

# Najčešći problemi s aktualizacijom ESET-ovih programa

## Pitanje

Tijekom procesa aktualizacije ESET antivirusnih programa može se pojaviti nekoliko problema povezanih uz netočne postavke ESET modula nadogradnje ili zbog nekih programa koji mogu blokirati nadogradnje (kao što je npr. firewall). Pitanja su kako slijedi:

- Poruka pogreške: “Connecting to server”
- Poruka pogreške “Cannot connect to the server”
- Poruka pogreške “Replacing current file”
- Ponovljeni zahtjevi za unos korisničkog imena i/ili zaporke

## Odgovori

I Poruka pogreške: “Connecting to server”

Aktualizacijski modul ESET antivirusnog programa nije se mogao spojiti na ESET-ov server za nadogradnje. Adresa servera je poznata ali ga aktualizacijski modul ne može kontaktirati.

Molimo provjerite sljedeće:

*Ako se spajate direktno na ESET-ov server:*

1. Prije pokušaja nadogradnje provjerite da je Internet konekcija uspostavljena
2. Provjerite da li je u postavkama ESET antivirusnog programa odabran ispravan poslužitelj (*Podešavanje* → *Napredno podešavanje* → *Aktualizacija* → *Aktualizacijski server*). Ako se nadograđuje s Interneta, trebalo bi biti postavljeno na :”Odaberi automatski”. Ako se nadograđuje s lokalne mreže i pojavi se ta pogreška treba kontaktirati administratora mreže za točnu putanju do Mirror servera / Http Proxy servera.
3. Ako je na računalu uključen firewall drugog proizvođača, treba osigurati da ESET servis (ekrnl.exe) ima dopušten pristup Internetu.
4. Ako se koristi Proxy server, treba osigurati da su konekcijski parametri postavljeni ispravno (To treba provjeriti u *Podešavanje* → *Napredno podešavanje* → *Aktualizacija* → *Napredno podešavanje aktualizacije* → *LAN* ).  
Ako proxy server traži autentikaciju treba osigurati da su u postavkama za Proxy server uneseni ispravno korisničko ime i lozinka.
5. Ako se ne koristi Proxy server u postavkama aktualizacija treba osigurati da je Proxy server onemogućen.
6. Treba restartati računalo.
7. Ako ovime problem ne bude riješen treba kontaktirati našu službu podrške.

Ako se ESET antivirusni program za aktualizacije spaja na lokalni server (Mirror):

1. Treba osigurati da se s računala na kojem je uočen problem može pristupiti lokalnom serveru za nadogradnje.
2. Treba osigurati da je u popisu "Lokacija" upisano ispravno ime servera za nadogradnje
3. Treba restartati računalo.
4. Ako ovime problem ne bude riješen treba kontaktirati našu službu podrške.

II Poruka pogreške "Cannot connect to the server "

Konekcija na server za nadogradnje zbog nekih razloga ne može biti uspostavljena.

RJEŠENJE

Molimo proučite ovaj naš članak:

- [Tijekom preuzimanja aktualizacijske datoteke došlo je do pogreške](#)

III Poruka pogreške "Replacing current file"

*Mogući razlozi pojavljivanja pogreške i način rješavanja:*

1. TMP i TEMP sistemske varijable nisu definirane u sustavu, ili se direktoriji na koje one ukazuju ne nalaze na disku - molimo provjerite ukazuju li varijable u System properties - Advanced - Environment variables na postojeće direktorije
2. Datoteke u direktorijima Program filesEset i/ili Documents And Settings/All Users/Application Data/Eset (Win XP i Win 2003) ili direktoriju C:\ProgramDataESET (Windows Vista /Windows 7 /8.x / 10) iz nekog su razloga oštećene (npr. zbog greške na disku)
  - provjerite moguće greške, tj. oštećenja na disku - koristeći [Microsoft chkdsk utility](#) (Win NT/2000/XP/2003/Vista/Windows 7 / 8.x / 10)
  - Restartajte računalo (pojavit će se upozorenje o grešci pri pozivanju rezidentne zaštite - ignorirajte ga)
  - Aktualizirajte (update) ESET antivirusni program
  - Ponovno restartajte računalo
3. Očistite aktualizaciju (*Podešavanje → Napredno podešavanje → Aktualizacija → Očisti Aktualizaciju* )
4. Iznova pokrenite proces aktualizacije
5. Ako ovime problem ne bude riješen treba kontaktirati našu službu podrške.

IV Ponovljeni zahtjevi za unos korisničkog imena i/ili zaporke

Korisničko ime i/ili zaporka (ili licenčni ključ) koji se traže su uneseni neispravno, ili je licenca istekla.

- Više informacija o unosu korisničkog imena i zaporke možete [pronaći ovdje](#) .

---

SOLNxxxx

---