

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，终端已进行系统升级，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-08871-N4X1F0

问题描述：

=====

用户反馈补丁安装失败，请协助分析问题原因。

问题分析：

=====

经日志分析，用户未安装系统前置 SSU，导致系统无法直接进行累积更新安装，建议用户先安装必要的前置补丁，目前该用户已进行系统升级操作。

问题总结：

=====

以上，经用户同意，此 case 将做关闭处理，如有任何其他问题，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: 2023 年 6 月 1 日 11:03
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08871-N4X1F0]% |P2|ICBC|分行周雨霄老师补丁安装失败问题
% 初次响应 CMIT:0001073

许先生, 您好:

您上传的关于分行周雨霄老师的补丁安装失败日志我已查看并分析, 结果如下:

- 1, 当前该电脑的系统补丁版本过低, 系统版本号为 17763.2090, 从安装补丁内容来看, 最新补丁为 KB5001634, 记录为 21 年 3 月份的补丁。

	[01]: KB4456655
	[02]: KB4485449
	[03]: KB4494451
	[04]: KB4497398
	[05]: KB4503308
	[06]: KB4535680
	[07]: KB4537759
	[08]: KB4580398
	[09]: KB5001634

- 2, 本次更新失败的报错为 0x80240439, 与之前一致, 该报错可理解为 WU 接收的数据格式不合规, 同样发生在从 WU 下载补丁阶段

2576	2023/05/22 08:51:13.1718313 6016 6376 ComApi	Exit code = 0x00000000,
2577	2023/05/22 08:51:13.1718395 6016 6376 ComApi	* END * Search ClientI
2578	2023/05/22 08:51:13.1720379 6016 4188 ComApi	* END * All federated
2579		

搜索结果 - (匹配42次)

行 1857:	2023/05/18 16:14:40.4011243 4952 38828 ComApi	Exit code = 0x00
行 2013:	2023/05/19 01:47:13.3674179 4952 40956 Agent	* END * Finding v
行 2016:	2023/05/19 01:47:13.3723014 4952 40864 ComApi	Exit code = 0x00
行 2126:	2023/05/19 09:57:17.7139009 4952 38992 Agent	* END * Finding v
行 2129:	2023/05/19 09:57:17.7229318 4952 39300 ComApi	Exit code = 0x00
行 2243:	2023/05/21 21:59:28.2707875 4952 38532 Agent	* END * Finding v
行 2246:	2023/05/21 21:59:28.2777802 4952 39292 ComApi	Exit code = 0x00
行 2397:	2023/05/22 08:41:22.7328529 6016 14632 Agent	* END * Finding v
行 2400:	2023/05/22 08:41:22.7432661 6016 6340 ComApi	Exit code = 0x00
行 2454:	2023/05/22 08:41:47.4976599 6016 16160 Agent	* END * Finding v
行 2457:	2023/05/22 08:41:47.5014844 6016 6340 ComApi	Exit code = 0x00
行 2573:	2023/05/22 08:51:13.1617671 6016 7408 Agent	* END * Finding v
行 2576:	2023/05/22 08:51:13.1718313 6016 6376 ComApi	Exit code = 0x00

```
C:\Users\liqi>err 0x80240439
# for hex 0x80240439 / decimal -2145123271
WU_E_PT_INVALID_FORMAT
# The data received does not meet the data contract
# expectations.
```

wuerror

3, 结合用户当前的补丁状态, 需要用户安装前置 SSU, 以完成当前累积更新安装的前提条件。

下一步动作:

- 1, 尝试安装 21 年 8 月的 SSU-KB5005112, 下载路径: <https://support.cmgos.com/kb/5005112>
- 2, 之后尝试安装最新累积更新, 如 23 年 4 月-KB5025229, 下载路径:
<https://support.cmgos.com/kb/5025229>
- 3, 尝试从 WSUS 获取更新状态是否异常。

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 5 月 8 日 11:08

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08871-N4X1F0] % |P2|ICBC|分行周雨霄老师补丁安装失败问题
% 初次响应 CMIT:0001073

许先生, 您好:

如刚才沟通, 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:

用户反馈分行周雨霄老师, 补丁安装失败, 请协助分析问题原因。

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。

下一步动作:

根据您上传的日志信息，用户此次更新失败为下载补丁过程中校验补丁文件完整性失败导致，**请用户删除本地 C:\windows\SoftwareDistribution\Download 下的缓存文件后，重启电脑再次尝试更新。**

以下为部分日志内容，供参考：

2023/05/06 14:05:21.6651960 4952 21156 WebServices *FAILED* [80240439] Web
service call

2023/05/06 14:05:21.6651965 4952 21156 WebServices Current service auth scheme=0.

2023/05/06 14:05:21.6651970 4952 21156 WebServices Current Proxy auth scheme=0.

2023/05/06 14:05:21.6654129 4952 21156 WebServices *FAILED* [80240439] Failed in
NwsCallWithRetries(LGetAuthorizationCookie"

2023/05/06 14:05:21.6654186 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439] Method
failed [CAuthorizationCookieWrapper::InitializeSimpleTargetingCookie:5823]

2023/05/06 14:05:21.6654433 4952 21156 IdleTimer WU operation
(CAuthorizationCookieWrapper::InitializeSimpleTargetingCookie, operation # 305) stopped;
does use network; is at background priority

2023/05/06 14:05:21.6656602 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439] Failed to
initialize Simple Targeting Cookie

2023/05/06 14:05:21.6656633 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439]

PopulateAuthCookies failed

2023/05/06 14:05:21.6656643 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439]

RefreshCookie failed

2023/05/06 14:05:21.6656659 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439]

RefreshPTState failed

2023/05/06 14:05:21.6656674 4952 21156 ProtocolTalker SyncUpdates round trips: 0

2023/05/06 14:05:21.6656684 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439] Sync of Updates

2023/05/06 14:05:21.6656720 4952 21156 ProtocolTalker *FAILED* [80240439]

SyncServerUpdatesInternal failed

2023/05/06 14:05:21.6672980 4952 21156 Agent *FAILED* [80240439] Synchronize

2023/05/06 14:05:21.6733083 4952 21156 Agent * END * Finding updates CallerId = <<PROCESS>>: wscript.exe, Id = 12, Exit code = 0x80240439 (cV = eGMBdrs7qkeiwRTr.1.0.0.2)

2023/05/06 14:05:21.6786987 4952 21156 IdleTimer WU operation (CSearchCall::Init ID 12, operation # 304) stopped; does use network; is not at background priority

2023/05/06 14:05:21.6918570 2684 15808 ComApi *RESUMED* Search ClientId = <<PROCESS>>: wscript.exe, ServiceId = 3DA21691-E39D-4DA6-8A4B-B43877BCB1B7 (cV = eGMBdrs7qkeiwRTr.1.0.0)

2023/05/06 14:05:21.7188475 2684 15808 ComApi Exit code = 0x00000000, Result code = 0x80240439 (cV = eGMBdrs7qkeiwRTr.1.0.0)

```
# for hex 0x80240439 / decimal -2145123271
WU_E_PT_INVALID_FORMAT
```

wuerror

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 <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 5 月 8 日 9:51
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-08871-N4X1F0] % |P2|ICBC|分行周雨霁老师补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001073

许翔 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 李琦 。 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-08871-N4X1F0 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”。