

Dr.Web Enterprise Security Suite 12.0 Cambiar de versiones 6.00.x y 10.0/11.x



Dr.Web Enterprise Security Suite 12.0

Cambiar de versiones 6.00.x y 10.0/11.x

¡Atención! Antes de empezar la actualización, se recomienda consultar los apartados correspondientes de la documentación del producto Dr.Web Enterprise Security Suite 12, así mismo, el apartado **Actualización del Agente Dr.Web**.

Contenido

1. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite para el SO Windows.....	3
1.1. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite 6 para el SO Windows	9
1.2. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite 10/11 para el SO Windows	18
2. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite 6/10/11 para el SO de la familia UNIX.....	26
3. Cambio de los Agentes Dr.Web del servidor Dr.Web Enterprise Security Suite 10	29
4. Actualizar los Agentes Dr.Web para las estaciones con SO Windows	30
4.1. Actualización automática de los Agentes entregados con Dr.Web Enterprise Security Suite 6.....	30
5. Actualización de los Agentes Dr.Web para las estaciones con SO Android	31
6. Actualización de los Agentes Dr.Web para las estaciones con SO Linux y macOS	32
7. Información adicional.....	32

1. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite para el SO Windows

La actualización de Dr.Web Enterprise Security Suite de versiones 6 y 10/11 hasta la versión 12.0 y de la versión 12.0 se realiza automáticamente con los medios del instalador, pero como Dr.Web Enterprise Security Suite 12 tiene funcionalidad de configuración ampliada en comparación con las versiones anteriores, sus archivos de configuración son bastante distintos.

Por lo tanto, al actualizar Dr.Web Enterprise Security Suite desde la versión 10 y anterior no será transferida a la versión 12.0 la configuración de los apartados siguientes del Centro de Control:

- Configuración del **Servidor Dr.Web** → **Red** → **Descarga** (archivo download.conf);
- acceso remoto al Servidor Dr.Web (archivo frontdoor.conf);
- configuración del servidor web (archivo webmin.conf).

La configuración en estas secciones, al igual que la configuración del repositorio se restablecerá hasta los valores predeterminados. Así mismo, al actualizar el Servidor no se guardan los procedimientos de usuario creados manualmente. Si desea usar la configuración de la versión anterior, establézcala manualmente una vez actualizado el servidor Dr.Web ESS a base de los datos de las copias de seguridad de los archivos de configuración guardados durante la actualización con los medios del instalador en el catálogo establecido para la copia de seguridad:

- al actualizar desde la versión 6: <Unidad_de instalación>:\DrWeb Backup;
- Al actualizar desde las versiones 10, 11 y en la versión 12: se establece en la configuración **Guardar la copia de seguridad de los datos críticos del Servidor Dr.Web durante la actualización** (de forma predeterminada <unidad_de instalación>:\DrWeb Backup).

El listado de archivos guardados puede consultarse en la documentación.

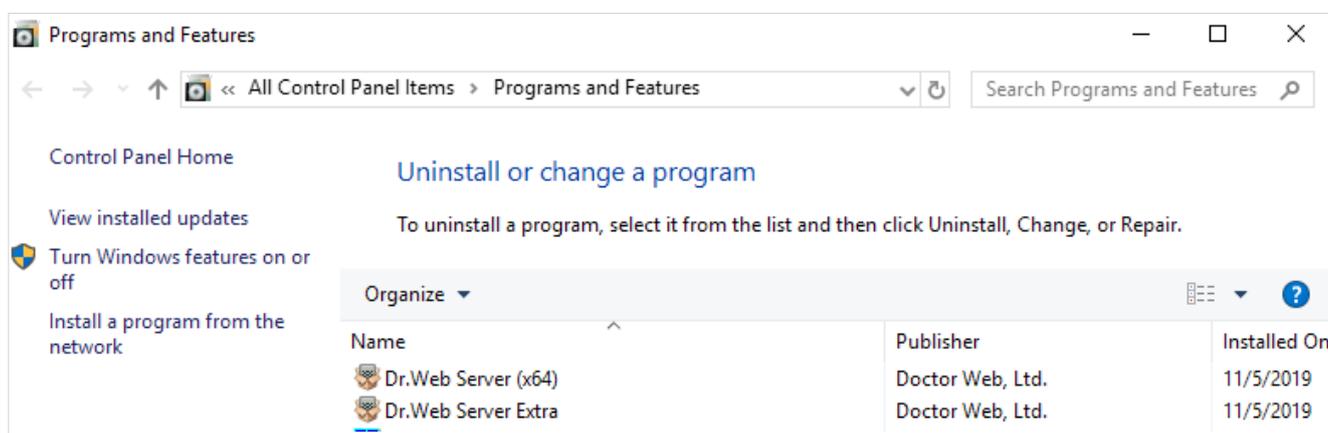
¡Atención!

- La base de datos MS SQL CE a partir de la versión del Servidor Dr.Web 10 no se soporta más. Al actualizar el Servidor de forma automática con los medios del instalador, se realiza la conversión automática de las bases de datos MS SQL CE en la base incrustada SQLite;
- Si en la red antivirus hay estaciones de trabajo/servidores con versiones de 64 bits Windows XP/Windows Server 2003, estas estaciones deben ser transferidas a una red autónoma administrada por Dr.Web Enterprise Server de versión 6, porque las mismas no pueden ser actualizadas;
- Como la funcionalidad de versiones es distinta, una vez finalizada la actualización, se recomienda comprobar con detalle la configuración de todos los grupos y estaciones para asegurarse de que la misma corresponde a las directivas de seguridad establecidas y, en caso requerido, corregirla.
- Para la red antivirus donde se usa el Servidor proxy Dr.Web, al actualizar los componentes hasta la versión 12.0, también debe ser actualizado el Servidor proxy hasta la versión 12.0. En caso contrario, no será posible conectar los Agentes entregados con la versión 12.0 al Servidor Dr.Web ESS de versión 12.0. Se recomiendan los pasos siguientes de actualización: servidor Dr.Web Servidor proxy Dr.Web Agente Dr.Web;
- Al actualizar el servidor Dr.Web ESS de versión 6 a versión 12 la configuración de funcionamiento del servidor Dr.Web ESS a través del servidor proxy no se guarda. Una vez instalada la versión 12, debe establecerse la configuración de conexión a través del servidor proxy manualmente (véase Guía de administrador, sección Proxy);
- Al actualizar el servidor Dr.Web ESS a la versión 12, las actualizaciones de los productos del repositorio Agente Dr.Web para Android, Agente Dr.Web para UNIX y Servidor proxy Dr.Web de forma predeterminada se descargan desde el SGA solo al solicitar estos productos desde las estaciones. Para más información, véase Guía de administrador, p. Configuración detallada del repositorio;

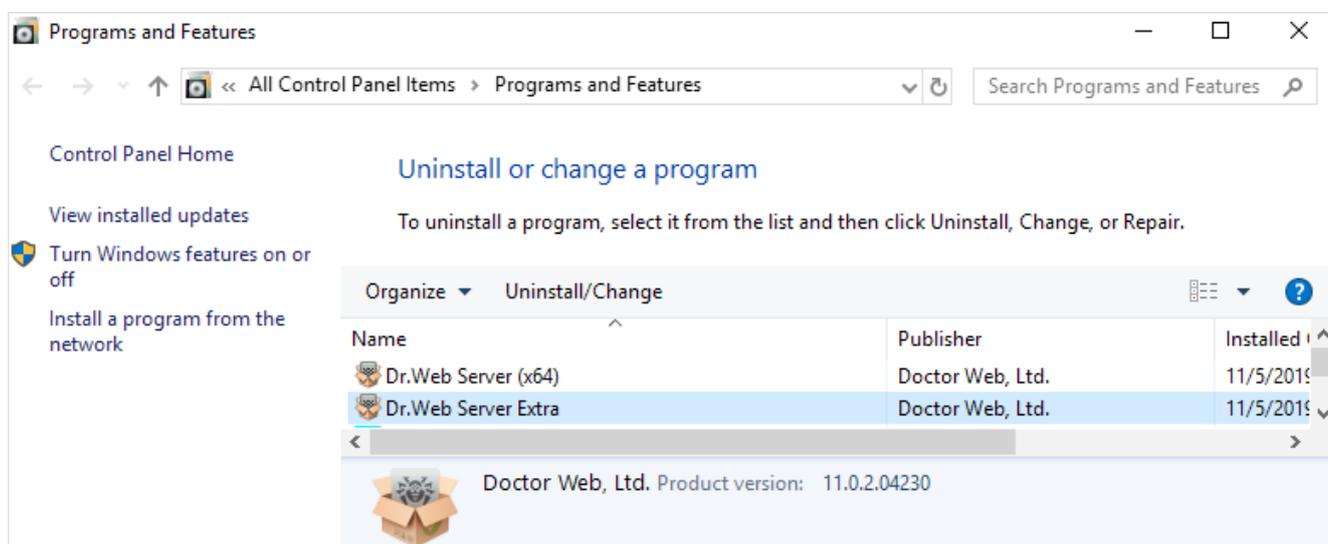
- Si el servidor Dr.Web ESS no está conectado a Internet y las actualizaciones se descargan manualmente desde otro servidor o a través del Descargador del repositorio, antes de instalar o actualizar los productos para los cuales en la configuración del repositorio está activada la opción Actualizar solo por demanda, estos productos deben ser cargados al repositorio manualmente.

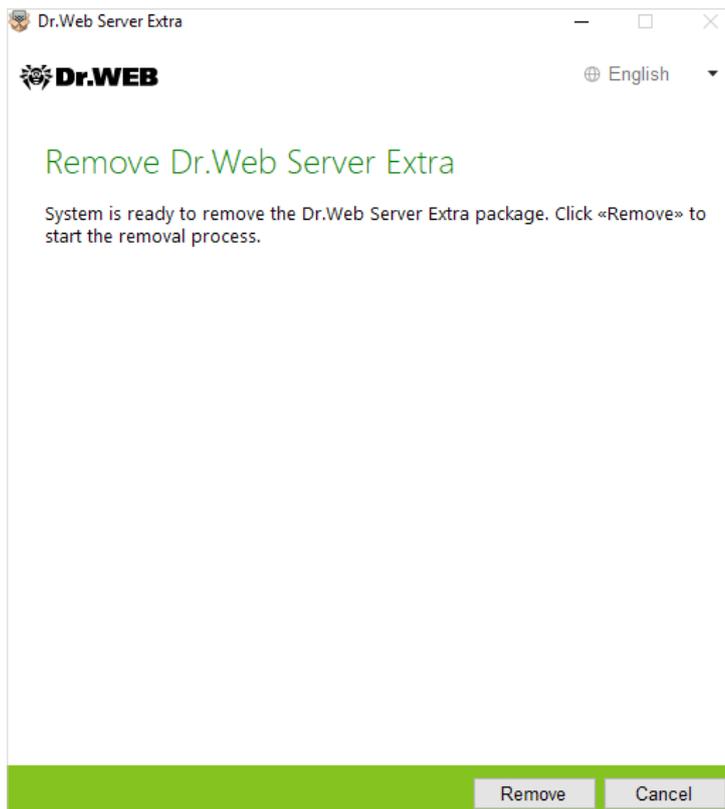
¡Atención! Antes de empezar la actualización se recomienda:

- Crear una copia de seguridad del servidor que contiene los archivos importantes para Vd. (por ejemplo, plantillas de informes del catálogo \var\templates), y guardarlo en un sitio distinto del catálogo de instalación Dr.Web Enterprise Security Suite;
- Comprobar que la configuración del protocolo TCP/IP para la posibilidad de conectarse a Internet es correcta. En particular, debe estar activado y contener la configuración correcta el servicio DNS;
- Eliminar manualmente la distribución extra Dr.Web Enterprise Security Suite (extra), si la misma había sido instalada anteriormente.
- Para eliminar esta distribución, es necesario abrir el **Panel de control** → **Programas y características**.

