

Pronađena je prijetnja. Što treba napraviti?

Problem

- Sumnjate da je računalo inficirano malicioznim programom (virusom, crvom, trojancem, ...)
- Simptomi koje ste uočili na računalu odgovaraju simptomima opisanim [u ovom članku](#).
- Preporučeno vam je od strane službe tehničke podrške da obavite preliminarnu korake u rješavanju problema.

Rješenje

Ako ste se suočili s nekim od gore navedenih problema slijedite upute u nastavku.

Te upute će osigurati da sami uklonite prijetnju ili pomognete našoj službi tehničke podrške pri rješavanju problema.

Prije početka:

Čim prije napravite sigurnosnu pohranu (backup) svih važnih i vrijednih datoteka na računalu. Iako je uglavnom sigurno, čišćenje računala uvijek donosi rizik od gubitka podataka.

[Kako napraviti backup podataka?](#)

Pratite postupak

- Provedite dolje navedene upute po redoslijedu kako su ovdje navedene
Kad jednom završite pojedini korak, nastavite na sljedeći
 - Ako ne možete provesti neki od koraka - nastavite na sljedeći
(za potrebe podrške obavezno navedite koji korak niste mogli provesti)
 - Ako Vam se učini da je problem riješen prije provođenja svih ovdje navedenih koraka, preporučujemo da ipak provedite i sve preostale korake
 - Pročitajte upute iz ovog članka baze znanja [ako zbog malicioznih programa nemate vezu s Internetom](#)
1. Ovaj članak spremite ili za njega dodajte oznaku (bookmark)
Neki od ovdje navedenih koraka traže restart sustava ili odlazak na druge web adrese.
Prije nastavka preporučujemo da označite ovu web adresu u web pregledniku (bookmark), ispišite ju, ili ju pratite na drugom računalu/uređaju tako da možete pratiti što treba napraviti.
 2. Ako imate instaliran i aktivan ESET-ov program, pokrenite skeniranje računala prateći niže navedene upute:
 - [Kako pokrenuti skeniranje računala?](#)
 - [Kako provesti potpuno skeniranje sustava?](#)
 3. Pokrenite ESET Rogue Application Remover (ERAR)
ESET Rogue Application Remover (ERAR) će detektirati i pokušati ukloniti najčešće prisutne maliciozne programe (datoteke) koje inficiraju računalo ili vrše neželjene promjene na Registry bazi tog računala.
 - Pokrenite ERAR koristeći korake opisane u sljedećem članku baze znanja:

[Kako koristiti ESET Rogue Application Remover \(ERAR\)?](#)

- Ako ERAR ne uspije ukloniti prijetnju ili ju ne nađe, nastavite na korak 4 (pokrenite ESET Online Scanner).

4. Pokrenite ESET Online Scanner (koristeći inicijalne postavke)

ESET Online Scanner prati računalni sustav na drugačiji način od uobičajenog ESET skeniranja računala. Da pokrenete ESET Online Scanner slijedite korake opisane u sljedećem članku:

- [Kako mogu pokrenuti ESET Online Scanner u "Safe mode With Network" načinu](#)

Ostavite uočene prijetnje u karanteni

Tijekom skeniranja računala ESET Online Scanner će sve inficirane datoteke automatski ukloniti u Karantenu – što je potpuno sigurno.

Uočene prijetnje možete ostaviti u karanteni – a to je korisno i za daljnju analizu problema.

Datoteke u karanteni više se neće moći pokretati na računalu jer su pohranjene u inertnom enkriptiranom obliku, i uvijek ih je moguće kasnije ukloniti (obrisati).

5. Restartajte računalo i pratite njegovo ponašanje

Ako nakon provođenja koraka od 1-4 i restarta računala više ne uočavate probleme koji su Vas doveli do ovog članka ne morate nastaviti dalje, na članak 6.

Ako je situacija i dalje neriješena odnosno niste mogli ukloniti maliciozne programe, nastavite na korak 6.

Napomena

Ako koraci 1 – 4 pomognu, ali nije bilo moguće provesti jedan od koraka, preporučujemo da ga ponovno pokušate provesti

6. Prikupite logove i kontaktirajte našu službu podrške

Prikupite s tog računala zapise programa ESET Log Collector ili sljedeće zapise: Dnevnik otkrivenih prijetnji, Dnevnik skeniranja računala i SysInspector zapis

Tako prikupljene logove pošaljite nam u privitku poruke e-pošte prema uputama na ovim linkovima:

- [Kako koristiti ESET Log Collector?](#)
- [Kako pristupiti dnevnicima i poslati ih na analizu?](#)
- [Kako kreirati SysInspector zapis i proslijediti ga tehničkoj podršci na analizu?](#)

Dodatne informacije i linkovi na povezane članke baze znanja

- [GPC / FileCoder / Cryptolocker / CryptoWall](#)
- [Kako ukloniti LockScreen / Ransomware / "Police virus" / "MUP virus"?](#)
- [ESET-ovi specijalizirani alati za čišćenje računala](#)
- [Kako vratiti postavke web preglednika na inicijalno stanje?](#)

