

比特币常见错误信息查询及处理

北京比特安索信息技术有限公司

2015 年 2 月

目录

名词解释	1
1. 错误 257——服务应答错误	2
2. 错误 264——服务器没有响应，请确认服务器地址和端口配置正确	3
3. 错误 272——没有找到本地授权码对应的许可数据文件	6
4. 错误 276——没有找到相应的本地授权许可数据文件	6
5. 错误 285——发现本地系统时间篡改	7
6. 错误 291——授权码已从本机迁出	7
7. 错误 294——集团授权的 HOST 设置为空，或未设置集团服务器地址	8
8. 错误 513——客户端会话超时，需要重新登录	9
9. 错误 522——产品不匹配，SN 不属于该应用程序	10
10. 错误 530——该用户已经被踢出，请稍候登录	11
11. 错误 531——该用户被集团服务禁止	12
12. 错误 532——用户数超出集团服务设置的使用范围	13
13. 错误 1283——指定的特征项没有找到	14
14. 错误 1289——特征项已过期	15
15. 错误 1793——授权码已经过期	15
16. 错误 1794——在线用户数超过限制	17
17. 错误 1795——激活的机器数量已达上限	17
18. 错误 1796——授权码使用次数已达上限，不能继续登录	18
19. 错误 1797——授权码禁用	19
20. 错误 1798——指定的授权码没有找到	20
21. 错误 1812——授权码类型不匹配	21
22. 错误 1857——未找到比特 ID 硬件	21
23. 错误 1863——比特 ID 已与其它授权码绑定	22
24. 错误 1920——授权码的验证到期	22
25. 错误 1921——机器硬件信息不匹配	22
26. 错误 1925——演示授权不支持升级操作	23
27. 错误 1927——授权码不可用	23

28. 错误 2054——升级码失效，已使用了更新的升级码	23
29. 错误 2055——本地系统时间错误.....	24
附录 A.....	25
1. 网络连通性测试.....	25
2. 防火墙的查看和设置.....	28
3. 机器时间、时区设置.....	29
4. 集团服务重启.....	31
5. 授权码回收.....	32
6. 配置文件的存储位置和设置.....	32
7. 授权文件的存储位置和删除.....	35
8. 刷新 DNS 的方法.....	36

名词解释

1) 比特平台

由比特安索公司运营的在线授权管理平台，是典型的云服务模式。比特平台由通过浏览器访问的在线管理界面和 7x24 小时的中央授权服务组成。比特平台的网址是 <http://bit.bitanswer.cn>。

2) 比特云

也称比特授权服务器，提供 7 x24 小时中央授权服务，为比特平台提供数据库和服务支持。开发商通过比特平台管理界面访问和操作比特云的用户数据，最终用户使用授权码作为凭证，通过在线或离线的方式连接到比特云，完成授权的激活、升级、转移和定期认证等操作。

3) 用户授权中心

最终用户在进行离线激活、升级或转移时，可以将请求文件发给开发商，也可以自助登录用户授权中心，上传请求文件并获得激活、升级或转移确认文件。用户授权中心的网址是 <http://user.bitanswer.cn>。

4) 单机授权

授权在客户端激活，激活后不能转移。大部分情况下，单机授权的错误原因和处理方法也适用于浮动授权和演示授权。

5) 浮动授权

授权在客户端激活，激活后可以转移使用。转移时，当前使用授权的机器需要执行迁出操作，将授权返还给比特云，其它机器就可以重新获得和使用该授权。

6) 集团授权

客户端无需激活，只需要激活集团授权服务器，所有客户端通过 TCP 协议实时在线连接到集团授权服务器以获得授权。

7) 演示授权

广泛试用类型授权，在客户端激活，最多可使用 180 天。每个授权码可以激活的机器数量没有限制。演示授权不支持升级操作，同一机器也无法重复激活和使用演示授权。

8) 本地授权

授权机器激活后获得一个与本地机器硬件绑定的授权许可文件，之后软件的运行可不依赖互联网使用，或只需要定期联网认证（由开发商设置该属性）。单机授权、浮动授权、演示授权和集团授权都属于本地授权。

9) 云授权

与本地授权相对，客户端机器需要时刻连接比特云进行认证以获得运行许可，授权不与客户端硬件绑定，只控制每个授权同时在线的连接数量。

10) 比特 ID

比特 ID 是具有唯一序列号的 USB 硬件锁。比特 ID 授权方式需要同时绑定机器硬件和比特 ID 序列号。比特 ID 单机授权的特点是客户端授权可以随比特 ID 在已激活计算机上自由转移，不需要通过比特云。

11) 在线和离线

最终用户的授权激活、升级、转移等操作需要与比特云进行数据交互，交互的过程可以直接在线完成，也可以离线完成。离线操作，需要将不能联网机器的操作请求文件发给开发商，或通过另一台能联网机器在用户授权中心提交，并将获得的激活或升级文件导入原机器，完成离线操作过程。

12) 激活

指最终用户在第一次运行软件（也包括授权文件丢失和损坏后的重新激活）时，以授权码为凭证，通过在线或离线的方式将授权码和机器硬件信息提交给比特云，以获得授权许可文件的过程。

13) 升级

客户端在已激活并获得授权文件后，如果授权内容有变更，如增加模块、增加用户数、延期等，客户端需要再次与比特云交互，以获得最新的授权文件，这叫升级。升级支持在线和离线两种方式，操作过程同激活。

14) 转移

浮动授权和集团授权支持转移操作，即更换所绑定的机器。更换前，需要在当前使用机器上执行授权迁出，返还给比特云，以便其它机器使用。支持在线和离线转移两种方式，操作过程同激活。

15) 联网认证

开发商可以对本地授权设置智能或强制认证属性，以增强对软件授权的管控和了解用户使用情况。

- 智能认证：不联网不影响使用，如果联网，客户端会自动连接比特云进行认证，频率是一天一次，认证的同时会完成授权的升级，即将最新授权内容同步到客户端。
- 强制认证：如果超过一个强制认证周期没有连接比特云，则尝试连接互联网进行认证，如果认证失败，软件无法继续使用。不联网或无法连接到比特云的用户（如内网有防火墙屏蔽），可以使用离线认证方式（即离线升级）。

1. 错误 257——服务应答错误

1.1. 错误原因

网络传输错误，服务器错误，网络地址或端口错误。

1.2. 解决方法

1) 单机授权

一般是网络传输错误或比特云服务器出了问题。网络连接错误可以通过[附录 A.1 网络连通性测试](#)中的方法进行确认。如果网络连接没有问题，则推断是授权服务器发了问题，需要联系开发商解决。

演示授权、浮动授权、云授权错误的原因和处理同单机授权。

2) 集团授权

一般是内网连接出了问题或端口错误。网络连接问题可以参考[附录 A.1 网络连通性测试](#)进行确认，如自己无法解决需要网络管理员配合解决，或咨询开发商进行解决。端口错误需要将客户端配置文件中的端口值，修改为与在集团授权管理页面“配置管理——应用端口”中看到的值一致，默认是 8273。配置文件的查看和设置方法见[附录 A.6 配置文件的存储位置和设置](#)。

2. 错误 264——服务器没有响应，请确认服务器地址和端口配置正确

2.1. 错误原因

客户端机器因防火墙或网络限制无法连接到比特云。

2.2. 解决方法

一是排除网络连接问题后，重新操作；二是使用离线方式以绕过网络连接问题。网络连接问题的查找和解决如下：

1) 单机授权

- a) 参考[附录 A.1 网络连通性测试](#)，确认客户端是否可以连接到比特云。如果连接不正常，请检查是否有内部网络限制，防火墙限制见[附录 A.2 防火墙的查看和设置](#)，其它网络限制请咨询网络管理员。
- b) 如果用户网络通过代理方式上网，需要在配置文件中设置代理服务器。设置的方式是在配置文件中增加代理服务器的地址、端口，如果有用户名和密码，也需要加上。配置文件的位置和编辑请参考[附录 A.6 配置文件的存储位置和设置](#)。代理服务器使用 Proxy host 条目进行设置，内容如下：

