

王先生 您好:

经过您的确认, 我将暂时归档此案例。

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:

工行西三旗数据中心有用户升级完后系统版本变为 1809 企业版 LTSC, 非 CMGE v2020-L, 需要分析、查看原因。

问题总结:

出现问题的计算机在 12 月 10 号使用 CUA 客户端从 CMOS-UE 下载 V2020-L 镜像并升级成功, 但是 12 月 14 号又通过其他方式获取了定制的 1809 企业版 LTSC (ICBC VDA Win10 LTSC 2019) 并升级成功。日志中没有显示 1809 企业版 LTSC 镜像来源, 需要内部排查是否有其他方式部署升级推送定制的 1809 企业版 LTSC。

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: Wei Liang
发送时间: 2021 年 12 月 20 日 10:57

收件人: '王晨阳' <chenyang.wang@dc.icbc.com.cn>

抄送: win10 升级支持_系统一部_软件开发中心 <win10sup@sdc.icbc.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-05351-Z5J0M2] % 工行升级-工行北京西三旗数据中心升级后系统版本错误 % 初次响应 CMIT:0001680

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

出现问题的计算机在 12 月 10 号通过 UE 推送 V2020-L 镜像, CUA 下载并升级为 V2020-L 系统, 但是 12 月 14 号又通过其他方式获取了定制的 1809 企业版 LTSC (ICBC VDA Win10 LTSC 2019) 。

日志中没有显示 1809 企业版 LTSC 镜像来源, 这需要您内部排查是否有其他方式部署升级推送定制的 1809 企业版 LTSC。

具体日志分析情况如下:

1、Windows.old 是原先的 V0-H 系统通过 UE 推送 V2020-L 镜像, 通过 CUA 下载, 在 12 月 10 号 14 点左右开始升级到 V2020-L 后, 保留的旧的系统文件夹。

CUA 日志显示通过 UE 下载 V2020-L 镜像成功:

```
2021-12-10 13:03:04 [INFO][CmitUpdateAgent::HttpDownloader::ProgressCallback] Current = 5019554355, Total = 5019559936, Speed = 504 KB/S.
2021-12-10 13:03:04 [INFO][CmitUpdateAgent::HttpDownloader::ProgressCallback] Current = 5019559936, Total = 5019559936, Speed = 5 KB/S.
2021-12-10 13:03:04 [INFO][CmitUpdateAgent::HttpDownloadJob::Download] No more available data. Downloading finish.
2021-12-10 13:03:04 [INFO][CmitUpdateAgent::HttpDownloadJob::DownloadStart] Downloading
http://76.10.175.7:19569/content/25/800a02cd0d4e3c94653dba1c614f853312757525.iso file size is ok.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][SecurityUtils::HashHelper::HashFile] Hash calculated success
{c6989f6bb1ddb66023776f00ebb120b2258dd5f7fb891c18c9d172bb9c8cfab7}.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::HttpDownloader::ValidateDownloadedFile] Validate Hash successfully.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::HttpDownloader::DownloadJobSync] Finish downloading
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::DownloadManager::Download] Download finished. Set stop event.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::InstallManager::PrepareForFeatureUpdate] Upgrade path is not existed. Create it.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::InstallManager::PrepareForFeatureUpdate] Created upgrade info file.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::InstallManager::PrepareForFeatureUpdate] time check file is not existed.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::InstallManager::PrepareForFeatureUpdate] Created upgrade report flag file.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::InstallManager::InstallFeatureUpdate] Use Cmit Upgrade Tool.
2021-12-10 13:03:34 [INFO][CmitUpdateAgent::InstallManager::InstallUpdates] Install manager is finishing work.
```

升级日志显示执行相关操作脚本:

```

2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG ***** SetupHost Logging Begin *****
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: ModulePath      = [C:\$WINDOWS.~BT\Sources]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: WorkingPath    = [C:\$WINDOWS.~BT\Sources]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: LoggingPath   = [C:\$WINDOWS.~BT\Sources
\Panther]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: MediaPath      = [E:]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: InstallFilePath = [E:\Sources\Install.wim]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: ActionListFilePath = []
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: CmdLine       = [/Install /Media /InstallFile "E:
\Sources\Install.wim" /auto "upgrade" /dynamicupdate "disable" /postOOBE "C:\Program Files\CmitUpdateAgent
\setupcomplete.cmd" /MediaPath "E:"]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: Mode          = [0x2]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: Scenario      = [0x1]
2021-12-10 14:00:45, Info      MOUPG SetupHost::Initialize: Flags        = [0x800]

