

李先生 您好:

经 TAM 与您沟通, 确认您的问题已经解决, 我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器, 云桌面使用 VDI 激活模式无法激活, 需要协助排查。

问题总结:

根据研发的建议, 虚拟化平台厂商调整虚拟的硬件配置等信息后, 可以通过 VDI 激活服务器激活云桌面终端, 问题解决, 案例归档。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Li Yanjing <[liyj@cmgos.com](mailto:liyj@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 3 月 28 日 17:46  
收件人: [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com); Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153

李工好,

如线下沟通目前云桌面都能正常激活了, 附件是您提供的从目前的云桌面上收集的硬件信息, 我们将归档并关闭该案例。后续有需要支持的问题请再联系我们, 感谢您的支持!

@Wei Liang, 请关闭该案例, 并将附件日志同步到研发的 case 中, 谢谢!

Best Regards  
Jacky Li  
李延晶

发件人: Li Yanjing  
发送时间: 2024 年 3 月 25 日 11:20  
收件人: '18737008789@189.cn' <[18737008789@189.cn](mailto:18737008789@189.cn)>; Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>; 'lifei9078@126.com'

<[lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Sun Zhenning <[sunzn@cmgos.com](mailto:sunzn@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ]% TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153

Hi 危亮,

客户新上传 2 个日志, 一个是能够激活的, 一个是激活失败的。请调查一下原因, **请同步把日志提供给研发**, 谢谢!

日志说明:

- 1、0324 日新开虚拟机测试, 可以获取到硬盘信息, 当时测试未激活成功; 0325 日打开虚拟机, 又执行了下激活命令; 查看已激活成功;
- 2、0325 日新开虚拟机测试, 可以获取到硬盘信息, 多次执行激活命令都未激活成功;

Best Regards

Jacky Li

李延晶

---

发件人: Li Yanjing

发送时间: 2024 年 3 月 25 日 10:15

收件人: '18737008789@189.cn' <[18737008789@189.cn](mailto:18737008789@189.cn)>; Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>; [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Sun Zhenning <[sunzn@cmgos.com](mailto:sunzn@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ]% TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153

Hi 曹工,

日志收集的方式和收集后的上传路径请见附件。

Best Regards

Jacky Li

李延晶

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 3 月 22 日 16:43

收件人: [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Sun Zhenning <[sunzn@cmgos.com](mailto:sunzn@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ]% TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153

李先生 您好:

昨晚测试在 Hyper-V 平台上安装了 V2022-L 系统的虚拟机, 设置为 VDI 激活模式, 通过激活服务器激活成功, 确认 VDI 激活服务器功能正常。

研发部门的同事分析了问题日志, 并基于已有案例的解决经验, 请云桌面平台厂商调整相关的配置项, 确保虚拟出的硬件信息符合系统激活要求, 再进行激活操作。

操作系统激活的硬件信息要求可以参考以下信息:

硬件	要求	查询方式
BIOS	BIOS序列号即硬件序列号唯一并且不能为空 <a href="https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/drivers/bringup/smbios">https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/drivers/bringup/smbios</a>	wmic bios get SerialNumber
主板	主板序列号唯一并且不能为空	wmic baseboard get serialnumber
硬盘	硬盘序列号不超过64个字节	wmic diskdrive get serialnumber
	不能为可移动硬盘	可以通过“设备管理器-磁盘驱动器-XXXX（硬盘名称）”右键“属性-详细信息”，在下拉菜单中选择“在根容器中”，如果该值为“真”，则符合要求
网卡	至少有一个物理网卡不能被禁用	wmic nicconfig get macaddress
	不能为可移动网卡	可以通过“设备管理器-网络适配器-XXXX（网卡名称）”右键“属性-详细信息”，在下拉菜单中选择“在根容器中”，如果该值为“真”，则符合要求

收取的云桌面环境中的硬件信息与其他虚拟化平台的硬件信息对比：

Decoded Hardware Hash:

ToolVersion: 5  
ToolBuild: 10.0.19041.1151  
OSType: FullOS  
OsCpuArchitecture: x64  
OsBuild: 10.0.19041.1288  
OsSystemTime: 2024-03-21T03:49:11Z  
OsLocalTime: 2024-03-21T11:49:11+08:00  
ProcessorCount: 1  
ProcessorVendor: GenuineIntel  
ProcessorModel: Intel Xeon Processor (Skylake, IBRS)  
ProcessorPackages: 2  
ProcessorThreads: 8  
ProcessorCores: 8  
ProcessorHyperThreading: false  
SmbiosRamArrayCount: 1  
SmbiosRamSlots: 1  
SmbiosRamErrorCorrection: Multi\_bit\_ECC  
SmbiosRamMaximumCapacity: 16  
TotalPhysicalRAM: 16  
SmbiosSystemSerialNumber: SMBIOS\_STRING\_INDEX\_0  
SmbiosFirmwareVendor: SeaBIOS  
SmbiosSystemManufacturer: Red Hat  
SmbiosSystemProductName: KVM  
SmbiosSkuNumber: SMBIOS\_STRING\_INDEX\_0  
SmbiosSystemFamily: Red Hat Enterprise Linux  
SmbiosSystemVersion: RHEL 7.6.0 PC (i440FX + PIIX, 1996)  
SmbiosUuid: b9f934ee-9768-4e63-a001-626b80c92972  
OfflineDeviceIdType: REGISTRY\_VARIABLE\_RANDOMSEED  
OfflineDeviceId: BSp|IJG|1gZetRgxz9xU2x|VY8A+EB|RBvEQt5dBjcA=  
DiskSSNKernel: 6c13ff01-98b3-473c-b|VirtIO|Red Hat  
GraphicsCard: Red Hat, Inc.|Red Hat QXL controller

OsBuild: 10.0.19041.2130  
OsSystemTime: 2023-02-14T02:19:43Z  
OsLocalTime: 2023-02-14T10:19:43+08:00  
ProcessorCount: 1  
ProcessorVendor: GenuineIntel  
ProcessorModel: Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2609 v4 @ 1.70GHz  
ProcessorPackages: 1  
ProcessorThreads: 4  
ProcessorCores: 4  
ProcessorHyperThreading: false  
SmbiosRamArrayCount: 1  
SmbiosRamSlots: 2  
SmbiosRamErrorCorrection: None  
SmbiosRamMaximumCapacity: 2048  
TotalPhysicalRAM: 4  
SmbiosSystemSerialNumber: 4750-5734-2024-9487-1299-4818-87  
SmbiosFirmwareVendor: SeaBIOS  
SmbiosSystemManufacturer: Red Hat  
SmbiosSystemProductName: KVM  
SmbiosSkuNumber: SMBIOS\_STRING\_INDEX\_0  
SmbiosSystemFamily: Red Hat Enterprise Linux  
SmbiosSystemVersion: RHEL 7.6.0 PC (i440FX + PIIX, 1996)  
SmbiosBoardProduct: Virtual Machine  
SmbiosBoardVersion: Hyper-V UEFI Release v4.0  
SmbiosSystemVersion: Hyper-V UEFI Release v4.0  
SmbiosUuid: bb2c51b4-737f-4769-b4d0-70529962eeb3  
OfflineDeviceIdType: UEFI\_VARIABLE\_RANDOMSEED  
OfflineDeviceId: TzAXaE72yDCxtJHZS+6YLPaarYeTpwwsF+ekADoolA=

InternalDiskCount: 1  
DiskModel: Virtual Disk  
DiskSerialNumber: Y81B6183K4FP  
DiskVendor: Msft  
DiskTotalCapacity: 136  
DiskType: HDD  
InternalNetworkAdapterCount: 1  
PhysicalMedium: NdisPhysicalMediumUnspecified  
MacAddress: 00:15:5D:24:98:02  
Enumerator: VMBUS

DiskSSNKernel: |Virtual Disk |Msft  
GraphicsCard: Microsoft|Microsoft Hyper-V Video