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<BitConfig>
  <Proxy host="proxy-host" port="80" userid="" password="" />
</BitConfig>
使用离线激活方式。
```

2) 集团授权

逐步按照以下步骤进行验证：

- a) 参考[附录 A.6 配置文件的存储位置和设置](#)，查看文件是否正确，当前目录和产品目录下是否都存在配置文件，内容是否冲突。如果两个目录下都存在配置文件，优先使用产品目录下的配置文件。
- b) 在集团服务所在的机器浏览器 IE 打开页面 <http://localhost:8274>，如果有问题，试试打开 <http://127.0.0.1:8274>，是否显示正常，如果无法显示页面，如图 1 所示，检查服务是否正常启动，参考[附录 A.4 集团服务重启](#)，重新启动集团服务。
- c) 参考[附录 A.1 网络连通性测试](#)，验证连接配置文件中指定的地址是否正常，如果不正常，联系网络管理员解决。
- d) 通过客户端浏览器打开授权管理网页进行测试，查看是否显示正常。
- e) 关闭集团服务机器的防火墙和客户端防火墙，测试是否可以访问集团管理网页，如果可以访问，检查防火墙设置（参考[附录 A.2 防火墙的查看和设置](#)），集团服务器所在机器勾选一个或多个 bitlocalservice 服务。如图 4 所示，或者在防火墙中添加 8273 和 8274 端口。
- f) 换一台机器测试是否可以访问集团服务，如果可以访问，重新检查该机器网络。
- g) 如果以上均不能解决问题，请把指定目录下内容发送给开发商，联系开发商解决：
 - Windows Vista 以上操作系统，包括 Windows Vista、Windows 7、Windows 8、Windows Server 2008，目录是%system%:\ProgramData\BitAnswer。
 - Windows Vista 以下操作系统，包括 Windows XP、Windows Server 2003，目录是%system%:\Documents and Settings\All User\Application Data\BitAnswer。

注：该目录是隐蔽目录，查看方法参考[附录 A.6 配置文件的存储位置和设置](#)。

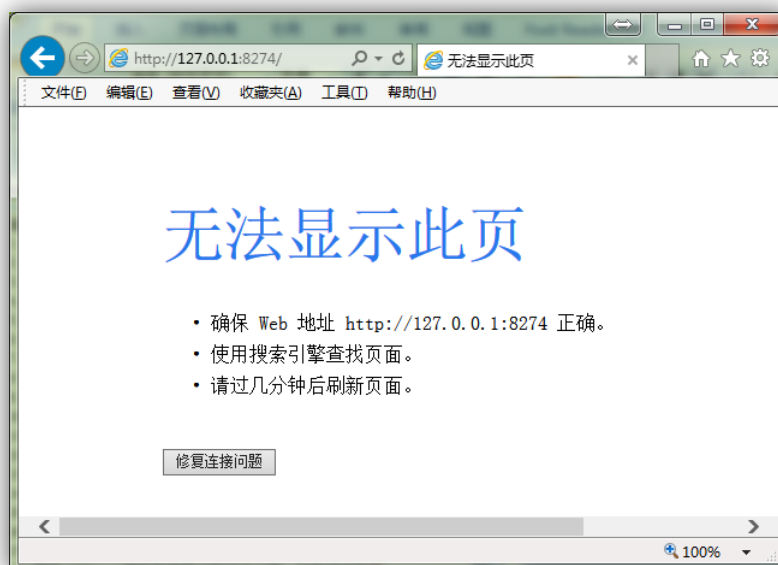


图 1

可以通过以下步骤测试集团授权客户端与服务器的连通性：

- a) 首先要确定集团授权服务器的 IP 地址或机器名。可以通过命令行得到机器 IP。

点击开始菜单，输入 cmd 回车，如图 2 所示：

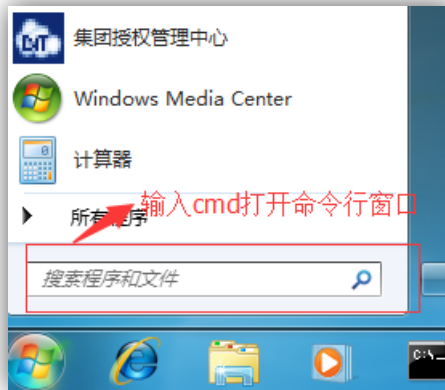


图 2

打开命令行工具，输入 ipconfig 回车，以太网适配器 IPv4 是机器 IP，如图 3 所示：

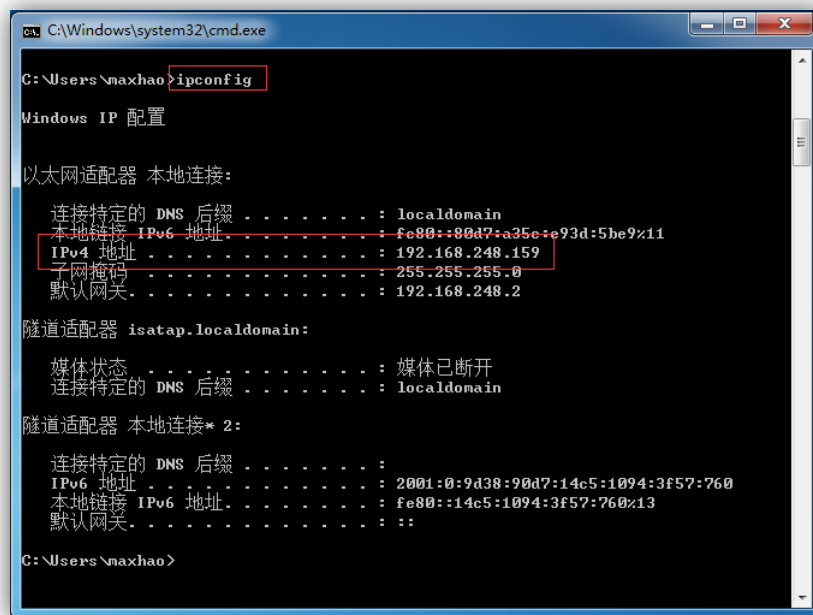


图 3

- b) 参考[附录 A.1 网络连通性测试](#)，使用 ping 或浏览器访问的方式进行测试。从客户端测试是否可以连接到集团授权服务器。如果网络连接正常，则检查配置文件的格式和内容是否正确，参考[附录 A.6 配置文件的存储位置和设置](#)。如果网络连接不正常，联系网络管理员或咨询开发商解决。
- c) 检查防火墙设置（参考[附录 A.2 防火墙的查看和设置](#)），集团服务器所在机器勾选一个或多个 bitlocalservice 服务。如图 4 所示：



图 4

3. 错误 272——没有找到本地授权码对应的许可数据文件

3.1. 错误原因

授权文件损坏或者不完整。

3.2. 解决方法

尝试升级来恢复授权文件，或删除授权文件重新激活，或使用新授权码激活。授权文件的删除见[附录 A.7 授权文件的存储位置和删除](#)。

4. 错误 276——没有找到相应的本地授权许可数据文件

4.1. 错误原因

- 1) 软件第一次使用，还没有激活。
- 2) 授权文件被删除。授权文件所在位置参考[附录 A.7 授权文件的存储位置和删除](#)。

4.2. 解决方法

- 1) 输入新授权码激活。
- 2) 重新进行加密。

5. 错误 285——发现本地系统时间篡改

5.1. 错误原因

比特授权机制会记录软件最后使用时间，所以，如果机器的时间向前调整了，或者时间向后调整之后再次向前调整（比如调回当前时间），登录会提示该错误。

5.2. 解决方法

- 1) 如果机器时间向前调整了，需要调整系统时间为正确时间，机器时区要与所在时区一致。机器时间调整参考[附录 A.3 机器时间、时区设置](#)。
- 2) 如果机器时间先向后调整，又向前调整，无法通过调整机器时间解决，需要先调整系统时间，然后对授权码进行升级或删除授权后重新获取授权。

6. 错误 291——授权码已从本机迁出

6.1. 错误原因

指浮动授权已从当前机器迁出。

6.2. 解决方法

