

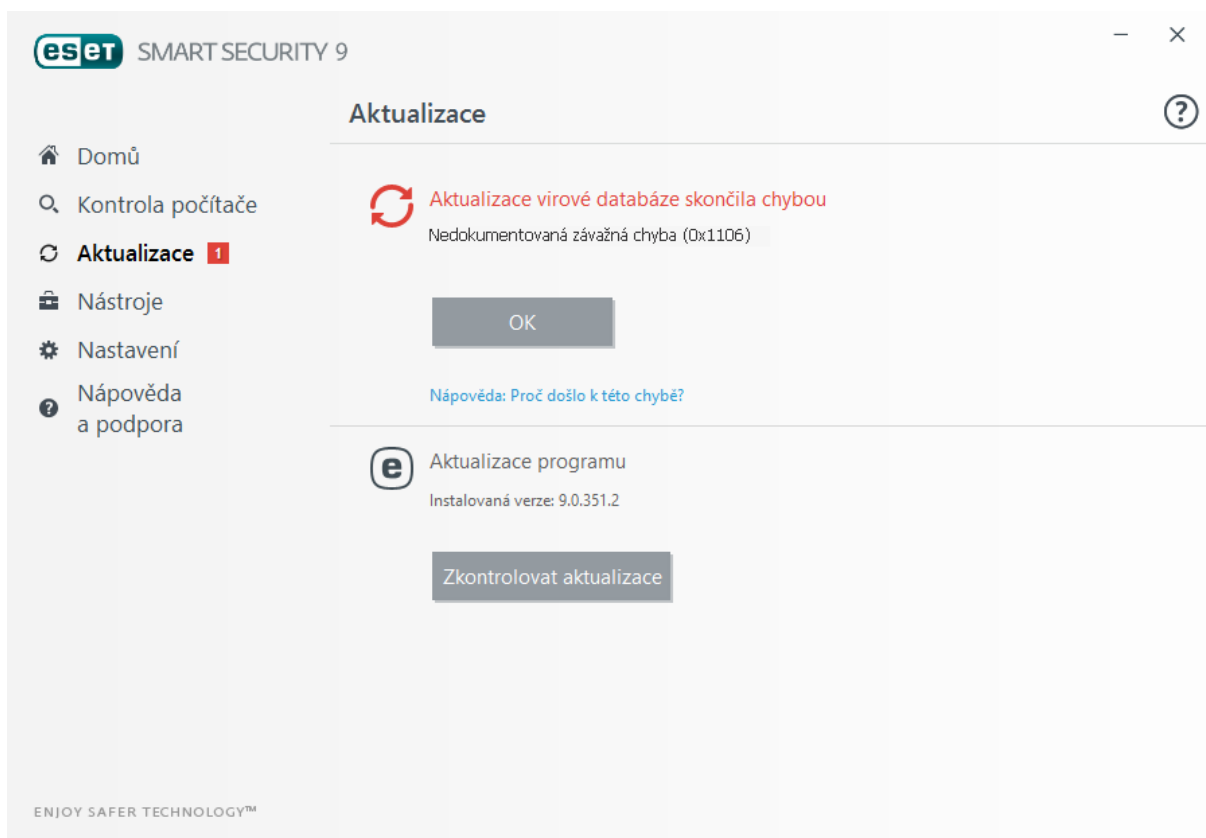
## Jak postupovat při odstraňování problémů s nefunkční aktualizací produktů ESET

Během pokusu o aktualizaci virové databáze produktu ESET se může zobrazit jedno z následujících upozornění:

- Aktualizace virové databáze nebyla úspěšná
- Aktualizace virové databáze skončila chybou
- Chyba 0073
- Server nenalezen
- Nedokumentovaná závažná chyba (0x1101)
- Nedokumentovaná závažná chyba (0x1106)

### Proč?

Důvodů může existovat celá řada. Počínaje konfigurací systému, způsobu připojení k internetu, ale může jít také o konflikt s jinými aplikacemi nebo došlo k nákaze počítače.





Zdroj: eset.cz

**TIP Víte, že ..**

Po každém kroku zkontrolujte funkčnost aktualizací. V hlavním okně programu přejděte na záložku **"Aktualizace"** a klikněte na tlačítko **"Aktualizovat"**.

Pokud aktualizace fungují, nemusíte pokračovat dalšími kroky.



**Chci si postup stáhnout**

### 1) Zkontrolujte, zda jste připojeni k internetu

Ověřte, zda nemá Váš poskytovatel internetu výpadek. Restartujte WiFi router nebo jiný síťový prvek, pomocí kterého se připojujete k internetu.

### 2) Odinstalujte ostatní bezpečnostní software

Pokud máte nainstalován i jiný bezpečnostní software s rezidentním štítem, je třeba ho odinstalovat. Mezi programy může docházet ke konfliktu.

### 3) Ujistěte se, že používáte nejnovější verzi produktu

V rámci licence můžete vždy používat nejnovější verzi produktu ESET. Pokud budete aktualizovat ob jednu verzi (*například přecházíte z verze 7 na verzi 9*), je třeba nejprve produkt ESET kompletně odinstalovat a poté znovu nainstalovat.

