

## Часто задаваемые вопросы (FAQ)

### Что представляет собой сервис «Безопасный интернет»?

Безопасный интернет – это подписка на услугу, которая позволяет пользоваться лицензионным программным обеспечением ООО «Доктор Веб» для устройств на базе операционных систем Windows, Mac OS X и Android.

### В чем преимущества сервиса «Безопасный интернет» по сравнению с обычным лицензионным программным обеспечением?

В рамках сервиса «Безопасный интернет» абонент Вы можете выбрать и подключить следующие услуги, предварительно выбрав количество защищаемых устройств:

- «Dr.Web Классик 1», «Dr.Web Классик 2», «Dr.Web Классик 3»,
- «Dr.Web Премиум 1», «Dr.Web Премиум 2», «Dr.Web Премиум 3»,
- «Dr.Web Мобильный 1», «Dr.Web Мобильный 2», «Dr.Web Мобильный 3»

Услуги, предлагаемые в рамках сервиса «Безопасный интернет» позволяют выбрать необходимый Вам уровень защиты исходя из Ваших текущих финансовых возможностей и потребностей – это может быть как минимально необходимая антивирусная защита, так и комплексная защита.

Тарификация любой из вышеперечисленных услуг производится на ежедневной основе и списывается с Лицевого счета абонента МТС.

Вам не придется заботиться о продлении подписки, услуга автоматически продлевается каждый день до момента пока вы ее не удалите. При этом в любой момент времени Вы можете изменить тип услуг или количество защищаемых объектов либо вообще удалить подписку.

Подписка доступна в «Личном кабинете» на сайте <https://drweb.mts.by>, где вы можете выбрать количество защищаемых объектов и услугу, обеспечивающую защиту ваших устройств. После активации подписки вы получаете возможность скачать и установить на защищаемые объекты антивирусное программное обеспечение Dr.Web.

Регистрация лицензии не требуется - установка и подключение к услуге производятся автоматически.

Непосредственно через программу Вы можете общаться со службой технической поддержки «Доктор Веб», получать уведомления о вирусных эпидемиях.

### Где найти лицензионный ключ/серийный номер?

Сервис «Безопасный интернет» не использует ключи/серийные номера. Все управление услугами производится из «Личного кабинета»

### На какой период можно подключить услугу ?

Подключить услугу можно на любой период. Ежедневно оплачивая подписку на услугу, Вы, фактически, получаете возможность купить антивирус в рассрочку.

### Какие услуги можно подключить в рамках сервиса «Безопасный интернет»

Услуга «Dr.Web Классик» обеспечивает защиту рабочей станции или файлового сервера от всех типов вредоносных объектов. Состоит из двух компонентов: антивирус и брандмауэр.

Услуга «Dr.Web Премиум» обеспечит максимально возможную защиту. В рамках этой услуги Вам доступна комплексная защита рабочей станции или файлового сервера. Услуга содержит следующие компоненты: антивирус, антиспам, офисный контроль, веб-антивирус, брандмауэр.

Кроме того, в рамках услуги «Dr.Web Премиум» предоставляется бесплатно защита мобильного устройства под управлением Android. В состав компонентов Антивируса для Android входит: антивирус, антиспам, антивор, Cloud Checker, Аудитов безопасности, Брандмауэр (Firewall).  
Услуга «Dr.Web Мобильный» обеспечивает защиту мобильного устройства под управлением Android. В состав компонентов Антивируса для Android входит: антивирус, антиспам, антивор, Cloud Checker, Аудитов безопасности, Брандмауэр (Firewall).

#### **Как воспользоваться сервисом «Безопасный интернет»**

Для оформления подписки на услугу необходимо авторизоваться по адресу <https://drweb.mts.by>, далее выбрать необходимую услугу (мы рекомендуем «Dr.Web Премиум»), указать количество защищаемых объектов, ознакомиться с лицензионным соглашением и нажать кнопку «Подключить».

После подключения услуги будут сгенерированы ссылки на уникальные дистрибутивы, которые необходимо скачать и установить на компьютер или мобильное устройство.

#### **Когда начинает действовать защита Dr.Web?**

Сразу, как только антивирусное ПО будет установлено на рабочую станцию/сервер/мобильное устройство.

#### **Я получаю лицензионный продукт?**

Да. Лицензионный и сертифицированный продукт.

