

Tietoturvaohjelma voi aiheuttaa ongelmia

Tietoturvaohjelma voi joskus estää ohjelman päivittämisen tai oikean toiminnan. Pahimmillaan virheellisesti toimiva tietoturvaohjelma voi viedä käyttäjältä kokonaan oikeudet oman tietokoneen kansioiden ja tiedostojen käyttöön tai tuhota esim. kirjanpito-ohjelman tiedostoja.

Merkittävä osa ohjelmien päivityksen ongelmista johtuu tietoturvaohjelmista. Edellisenä vuonna hyvin toiminut tietoturvaohjelma on voinut saada uuden ”tehokkaan” ominaisuuden, joka voi esimerkiksi

- estää ohjelmapäivityksen hakemisen internetistä
- estää asennusohjelman suorittamisen
- estää käyttäjää käyttämästä omaa tietokonettaan tai sen kansioita edes Windowsin Resurssienhallinnalla
- tuhota kirjanpito-ohjelman tiedostoja
- hidastaa ohjelmien käyttöä huomattavasti (jopa 30 s pysähdyksiä)
- aiheuttaa kirjanpito-ohjelman tms. katkeamisen
- vioittaa lähetettäviä e-laskutiedostoja
- estää tukihakemuksen lähettämisen tai tietojen noudon maataloushallinnon Vipujärjestelmästä

Vielä viime viikolla hyvin toiminut virustorjuntaohjelma on voinut saada eilen päivityksen, joka voi aiheuttaa mitä tahansa edellä kuvattuja ongelmia. Tämän tiedotteen tiedot perustuvat asiakkaidemme koneilta tavattuihin tositilanteisiin. Tilanne muuttuu kuitenkin jatkuvasti. Tietoturvaohjelmat aiheuttavat nykyisin ongelmia ja yhteydenottoja ohjelmaneuvontaan jopa kymmenen kertaa enemmän kuin virukset ym., joita ne yrittävät torjua.

Jos samalla tietokoneella on useita tietoturvaohjelmia, se usein sekoittaa koneen. Valtaosa ilmaisohjelmista aiheuttaa ongelmia koneen käytölle ja ammattilaiset eivät juurikaan käytä kuin Windowsin omaa tietoturvaohjelmaa (Defender). Muista kuitenkin, että jokaisen käyttäjän tietoturva on aina käyttäjän omalla vastuulla! Katso lopusta vastuunrajoitus.

Seuraavassa on kerrottu ohjeita yleisimpiin ongelmiin.

ByteFence Anti-Malware:

- Havaintoaika: syksy 2018, 5.2.2019
- Tuhoaa mm. kirjanpito-ohjelman tositiedostoja, laskuja ja lohkokirjanpidon tiedostoja. Luulee tavallisia dbf-tiedostoja virusten saastuttamiksi.
- Ei kysy lupaa käyttäjältä tai informoi mitenkään toiminnastaan.
- Ilmenee mm. Softsalon ohjelmien virheilmoituksina. Jos koneeseen palauttaa toimivat varmuuskopiot, tuhoaa tiedostot taas parin minuutin kuluttua.
- Anti-Malware asentuu tyypillisesti koneelle käyttäjän tietämättä.
- On poistettava koneelta Windowsin Poista sovellus -toiminnolla, jotta ongelmat poistuvat

McAfee:

- Havaintoaika: 24.1.2017
- Estää ohjelmien asennuksen, koska asennusohjelmalla ei ole lupaa nimetä tiedostoja uudelleen

- Estää käyttäjää nimeämistä kansioita tai tiedostoja uudelleen Windowsin Resurssienhallinnassa
- McAfeen asettaminen pois päältä sen omista asetuksista ei vaikuta korjaavan asiaa
- McAfee on poistettava kokonaan Windowsin Sovelluksen poisto -toiminnolla, jotta käyttäjä saa takaisin kirjoitusoikeudet tietokoneen kansioihin. Samalla myös ohjelmien asennus alkaa taas onnistua.

Avast:

- Havaintoaika: 21.1.2019
- Voi estää Tilituki-ohjelman päivitykseen liittyvän tietokantojen päivitysajon
- Alkaa toimia, kun ottaa pois Avastin Reaaliaikainen suojaus -rastin

Avast:

- Havaintoaika: vuodet 2016 ja 2017
- Estää mm. Tilituki-ohjelman päivityksen noudon internetistä
- Päivityksen saa noudettua, kun Avastin asetuksista ottaa pois Cybercapture-rastin tai sammuttaa Avastin kokonaan tiedoston noudon ja asennuksen ajaksi.
- Avastin voi laittaa pois päältä napsauttamalla ruudun oikeassa alakulmassa olevaa Avastin kuvaketta (keltainen pallo) hiiren oikealla napilla ja valitsemalla kohta *avast! suojausten hallinta / Pysäytä 10 minuutiksi*.
- Avast voi hidastaa Tilituen tms. ohjelman käynnistymistä useilla kymmenillä sekunneilla. Ruudun oikeaan alakulmaan saattaa tulla tästä kertova Avastin ilmoitus.