### 4) Ujistěte se, že máte produkt aktivován

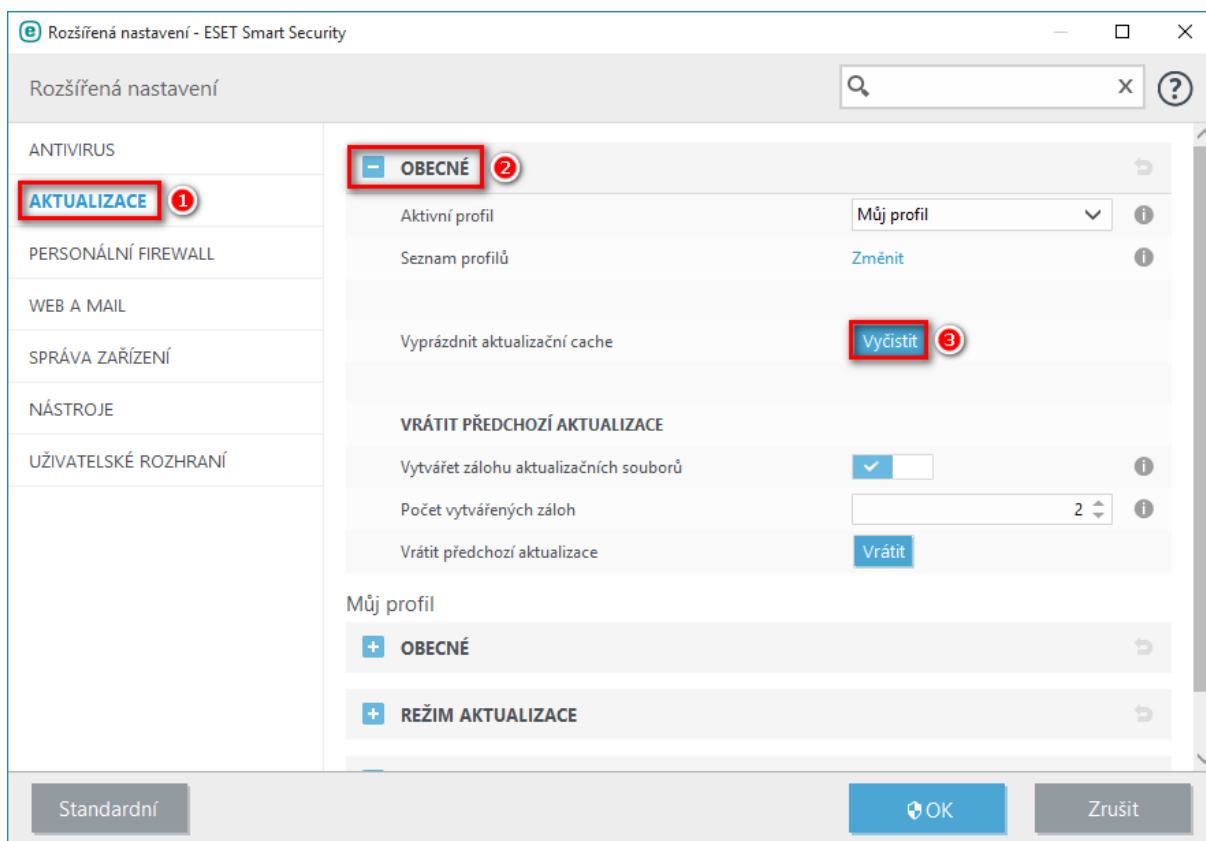
Produkty ESET se aktualizují, pouze pokud jsou aktivovány platným licenčním klíčem.

### 5) Vymažte cache aktualizací

Během stahování mohlo dojít k chybě a poškození souborů.

V hlavním okně programu stiskněte *klávesu F5*, přejděte do *sekce Aktualizace > Obecné* a klikněte na tlačítko *Vyčistit*.

Případně přepněte režim **aktualizace** na **Testovací aktualizace**. Tuto možnost naleznete v sekci **Aktualizace > Režim aktualizace**. Po úspěšném dokončení aktualizace virové databáze přepněte zpátky režim aktualizace na **Standardní aktualizace**.



## 6) Zkontrolujte nastavení proxy

V hlavním okně programu stiskněte klávesu F5, přejděte do sekce *Aktualizace* > *Proxy server*.

Pokud proxy nepoužíváte, musí být vybrána možnost *Nepoužívat proxy server*.

## 7) Ověřte, že váš počítač není infikován

Škodlivý kód v počítači může blokovat aktualizace. Provedte kontrolu počítače pomocí ESET Online Scanneru, který má přístup k nejnovější virové databázi. Pro ověření funkční komunikace se servery ESET stiskněte **klávesy Win + R** a zadejte příkaz: *ping update.eset.com*

```

ca. C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\eset>ping update.eset.com

Pinging update.eset.com [93.184.71.27] with 32 bytes of data:
Reply from 93.184.71.27: bytes=32 time=188ms TTL=52
Reply from 93.184.71.27: bytes=32 time=177ms TTL=52
Reply from 93.184.71.27: bytes=32 time=177ms TTL=52
Reply from 93.184.71.27: bytes=32 time=178ms TTL=52

Ping statistics for 93.184.71.27:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 177ms, Maximum = 188ms, Average = 180ms

C:\Users\eset>_
    
```