- 1) 如果希望继续使用，可以使用升级的方式连接比特云重新获取授权，如无法返回错误 1795，说明该授权已经被其它机器使用，需要从该机器迁出，重新迁入到本机。
- 2) 当前授权使用机器的查看方式是，可以调用激活和升级 API，因为授权不在本机，会返回错误 1795，并返回当前授权所在机器信息，也可以使用比特授权管理工具完成，见图 5 所示。

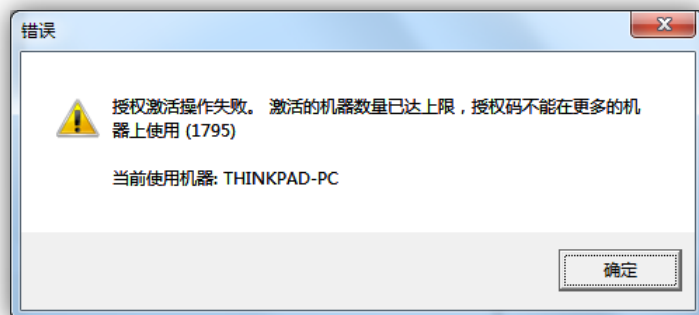


图 5

7. 错误 294——集团授权的 Host 设置为空，或未设置集团服务器地址

7.1. 错误原因

没有在本本地机器对集团服务连接进行配置。

7.2. 解决方法

- 1) 使用开发商工具设置集团授权服务器地址和端口。
- 2) 手动设置，在安装文件 EXE 所在目录添加 bit_config.xml 文件，参考[附录 A.6 配置文件的存储位置和设置](#)。
- 3) 使用集团服务器设置工具设置。登录比特平台，点击模块下载，在其它工具及模版下载集团服务器设置工具，如图 6 所示：

序号	内容	说明	版本	记录	操作
1	授权管理工具	用于授权码的激活、升级和转移，支持在线和离线升级过程。开发商也可以使用比特锁升级API开发定制的授权管理工具	4.5.1	8	下载
2	外壳工具	外壳加密工具，无需更改程序源代码，保护应用程序和数据文件。支持 .NET、Java、DLL 及各种数据格式	4.6.1		下载
3	集团服务器设置工具	客户端查询和设置集团服务器地址和端口	4.5.0	4	下载

图 6

集团服务器设置工具启动后会自动搜索局域网内可用的集团服务，找到可用的集团服务器后，点击“应用”自动完成客户端配置文件的创建和设置，如图 7 所示：

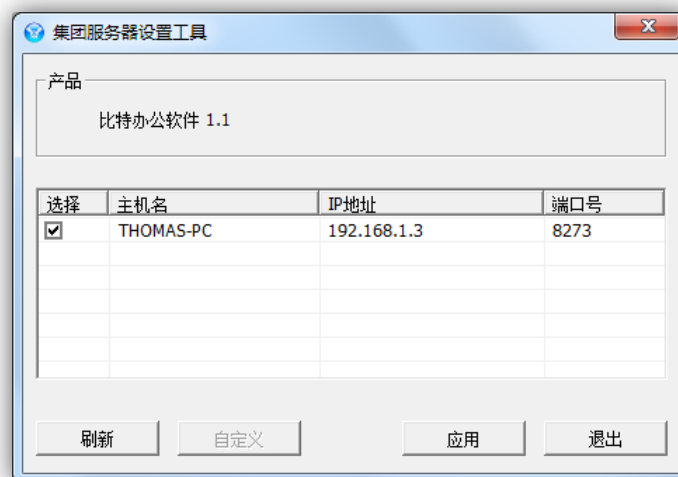


图 7

如果集团服务安装在远程服务器，需要手动设置服务器 IP，打开集团服务器设置工具会

提示没有找到可用集团服务，需要通过自定义手动设置，如图 8 所示：

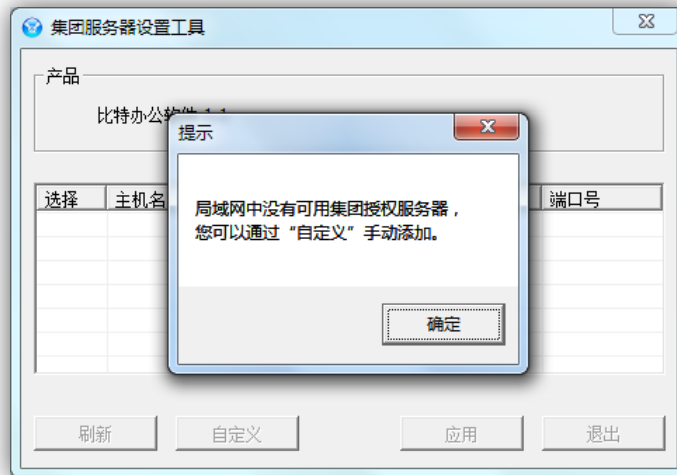


图 8

点击确定，自定义设置服务器 IP，如图 9 所示：

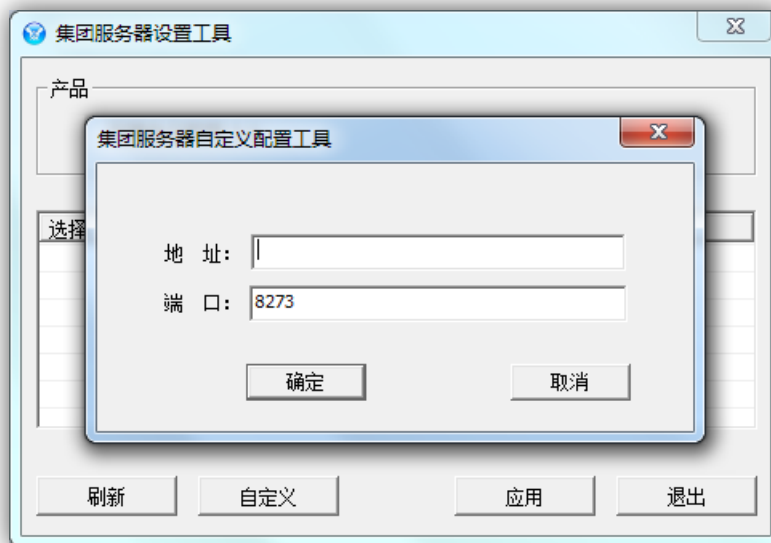


图 9

8. 错误 513——客户端会话超时，需要重新登录

8.1. 错误原因

- 1) 客户端长时间没有连接比特云或集团服务。
- 2) 在更新比特客户端库时，如果没有同时更新头文件也可能会出现这个错误。

8.2. 解决方法

- 1) 重新登录。
- 2) 同时更新比特客户端库与头文件，头文件名称为 BitAnswer.xx。

9. 错误 522——产品不匹配，SN 不属于该应用程序

9.1. 错误原因

授权码不属于该产品。

9.2. 解决方法

查看客户所用授权码是否与产品对应。进入比特平台，选择产品和模版，输入授权码，点击查询 SN，如图 10 所示：

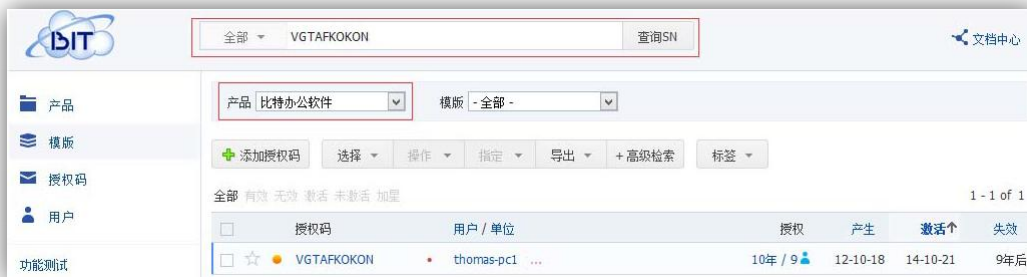


图 10

模版可以选择全部，以搜索该产品所有授权码；产品也可以选择全部，以搜索开发商帐号的所有授权码。如果指定产品没有找到该授权码，说明授权码不属于该产品，可以选择全部产品进行搜索，找到授权码后，点击授权码可以查看所属的产品，如图 11 所示：



图 11

如果确定不一致，需要生成新的授权码发给用户。进入比特平台，点击授权码，选择与客户使用软件对应的产品与模版，点击添加授权码，如图 12 所示：



图 12

10. 错误 530——该用户已经被踢出，请稍候登录

10.1. 错误原因

集团授权用户被管理员终止进程。

10.2. 解决方法

关闭软件，稍等 5 分钟再次登陆。

11. 错误 531——该用户被集团服务禁止

11.1. 解决方法

1) 单机授权

授权码异常，频繁访问比特云，被比特云禁用，如果确认需要解除禁止，进入比特平台，输入授权码点击查询，如图 13 所示：

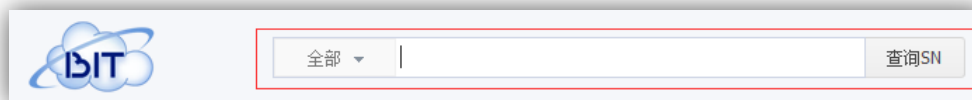


图 13

点击授权码进入详细信息，点击解除黑名单，如图 14 所示：



图 14

2) 集团授权

集团授权访问规则中对该用户的 IP 地址、用户名或机器名限制登录。进入集团授权管理中心，在产品列表对相应的产品进行权限设置，如图 15 所示：



图 15

选择您要取消限制的用户规则，进行修改或删除，如图 16 所示：



图 16

12. 错误 532——用户数超出集团服务设置的使用范围

12.1. 错误原因

同一时间内登陆集团服务的机器数多于该集团授权码设置的用户数。

12.2. 解决方法

- 1) 将暂时不使用的机器退出，需要使用软件的机器再登陆。
- 2) 联系开发商增加集团授权用户数。进入比特平台，点击授权码，选择您要添加用户数的授权码，点击编辑，添加用户数。如图 17 所示：



图 17

客户机器升级授权，然后重新启动集团服务，参照[附录 A.4 集团服务重启](#)。

13. 错误 1283——指定的特征项没有找到