```

2、Windows.old.000 是在 V2020-L 系统下，在 12 月 14 号 10 点多使用定制的 1809 企业版 LTSC 升级后保留的旧的系统文件夹。

```

2021-12-14 10:38:52, Info      IBS InstallWindows:Successfully loaded resource language [zh-cn]
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601c1] IBS InstallWindows:Install Path = D:\$WINDOWS.~BT\Sources
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601c2] IBS InstallWindows:Setup Phase = 1
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0606cc] IBS LogBootDeviceInfo:The firmware boot device ARC path is [multi(0)disk
(0)rdisk(0)partition(1)] and NT path is [\Device\Harddisk0\Partition1].
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0606cc] IBS LogBootDeviceInfo:The system boot device ARC path is [multi(0)disk
(0)rdisk(0)partition(3)] and NT path is [\Device\Harddisk0\Partition3].
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601c3] IBS InstallWindows:Starting downlevel phase of Setup.
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601c5] IBS InstallWindows:Setting Working directory as D:\$WINDOWS.~BT\Sources
\Panther
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601ce] IBS Setup has started phase 1 at 2021-12-14 10:38:52
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601cf] IBS Install source is D:\$WINDOWS.~BT\Sources
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x0601d0] IBS Build version is 10.0.17763.1 (WinBuild.160101.0800)
2021-12-14 10:38:52, Info      [0x06403d] IBSLIB CreateSetupBlackboard:Creating a new persistent blackboard. Path is [D:
\$WINDOWS.~BT\Sources\Panther\SetupInfo] Setup phase is [1]

```

3、定制的 1809 企业版 LTSC 镜像来源在日志中无法找到，但是可以发现此镜像 install.wim 大小是 5.17GB (5554353356 bytes)，定义的名称为 ICBC VDA Win10 LTSC 2019。

```

2021-12-14 10:38:55, Info      SetWinPEImageInfoOnBB: Successfully collected information for WinPE image file
2021-12-14 10:38:55, Info      SetOSImageInfoOnBB: Entry
2021-12-14 10:38:55, Info      SetOSImageInfoOnBB: Windows image file location is [E:\Sources\install.wim]
2021-12-14 10:38:55, Info      IBS CollectInformationForImage: Size of 'E:\Sources\install.wim' is 5554353356
2021-12-14 10:38:55, Info      IBS CollectInformationForImage: Source image file 'E:\Sources\install.wim' has 1
sub-image(s)
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Start
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Index = 1
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::GetElement: Couldn't find image XML info element [DisplayName]
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Name = ICBC VDA Win10 LTSC 2019
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::GetElement: Couldn't find image XML info element [DisplayName]
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::GetElement: Couldn't find image XML info element [Description]
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Total bytes = 19731038310
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Architecture = 9
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Default language = zh-CN
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Edition ID = EnterpriseS
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Major version = 10
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Minor version = 0
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Build number = 17763
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: SP Build = 1339
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: SP Level = 1369
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: Installation type = Client
2021-12-14 10:39:03, Info      ImageXmlInfo::LogImages: End
2021-12-14 10:39:03, Info      IBS DumpXmlInfoConstraints: Begin to dump XML info constraints for image selection

```

4、定制的 1809 企业版 LTSC 镜像是在 2020 年 7 月 29 号定制生成的。

System 事件数: 1,645				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/12/14 10:45:00	Kernel-Boot	20 (31)	
信息	2021/12/14 10:45:00	Kernel-Boot	153 (62)	
信息	2021/12/14 10:45:00	Kernel-General	12 (1)	
信息	2020/7/29 16:22:09	Kernel-General	13 (2)	
信息	2020/7/29 16:22:09	Kernel-Power	109 (103)	
信息	2020/7/29 16:22:08	WLAN-AutoConf...	4001	无

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: 王晨阳 <chenyang.wang@dc.icbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 12 月 16 日 12:19
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: 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-05351-Z5J0M2] % 工行升级-工行北京西三旗数据中心升级后系统版本错误 % 初次响应 CMIT:0001680

您好:

所需日志相关文件已经通过 <https://cdac.cmgos.com> 系统上传, 请您协助分析,
谢谢

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021-12-15 13:54:42
收件人: "王晨阳" <chenyang.wang@dc.icbc.com.cn>
抄送: "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: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05351-Z5J0M2] % 工行升级-工行北京西三旗数据中心升级后系统版本错误 % 初次响应 CMIT:0001680

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据与您的沟通，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：

工行西三旗数据中心有用户升级完后系统版本变为 1809 企业版 LTSC，非 CMGE v2020-L，需要分析、查看原因。

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。

需要您收集以下日志信息：

- 1、请您在升级后变为 1809 企业版 LTSC 的计算机上下载附件 CMGELogCollector.zip 日志收集工具，解压后运行，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。



old.000 截图.png

old 截图.png

- 2、请您收集压缩打包 Windows.old\Windows\Logs\文件夹和 Windows.old\Windows\Panther\文件夹，并命名为 old 压缩包。
- 3、请您收集压缩打包 Windows.old.000\Windows\Logs\文件夹和 Windows.old.000\Windows\Panther\文件夹，并命名为 old.000 压缩包。
- 4、请您分别查看 Windows.old 目录和 Windows.old.000 目录下的 Program Files 文件夹并提供截图，查看是否有 CMIT 激活客户端和更新客户端。

请您将收集的相关日志信息通过 CDUC 上传。

日志上传：

请您登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：icbcxsq

密码：icbcxsq



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。

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: 2021 年 12 月 15 日 11:28
收件人: 王晨阳 <chenyang.wang@dc.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05351-Z5J0M2] % 工行升级-工行北京西三旗数据中心升级后系统版本错误 % 初次响应 CMIT:0001680

王晨阳 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-05351-Z5JOM2 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”。