

Паспорт услуги «Антивирус Dr.Web»

Версия 10.0

Документ предназначен для руководителей компаний
и менеджеров отдела маркетинга



Содержание

Термины 3

История проекта Dr.Web AV-Desk	3
--------------------------------------	---

Интернет-сервис Dr.Web AV-Desk	4
--------------------------------------	---

Выгоды внедрения Dr.Web AV-Desk	6
---------------------------------------	---

Преимущества для клиентов	8
---------------------------------	---

Особые преимущества для клиентов услуги для бизнеса	9
---	---

Dr.Web AV-Desk. Бизнес-модель	11
-------------------------------------	----

Архитектура сервиса Dr.Web AV-Desk	14
--	----

Антивирусный агент и сервер Dr.Web AV-Desk	14
--	----

Центр управления подпиской (опционально)	16
--	----

Прокси-сервер (опционально)	18
-----------------------------------	----

Услуга «Антивирус Dr.Web»	19
---------------------------------	----

Тарифные пакеты Dr.Web	19
------------------------------	----

Базовые тарифные пакеты услуги для дома	19
---	----

Базовые тарифные пакеты услуги для бизнеса	21
--	----

Программные компоненты защиты	22
-------------------------------------	----

Акциянные тарифные пакеты	22
---------------------------------	----

Встроенные акциянные тарифные пакеты услуги «Антивирус Dr.Web»	23
--	----

Опциянные акциянные тарифные пакеты	23
---	----

Ценообразование	23
-----------------------	----

Скидки	24
--------------	----

Управление услугой со стороны клиента	24
---	----

Доступ клиента к тестовой полнофункциональной версии услуги	25
---	----

Подписка на услугу	25
--------------------------	----

Подключение к услуге	25
----------------------------	----

Продление подписки	25
--------------------------	----

Переход на другой тарифный пакет	25
--	----

Временная приостановка/возобновление подписки	26
---	----

Автоматическое возобновление подписки	26
---	----

Прекращение подписки	26
----------------------------	----

Поддержка	27
-----------------	----

Техническая поддержка пользователей услуги	27
--	----

Маркетинговая поддержка	28
-------------------------------	----

Методы продвижения подписки на услугу «Антивирус Dr.Web»	29
--	----

Услуга «Антивирус Dr.Web» и социальные программы	32
--	----

Интернет-карантин Dr.Web	33
--------------------------------	----

Термины

Интернет-сервис Dr.Web AV-Desk (Сервис, Dr.Web AV-Desk) — SaaS-модель бизнеса (Security as a Service), с помощью которой сервис-провайдер может привлечь новых клиентов и увеличить доходы путем предоставления комплекса услуг по информационной безопасности ПК, файловых серверов и мобильных устройств от вирусов и спама неограниченному числу клиентов (Security as a Service).

Dr.Web AV-Desk — это программное обеспечение, позволяющее централизованно управлять процессом предоставления услуги «Антивирус Dr.Web».

Услуга «Антивирус Dr.Web» (услуга) — ограниченное временными рамками право (лицензия) использовать функции ПО Dr.Web для защиты ПК, файловых серверов и мобильных устройств пользователей услуги.

Пользователь услуги (клиент, абонент, подписчик) — любое физическое или юридическое лицо, заключившее с поставщиком услуги сублицензионный договор о предоставлении услуги.

Поставщик Услуги (провайдер) — юридическое лицо, которое внедряет Dr.Web AV-Desk и оказывает услугу «Антивирус Dr.Web» конечным пользователям. Без права сублицензирования.

Сервис-агрегатор Dr.Web AV-Desk — юридическое лицо, которое является владельцем серверных мощностей, на которых внедряет Dr.Web AV-Desk, формирует собственную сеть реселлеров и сублицензирует им Центры управления подпиской. Без права реализации услуги конечным пользователям.

Реселлер услуги «Антивирус Dr.Web» (Реселлер услуги) — юридическое лицо, которое реализует подписку на услугу «Антивирус Dr.Web» конечным пользователям через интегрированный в свой сайт Центр управления подпиской. Без права сублицензирования.