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 3 月 21 日 17:31  
收件人: 'lifei9078@126.com' <[lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Sun Zhenning <[sunzn@cmgos.com](mailto:sunzn@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153

李先生 您好:

您这边的这个问题, 我们已经升级到研发部门。在相关的日志中有以下错误:



激活的操作涉及 VDI 激活客户端和 VDI 激活服务器。您这边测试的几台云桌面终端均未激活成功, 为了排查激活问题, 请进行以下测试, 用于对比不同的 VDI 终端激活情况。

请您按照以下操作, 在 Hyper-V 虚拟机上安装 V2022-L 系统, 并配置 VDI 激活。

- 1) 准备一台 V2022-L 系统的物理机, 为其启用 Hyper-V 功能, 创建 Hyper-V 虚拟机。
- 2) 在 Hyper-V 虚拟机上, 使用神州网信政府版 **V2022-L 系统 ISO 镜像** 安装操作系统。
- 3) 安装 **3.3.1.620 新版** 激活客户端。
- 4) 将 Hyper-V 虚拟机连接到 VDI 激活服务器的网络, 并将 Hyper-V 虚拟机配置为 **VDI 激活** 模式。
- 5) 确认此 Hyper-V 虚拟机是否能正常激活。

如果无法正常激活, 我们再详细沟通进一步的处理。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com) <[lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)>

发送时间: 2024 年 3 月 21 日 11:52

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153

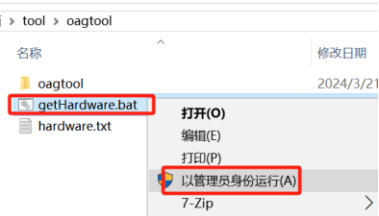
采集文件已上传。

[lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)

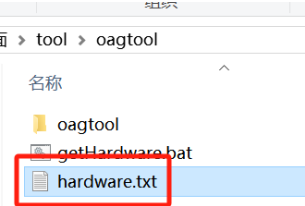
发件人: [Wei Liang](#)  
发送时间: 2024-03-21 11:31  
收件人: [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)  
抄送: [PR\\_Case\\_Notification](#)  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001153  
李先生 您好:

我们查看您提供的系统日志，还需要进一步收集 VDI 云桌面的信息，您可以按照以下操作获取相关信息。

- 1) 从以下链接下载 oagtool  
<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1319&token=prNvZHfxbRnNpIMHb1bQ3emYL9TWHGYw>
- 2) 复制并解压到未激活的设备上。
- 3) 以管理员权限执行 getHardware.bat 脚本。



- 4) 运行完成后会在当前目录生成 hardware.txt 文件，将此文件通过 CDUC 上传。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com) <[lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)>  
发送时间: 2024 年 3 月 20 日 18:50  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: [PR\\_Case\\_Notification](#) <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应 CMIT:0001153

新装系统已经采集，请查收。

[lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)

发件人: [Wei Liang](#)  
发送时间: 2024-03-20 15:15  
收件人: [lifei9078@126.com](mailto:lifei9078@126.com)  
抄送: [PR Case Notification](#)  
主题: 回复: [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应 CMIT:0001153  
李先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

根据您提供的信息，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:

长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器，云桌面使用 VDI 激活模式无法激活，需要协助排查。

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。

请您从以下链接下载日志收集工具

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1314&token=UxbyjB571yCbwlLdrKzfaM1q4lpjoJUbb>

解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.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://cdac.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: changqing

密码: changqing

**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。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**发件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**发送时间:** 2024 年 3 月 20 日 14:52

**收件人:** Li Yanjing <[liyj@cmgos.com](mailto:liyj@cmgos.com)>

**抄送:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-11078-B7Q3W5 ] % TAM-长庆油田数智公司新部署 VDI 激活服务器云桌面无法激活 % 初次响应 CMIT:0001153

李延晶 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 危亮 。 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-11078-B7Q3W5 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”。