13.1. 错误原因

指定的特征项在授权码特征项中没有找到。

13.2. 解决方法

大部分情况是授权码中没有勾选该特征项，选中该特征项，保存，客户端授权升级，如图 18 所示：



图 18

客户软件升级授权，然后重新启动软件。

14. 错误 1289——特征项已过期

14.1. 错误原因

授权码特征项使用已到有效期或者机器时间已到结束日期。

14.2. 解决方法

- 1) 已经通过比特平台延长或取消授权码的有效期，确认客户端授权是否进行授权升级操作。
- 2) 进入比特平台，点击授权码，选择您要修改的授权码，点击编辑，在特征项中选择您要延时的特征项，修改有效期或结束日期，客户软件升级授权，然后重新启动软件。如图 19 所示：



图 19

- 3) 如果客户机器曾经修改过系统时间，请重新调整系统时间，升级授权码，并重新启动软件。如果仍然提示 1289 错误，请删除授权（参考[附录 A.7 授权文件的存储位置和删除](#)），然后重新激活。

15. 错误 1793——授权码已经过期

15.1. 错误原因

授权码已经过期。

15.2. 解决方法

- 1) 发放新的授权码。

- 2) 已经通过比特平台延长或取消授权码的有效期，确认客户端授权是否进行授权升级操作。
- 3) 如果客户机器曾经修改过系统时间，请重新调整系统时间，升级授权码，并重新启动软件。如果仍然提示 1793 错误，请删除授权（参考[附录 A.7 授权文件的存储位置和删除](#)），然后重新激活。
- 4) 进入比特平台，选择您要操作的授权码进行查看，确认授权码有效期、起始日期和结束日期是否有效，如果已经过期，根据实际需要重新设置日期。如果授权码处于提交状态，需要点击编辑进行编辑状态才能进行修改，如图 20 所示：



图 20

在授权信息里修改有效期，如图 21 所示：



图 21

修改授权之后，客户端需要升级授权并重新启动软件才能生效。

16. 错误 1794——在线用户数超过限制

16.1. 错误原因

同一个授权码登陆机器数超过限制。

16.2. 解决方法

1) 云授权

- a) 等待其他机器的软件释放该授权后再重新登录使用。
- b) 增加授权码的并发数，允许更多的机器同时登录。
- c) 如果软件异常退出，需要等待 20 至 40 分钟后才可重新登录，如果需要立即登录，可以通过比特平台清除该授权的在线状态，允许新的机器重新登录，如图 22 所示：



图 22

- a) 集团授权关闭正在的使用软件，释放用户数，以让其他用户登录使用。
- b) 增加授权码的用户数，然后升级授权。

17. 错误 1795——激活的机器数量已达上限

17.1. 错误原因

1) 机器硬件发生变化。

进入比特服务平台，点击授权码，选择您要操作的授权码，在授权记录中可以看到出现 1795 错误的机器如图 23 所示：

机器	激活时间	指纹	状态	操作
机器 1	14-6-21	HD-[63979835] CPU-[8471D386] MAC-[D3937ADA] BIOS-[568ABC7D] DISK-[0B70F0AA]	迁出	

时间	IP	机器	版本	操作	状态
2015-01-19 14:31:54	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	返还	成功
2015-01-19 14:31:50	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	升级	成功
2015-01-19 14:30:41	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	返还	成功
2015-01-19 14:30:19	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	升级	成功
2015-01-19 13:06:23	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	返还	成功
2015-01-19 12:18:14	122.205.95.144	未知	4.0.5	下载	1795
2014-06-21 13:07:38	220.249.99.140	机器 1	4.0.5	下载	成功

图 23

将鼠标移到未知可以看到改变后的机器指纹，与授权机器的指纹进行比较。

- 2) 激活机器的数量超过设置的终端数量。
- 3) 浮动授权没有在之前使用的机器上进行迁出操作。
- 4) 当授权码没有从旧机器迁出，直接在新机器激活时报错，然后在旧机器迁出后，新机器需要重启软件或服务。
- 5) 集团授权出现 1795 错误，问题解决后再次激活前，需要重启集团服务，再次进行激活。参考[附录 A.4 集团服务重启](#)。

17.2. 解决方法

- 1) 修改授权码的终端限制，允许在更多的机器上使用该授权码
- 2) 对原机器进行回收操作以允许在新的机器或硬件变化后的机器再次激活。回收操作存在用户机器使用的风险，技术上增加定期认证，流程上增加确认可以减少风险。单机授权回收后重新激活要重新计费，浮动授权和集团授权回收后重新激活不计费。

