

袁先生 您好:

经过您的确认, 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:

升级到 V2020-L 后, 每天仍然收到 CUA 升级提示“功能更新准备就绪”。

问题总结:

系统存在缓存文件, 删除 SoftwareDistribution 下的 CUACache 目录和 Download 目录下的 ISO 文件, 不再弹窗提示。

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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 10 月 26 日 14:20

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; yuanhw@sdicbc.com.cn

主题: 答复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04954-G5F1J2] % 工行升级-系统升级到 V2020-L 后反复收到升级提示的问题 % 初次响应 CMIT:0001717

已上传 FTP/重复提示升级

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
收件人: "win10 升级支持" <win10sup@sdicbc.com.cn>, "yuanhw@sdicbc.com.cn"
<yuanhw@sdicbc.com.cn>
抄送: "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>
日期: 2021/10/26 14:12
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04954-G5F1J2] % 工行升级-系统升级到 V2020-L 后反复收到升级提示的问题 % 初次响应 CMIT:0001717

吴先生 您好:

我这边没有收到邮件信息, 有可能被邮件服务器拦截了。
还得麻烦您通过 sftp 服务器上传日志。

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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 10 月 26 日 14:04
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; yuanhw@sdicbc.com.cn
主题: 答复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04954-G5F1J2] % 工行升级-系统升级到 V2020-L 后反复收到升级提示的问题 % 初次响应 CMIT:0001717

日志已经通过外网邮箱发送, 请注意查收。

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
收件人: "yuanhw@sdicbc.com.cn" <yuanhw@sdicbc.com.cn>, "win10sup@sdicbc.com.cn"
<win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>
日期: 2021/10/25 16:05
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04954-G5F1J2] % 工行升级-系统升级到 V2020-L 后反复收到升级提示的问题 % 初次响应 CMIT:0001717

袁先生 您好：

您能否提供电话联系方式，后续方便我们电话沟通。

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：

升级到 V2020-L 后，每天仍然收到 CUA 升级提示“功能更新准备就绪”。

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。

为分析、排查此问题，需要向您了解以下一些信息：

- 1、您是什么时候升级的 V2020-L 系统？
- 2、采用哪种方式升级的，是在线推送升级还是复制升级 ISO 镜像手动升级？
- 3、如果是通过 ISO 镜像手动升级，当时使用的 ISO 镜像系统版本是多少？
- 4、需要您使用附件中的日志收集工具收集当前计算机的相关日志进一步分析。

日志收集工具使用方法：

下载附件中的日志收集工具，解压后运行，全部勾选后，点击“收集”，等待运行结束后，会在桌面生成日志压缩包。

按照以下操作，通过 CDUC 系统上传日志。

日志上传：

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：yuanhw

密码：yuanhw

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 10 月 25 日 15:16

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04954-G5F1J2] % 工行升级-系统升级到 V2020-L 后反复收到升级提示的问题 % 初次响应 CMIT:0001717

刘健 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-04954-G5F1J2 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”。
[附件“CMGELogCollector.zip”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心
/ICBC 删除]

—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system

completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.