

Hi Yuchun:

感谢您的回复。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

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：

Dell 反馈 OPTIPLEX 7490 一体机安装 KB5019181 补丁后，开机时卡在 Dell Logo 界面的问题，需要按 F2/F12 键才能正常启动，需要协助排查。

问题总结：

用户反馈只有一台设备出现此问题，后来设备自动恢复正常不再复现，可以归档案例。

排查过程：

- 1) 重命名安装 KB5019181 补丁后更新的文件 mcupdate_GenuineIntel.dll 后，可以正常启动系统，确认问题与 KB5019181 补丁有关。
- 2) KB5019181 补丁是 Intel 提供的，用于修复 CPU 相关的漏洞，根据 Intel 提供的缓解方案确认当前的 CPU 需要采用哪一种方案修复漏洞。
- 3) CPU 的微码固件更新可以通过 BIOS 更新或者操作系统的 KB 补丁方式修复。如果当前设备的微码版本与 Intel 文章中的微码版本一致，就可以不安装这个补丁。

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



神州网信
CMIT

发件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

发送时间: 2023 年 5 月 15 日 17:17

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Hong, Shaohua <Shaohua.Hong@dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi, Weiliang

这边跟客户那边联系过了, 神奇的, 机器自动好, 因只是一台机器如此, 不排除系统更新其他解决了问题, 此 case 暂时不需要支持了
非常感谢你的支持, 可以关案件了, 谢谢

Best Regards

Yuchun_Luo

Technical Support L2 Engineer

Dell Technologies | Great China Client Technical Support

yuchun_luo@dell.com

My manager is hivee_yi@dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 15 日 17:06

收件人: Luo, Yuchun <Yuchun_Luo@Dell.com>; Hong, Shaohua <Shaohua_Hong@Dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Yuchun:

刚刚给您的电话没有接通。

您那边测试这个补丁在 Windows Enterprise or Pro 上是否也会出现开机卡 DELL Logo 问题。

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 5 月 15 日 16:31
收件人: 'Luo, Yuchun' <Yuchun.Luo@Dell.com>; 'Hong, Shaohua' <Shaohua.Hong@dell.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi Yuchun:

来信是想咨询当前案件进展状况, 如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 5 月 11 日 14:21

收件人: 'Luo, Yuchun' <Yuchun.Luo@Dell.com>; Hong, Shaohua <Shaohua.Hong@dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi Yuchun:

查询 KB5019181 补丁是 Intel 的补丁, 具体信息如下:

摘要

Intel 已发布“Intel Processors MMIO 过时数据公告”。此安全公告指出, 某些 Intel 处理器的内存映射 I/O (MMIO) 中存在潜在的安全漏洞, 这可能允许信息泄露。

改进

日期为 2022 年 6 月的 Intel Platform Update (IPU) 2022.1 包含针对安全漏洞的修补程序, 包括 Memory-Mapped I/O (MMIO) Side-Channel 攻击。

若要帮助保护基于 Intel 的处理器设备, 请执行以下操作:

- Intel 建议受影响的 Intel 处理器的用户更新到微代码固件更新 IPU 2022.1, 以解决这些问题。有关详细信息, 请参阅 [INTEL-SA-00615](#)。

查看 Intel 的 KB 信息:

<https://www.intel.com/content/www/us/en/security-center/advisory/intel-sa-00615.html>

[\[intel.com\]](#)

KB5019181 补丁主要修复了以下的 4 个漏洞:

CVEID: [CVE-2022-21123](#)

Description: Incomplete cleanup of multi-core shared buffers for some Intel® Processors may allow an authenticated user to potentially enable information disclosure via local access.

CVSS Base Score: 6.1 Medium

CVSS Vector: [CVSS:3.1/AV:L/AC:L/PR:L/UI:N/S:U/C:H/I:L/A:N](#)

CVEID: [CVE-2022-21125](#)

Description: Incomplete cleanup of microarchitectural fill buffers on some Intel® Processors may allow an authenticated user to potentially enable information disclosure via local access.