授权码回收参考[附录 A.5 授权码回收](#)。

- 3) 发放新的授权码进行激活。

18. 错误 1796——授权码使用次数已达上限，不能继续登录

18.1. 错误原因

授权码使用次数已经达到了授权码授权信息中设置的使用次数。

18.2. 解决方法

授权码的使用次数达到上限，修改授权码的使用次数。进入比特平台，点击授权码，选择您要修改的授权码，点击编辑，修改使用次数，如图 24 所示：



图 24

客户软件升级授权，然后重新启动软件。

19. 错误 1797——授权码禁用

19.1. 错误原因

授权码被禁用。

19.2. 解决方法

授权码已被开发商禁用，无法通过验证。进入比特服务平台，点击授权码，选择您要操作的授权码，在编辑状态中启用授权码，如图 25 所示：

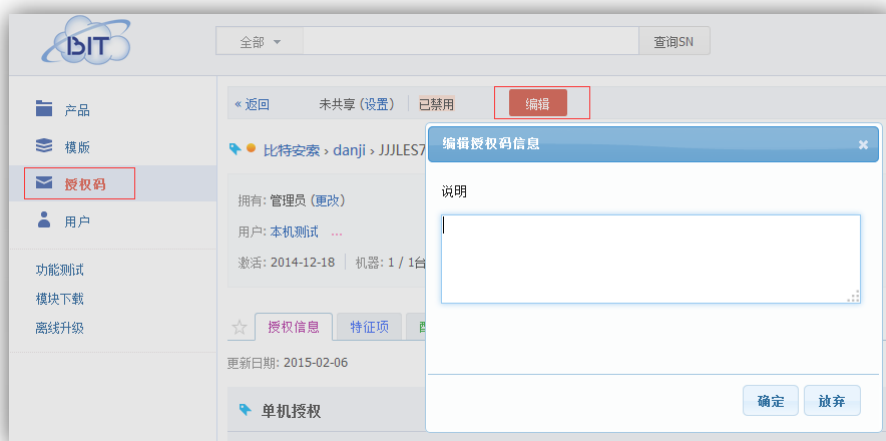


图 25

点击启用——提交，如图 26 所示：



图 26

客户软件升级授权，然后重新启动软件。

20. 错误 1798——指定的授权码没有找到

20.1. 错误原因

产品或授权码被删除，请确认授权码格式、服务器地址是否正确以及授权码与产品是否一致。

- 授权码的输入有误。
- 配置文件中的服务器地址和端口配置不正确。
- 授权码不属于该产品，即软件所使用的客户端库与授权码不属于同一个产品。

20.2. 解决方法

- 1) 确认授权码的拼写正确无误。
- 2) 如果使用了配置文件，确认配置文件中的服务器地址和端口正确。
- 3) 确认正确产品的授权码和产品是否匹配。

21. 错误 1812——授权码类型不匹配

21.1. 错误原因

- 1) 用单机授权激活方式激活集团授权码，如使用授权管理工具。
- 2) 对单机授权进行转移操作，对云授权进行升级操作。

21.2. 解决方法

- 1) 在集团授权管理页面中以网页操作方式激活集团授权。
- 2) 使用该授权支持的操作。

22. 错误 1857——未找到比特 ID 硬件

22.1. 错误原因

- 1) 未插入比特 ID。
- 2) USB 端口错误，未读出比特 ID。
- 3) 比特 ID 损坏。

22.2. 解决方法

- 1) 在 USB 中插入比特 ID。
- 2) 检查该机器 USB 口是否正常工作：
 - a) 将比特 ID 插入该机器其它 USB 中进行尝试。
 - b) 在该机器 USB 口中插入其它 USB 设备进行测试，如 U 盘。
- 3) 检查比特 ID 是否损坏：
 - a) 在其它机器插入比特 ID，检查机器是否识别比特 ID。
 - b) 如确认损坏，请联系开发商进行更换。

23. 错误 1863——比特 ID 已与其它授权码绑定

23.1. 错误原因

其它已激活授权码已使用了该比特 ID。

23.2. 解决方法

使用新的、没有被绑定的比特 ID。

24. 错误 1920——授权码的验证到期

24.1. 错误原因

当前机器时间距授权最后一次联网操作（激活、升级或认证）时间超过了强制认证周期。

24.2. 解决方法

通过在线或离线认证（即升级操作）的方法延长授权码使用期限。

25. 错误 1921——机器硬件信息不匹配

25.1. 错误原因

机器的硬件特征发生了改变，导致授权文件中的硬件信息与实际机器硬件信息不匹配。

25.2. 解决方法

- 1) 发放新的授权码。
- 2) 回收后重新激活。
- 3) 如果有可能，恢复机器硬件到原始状态。
- 4) 查用硬件信息变化方法：

该错误是客户端错误，如果了解是哪些信息发生了变化，需要该授权码进行一次升级操作，这样机器的硬件信息会记录在比特云，可以与原始硬件信息进行比较。

进入比特服务平台，点击授权码，选择您要操作的授权码，在授权记录中可以看到出现错误的机器如图 27 所示：

机器	激活时间	指纹	状态	操作
机器 1	14-6-21	HD-[63979835] CPU-[8471D386] MAC-[D3937ADA] BIOS-[568ABC7D] DISK-[0B70F0AA]	迁出	

时间	IP	机器	版本	操作	状态
2015-01-19 14:31:54	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	返还	成功
2015-01-19 14:31:50	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	升级	成功
2015-01-19 14:30:41	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	返还	成功
2015-01-19 14:30:19	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	升级	成功
2015-01-19 13:06:23	220.249.99.164	机器 1	4.0.5	返还	成功
