

ПОЛОЖЕНИЕ о технической поддержке «Доктор Веб»



ПОЛОЖЕНИЕ о технической поддержке «Доктор Веб»

Оглавление

- Общие положения
- Виды технической поддержки
- Право на техническую поддержку
- Правила обращения в службу технической поддержки «Доктор Веб»
 - ✓ Требования к запросам
 - ✓ Процедура работы с тикетами
- Перечень услуг Стандартной технической поддержки
- Жизненный цикл продукта/версии ПО Dr.Web и уровни технической поддержки
- Пакеты технической поддержки
- Отказ в предоставлении технической поддержки
- Заключительные положения

Общие положения

1. Определения терминов, используемых в настоящем Положении, содержатся на странице в сети Интернет по [адресу](#).
2. «Доктор Веб» подтверждает, что:
 - располагает СТП, которая состоит из специалистов достаточной квалификации, способных обеспечивать исчерпывающую техническую поддержку пользователей всего спектра антивирусного ПО Dr.Web;
 - количество специалистов, работающих в СТП, является достаточным для обеспечения уровня технической поддержки, приобретенной пользователем ПО Dr.Web;
 - поддержка предоставляется в режиме 24 X 7 X 365 при условии, что такой режим поддержки предусмотрен для пользователя его Пакетом поддержки. В других случаях поддержка предоставляется в будние рабочие дни с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 30 мин. МСК.
3. Языки поддержки
 - Русский — язык общения с русскоязычными пользователями ПО Dr.Web.
 - Английский — язык общения с любыми пользователями ПО Dr.Web, кроме русскоязычных.
4. Формы технической поддержки
 - **Запрос** является основным способом обращения в СТП. Чтобы обратиться в СТП, необходимо **или** заполнить Форму запроса, **или** отправить запрос через личный кабинет Мой Dr.Web.

! Пользователям ПО Dr.Web для бизнеса доступ к [личному кабинету](#) выдается по запросу в службу поддержки. [Подробнее о кабинете](#)>>

Запросы, отправленные пользователем ПО Dr.Web через форму запроса поддержки по адресу <https://антивирус.рф/поддержка> или через личный кабинет Мой Dr.Web, хранятся

на сервере «Доктор Веб» в течение срока действия соответствующей лицензии/сублицензии на использование ПО Dr.Web и 60 дней после его окончания.

- **Телефонный звонок** — является вспомогательным каналом обращения пользователя ПО Dr.Web в СТП. Он может использоваться только если: а) у пользователя ПО Dr.Web нет доступа к Форме запроса или б) вопрос незначительный — например, требуется разъяснение по лицензированию ПО Dr.Web или есть трудности при регистрации серийного номера ПО Dr.Web.
- **Ресурсы самоподдержки** — документация на ПО Dr.Web, сценарии использования, база знаний, обучающие курсы, видео и другие материалы, предназначенные для самостоятельного изучения. Ссылки на ресурсы находятся в *ЛК Мой Dr.Web для бизнеса* и на сайте в разделе *Поддержка*.

! Перед подачей запроса пользователь ПО Dr.Web обязан предпринять разумные усилия по поиску ответа на свой вопрос в ресурсах самоподдержки. Изучение этих материалов чаще всего сокращает, а иногда и полностью исключает необходимость контактов с СТП.

Виды технической поддержки

1. Включенная в стоимость лицензии

Стандартная техническая поддержка СТП включена для владельцев любых лицензий/сублицензий на ПО Dr.Web в стоимость таких лицензий/сублицензий.

2. Платная техническая поддержка

Платной является:

- **Скоро!** Техническая поддержка в Пакетах **«Базовый»**, **«Расширенный»** и **«Максимальный»**.
- Разовая техническая поддержка по вопросам установки, настройки и администрирования ПО Dr.Web в инфраструктуре пользователя ПО Dr.Web.
- Экспертиза ВКИ (<https://antifraud.drweb.ru/expertise/>)
- Анализ вирусным аналитиком ВПО любой сложности, потенциально опасного ПО или другого ПО с небезопасным функционалом.
- Другая поддержка согласно Договору о ТО.
- Стоимость платной технической поддержки определяется в соответствии с Договором о ТО.

