

黎工 您好:

感谢您的您回复确认, 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:

北京分行礼士路支行运行业务系统的 V0-H, 在修改固定 IP 后, 使用 9B 纯净镜像离线升级, 出现固定 IP 丢失情况, 需要分析原因。

问题总结:

提供 IP 配置修复脚本, 在升级到 V2020-L 系统后, 运行脚本修复 IP 配置。

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



发件人: 黎琦 <liqi_xxkj@bj.icbc.com.cn>

发送时间: 2022 年 1 月 28 日 16:49

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: 毕志刚 <bizhg@bj.icbc.com.cn>; win10 升级支持_系统一部_软件开发中心
<win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05519-Y8V2B0] % 工行升级-北京分行支行手动升级固定 IP 丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001123

老师您好，

我们今天有一台故障终端经过测试，脚本可以修复该问题，case 可以关闭了。
如果后续再出现新的问题，我们再向您反映，感谢您的大力支持

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022-01-28 11:04:23
收件人: "黎琦" <黎琦.北京分行金融科技部@工商银行.icbc>, "毕志刚" <毕志刚.北京分行金融科技部@工商银行.icbc>
抄送: "win10 升级支持_系统一部_软件开发中心" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-05519-Y8V2B0] % 工行升级-北京分行支行手动升级固定 IP 丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001123

黎工 您好:

感谢您的电话接听。

针对升级后固定 IP 丢失问题的修复脚本运行情况，麻烦您有测试结果后反馈给我们。

在测试过程中如有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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: 2022 年 1 月 24 日 16:33

收件人: '黎琦' <liqi_xxkj@bj.icbc.com.cn>; 'bizhg@bj.icbc.com.cn' <bizhg@bj.icbc.com.cn>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05519-Y8V2B0] % 工行升级-北京分行支行手动升级固定 IP 丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001123

毕工 & 黎工 你们好:

根据上次礼士路支行测试复现的问题, 我这边编写了 IP 修复脚本。

在升级 V2020-L 系统后, 运行此脚本可以修复 IP 地址为升级前的固定 IP 地址。

请您测试、验证此脚本运行情况, 在此过程中如有问题, 可随时联系我们。

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: 2022 年 1 月 13 日 16:16

收件人: '黎琦' <liqi_xxkj@bj.icbc.com.cn>; 'bizhg@bj.icbc.com.cn' <bizhg@bj.icbc.com.cn>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05519-Y8V2B0] % 工行升级-北京分行支行手动升级固定 IP 丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001123

毕工 & 黎工 你们好:

此次礼士路支行测试 V0-H 离线升级 V2020-L 后固定 IP 配置丢失情况如下:

在礼士路支行测试离线升级后, 复现的问题现象为:

- 1) IP 配置界面变为“自动获得 IP 地址”;
- 2) 默认网关显示为升级前配置的 IP 网关;
- 3) 通过注册表查看 IP 配置信息, 可以看到 EnableDHCP 键值设置为 1, 以及升级前的 IPAddress 键值信息; 如网络中有 DHCP 服务器, 可以看到 DHCP 分配的 IP 信息。

这个问题可能与计算机安全管控应用行为以及对应的网络环境有关, 基于工行的生产、办公网络配置情况, 设置了以下场景测试、验证问题。

编号	测试场景					
1	个人域用户	TMS 应用	连接办公网络	dot1x 认证	DhcpServer	
2	个人域用户	TMS 应用	连接办公网络	N/A	DhcpServer	
3	个人域用户	TMS 应用	连接生产网络	dot1x 认证	N/A	
4	用于管理的域用户	TMS 应用	连接办公网络	dot1x 认证	DhcpServer	
5	个人域用户	N/A	连接办公网络	dot1x 认证	DhcpServer	
6	本地用户	N/A	连接办公网络	dot1x 认证	DhcpServer	
7	个人域用户	TMS 应用	断开网络	N/A	N/A	

- 1) 第 1、2、3 项测试验证此问题与工行的网络环境无关。
- 2) 第 4 项测试验证此问题与不同域用户权限无关。
- 3) 结合第 6、7 项测试, 分析此问题可能与**第三方应用行为**有关。
- 4) 在测试过程中, 发现在操作系统升级过程中 30%-75%阶段, **注册表 EnableDHCP 键值发生了变化**, 引起这个问题。
- 5) 尝试在这个阶段配置工具监控 EnableDHCP 键值变化, 未复现问题。

下一步计划:

- 1、分析复现问题的升级日志，查找是否有相关线索。
- 2、测试其他日志收集步骤，尝试在升级过程中抓取复现问题时的日志。
- 3、如确实无法抓取到升级过程中出现问题的日志，建议使用一些缓解方案，如：
 - a) 禁用网卡或断网离线升级；
 - b) 升级完成出现此问题时，通过重置网络或者运行脚本修改网络 IP 配置，如有需要可以提供脚本供测试、验证。

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: 2022 年 1 月 10 日 11:35
收件人: 黎琦 <liqi_xxkj@bj.icbc.com.cn>
抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05519-Y8V2B0] % 工行升级-北京分行支行手动升级固定 IP 丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001123

黎先生 您好：

感谢您的电话接听。

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：

北京分行礼士路支行运行业务系统的 V0-H，在修改固定 IP 后，使用 9B 纯净镜像离线升级，出现固定 IP 丢失情况，需要分析原因。

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。

根据您的沟通结果，我们可以去现场收集具体日志，现场测试环境和相关日志复制、传输等需要麻烦您沟通、协调。

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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 1 月 10 日 10:39
收件人: 黎琦 <liqi_xxkj@bj.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05519-Y8V2B0] % 工行升级-北京分行支行手动升级固定 IP 丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001123

黎琦 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-05519-Y8V2B0 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”。

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.