#### **Когда начинается срок действия услуги?**

С момента подключения услуги в МТС. В этот момент для каждого подписчика услуги на сервере сервиса создается уникальный пакет инсталляции и начинается отсчет времени подписки. Подписку рекомендуем оформлять в тот день, когда Вы можете заняться установкой антивируса Dr.Web

#### **Можно ли в течение срока действия одной услуги подключить другую услугу?**

Переход с одного услуги на другую возможен в «Личном кабинете». С момента подключения новой услуги, старая услуга удаляется и начинает действовать новая, добавленная услуга.

#### **Совместим ли Антивирус Dr.Web с другим антивирусом?**

Нет.

#### **Как установить антивирусное ПО на рабочую станцию/сервер или мобильное устройство под Android?**

См. <https://www.drweb.com/saas/support/video?lng=ru> Или следовать подробной инструкции в «Личном кабинете».

#### **Какие ОС поддерживаются Dr.Web?**

Список поддерживаемых Dr.Web ОС перечислен в «Личном кабинете». Если используемой ОС на вашей рабочей станции/мобильном устройстве/сервере нет в этом списке, Вы не сможете пользоваться услугой.

Компания «Доктор Веб» работает над обеспечением поддержки других версий ОС и по мере завершения разработки обновляет этот список – следите за нашими новостями.

#### **Я буду платить за трафик при скачивании программы и обновлений?**

Нет. Обновления производятся по внутрисетевому трафику, бесплатному для Вас.

### **Будет ли мой компьютер защищен от вирусов и при отключенном Интернете?**

Да. Во время отключения от сети Интернет компьютер не сможет принимать обновления, но все компоненты защиты жестких дисков, сменных носителей, почты будут продолжать функционировать.

**ВАЖНО!** Вредоносные программы могут попасть на ваш компьютер не только через сеть Интернет. В связи с этим необходимо регулярно проводить обновления установленного программного обеспечения.

### **Как связаться со службой поддержки компании «Доктор Веб»?**

Отправить запрос в службу поддержки Вы можете щелкнув правой кнопкой мышки по зеленой иконке с паучком в правом нижнем углу монитора и выбрав пункт «Поддержка».

**ВАЖНО!** Данная возможность доступна после установки Антивируса Dr.Web и при наличии доступа в сеть Интернет.

### **В чем состоит поддержка пользователей?**

В стоимость услуги включены услуги службы технической поддержки компании «Доктор Веб» по вопросам функционирования антивируса Dr.Web, которые включают:

- неограниченное количество обращений в службу технической поддержки через веб-форму, интегрированную в Dr.Web;
- помощь в расшифровке от троянцев-вымогателей;
- поддержку на форуме Dr.Web <http://forum.drweb.com/>;
- обновления вирусных баз Dr.Web;
- обновления программных модулей Dr.Web;
- участие в образовательном проекте ВебIQметр с возможностью получения призов
- обработку неопределяемых Dr.Web новых вирусов специалистами службы вирусного мониторинга Dr.Web.

### **Где находится протокол отчета и как его отправить на анализ?**

Правой кнопкой мышки щелкните по зеленой иконке с паучком в правом нижнем углу монитора и выберите пункт «Подготовить протокол». После нажатия этой кнопки файл отчета будет сформирован автоматически и Вам будет предложено выбрать место для его сохранения. В архив, помимо файлов отчетов также будет включена информация о вашем ПК, что необходимо для точной диагностики системы. Запомните место, куда был сохранен архив. Вложите архив в запрос сформированный в трекаре технической поддержки Dr.Web: <https://support.drweb.com>

### **Мне нужно уехать в командировку. Будет ли антивирус на моем ноутбуке получать обновления?**

Да, если перед отъездом в командировку ваш Dr.Web будет переведен в Мобильный режим. Ноутбук будет получать только обновления вирусных баз. После возвращения из командировки на ноутбуке необходимо отключить «мобильный» режим. Для этого в контекстном меню значка Dr.Web выберите «Мобильный режим» и снимите флаг «Активировать». Цвет значка Dr.Web изменится с желтого на зеленый и связь с сервером поставщика услуги возобновится.

### **Как найти установочный пакет, если требуется переустановить Антивирус Dr.Web?**

Ссылки на установочные пакеты доступны в «Личном кабинете» на протяжении всего срока действия услуги.