Право на техническую поддержку

Категория пользователей	Работа ПО Dr.Web	ВКИ
Владельцы активных (действующих) коммерческих лицензий/сублицензий	+	+
Владельцы неактивированных коммерческих лицензий/сублицензий (если проблема с регистрацией)	+	–
Владельцы демо для бизнеса	+	+
Владельцы демо для дома на 3 месяца	+	+

2. СТП не принимает и не обрабатывает запросы следующих категорий пользователей ПО Dr.Web:

- Владельцы коммерческих лицензий/сублицензий ПО Dr.Web с истекшим сроком действия.
- Владельцы демо для дома на 1 мес. или демо для мобильных устройств на 14 дней.
- Пользователи продуктов Dr.Web CureIt! для дома, Dr.Web LiveDisk, Dr.Web для Android *Light*.
- Пользователи бесплатных демолицензий; лицензий, выигранных на аукционах и подобных мероприятиях.
- Пользователи бета-версий ПО Dr.Web.
- Лица, использующие ПО Dr.Web без лицензий/сублицензий или с пиратскими лицензиями/сублицензиями.

3. Запросы от вышеуказанных лиц в СТП не принимаются и не обрабатываются, им может быть предложено воспользоваться сервисами самоподдержки на сайте «Доктор Веб». Данные лица могут обращаться в службу поддержки продаж компании «Доктор Веб» по вопросам, относящимся к компетенции СТП.

Право на получение технической поддержки и на формирование запросов в СТП имеет лицо, которое приобрело лицензию/сублицензию на использование ПО Dr.Web, но еще не успело ее активировать (по вопросам установки ПО Dr.Web), а также любой пользователь ПО Dr.Web в течение срока действия его лицензии/сублицензии на использование ПО Dr.Web, и далее до полного исчерпания объема услуг, приобретенного пользователем ПО Dr.Web Пакета платной технической поддержки.

Контактное лицо (представитель пользователя)

1. Техническая поддержка предоставляется только владельцам лицензий/сублицензий на ПО Dr.Web.
2. Представителями владельцев лицензий/сублицензий на ПО Dr.Web, владельцем которых является юридическое лицо или ИП, для обращений в СТП являются все сотрудники такого владельца, для которых Администратором Личного кабинета Мой Dr.Web для бизнеса созданы учетные записи, либо лица, указывающие в Форме запроса соответствующую регистрационную информацию о лицензии/сублицензии на ПО Dr.Web (адрес электронной почты пользователя и серийный номер ПО Dr.Web). Количество таких Представителей для одного владельца лицензий/сублицензий на ПО Dr.Web ограничено условиями Пакета платной технической поддержки.
3. Представители обязаны до обращения в СТП изучить документацию по используемому ПО Dr.Web, а также иметь достаточную профессиональную квалификацию для использования этого ПО Dr.Web и конструктивного взаимодействия со специалистом, инженером СТП. Желательно, чтобы такой Представитель изучил соответствующий [курс по продукту](#) и сдал сертификационный [экзамен](#). Инженер СТП может рекомендовать изучение курсов и документации на ПО Dr.Web, если из вопросов Представителей будет очевидно, что такое изучение не проводилось.
4. Представитель должен оперативно отвечать на уточняющие вопросы специалиста, инженера СТП — в рабочие часы (с 9 ч. 30 мин. до 18 ч. 30 мин. МСК) для пакета поддержки «Базовый».

