

FAQs Panda Cloud Antivirus

Wir haben sehr viele positive Rückmeldungen aus der Community zum Thema Cloud Antivirus erhalten. Vielen Dank an dieser Stelle für alle Downloads, Tests und Anwendungen. Trotzdem scheinen noch viele offene Fragen und Anregungen rund um unser neues Produkt zu bestehen. Daher haben wir nun Antworten auf die häufig gestellten Fragen zusammengestellt.

Dies ist die Liste der FAQs:

- Warum existieren keine 64bit Versionen und keine Windows 7 Version?
- Wird Panda Cloud Antivirus auch nach der Beta-Phase kostenfrei bleiben?
- Ist es nötig, neben Panda Cloud Antivirus einen weiteren Virenschutz zu installieren?
- Nach der Installation dauert der erste Scan mit Panda Cloud Antivirus sehr lang. Weshalb?
- Werden meine Dateien für den Scan an die Cloud gesendet?
- Was genau wird an die Cloud übertragen?
- Cloud Antivirus hat einen Trojaner entdeckt und entfernt. Wie könnte ich ihn wieder herstellen?
- Warum kann ich nicht zwischen entfernen/blockieren/ignorieren wählen, wenn ein Trojaner entdeckt wird?
- Kann ich Cloud Antivirus gemeinsam mit Norton360/AVG/etc. anwenden?
- Scan stoppte bei x%.
- Ich verwende zwei Monitore und Cloud Antivirus erscheint immer direkt in der Mitte beider.
- Seit ich Panda Cloud Antivirus installierte, ist mein PC langsamer geworden.
- Beim Download des Cloud Antivirus treten Probleme auf.

Warum existieren keine 64bit Versionen und keine Windows 7 Version?

Grundsätzlich wollen wir die neue Philosophie und das neue Schutzmodell so schnell wie möglich vorstellen. Die Unterstützung unterschiedlicher Betriebssysteme hatte daher weniger Priorität. Sollte dennoch weiterhin diesbezüglich eine große Nachfrage bestehen, werden wir unsere Prioritäten überdenken und diesen Zusatz so schnell wie möglich anbieten.

Wird Panda Cloud Antivirus auch nach der Beta-Phase kostenfrei bleiben?

Ja, definitiv. 100% kostenfrei.

Ist es nötig, neben Panda Cloud Antivirus einen weiteren Virenschutz zu installieren?

Nein. Cloud Antivirus gewährleistet sämtlichen Schutz, den man gegen Viren, Malware und andere Bedrohungen benötigt. Weil Probleme auftreten können ist es generell nicht zu empfehlen, zwei verschiedene Antivirenlösungen zur gleichen Zeit in Betrieb zu haben.

Nach der Installation dauert der erste Scan mit Panda Cloud Antivirus sehr lang. Weshalb?

Falls Sie einen On-demand-Scan für ihr gesamtes System unmittelbar nach der Installation ausführen werden sie feststellen, dass der erste Scan sehr langsam ist. Das liegt daran, dass sowohl der anfängliche Background Scan als auch der On-demand-Scan gleichzeitig durchgeführt werden. Panda Cloud Antivirus startet nach der Installation einen Background Scan. Während dieses Scans überprüft Cloud Antivirus den gesamten PC und füllt den Goodware Cache (prüft bekannte, gutartige Dateien in der Cloud) auf, um künftige Scans zu optimieren. Erlauben Sie Cloud Antivirus einfach, den Background Scan zu beenden, bevor sie das komplette System scannen. Sollten danach Probleme auftreten, exportieren Sie bitte die Windows Event Logs für Cloud Antivirus (Arbeitsplatz → verwalten → Ereignisanzeige → Nano → rechte Maustaste → Protokolldatei speichern) und senden es zu uns an beta@pandasecurity.com.

Werden meine Dateien für den Scan an die Cloud gesendet?

Nein. Es werden grundsätzlich keine Dateien und keine persönlichen Informationen an die Cloud gesendet. Das heißt, nur PE-Dateien (.exe, .com, etc.) werden durch die Cloud geprüft. Nicht-PE-Dateien, wie zum Beispiel Bilder, Dokumente u.ä. werden von der Cloud nicht gescannt.

Was genau wird an die Cloud übertragen?

Für jede PE Datei, die in der Cloud überprüft wird, kreieren wir multiple, kryptographische Hashwerte. Darunter befindet sich die so genannte „reverse Signature“ der Datei. Sie ist in der Lage, mehrere ähnliche Dateien zu identifizieren. Die Resonanz aus der Cloud lautet entweder „Malware“, „Goodware“ oder „unbekannt“. Zusätzlich senden wir Meta-Daten der Dateien, damit sie in der Cloud ferngesteuert heuristisch gescannt werden. Dies sind die wesentlichen Verhaltensmerkmale und Charakteristika jeder Datei. Zusammenfassend also lässt sich sagen, dass weder Inhalte noch persönliche Informationen jemals an die Cloud gesendet werden.

