

张先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-09272-G3V4Y1

问题描述：

=====

用户反馈账号频繁锁定问题。

问题分析：

=====

经日志分析，发现三方的管控软件频繁进行交互式身份验证时失败，导致账户锁定，用户已联系三方厂商进行处理。

案例总结：

=====

以上，经用户同意，该 case 做关闭处理，如有其他问题，可随时联系我们，谢谢。

李琦 Li Qi

神 州 网 信 技 术 有 限 公 司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 7 月 4 日 10:46

收件人: 张先生 <215878069@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09272-G3V4Y1] % 雷神 OEM 用户-兴业银行用户反馈账号锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001901

张先生，您好：

如刚才电话沟通，经日志查询，当前机器的锁定是因为

C:\Windows\LVUAAgentInstBaseRoot\UniAccessAgent.exe 在反复进行交互式登录时的身份验证失败导致，如您确认该软件是内部管控软件，请联系应用管理员查看日志及应用策略分发等情况，以确认该软件为何频繁进行身份验证。

以下为同一时间点的多次验证失败日志内容：

Security_3 事件数: 126,317

已筛选: 日志: file://C:\Users\liqi\Downloads\CAS-09272-G3V4Y1\20230703_100314\EventLog\Security.evtx; 来源: ;

| 级别 | 日期和时间 | 来源 |
|----|------------------|---------------------------|
| 信息 | 2023/7/3 8:44:01 | Microsoft Windows secu... |
| 信息 | 2023/7/3 8:44:01 | Microsoft Windows secu... |
| 信息 | 2023/7/3 8:44:01 | Microsoft Windows secu... |
| 信息 | 2023/7/3 8:44:01 | Microsoft Windows secu... |
| 信息 | 2023/7/3 8:44:01 | Microsoft Windows secu... |
| 信息 | 2023/7/3 8:44:01 | Microsoft Windows secu... |

事件 4625, Microsoft Windows security auditing.

常规 详细信息

失败信息:

失败原因: 帐户已锁定。

状态: 0xC0000234

子状态: 0x0

进程信息:

调用方进程 ID: 0xb3c

调用方进程名: C:\Windows\LVUAAgentInstBaseRoot\UniAccessAgent.exe

网络信息:

日志名称(M): 安全

来源(S): Microsoft Windows security 记录时间(Q): 2023/7/3 8:44:01

事件 ID(E): 4625 任务类别(Y): Account Lockout

级别(L): 信息 关键字(K): 审核失败

用户(U): 暂缺 计算机(R): DESKTOP-OGSO6HO

操作代码(O): 信息

更多信息(I): [事件日志联机帮助](#)

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 6 月 30 日 9:58

收件人: 张先生 <215878069@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09272-G3V4Y1] % 雷神 OEM 用户-兴业银行用户反馈账号锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001901

张先生, 您好:

谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈账号锁定问题, 用户表示在经过多天的使用过程中, 发现在上午 9 点与下午 5 点等多个时间点会触发账户锁定, 用户需要了解是什么触发了账户锁定并解决问题。

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。

下一步动作:

请您使用附件 CMGELogCollectorV2.zip, 收集用户问题电脑的系统日志, 方法如下:

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。
- 解压后运行 CMGELogCollector.exe, 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。



日志上传方法:

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: xyyhzhang01

密码: xyyhzhang01

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。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 6 月 30 日 9:53
收件人: 张先生 <215878069@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09272-G3V4Y1] % 雷神 OEM 用户-兴业银行用户反馈账号锁定问题
% 初次响应 CMIT:0001901

张先生 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 李琦 。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-09272-G3V4Y1 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”。