Правила обращения в поддержку

Требования к запросам в СТП

1. Запросы необходимо отправлять через Личный кабинет Мой Dr.Web или через [форму запроса поддержки](#) на официальном сайте, [авторизовавшись в аккаунте на сайте](#). Это избавляет от заполнения некоторых полей формы запроса, а система самостоятельно узнает о наличии или отсутствии у пользователя ПО Dr.Web права на техническую поддержку и данные о его лицензиях/сублицензиях.
2. Запрос с приложением лицензии/сублицензии на ПО Dr.Web, владельцем которой является юридическое лицо или ИП, направляется только Представителем.
3. Для подтверждения права на техническую поддержку в запросе требуется указать (в зависимости от ситуации):

Продукт	Подтверждение
Электронная лицензия, купленная в интернет-магазине «Доктор Веб» или на сайте Allsoft.ru	Номер заказа Allsoft. Его можно узнать: <ul style="list-style-type: none"> ▪ из письма магазина; ▪ в личном кабинете на сайте allsoft.ru; ▪ в сервисе Мои заказы — если покупка была совершена в интернет-магазине через аккаунт на сайте «Доктор Веб», номер заказа можно найти.
Электронная лицензия	Серийный номер и регистрационный адрес лицензии. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Если вы потеряли серийный номер, вы можете самостоятельно восстановить его в режиме онлайн. ▪ Если вы забыли регистрационный адрес, зарегистрируйте серийный номер еще раз — письмо с ключевым файлом придет на этот адрес.
Коробочный продукт	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Серийный номер и регистрационный адрес лицензии. ▪ Скан-копию лицензионного сертификата из коробки или копию кассового чека с напечатанным серийным номером.
Dr.Web для Android, приобретенный через Google Play	Номер заказа и адрес почты на Gmail. Если вопрос касается разблокировки Антивора или восстановления учетной записи в Dr.Web для Android, вас попросят предъявить такие документы .
Подписка на услугу «Антивирус Dr.Web», приобретенная через партнера «Доктор Веб»	ID агента Dr.Web (находится в программе Dr.Web → Инструменты → Поддержка → ID Агента). Если ПО услуги не установлено, укажите поставщика услуги.

Подписка на услугу «Анти-вирус Dr.Web», приобретенная через партнера «Доктор Веб»	ID подписки (его можно найти в разделе Мои подписки) или номер заказа <i>Allsoft</i> (при входе в форму запроса через <i>Мой Dr.Web</i> для пользователя услуги эти данные указывать не требуется).
Dr.Web vxCube	Логин и пароль доступа к личному кабинету Dr.Web vxCube (при входе в форму запроса через аккаунт на сайте эти данные указывать не требуется).

4. Если запрос касается ошибок в работе ПО Dr.Web, конфликтов ПО Dr.Web со сторонним ПО и ВКИ, требуется указать:

- название продукта и номер используемой версии ПО Dr.Web;
- версию используемой ОС.

Чтобы специалист, инженер СТП мог качественно проанализировать инцидент, связанный с предполагаемыми ошибками в работе ПО Dr.Web, или вирусное заражение ВПО, требуется (при возможности) приложить к запросу отчет о работе ПО Dr.Web для Windows.

Если вопрос касается конфликтов ПО Dr.Web со сторонним ПО, дополнительно в запросе в СТП необходимо указать:

- название ПО, с которым конфликтует ПО Dr.Web, и номер версии этого ПО;
- название продукта Dr.Web и его версию. Является ли ПО Dr.Web сертифицированным;
- наименование другого ПО, установленного на защищаемом устройстве пользователя ПО Dr.Web, версию операционной системы;
- описание ситуации, при которой возникает конфликт.

5. Независимо от темы в запросе должна быть четко и полно описана суть обращения и указано, что именно ожидается от СТП — то есть **СФОРМУЛИРОВАН ВОПРОС**.

6. Для отправки запроса надо нажать на кнопку *Отправить* и дождаться появления экранного уведомления о приеме запроса.

Ваш запрос принят

Вы получите письменный ответ на указанный вами адрес электронной почты. Историю вашего взаимодействия со службой технической поддержки, а также статусы вашего запроса вы сможете отслеживать самостоятельно по этой ссылке:

[Перейти к запросу](#)

Как правило, мы отвечаем в течение 48 часов с момента отправки запроса. Время ответа зависит от загрузки специалистов службы поддержки.

