

NORT - Tehnička podrška

U tijeku je uklanjanje zastarjelih članaka i zamjena novima, pa je moguće da ćete povremeno naići na pogrešku "404 Stranica ne postoji" dok sve stare članke ne uklonimo i/ili preusmjerimo na nove verzije.

tl;dr (sažetak)

Tehničku podršku pružamo isključivo licenciranim korisnicima ESET-ovih programa kupljenih u partnerskoj mreži tvrtke NORT d.o.o.

podrska [@] nort [.] hr

Prije nego što nas kontaktirate..

..provjerite je li rješenje već navedeno u dostupnim člancima.

Upišite poruku pogreške ili ključne riječi i pritisnite Enter za pretragu ove Baze:

- Tehničku podršku pružamo isključivo licenciranim korisnicima ESET-ovih programa kupljenih u partnerskoj mreži tvrtke NORT d.o.o.
- Rješenja za većinu problema opisana su na sljedećim javno dostupnim mjestima:
 - naša Baza znanja (KB) - <https://nod32.com.hr/podrska/popis-clanaka> (na hrvatskom)
 - sustav online pomoći:
 - na hrvatskom <https://help.eset.com/?lang=hr-HR>
 - na engleskom <https://help.eset.com/?lang=en-US>
 - ESET-ova Baza znanja (KB) <https://support.eset.com> (eng)

Priprema podataka radi brže podrške

- Pripremite ili u e-mailu pošaljite neki od korisničkih podataka (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb10266>):
 - EAV- broj (EAV-123456789)
 - Licenčni ključ (ABCD-1234-EFGH-5678-IJKL)
 - javni ID (ABC-123-DEF)
 - najjednostavnije je da se javite s e-adrese na koju glasi važeća licenca
- Korisnicima probnih (trial) licenci pružamo samo osnovnu podršku instalacije ili uklanjanja programa
- Nadogradnja na najnovije verzije naših programa koje imaju punu podršku je besplatna, stoga

korisnicima zastarjelih programa (“*End of Life; EOL*”) pružamo samo ograničenu podršku instalacije ili uklanjanja programa

- Za podršku programa kupljenih u drugim državama kontaktirajte lokalnu podršku te države (<https://www.eset.com/int/business/partner/find/>)
- Za programe kupljene u trgovini Google Play kontaktirajte <https://www.eset.com/int/support/googleplayform> (pod “Country” obavezno odaberite “United States”) ili play@eset.com

Podrška e-poštom (e-mail)

- Radno vrijeme: pon-pet, 9-17h
- E-poštu (podrska [@] nort [.] hr) pratimo i izvan radnog vremena i neradnim danima
- Ne koristimo “*robote*” ili druge metode usporavanja procesa
- Na poruke odgovaraju certificirani specijalisti za pružanje tehničke podrške pri korištenju ESET-ovih programa
- Tijekom radnog vremena na e-mail odgovaramo “*odmah*” i to je najpouzdaniji način za kontakt
- Izvan radnog vremena i u neradne dane je moguć odmak
- Na poruke poslane tijekom noći odgovorit ćemo ujutro
- Molimo da e-poruku pošaljete s e-adrese na koju je licenca registrirana kako bismo preskočili proces provjere vlasništva i maksimalno ubrzali postupak

Kako pripremiti opis problema

Pravilo je jednostavno – što više konkretnih informacija nam pošaljete u prvom javljanju, to prije ćemo znati u čemu je problem i ponuditi rješenje.

Potvrdite da se zaista radi o problemu s našim programom:

- ako je problem nekako povezan s preglednikom – očistite *cache* (*browser clear cache*)
 - Firefox (<https://support.mozilla.org/hr-HR/kb/how-clear-firefox-cache>)
 - Chrome, Edge (<https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=hr>)
 - Internet Explorer (<https://support.microsoft.com/hr-hr/help/260897>)
 - ako još koristite Internet Explorer – tu je možda problem i nastao
- pokrenite browser u sigurnom načinu rada – bez “add-ons” / “extensions” i sl
- isprobajte s drugim preglednikom
- ponovno pokrenite računalo; nemojte ga ugasiti / upaliti (“shutdown”) nego baš “Ponovno pokreni” (“Restart”)
- provjerite je li program kompatibilan s verzijom operacijskog sustava koju imate
- instalirajte najnoviju verziju našeg programa za koji imate licencu (nadogradnje su besplatne)
- instalirajte sve Windows / macOS / Linux nadogradnje
- deinstalirajte naš program i provjerite ima li promjene
- ako se problem pojavljuje i bez našeg programa, nakon rješavanja ponovno instalirajte ESET
- ako se problem sada ne pojavljuje – instalirajte ESET i provjerite ponovno
- provjerite događa li se problem nakon gornjih radnji

Ako potvrdite da je do ESET-a:

- prvo kontaktirajte svoga prodavatelja i pokušajte uz njihovu pomoć riješiti problem
- što detaljnije opišite problem svojim riječima; što više detaljnih informacija pošaljete u prvoj poruci, to prije ćemo riješiti problem, često odmah u prvom odgovoru
- *“što točno želite postići, što točno radite da biste to postigli, što točno dobivate kao rezultat”*
- po kojim uputama radite i na kojem koraku se pojavio problem
- pomaže li deinstalacija (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb10580>) i ponovna instalacija programa
- pojavljuje li se koja oznaka ili tekst pogreške – prepisite točan tekst
- pošaljite slike ekrana računala/uređaja (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb643>)
- ako je problem vezan uz e-mail (spam, prijatnja, pogrešno ocijenjen mail, ...)
 - pošaljite cijelu problematičnu .MSG i/ili .EML datoteku
 - dodajte kratak opis što se točno dogodilo (ili nije, a trebalo je) s tom e-porukom
- pošaljite zapise kreirane programom ELC – ESET Log Collector (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb8275>)
 - ukoliko ESET-ov program iz nekog razloga nije bio instaliran, ELC će ponuditi da preuzme i pokrene ESI – ESET SysInspector – predlažemo da to učinite, inače će nam nedostajati dosta informacija
- sve podatke prikupite u isto vrijeme (u vrijeme kada se problem dogodio ili neposredno nakon događaja ako drugačije nije moguće). Podaci prikupljeni i/ili poslani nekoliko sati ili dana nakon događaja u mnogim slučajevima nemaju gotovo nikakvu vrijednost
- navedite nam (ako je primjenjivo) vrijeme kada se pojavio problem kako bismo brže locirali u dnevnicima

Prijava pogrešno detektirane ili nedetektirane web stranice, pošte, programa

v. <https://support.eset.com/en/kb141><https://www.nod32.com.hr/podrska/kb8208>

Podrška telefonom

- U radno vrijeme nazovite +385-1-3691-986; birajte “1” za podršku

Često postavljena pitanja (ČPP; CPP; FAQ)

Izgubljeni korisnički podaci

Ako ste izgubili korisničke podatke i/ili trenutačno ne možete do njih, na sljedećoj stranici upišite e-adresu na koju je registrirana licenca: <https://eset.com/int/support/lost-license/>. Podaci bi trebali unutar jednoga sata stići na vašu e-adresu (provjerite i foldere Spam / Junk / Neželjena pošta).

Zaključane napredne postavke

Ako program traži da upišete lozinku prilikom ulaska u Napredne postavke (Advanced settings; [F5]) ili primjene pravila za firewall / HIPS, a ne znate lozinku – zatražite brisanje i postavljanje nove:

- “Kućni”: EAV, EIS, ESSP ... <https://www.nod32.com.hr/podrska/kb11573>
- Poslovni: EEA, EES ... <https://www.nod32.com.hr/podrska/kb1956>
- Mobilni: EMSA, EESA ... https://help.eset.com/eesa/2/en-US/settings_admin_password.html

Promjena registrirane e-adrese

Želite li promijeniti e-adresu na koju ste registrirali licencu, slijedite upute na stranici <https://www.nod32.com.hr/podrska/kb368>

Daljinska administracija

Kod složenijih problema, po procjeni naših stručnjaka, možemo zatražiti da nam dopustite pristup računalu ([AnyDesk](#), RDP, VNC, vaš interni VPN sustav, a po potrebi i TeamViewer).

Druge programe slične ili iste namjene ne možemo koristiti.

nort eset nod32 podrška podrska xpodrska xpodrska pomoć asistencija support xtvx xelcx xesix techsupp
technical support xsuppx kontakt faq cpp čpp xfaqx xcppx xčppx

O stranicama “[nod32.com.hr/podrska](https://www.nod32.com.hr/podrska)”; o sigurnosti; o privatnosti

Koristimo WordPress sustav i nekoliko popularnih *pluginova* na serverima vanjskog pružatelja usluga. Pratimo verzije pluginova i nadograđujemo ih na nove verzije kad uočimo da je ispravljen sigurnosni propust. Ove stranice ne pristupaju nikakvoj bazi s osjetljivim ili privatnim podacima – gotovo sav sadržaj je ionako vidljiv posjetiteljima u svakom trenutku, osim nekoliko radnih verzija članaka i testova. Najveća “opasnost” se krije u mogućnosti da netko probije kroz zaštitu providera, WordPressa i/ili jednog od pluginova i stavi svoj sadržaj na stranice. Iz tog razloga nemamo ni opciju registracije korisnika jer registrirani korisnici ne bi imali nikakvu prednost pred ostalima, a postojanje baze korisnika bi eventualno koristilo samo mogućim napadačima.

Osim standardnih funkcionalnosti koje su uvijek automatski ugrađene u svaki WordPress sustav za statistiku, ne prikupljamo niti obrađujemo dodatne informacije o posjetiteljima.

Upozorenja o ESET-ovim programima

v. upozorenja na vrhu.