

柯先生，您好：

由于三次邮件提醒未联系到您，考虑到您当前可能不方便处理此问题，此 case 将暂做归档处理。以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-06236-V0D9Y0

问题描述：

=====

用户反馈云桌面主机开机蓝屏，终止代码：0xc000021a。无法进入安全模式。电脑也无法进入到登录界面。

问题分析：

=====

未收集到相关日志，用户暂不方便处理。

问题总结：

=====

未联系到用户，暂时归档此案例。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 5 月 30 日 10:04

收件人: 'ke0123@qq.com' <ke0123@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 【第二次邮件提醒】[案例号: CAS-06236-V0D9Y0] % VDI-兴业数字金融服务（上海）股份有限公司云桌面系统蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001564

柯先生，您好：

由于电话未联系到您，故发送此邮件。循例问下当前案例是否有何进展，收集日志有无任何问题，方便时可随时与我联系，谢谢。

如您近期不方便处理此问题，也可邮件告知一下，我们将暂时归档此案例。

根据当前案例进展，我们将发送三次邮件用于提醒，到时如仍未收到您的回复，我们将自动归档此案例，此次为第二次提醒邮件，请您理解。待您方便处理时可随时与我们联系重启此案例做进一步处理。谢谢。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 5 月 27 日 9:25

收件人: 'ke0123@qq.com' <ke0123@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 【第一次邮件提醒】[案例号: CAS-06236-V0D9Y0] % VDI-兴业数字金融服务（上海）股份有限公司云桌面系统蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001564

柯先生, 您好:

由于电话未联系到您, 故发送此邮件。循例问下当前案例是否有何进展, 收集日志有无任何问题, 方便时可随时与我联系, 谢谢。

如您近期不方便处理此问题, 也可邮件告知一下, 我们将暂时归档此案例。

根据当前案例进展, 我们将发送三次邮件用于提醒, 到时如仍未收到您的回复, 我们将自动归档此案例, 此次为第一次提醒邮件, 请您理解。待您方便处理时可随时与我们联系重启此案例做进一步处理。谢谢。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 5 月 25 日 10:20

收件人: 'ke0123@qq.com' <ke0123@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06236-V0D9Y0] % VDI-兴业数字金融服务（上海）股份有限公司云桌面系统蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001564

柯先生，您好：

由于电话未能联系到您。循例问下当前案例是否有何进展，收集日志有无任何问题，方便时可随时与我联系，谢谢。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 5 月 19 日 15:31

收件人: 'ke0123@qq.com' <ke0123@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06236-V0D9Y0] % VDI-兴业数字金融服务（上海）股份有限公司云桌面系统蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001564

柯先生，您好：

由于电话未能联系到您。循例问下当前案例是否有何进展，收集日志有无任何问题，方便时可随时与我联系，谢谢。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 5 月 18 日 10:18

收件人: 'ke0123@qq.com' <ke0123@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06236-V0D9Y0] % VDI-兴业数字金融服务（上海）股份有限公司云桌面系统蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001564

柯先生，您好：

循例问下当前案例是否有何进展，收集日志有无任何问题，方便时可随时与我联系，谢谢。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 5 月 16 日 10:21

收件人: 'ke0123@qq.com' <ke0123@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06236-V0D9Y0] % VDI-兴业数字金融服务（上海）股份有限公司云桌面系统蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001564

柯先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

问题定义：

用户反馈云桌面主机开机蓝屏，终止代码：0xc000021a。无法进入安全模式。电脑也无法进入到登录界面。

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。

下一步动作：

请收集如下日志：

- 1, c:\windows\system32\Winevt\Logs\System.evtx
- 2, c:\windows\memory.dmp (如没有, 可忽略)
- 3, 需要导出一份已安装补丁列表, 方法如下: 使用 winpe 进入系统, 在命令行窗口下输入 : `dism /image:c:\ /get-packages >c:\temp\packages.txt` , 执行成功后将 c:\temp\packages.txt 发送给我。

日志上传：

登陆 <https://cdac.cmgo.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名: xyszjr001

密码: xyszjr001

添加文件后点击上传文件, 上传完毕后点击保存

注意, 如果遇到如下所示页面, 点击后退即可看到页面

=====

=====

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。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T