Вы можете также попытаться найти ответ самостоятельно в [Часто задаваемых вопросах](#) или на [форуме](#).

На этом формирование запроса считается законченным.

7. Время реакции на запрос составляет:

- до 48 часов — для Стандартной технической поддержки;
- не более срока, определенного в пакете платной технической поддержки, приобретенной пользователем.

Серьезность инцидента

1. В зависимости от степени нарушения работы ПО Dr.Web возникшей ситуацией на защищаемом объекте пользователя ПО Dr.Web, различаются следующие виды серьезности инцидентов:

✓ **Критическая** — полное нарушение работы защищаемой информационной системы или объекта защиты пользователя ПО Dr.Web, невозможность исполнения основных бизнес-процессов, а также ВКИ в защищаемых ПО Dr.Web системах, несущие угрозу полного нарушения информационной безопасности.

Условия, которые должны выполняться для присвоения серьезности инцидента уровня «критическая»:

- пользователь ПО Dr.Web обязан показать, что выполняются признаки критического уровня серьезности (по данному выше определению);
 - отсутствует немедленно применимое обходное решение;
 - пользователь ПО Dr.Web обязан выделить 24*7 контактное лицо (Представителя) со своей стороны и подтвердить готовность взаимодействовать с СТП с соответствующими критическому уровню временными сроками реакции со своей стороны.
- ✓ **Высокая** — нарушение работы основных функций ПО Dr.Web или полный отказ программы; выполнение основных бизнес-процессов в защищаемой информационной системе пользователя ПО Dr.Web не нарушено.

Dr.WEB®
с 1992 года

Уважаемый пользователь!

Ваше обращение в службу поддержки «Доктор Веб» принято.

Пожалуйста, ожидайте ответ.

Ссылка на ваш запрос: <https://support.drweb.com/process/?ticket=...>

Вы можете не дожидаясь ответа сотрудника поддержки дополнить ваш вопрос или приложить к нему файлы, перейдя по этой ссылке.

Распорядок работы службы поддержки: <https://support.drweb.ru/rules/>

С уважением
служба поддержки компании «Доктор Веб»

С уважением,
компания «Доктор Веб»
www.drweb.ru

Защити созданное

Также в тикет можно зайти через виджет *Свяжитесь с нами* (1), предварительно авторизовавшись на сайте «Доктор Веб» через виджет *Профиль* (2).

КРУГЛОСУТОЧНАЯ ПОДДЕРЖКА

Правила обращения

ВАШИ ЗАПРОСЫ

Все: **16**

Незакрытые: **0**

Последний: **2020-03-06**

СОЗДАТЬ НОВЫЙ ЗАПРОС

ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ

ПОЗВОНИТЕ

Бесплатно по России: **8-800-333-79-32**

1

2

5. Даже если на запрос еще не поступил ответ, пользователь ПО Dr.Web может дополнить его информацией или файлами. Для этого надо перейти по ссылке в тикет из любого уведомления об изменении его состояния, которые направляются пользователю ПО Dr.Web на электронную почту, указанную Инициатора тикета.