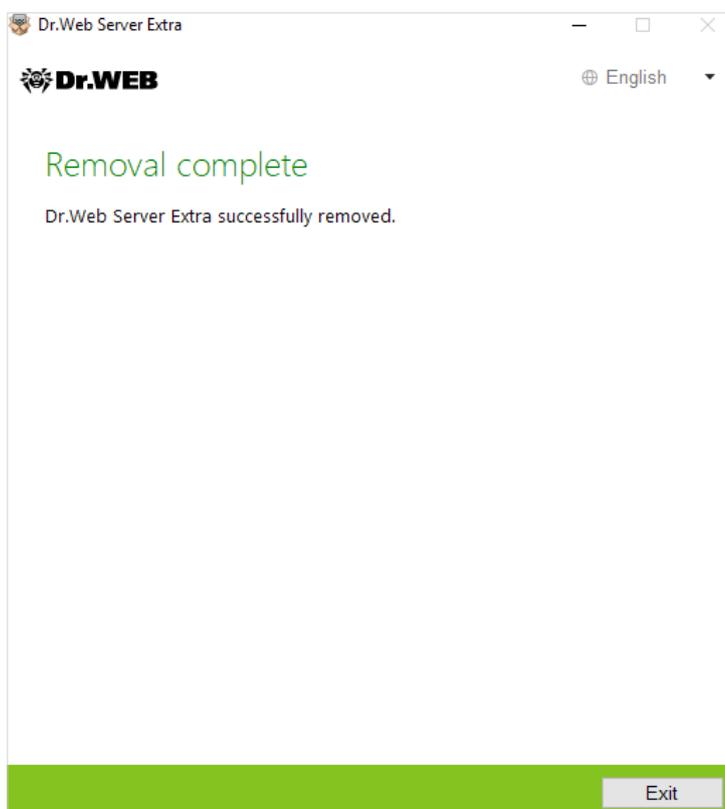


En la ventana que se abre, seleccione la distribución Dr.Web ESuite Extra por eliminar y luego la acción **Eliminar**.





El procedimiento no tiene ninguna peculiaridad y se realiza de forma automática.

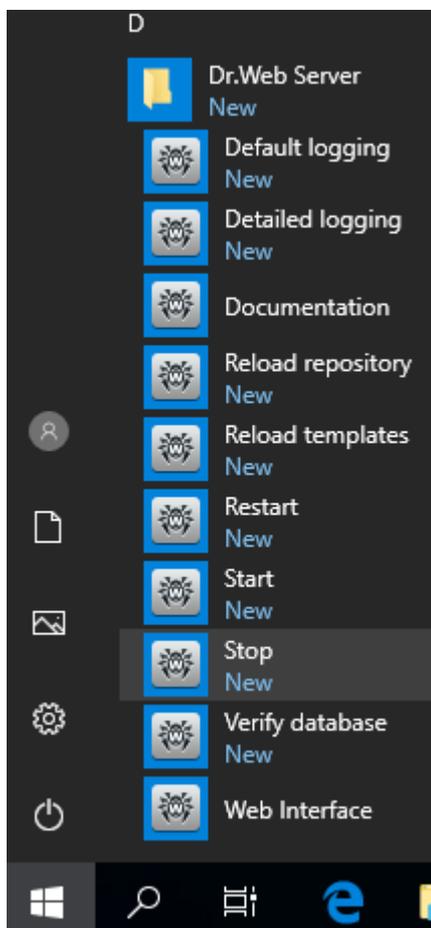


- Realizar la copia de seguridad de la base de datos. Si no hay copia de seguridad de la BD, no se podrá restablecer el servidor antivirus en caso de emergencia.

¡Atención! Durante la instalación la base de datos incrustada se actualiza, y el archivo de configuración del servidor de control Dr.Web se convierte con los medios del instalador. Estos

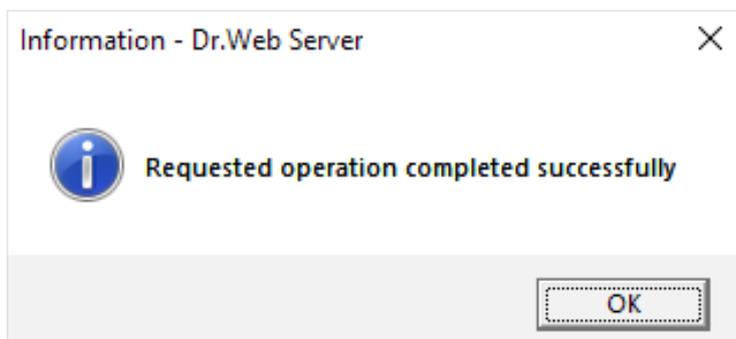
archivos no pueden ser sustituidos por las copias guardadas de forma automática al cambiar desde la versión 6.

Antes de iniciar la copia de seguridad, es necesario detener el servidor Antivirus. Se puede hacerlo a través de un comando del Centro de control Dr.Web o al seleccionar en el menú Inicio: **Dr.Web Server** → **Detener**.



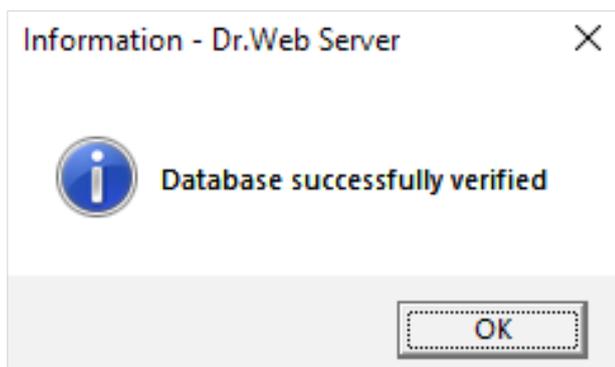
Con el administrador de tareas, asegúrese de que en la memoria ya no existe ningún proceso con nombre drwcsd.exe.

La aparición del mensaje siguiente significará la detención del servidor:



En el menú **Inicio** — **Dr.Web Server** seleccione el comando **Comprobar la base de datos** y espere un mensaje con el resultado de la acción seleccionada.

En caso de visualizar un mensaje sobre la comprobación realizada correctamente, cierre el mismo y pase a la etapa siguiente.



La exportación de la base de datos interna en un archivo se realiza con el comando siguiente en la línea de comandos Cmd:

```
"C:\Program Files\DrWeb Server\bin\drwcsd.exe" -home="C:\Program Files\DrWeb Server" -var-root="C:\Program Files\DrWeb Server\var" -verbosity=all exportdb <catálogo_de la copia_de seguridad>\esbase.es
```

Por ejemplo, para el servidor DrWeb de versión 6

```
"C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\bin\drwcsd.exe" -home="C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server" -var-root="C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\var" -verbosity=all exportdb c:\temp\esbase.es
```

En caso de usar la base de datos externa se recomienda usar los medios ordinarios entregados junto con la base de datos.

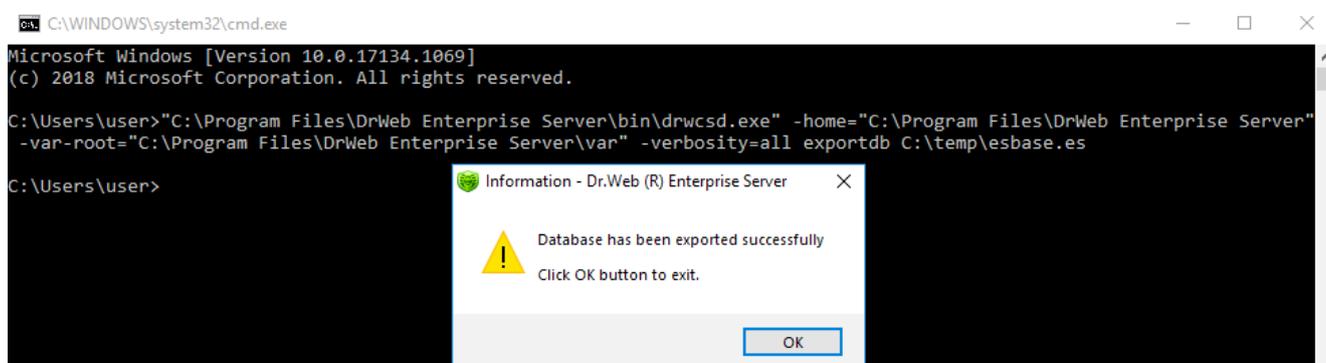
Nota. En vez de la unidad C:\, puede indicar cualquier otra ubicación cómoda donde hay suficiente espacio libre. Este comando exporta el contenido de la base del servidor Dr.Web ES en el archivo esbase.es de la unidad C:\.

¡Atención! Los catálogos de instalación de las versiones del servidor antivirus de 32- y 64-bits son distintos. Así, por ejemplo, en caso de instalar la versión de 32-bits de Dr.Web Enterprise Security Suite para la versión de 64x-bits de MS Windows el comando tendrá el aspecto siguiente:

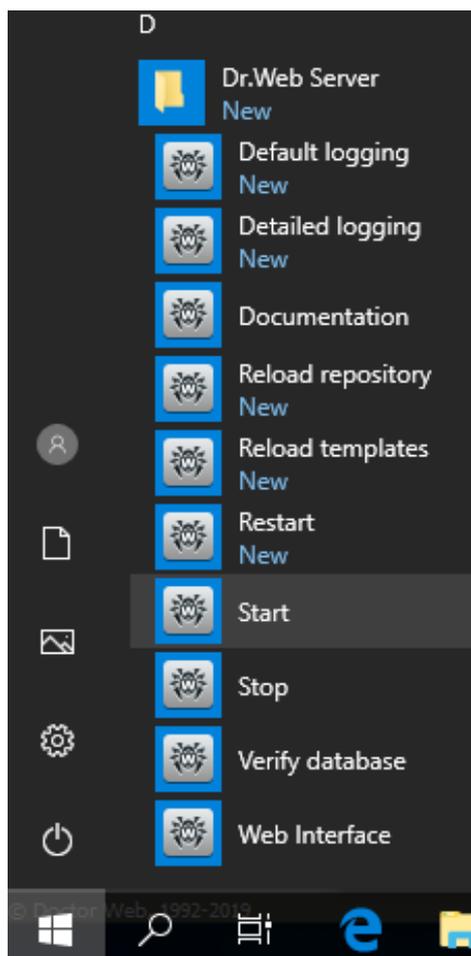
```
"C:\Program Files (x86)\DrWeb Server\bin\drwcsd.exe" -home="C:\Program Files (x86)\DrWeb Server" -var-root="C:\Program Files (x86)\DrWeb Server\var" -verbosity=all exportdb C:\temp\esbase.es
```

Asegúrese de que la exportación de la base de datos Dr.Web Enterprise Security Suite finalizó correctamente.

Si no hay copia de seguridad de la BD, no se podrá restablecer el software Servidor Dr.Web ESS en caso de emergencia.



Cuando el proceso de exportación termine, inicie el servidor con el comando del menú **Inicio — Dr.Web Server — Iniciar**.



- Como entre el servidor de control Dr.Web de versión 12 y 6 no se realiza la transferencia de actualizaciones entre servidores y la conexión entre servidores se usa solo para transferir las estadísticas, para asegurar la transferencia de las actualizaciones entre servidores, antes de actualizar el servidor de control Dr.Web se recomienda romper las conexiones jerárquicas entre servidores y recuperarlas una vez finalizado correctamente el procedimiento de actualización en todos los servidores que forman parte de la red jerárquica común.

Así mismo, se recomienda romper las conexiones entre servidores porque a través de la conexión entre servidores de versiones 10 y 12 durante la actualización pueden transferirse los productos del repositorio no soportados: los productos antiguos que ya no forman parte del repositorio del nuevo Servidor Dr. Web ESS, o los nuevos productos ausente en el repositorio del Servidor antiguo. Así mismo, es posible recibir un error de actualización por causa del producto desconocido en el repositorio. En la sección Contenido del repositorio para los productos similares en vez del nombre del producto se visualizará en nombre del catálogo de ubicación.

Se puede eliminar una conexión jerárquica de forma siguiente:

- En el menú principal del Centro de control abra **Conexiones**.
- En la ventana que se abre con la lista jerárquica de servidores de la red antivirus, seleccione el servidor principal y haga clic sobre **Eliminar**, luego confirme esta operación.
- Si hay otros servidores con los cuales está configurada la conexión entre servidores, repita esta operación con los mismos.

Si hay servidores subordinados, se recomienda primero crear una lista de los mismos, luego actualizarlos y recuperar la conexión entre servidores con los mismos según la documentación. Las conexiones jerárquicas deben ser restauradas una vez actualizados todos los servidores de control Dr.Web.

Si es necesario dejar en la red antivirus los servidores de control Dr.Web de versiones anteriores para conectar los Agentes instalados en SO no soportados por la versión 12, los servidores de control Dr.Web de versiones 6 y de versión 12 deben recibir las actualizaciones de forma independiente. Para asegurar la transferencia de actualizaciones entre servidores, deben ser actualizados todos los servidores Dr.Web ESS.

1.1. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite 6 para el SO Windows

¡Atención! Para las versiones 10/11/12 la clave de licencia de servidor Dr.Web ya no se usa.

Si tiene previsto usar los archivos de configuración del servidor Dr.Web ESS de versión 6, tenga en cuenta que la base de datos incrustada se actualiza, y el archivo de configuración del servidor Dr.Web ESS se convierte con los medios del instalador. Estos archivos no pueden ser sustituidos por las copias guardadas de forma automática al cambiar desde el servidor Dr.Web ESS de versión 6.

