

Hi, 圣昭:

请帮忙拆分案例。

案例描述: 西安中御智诚信息技术有限公司帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题

用户信息如下:

单位: 西安中御智诚信息技术有限公司

姓名: 蒋奇

电话: 18178322847

邮箱: 594758482@qq.com

序列号: AA02210108826

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: Odin <594758482@qq.com>

发送时间: 2022 年 7 月 7 日 15:49

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06488-G2F6P6] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001126

您好

李工, 我在陕西省民宗委升级系统也碰到了这个问题, 您方便远程看一下吗?

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 7 月 5 日 (周二) 中午 11:55

收件人: "Odin" <594758482@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06488-G2F6P6] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001126

蒋先生, 您好:

如刚才电话沟通，鉴于目前用户反馈问题已解决，无其他需求。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-06488-G2F6P6

问题描述：

=====

用户反馈院内一半电脑无法通过 2022-L 镜像升级，错误类型为同一种类型“安装报错：0X8007001F -0X2000A，在 PREPARE-FIRST-BOOT 操作过程中 SAFE_OS 阶段，安装失败，出现错误”

问题分析：

=====

经日志分析，怀疑导致系统升级失败并回退的原因是在 safeOS 阶段构建新系统目录结构时出现错误，导致无法写入配置文件。因此可尝试重新构建 Documents and Settings 的 junction 链接尝试再次进行升级。

问题总结：

=====

用户反馈问题已解决，无其他需求。经用户同意，此 case 做关闭处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，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



神州网信
C M I T

发件人: Odin <594758482@qq.com>

发送时间: 2022 年 7 月 5 日 11:46

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06488-G2F6P6] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应
CMIT:0001126

今天和客户沟通, 客户说他自己解决了, 不需要再介入处理了。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 7 月 4 日(星期一) 下午 2:37

收件人: "Odin" <594758482@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06488-G2F6P6] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应
CMIT:0001126

蒋先生, 您好:

由于电话未联系上您, 请您方便时回复邮件, 以便远程对问题电脑进行排查。以下为日志分析结果, 请您知悉:

```
CRelocateOS: Collision detected for path K:\Documents and Settings, which is not an OS piece. Moving out of the way.
VERBOSE: Path K:\Documents and Settings has no exceptions, trying a straight move
VERBOSE: Successfully moved (1) K:\Documents and Settings to K:\Windows.old\Documents and Settings
CRelocateOS: Moving new OS piece from K:\$WINDOWS.~BT\NewOS\Documents and Settings to K:\Documents and Settings
VERBOSE: Path K:\$WINDOWS.~BT\NewOS\Documents and Settings has no exceptions, trying a straight move
VERBOSE: Successfully moved (1) K:\$WINDOWS.~BT\NewOS\Documents and Settings to K:\Documents and Settings
SPGetConfigValueFromGlobalPath: Could not build disk info from path K:\Documents and Settings. hr = 0x8007001F
CRelocateOS: Failed to write K:\Documents and Settings to the K:\$WINDOWS.~BT\Sources\Rollback\rollbackinfo.ini config file. Error: 0x8007001F[gle=0x0000
SetupPlatform: Global progress: 12, Phase progress: 41
Operation failed: Relocate OS from K:\$WINDOWS.~BT\NewOS to K:\. Error: 0x8007001F[gle=0x000000b7]
Operation execution failed: 10. hr = 0x8007001F
ExecuteOperations: Failed execution phase Safe OS. Error: 0x8007001F
CSetupPlatformPrivate::Execute: Execution of operations queue failed, abandoning. Error: 0x8007001F
Persisting diagnostics data to K:\$WINDOWS.~BT\Sources\Diagnostics\diagnostics.dat
Diagnostics data saved successfully
Execution phase [Safe OS] exiting with HRESULT [0x8007001F]
```

根据以上日志，目前怀疑导致系统升级失败并回退的原因是在 safeOS 阶段构建新系统目录结构时出现错误，导致无法写入配置文件。因此可尝试重新构建 Documents and Settings 的 junction 链接。

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: 2022 年 6 月 24 日 10:07

收件人: 蒋奇 <594758482@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06488-G2F6P6] % 西安中御智诚信息技术有限公司
帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应
CMIT:0001126

蒋先生，您好：

感谢您的回复，您可以回复此邮件进行时间的确认，接下来请您先协助用户按如下方式收集系统日志，我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：

用户反馈院内一半电脑无法通过 2022-L 镜像升级，错误类型为同一种类型“安装报错：0X8007001F -0X2000A，在 PREPARE-FIRST-BOOT 操作过程中 SAFE_OS 阶段，安装失败，出现错误”。

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。

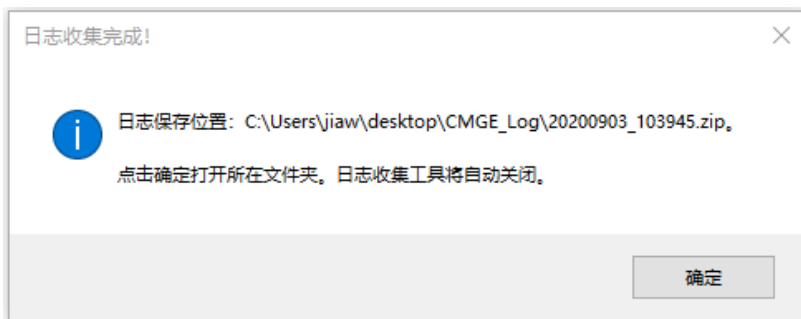
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

下一步动作：

请协助用户收集系统日志：

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项（尤其是升级日志），点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传到 CDUC。





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。

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：SXSJGLT

密码：SXSJGLT

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: 2022 年 6 月 24 日 9:50
收件人: 蒋奇 <594758482@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06488-G2F6P6] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮助陕西省科学院用户反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001126

蒋奇 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-06488-G2F6P6 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”。