12. Если запрос находится вне компетенции СТП и для его решения требуется привлечение специалистов других служб компании «Доктор Веб», оператор тикета обязан как можно быстрее передать тикет в соответствующую службу, сообщить об этом инициатору тикета и присвоить тикету соответствующий статус. Сроки реакции других служб не регламентированы, если они не оговорены в соответствующем Договоре о ТО.
13. Если в результате рассмотрения запроса будет принято решение о срочном выпуске обновления вирусных баз или версии / программного модуля, оператор тикета обязан сообщить пользователю приблизительное время такого выпуска.
14. Тикет может быть закрыт его оператором или инициатором. При закрытии инициатор тикета может поставить оценку работы оператора тикета. Автозакрытие тикетов производится, если в течение 10 дней инициатор тикета не ответил оператору тикета или не закрыл тикет сам. Закрытый тикет прекращает действовать. Пользователь сможет просматривать такой тикет, но без возможности открыть его вновь и продолжить в нем общение с СТП. Если по теме из закрытого тикета появились новые вопросы, следует создать новый тикет и указать в нем номер предыдущего тикета.
15. Существует возможность не закрывать тикет, а отложить работу в нем на неопределённый срок. Если есть такая необходимость, Инициатор тикета обязан сообщить об этом оператору тикета, и тот установит в нем соответствующий статус. Тикет не будет закрываться неопределенное время, пользователю не будут высылаться уведомления о необходимости ответа в тикете.
16. Инициатор запроса может пожаловаться на оператора тикета, если посчитает, что не получил надлежащую услугу технической поддержки. Для этого он должен создать новый запрос, выбрав тему *Отзывы/предложения*. Такой запрос будет рассмотрен начальником СТП.
17. Архив запросов пользователя ПО Dr.Web доступен ему в Личном кабинете через виджет *Свяжитесь с нами*. Запросы бизнес-пользователей ПО Dr.Web хранятся без ограничения срока. Срок доступа к запросам у домашнего пользователя ПО Dr.Web соответствует сроку действия его лицензии/сублицензии и 60 дней после истечения такого срока.

Перечень услуг Стандартной технической поддержки, включенных в стоимость всех лицензий на ПО Dr.Web

1. Консультативная помощь по установке, настройке и использованию ПО Dr.Web, в том числе для решения поставленных пользователем реальных и разумных задач, а также разъяснение нюансов работы ПО Dr.Web. Такая помощь не является аналогом обучения использованию продуктов Dr.Web.
2. В случае обнаружения пользователем дефектов в ПО Dr.Web или нарушений в работе стороннего прикладного или системного ПО из-за предполагаемого влияния на его работу ПО Dr.Web, при условии подтверждения этого в результате исследования специалистами СТП:
 - поиск и предложение по возможности обходных путей решения проблемы;
 - выпуск и предоставление новых версий ПО Dr.Web, включающих соответствующие исправления;
 - выпуск и предоставление исправлений (патчей) отдельных компонентов используемой пользователем версии ПО Dr.Web.
3. Диагностика признаков ВКИ, включающая:
 - анализ информации по ВКИ (логов, образцов файлов и т. п.) с целью обнаружения ВПО;
 - в случае обнаружения ПО с признаками ВПО, но недетектируемого САВЗ в качестве ВПО — выпуск и предоставление обновлений баз или других компонентов ПО Dr.Web

для обнаружения ВПО и обезвреживания соответствующих угроз (кроме сертифицированных версий);

- выдачу рекомендаций по ликвидации последствий ВКИ;
- выдачу рекомендаций по мерам предотвращения повторения ВКИ.

4. Анализ предполагаемого ложного срабатывания ПО Dr.Web на ПО, возможно не являющегося ВПО. Реагирование на сообщения о ложноотрицательной реакции ПО Dr.Web на ПО, возможно являющегося ВПО. В случае подтверждения факта ложного срабатывания предоставление обновлений баз или других компонентов ПО Dr.Web, устраняющих такую реакцию.

5. Прием и доведение до разработчиков Dr.Web пожеланий по изменению, расширению и т. п. функциональных возможностей ПО Dr.Web, а также документации к нему.

! Если [срок поддержки используемой версии](#) ПО Dr.Web истек или уровень поддержки согласно лицензии/сублицензии данного пользователя ПО Dr.Web не предполагает выпуск обновления версии ПО Dr.Web, пользователю будет предложено только скачивание новейшей версии ПО Dr.Web.

5. Объем Стандартной технической поддержки зависит жизненного цикла продукта/версии ПО Dr.Web.