Avast:

- Havaintoaika: kevät 2016
- Vioittaa lähetettäviä e-laskuaineistoja niin, että pankki hylkää aineiston virheellisenä.
- Alkaa toimia, kun Avastin laittaa pois päältä ja muodostaa e-laskuaineiston uudelleen.

F-Secure, sama myös nimillä DNA tietoturva, Elisa tietoturva, Sonera tietoturva ja Telia tietoturva:

- Havaintoaika: 18.1.2019
- Estää kirjanpito-ohjelman päivityksen noudon ohjelman sisäisellä Internetpäivitys-toiminnolla.
- Alkaa toimia, kun ottaa F-Securen asetuksista rastin pois kohdasta Palomuuuri/Kehittynyt verkkosuojaus.
- F-Secure tulkitsee ilmeisesti kaikki exe-päätteiset tiedostot (=ohjelmat) haitallisiksi ja estää siksi uuden asennusohjelman noudon.

F-Secure, sama myös nimillä DNA tietoturva, Elisa tietoturva, Sonera tietoturva ja Telia tietoturva:

- Havaintoaika: vuodet 2016 - 2018
- Sisältää Pankkitoimintojen suojaus -nimisen toiminnon, joka estää tukihakemuksen lähettämisen maataloushallinnon Vipu-palveluun ja tietojen noudon hallinnon Vipu-palvelusta.

- Vaatii, että pankkitoimintojen suojaus laitetaan pois päältä, kun tehdään pankkitunnistautuminen ennen maataloushallinnon tiedonsiirtoa esim. Peltotuki-ohjelmalla.
- Kun olet tunnistautumassa/tunnistautunut Vipu-järjestelmään ja ruudun yläreunaan tulee Pankkitoimintojen suojaus -kysymys → Klikkaa kysymyksen Lopeta-nappia → Jatka normaalisti
- F-Securen pankkitoimintojen suojaus voi estää myös mm. tulostuksen omalle kirjoittimelle.

F-Secure, sama myös nimillä DNA tietoturva, Elisa tietoturva, Sonera tietoturva ja Telia tietoturva:

- Havaintoaika: 30.1.2017
- Estää kirjanpito-ohjelman päivityksen noudon ohjelman sisäisellä Internetpäivitys-toiminnolla.
- Alkaa toimia, kun ottaa F-Securen asetuksista rastin pois kohdasta Suojausasetukset/Palomuri/Älä anna sovellusten ladata haitallisia tiedostoja.
- F-Secure tulkitsee ilmeisesti kaikki exe-päätteiset tiedostot (=ohjelmat) haitallisiksi ja estää siksi uuden asennusohjelman noudon.

Yleisiä ohjeita:

- Jos et saa noudettua uutta ohjelmaversiota ohjelman sisäisellä Internetpäivitys-toiminnolla, yritä noutaa päivitys selaimella internetsivulta www.softsalo.fi kohdasta Lataa ohjelmia. Lopputulos on aivan sama kuin ohjelman sisältä noudettaessa. Tietoturvaohjelma voi toki estää myös nettiselaimella tapahtuvan uuden version noudon tai asennuksen.
- Myös tietokoneellesi tullut, vielä asentamaton Windowsin päivitys voi estää ohjelmapäivitysten hakemisen. Jos päivityksen nouto ei onnistu, sammuta tietokone 2-3 kertaa ja käynnistä se uudelleen. Tietokoneen sammutuksen pitää olla todellinen sammutus ja uudelleenkäynnistys. Monet Windowsit tarjoavat oletuksena sammutusta vain lepotilaan.
- Joskus Windowsin päivitys voi hidastaa tietokonetta jopa useita päiviä ilman, että käyttäjä havaitsee hitauden syytä. Silloin kone kannattaa käynnistää uudelleen joka päivä. Yleensä uudelleenkäynnistys lopulta asentaa Windows-päivityksen loppuun ja kone nopeutuu.

Tämän tiedotteen tiedot perustuvat asiakkaidemme koneilta tavattuihin tositilanteisiin ja niiden tulkintoihin. Artikkelissa ei oteta kantaa tietoturvaohjelmien keskinäiseen paremmuuteen tai tarpeellisuuteen eikä tämän artikkelin perusteella voida esittää mitään väitteitä kirjoittajaa tai Softsalo Oy:tä vastaan. Tietoturva on aina käyttäjän omalla vastuulla. Osa tietokoneen käyttäjistä on luopunut erikseen asennettavista tietoturvaohjelmista kokonaan niiden aiheuttamien ongelmien takia, osa luottaa niiden tarjoamaan turvaan ja hyväksyy siitä aiheutuvat ongelmat.