CVSS Base Score: 5.6 Medium

CVSS Vector: [CVSS:3.1/AV:L/AC:H/PR:L/UI:N/S:C/C:H/I:N/A:N](#)

CVEID: [CVE-2022-21127](#)

Description: Incomplete cleanup in specific special register read operations for some Intel® Processors may allow an authenticated user to potentially enable information disclosure via local access.

CVSS Base Score: 5.5 Medium

CVSS Vector: [CVSS:3.1/AV:L/AC:L/PR:L/UI:N/S:U/C:H/I:N/A:N](#)

CVEID: [CVE-2022-21166](#)

Description: Incomplete cleanup in specific special register write operations for some Intel® Processors may allow an authenticated user to potentially enable information disclosure via local access.

CVSS Base Score: 5.5 Medium

CVSS Vector: [CVSS:3.1/AV:L/AC:L/PR:L/UI:N/S:U/C:H/I:N/A:N](#)

<https://www.intel.com/content/www/us/en/developer/topic-technology/software-security-guidance/processors-affected-consolidated-product-cpu-model.html> [intel.com]

Processor Select this heading to sort in ascending or descending numerical order	Stepping All unless otherwise noted	Names	Segment	CPUID ¹ Select this heading to sort in ascending or descending numerical order	MCU Update ² where applicable	Post-barrier Return Stack Buffer Predictions CVE-2022-26373 INTEL-SA-00676	State Data Read from Legacy xAPIC CVE-2022-21233 CVE-2022-38090 INTEL-SA-00657 INTEL-SA-00767	Return Stack Buffer Underflow (RSBU) RSB Alternate Behavior (RSBA) CVE-2022-29901 INTEL-SA-00702	Buffer Underflow (RSBU) Restricted RSB Alternate Behavior (RRSBA) CVE-2022-28693 INTEL-SA-00707	MMIO: Device Register Partial Write (DRPW) CVE-2022-21166 INTEL-SA-00615
					Intel Guidance: Updating Microcode	Intel Guidance: Post-barrier Return Stack Buffer Predictions Overview	Intel Guidance: State Data Read from Legacy xAPIC	Intel Guidance: Return Stack Buffer Underflow	Intel Guidance: Return Stack Buffer Underflow	Intel Guidance: Memory-Mapped I/O Overview
O6_A7H	All	I9-11900, I9-11900T, I9-11900F, I7-11700K, I7-1000K, I5-11600KF, I5-11600, I5-11600T, I5-10Y, I5G, E-2356G, E-2336, E-2374G, E-2334, E-2324G, I2336, E-2374G, E-2334, E-2324G, E-2314 390, W-1390T, W-1370P, W-1370, W-1350P, W-	1.Desktop 2.Server 3.Workstation	A0670 A0671	2023.2: Ox58	Software	Software ¹¹	Not Affected	Not Affected	MCU + Software

Software: Mitigation implemented in software, and software updates needed to enable mitigation

MCU: Mitigation requires microcode update

BIOS: BIOS change needed

Hardware + MCU: Mitigation implemented in hardware; microcode update is also required

Hardware + Software: Mitigation implemented in hardware; software updates required or needed for enablement

MCU + Software: Mitigation requires microcode update; software updates required or needed for enablement

Microcode + BIOS: Mitigation requires microcode update loaded by BIOS

Not Affected: Products not affected or mitigated through hardware; may not include enumeration for security vulnerabilities