Жизненный цикл технического сопровождения продукта/версии ПО Dr.Web

1. Жизненный цикл продуктов/версий имеет начало и окончание.
2. Началом жизненного цикла *несертифицированного* продукта/версии является дата официального релиза, начиная с которой:
 - дистрибутив становится доступным для скачивания;
 - пользователям предоставляется техническая поддержка.
3. Окончанием жизненного цикла *несертифицированного* продукта/версии является дата отказа от поддержки версии разработчиком. При этом:
 - закрывается доступ к скачиванию дистрибутива;
 - прекращается выпуск обновлений вирусных баз;
 - прекращается предоставление любых услуг технической поддержки.
4. Началом жизненного цикла *сертифицированного* продукта/версии является дата начала действия сертификатов соответствия, информация о которых публикуется на сайте компании «Доктор Веб» в разделе [Лицензии и сертификаты](#).
5. Если не указано иное, жизненный цикл *сертифицированного* продукта/версии заканчивается через 12 месяцев после завершения срока действия сертификата.
6. Даты окончания жизненного цикла продуктов/версий публикуются на [официальном сайте компании «Доктор Веб»](#).
7. Эти даты пересматриваются раз в год и могут быть изменены, о чем публикуется официальное сообщение на сайте [компании «Доктор Веб»](#) в разделе *Новости* — [О продуктах](#).
8. В течение жизненного цикла продукт/версия проходят следующие этапы.
 - **Полный** — выпуск обновлений, связанных с любым аспектом функционирования продукта/версии. Техническая поддержка предоставляется только для новейшей версии.
 - **Ограниченный** — выпуск обновлений, связанных только с устранением критических не-

исправностей продукта/версии. Продукт/версия автоматически переходят на этот этап в случае выпуска новой версии. Продолжительность этапа — 12 месяцев.

- **Базовый** — выпуск только обновлений вирусных баз продукта/версии.

! В силу законодательных ограничений любые сертифицированные продукты находятся только в *Базовом этапе*.

Версии ПО Dr.Web, находившиеся на этапе Ограниченный, по окончании срока его действия переходят в Базовый этап. Срок Базового этапа *несертифицированных* продуктов/версий составляет 36 месяцев. Срок окончания Базового этапа для *сертифицированных* версий совпадает с окончанием срока жизненного цикла таких продуктов/версий.

- **Специальный** — действует в течение срока действия технической поддержки в соответствии с Договором о ТО, если данный этап оговорен в нем.

9. Для продуктов/версий на этапах Ограниченный и Базовый, а также с истекшим жизненным циклом компания «Доктор Веб» настоятельно рекомендует перейти на использование продукта/версии ПО Dr.Web на этапе жизненного цикла Полный.

10. Если в СТП обращается пользователь ПО Dr.Web, использующий версию, которая находится на этапе Ограниченный или Базовый, и если причина обращения устранена в версии ПО Dr.Web на этапе Полный, ему будет рекомендовано обновление до такой версии. Такой же будет рекомендация в случае невозможности разрешения конфликтов ПО Dr.Web со сторонним ПО или невозможности внесения необходимых пользователю исправлений в ПО Dr.Web в силу архитектурных особенностей ПО Dr.Web.

11. При обращении в СТП по вопросу использования *сертифицированного* ПО Dr.Web СТП может рекомендовать на выбор:

- а) переход на текущую *несертифицированную* версию ПО Dr.Web на этапе Полный;
- б) ожидание сертификации следующей версии ПО Dr.Web, содержащей исправление, связанное с этим обращением.

Этап жизненного цикла	Полный	Ограниченный	Базовый	Специальный
Консультативная помощь	+	+	+	+
Выпуск новых версий продукта	+	—	—	+
Выпуск обновлений версии, включая хотфиксы для исправления дефектов	+	-/+	—	+
Выпуск обновлений вирусных баз, включая хотфиксы, в том числе для устранения ложных срабатываний	+	+	+	+
Диагностика ВКИ	+	+	—	+

+/- — наличие поддержки остается на усмотрение компании «Доктор Веб».

Отказ в предоставлении технической поддержки

Невзирая на пакет поддержки, оператор тикета имеет право отказать в предоставлении технической поддержки пользователю ПО Dr.Web в следующих случаях.

