

## TUKITYÖKALULLA DIAGNOSTIIKAN (FS DIAGIN) OTTAMINEN TIETOKONEELTA

Kun Anvia Tietoturvapalveluissa ilmenee jokin vikatilanne, tee ensin seuraavat toimenpiteet:

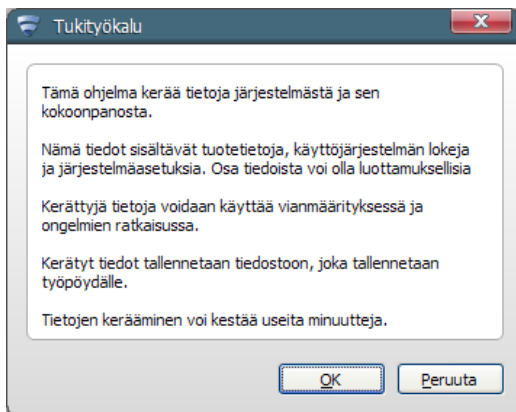
- tietokoneen uudelleen käynnistys ja/tai
- tietoturvasovelluksen poistaminen ja uudelleenasennus sekä lopuksi tietokoneen uudelleen käynnistys

Kun vika ei em. tavoilla korjaantunut, lähetetään Tukityökalun avulla syntynyt FS Diag-tiedosto Netikka HelpDeskin/RegiOnlinein kautta F-Securelle tutkittavaksi. FS Diag-tiedosto voidaan ottaa tietokoneelta seuraavasti:



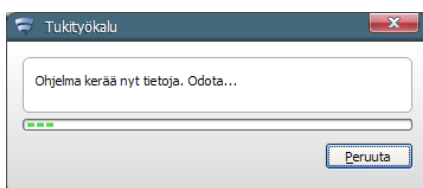
### Kuva 1

Valitse Käynnistä-valikosta vasemmalta **Ohjelmat > Anvia Tietoturvapalvelut > Tukityökalu**



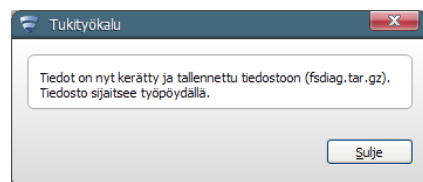
### Kuva 2

Hyväksy diagnostiikan käynnistäminen valitsemalla **OK**



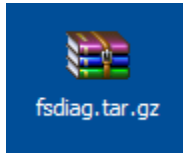
### Kuva 3

Tukityökalu kerää tarvittavia tietoja tietokoneelta. Odota. Tietojen keräämiseen saattaa kulua aikaa.



### Kuva 4

Tietojen keräys onnistui. Valitse **Sulje**.

**Kuva 5**

Tiedosto (fsdiag.tar.gz) on tallennettu tietokoneen työpöydälle (näytölle).

Avaa sähköpostiohjelmasi. Luo uusi sähköpostiviesti. Sähköpostiohjelman lähetyssikunnan avauduttua kirjoita **viestin vastaanottajaksi** joko Anvian asiakastuki, joka ent. VLP:n toimialueella on [helpdesk@netikka.fi](mailto:helpdesk@netikka.fi) tai ent. KOPU:n toimialueella asiakastuki on [helpdesk@regionline.fi](mailto:helpdesk@regionline.fi)

**Viestin otsikoksi** kirjoita **FS DIAG + Asiakastunnuksesi**

Viestiin tulee liittää em. tiedoston lisäksi seuraavat tiedot:

- Kaikki yhteystiedot: asiakasnumero (löytyy laskusta), etu- ja sukunimi, yritys, puhelinnumero työ/koti, kieli sekä sähköpostiosoite.
- Mikä palvelu ja käyttöjärjestelmä on käytössä?
- Selvitys siitä milloin vika alkoi? Windowsin päivityksien yhteydessä vai F-Securen päivityksien jälkeen vai muulla tavoin, miten?
- Onko kone käynnistetty uudelleen?
- Onko palvelua asennettu uudelleen vian esiintymisen jälkeen?
- Jos olet jo kokeneempi käyttäjä, onko kyseessä palomuuuri- tai skanneriongelma
- Aiheuttiko jokin tiedosto koneen "kaatumisen" Jos vastaus tähän on kyllä, lähetä tiedosto F-Securelle seuraavan linkin kautta. HUOM! Lue ohjeet ennen lähettämistä => <http://support.f-secure.fi/fin/home/spywareproblem/sample/index.shtml>