

李先生，您好：

如刚才电话沟通，经与您确认，近期问题不再复现，经您的同意，此问题做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-08161-F6S2R4

问题描述：

=====

用户反馈固态硬盘活动时间不定时的 100%问题。

问题分析：

=====

当前问题为物理机出现的系统性能问题，请在出现此问题时按之前邮件步骤进行日志收取。

问题总结：

=====

经用户确认，由于问题暂不复现，该问题暂时做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 2 月 9 日 10:11

收件人: 'lhdown@qq.com' <lhdown@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Yanjing <liyij@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-08161-F6S2R4] %TAM 反馈中国人寿财产保险股份有限公司用户固态硬盘活动时间不定时的 100%问题% 案例重新分配 CMIT:0001359

李先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封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：

用户反馈固态硬盘活动时间不定时的 100%问题。

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：

当前问题为物理机出现的系统性能问题，请帮忙按如下步骤抓取两个日志：

1，使用附件 CMGELogCollectorV2.zip，待卡死问题出现之后，收集用户问题电脑的系统日志，方法如下：

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。
- 解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



2，下载附件“perfmon.txt”并更改为.bat。

- 收到此邮件后，可在问题物理机上以管理员身份运行此 bat 文件，之后以管理员身份继续执行：Logman start Perf-1Minute，让此收集工具运行起来，该日志会反复重写。
- 待卡死问题发生后，以管理员身份执行：Logman stop Perf-1Minute
- 将 C:\PerfMonLogs\Perf-1Minute.blg 保存并压缩文件上传。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduec.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：rscxlh

密码：rscxlh

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。

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: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 2 月 9 日 9:46
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号:CAS-08161-F6S2R4] %TAM 反馈中国人寿财产保险股份有限公司用户固态硬盘活动时间不定时的 100%问题% 案例重新分配 CMIT:0001359

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-08161-F6S2R4](#)

案例等级: 免费

案例描述: support 邮箱收到 TAM 李延晶发来邮件，反馈中国人寿财产保险股份有限公司用户固态硬盘活动时间不定时的 100%问题，申请开启案例支持。

邮件内容如下，原邮件请见注释。

=====
=====

中国人寿财产保险股份有限公司用户客户反馈磁盘不定时 100%使用率，请开案例协助支持，谢谢！

用户通过彩虹软件虚拟化 Win10 后，物理启动 Win10 (不是虚拟化 Win10)。进入系统后固态硬盘活动时间不定时的 100%（比较频繁，持续时间不定），没有读取和写入动作，系统也重启了，把杀毒也退了，还是不行，一到 100%就卡死(见附件)。

合同：CMIT 服务

等级：普通案例

客户联系人：李辉

联系方式：13722317977；lhdown@qq.com

TAM 联系人：李延晶

创建人：孙文龙

创建时间：2023/2/8 17:33