1. В запросе указана лицензия/сублицензия на ПО Dr.Web, заблокированная за пиратство или принадлежащая другому пользователю ПО Dr.Web.
2. Описанная пользователем ПО Dr.Web проблема не связана с ПО Dr.Web.
3. Описанная пользователем ПО Dr.Web проблема не считается компанией «Доктор Веб» проблемой. Или то, что пользователь ПО Dr.Web счел недостатком/проблемой, является задокументированным элементом функционала ПО Dr.Web, необходимым для обеспечения высокого уровня защиты.
4. Описанную пользователем ПО Dr.Web проблему не удалось воспроизвести в лабораторных условиях — основываясь на предоставленных в запросе данных или иными способами, в том числе потому, что она не воспроизводится для продукта/версии ПО Dr.Web на стадии Полной поддержки жизненного цикла.
5. Исправление выявленного пользователем дефекта в ПО Dr.Web не может быть перенесено (бэк-портировано) на используемую пользователем версию ПО Dr.Web в силу архитектурных особенностей или используемая им версия не имеет уровня Полной поддержки.
6. Пользователь ПО Dr.Web отказался предоставить дополнительные данные, необходимые оператору для анализа проблемы, которые запрашиваются исходя из принципа целесообразности и достаточности.
7. Пользователь отказался воспользоваться услугой «Виртуальный инженер», в то время как проблема могла быть решена только путем удаленного доступа к компьютерной системе пользователя ПО Dr.Web.
8. Пользователь ПО Dr.Web (инициатор тикета) не отвечает на вопросы оператора тикета в разумные сроки.
9. Для решения проблемы требуется доработка версии ПО Dr.Web с истекшим жизненным циклом или на стадии Базового или Ограниченного уровня поддержки.
10. Проблема связана с функционированием стороннего ПО и не может быть решена СТП в рамках технической поддержки ПО Dr.Web. Для исследования проблемы требуется тщательное изучение функционала стороннего ПО, что не входит в перечень вопросов технической поддержки компании «Доктор Веб» и в задачи СТП, поэтому пользователю ПО Dr.Web будет рекомендован отказ от использования стороннего ПО, вызывающего конфликты при работе ПО Dr.Web.
11. ПО Dr.Web используется на устройствах/оборудовании, технические характеристики которого не соответствуют требованиям, указанным в документации к ПО Dr.Web.
12. Платная техническая поддержка не оплачена пользователем ПО Dr.Web.
13. Запрос в СТП составлен в некорректной (неуважительной) форме или с использованием ненормативной лексики, содержит иные признаки нарушения норм действующего законодательства РФ. Такие запросы закрываются оператором тикета без объяснений.
14. Описанная пользователем ПО Dr.Web проблема вызвана неправильным толкованием и/или применением документации на ПО Dr.Web или иных инструкций, включая рекомендации специалистов СТП.

Заключительные положения

1. Компания «Доктор Веб» оставляет за собой право вносить изменения в данное Положение без предварительного уведомления пользователей ПО Dr.Web об этом. Актуальная версия настоящего Положения размещена на официальном сайте компании «Доктор Веб» по адресу <https://support.drweb.ru/rules/>.
2. Компания «Доктор Веб» не несет ответственности за технические и иные сбои (недостатки в работе, действия, бездействие и т. д.) интернет-провайдера и иных лиц, обеспечивающих возможность доступа пользователя ПО Dr.Web в сеть Интернет и к сети телефонной связи, а значит, невозможности отправки запроса в СТП, за неознакомление с настоящим Положением.



© ООО «Доктор Веб»,
2003–2020

125040, Россия, Москва, 3-я улица Ямского поля, вл. 2, корп. 12а
Тел.: +7 495 789–45–87 (многоканальный) | Факс: +7 495 789–45–97

<https://антивирус.рф> | <https://www.drweb.ru> | <https://curenet.drweb.ru> | <https://free.drweb.ru>