

韩先生，您好：

如刚才电话沟通，目前重装系统后该问题不再复现，经您的同意，此 case 做关闭处理，
以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07604-W7G9C4

问题描述：

=====

中石油用户反馈一台设备蓝屏，无法进入系统，用户说安装了 HP1020 打印机驱动后导致，还请协助分析原因。

问题分析：

=====

用户重装系统后，再次安装打印机驱动，问题不再复现。建议用户可按之前邮件内容提前进行系统配置，以方便再次出现蓝屏的日志收集工作。

问题总结：

=====

经用户确认，用户暂时无后续需求，可关闭该案例。

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: 2022 年 11 月 18 日 14:48

收件人: 'hanyouguo@126.com' <hanyouguo@126.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07604-W7G9C4] % TAM 反馈中石油华油二连分公司电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001159

韩先生，您好：

由于电话未联系到您，循例问下该案例是否有任何进展，如有任何更新可随时与我联系，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 11 月 16 日 14:31
收件人: 'hanyouguo@126.com' <hanyouguo@126.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07604-W7G9C4] % TAM 反馈中石油华油二连分公司电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001159

韩先生，您好：

由于电话未联系到您，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：

中石油用户反馈一台设备蓝屏，无法进入系统，用户说安装了 HP1020 打印机驱动后导致，还请协助分析原因。

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。

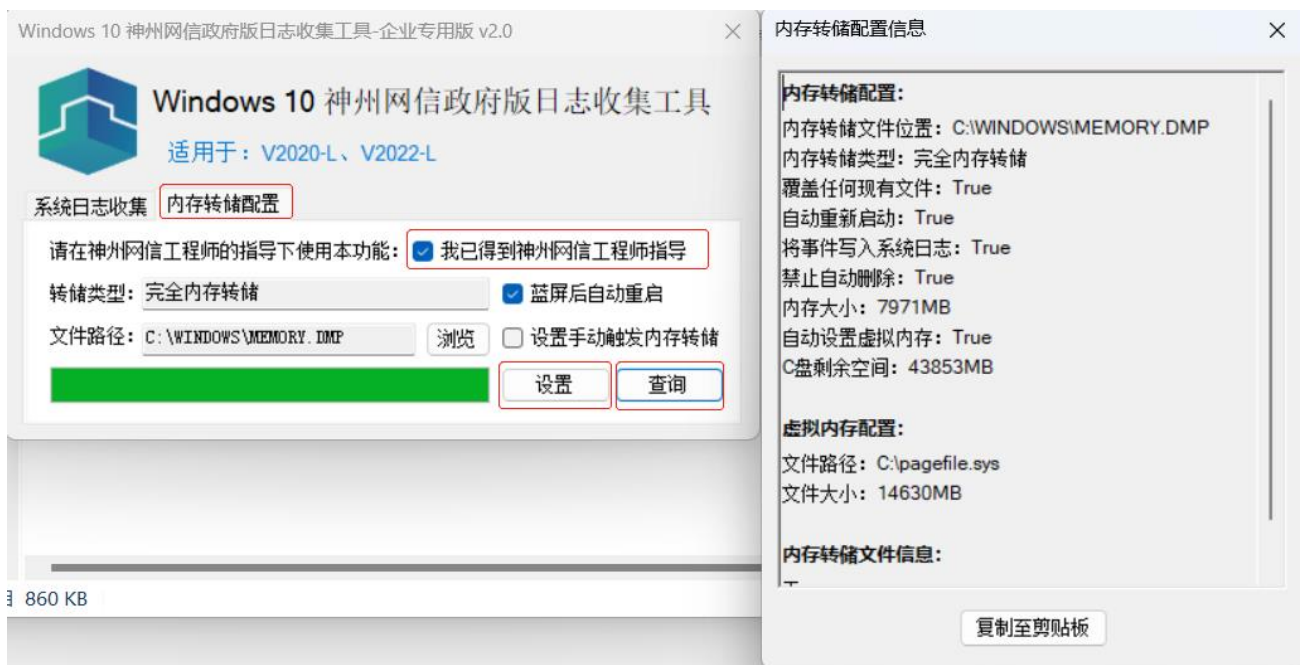
下一步动作：

- 1, 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。
- 2, 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。



- 3, 另外, 请查看是否存在 C:\windows\memory.dmp 文件, 如存在请将其压缩后, 同第 2 步的桌面压缩包一并上传给我。

- 4, 如第 3 步的 dmp 文件不存在, 请点击“内存转储配置”, 勾选“我已得到神州网信工程师指导”按钮后, 点击“设置”, 设置完成后重启可生效, 然后等待下一次蓝屏出现, PS:设置结果可点击“查询”按钮查看



日志上传：

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

用户名：zsytang01

密码：zsytang01

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