

杨先生，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

### **案例总结：**

### **案例描述：**

V0-H 升级至 V2020-L 离线升级失败

用户按照官网离线升级步骤安装补丁，使用 V2020-L 镜像进行升级，重启加载完成时报错 0x8007042B - 0x2000D

用户通过官网下载升级镜像，安装补丁后，通过 setup，保留文件方式升级系统，

### **案例进展：**

用户卸载 360 天擎后问题解决。

### **案例分析：**

问题报错阶段- Migrate framework (Full)，是在迁移 framework 过程中针对路径 \ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS 报错：系统找不到指定的路径而导致升级失败。

我检索了类似报错案例，很多都是防病毒软件造成了类似的问题。

### **建议操作**

- 1) 完全卸载“360 天擎”并清理残余注册表项
- 2) 再次重启后尝试升级安装

此外，如果方便可以在一台从未安装 360 天擎的系统上尝试升级，确认是否成功升级。

### **报错日志**

=====  
=====

2020-11-11 15:27:36, Info                   MIG   Processing  
File: }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS  
2020-11-11 15:27:36, Warning               MIG   Could not create  
object }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Exception class  
Mig::SideAwareWin32Exception: Error while creating parent directory structure for  
\\?\}\ProgramData\Microsoft\Crypto: 系统找不到指定的路径。 [0x00000003] void  
\_\_cdecl Mig::CFileDataStore::Create(class Mig::CDataUnit \*)  
2020-11-11 15:27:36, Info                   MIG   Error 3 during apply of  
object }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Will ask shell application for  
resolution.  
2020-11-11 15:27:36, Error                 SP    Error WRITE, 0x00000003 while  
gathering/applying object: File, }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Will return  
0[gle=0x00000003]  
2020-11-11 15:27:36, Error                 MIG   Error 3 while applying  
object }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Shell application requested  
abort[gle=0x00000003]  
2020-11-11 15:27:36, Error   [0x08097b] MIG   Abandoning apply due to error  
for object: }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS[gle=0x00000003]

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 11 月 12 日 10:14

收件人: 杨胜 <[se2008@163.com](mailto:se2008@163.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-03290-H7H3S8 ] % 天津市工业和信息化委员会用户反馈升级失败 % 初次响应 CMIT:0001898

杨先生，您好！

根据您反馈的日志，我进行了问题定位

### 案例分析：

问题报错阶段- Migrate framework (Full)，是在迁移 framework 过程中针对路径  
\\ProgramData\\Microsoft\\Crypto\\DSS 报错：系统找不到指定的路径而导致升级失  
败。

我检索了类似报错案例，很多都是防病毒软件造成了类似的问题。

### 建议操作

- 1) 完全卸载“360 天擎”并清理残余注册表项
- 2) 再次重启后尝试升级安装

此外，如果方便可以在一台从未安装 360 天擎的系统上尝试升级，确认是否成功升级。

### 报错日志

```
=====
2020-11-11 15:27:36, Info          MIG   Processing
File: }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS
2020-11-11 15:27:36, Warning       MIG   Could not create
object }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Exception class
Mig::SideAwareWin32Exception: Error while creating parent directory structure for
\\?\}:\ProgramData\Microsoft\Crypto: 系统找不到指定的路径。 [0x00000003] void
_cdecl Mig::CFileDataStore::Create(class Mig::CDataUnit *)
2020-11-11 15:27:36, Info          MIG   Error 3 during apply of
object }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Will ask shell application for
resolution.
2020-11-11 15:27:36, Error         SP     Error WRITE, 0x00000003 while
gathering/applying object: File, }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Will return
0[gle=0x00000003]
2020-11-11 15:27:36, Error         MIG   Error 3 while applying
object }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS. Shell application requested
abort[gle=0x00000003]
2020-11-11 15:27:36, Error         [0x08097b] MIG   Abandoning apply due to error
for object: }:\ProgramData\Microsoft\Crypto\DSS[gle=0x00000003]
-----
```

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 11 月 11 日 10:01

收件人: 杨胜 <[se2008@163.com](mailto:se2008@163.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-03290-H7H3S8 ] % 天津市工业和信息化委员会用户反馈升级失败 % 初次响应 CMIT:0001898

杨先生, 您好!

