

姜先生，您好

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

案例总结：

案例描述：

用户反馈 V2020-L 升级至 V2022-L 时报错安装失败问题。0x80070005-0x1000A

案例进展：

和用户电话沟通，看到在 Downlevel 阶段，尝试写入 Boot sector（启动扇区）时报错，0x80070005 的意思是 Access Denied，访问被拒绝。

用户新建 EFI 分区，将 MBR 改为 GPT 分区格式后问题不再复现，暂时归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人：此岸是我 <3094169@qq.com>

发送时间：2024 年 11 月 8 日 11:03

收件人：Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题：Re: [案例号: CAS-12435-T2T1Y9] % 售前-兴业银行用户反馈 V2020-L 升级至 V2022-L 时报错安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001963

由原 mbr 分区转换 guid 分区后 系统升级成功

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 11 月 8 日 11:00

收件人: 3094169@qq.com <3094169@qq.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: [案例号: CAS-12435-T2T1Y9] % 售前-兴业银行用户反馈 V2020-L 升级至 V2022-L 时报错安装失败问题
% 初次响应 CMIT:0001963

姜先生, 您好

来信是跟踪当前案例进展, 如果您操作有疑问或结果, 可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 11 月 6 日 10:38

收件人: '3094169@qq.com' <3094169@qq.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12435-T2T1Y9] % 售前-兴业银行用户反馈 V2020-L 升级至
V2022-L 时报错安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001963

姜先生, 您好

很高兴与您电话沟通。

根据提供的日志, 出现问题的计算机为 MBR 格式, 问题仍是在升级过程中, 写入 Boot sector
时访问被拒绝。鉴于目前的双系统模式

您可以按照如下内容操作, 查看并反馈:

1. **List Partition** 截图, 对比正常和升级失败机器, 确认磁盘分区是否一致
2. 为启动分区分配盘符 Z, 查看 **Z:\Boot** 文件夹的**高级安全选项** (如果要看到 Boot 文件夹, 需要按照图中反选“**隐藏受保护的操作系统文件**”)
3. 确认“**SYSTEM**”和“**Administrators**”是否有“**Full Control**”权限

C:\Windows\system32>diskpart

Microsoft DiskPart 版本 6.1.7601

Copyright (C) 1999-2008 Microsoft Corporation.

在计算机上: JIAWEI-PC

DISKPART> list disk

磁盘 ###	状态	大小	可用	Dyn	Gpt
磁盘 0	联机	64 GB	0 B		

DISKPART> sel disk 0

磁盘 0 现在是所选磁盘。

DISKPART> list partition

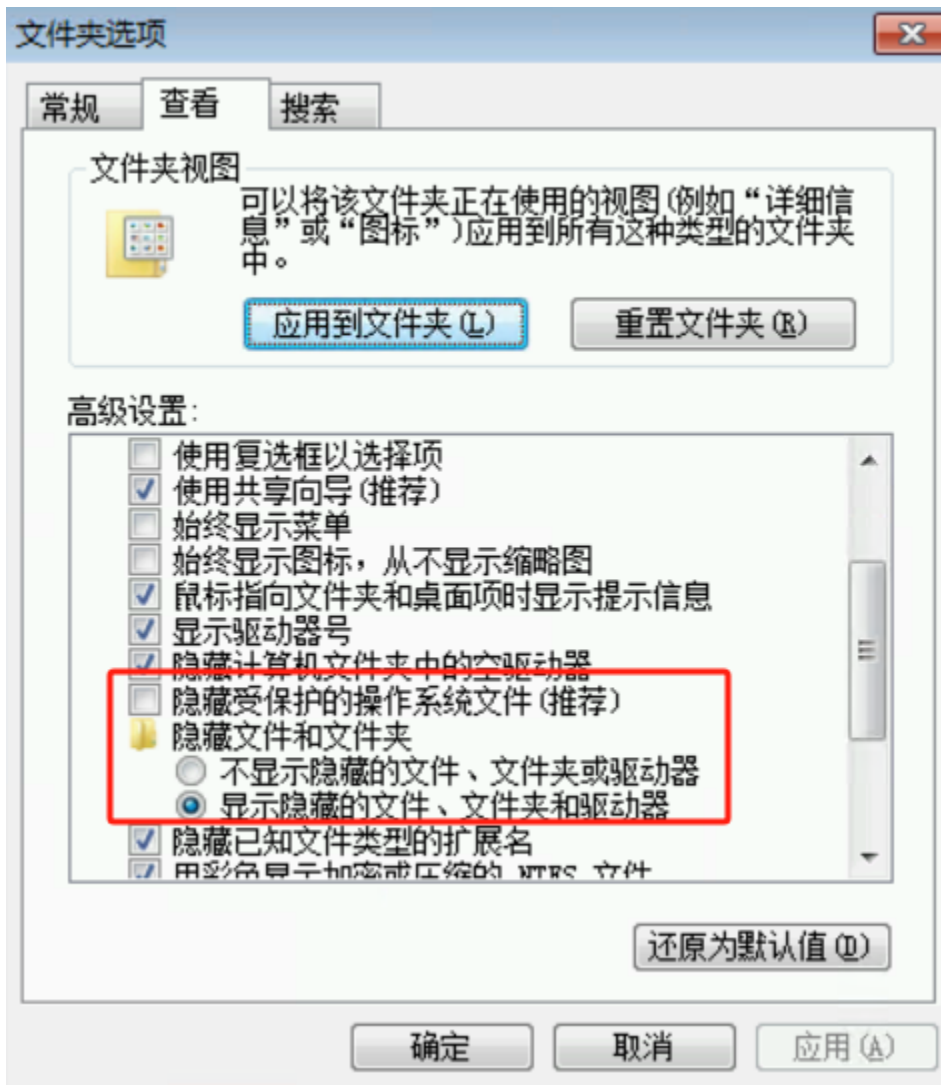
分区 ###	类型	大小	偏移量
分区 1	主要	100 MB	1024 KB
分区 2	主要	63 GB	101 MB

