

NORT - Tehnička podrška

Prije nego što nas kontaktirate

- 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)
- Pripremite ili u e-mailu pošaljite neki od korisničkih podataka (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb440>):
 - 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, pa 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)

- E-poštu (podrska@nort.hr) pratimo i izvan radnog vremena i neradnim danima
- Ne koristimo "robote" - na poruke se javljaju specijalisti za pružanje tehničke podrške pri korištenju ESET-ovih programa
- Tijekom radnog vremena odgovaramo "odmah"
- Izvan radnog vremena i u neradne dane je moguć kratak 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 i ubrzali postupak

Kako pripremiti opis problema

• 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
- ako je problem nekako povezan s preglednikom – isprobajte s drugim
- ponovno pokrenite računalo; nemojte ga ugaziti / 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 više ne pojavljuje – instalirajte ESET i provjerite ponovno
- provjerite događa li se problem nakon gornjih radnji

• Ako potvrdite da je do ESET-a:

- 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
- 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, prijetnja, 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 (<https://www.nod32.com/hr/podrska/kb529>)
- pošaljite zapise kreirane programom ELC – ESET Log Collector (<https://www.nod32.com/hr/podrska/kb672>)
 - ukoliko ESET-ov program iz nekog razloga nije bio instaliran, ELC će ponuditi da preuzme i pokrene ESI – ESET SysInspector (<https://www.nod32.com/hr/podrska/kb509>) – 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

Podrška telefonom

- Slijedom preporuka Stožera trenutačno radimo izvan svojih ureda i nije nas moguće kontaktirati telefonom
- Pitanja za Odjel prodaje pošaljite na nod32@nort.hr, a za Tehničku podršku koristite podrska@nort.hr

Često postavljena pitanja (ČPP; CPP; FAQ)

Nedostupni 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/kb1915>
- 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
- (stare verzije programa ... <https://www.nod32.com.hr/podrska/kb441>)

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 (TeamViewer)

Kod složenijih problema, po procjeni naših stručnjaka, možemo zatražiti da nam dopustite pristup računalu. Nakon što dogovorimo ovakav način pružanja podrške, kliknite na sliku ispod (ili [ovdje](#)) kako biste preuzeli program za uspostavljanje veze.



Možemo se spojiti i putem RDP-a ili neki od VNC-a, ako to više odgovara vašim postavkama. Druge programe slične ili iste namjene ne možemo koristiti.

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

Prethodna upozorenja

Nakon nadogradnje poslovnog softvera na najnoviju verziju OBAVEZAN je restart računala

<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb6640>