

## SÅ HÄR TAR DU FS-DIAGNOSTIK (FSDIAG) PÅ DATORN

Om du upptäcker något fel i Anvia Datasäkerhetstjänsterna gör först följande:

- starta om datorn

och/eller

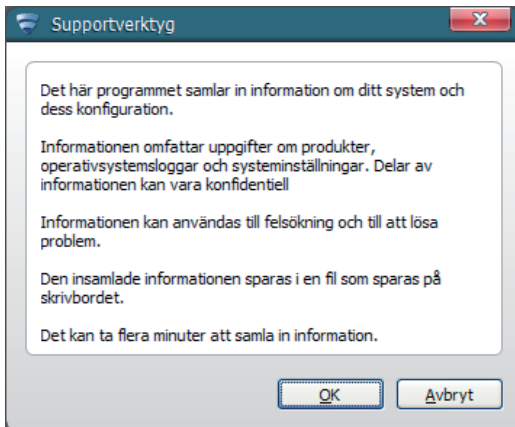
- ta bort datasäkerhetsprogrammet och installera om det samt starta slutligen om datorn

Om felet kvarstår trots att ovannämnda åtgärder utförts, ska du via Netikka Helpdesk/ RegiOnline skicka filen FSDIAG till F-Secure för kontroll. FSDIAG kan tas på datorn på följande sätt:



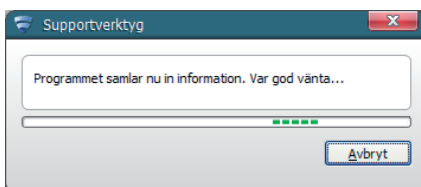
### Bild 1

Välj från datorns Startmeny => **Programs** => **Anvia Datasäkerhetstjänster** => **Supportverktyg**



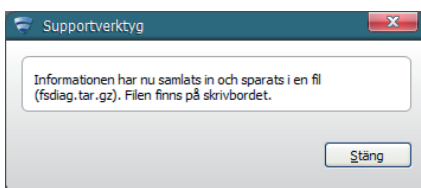
### Bild 2

Godkänn att diagnostiken körs genom att välja **OK**



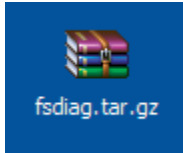
### Bild 3

Supportverktyget samlar in viktig information från datorn. Vänta. Det kan ta en stund att samla in informationen.



### Bild 4

Informationen har samlats in. Välj **Stäng**.

**Bild 5**

Filen (fsdiag.tar.gz) har sparats på datorns skrivbord (på skärmen).

Öppna ditt e-postprogram. Skapa ett nytt e-postmeddelande. I fönstret där du ska skapa det nya e-postmeddelandet fyller du i antingen Anvias kundhjälp e-postadress, som för det tidigare VLT:s område är [helpdesk@netikka.fi](mailto:helpdesk@netikka.fi), eller e-postadressen för kundhjälp för det tidigare GATEL:s område som är [helpdesk@regionline.fi](mailto:helpdesk@regionline.fi), i fältet för mottagare.

Som **rubrik för meddelandet** kan du skriva **FSDIAG + ditt kundnummer**

Till meddelandet ska du förutom den ovannämnda filen även bifoga följande information:

- Alla kontaktuppgifter: kundnummer (finns på räkningen), för- och efternamn, eventuellt företag, telefonnummer jobb/hem, språk samt e-postadress.
- Vilken tjänst och vilket operativsystem har du i bruk?
- En redogörelse för när/hur felet uppstod. I samband med att Windows uppdaterades eller efter att F-Secure uppdaterats eller på något annat sätt (och i så fall hur)?
- Har du startat om datorn?
- Har du installerat tjänsten på nytt efter att felet uppstod?
- Om du är en avancerad användare, rör det sig om ett brandväggs- eller skannerproblem?
- Gjorde någon fil så att datorn låste sig eller kraschade? Om svaret är ja, skicka filen till FSecure via länken nedan. OBS! Läs anvisningarna innan du skickar filen => <http://support.f-secure.se/swe/home/spywareproblem/sample/index.shtml>