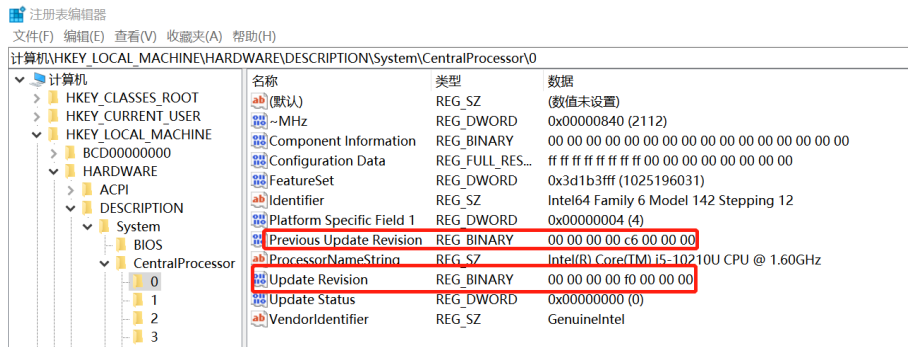
No Planned Mitigation: Issue exists but no mitigation planned

Note The latest software can be obtained through operating system or VMM vendors

CPU 的微码固件更新也可以通过 BIOS 更新实现。如果当前设备的微码版本与 Intel 文章中的微码版本一致，就可以不安装这个补丁。

1) 运行 regedit 打开注册表编辑器, 定位到:

2) 查看右侧的键值信息。



危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M [Information Technologies Co.,Ltd.](http://www.cmgos.com)

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

发送时间: 2023 年 5 月 10 日 7:53

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Hong, Shaohua <Shaohua.Hong@dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi , Wei Liang

客户那边已经尝试过了, 情况如下:

1) 请按 F2 键或其他热键进入 BIOS 设置界面, 查找 Full Screen LOGO Show(全屏显示 LOGO)设置 (此设置应当在 Advanced BIOS Features 选项卡中, 不同的设备可能在不同的设置项中), 将此设置为 Disable (关闭), 再启动设备能否显示开机自检信息, 提供自检信息截图。

[Bios 设置没问题, 是 off, 开机没有自检直接卡 logo](#)

2) 按 F2/F12 键后是直接正常启动, 还是需要选择对应的启动设备或配置后才能正常启动。

[可以敲击 f2/f12, 手动选择硬盘启动, 卡 logo](#)

3) 关于 KB5019181 补丁, 其只包含一个文件 mcupdate_GenuineIntel.dll, 请您在故障机上测试将 C:\Windows\System32\mcupdate_GenuineIntel.dll 文件重命名后能否正常启动操作系统?

[重命名这个文件名称后，可以正常启动操作系统（相当于屏蔽掉这个补丁），可以明确确认就是这个补丁引起的开机卡戴尔 logo 的问题](#)

请教下，KB5019181 补丁是否为必要的补丁更新，如果不打这个补丁，后续使用会有什么隐患吗？

Best Regards

Yuchun_Luo

Technical Support L2 Engineer

Dell Technologies | Great China Client Technical Support

yuchun_luo@ dell.com

My manager is hivee_yi@ dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 9 日 16:37

收件人: Luo, Yuchun <Yuchun_Luo@Dell.com>; H, Kiki <Kiki_H@Dell.com>; Kang, Rong Cheng <Rong_Cheng_Kang@Dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Yuchun:

刚刚给您的电话没有接通。来信是想咨询当前案件进展状况，如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M [Information Technologies Co.,Ltd.](http://InformationTechnologies.Co.,Ltd)

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 5 月 6 日 15:36

收件人: 'Luo, Yuchun' <Yuchun.Luo@Dell.com>; H, Kiki <Kiki.Huang@Dell.com>; Kang, Rong Cheng <Rong.Cheng.Kang@dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] %|普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi Yuchun:

刚刚给您的电话没有接通。

针对系统安装补丁后卡 DELL Logo 问题, 您内部测试使用 7490 一体机是否可以复现问题, 安装上一封邮件操作重命名 C:\Windows\System32\mcupdate_GenuineIntel.dll 文件后是否可以正常启动操作系统?