## **От каких угроз защищает Антивирус Dr.Web?**

От всех типов современных интернет-угроз

## **Какие компоненты входят в состав услуги «Dr.Web Классик»**

### ***Для Антивируса Dr.Web для Windows:***

Антивирус - преградит вход в защищаемую систему вирусам и вредоносному ПО, вылечит от уже проникших вирусов.

Брандмауэр (только в антивирусе для MS Windows) - Возведет заслон на пути попыток хакеров вторгнуться в ваш компьютер.

### ***Для Антивируса Dr.Web для OS X:***

Антивирус - преградит вход в защищаемую систему вирусам и вредоносному ПО, вылечит от уже проникших вирусов.

Веб-антивирус - обеспечит проверку веб-страниц в режиме реального времени, блокирует фишинговые и другие опасные интернет-ресурсы. Блокирует сайты по ключевым словам в URL и защитит детей от посещения нежелательных веб-ресурсов.

## **Какие компоненты входят в состав услуги «Dr.Web Мобильный»**

### ***Для Антивируса Dr.Web для Android:***

Антивирус - защитит от троянцев и других вредоносных программ.

Антивор - поможет найти мобильное устройство в случае его утери или кражи и при необходимости удаленно стереть с него конфиденциальную информацию.

Антиспам - оградит от нежелательных звонков и СМС-сообщений.

Облачный URL-фильтр - ограничит доступ к нежелательным интернет-ресурсам вне зависимости от состояния вирусных баз на вашем Dr.Web для Android.

Брандмауэр - проконтролирует сетевую активность приложений.

Аудитор безопасности - произведет диагностику, выявит проблемы безопасности и предложит решения для их устранения.

## **Где производится настройка компонентов Антивируса Dr.Web?**

На сервере услуги антивирус Dr.Web специалисты компании Dr.Web установили оптимальные настройки безопасности для компонентов антивирусного ПО. Абонент может также самостоятельно настраивать компоненты антивирусного ПО на своем защищаемом объекте.

## **Какие операционные системы защищает антивирус Dr.Web?**

Windows 8.1/8/7/Vista/XP

OS X 10.7 и выше

Android 4.0+

## **В чем риск использования бесплатного антивируса?**

Использование бесплатных антивирусов имеет ряд рисков:

- обладают слабой самозащитой, что позволяет вредоносному ПО отключать их
- имеют ограниченные возможности эвристики или их отсутствие
- низкая скорость добавления сигнатур вредоносного ПО (отсутствуют собственные дорогостоящие лаборатории)

- отсутствует централизованное управление компонентами антивирусного ПО и возможность мониторинга состояния сети
- отсутствует или ограничена техническая поддержка.

Все это приводит к высоким рискам заражения вредоносным ПО и сложностям в устранении последствий.

### **В чем риск использования “пиратского” антивируса?**

Использование пиратских антивирусов имеет ряд рисков:

- возможности самозащиты зависят от обновления и поэтому ограничены
- более позднее получение обновлений, чем легальных версий
- риск отказа антивируса в любой момент
- отсутствует централизованное управление компонентами антивирусного ПО и возможность мониторинга состояния сети
- отсутствует или ограничена техническая поддержка.

Все это приводит к высоким рискам заражения вредоносным ПО и сложностям в устранении последствий.

### **В чем риск работы на компьютере без антивирусного ПО?**

Современные вирусы стараются:

Оставаться незамеченными в инфицированной ими системе;

Заразить максимум компьютеров в локальной сети;

Нанести максимальный, по совокупности, ущерб (зашифровать/повредить файлы, выкрасть персональные данные, пароли доступа в систему, рассылать спам).

Почему пользователь чаще всего уверен в отсутствии вирусов на его компьютере.

### **Почему Dr.Web?**

Богатый опыт работы — разработка с 1992 года.

Качественный детект и лечение инфицированных систем.

Собственная вирусная лаборатория.

«Доктор Веб» принадлежат все права на технологии Dr.Web.

Решение сертифицировано в РБ.

### **Как часто выходят обновления?**

Очень часто – несколько раз в день. Проследить за работой лаборатории можно на ресурсе:  
<http://live.drweb.com/>

### **Можно ли установить один и тот же скаченный антивирус Dr.Web на несколько защищаемых объектов?**

Установить можно, но работать будет только один антивирусный агент.