2015-01-19 12:18:14	122.205.95.144	未知	4.0.5	下载	1795
2014-06-21 13:07:38	220.249.99.140	机器 1	4.0.5	下载	成功

图 27

将鼠标移到未知可以看到改变后的机器指纹，与授权机器的指纹进行比较。

26. 错误 1925——演示授权不支持升级操作

26.1. 错误原因

对演示授权执行了升级操作。

26.2. 解决方法

如需获得新的授权内容，需要更换新的演示授权、使用单机授权或浮动授权。

27. 错误 1927——授权码不可用

27.1. 错误原因

该机器已在该授权码中回收，即禁用。

27.2. 解决方法

发放新的授权码。

28. 错误 2054——升级码失效，已使用了更新的升级码

28.1. 错误原因

升级码与请求文件不匹配。

28.2. 解决方法

请求码与升级码是一一对应的。如果导入机器的升级码是基于以前的请求码产生的，则无法与当前请求码匹配。需要生成新的请求码和升级码。

29. 错误 2055——本地系统时间错误

29.1. 错误原因

本地机器时间与比特云时间（标准时间）相差超过 24 小时。

29.2. 解决方法

本地机器的时间或时区设置不正确，修改方法参考[附录 A.3 机器时间、时区设置](#)。

附录 A

1. 网络连通性测试

(1) Ping 测试。点击开始菜单，在输入框输入 cmd，回车打开，见下图：

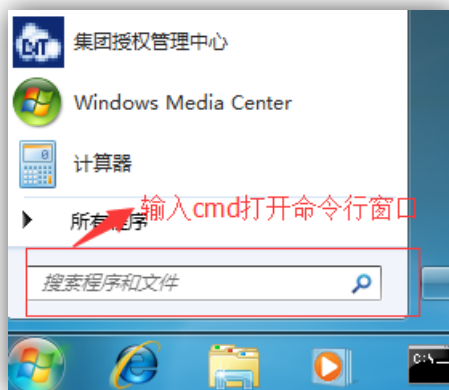


图 28

在命令行输入“ping ws.bitanswer.cn”后回车执行，查看比特云是否能正常解析和连接，如图 29 所示，如果客户机器可以正常解析域名，则需要检查防火墙配置。

如果无法正常解析域名，如图 30 所示，但是可以正常联网，则刷新 DNS 后重新测试。刷新 DNS 方式参考[附录 A.8 刷新 DNS 的方法](#)。

如果响应时间比较长，或部分出现超时现象，联系网络管理员检查网络。

如果显示请求超时，尝试 ping www.baidu.com，查看是否正常，如果也是请求超时，联系网络管理员解决问题。



图 29

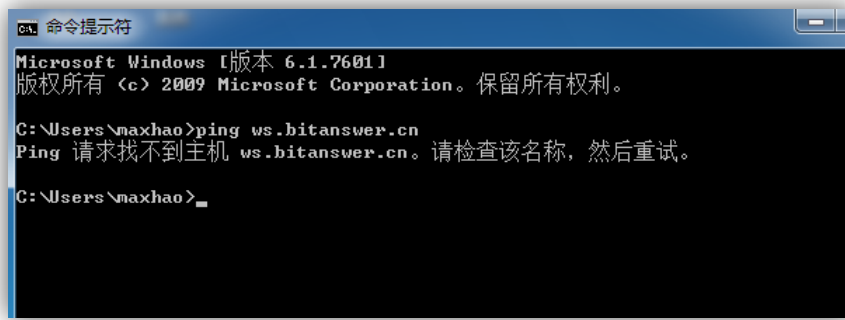


图 30

(2) 浏览器连接测试。

- a) 单机授权，在浏览器输入比特授权云网址 <http://ws.bitanswer.cn/bitanswer>，测试是否可以访问。



图 31

如果网页显示正常，查看浏览器是否通过代理上网，查看方法为点击 ie 浏览器中的工具——Internet 选项，如图 32 所示：



图 32

点击连接——局域网设置——代理服务器，如图 33 所示：

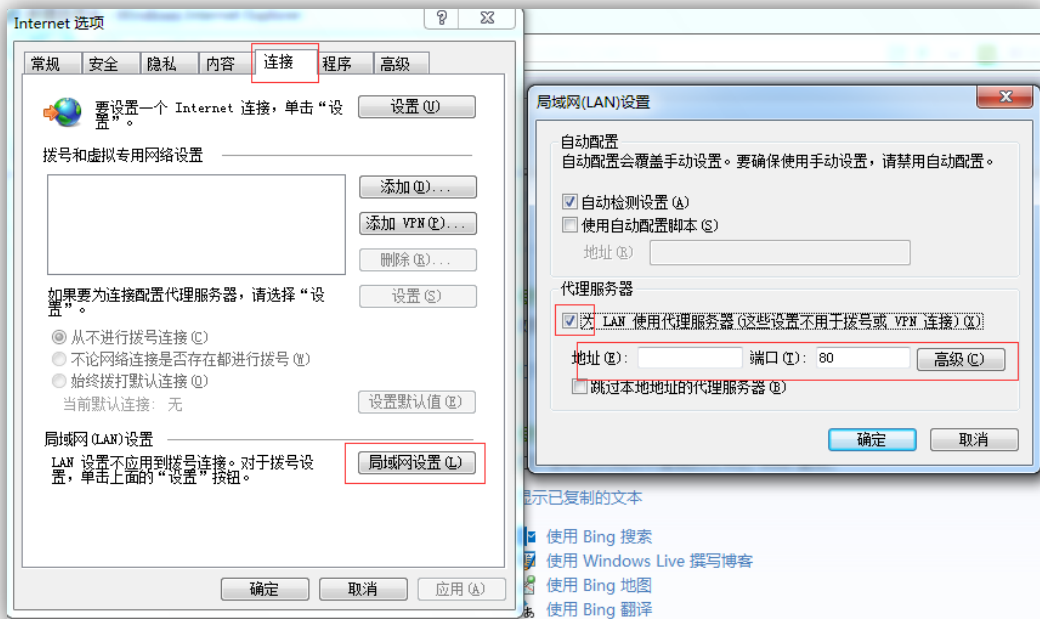


图 33

b) 集团授权，在客户端浏览器输入集团授权服务服务器 IP 及端口，如：
http://192.168.0.2:8274，测试是否可以访问。



图 34

注意：用户环境的集团授权服务器 IP 地址应与本例不同。

2. 防火墙的查看和设置

点击开始菜单，输入 Firewall.cpl 进入防火墙设置，如图 35 所示：

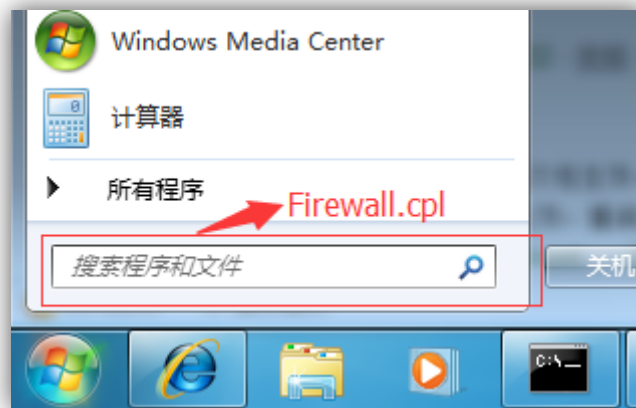


图 35

选择允许程序或功能通过 Windows 防火墙，如图 36 所示：



图 36

勾选 XX 软件（您所用软件名称）前面方框以及后面的两个方框，如图 37 所示：



图 37

3. 机器时间、时区设置

点击开始菜单的输入框中输入 `timedate.cpl`，如图 38 所示：

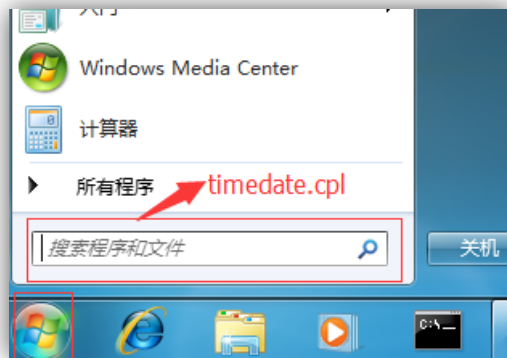


图 38

点击“更改日期和时间”后，选择或输入正确的日期和时间，如图 39 所示：

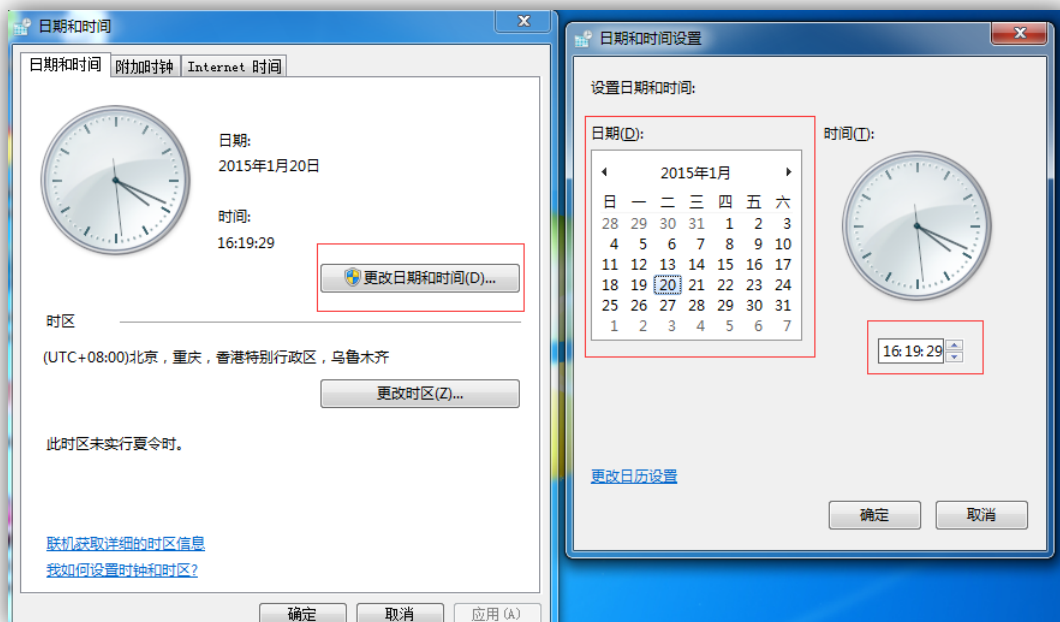


图 39

点击“更改时区”，选择您所在的时区，如图 40 所示：

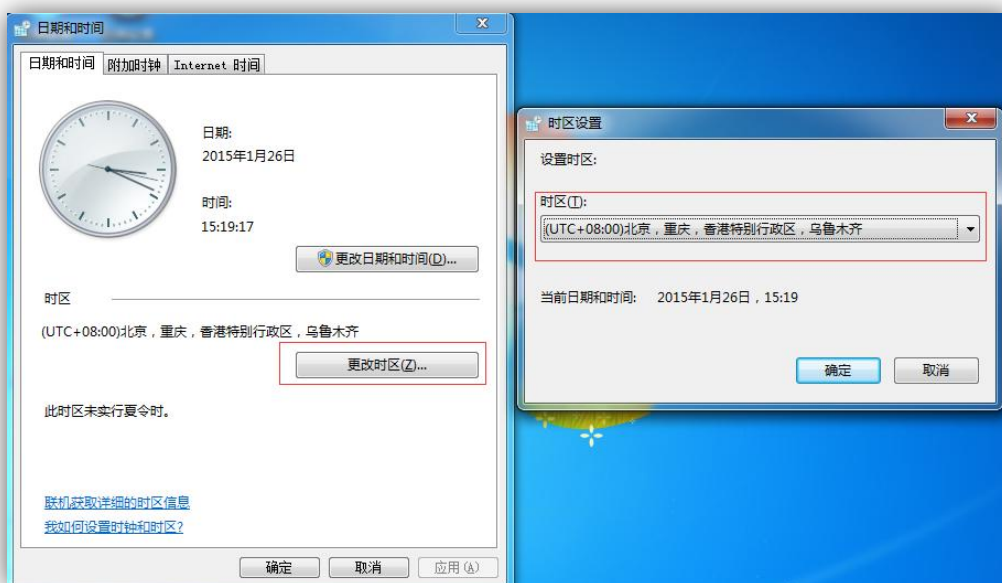


图 40

4. 集团服务重启

右键“计算机——管理”，如图 41 所示：



图 41

选择服务，对 BitAnswerService 右键执行重新启动，如图 42 所示：

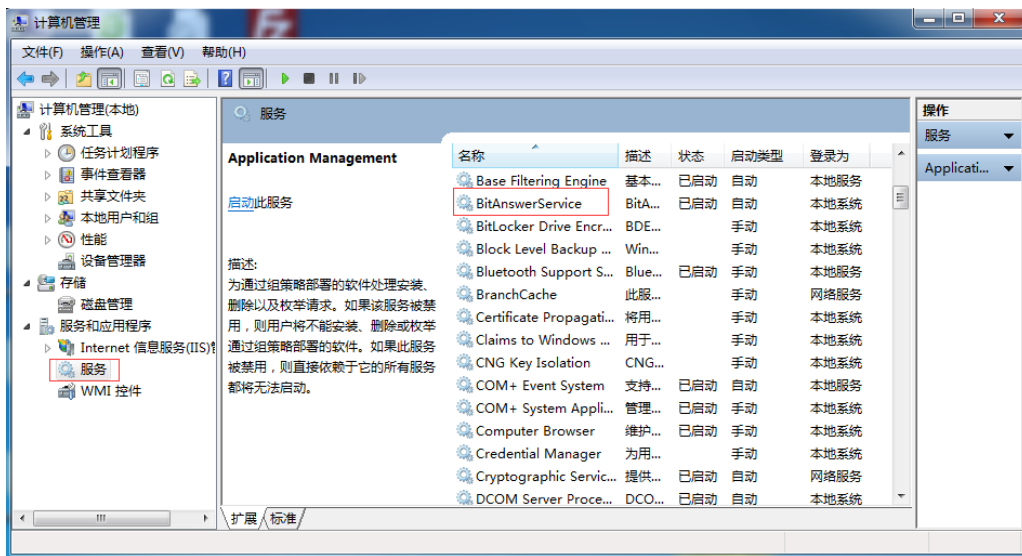


图 42

5. 授权码回收

进入比特授权平台，点击授权码，在“授权记录——授权机器——操作”里选择回收，如图 43 所示：



图 43

6. 配置文件的存储位置和设置

(1) 配置文件的格式和内容

配置文件是标准 XML 格式的文件，内容如下：

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<BitConfig>
  <Server Host="ServerName" port="8273" type="bit" timeout="5" />
</BitConfig>
```

