

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, macOS и Android.

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

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

- «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. Всё управление услугами производится в «Личном кабинете».

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 Премиум» обеспечит максимально возможную защиту. В рамках этой услуги вам доступна комплексная защита рабочей станции или файлового сервиса. 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, Аудитор 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, Аудитор 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 сможете установить антивирус Dr.Web.

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

Переход с одной 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 управлением Android?

Смотрите видео на <https://www.drweb.com/saas/support/video?lng=ru> или следуйте 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 бесплатному для вас трафику.

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 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 данных;
- 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 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 «Доктор Веб» 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:

- они обладают слабой самозащитой, что позволяет вредоносному ПО отключать их;
- они имеют ограниченные возможности эвристики или их полное отсутствие;
- они имеют низкую скорость добавления сигнатур вредоносного ПО (отсутствует собственные дорогостоящие лаборатории);
- у них отсутствует централизованное управление компонентами антивирусного ПО и возможность мониторинга состояния сети;
- у них 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;
- позднее получение обновлений;
- риск отключения антивируса в любой момент;
- отсутствие централизованного управления компонентами антивирусного ПО и возможности мониторинга состояния сети;
- отсутствие или ограничение технической поддержки.

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, поэтому часто пользователи уверены в отсутствии вирусов на своих ПК;
- заразить максимум компьютеров в локальной сети;
- нанести максимальный ущерб (зашифровать/повредить файлы, украсть персональные данные и пароли доступа в систему, рассылать спам).

Почему Dr.Web?

Богатый опыт работы — разработка с 1992 года. Надежное сканирование и качественное лечение инфицированных систем. Собственная вирусная лаборатория.

«Доктор Веб» принадлежат все права на технологии Dr.Web. Решение сертифицировано в РФ.

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.