История проекта Dr.Web AV-Desk

Dr.Web AV-Desk — инновационный интернет-сервис компании «Доктор Веб» и уже третье воплощение программного продукта, разработка которого по заказу государства начата коллективом программистов «Доктор Веб» под руководством Игоря Данилова в 2002 году.

Перед программистами была поставлена ответственная задача — разработать анти-вирусную защиту для рабочих станций и серверов с возможностью централизованного управления для всероссийской сети ГАС «Выборы». Один из компонентов системы (Центр управления) был предназначен для развертывания в Центризбиркоме, другой (защита рабочих станций) — в региональных центрах ГАС «Выборы», которых по стране тысячи. Сдача проекта госкомиссии (первая public beta) состоялась в начале 2003 года. Тестовая инсталляция производилась на стенде генерального конструктора ГАС «Выборы» в НИИ «Восход». Программа блестяще прошла стендовые испытания и уже осенью того же года была развернута в ГАС «Выборы». Там этот продукт успешно используется до сих пор.

19 августа 2004 года продукт, можно сказать, родился еще раз — уже в виде коммерческого антивируса Dr.Web Enterprise Security Suite, и с тех пор является «голубой фишкой» продуктовой линейки компании «Доктор Веб».

Взглянув на Dr.Web Enterprise Security Suite с другой стороны, мы увидели в нем... интернет-сервис Dr.Web AV-Desk!

Первая тестовая эксплуатация Dr.Web AV-Desk состоялась в ноябре 2007 года на серверах компании «Корбина Телеком». Выпуск Dr.Web AV-Desk в 2007 году ознаменовал рождение нового сегмента на рынке ИТ-услуг России — сегмента услуг антивирусной защиты.

В январе 2012 года насчитывалось более 350 поставщиков услуги в России, Украине, Казахстане, Франции, Австрии, Эстонии, Испании, Нидерландах, Австрии, Португалии, Болгарии, Монголии, Киргизии, Германии, Белоруссии...

В марте 2014 года в сервис была добавлена поддержка операционных систем MAC OS X и Android.

На конец 2014 года услуга «Антивирус Dr.Web» имеет статус must have в портфеле услуг крупнейших операторов услуг доступа.

В 2015 году выходит полностью обновленная 10-я версия сервиса, позволяющая противодействовать всем современным и перспективным типам угроз и суммирующая весь наш многолетний опыт разработки. Добавлена также поддержка операционных систем Linux.

Время идет, а возможности программы, заложенные разработчиками, оказались неисчерпаемы...

Интернет-сервис Dr.Web AV-Desk

Для кого предназначен Dr.Web AV-Desk?

Dr.Web AV-Desk — гибкий и масштабируемый сервис для оказания услуг информационной защиты:

- провайдерами услуг доступа;
- провайдерами услуг безопасности;
- провайдерами приложений;
- провайдерами управляемых услуг;
- сервис-интеграторами;
- компаниями по сервисному ремонту и обслуживанию ПК;
- банками и провайдерами услуг онлайн-банкинга.

Какие услуги можно оказывать с помощью Dr.Web AV-Desk?

Услуги по информационной защите частных лиц или компаний (микро-, малых и средних предприятий любого сегмента экономики — от 1 до 250 ПК) от интернет-угроз в виде подписки на любой необходимый клиенту тарифный пакет и срок. Также возможно оказывать целый комплекс дополнительных услуг.

От каких видов угроз защищает антивирус Dr.Web?

Антивирус Dr.Web защищает от всех современных вирусных угроз, включая противодействие всем видам вирусов, троянским программам и шпионскому ПО, предотвращает похищение конфиденциальной информации, распространение спама, противодействует фишингу, фармингу, скаммингу, киберпреступности, направленной против детей, несанкционированному доступу по сети и многому другому.

«Доктор Веб» имеет собственную вирусную лабораторию.

В качестве важного дополнения к стандартной сигнатурной технологии для обнаружения и обезвреживания неизвестного вредоносного ПО

в продуктах Dr.Web применяется множество эффективных несигнатурных технологий, сочетание которых позволяет обнаруживать новейшие (неизвестные) угрозы до внесения записи в вирусную базу.