在配置文件中，可以进行授权认证中心服务器、集团授权服务器、代理服务器的设置。可使用域名、IP 或机器名。对集团授权服务器的地址设置，

- a) host 属性，表示集团服务器的地址，如果局域网使用静态 IP 分配方式，建议使用 IP，如果使用动态 IP 分配方式，建议使用机器名，避免因 IP 变化造成无法访问，同时要保证机器名可以解析。
- b) port 属性，集团授权服务成的端口，默认端口是 8273，如果修改了集团服务的端口，此处要进行相应的修改。
- c) type 属性，此处为 bit，表示连接到集团授权服务器。
- d) timeout 属性，表示连接服务器的最长等待时间， 根据网络情况进行设置，默认是 5 秒。

(2) Windows 系统配置文件位置

Windows 系统下，配置文件默认是存储在系统盘用户数据目录，该目录是隐藏的，不显示。开发商自定义的配置文件，可能在默认存储目录，也可能在 EXE 同目录。显示隐藏文件方法如下：双击计算机(以 win8 为例)，依次选择“组织——文件夹和搜索选项”，如图 44 所示：

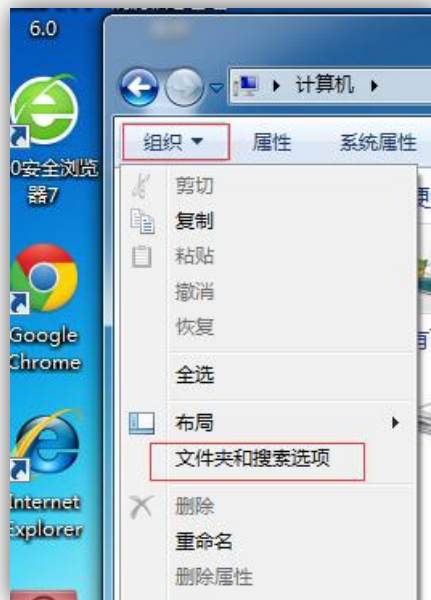


图 44

在“查看”——“隐藏文件和文件夹”中选择“显示隐藏的文件、文件夹和驱动器”，如图 45：

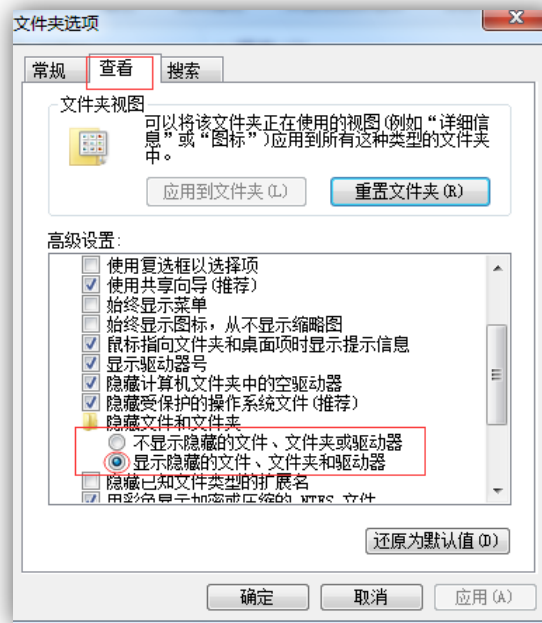


图 45

1) Windows XP、Windows 2003 默认配置文件位置:

`%system%/documents and settings/all user/application data/bitanswer/`

2) Windows vista、Windows 7、Windows 8、Windows 2008 默认配置文件位置:

`%system%/program data/bitanswer/`或者`%system%/User/All Users/Bitanswer/`

配置文件名称为 `bit_config.xml`，可用记事本打开和编辑，如图 46 所示:

