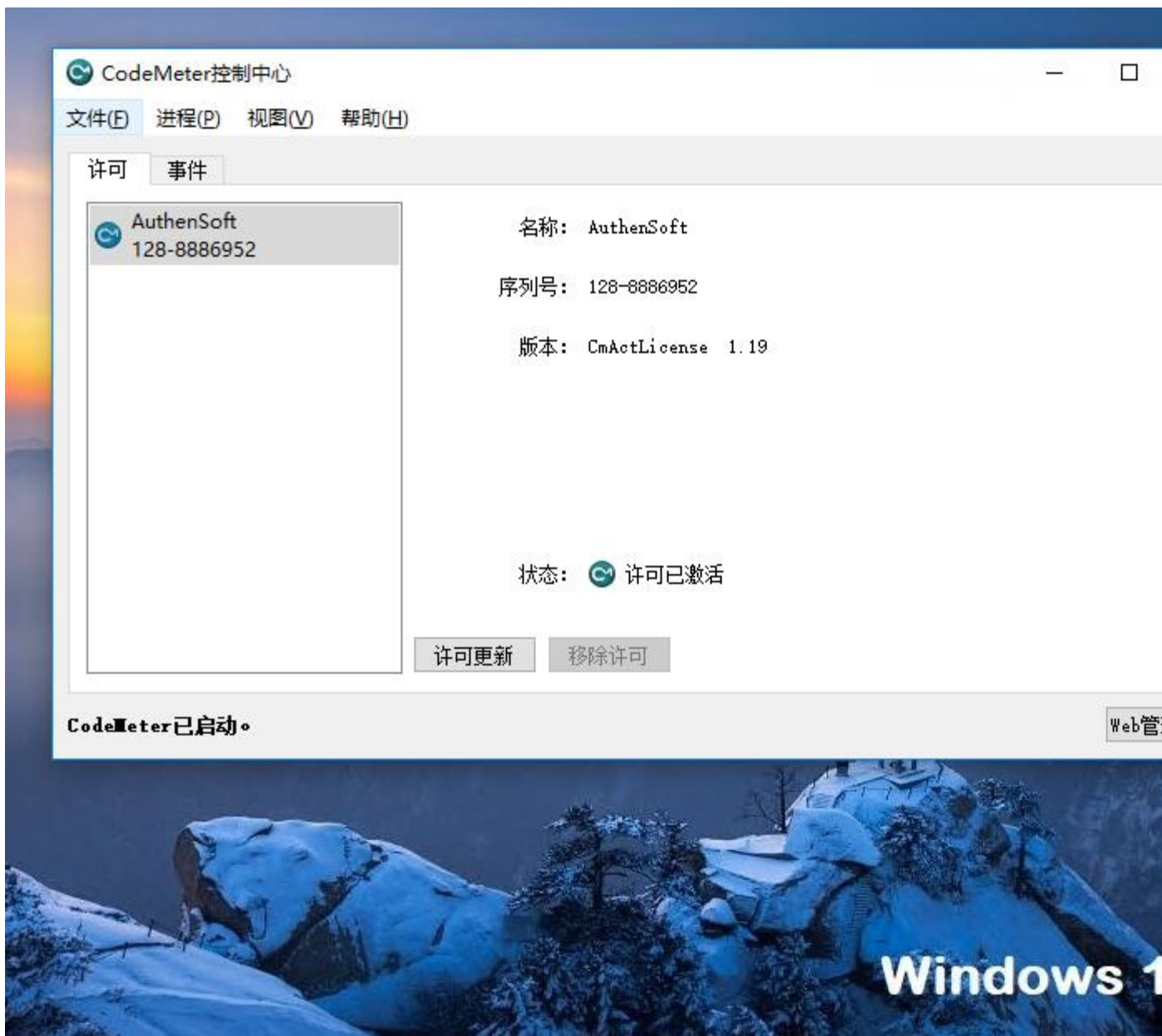
在测试环境中 codemeter 运行正常，下图为事件截图。

许可 事件

2020-11-27 14:28:34: CodeMeter for Windows (B6.20.2147.500.32.180)  
2020-11-27 14:28:34: Running on Microsoft Windows 10 Enterprise G, 64-Bit  
2020-11-27 14:28:34: Execution path: C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
2020-11-27 14:28:34: Found IPv4 address: 10.0.36.35 | 127.0.0.1 | 169.254.53.62  
2020-11-27 14:28:34: Found IPv6 address: ::1 | fe80::5cf8:3ba7:6d7:f169%3 | fe80::6909:259:7ea4:59dd%16 | fe80::8dcf:8a3e:6e57:353e%  
2020-11-27 14:28:34: Used Communication Mode: IPv6 IPv4 SharedMemory  
2020-11-27 14:28:34: Used IP address: default address  
2020-11-27 14:28:34: Used IP port: 22350  
2020-11-27 14:28:34: Used CmWAN port: 22351  
2020-11-27 14:28:34: Multicast server search: not available  
2020-11-27 14:28:34: Run as network server: no  
2020-11-27 14:28:34: Run as CmWAN server: no  
2020-11-27 14:28:34: Run as system service: yes  
2020-11-27 14:28:34: Service startup delay: 4:40 minutes  
2020-11-27 14:28:34: Box Access: use direct access mode  
2020-11-27 14:28:36: License file "5000461\_128-8886952.wbb" loaded successfully.  
2020-11-27 14:28:36: The list of available CmContainers has been updated!  
2020-11-27 14:28:36: Detecting CmContainer with Serial Number 128-8886952  
2020-11-27 14:28:38: A new CmContainer is available (currently found 1)  
2020-11-27 14:28:38: The list of available CmContainers has been updated!  
2020-11-27 14:28:38: The list of available CmContainers has been updated!  
2020-11-27 14:28:38: Found new entries: 1  
2020-11-27 14:28:38: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 16)  
2020-11-27 14:28:38: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:38: Handle 16 released  
2020-11-27 14:28:38: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 17)  
2020-11-27 14:28:38: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:38: Handle 17 released  
2020-11-27 14:28:39: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 18)  
2020-11-27 14:28:39: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:39: Handle 18 released  
2020-11-27 14:28:40: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 21)  
2020-11-27 14:28:40: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 22)  
2020-11-27 14:28:40: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:40: Handle 22 released  
2020-11-27 14:28:40: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 24)  
2020-11-27 14:28:40: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:40: Handle 24 released  
2020-11-27 14:28:43: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 27)  