Cloud Antivirus hat einen Trojaner entdeckt und entfernt. Wie könnte ich ihn wieder herstellen?

Cloud Antivirus ist vorkonfiguriert, automatisch schädliche Dateien zu entfernen. Dennoch werden verdächtige Dateien und bestimmte Typen von Grayware (Hacker Tools, potentiell ungewollte Programme, etc) nicht entfernt sondern automatisch in den Mülleimer (Quarantäne) verschoben. Sie können den Mülleimer öffnen indem sie auf den Eck-Button rechts unten des Cloud Antivirus-Fensters klicken. Dort können Sie geblockte Dateien wieder frei geben. Bitte beachten sie hierbei, dass Dateien mit aufgehobener Blockade nicht mehr von Cloud Antivirus erkannt werden. Sollte die verdächtige Datei allerdings ohne Zweifel als Schädling (z.B. Trojaner) erkannt werden, wird Cloud Antivirus sie automatisch und unwiderruflich entfernen

Warum kann ich nicht zwischen entfernen/blockieren/ignorieren wählen, wenn ein Trojaner entdeckt wird?

Bei Antiviren-Programmen drehen sich die häufigsten Fragen der User darum, inwiefern Schädlinge vom Programm entdeckt und entfernt werden, ohne die Computerleistung zu beeinträchtigen oder den Anwender in irgendeiner Form zu stören. Cloud Antivirus verfolgt genau das Prinzip, den Anwender möglichst nicht durch Entscheidungen/Interaktionen zu „belästigen“, sondern das Produkt so einfach wie möglich zu halten. Wir denken aber wegen einiger Anfragen darüber nach, einen „advanced mode“ hinzuzufügen. Dadurch soll eine Quarantäne bereitgestellt werden, in der jede als schädlich erkannte Datei in Form einer Kopie abgelegt und somit verschlüsselt gesichert wird. (Kommentare und Anregungen hierzu sind sehr willkommen.)

Kann ich Cloud Antivirus gemeinsam mit Norton360/AVG/etc. anwenden?

Nein, das funktioniert nicht. Generell können/bzw. sollten Sie nicht zwei oder mehrere verschiedene Antiviren-Programme gleichzeitig installieren. Die Cloud Antivirus Installation erkennt eine große Zahl anderer Antivirenprogramme und stoppt die Installation, sobald eine andere aktive Anwendung erkannt wird. Dennoch funktionierte die parallele Anwendung bei einigen Usern, die weniger bekannte Antiviren-Programme einsetzen. In solchen Fällen werden höchstwahrscheinlich verlangsamte Betriebssysteme als Folge auftreten. Das Problem lässt sich durch die Deinstallation des anderen Programms beheben.

Scan stoppte bei x%.

Problem 1: Dies ist ein Fehler in der Benutzeroberfläche, nicht des Scans. Er tritt auf, wenn der Bildschirmschoner während des Scans startet oder die User-Session beendet wird. Wenn Sie zum Scan-Fenster zurückkehren, erhalten Sie zunächst den Eindruck, der Scan sei gestoppt. Klicken Sie aber auf das Fenster, werden sie feststellen, dass der Scan beendet oder immer im Gange ist.

Problem 2: Wir erhielten einige Reports über gestoppte Scans, die nicht auf das Problem der Benutzeroberfläche zurückzuführen sind. Sollte dies bei Ihnen auftreten, senden Sie bitte die Windows Event Logs für Cloud Antivirus (Arbeitsplatz → verwalten → Ereignisanzeige → Nano → rechte Maustaste → Protokolldatei speichern) an beta@pandasecurity.com.

Ich verwende zwei Monitore und Cloud Antivirus erscheint immer direkt in der Mitte beider.

Der Fehler ist bekannt, wird bearbeitet und in Kürze behoben.

Seit ich Panda Cloud Antivirus installierte, ist mein PC langsamer geworden.

Falls Sie nicht – wie in den vorigen Punkten bereits erläutert – eine andere Antiviren-Lösung einsetzen darf dieses Problem nicht auftreten. Bitte kontaktieren Sie beta@pandasecurity.com und schildern uns die Details Ihrer Konfiguration.

Beim Download des Cloud Antivirus treten Probleme auf.

Löschen Sie alle temporären Dateien von Ihrem Browser und starten Sie den Download auf www.cloudantivirus.com erneut.

**BITTE BEACHTEN SIE, DASS DERZEIT JEDER KONTAKT MIT
BETA@PANDASECURITY.COM NUR AUF ENGLISCH STATTFINDEN KANN.**