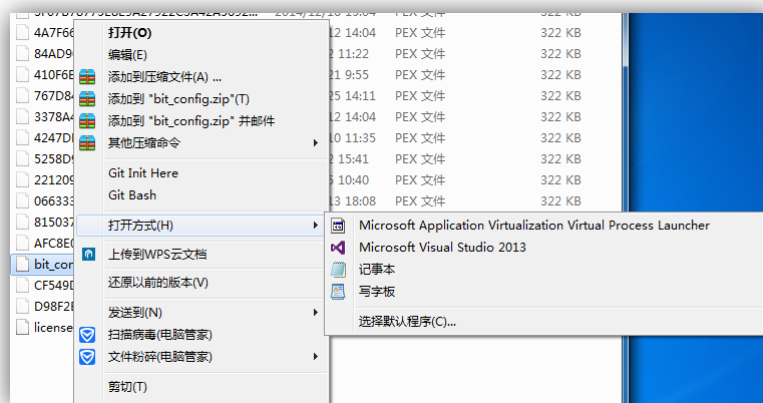


图 46

(3) Linux 系统

配置文件位置: `/var/tmp/bitanswer`。

7. 授权文件的存储位置和删除

授权文件是本地授权激活后获得的授权许可文件，存储路径与配置文件默认目录相同，默认是隐藏的，可仿照配置文件的显示方式查看。

- (1) Windows XP、Windows 2003 操作系统授权文件位置

%system%:/documents and settings/all user/application data/bitanswer/。

- (2) Windows vista、Windows 7、Windows 8、Windows 2008 操作系统授权文件位置

%system%:/program data/bitanswer/或者%system%:/User/All Users/Bitanswer/。

- (3) Linux 操作系统授权文件位置

/var/tmp/bitanswer。

清除方式有两种，一是使用授权管理工具，在授权列表中右键删除，该方式用于删除指定产品下指定的授权码，如图 47 所示；二是直接删除存储路径的 bitanswer 目录，该方式存在的风险是会将所有授权码都将清除。



图 47

8. 刷新 DNS 的方法

在开始菜单的输入框输入 cmd 回车，如图 48 所示：

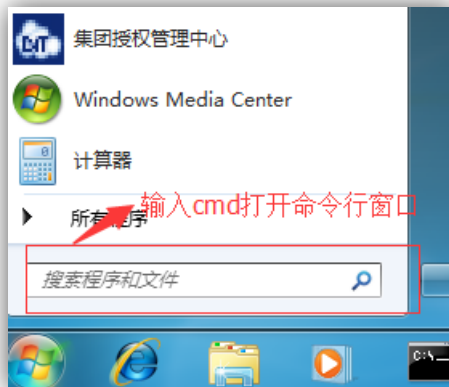


图 48

输入 ipconfig /flushdns 回车，如图 49 所示刷新成功。

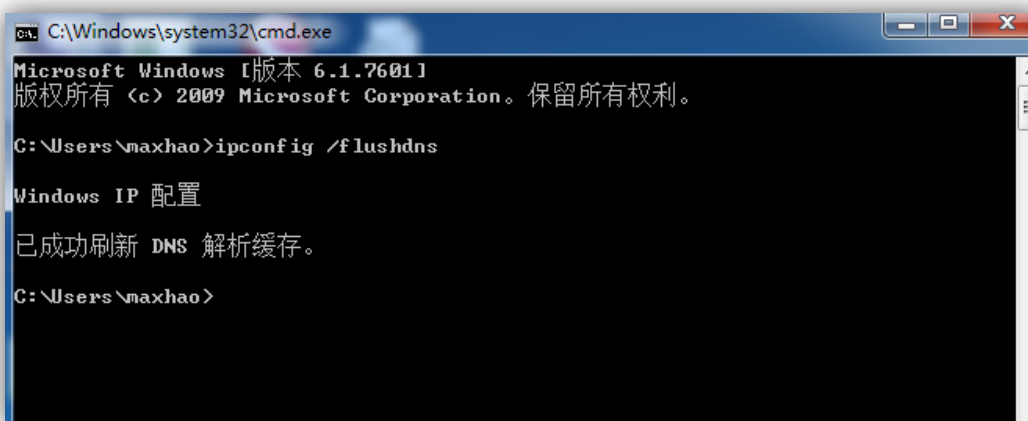


图 49

如出现图 50 所示需要手动启动 DNS 服务。

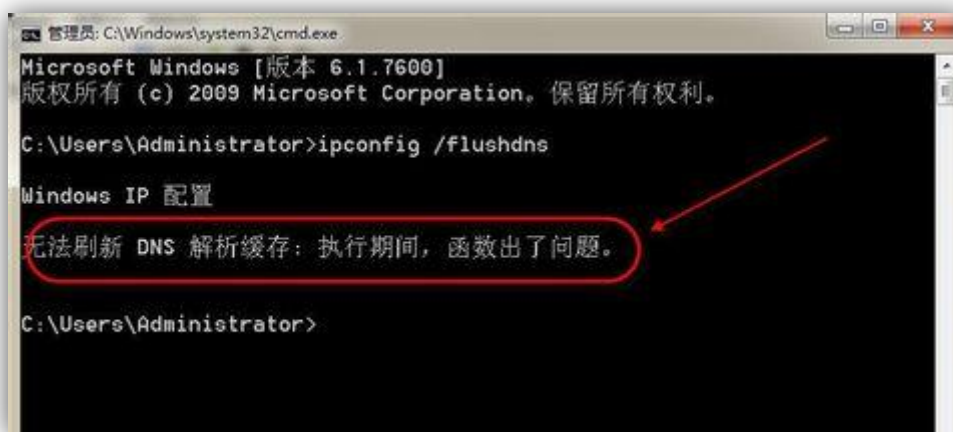


图 50

在命令行窗口输入“services.msc”，或者通过“计算机——管理——服务”，如图 51 所示：



图 51

进入服务管理窗口。启动“DNS Client”服务，如图 52 所示：

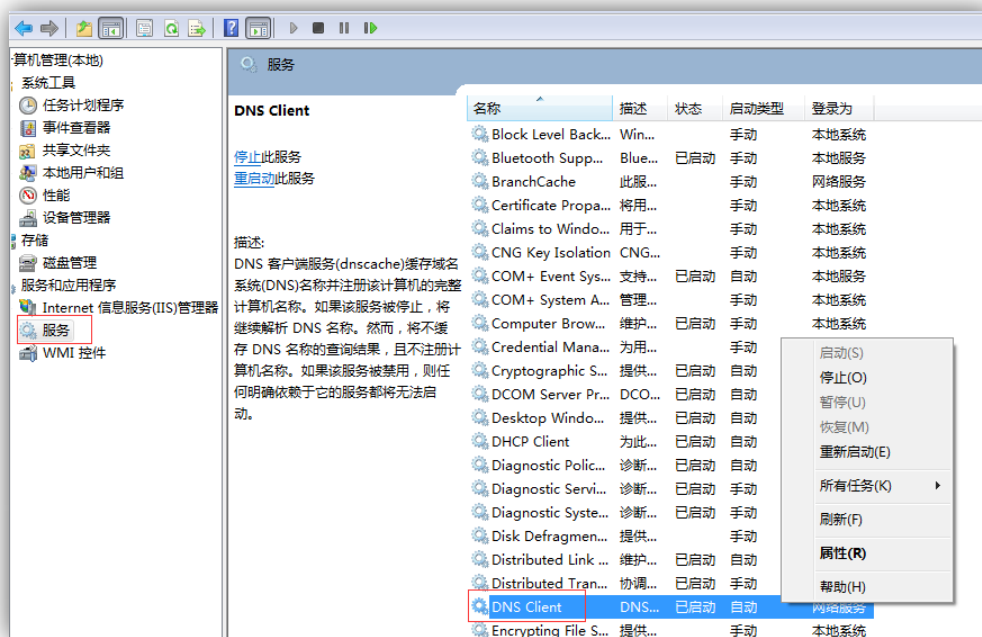


图 52

再在命令行窗口执行“ipconfig /flushdns”命令，就能成功刷新本地的 DNS 缓存了。