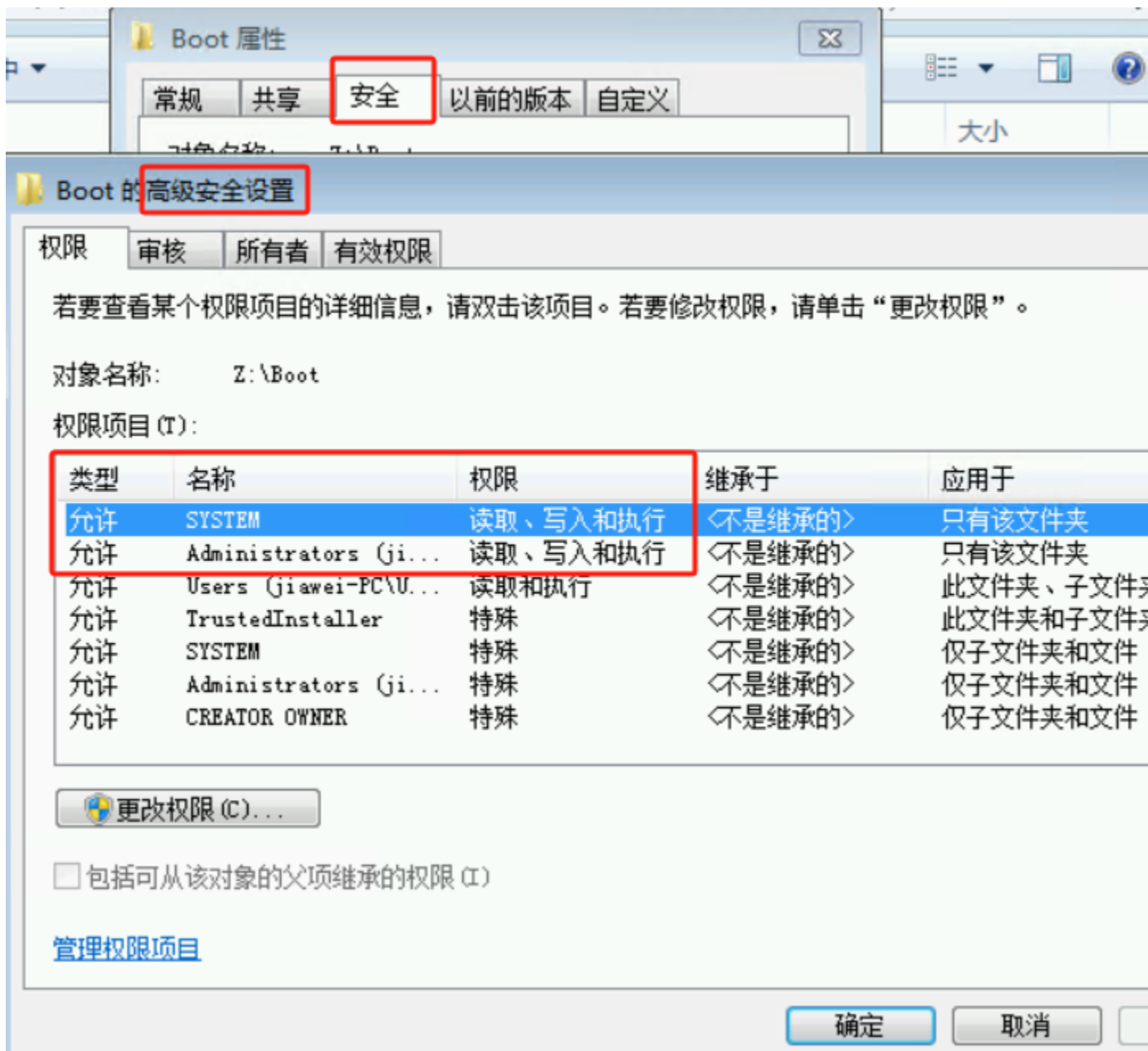
DISKPART> sel partition 1

分区 1 现在是所选分区。

DISKPART> assign letter=Z

DiskPart 成功地分配了驱动器号或装载点。





贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 11 月 5 日 14:28

收件人: '3094169@qq.com' <3094169@qq.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12435-T2T1Y9] % 售前-兴业银行用户反馈 V2020-L 升级至
V2022-L 时报错安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001963

姜先生, 您好,

很高兴与您电话沟通。

案例分析:

- 从日志中看到在 Downlevel 阶段, 尝试写入 Boot sector (启动扇区) 时报错, 0x80070005 的意思是 Access Denied, 访问被拒绝。
- 因此怀疑目前启动扇区的访问权限收到限制/保护
- 造成此问题可能是由于三方应用或者之前提到的双系统引导方式导致

2024-10-26 09:35:14, Error	[0x06420a] IBSLIB ReadOrWriteSectorsWinNt: Could not read or write sectors.
2024-10-26 09:35:14, Error	[0x06420b] IBSLIB ReadOrWriteSectors: Failed to read or write sectors.
2024-10-26 09:35:14, Error	[0x0641fc] IBSLIB LayNtBootCode: Error writing boot code.
2024-10-26 09:35:14, Error	SP CUpdateBootSector::DoExecute: Failed to update boot sector.
2024-10-26 09:35:14, Error	SP Operation failed: Update Boot Sector.
2024-10-26 09:35:14, Info	MOUPG Finalize: Registering Setup Platform.
2024-10-26 09:35:14, Error	SP ExecuteOperations: Failed to execute operations.
2024-10-26 09:35:14, Info	MOUPG MoSetupPlatform: SetupPlatformFinalize: Registering Setup Platform.
2024-10-26 09:35:14, Error	MOUPG MoSetupPlatform: Finalize registration failed.
2024-10-26 09:35:14, Error	MOUPG MoSetupPlatform: Using action to register Setup Platform.
2024-10-26 09:35:14, Error	MOUPG CDlpActionFinalize::ExecuteSetupPlatformFinalize: Failed to execute Setup Platform Finalize.