Como el procedimiento de actualización es distinta si en la empresa se usan las versiones del servidor Dr.Web 6.00.0 y 6.00.4, antes de actualizar, se recomienda detectar la versión actual del servidor Dr.Web actualmente instalado. Para realizarlo:

1. En la interfaz de administración del servidor, seleccione la pestaña **Administración**;
2. Consulte la información en la línea superior, frente a la línea **Versión Dr.Web Enterprise Server** (véase un ejemplo).



Para asegurar la protección continua antivirus de la empresa, más abajo se puede consultar un procedimiento de actualización usando dos servidores, al pasar a los agentes al segundo servidor para el periodo de actualización.

Inicie en el servidor donde se implementará el nuevo servidor Dr.Web (en adelante — Equipo № 2) con características parecidas o iguales (hardware / sistema operativo / conexiones de red con permisos de acceso similares) del servidor donde anteriormente estaba implementado el servidor Dr.Web de versión 6 (en adelante — Equipo №1) la utilidad para trabajar con la base de datos interna drwidbsh. Para realizarlo, introduzca el siguiente comando en la línea de comandos Cmd:

```
"C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\bin\drwidbsh.exe" "C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\var\dbinternal.dbs"
```

En la ventana de la utilidad drwidbsh iniciada establezca tres comandos siguientes:

1. pragma integrity_check;

```
C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\bin>"C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\bin\drwidbsh.exe" "C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\var\dbinternal.dbs"  
DrwIntDB version 2.8.17  
Enter ".help" for instructions  
drwidbsh> pragma integrity_check;  
ok  
125 ms  
drwidbsh>
```

El comando realiza una comprobación extra de la base de datos.

2. delete from procerror;

El comando limpia la tabla de errores no requerida para la transferencia posterior a la versión 10 que puede ser de gran volumen.

3. vacuum;

El comando limpia del archivo de la base las secciones no usadas y reduce el tamaño de archivo en la unidad.

El acceso a la base de datos es posible solo en caso de servidor Dr.Web detenido.

Nota. Es obligatorio poner un punto y coma después de cada comando.

La ejecución de comandos puede llevar de unos minutos a varias horas. El proceso depende bastante del rendimiento del sistema de archivos, el grado de fragmentación del mismo y de la carga del subsistema de la unidad con otras tareas.

Si los comandos se realizan sin errores, salga del programa drwidbsh en Cmd y vaya al paso siguiente.

Copie al catálogo aleatorio vacío del Equipo N° 2, desde el servidor donde anteriormente estaba instalado el CC Dr.Web, los archivos:

- C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\etc\drwcsd.pri;
- Los archivos de la base de datos del servidor usada, por ejemplo C:\temp\esbase.es — en caso de usar la base de datos interna;
- enterprise.key y agent.key. Estos archivos de claves de su licencia válida pueden ser exportados de la interfaz web del servidor de control (sección **Administrador de licencias**), copiados de la carpeta del servidor C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\etc o guardados de un mensaje de correo donde los mismos habían sido enviados al registrar el número de serie.



Instale el servidor antivirus Dr.Web en el Equipo N° 2. Durante la instalación del servidor Dr.Web de versión 6.00.4 ES en el Equipo N° 2 establezca para el instalador:

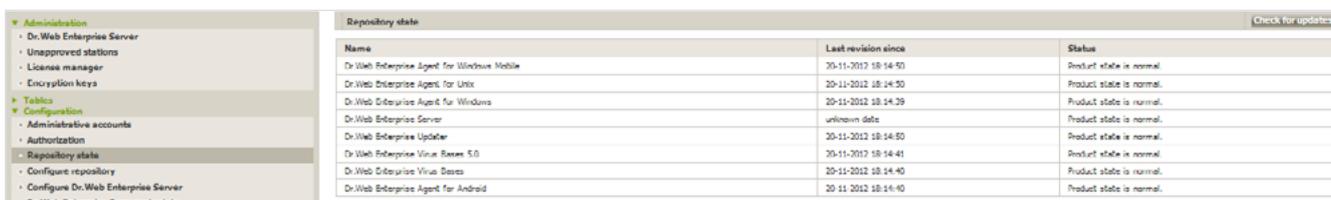
- El uso de las claves de cifrado existentes (archivo drwcsd.pri);
- Las claves de licencia (enterprise.key y agent.key);
- La creación de la nueva base de datos usando DBMS IntDB interno (al seleccionar las acciones correspondientes en el asistente de instalación).

Deje todas las demás opciones sin modificarlas, lo que el instalador ofrece de forma predeterminada.

Una vez instalado, conéctese al Centro de control del nuevo servidor de versión Dr.Web 6.00.4 instalado en el Equipo N° 2 y asegúrese de que el mismo funciona de forma ordinaria y actualiza su repositorio. Para realizarlo:

1. Vaya a la sección **Administración**.
2. En la parte izquierda de la pantalla, en la sección **Configuración** seleccione **Estado del repositorio**.

Para una comprobación sencilla basta con asegurarse de que las fechas de las bases de virus en la sección **Última revisión de** tiene valor actual (día actual-mes-año). Si las fechas son obsoletas, se recomienda pulsar el botón **Comprobar actualizaciones**.



Detenga el servidor Dr.Web con un comando del Centro de control o con un comando del menú

Inicio — Todos los programas — Dr.Web Enterprise Server — Administrar servidor — Detener.

Inicie el archivo drwcsd.exe con la clave importdb para importar el contenido de la base de datos del archivo esbase.es. Para realizarlo, introduzca el siguiente comando en la línea de comandos Cmd:

```
"C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\bin\drwcsd.exe" -home="C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server" -var-root="C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server\var" -verbosity=all importdb "C:\esbase.es"
```

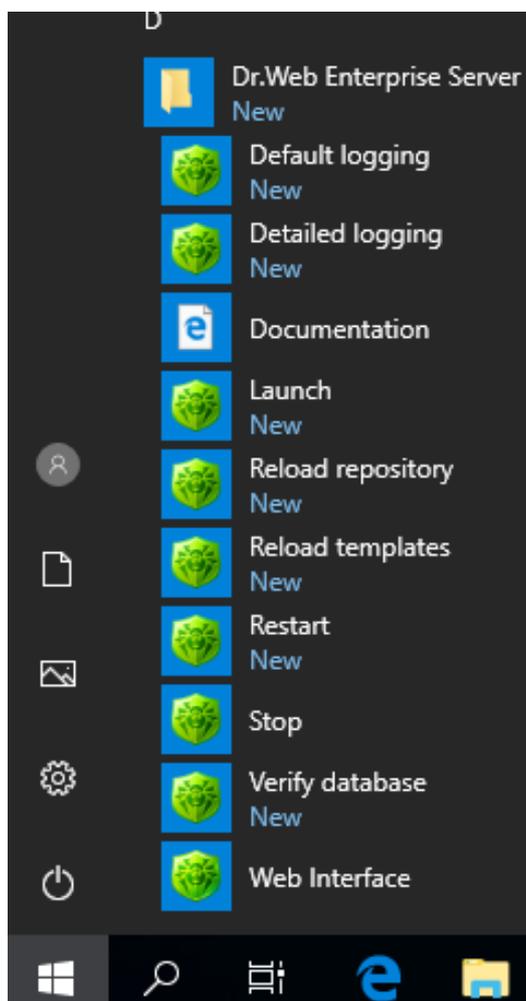
El acceso a la base de datos es posible solo en caso de servidor Dr.Web detenido.

El catálogo c:\esbase.es se indica como un ejemplo, se recomienda usar la ubicación donde anteriormente habían sido copiados los archivos de la base de datos.

En caso de usar otro base de datos, use las utilidades ordinarias de trabajo con su base de datos.

Una vez finalizada la importación, compruebe la base de datos con el comando **Inicio — Todos los programas — Dr.Web Enterprise Server — Administrar el servidor — Comprobar la base de datos**. Espere una notificación con el resultado de la comprobación.

Inicie el servidor Dr.Web ES en el Equipo N° 2 con un comando de Inicio — **Todos los programas — Dr.Web Enterprise Server — Administrar servidor — Inicio**, conéctese a su Centro de control.



Asegúrese de que en la lista de la red antivirus se visualizan las estaciones de la red en estado offline. Si este requisito se cumple, detenga el servidor del Centro de Control del servidor o a través del comando **Inicio — Todos los programas — Dr.Web Enterprise Server — Administrar el servidor — Detener** y vaya al siguiente paso de la instrucción.

Si alguna estación se visualiza en estado online, cree una solicitud al servicio de soporte.

Cree la copia de seguridad del catálogo C:\Program Files\DrWeb Enterprise Server en el Equipo N° 2 en un sitio seguro.

En el Centro de Control del Equipo N° 2 asegúrese de que el repositorio del mismo se actualiza correctamente (en el estado del repositorio deben visualizarse los años actuales de actualización de las bases antivirus).

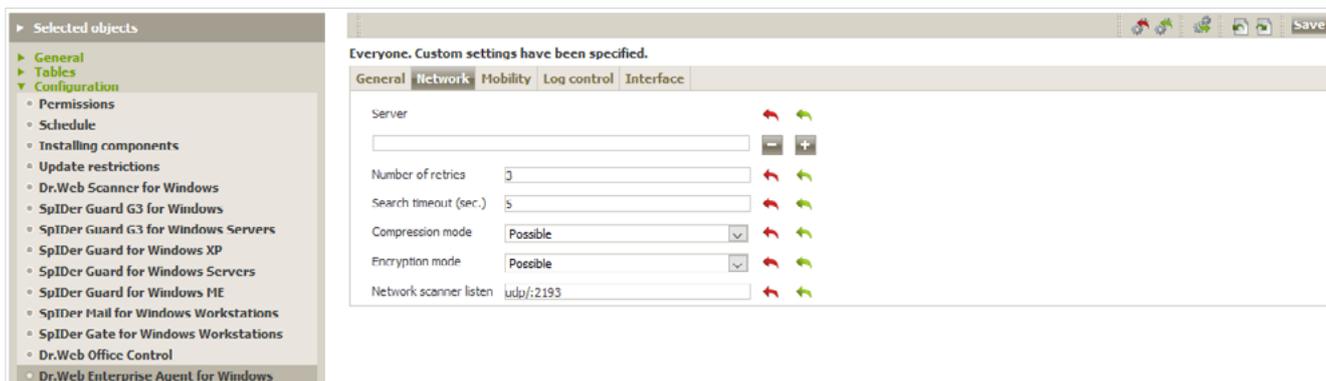
En caso de realizar actualizaciones de la versión Dr.Web ES 6.00.0, en la sección **Administración** abra **Servidor Dr.Web** y asegúrese que la fecha de la versión coincide con la fecha en el repositorio que fue comprobado en el paso anterior. Si las fechas coinciden, proceda al paso siguiente. Si se visualiza otra versión u otra fecha, haga la copia de pantalla y adjúntela al comentario de la solicitud creada para el servicio de soporte y no haga nada más.

Una vez asegurado del funcionamiento correcto del nuevo servidor (véase dos puntos anteriores), se puede proceder al cambio de los agentes del antiguo servidor Dr.Web ES al nuevo. Es mejor cambiar los agentes uno por uno o por grupos pequeños. Si durante la actualización del agente en algún equipo surgen problemas, pare el cambio de otros equipos al nuevo servidor y póngase en contacto con el soporte técnico de Dr.Web.

Para cambiar las estaciones en el Centro de Control del Equipo N° 1, seleccione una estación o un grupo de estaciones que desea cambiar al servidor Dr.Web del equipo N° 2. Abra la configuración de la red, para lo cual seleccione de forma consecutiva

- La sección **Red antivirus**,
- Un grupo o una estación de la lista,
- En la parte izquierda de la pantalla, **Configuración**,
- Luego **Dr.Web Enterprise Agent para Windows**.

En la pestaña **Red** establezca en el campo **Servidor** la dirección de red del nuevo servidor (del Equipo N° 2) y guarde la configuración.



Nota. Durante la actualización del agente, primero se eliminan completamente los componentes de la antigua versión, incluido el módulo de la interfaz, por lo cual el antivirus no siempre puede informar sobre la necesidad del primer reinicio. En caso de no haber solicitado el reinicio, el equipo con el agente actualizado debe ser reiniciado manualmente 2-3 minutos después de desaparecer el icono del agente de la barra de tareas. No se recomienda aplazar el reinicio, porque una vez eliminado el agente la estación permanece sin protección.

En caso de usar **Dr.Web Enterprise Security Suite 6.00.0**, una vez cambiados todos los agentes al nuevo servidor del Equipo N° 2 debe ser actualizado el antiguo servidor del Equipo N° 1, al iniciar la distribución de la versión 6.00.4 y seguir las recomendaciones del Asistente de instalación. En

caso de errores durante la actualización, se recomienda crear una [solicitud](#) al soporte técnico. Luego el servidor de la versión 6.00.4 puede ser actualizado hasta la versión 12.