针对此问题, 如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M [Information Technologies Co.,Ltd.](http://InformationTechnologiesCo.Ltd)

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

发送时间: 2023 年 5 月 4 日 11:37

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; H, Kiki <Kiki.Huang@Dell.com>; Kang, Rong Cheng <Rong.Cheng.Kang@dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] %|普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi , Wei Liang

不好意思，刚一直在线上 call 中，无法接听你的来电
感谢你提出的方案，我会让客户操作看看效果，有反馈，我会第一时间告知，感谢

Best Regards

Yuchun_Luo

Technical Support L2 Engineer

Dell Technologies | Great China Client Technical Support

yuchun_luo@dell.com

My manager is hivee_yi@dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 4 日 11:28

收件人: Luo, Yuchun <Yuchun_Luo@Dell.com>; H, Kiki <Kiki_H@Dell.com>; Kang, Rong Cheng <Rong_Cheng_Kang@Dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] %|普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Yuchun:

刚刚给您的电话没有接通。

请您按照上一封邮件的说明确认具体的信息。

针对这个问题，您内部的同一型号的 OPTIPLEX 7490 一体机可以在测试环境中复现问题吗？

关于 KB5019181 补丁，其只包含一个文件 mcupdate_GenuineIntel.dll，请您在故障机上测试将

C:\Windows\System32\mcupdate_GenuineIntel.dll 文件重命名后能否正常启动操作系统？

针对此问题，如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M [Information Technologies Co.,Ltd.](http://InformationTechnologiesCo.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 4 月 27 日 17:54
收件人: 'Luo, Yuchun' <Yuchun.Luo@Dell.com>; 'Kiki_H@dell.com' <Kiki_H@dell.com>;
'rong_cheng_kang@dell.com' <rong_cheng_kang@dell.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % |普通事件| Dell |安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

Hi:

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:

Dell 反馈 OPTIPLEX 7490 一体机安装 KB5019181 补丁后, 开机时卡在 Dell Logo 界面的问题, 需要按 F2/F12 键才能正常启动, 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。

查看您提供的问题视频，此时只显示 Dell Logo，未有其他更多的信息，请您按照以下操作提供相关信息。

- 1) 请按 F2 键或其他热键进入 BIOS 设置界面，查找 **Full Screen LOGO Show(全屏显示 LOGO)** 设置（此设置应当在 Advanced BIOS Features 选项卡中，不同的设备可能在不同的设置项中），将此设置为 **Disable（关闭）**，再启动设备能否显示开机自检信息，**提供自检信息截图**。
- 2) 按 F2/F12 键后是直接正常启动，**还是需要选择对应的启动设备或配置后才能正常启动**。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M [Information Technologies Co.,Ltd.](http://www.cmit.com.cn)
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>
发送时间: 2023 年 4 月 27 日 11:37
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 自动答复: [案例号: CAS-08808-S6X7Q2] % | 普通事件 | Dell | 安装 KB5019180 补丁后开机时卡戴尔 logo 问题 % 初次响应 CMIT:0001963

尊敬的DELL客户:

您好! (2023年4月23到28日)我在休假，无法及时回复您的邮件，感谢您的支持和理解!

您可联系我的同事: kiki_h@ dell.com或rong_cheng_kang@ dell.com，或拨打以下我们的支持电话:

ProSupport: 24X7的支持电话: 800-858-0614/ 400-886-8619;

ProSupport Plus: 24X7的支持电话: 800-858-0615/ 400-886-8615;

也可以通过Email的方式回复给我，我会在上班的第一天优先处理您的机器问题，感谢您的支持和配合!

祝您工作顺利，阖家幸福!

常用的在线支持链接:

Dell官网支持入口: <https://www.dell.com/support/home/zh-cn?~ck=mn>

Dell社区: <https://www.dell.com/community/%E6%88%B4%E5%B0%94%E7%A4%BE%E5%8C%BA/ct-p/Chinese>

诊断和工具: <https://www.dell.com/support/home/zh-cn/quicktest>

手册和文档: <https://www.dell.com/support/home/zh-cn?app=warranty>