问题定义: 从 V0-H 升级至 V2020-L 离线升级失败

用户按照官网离线升级步骤安装补丁, 使用 V2020-L 镜像进行升级, 重启加载完成时报错 0x8007042B - 0x2000D

用户通过官网下载升级镜像, 安装补丁后, 通过 setup, 保留文件方式升级系统,

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

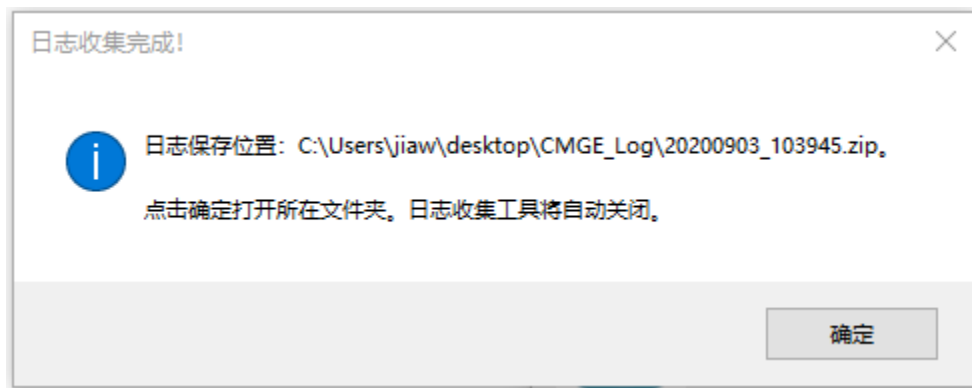
### 日志收集:

#### 一、工具收集

- 1) 首先, 再次离线升级, 复现问题现象 (报错出现)
- 2) 下载附件 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, 额外勾选“**升级日志**”, 点击收集。



3) 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。

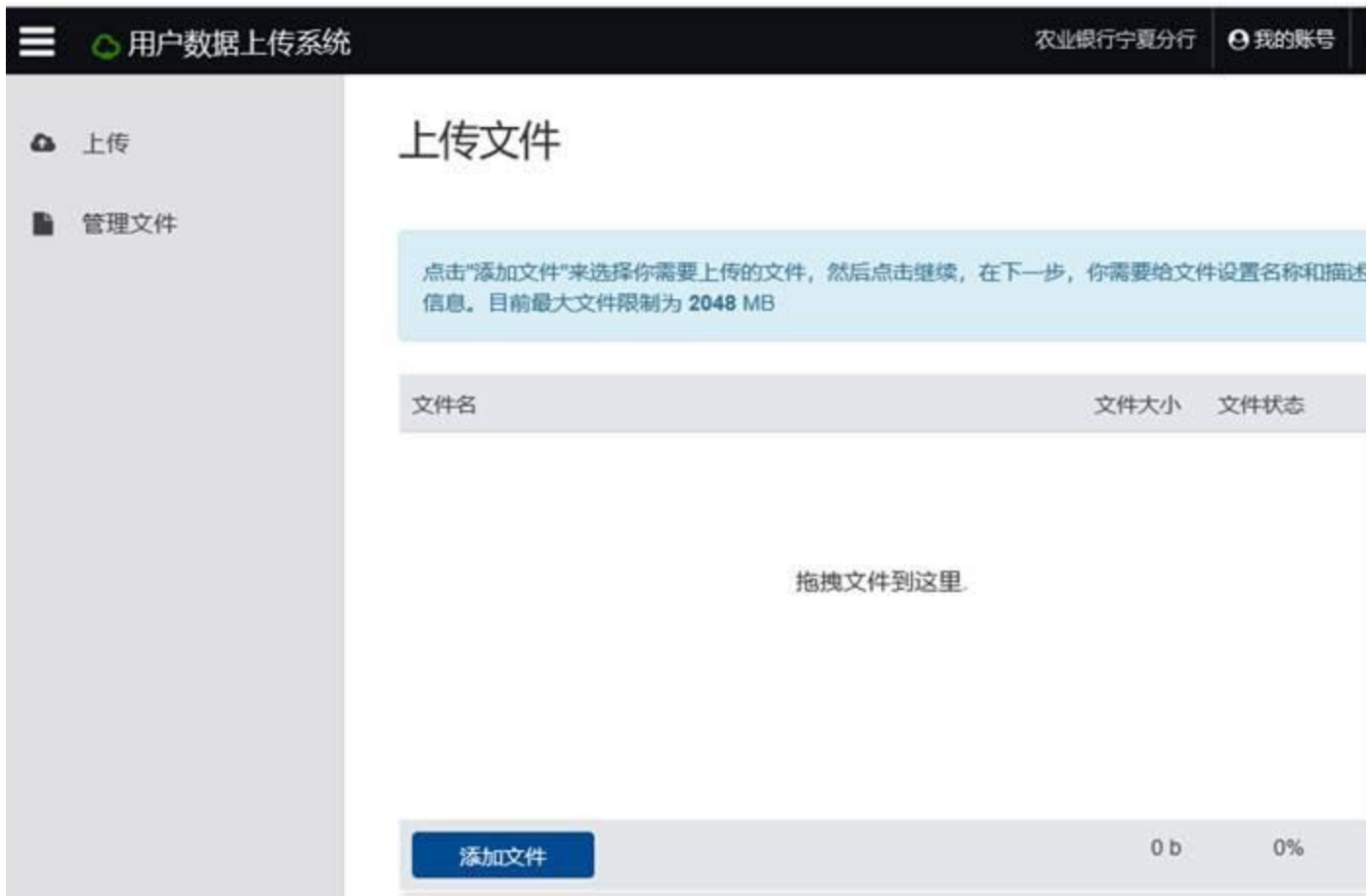
### 数据上传:

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

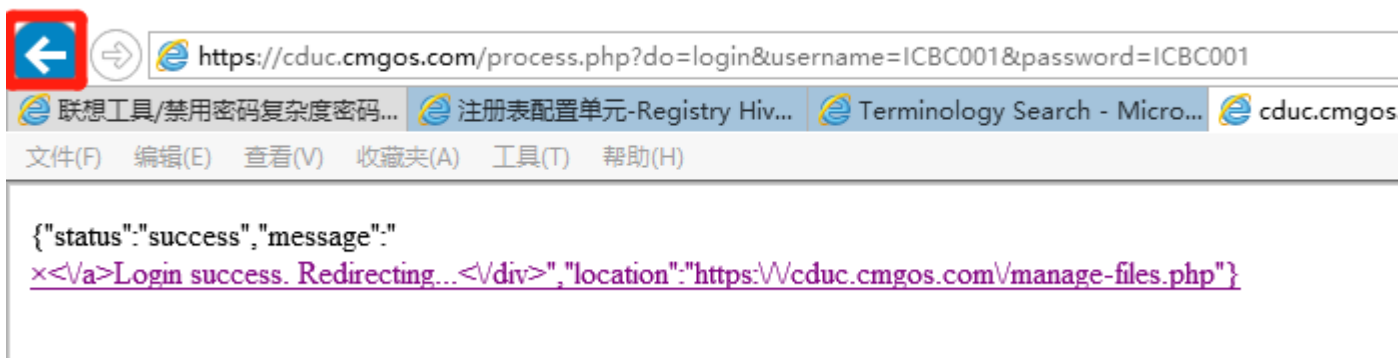
用户名: TJSGYHXXH

密码: TJSGYHXXH

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



## 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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 11 月 11 日 9:53

收件人: 杨胜 <[se2008@163.com](mailto:se2008@163.com)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-03290-H7H3S8 ] % 天津市工业和信息化委员会用户反馈升级失败 %  
初次响应 CMIT:0001898

杨胜 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-03290-H7H3S8 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”。