

Hi Yandong:

经过您的同意，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，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

用户反馈有一台 V2020-L 系统的设备，领导的域帐户登录后，使用 Edge 和 Chrome 浏览器访问内网的一个网址，操作系统就会出现死机问题，但是其他的域帐户登录后访问同一网址未复现问题，需要协助排查。

问题总结：

最终用户无法提供问题排查所需的日志信息，与售前沟通，确认可以关闭案例。

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: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 7 月 3 日 15:27

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09261-Q2F7C0] % 售前-中国银行软件中心请求分析 DUMP %
初次响应 CMIT:0001876

Hi WeiLiang,

我和客户沟通了，如果不能把日志拿出来就没法分析了，客户也没说什么。这个 Case 明天就关掉吧，需要的话我们再联系，多谢支持。

张彦东
2023.7.3

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 7 月 3 日 13:45
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09261-Q2F7C0]% 售前-中国银行软件中心请求分析 DUMP %
初次响应 CMIT:0001876

Hi Yandong:

中国银行软件中心 edge 浏览器访问内网页面出现操作系统卡死问题这个案例，与用户毛先生沟通收集 dump 文件和系统日志操作，用户表示由于权限、安全合规等原因无法提供我们所需的日志。

没有相关的日志，我们无法进一步分析这个问题。

此案例的日志收集和后续处理，需要麻烦您与用户沟通协调，如果有任何进展或疑问可以联系我们，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: 2023 年 6 月 29 日 10:51
收件人: 'mfl4482@bank-of-china.com' <mfl4482@bank-of-china.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09261-Q2F7C0] % 售前-中国银行软件中心请求分析 DUMP %
初次响应 CMIT:0001876

毛先生 您好:

感谢您的电话接听。如电话中所说, 您可以按照以下操作收集对应的 dump 文件和相关日志提供给我们分析, 如果由于权限、安全合规等原因无法提供所需的日志, 请您与原先的人员

@Zhang Yandong 联系沟通可能的处理方式。

根据您提供的信息, 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:

用户反馈有一台 V2020-L 系统的设备, 领导的域帐户登录后, 使用 Edge 和 Chrome 浏览器访问内网的一个网址, 操作系统就会出现死机问题, 但是其他的域帐户登录后访问同一网址未复现问题, 需要协助排查。

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。

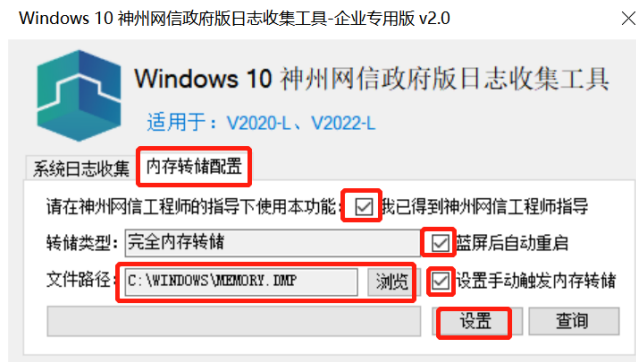
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

此时操作系统卡死, 无法记录相关的日志信息, 只能通过以下操作在复现问题时收集对应的 dump 文件用于排查问题。

- 1) 从以下链接下载 CMGELogCollectorV2 日志收集工具。

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=1017&token=Z1r8qujiSly6sLht2WACmcH316DVnTMU>

2) 在出现卡死问题的设备上解压，双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，在日志收集工具窗口点击“内存转储配置”，勾选“我已得到神州网信工程师指导”、“蓝屏后自动重启”和“设置手动触发内存转储”，并设置文件路径，点击“设置”后完成手动触发蓝屏配置，需要重启计算机生效。



3) 在设备上使用领导域帐户登录后访问内网页面，复现系统卡死问题，此时在系统卡死状态下，直接通过键盘组合键左 shift + 右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），手动触发蓝屏，生成 C:\Windows\memory.dmp 文件。

4) 确认 C:\Windows\memory.dmp 是最新生成的，将 memory.dmp 文件压缩后通过 CDUC 上传。

5) 使用领导域用户登录系统后，再次运行 CMGELogCollectorV2.exe，勾选所有选项，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 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

密码区分大小写)

用户名: zgyhrjzx

密码: zgyhrjzx

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: 2023 年 6 月 29 日 9:56
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09261-Q2F7C0] % 售前-中国银行软件中心请求分析 DUMP % 初次响应 CMIT:0001876

张彦东 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-09261-Q2F7C0 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”。