

庞先生 您好:

感谢您的反馈, 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:

使用单位内部更新服务器进行补丁下载更新, 一部分电脑可以正常下载安装更新, 一部分电脑不能下载, 下载进度一直是 0%。

问题总结:

确定通过重新安装系统解决问题。

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: geniuspang <geniuspang@163.com>

发送时间: 2021 年 12 月 20 日 14:01

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05379-L9H5Y8] % 国网-上海嘉定电力公司多台电脑不能下载系统补丁 % 初次响应 CMIT:0001747

神州网信 危亮

你好，我们的问题已解决，谢谢你的帮助。

嘉定电力

庞

----- 回复的原邮件 -----

发件人 Wei Liang<weiliang@cmgos.com>
日期 2021 年 12 月 17 日 17:04
收件人 庞先生<geniuspang@163.com>
抄送至 PR_Case_Notification<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题 回复: [案例号: CAS-05379-L9H5Y8] % 国网-上海嘉定电力公司多台电脑不能下载系统补丁 % 初次响应 CMIT:0001747

庞先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据与您的沟通情况，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:

使用单位内部更新服务器进行补丁下载更新，一部分电脑可以正常下载安装更新，一部分电脑不能下载，下载进度一直是 0%。

问题范围:

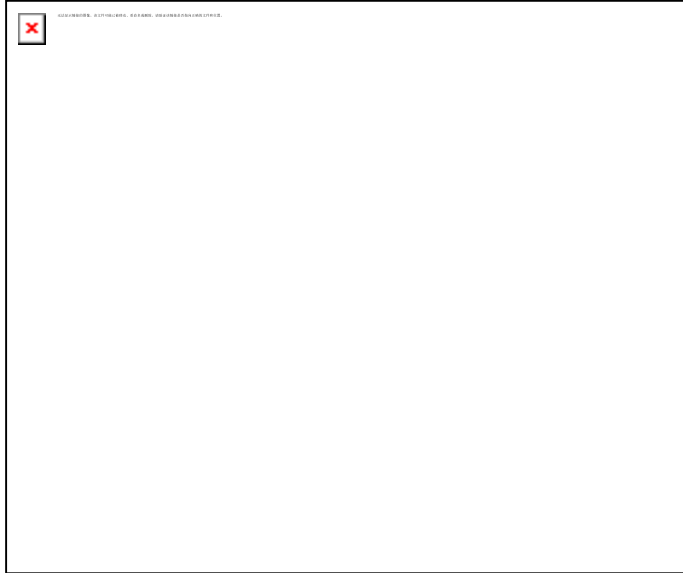
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

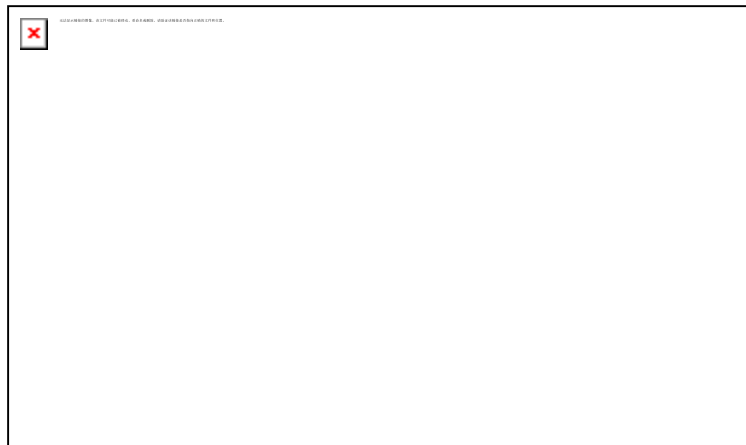
请您进行以下测试并收集相关日志：

- 1、在 cmd 命令行运行 services.msc 打开“服务”管理界面，停止 Update Orchestrator Service 和 Windows Update 服务。
- 2、打开 C:\Windows 文件夹，**重命名 SoftwareDistribution 文件夹**为 SoftwareDistribution.bak 文件夹。
- 3、回到服务管理界面，启动 Update Orchestrator Service 和 Windows Update 服务。
- 4、确认 Background Intelligent Transfer Service 服务（BITS）的登录身份为本地系统服务，并测试此服务是否能启动成功。



5、在“设置”-“更新和安全”界面，检查更新是否能正常下载更新包。

6、下载附件的 CMGELogCollector.zip 日志收集工具，解压后运行，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：

请您登陆 <https://cdac.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：shanghai

密码：shanghai



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 12 月 17 日 16:19

收件人: 庞先生 <geniuspang@163.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05379-L9H5Y8] % 国网-上海嘉定电力公司多台电脑不能下载系统补丁 % 初次响应 CMIT:0001747

庞先生 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 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-05379-L9H5Y8 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”。