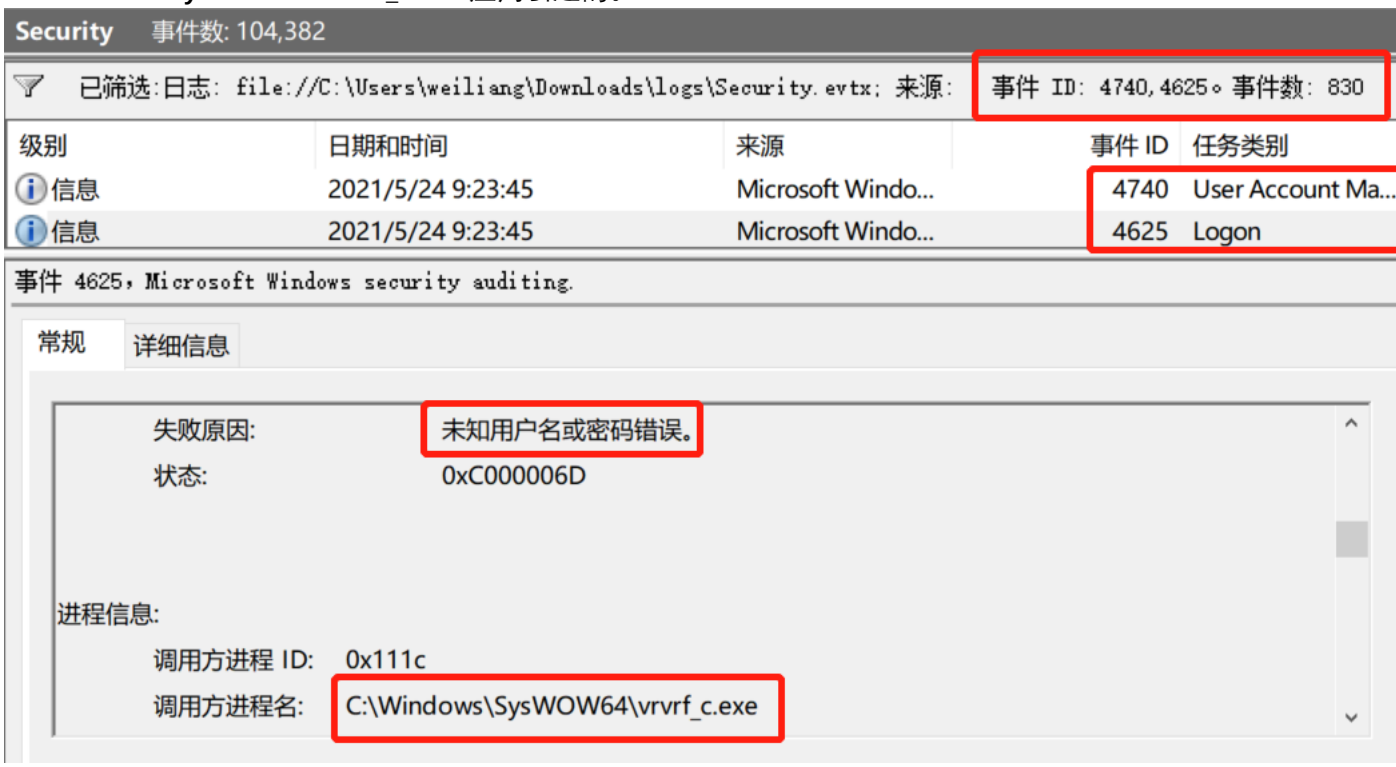
韩先生 您好:

根据刚才的电话沟通，我将暂时归档此案例。
工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：
使用神州网信 V0-H 系统，用户账户经常出现锁定问题。

问题总结：
根据安全规范建议，神州网信政府版操作系统配置了帐户锁定阈值为 5 次，在此情况下，分析系统安全日志，有大量的登录失败日志，日志信息显示登录失败是 **C:\Windows\SysWOW64\vrvrf_c.exe** 应用引起的。



经过查询 **vrvrf_c.exe 应用是北信源**的安全软件，您可以询问北信源厂商对此问题是否有合适的解决方案。
您也可以**更改“帐户锁定阈值”为 0**，临时规避此问题。

在日志分析中，发现您这边操作系统是由 V0-H 升级到 V2020-L 版本。
神州网信政府版操作系统在升级过程中，**会重置组策略配置**，有可能是这个情况导致您这边重置了组策略配置。需要您确认操作系统升级情况。

如您需要继续分析组策略配置被重置问题，为防止旧的日志被快速覆盖，请您按照下图配置合适的日志空间大小，示例是 1GB 大小。

打开“事件查看器”，展开“Windows 日志”，右键选择“安全”的“属性”，修改“日志最大大小”值，点击“确定”保存。

当再次出现组策略被重置情况，需要您及时收取日志并上传。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com

神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 5 月 24 日 9:59
收件人: '韩冬' <438847618@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复： 回复: 回复： [案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组

策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 范围定义
CMIT:0001924

韩先生 您好:

您登录 PE 系统后，复制操作系统下 C:\Windows\System32\winevt\Logs\目录所有文件并压缩，然后直接上传日志给我们。

日志上传：
登陆页面链接：https://cduc.cmgos.com
用户：438847618
密码：438847618
注：如果您在登陆系统时遇到下图所示错误，请点击浏览器中后退按钮即可。无需关闭浏览器/页面。

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

日志上传完毕后，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。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 4 月 8 日 17:53
收件人: '韩冬' <438847618@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复：回复: 回复：[案例号: CAS-03910-Y0H7T4]％ 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 ％范围定义 CMIT:0001924