2020-11-27 14:28:43: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 28)  
2020-11-27 14:28:43: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:43: Handle 28 released  
2020-11-27 14:28:43: Access from local(IPV6) to SubSystem (Handle 30)  
2020-11-27 14:28:43: API Event WB218 (NO LICENSE AVAILABLE) occurred (returned to caller)  
2020-11-27 14:28:43: Handle 30 released

CodeMeter已启动。

Windows 10 神州网



在问题设备系统日志中发现，codemeter 不  
显示证书的原因是由于其对应服务异常退出

code master 事件数: 18,868

已筛选: 日志: file:///C:/Users/baicx/Downloads/鲁能张女士/EventLog/System.evtx; 来源: ; 事件 ID: 7034。事件数: 1

级别	日期和时间	来源
错误	11/24/2020 9:01:43 AM	Service Control Manager
错误	11/24/2020 8:59:34 AM	Service Control Manager
错误	11/24/2020 8:59:24 AM	Service Control Manager
错误	11/23/2020 3:45:45 PM	Service Control Manager
错误	11/23/2020 3:43:37 PM	Service Control Manager
错误	11/23/2020 3:43:27 PM	Service Control Manager
错误	11/20/2020 8:35:14 PM	Service Control Manager
错误	11/20/2020 8:32:51 PM	Service Control Manager

事件 7034, Service Control Manager

常规 详细信息

服务 CodeMeter Runtime Server 意外停止。这发生了 2 次。

# 在问题设备上发现如下信息

## 问题状态下

```
PS C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin> Get-FileHash .\CodeMeter.exe
```

Algorithm	Hash
-----	-----
Path	
SHA256	07FCF4E9C5077147F804C76655132096F1A77290EBCA6DA9DDC88F42791DF98B
	C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe

重新安装 codemeter 后 HASH 及文件大小对比测试环境中 codemeter.exe 的 HASH 和文件信息一致，确认此 HASH 及文件信息准确。

Algorithm	Hash
-----	-----
Path	

SHA256 7682DD44179B9956B2BA33A1332B5E13729EFFA74466AF3  
6ED1FD5CE87429BEA C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe

PS C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin> get-item .\CodeMeter.exe | select \*

PSPath :  
Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem::C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe  
PSParentPath :  
Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem::C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
PSChildName : CodeMeter.exe  
PSDrive : C  
PSProvider : Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem  
PSIsContainer : False  
Mode : -a----  
VersionInfo : File: C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe  
InternalName: CodeMeter  
OriginalFilename: CodeMeter.exe  
FileVersion: Version  
6.20 of 2016-Apr-06 (Build 2147)  
FileDescription: CodeMeter  
Runtime Server  
Product: CodeMe  
ter  
ProductVersion: Version 6.20  
of 2016-Apr-06 (Build 2147)  
Debug: Fals  
e  
Patched: False  
PreRelease: False  
PrivateBuild: False  
SpecialBuild: False  
Language: 英语(美  
国)  
BaseName : CodeMeter