Para actualizar el servidor de control en el Equipo N° 1, debe descargarse la versión de 32- o 64-bits de la distribución en la parte [Asistente de descargas](#) del sitio web www.drweb.com

Inicie el archivo de la distribución. Se abrirá una ventana que informa que hay software instalado de la versión anterior y se ofrece la breve descripción del procedimiento de actualización hasta la nueva versión. Para iniciar la configuración de la actualización, haga clic sobre **Actualizar**.

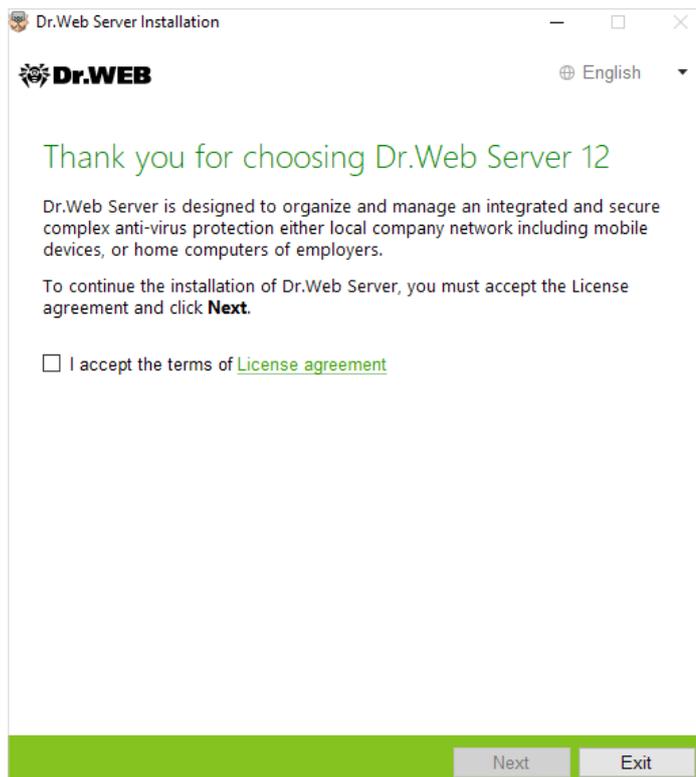


De forma predeterminada, como idioma del instalador se selecciona el idioma del sistema operativo. En caso necesario, Vd. puede cambiar el idioma de instalación en cualquier paso, al seleccionar el punto correspondiente en la parte derecha superior de la ventana del instalador.

Si en el equipo donde Vd. instala el servidor Dr.Web ya está instalado el Agente Dr.Web con autoprotección activada, se visualizará un mensaje sobre la actividad del componentes de autoprotección Dr.Web. Desactive este componente a través de la configuración del Agente y haga clic sobre **Aceptar** para continuar con el procedimiento o sobre **Cancelar** — para cancelar la actualización del Servidor.

Se abrirá una ventana con la información sobre el producto y un enlace al texto del acuerdo de licencia.

Se abrirá una ventana con la información sobre el producto y un enlace al texto del acuerdo de licencia. Al consultar los requisitos del acuerdo de licencia, para continuar con la actualización active la casilla **Acepto los términos del acuerdo de licencia** y haga clic sobre **Siguiente**.



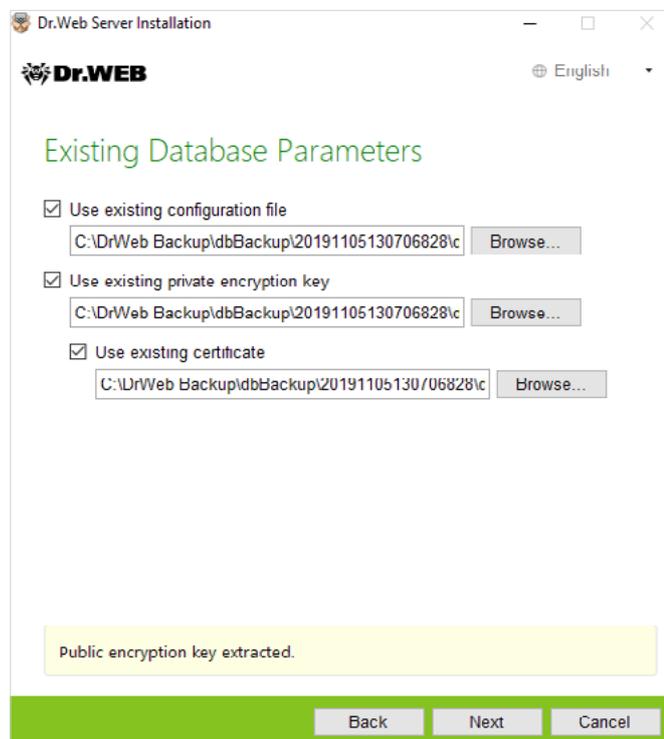
En los pasos posteriores, la configuración del servidor se realiza según el proceso de instalación del servidor Dr.Web a base de archivos de configuración de la versión anterior.



La actualización se realizará de forma automática usando las copias de seguridad anteriormente guardados de la información requerida.

El instalador detecta de forma automática el catálogo de instalación del servidor Dr.Web ESS, la ubicación de los archivos de configuración y de la BD incrustada de la instalación anterior. En

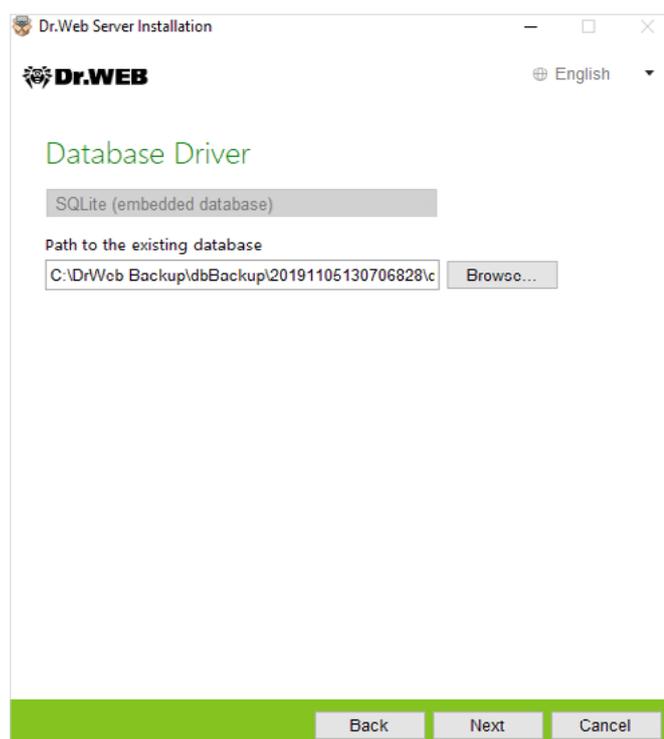
caso necesario, Vd. puede cambiar las rutas a archivos encontrados por el instalador de forma automática.



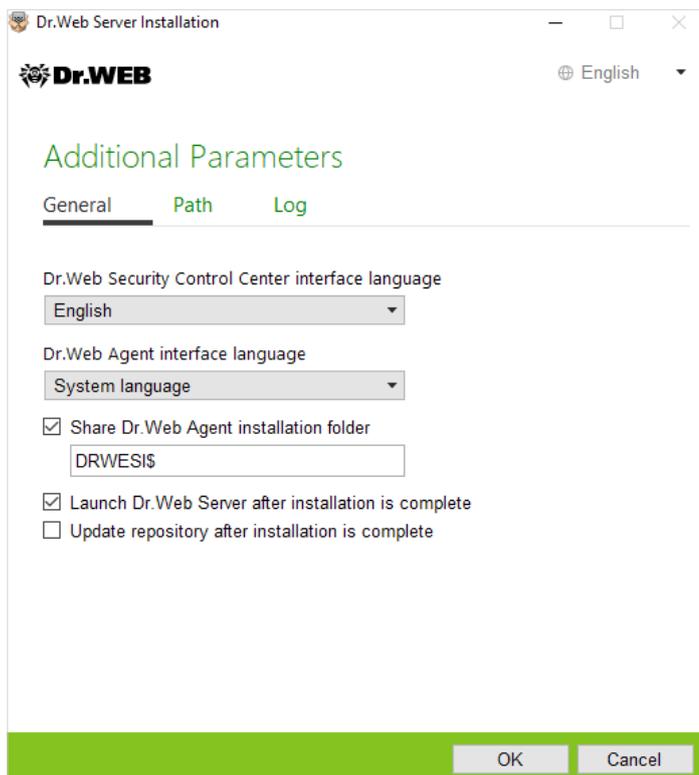
En caso de usar una base de datos externa del servidor, durante la actualización también seleccione la opción **Usar la base de datos existente**.

Si Vd. tiene previsto usar la BD Oracle PostgreSQL como base de datos externa a través de la conexión ODBC, al actualizar el servidor en la configuración del instalador cancele la instalación del cliente incrustado para el DBMS correspondiente (en la sección **Soporte de bases de datos**).

En caso contrario, no será posible trabajar con la BD Oracle a través de ODBC por causa del conflicto de bibliotecas.

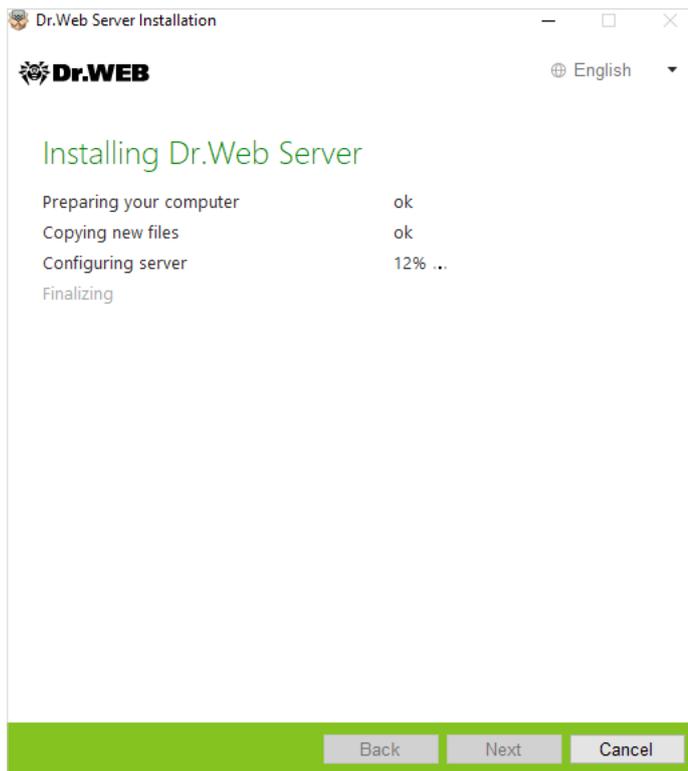


Antes de instalar, compruebe las opciones de la configuración del servidor, al hacer clic sobre **Avanzada**.



Para iniciar la desinstalación del servidor antivirus de la versión anterior e instalar el servidor de la versión 12, haga clic sobre **Instalar**.





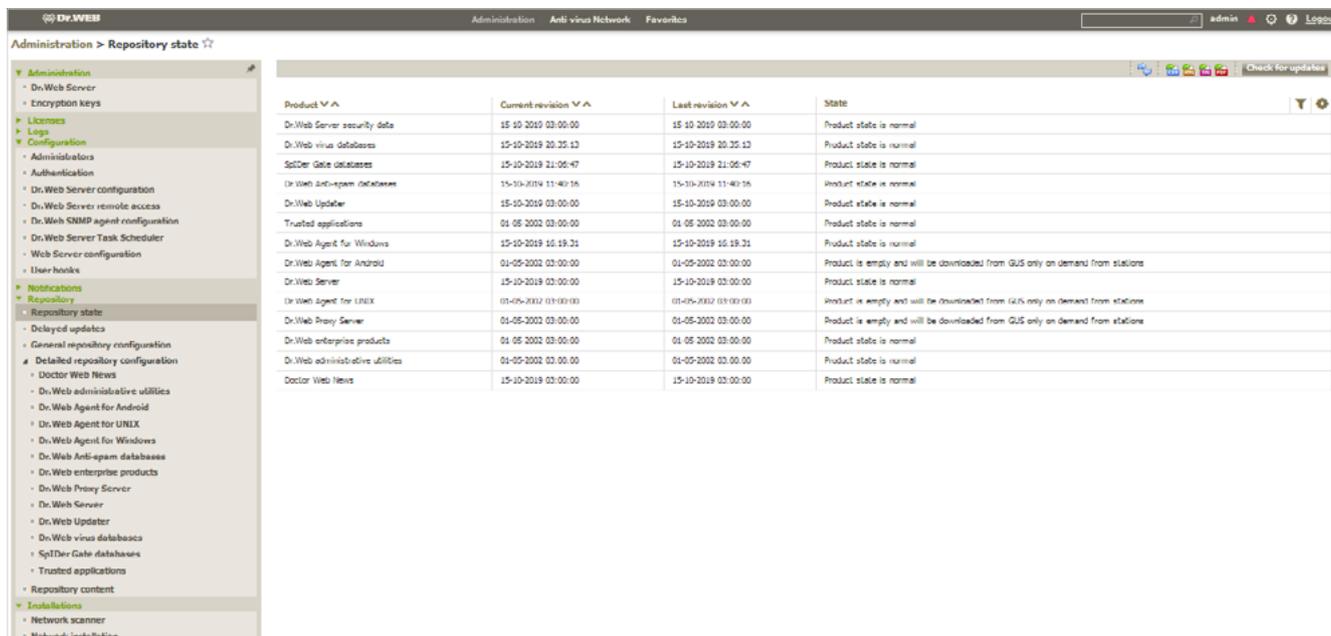
Nota. Una vez finalizada la actualización de los servidores Dr.Web ESS de la red antivirus, debe volver a establecer la configuración de cifrado y compresión para los servidores conectados (véase Guía de administrador, sección **Configurar las conexiones entre los Servidores Dr.Web**).