2024-10-26 09:35:14, Error	MOUPG CDlpActionFinalize::ExecuteRegistration: Failed to execute registration.

建议操作：

1. 尝试按照附件启动 Clean Boot 后，再进行双击镜像文件中的 setup.exe 升级 V2022-
L;

日志收集：

- 1) 同时按下 Windows+R, 输入 cmd, 同时按下 ctrl shift enter 以管理员身份运行命令提示符:
- 2) 运行 bcdedit 并截图


```

C:\Windows\system32>bcdedit

Windows 启动管理器
-----
标识符                {bootmgr}
device                partition=Z:
path                  \EFI\Microsoft\Boot\bootmgfw.efi
description            Windows Boot Manager
locale                zh-CN
inherit                {globalsettings}
default                {current}
resumeobject           {701e4bc5-aa7c-11ec-9f2a-00155d249800}
displayorder           {current}
toolsdisplayorder      {memdiag}
timeout                30

Windows 启动加载器
-----
标识符                {current}
device                partition=C:
path                  \Windows\system32\winload.efi
description            Windows 10
locale                zh-CN
inherit                {bootloadersettings}
recoverysequence       {701e4bc7-aa7c-11ec-9f2a-00155d249800}
displaymessageoverride Recovery
recoveryenabled         Yes
isolatedcontext         Yes
allowedinmemorysettings 0x15000075
osdevice               partition=C:
systemroot              \Windows
resumeobject            {701e4bc5-aa7c-11ec-9f2a-00155d249800}
nx                      OptIn
bootmenupolicy          Standard

C:\Windows\system32>_

```

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 11 月 5 日 10:16

收件人: '3094169@qq.com' <3094169@qq.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12435-T2T1Y9] % 售前-兴业银行用户反馈 V2020-L 升级至 V2022-L 时报错安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001963