Target : {}  
LinkType :  
Name : CodeMeter.exe  
Length : 4562920  
DirectoryName : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
Directory : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
IsReadOnly : False  
Exists : True  
FullName : C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe  
Extension : .exe  
CreationTime : 4/6/2016 12:20:00 PM  
CreationTimeUtc : 4/6/2016 4:20:00 AM  
LastAccessTime : 12/1/2020 10:55:19 AM  
LastAccessTimeUtc : 12/1/2020 2:55:19 AM  
LastWriteTime : 4/6/2016 12:20:00 PM  
LastWriteTimeUtc : 4/6/2016 4:20:00 AM  
Attributes : Archive

```

PS C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin> get-filehash .\CodeMeter.exe

Algorithm      Hash
-----
SHA256         7682DD44179B9956B2BA33A1332B5E13729E9FA74466AF36ED1FD5CE87429BEA

PS C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin> Get-Item .\CodeMeter.exe | select *

PSPath          : Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem::C:\Program Files (x86)\CodeMe
PSParentPath    : Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem::C:\Program Files (x86)\CodeMe
PSChildName     : CodeMeter.exe
PSDrive         : C
PSProvider      : Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem
PSIsContainer   : False
Mode           : -a-----
VersionInfo     : File:           C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin\Code
                  InternalName:   CodeMeter
                  OriginalFilename: CodeMeter.exe
                  FileVersion:    Version 6.20 of 2016-Apr-06 (Build 2147)
                  FileDescription: CodeMeter Runtime Server
                  Product:        CodeMeter
                  ProductVersion: Version 6.20 of 2016-Apr-06 (Build 2147)
                  Debug:         False
                  Patched:       False
                  PreRelease:    False
                  PrivateBuild:  False
                  SpecialBuild:  False
                  Language:      英语(美国)

BaseName        : CodeMeter
Target          : {}
LinkType        :
Name            : CodeMeter.exe
Length          : 4562920
DirectoryName   : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin
Directory       : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin
IsReadOnly      : False
Exists          : True
FullName        : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe
Extension       : .exe
CreationTime    : 4/6/2016 12:20:00 PM
CreationTimeUtc : 4/6/2016 4:20:00 AM
LastAccessTime  : 12/1/2020 10:55:19 AM
LastAccessTimeUtc : 12/1/2020 2:55:19 AM
LastWriteTime   : 4/6/2016 12:20:00 PM
LastWriteTimeUtc : 4/6/2016 4:20:00 AM
Attributes      : Archive

```

实验环境中codemeter.exe

使用 CodeMeter 控制中心重启服务后 codemeter.exe 的 HASH  
及文件大小均发生变化。证明此可执行文件被篡改

```

PS C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin> Get-FileHash .\CodeMeter.exe

```

Algorithm	Hash
-----------	------

Path
------

SHA256 972439BB56330B086C62DD7F34F86C9AD955C6EE194837E  
0155F78715D40E8C2 C:\Program Files

(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe

PS C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin> Get-Item .\CodeMeter.exe | select \*

PSPath :  
Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem::C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe  
PSParentPath :  
Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem::C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
PSChildName : CodeMeter.exe  
PSDrive : C  
PSProvider : Microsoft.PowerShell.Core\FileSystem  
PSIsContainer : False  
Mode : -a-----  
VersionInfo : File: C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe  
InternalName: CodeMeter  
OriginalFilename: CodeMeter.exe  
FileVersion: Version  
6.20 of 2016-Apr-06 (Build 2147)  
FileDescription: CodeMeter  
Runtime Server  
Product: CodeMe  
ter  
ProductVersion: Version 6.20  
of 2016-Apr-06 (Build 2147)  
Debug: Fals  
e  
Patched: False  
PreRelease: False  
PrivateBuild: False  
SpecialBuild: False

Language:

英语(美

国)

BaseName : CodeMeter  
Target : {}  
LinkType :  
Name : CodeMeter.exe  
**Length : 4645301**  
DirectoryName : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
Directory : C:\Program Files (x86)\CodeMeter\Runtime\bin  
IsReadOnly : False  
Exists : True  
FullName : C:\Program Files  
(x86)\CodeMeter\Runtime\bin\CodeMeter.exe  
Extension : .exe  
CreationTime : 2016-04-06 12:20:00  
CreationTimeUtc : 2016-04-06 4:20:00  
LastAccessTime : 2020-12-01 16:12:05  
LastAccessTimeUtc : 2020-12-01 8:12:05  
LastWriteTime : 2016-04-06 12:20:00  
LastWriteTimeUtc : 2016-04-06 4:20:00  
Attributes : Archive