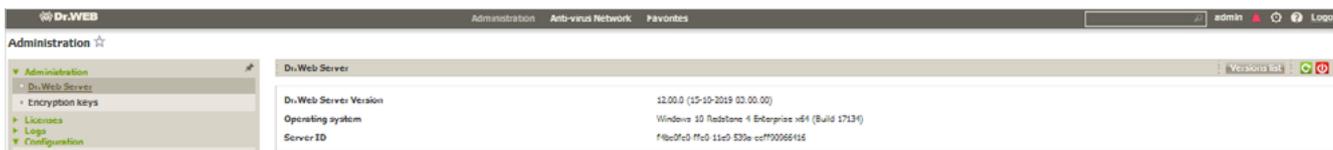
Una vez actualizado el software del servidor Dr.Web, limpie la caché del navegador web usado para conectarse al Centro de Control.

¡Atención! En la versión 12 la extensión del Centro de control de seguridad Dr.Web no se usa más. La distribución correspondiente puede ser eliminada de las estaciones cliente.

Una vez actualizado el servidor en el Equipo Nº 1 hasta la versión 12.0, se recomienda asegurarse de que el mismo funciona correctamente. Por ejemplo, al comprobar las fechas de las bases de virus en la sección correspondiente del Centro de control, igual que antes.

Es importante prestar atención al cambio de la interfaz de las secciones requeridas en la versión 12:





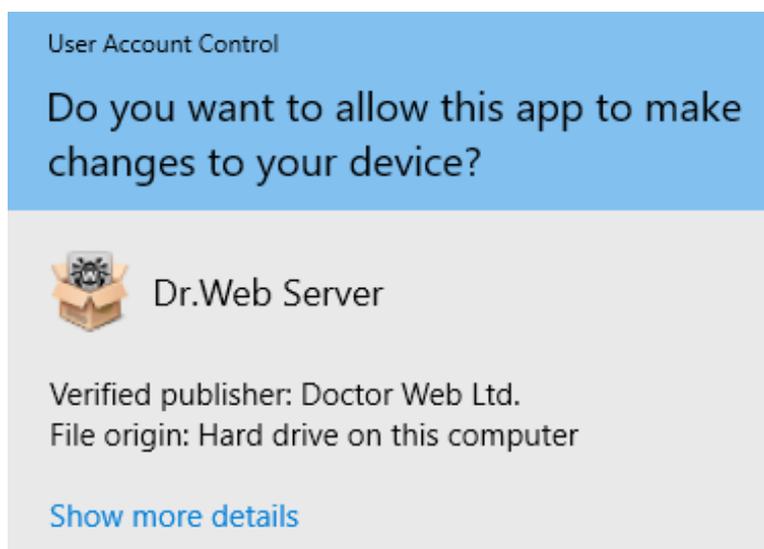
Una vez finalizada la comprobación, los agentes deben volver a conectarse a la misma. Una vez finalizado el cambio de agentes, el servidor intermediario de versión 6.00.4 puede ser eliminado. En caso de preguntas o casos de emergencia en cualquier etapa, [contacte](#) con el servicio de soporte técnico de la empresa Doctor Web.

1.2. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite 10/11 para el SO Windows

Para actualizar Dr.Web Enterprise Security Suite de versiones 10/11 inicie el archivo actual de la distribución y, en caso necesario, confirme el inicio del mismo.



Preparing to install
Please wait...



El procedimiento de cambio es un poco distinto en caso de cambiar de versiones 10.0 y 10.0.1, 10.1, 11 así como 12.

El número de bits de la distribución iniciada debe coincidir con el número de bits de la versión instalada.

De forma predeterminada, como idioma del instalador se selecciona el idioma del sistema operativo.

En caso necesario, Vd. puede cambiar el idioma de instalación en cualquier paso, al seleccionar el punto correspondiente en la parte derecha superior de la ventana del instalador.

Si el número de bits de las versiones coincide, se abrirá una ventana que informa que hay software instalado de la versión anterior y se ofrece la breve descripción del procedimiento de actualización hasta la nueva versión.



Para iniciar la configuración de la actualización, haga clic sobre **Actualizar**.

En la ventana que se abre, debe marcar **Acepto los requisitos del Acuerdo de licencia**, al haberlo consultado. Para continuar con la actualización, haga clic sobre **Siguiente**.

Para iniciar la desinstalación del servidor antivirus de la versión anterior e instalar el servidor de la versión 12.0 haga clic sobre **Instalar**.

En la ventana que se abre, el instalador ofrece guardar los archivos de configuración de la versión actualizada. Vd. puede establecer un catálogo distinto del usado de forma predeterminada para la copia de seguridad.

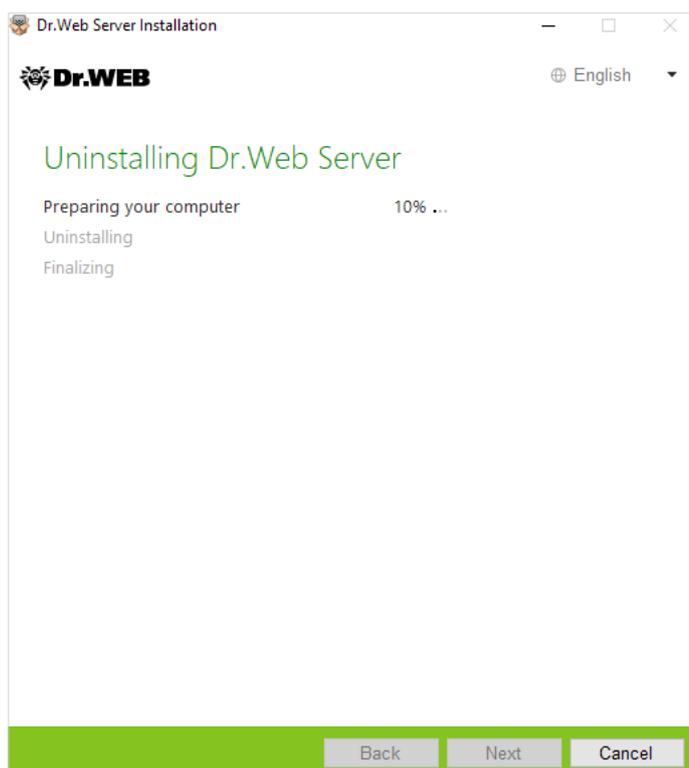
¡Atención! Se recomienda activar la casilla **Guardar la copia de seguridad de los datos críticos del Servidor Dr.Web**.

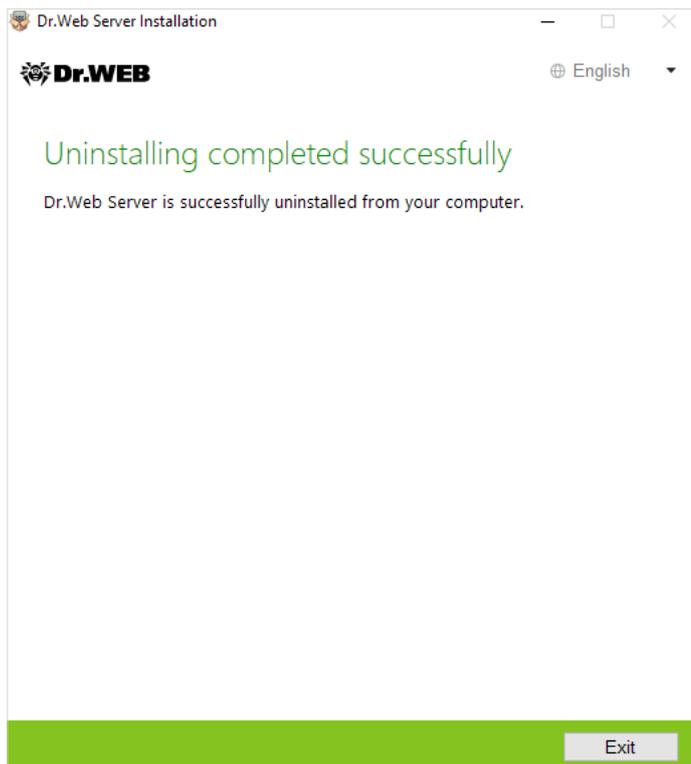


Al actualizar el servidor Dr.Web ESS de versiones 10/11 y de la versión 12 con los medios del instalador, los archivos de configuración se guardan en un catálogo que se establece en la configuración **Guardar la copia de seguridad de los datos críticos del Servidor Dr.Web** durante la actualización (de forma predeterminada <unidad_instalación>:\DrWeb Backup).

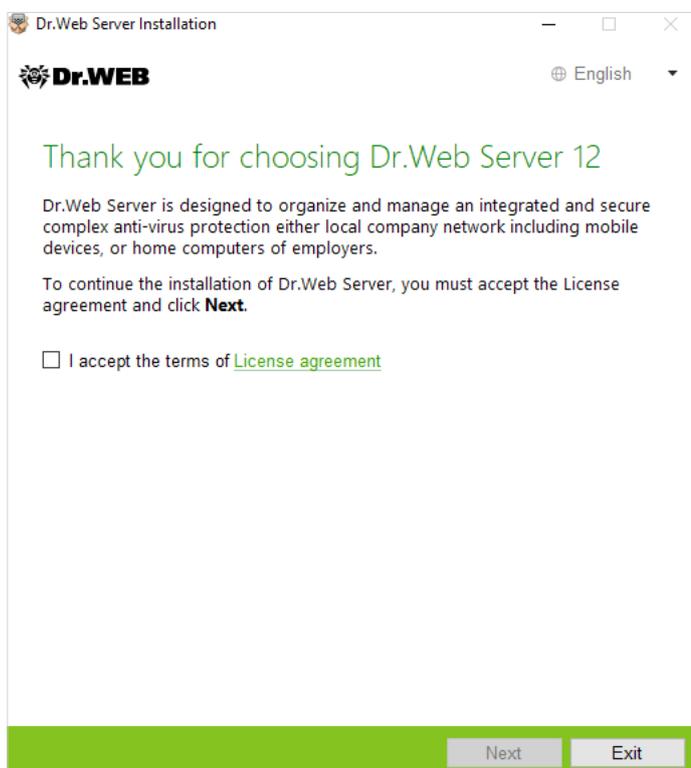
Si Vd. no tiene previsto realizar la operación de la copia de seguridad, desactive la casilla **Guardar la copia de seguridad de los datos críticos del Servidor Dr.Web**.

Para continuar con la instalación, haga clic sobre **Eliminar**.





Una vez finalizada la desinstalación del servidor instalado, los pasos del asistente de instalación son los mismos que los pasos de instalación del producto ordinaria.



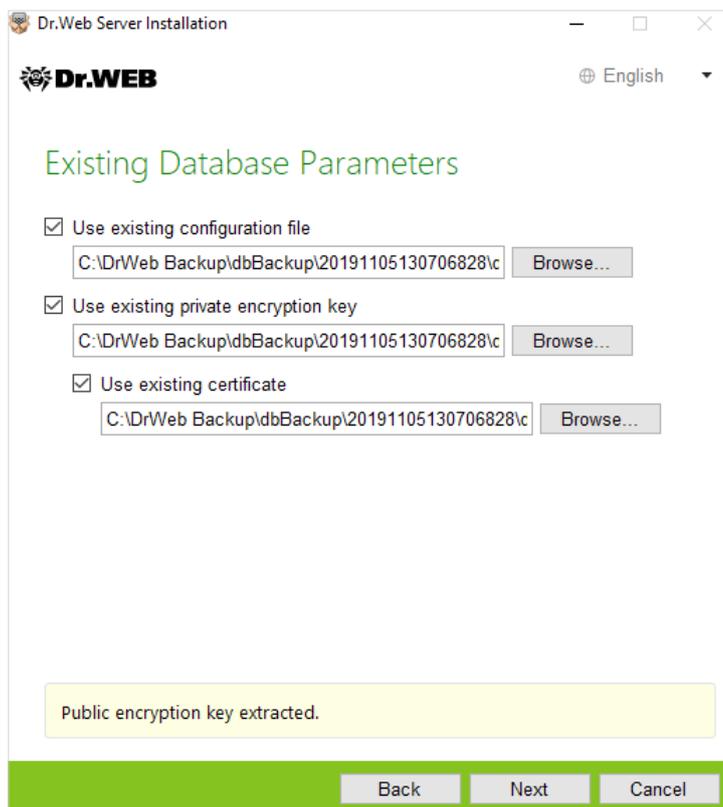
En caso de usar una base de datos externa, durante la actualización seleccione la opción **Usar la base de datos existente**.

