

NORT - Tehnička podrška

Važno: 2025-06-18 – pojavio se problem s ekrn.exe koji može rezultirati opterećenjem CPU-a kod dijela korisnika.

ESET je objavio vijest i potencijalno rješenje, a sve novosti će biti u ovom članku:

<https://support.eset.com/en/kb8829>

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 status ESET-ovih online usluga i servera: <https://status.eset.com>

Provjerite i je li rješenje već navedeno u dostupnim člancima.

U polje ispod upišite poruku pogreške ili ključne riječi i pritisnite Enter za pretragu ove Baze:

- Možete upisati samo početak riječi, npr. “aktiva”
- Mnogi članci na kraju teksta imaju nabrojane ključne riječi koje se odnose isključivo na taj članak. Riječi su napisane i u obliku “xriječ”, pa će tako traženje članaka po prefiksu “xaktiva” izlistati samo članke u kojima se izričito opisuje “aktivacija”, a ne izlistava članke u kojima je “aktivacija” samo jedna od riječi u tekstu koji opisuje neki drugi postupak

- Ako upišete više riječi pod navodnicima “aktiv home” - WordPress će tražiti točno taj niz (početaka) riječi.
-

Ako problem još nije opisan u ovoj Bazi

- 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)
 - Aktivacijski / licenčni ključ (ABCD-1234-EFGH-5678-IJKL)
 - javni ID (ABC-123-DEF)
 - najjednostavnije je da se javite s e-adrese na koju glasi važeća pretplata / licenca
 - Korisnicima probnih (trial) programa pružamo samo osnovnu podršku pri instalaciji ili uklanjanju 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 (ako je još moguća) 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 ili <https://int.form.eset.com/supportform/?solutionPath=2-6-4&status=form> (isto: pod “Country” obavezno odaberite “United States” ili “Slovakia”)
-

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 pretplata / 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 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 pretplatu / 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? Prepišite točan tekst.
- pošaljite slike ekrana računala/uređaja (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb643>) s vidljivom pogreškom
- pojavljuje li se problem na svim računalima?
 - ako nije na svima: po čemu se (softverski, hardverski) razlikuju “ispravna” od “problematičnih” računala?
- pojavljuje li se uvijek (npr. nakon svakog restarta / ponovnog pokretanja)?
- je li se problem pojavio odjednom, “sâm od sebe”, ili su mu prethodile neke promjene na mreži, konfiguraciji i sl.?
- 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
- 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, e-poruke (maila), 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 trenutno ne možete do njih, na sljedećoj stranici upišite e-adresu na koju je registrirana pretplata / 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

Zaključan mobitel

- <https://www.nod32.com.hr/podrska/kb9432>

Promjena registrirane e-adrese

Želite li promijeniti e-adresu na koju ste registrirali pretplatu / 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.

O stranicama “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

Ako ih ima bit će istaknuta pri vrhu stranice.