Le compte d'un utilisateur se désactive et son NetSync ne se connecte pas (identifiant ou mot de passe invalide)

Nicolas ARBOUIN - 2024-08-02 - Problèmes et solutions

Un compte utilisateur est régulièrement désactivé et vous devez le réactiver systématiquement.

Les administrateurs recevront un mail les avertissant de la désactivation du compte concerné.

Ce compte a peut être été infecté par un fichier malveillant.

Il convient de faire quelques vérifications avec un compte administrateur:

- Rendez-vous sur **votre plateforme NetExplorer**, rubrique **Gestion de la plateforme**.
- Dans l'onglet **Utilisateurs** repérez l'utilisateur concerné et faites .
- Dans l'onglet **Général** cliquez sur **OPTIONS AVANCEES**, vérifiez que le compte est **Actif**.
- Puis rendez-vous dans l'onglet **ÉVÈNEMENTS**.
- Cliquez sur et remplissez les champs de filtrage comme suit:
    - Type d'objet: **FICHIER**
    - Dans Afficher plus, sélectionnez Statut et renseignez **Erreur**.
- Cliquez sur .

Observez le détail des entrées obtenues. Si vous avez des fichiers avec l'une des extensions suivantes alors votre fichier a été considéré comme potentiellement dangereux par notre scan anti-ransomware.

Liste des extensions considérées comme dangereuses (liste non exhaustive) :

Extensions considérées comme dangereuses			
1999	_crypt	0x0	aaa
abc	aeab	bleep	ccc
crinf	crjoker	crypt	crypto
CTB2	CTBL	ecc	ekybtc
@inbox_com	EnCiPhErEd	encrypted	encryptedRSA
exx	ezz	good	HA3
LeChiffre	locked	locky	LOL!
magic	micro	odin	OMG!
pzdc	R16M01D05	r5a	RDM
ROGER	RRK	SUPERCRYPT	XTBL
toxcrypt	ttt	vault	vvv
XRNT	xxx	zzz	zepto

➔ *Le ou les fichiers ne sont pas déposés sur la plateforme par sécurité et le ou les comptes utilisateurs qui tente(nt) de déposer ces fichiers sont désactivés automatiquement.*

La solution :

- En local via **NetSync**, renommez ou supprimez vos documents.
- Vérifiez l'intégrité de vos disques locaux en effectuant une recherche avec l'extension malveillante.
- Supprimez les fichiers infectés.
- Lancez un scan anti-virus pour vous assurer que votre poste n'est plus infecté.
- Puis **Quittez** et **relancez NetSync**.

Si vos données ont été infectées, il est parfois préférable de faire une nouvelle synchronisation avec NetSync depuis la plateforme, en partant sur un dossier local vierge.

➔ *Pour en savoir plus sur les ransomwares, c'est par* là!

Remarques

Si vous avez besoin d'autoriser une extension pour des raisons pratiques, merci de contacter le support au 05 82 95 41 33 ou support@netexplorer.fr