Si Vd. tiene previsto usar la BD Oracle base de datos externa a través de la conexión ODBC, al instalar (actualizar) el servidor Dr.Web ESS en la configuración del instalador cancele la instalación del cliente incrustado para el DBMS correspondiente (en la sección **Soporte de bases de datos** →

Controlador de la base de datos Oracle). En caso contrario, no será posible trabajar con la BD Oracle a través de ODBC por causa del conflicto de bibliotecas.

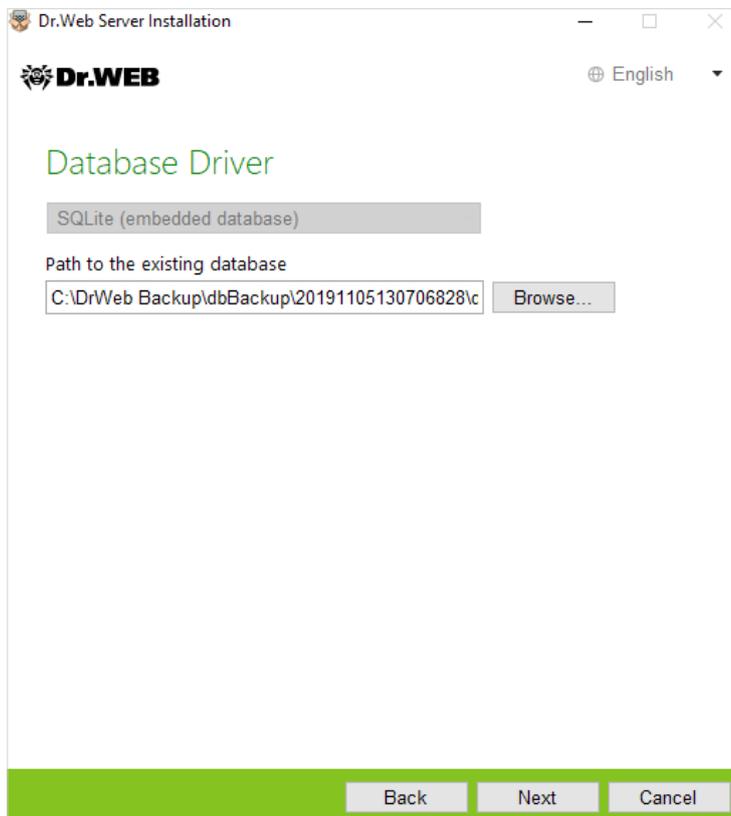


En caso de usar la base de datos existente Vd. puede establecer las opciones de la base de datos usada.



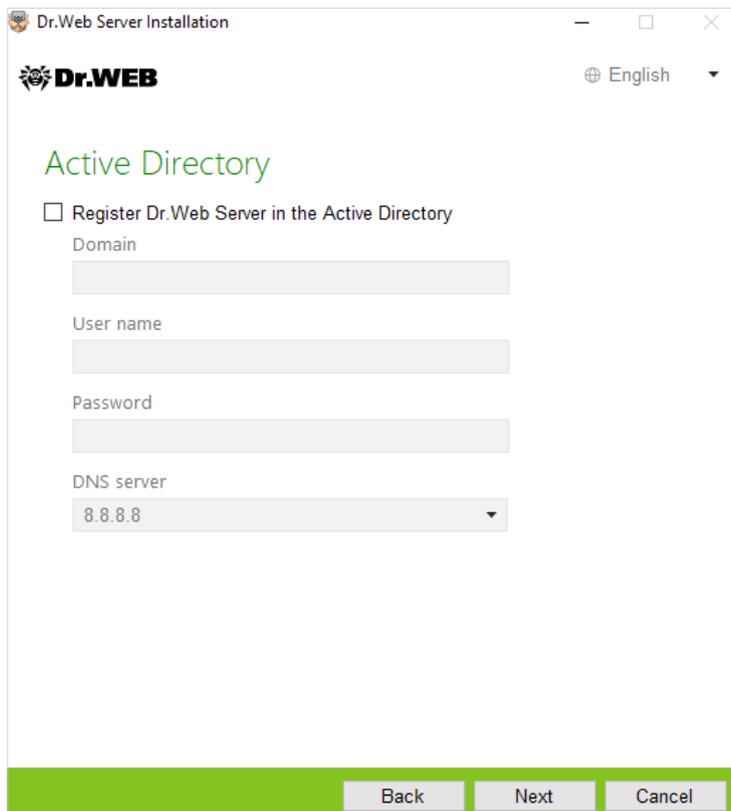
Como archivo de configuración, debe ser indicado el archivo drwcsd.conf.

¡Atención! Al actualizar el servidor Dr.Web Enterprise Security Suite hasta la nueva versión, no hace falta marcar **Usar el certificado existente** e indicar algún certificado en esta ventana.



The screenshot shows the 'Database Driver' step of the Dr.Web Server Installation wizard. The window title is 'Dr.Web Server Installation'. The Dr.WEB logo is in the top left, and a language dropdown menu is set to 'English'. The main heading is 'Database Driver'. Below it, there is a button labeled 'SQLite (embedded database)'. Underneath, the text 'Path to the existing database' is followed by a text input field containing the path 'C:\DrWeb Backup\dbBackup\20191105130706828\c' and a 'Browse...' button. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Back', 'Next', and 'Cancel'.

En el campo **Ruta a la base de datos existente** debe indicarse la ruta a la copia de seguridad de la base de datos guardada. Por ejemplo, un archivo con extensión *.gz o *.sqlite.



The screenshot shows the 'Active Directory' step of the Dr.Web Server Installation wizard. The window title is 'Dr.Web Server Installation'. The Dr.WEB logo is in the top left, and a language dropdown menu is set to 'English'. The main heading is 'Active Directory'. Below it, there is an unchecked checkbox labeled 'Register Dr.Web Server in the Active Directory'. Underneath, there are four input fields: 'Domain', 'User name', 'Password', and 'DNS server'. The 'DNS server' field has a dropdown menu with '8.8.8.8' selected. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Back', 'Next', and 'Cancel'.

En la ventana de opciones extra se puede rechazar la instalación de los componentes no necesarios.

Dr.Web Server Installation

 English

Additional Parameters

General Path Log

Dr.Web Security Control Center interface language
English

Dr.Web Agent interface language
System language

Share Dr.Web Agent installation folder
DRWESI\$

Launch Dr.Web Server after installation is complete

Update repository after installation is complete

OK Cancel

Dr.Web Server Installation

 English

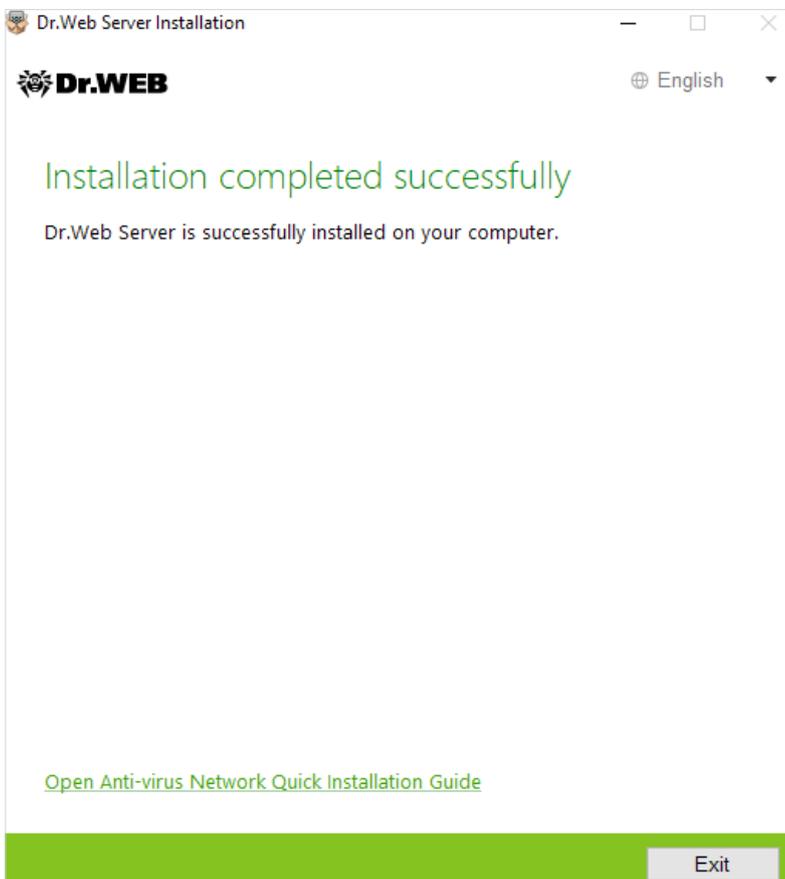
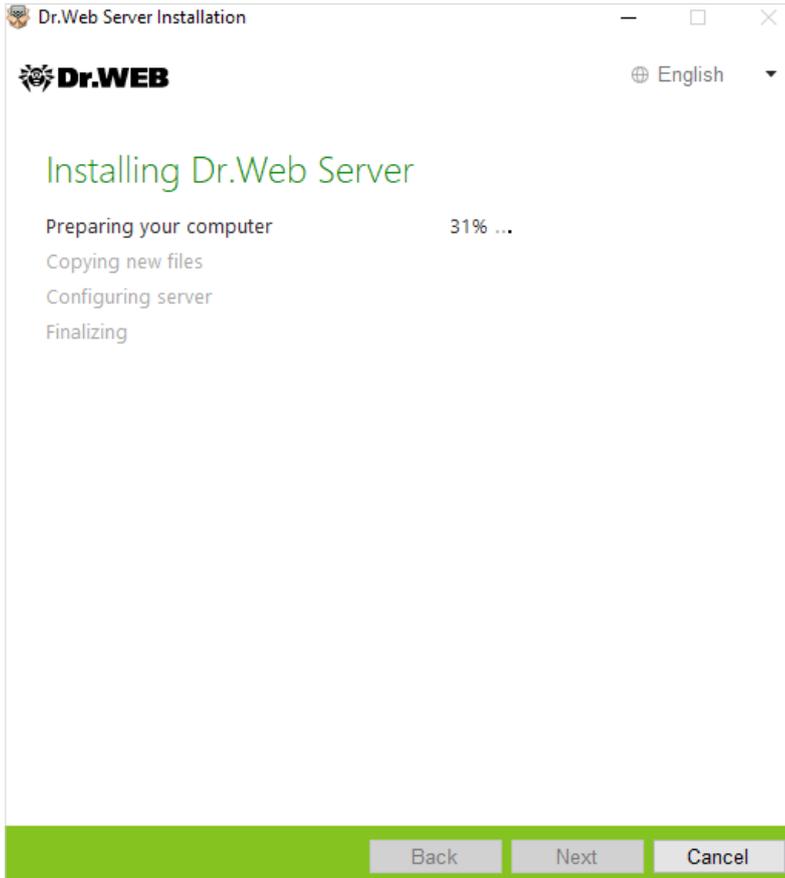
The Wizard is Ready to Install Dr.Web Server 12

Click **Install** to begin the installation.

Click **Back** to edit the specified installation parameters or click **Additional parameters** to configure extended installation parameters.

[Additional parameters](#)

Back Install Cancel



2. Actualización del servidor instalado Dr.Web Enterprise Security Suite 6/10/11 para el SO de la familia UNIX

Dr.Web Enterprise Security Suite 12 tiene funcionalidad ampliada en comparación con las versiones anteriores, por lo tanto, la configuración de sus archivos de configuración es distinta.

Por lo tanto, al actualizar Dr.Web Enterprise Security Suite desde la versión 10 y anterior con SO de la familia UNIX no será transferida a la versión 12.0 la configuración de los apartados siguientes del Centro de Control:

- configuración del servidor web (archivo webmin.conf).