姜先生, 您好

刚刚电话未能联系到您, 您可以按照**日志收集**部分收集日志并反馈, 我先同步基于现有日志进行初步分析。

问题定义:

反馈 V2020-L 升级至 V2022-L 时报错安装失败问题。0x80070005-0x1000A

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。

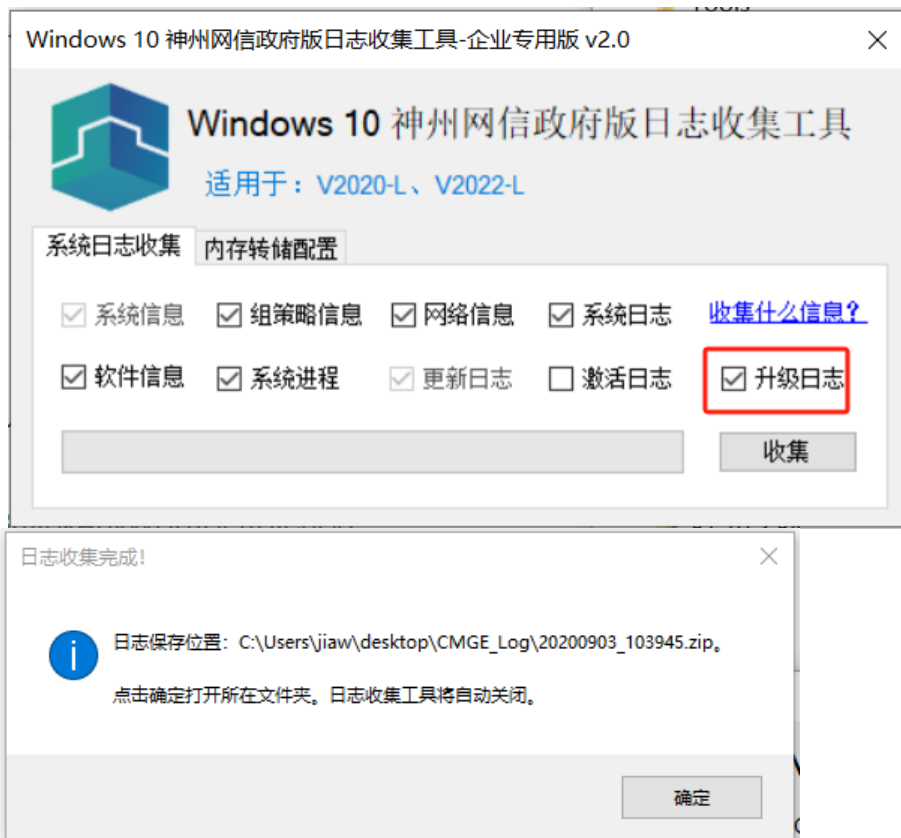
日志收集：

一、工具收集

1) 在出现问题的计算机上，下载附件《CMGELogCollector.zip》文件并解压到本地磁盘。双击运行exe文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，**升级日志**点击收集。

工具下载链接 CMGELogCollector：

<https://cduec.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAlJvWUpJHeffUIC0Gg>



- 2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 3) 将压缩文件上传。

日志上传：

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

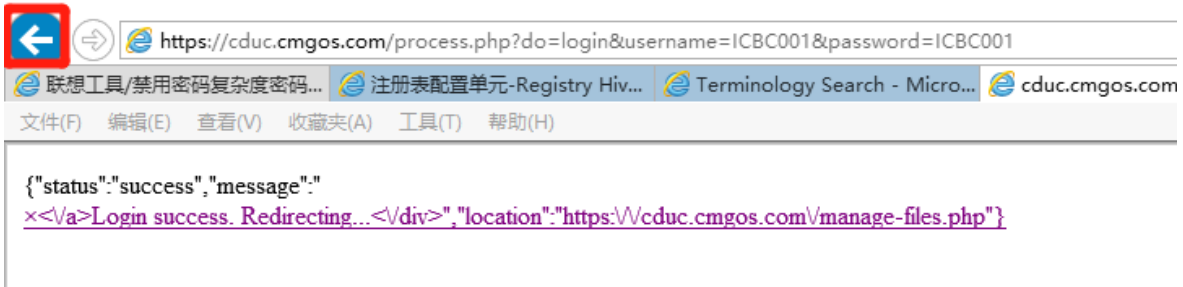
用户名：czxyjzc

密码：czxyjzc

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 11 月 4 日 17:51

收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-12435-T2T1Y9] % 售前-兴业银行用户反馈 V2020-L 升级至 V2022-L 时报错安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001963

刘伟 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 贾伟 。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-12435-T2T1Y9 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”。