

Knowledgebase > NetExplorer Workspace > Mangae your platform > Solutions > Que faire lorsqu'un de vos dossiers ou fichier a été infecté par le virus locky ?

Que faire lorsqu'un de vos dossiers ou fichier a été infecté par le virus locky ?

Guilhem VERGON - 2025-08-11 - Solutions

Si votre dossier est synchronisé par NetSync, il convient de mettre en pause l'outil, pour ne pas que le poste infecté ait le temps de synchroniser les documents cryptés.

Une fois les fichiers infectés et cryptés sur la plateforme, vous avez 2 solutions :

- Faire appel à notre service support pour qu'un technicien restaure les données à une date antérieure à l'infection.
- Récupérer manuellement vos fichiers depuis les corbeilles des utilisateurs.

Pour en savoir plus sur ce virus locky, c'est par <u>là!</u>

Faire appel à notre service support

Si vous souhaitez que notre équipe intervienne et s'occupe de tout, nous pouvons mobiliser un technicien sur une demie journée pour qu'il restaure les données: c'est donc une prestation facturable.

Vous pouvez vous adresser directement à notre service commercial au **05 61 61 20 10** qui déclenchera la procédure.

<u>Récupérer manuellement vos fichiers</u> Pour chaque document infecté, il vous faut:

- Rechercher l'auteur de la dernière modification du fichier (ou le dernier ajout) via les ÉVÈNEMENTS,
- Restaurer le fichier depuis sa corbeille utilisateur,
- Une fois restauré, il faut **supprimer la dernière version du fichier**. Pour savoir comment supprimer une version d'un fichier, c'est par <u>là!</u>

Exemple: votre fichier Schéma support NetExplorer.docx fait parti des fichiers cryptés et vous voulez le récupérer.

```
Utilisateurs Groupes Administrer les liens Événements Système
```

			1	Ø	Filtres 😋 💿
UTILISATEUR	DATE 芭 ~	ACTION	OBJET		
Nicomng	02/08/2024 à 11:55:00	INSERT OK	Fichier IT/Réseau/Schéma support NetExplore.docx id: 13166 editDate: 2024-08-02 09:54:12 => 2024-08-02 09:55:00		
Nicomng	02/08/2024 à 11:54:38	READ Fichier IT/Réseau/Schéma support NetExplore.docx OK NetExplorer DocEdit			
Nicomng	02/08/2024 à 11:54:12	INSERT OK	Fichier IT/Réseau/Schéma support NetExplore.docx		

1. Les journaux d'évènements

- Dans les **Evènements**, dans le champs **Mot clé** saisissez: Schéma support et cliquez sur **Filtrer**.

- Repérez l'auteur de la dernière modification (UPDATE) ou le dernier ajout (INSERT).

Ici l'utilisatrice Nicomng est l'auteur du dernier INSERT.

2. La corbeille de l'utilisateur

- Rendez-vous dans la corbeille de l'utilisateur Nicomng, repérez le fichier Schéma support NetExplorer.docx

\checkmark		ſ	1		
Schéma support N		Sché	ma support NetExplore.docx Dans IT / Réseau		
				🖻 Restaurer	
				जि Supprimer	

- Sélectionnez le fichier et faites un clic-droit **Restaurer**.

Le document se restaure à son emplacement initial.

- Une fois le fichier restauré, il faut supprimer la dernière version du fichier qui est cryptée.

(i)	Activité Aperçu (Téléchargements <u>1</u>) (Liens (>)						
		<u>^</u>					
	Version 11	◎ ○ ∨ …					
00	Crée le 02/08/2024 à : 💿 Aperçu						
<u>h.</u>	Version 10 过 Télécharger						
	Crée le 02/08/2024 à : Supprimer cette ve	ersion					
	Version 9 🗊 Supprimer cette ve	ersion ainsi que les précédentes					
	Crée le 02/08/2024 à 11:52 par Nicomng						
	Version 8 Crée le 02/08/2024 à 11:51 par Nicolas ARBOUIN	⊚ 3 ∨ …					
	Version 7 Crée le 02/08/2024 à 11:51 par Nicolas ARBOUIN						
	Version 6 Crée le 02/08/2024 à 11:51 par Nicolas ARBOUIN	© 0 ∨					
	Version 5 Crée le 02/08/2024 à 11:48 par Nicolas ARBOUIN	© 0 ∨ ···					

3. Les détails du fichier

- Dans son emplacement initial vous allez retrouver votre fichier.

- Faites un clic-droit **Détails** pour faire afficher les détails du fichier. Les versions du fichier s'affichent les unes après les autres dans l'onglet ACTIVITE.

Repérez la dernière version, ici la 2, et cliquez sur *** tout à droite et sélectionnez

Supprimer.

Confirmez votre action.

La version cryptée est supprimée et vous allez retrouver votre fichier.

Remarques

- En fonction des dégâts causés, il sera préconisé de formater le poste afin de le nettoyer correctement.
- Votre NetSync n'arrive pas à se connecter? Suivez la procédure suivante : <u>Le compte</u> <u>d'un utilisateur se désactive et son NetSync ne se connecte pas (identifiant ou mot</u> <u>de passe invalide)</u>
- En savoir plus sur les ransomwares, c'est par <u>là!</u>