La configuración en estas secciones se restablecerá hasta los valores predeterminados. Durante la actualización con los medios del instalador, los archivos de configuración de la versión actualizada se guardan en un catálogo establecido para la copia de seguridad. El listado de archivos guardados puede consultarse en la documentación.

La actualización de versión 6.0.4 a la versión 12 se realiza solo manualmente. La actualización automática de versiones 10/11 a la versión 12 del servidor Dr.Web ESS para los tipos de paquetes iguales a través del instalador por encima de la versión instalada es posible no para todos los SO de la familia UNIX. Por lo tanto, en SO de la familia UNIX donde no se puede realizar la actualización automática por encima del paquete ya instalado, la actualización debe realizarse de forma manual.

Se puede actualizar el servidor de versiones 11.x a la versión 12.0 a través del Centro de control. La descripción del procedimiento puede consultarse en la Guía de administrador, sección Actualizar el servidor Dr.Web y restaurar de la copia de seguridad

Si no es posible actualizar la versión 6.0.4 y superior por encima del paquete ya instalado, se recomienda desinstalar el software de versiones más antiguas, al guardar la copia de seguridad, e instalar el software de versión 12 a base de la copia de seguridad guardada.

Al eliminar y actualizar de forma automática el servidor hasta la versión 12, los archivos de configuración se guardan en el catálogo establecido para la copia de seguridad de forma predeterminada: /var/tmp/drwcs.

Si desea usar la configuración de la versión anterior, establézcala manualmente una vez actualizado el servidor en las secciones correspondientes del Centro de control a base de los datos de las copias de seguridad de los archivos de configuración.

¡Atención! Debe realizar todas las acciones de actualización en nombre el administrador root.

Antes de actualizar el software Dr.Web Enterprise Security Suite se recomienda realizar la copia de seguridad de la base de datos.

Para guardar la base de datos:

1. Detenga el servidor antivirus.

- para el SO FreeBSD:

```
# /usr/local/etc/rc.d/drwcsd.sh stop
```

- Para el SO Linux:

```
# /etc/init.d/drwcsd stop
```

2. Exporte la base de datos en el archivo:

- para el SO FreeBSD:

```
# /usr/local/etc/rc.d/drwcsd.sh exportdb /var/drwcs/esbase.es
```

- Para el SO Linux:

```
# /etc/init.d/drwcsd exportdb /var/opt/drwcs/esbase.es
```

Para los servidores que usan la base de datos externa se recomienda usar los medios ordinarios entregados junto con la base de datos.

En caso de usar la BD externa PostgreSQL, se recomienda usar los medios ordinarios PostgreSQL:

```
# /etc/init.d/drwcsd stop
# pg_dump -E UTF-8 -F -t -U postgres -f /root/avdesk_backup/current.dump drwcs_db
```

El usuario en cuyo nombre se realiza la conexión a la base de datos (opción -U), y la ruta a la carpeta con dumps puede variar dependiendo del sistema operativo.

Asegúrese de que la exportación de la base de datos Dr.Web Enterprise Security Suite finalizó correctamente. Si no hay copia de seguridad de la BD, no se podrá restablecer el software Servidor Dr.Web ESS en caso de emergencia.

Si posteriormente desea usar algún archivo (excepto los archivos que se guardarán automáticamente al desinstalar el servidor), cree las copias de seguridad de estos archivos manualmente (por ejemplo, para plantillas de informes etc).

Al actualizar desde las versiones 10/11 hasta la versión 12.0 (excepto los servidores instalados para el SO **Linux** de paquetes *.rpm.run y *.deb.run) es posible la actualización automática de paquetes. Para realizarlo, inicie la instalación del paquete correspondiente del Servidor Dr.Web ESS. Durante la actualización, los archivos de configuración serán convertidos de forma automática y ubicados en los directorios requeridos. Así mismo, se guardarán también algunos archivos de configuración en el catálogo para la copia de seguridad.

```
Do you agree with the terms of this license? (yes/NO) yes
yes
Package installation started, please wait...
=== Backing up additional configs.
Backup "/var/opt/drwcs/etc/auth-ldap.xml" --> "/tmp/tmp.Nth18dgG7N/auth-ldap.xml"
Backup "/var/opt/drwcs/etc/auth-radius.xml" --> "/tmp/tmp.Nth18dgG7N/auth-radius.xml"
Backup "/var/opt/drwcs/etc/auth-ads.xml" --> "/tmp/tmp.Nth18dgG7N/auth-ads.xml"
=== Removing the ES currently installed.
===> Removing (preun): Dr.Web(R) Enterprise Suite
===> Stopping Dr.Web(R) Enterprise Server

Please enter path to directory, in which we will pub backup: [/var/tmp/drwcs] :
===> Backup sensitive data
===> Backup: "/var/opt/drwcs/dbinternal.dbs" --> "/var/tmp/drwcs/dbinternal.dbs"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/drwcsd.conf" --> "/var/tmp/drwcs/drwcsd.conf"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/webmin.conf" --> "/var/tmp/drwcs/webmin.conf"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/drwcsd.pri" --> "/var/tmp/drwcs/drwcsd.pri"
===> Backup: "/opt/drwcs/Installer/drwcsd.pub" --> "/var/tmp/drwcs/drwcsd.pub"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/enterprise.key" --> "/var/tmp/drwcs/enterprise.key"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/agent.key" --> "/var/tmp/drwcs/agent.key"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/certificate.pem" --> "/var/tmp/drwcs/certificate.pem"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/private-key.pem" --> "/var/tmp/drwcs/private-key.pem"
===> Backup: "/var/opt/drwcs/etc/common.conf" --> "/var/tmp/drwcs/common.conf"
warning: /var/opt/drwcs/etc/webmin.conf saved as /var/opt/drwcs/etc/webmin.conf.rpmsave
warning: /var/opt/drwcs/etc/drwcsd.conf saved as /var/opt/drwcs/etc/drwcsd.conf.rpmsave
===> Removing (postun): Dr.Web(R) Enterprise Suite
===> Removing init.d script
===> Cleanup after all
===> Removing Dr.Web(R) Enterprise Suite: Done

Please enter the path to your ES backup data
or just press Enter to use the default path (/var/tmp/drwcs)
or enter 0 for the clean installation.
:
```

```
Please enter the path to your ES backup data
or just press Enter to use the default path (/var/tmp/drwcs)
or enter 0 for the clean installation.

:
Preparing... ##### [100%]
 1:drweb-esuite ##### ( 26%)
```

```
Trying to restore old data from backup.
Backup directory "/var/tmp/drwcs" found.
Restore "/var/tmp/drwcs/dbinternal.dbs" --> "/var/opt/drwcs/dbinternal.dbs"
Restore "/var/tmp/drwcs/drwcsd.conf" --> "/var/opt/drwcs/etc/drwcsd.conf"
Restore "/var/tmp/drwcs/drwcsd.pri" --> "/var/opt/drwcs/etc/drwcsd.pri"
Restore "/var/tmp/drwcs/drwcsd.pub" --> "/opt/drwcs/Installer/drwcsd.pub"
Restore "/var/tmp/drwcs/enterprise.key" --> "/var/opt/drwcs/etc/enterprise.key"
Restore "/var/tmp/drwcs/agent.key" --> "/var/opt/drwcs/etc/agent.key"
Restore "/var/tmp/drwcs/certificate.pem" --> "/var/opt/drwcs/etc/certificate.pem"
Restore "/var/tmp/drwcs/private-key.pem" --> "/var/opt/drwcs/etc/private-key.pem"
3 file(s) restored from backup.
Converting drwcsd.conf ...
Backup "/var/opt/drwcs/etc/drwcsd.conf" --> "/var/tmp/drwcs/drwcsd.conf"
Upgrading existing database (if needed) ...
Making initial product revision ...
chkconfig setup...
=== Restoring additional configs.
Restore "/tmp/tmp.Nth18dgG7N/auth-ldap.xml" --> "/var/opt/drwcs/etc/auth-ldap.xml"
Restore "/tmp/tmp.Nth18dgG7N/auth-radius.xml" --> "/var/opt/drwcs/etc/auth-radius.xml"
Restore "/tmp/tmp.Nth18dgG7N/auth-ads.xml" --> "/var/opt/drwcs/etc/auth-ads.xml"
```

Pero la actualización desde la versión 10 hasta la versión 12.0 automática por encima de la versión instalada no es posible para todos los SO de la familia UNIX.

En este caso, realice las acciones siguientes.

1. Detenga el servidor antivirus.
2. Si posteriormente desea usar algún archivo (excepto los que se guardarán de forma automática durante la eliminación del software del servidor) - por ejemplo, las plantillas de informes, cree sus copias de seguridad manualmente.
3. Elimine el software del servidor (véase p. Eliminar el Servidor Dr.Web para SO de la familia UNIX® en la Guía de instalación), al aceptar la propuesta de guardar las copias de seguridad de archivos. Para realizarlo, basta con introducir una ruta para guardar o aceptar la ruta ofrecida
4. Instale el servidor Dr.Web de versión 12.0 según el procedimiento de instalación ordinario a base de la copia de seguridad. Todos los archivos de configuración guardados y la base de datos incrustada (en caso de usarla) serán convertidos automáticamente para ser usados por el servidor de la versión 12.0.
5. En caso de haber guardado algún archivo manualmente, colóquelo en los mismos directorios que en la versión anterior del servidor. Para todos los archivos guardados de la versión anterior del servidor de archivos, es necesario establecer como titular de archivos al usuarios seleccionado al instalar la nueva versión del Servidor Dr.Web ESS(de forma predeterminada — **drwcs**).
6. Detenga el servidor antivirus.
7. Configure la actualización del repositorio y actualícelo completamente.

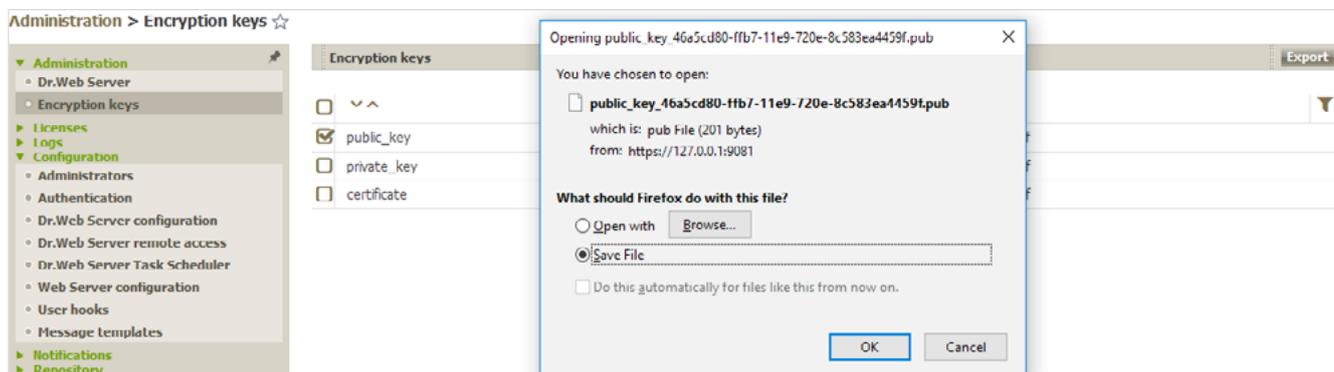
Una vez finalizada la actualización, debe volver a establecer la configuración de cifrado y compresión para los servidores conectados (véase Guía de administrador, sección Configurar las conexiones entre los servidores Dr.Web).

3. Cambio de los Agentes Dr.Web del servidor Dr.Web Enterprise Security Suite 10

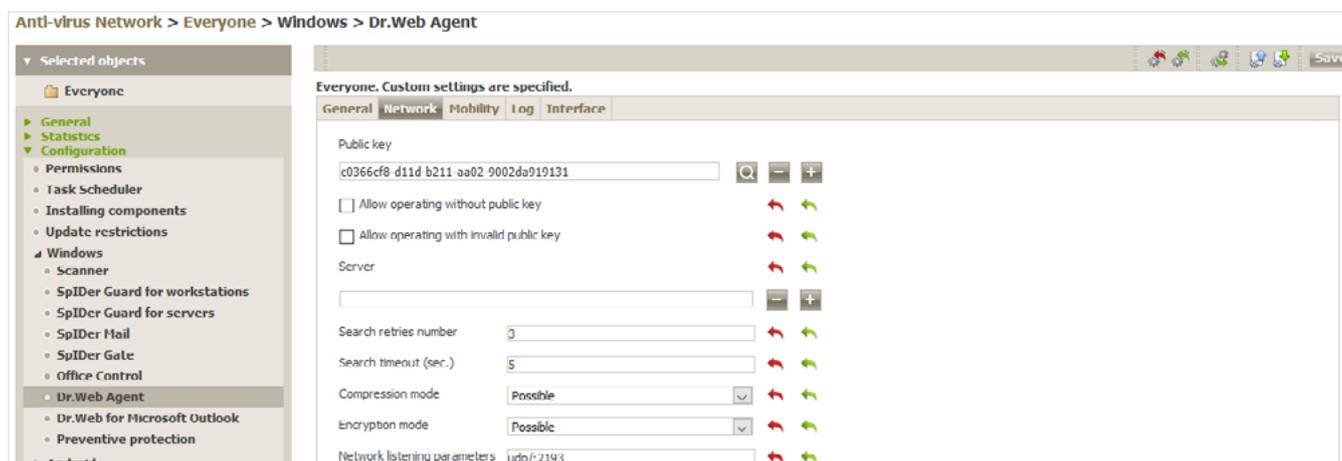
Para cambiar los Agentes Dr.Web anteriormente instalados conectados al servidor Dr.Web Enterprise Security Suite 10.x/11.x al servidor instalado y configurado Dr.Web Enterprise Security Suite 12, es necesario establecer la configuración de conexión de las estaciones protegidas.