如果您对此分析有任何疑问请随时与我联系，届时我将及时为您提供解答。  
顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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：[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**From:** 言叶之庭 <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>

**Sent:** Monday, November 30, 2020 6:36 PM

**To:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**Subject:** 回复：RE：回复：RE：回复：RE：[案例号：CAS-03282-J6Y6M6] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

您好：

日志已上传空间，请查收。

----- 原始邮件 -----

**发件人：**“Bai Chengxiao” <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>;

**发送时间：**2020年11月27日(星期五)下午3:52

**收件人：**“言叶之庭” <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>;

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

**主题：**RE：回复：RE：回复：RE：[案例号：CAS-03282-J6Y6M6] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

张女士 您好，

日志已收到，目前正在下载中。后续我将及时与您更新分析结果。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**From:** 言叶之庭 <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>  
**Sent:** Friday, November 27, 2020 3:13 PM  
**To:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: RE: 回复: RE: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

您好:

日志已上传空间, 请查收, 谢谢

----- 原始邮件 -----

**发件人:** "Bai Chengxiao" <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>;

**发送时间:** 2020 年 11 月 27 日(星期五) 上午 10:18

**收件人:** "言叶之庭" <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>;

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

**主题:** RE: 回复: RE: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

张女士 您好,

对不起, 由于最近两天单位都是在做全天的培训没能及时联系您。目前查看此问题是由于服务 CodeMeter Runtime Server 意外停止造成的。但此服务意外停止原因尚未查明, 且在本地测试环境中无法复现此问题, codemeter 运行正常。不知道今天中午 11:30 左右电话联系您是否方便。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**From:** 言叶之庭 <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>  
**Sent:** Friday, November 27, 2020 10:11 AM  
**To:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: RE: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

您好:

鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务问题，请问什么进度了？

张新霞（15910345681）

----- 原始邮件 -----

**发件人:** "Bai Chengxiao" <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>;

**发送时间:** 2020 年 11 月 12 日(星期四) 上午 10:48

**收件人:** "言叶之庭" <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>;

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

**主题:** RE: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

张女士您好,

如之前电话中沟通，您上报的问题经本地测试并没有办法复现您所遇到的问题。所以需要收集问题设备上的系统日志以便分析。

但由于您近期无法进行日志收集，所以经您同意现将暂时关闭归档此案例。待您可以提供日志时请再次联系我们，届时我们将继续处理此案例。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao  
**Sent:** Tuesday, November 10, 2020 11:00 AM  
**To:** '张女士' <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>  
**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

张女士 您好:

您上传的安装包已经下载并安装成功。但是目前没法在本地复现您所遇到的问题。麻烦您通过邮件确认此问题的复现步骤。

另外请您下载附件日志下载工具，解压缩至本地后右键单击以管理员权限运行并点击收集按钮。待日志收集成功后请您将日志上传至之前提供的日志上传空间。

按照以下截图勾选选项并点击收集



顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**发件人:** Bai Chengxiao

**发送时间:** Tuesday, November 10, 2020 9:43 AM

**收件人:** 张女士 <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

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

**主题:** 回复: [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用  
codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

张女士 您好,

根据之前的讨论, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义: 三方应用 codemeter 在 CMGE V0-H 操作系统上安装后无法正常启用服务。应用开发商表示并未在 Windows10 操作系统下作过测试所以无法确保在 CMGE V0-H 系统中正常运行。

问题范围: 初步判断此问题并非操作系统问题, 而是三方应用 codemeter 兼容性问题。就本案定义的问题给予最大的技术支持。

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.

安装包上传空间地址: <https://cdudc.cmgos.com/index.php>

登陆用户名: mszhang

密码: mszhang

**备注:** 如果您在登陆上传系统时遇见以下错误代码请不要关闭页面, 点击浏览器中后退按钮即可。

---

{"status":"success","message":"  
×</a>Login success. Redirecting...</div>","location":"https://cduc.cmgos.com/home.

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

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

=====

## 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。

---

**发件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**发送时间:** Monday, November 9, 2020 5:18 PM

**收件人:** 张女士 <[trhseherherh@foxmail.com](mailto:trhseherherh@foxmail.com)>

**抄送:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-03282-J6Y6M6 ] % 国网-鲁能集团重启电脑后无法启用 codemeter 证书服务 % 初次响应 CMIT:0001866

张女士 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 柏成潇 。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-03282-J6Y6M6 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”。