韩先生，您好：

如刚刚在电话中沟通确认：此次收集的日志，经分析是由于密码输入错误达到 5 次造成的账户锁定，与您上次描述的“修改的组策略恢复默认设置，由其他原因导致的账户锁定”不一致，此案例将暂时关闭归档。

待您收集到新的相关日志后请直接上传日志并再次联系我们。

届时，我们将重新开启此案例继续为您处理该问题。

感谢您对我们服务的支持和理解。

危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 3 月 29 日 15:39
收件人: '韩冬' <438847618@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复： 回复: 回复： [案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 范围定义 CMIT:0001924

韩先生，您好：

如之前在电话中沟通确认：由于近期无法收集相关日志，此案例将暂时关闭归档。待您收集到相关日志后请直接上传日志并再次联系我们。

届时，我们将重新开启此案例继续为您处理该问题。

感谢您对我们服务的支持和理解。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com

发件人: 韩冬 <438847618@qq.com>
发送时间: 2021 年 3 月 29 日 12:10
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复： 回复: 回复： [案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 范围定义 CMIT:0001924

魏先生：

　　您好，刚到客户那儿去看了，他电脑是驱动有问题，不是更新系统导致组策略失效，不好意思。我这儿再发现有组策略失效情况，再发日志文件，麻烦您了。

---------- 原始邮件 ----------
发件人： "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;
发送时间： 2021 年 3 月 29 日(星期一) 上午 10:37
收件人： "韩冬"<438847618@qq.com>;
抄送： "PR_Case_Notification"<PR_Case_Notification@cmgos.com>;
主题： 回复: 回复:[案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 范围定义 CMIT:0001924

韩先生 您好:

您的这个案例，由我为您进行后续处理，您收集到相关日志后请直接上传日志并再次联系我们。

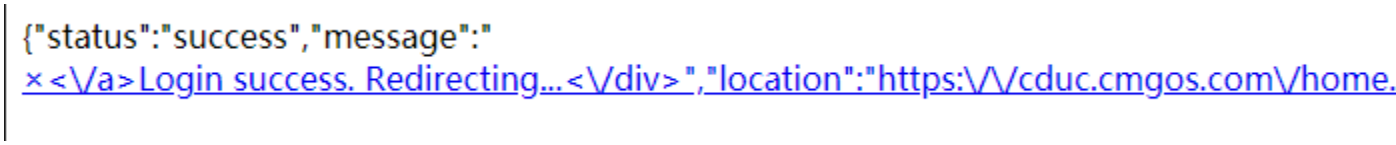
日志上传：

登陆页面链接：https://cduc.cmgos.com

用户：438847618

密码：438847618

注：如果您在登陆系统时遇到下图所示错误，请点击浏览器中后退按钮即可。无需关闭浏览器/页面。



危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 3 月 25 日 9:52
收件人: 韩冬 <438847618@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: RE: 回复：[案例号：CAS-03910-Y0H7T4]％ 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 ％范围定义 CMIT:0001924

韩先生，您好：

如之前在电话中沟通确认：由于近期无法收集相关日志，此案例将暂时关闭归档。待您收集到相关日志后请直接上传日志并再次联系我们。

届时，我们将重新开启此案例继续为您处理该问题。

感谢您对我们服务的支持和理解。

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.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

From: Bai Chengxiao
Sent: Tuesday, March 16, 2021 5:45 PM
To: ’韩冬’ <438847618@qq.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
Subject: RE: 回复：[案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 范围定义
CMIT:0001924

韩先生，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:

使用神州网信 V0-H 系统，用户账户经常出现锁定问题。通过修改本地组策略禁用账户锁定策略缓解此问题但是本地组策略设置会自动被重置回系统默认。

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。

日志收集:

如之前电话中沟通，请您将附件中日志收集工具下载并解压缩至问题设备本地磁盘。以管理员方式运行进行日志收集。请将收集的日志上传至日志上传空间。

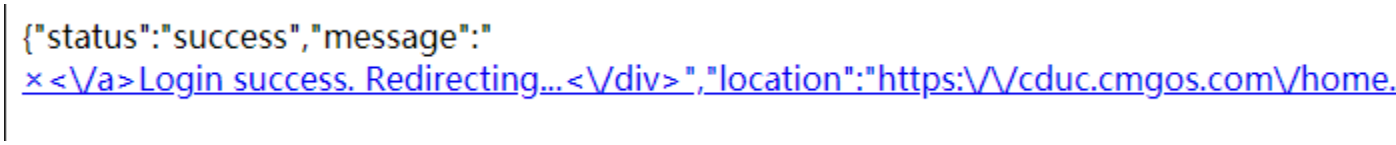
日志上传：

登陆页面链接：https://cduc.cmgos.com/index.php

用户：438847618

密码：438847618

注：如果您在登陆系统时遇到下图所示错误，请点击浏览器中后退按钮即可。无需关闭浏览器/页面。



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.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

From: 韩冬 <438847618@qq.com>
Sent: Tuesday, March 16, 2021 4:20 PM
To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
Subject: 回复：[案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 初次响应 CMIT:0001924

非常感谢！

---------- 原始邮件 ----------

发件人： "Bai Chengxiao" <baicx@cmgos.com>;

发送时间： 2021 年 3 月 16 日(星期二) 中午 1:39

收件人： "韩冬"<438847618@qq.com>;

抄送： "Bai Chengxiao"<baicx@cmgos.com>;

主题： [案例号: CAS-03910-Y0H7T4] % 国网-中国电科院反馈组策略里取消账户锁定和开启麦克风摄像头，更改成功后会被刷回来 % 初次响应 CMIT:0001924

韩先生 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 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-03910-Y0H7T4 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