Dr.Web Enterprise Security Suite permite indicar para los Agentes Dr.Web los servidores antivirus a los cuales los mismos deben conectarse. Esta posibilidad se usa tanto para asegurar la tolerancia a fallos de la red antivirus como para la migración de los Agentes Dr.Web entre servidores.

Primero, es necesario recibir la clave de cifrado pública del servidor al que se realiza la migración. Para recibir la clave, entre en la sección **Administración** → **Claves de cifrado**, seleccione la clave pública y expórtela.



Luego vaya a la configuración del servidor Dr.Web Enterprise Security Suite 10 y en la pestaña **Red** de las opciones de configuración del servidor antivirus establezca las opciones que determinan la configuración de interacción con el servidor — la clave pública (en el campo **Clave pública**) que habíamos exportado anteriormente y la dirección del servidor:



Para cambiar el archivo de la clave haga clic sobre y seleccione el archivo de la clave. Para añadir otra clave pública, haga clic sobre y seleccione el archivo de la clave.

En el campo Servidor se establece la dirección del servidor antivirus al que se realizará la migración. Puede ser establecida como una dirección del servidor antivirus como varias direcciones de varios servidores. Para añadir otra dirección del **Servidor** haga clic sobre e introduzca la dirección al campo añadido. El formato de las direcciones de red del Servidor puede consultarse en la documentación.

Un ejemplo de la dirección del **Servidor**:

tcp/10.4.0.18:2193

tcp/10.4.0.19

10.4.0.20

¡Atención! En caso de establecer el valor de la opción Servidor incorrecta/errónea, los Agentes se desconectarán del servidor Dr.Web ESS y no podrán volver a conectarse al mismo. En este caso, la dirección del servidor debe establecerse directamente en la estación.

¡Atención! Para que sea posible cambiar las opciones de conexión en la parte de la estación de trabajo, es necesario para el periodo de cambio conceder los permisos **Cambio de configuración del Agente Dr.Web** para la estación. La administración de permisos se realiza en la sección **Permisos** del Centro de control.

Una vez establecidas las opciones, espere que aparezcan los Agentes Dr.Web en el listado de la Red antivirus del servidor al que se realiza la migración, y desactive el servidor anteriormente usado.

4. Actualizar los Agentes Dr.Web para las estaciones con SO Windows

La actualización de los Agentes entregados con la versión Enterprise Security Suite 10/11 se realiza de forma automática.

Si los Agentes están instalados en las estaciones con sistemas operativos no soportados para instalar los Agentes para Dr.Web Enterprise Security Suite de versión 12.0, no se realizará ninguna acción de actualización. El listado de los sistemas operativos soportados puede consultarse en la documentación.

La actualización automática se realiza si al actualizar el servidor han sido guardadas las claves de cifrado y la configuración de red del servidor anterior. En caso de actualización automática se requiere la configuración manual si al actualizar el servidor han sido establecidas las nuevas claves de cifrado y la configuración de red del servidor.

Los Agentes instalados en los SO no soportados no podrán recibir las actualizaciones (así mismo, las actualizaciones de las bases de virus) del nuevo servidor Dr.Web ESS. Si se necesitan los Agentes para los SO no soportados, es necesario mantener en la red antivirus los servidores de versiones anteriores a los cuales están conectados estos Agentes.

Una vez realizada la actualización automática, en la estación se visualiza una notificación emergente sobre la necesidad de reiniciar; en el Centro de control en el estado de la estación se registra la necesidad de reiniciar una vez actualizado. Para finalizar la actualización, reinicie la estación de forma local o remota a través del Centro de Control.

En caso de conectar la estación al Servidor a través del servidor proxy Dr.Web, antes de actualizar el Agente es necesario actualizar el Servidor proxy hasta la versión 12.0 o eliminar el Servidor proxy.

4.1. Actualización automática de los Agentes entregados con Dr.Web Enterprise Security Suite 6

La actualización automática se realiza si al actualizar el servidor Dr.Web ESS han sido guardadas las claves de cifrado y la configuración de red del servidor anterior según el esquema siguiente:

1. Al iniciar la actualización, se elimina la antigua versión del Agente.
2. El reinicio de la estación se realiza de manualmente.
3. Se instala la nueva versión del Agente. Para realizarlo, de forma automática se crea una tarea en la programación del servidor Dr.Web ESS.

4. Una vez finalizada la actualización del Agente, la estación se conecta al servidor de forma automática. En la sección Estado del Centro de Control para la estación actualizada se visualizará una notificación sobre un reinicio requerido. La estación debe ser reiniciada.

En caso de actualización automática se requiere la configuración manual si al actualizar el servidor Dr.Web ESS han sido establecidas las nuevas claves de cifrado y la configuración de red del servidor según el esquema siguiente:

1. Cambie manualmente la configuración de conexión al nuevo servidor y sustituya la clave de cifrado pública en la estación,
2. Una vez cambiada la configuración en la estación y conectada la estación al servidor, se iniciará el proceso de actualización del Agente.
3. Al iniciar la actualización, se elimina la antigua versión del Agente.
4. El reinicio de la estación se realiza de manualmente.
5. Se instala la nueva versión del Agente. Para realizarlo, de forma automática se crea una tarea en la programación del servidor.
6. Una vez finalizada la actualización del Agente, la estación se conecta al servidor de forma automática. En la sección Estado del Centro de Control para la estación actualizada se visualizará una notificación sobre un reinicio requerido. La estación debe ser reiniciada.

Durante la actualización automática preste atención a las peculiaridades siguientes:

- Una vez eliminado el Agente, no se visualiza una notificación sobre la necesidad de reinicio en la estación. El administrador mismo debe iniciar el reinicio de la estación.
- En el periodo entre la eliminación de la antigua versión del Agente y la instalación de la nueva versión las estaciones permanecerán sin protección antivirus.
- Una vez actualizado el Agente sin reinicio de la estación la funcionalidad del software antivirus será restringido. Así mismo, no se asegura la protección completa antivirus de la estación. Es necesario que el usuario reinicie la estación por demanda del Agente.

Si la instalación de la nueva versión del Agente en caso de actualización automática no ha sido realizada correctamente, no se realizarán más intentos de instalación. En la estación no se instalará el software antivirus, y en el Centro de Control esta estación se visualizará como desactivada. En este caso, el Agente debe ser instalado sin ayuda. Así mismo, una vez instalado el nuevo Agente, será necesario unir la estación nueva y antigua en el Centro de Control en la lista jerárquica de la red antivirus.

5. Actualización de los Agentes Dr.Web para las estaciones con SO Android

Dr.Web Enterprise Security Suite de versión 12.0 soporta el trabajo solo con Agentes Dr.Web para Android de versión 12.2 y superior.

La actualización de los Agentes Dr.Web para Android para el trabajo con Dr.Web Enterprise Security Suite de versión 12.0 debe ser realizada manualmente en dispositivos móviles.

Antes de actualizar el Servidor Dr.Web, actualice los Agentes Dr.Web para Android manualmente en los dispositivos móviles hasta la versión 12.2 o superior.

Se puede descargar la nueva versión del sitio web de la empresa Doctor Web en la dirección: <https://download.drweb.ru/android>.

El nuevo Agente se conectará al servidor antivirus de versión anterior, y luego se puede actualizar el Servidor hasta la versión 12.0 según el procedimiento común.

Si Vd. no puede descargar por separado el paquete de instalación de la versión autónoma del

Agente por Internet, una vez actualizado el servidor Dr.Web actualice los Agentes manualmente, al descargar el paquete de instalación en el Centro de control en las propiedades de la estación o en la página de instalación. Una vez actualizado el servidor Dr.Web, los Agentes Dr.Web para Android se conectarán automáticamente al servidor actualizado. Después del intento de actualización, en los dispositivos móviles se desactivará la protección por causa de un error de la versión incompatible de las bases de virus. Actualice los Agentes de forma manual directamente en dispositivos móviles.

Si no se puede descargar por separado el paquete de instalación de la versión autónoma del Agente a través de Internet y la aparición del error en el dispositivo móvil no es deseada antes de actualizar el servidor, desconecte del mismo los Agentes Dr.Web para Android. En este caso, los dispositivos móviles no podrán conectarse al nuevo servidor Dr.Web ESS para descargar actualizaciones no compatibles. Actualice el servidor hasta la versión 12.0 según el procedimiento común. Descargue el paquete de instalación de la nueva versión del Agente en el Centro de Control en las propiedades de la estación o en la página de instalación. Actualice los Agentes de forma manual directamente en dispositivos móviles. Conecte los Agentes actualizados al nuevo servidor.

6. Actualización de los Agentes Dr.Web para las estaciones con SO Linux y macOS

Los Agentes instalados en las estaciones con SO de familia Linux y macOS se conectarán al servidor de versión 12.0 en caso de cumplir con los requisitos siguientes:

1. Los Agentes deben ser instalados en los equipos que funcionan con SO soportados para instalar los Agentes para Dr.Web Enterprise Security Suite de versión 12.
2. En las estaciones deben estar establecidas las claves de cifrado y la configuración de red del servidor actualizado.

Si el software en las estaciones está obsoleto, descargue el paquete de instalación de la nueva versión del Agente en el Centro de Control en las propiedades de la estación o en la página de instalación. Actualice el software de estaciones manualmente. Si en las estaciones está instalada la última versión del software, no se requieren más acciones.

7. Información adicional

En caso de alguna duda, así mismo, sobre la actualización de Dr.Web Enterprise Security Suite, Vd. puede solicitar ayuda al [servicio de soporte técnico Dr.Web](#).

Antes de contactar con el servicio de soporte técnico para pedir ayuda, intente encontrar la solución de modos siguientes:

- consulte las últimas versiones de descripciones y guías en la dirección <https://download.drweb.com/doc>;
- consulte la sección de las preguntas más frecuentes en la dirección https://support.drweb.com/show_faq;
- consulte los foros de la empresa Doctor Web en la dirección: <https://forum.drweb.com>.

Si aun así no se puede resolver el problema, puede usar uno de los modos siguientes para ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico de la empresa Doctor Web:

- rellene la solicitud web en la sección correspondiente <https://support.drweb.com>;

Para crear una solicitud al servicio de soporte técnico de la empresa Doctor Web:

- Siga el enlace: <https://support.drweb.com>
- Seleccione la sección de interés y cree una solicitud (en caso necesario, indique el número de serie y adjunte el archivo con la información requerida).

Luego seleccione la sección de interés y cree una solicitud (en caso necesario, adjunte el archivo). A la solicitud al servicio de soporte debe adjuntarse un informe de la utilidad dwsysinfo que recaba la información del registro de funcionamiento de nuestras soluciones y SO (la información confidencial no se recopila). Enlace a la utilidad:

<http://download.geo.drweb.com/pub/drweb/tools/dwsysinfo.exe>

Para recibir el informe, inicie en el servidor dwsysinfo en nombre del administrador, haga clic sobre Generar informe y adjunte a la solicitud al servicio de soporte el archivo archivado creado por la utilidad.

Espere un comentario del servicio de soporte.

- llame por teléfono en Moscú: +7 (495) 789-45-86 o por línea gratuita en toda Rusia: 8-800-333-7932.

Puede consultar la información sobre las representaciones regionales y oficinas de la empresa Doctor Web en el sitio web oficial, en la dirección <https://company.drweb.com/contacts/offices/>.



© «Doctor Web», 2003–2019

Doctor Web es un productor ruso de los medios antivirus de protección de la información bajo la marca Dr.Web. Los productos Dr. Web. se desarrollan a partir del año 1992.

125040, Rusia, Moscú, c/3 Yamskogo Polya, 2, edif. 12a

Teléfonos (multicanal): +7 (495) 789-45-87, 8-800-333-7932 (gratis en Rusia)

<https://www.drweb.com> | <https://free.drweb.com> | <https://curenet.drweb.com>