



SOP – Templates for virus detection requests

1 Purpose

These templates can be used for contacting users when a virus detection alarm has created a request. Assign the request to and send a mail to the user using the templates below.

2 Virus detection - macOS - action Left alone

Svenska

Hej <<<namn>>>,

Vi har fått en rapport från vår antivirusserver som säger att en fil på din dator innehåller ett virus. Virusskyddet rapporterar att det inte har tagit bort filen. Gör det på en gång! Efter att det är gjort bör du också göra en full scanning av datorn (med Symantec Endpoint Protection) för säkerhets skull. Gör det!

- Klicka på den gula skölden till höger i menyraden längst upp på din skärm.
- Klicka på "Open Symantec Endpoint Protection" under alternativet "Symantec Endpoint Protection".
- Välj alternativet "Run full scan" längst ner till höger i popup-menyn "Scan".

Återkom med resultatet av scanningen när den är klar.

Rapporterad fil: <<<sökväg till filen>>>

Mvh

/<<<Ditt namn>>>, BMC-IT

Engelska

Hello <<<name>>>,

We have received a report from our antivirus server saying that a file on your computer contains a virus. The antivirus software has NOT deleted the file. Do that right away! After that, you should do a full scan of your computer. Do that!

- Click the yellow shield to the right on the menu bar at the top of your screen.
- Click "Open Symantec Endpoint Protection" in "Symantec Endpoint Protection".
- Select the option "Run full scan" at the bottom right in the popup menu "Scan".

Please report back with the result of the scan.

Reported file: <<<path to file>>>

Regards

/<<<Your name>>>, BMC-IT



3 Virus detection - macOS - action Deleted

Svenska

Hej <<<namn>>>,

Vi har fått en rapport från vår antivirusserver som säger att en fil på din dator innehöll ett virus och att viruskyddet har tagit bort filen. Trots det bör du göra en full scanning av datorn när något sådant här händer. Gör det!

- Klicka på den gula skölden till höger i menyraden längst upp på din skärm.
- Klicka på "Open Symantec Endpoint Protection" under alternativet "Symantec Endpoint Protection".
- Välj alternativet "Run full scan" längst ner till höger i popup-menyn "Scan".

Återkom med resultatet av scanningen.

Rapporterad fil: <<<sökväg till filen>>>

Mvh

/<<<Ditt namn>>>, BMC-IT

Engelska

Hello <<<name>>>,

We have received a report from our antivirus server saying that a file on your computer contained a virus and that the antivirus software has deleted the file. Even though the file is deleted, you should do a full scan of your computer when something like this happens. Do that!

- Click the yellow shield to the right on the menu bar at the top of your screen.
- Click "Open Symantec Endpoint Protection" in "Symantec Endpoint Protection".
- Select the option "Run full scan" at the bottom of the popup menu "Scan".

Please report back with the result of the scan.

Reported file: <<<path to file>>>

Regards

/<<<Your name>>>, BMC-IT

4 Virus detection - Windows - action Left alone

Svenska

Hej <<<namn>>>,

Vi har fått en rapport från vår antivirusserver som säger att en fil på din dator innehåller virus. Viruskyddet "Symantec Endpoint Protection" har satt filen i karantän. Ta bort filen och gör sedan en full scanning av datorn både med "Symantec Endpoint Protection" och "McAfee Stinger".



UPPSALA
UNIVERSITET

Instruktioner finns här: <http://it.bmc.uu.se/faq/?t=stinger>

Återkom med resultatet av scanningarna när de är klara. Om det fortfarande är problem kan vi behöva installera om datorn.

Rapporterad fil: <<<sökväg till filen>>>

Mvh
/<<<ditt namn>>>, BMC-IT

Engelska
Hello <<<name>>>,</p></div>

We have received a report from our antivirus server saying that a file on your computer contains a virus. The antivirus software has NOT deleted the file. Delete the file and do a full scan of your computer with both "Symantec Endpoint Protection" and "McAfee Stinger".

Here are instructions: <http://it.bmc.uu.se/faq/?t=stinger>

Please report back with the result of the scans when they are completed. If there is still a problem we might have to reinstall the computer.

Reported file: <<<path to file>>>

Regards
/<<<Your name>>>, BMC-IT

5 Virus detection - Windows - action Deleted

Svenska
Hej <<<namn>>>,</p></div>

Vi har fått en rapport från vår antivirusserver som säger att en fil på din dator innehöll ett virus och att virusskyddet har tagit bort filen. Trots det bör du göra en full scanning av datorn när något sådant här händer, både med "Symantec Endpoint Protection" och "McAfee Stinger". Gör det!

Instruktioner finns här: <http://it.bmc.uu.se/faq/?t=stinger>

Återkom med resultatet av scanningarna när de är klara. Om det fortfarande är problem kan vi behöva installera om datorn.

Rapporterad fil: <<<sökväg till filen>>>

Mvh
/<<<Ditt namn>>>, BMC-IT

Engelska



UPPSALA
UNIVERSITET

Hello <<<name>>>,

We have received a report from our antivirus server saying that a file on your computer contained a virus and that the antivirus software has deleted the file. Despite this, you should do a full scan of your computer when something like this happens, with both "Symantec Endpoint Protection" and "McAfee Stinger". Do that!

Here are instructions: <http://it.bmc.uu.se/faq/?t=stinger>

Please report back with the result of the scans when they are completed. If there is still a problem we might have to reinstall the computer.

Reported file: <<<path to file>>>

Regards

/<<<Your name>>>, BMC-IT