韩先生, 您好!

如刚才的电话沟通,经您同意暂时归档此案例。工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务,如果您的问题复现,或有新的问题出现,您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

## <u>案例总结:</u> 案例描述:

用户反馈在线激活问题,激活程序报错"发出请求时出错,基础连接已经关闭 未能为 SSL-TLS 安全通道建立信任关系。

使用 IE 浏览器访问 <a href="https://oag.cmgos.com:7892">https://oag.cmgos.com:7892</a> 会出现用户证书错误的提示。确认使用第三方工具 PE 方式安装的操作系统

# 案例进展:

重新使用光盘安装系统, 问题解决。

### 案例归档:

经用户同意, 此问题已解决, 案例归档。

王彬彬 Wang Binbin 神州网信技术有限公司 C&M Information Technologies Co.,Ltd. 热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2021 年 1 月 25 日 15:38 收件人: hanlong0558@163.com

抄送: Case\_Notification < Case\_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03717-B0B0N6] % 钱塘科技创新中心用户反馈在线激活问题 %

初次响应 CMIT:0001472

韩先生您好,

根据刚刚的电话讨论, 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:

用户反馈在线激活问题,激活程序报错"发出请求时出错,基础连接已经关闭 未能为 SSL-TLS 安全通道建立信任关系。

使用 IE 浏览器访问 https://oag.cmgos.com:7892 会出现用户证书错误的提示。

## 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。

### 案例分析:

如刚刚电话沟通,根据现在的问题现象,您使用 IE 浏览器访问 <a href="https://oag.cmgos.com:7892">https://oag.cmgos.com:7892</a> 会 出现用户证书错误的提示,可以判断由于系统内的 CMIT 根证书丢失导致激活失败。

造成 CMIT 根证书丢失的原因是由于使用了非官方方式安装操作系统,强烈建议您通过光盘或者 U 盘的方式重新安装操作系统来解决目前激活问题。

如果您那边不方便重装系统,可以按照如下方法重新导入 CMIT 根证书。但是不能确保您在使用过程中是否还会出现其他问题。

- 1, 双击附件中的 CMIT Root Authority.cer 文件, 点击安装证书。
- 2. 选择本地计算机,点击下一步

# 欢迎使用证书导入向导

该向导可帮助你将证书、证书信任列表和证书吊销列表从磁盘复制到证书存储。

由证书颁发机构颁发的证书是对你身份的确认,它包含用来保护数据或建立安全网络连接的信息。证书存储是保存证书的系统区域。



单击"下一步"继续。



3, 选中"将所有的证书都放入下列存储"—浏览—选择"受信任的根证书颁发机构"—确定。

## ← 🍠 证书导入向导

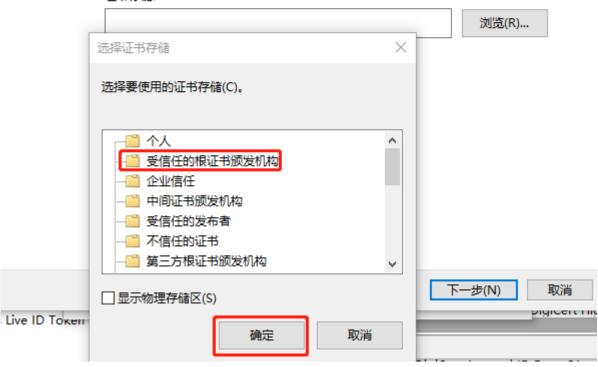
#### 证书存储

证书存储是保存证书的系统区域。

Windows 可以自动选择证书存储,你也可以为证书指定一个位置。

- 根据证书类型, 自动选择证书存储(U)
- 将所有的证书都放入下列存储(P)

#### 证书存储:



- 4, 依次点击下一步,直至完成。
- 5, 再次尝试激活操作。

\_\_\_\_\_\_

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

您如果对我们的产品和服务不满意,或者有好的建议,您可以拨打客户服务电话: 400-818-0055, 我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

王彬彬 Wang Binbin

# 神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com