Подробнее о технологиях «Доктор Веб»: <http://www.drweb.ru>.

Зарабатывайте с Dr.Web AV-Desk на безопасности своих клиентов!

Увеличивайте доходы	Добавочная стоимость создается за счет расширения пакета услуг путем предложением новой услуги — защиты ПК, файловых серверов и мобильных устройств клиентов от современных интернет-угроз.
Укрепляйте лояльность клиентов и расширяйте клиентскую базу	Dr.Web AV-Desk — это востребованная рынком услуга, которая не только позволит удержать имеющихся клиентов и укрепить их лояльность, но и привлечь значительное число новых. Dr.Web AV-Desk — это имидж компании, заботящейся о безопасности своих клиентов.
Сокращайте технические издержки	- Вы обеспечите комплексную защиту клиентских и собственных рабочих станций, серверов и мобильных устройств. - Вы повысите доступность своих ресурсов и качество доставки сервисов для клиентов. - Вы снизите зависимость своего бизнеса от низкого уровня компьютерной грамотности пользователей, так как Dr.Web предельно прост в установке и эксплуатации.
Защищайте собственную сеть	Защищайте собственные рабочие станции, серверы и мобильные устройства от всех типов вредоносного ПО, используя всю мощь enterprise-решения и гибкость лицензирования по подписке.

Дополнительные возможности для каждого типа партнеров:

Для операторов связи / хостинговых провайдеров	- Зарабатывайте на поставке VAS-услуги клиентам за счет расширения портфеля услуг (в том числе для бизнес-клиентов). - Повышайте качество услуг связи за счет увеличения производительности оборудования и персонала из-за сокращения инфекций в сетях и вынужденных простоев из-за них. - Оперативно решайте вирусные инциденты и контролируйте ситуацию с вирусами в антивирусной сети. - Снижайте нагрузки на техподдержку по вирусным вопросам.
Для ИТ-аутсорсинговых компаний и сервис-агрегаторов	- Предлагайте бизнес-клиентам новые услуги. - Оперативно противодействуйте вирусным инцидентам у своих клиентов. - Вырабатывайте индивидуальные политики безопасности с учетом бизнес-потребностей клиентов. - Обеспечьте полное комплексное обслуживание клиентов.
Для банков	- Сократите количество хищений денежных средств клиентов через системы ДБО, вызванных действиями вирусов. - Оперативно решайте вирусные инциденты и контролируйте ситуацию с вирусами в антивирусной сети. - Снижайте нагрузку на службу поддержки по вирусным вопросам. - Централизованно отслеживайте подозрительную активность / вредоносное ПО на рабочих станциях и мобильных устройствах с установленным ДБО.

Выгоды внедрения Dr.Web AV-Desk

SaaS-решение Dr.Web AV-Desk

Ваш имидж: поставщик услуг безопасности. Востребованная рынком услуга повышает лояльность клиентов и становится конкурентным преимуществом при привлечении новых клиентов.

Защита продаж

Защита продаж поставщиков услуги и сокращение пиратства: отсутствие возможности использовать персонализированный дистрибутив клиентской части ПО услуги несколькими пользователями.

Крепкая привязка клиента к поставщику услуги и защита будущих доходов за счет выгодного продления подписки у своего поставщика и скидок за срок пользования, а также отсутствия возможности у клиента пользоваться услугой при смене поставщика.

Широкие возможности использования

Dr.Web AV-Desk — это многовариантная модель бизнеса. Поставщик услуги может быть провайдером, агрегатором или реселлером.

Собственный внутренний биллинг — сервис может внедрить компания любого масштаба, даже не имеющая собственного биллинга.

Гибкие возможности интеграции. Предоставляется гибкое Web API и вся необходимая документация для интеграции в любые внешние системы.

Безграничные возможности роста доходов

Возможности Dr.Web AV-Desk позволяют поставщику услуги оказывать клиентам дополнительные услуги, связанные с антивирусной защитой, и зарабатывать на этом.

Четыре базовых тарифных пакета Dr.Web учитывают нужды разных сегментов клиентов.

Возможность защиты объектов под управлением MS Windows Server, Linux.

Возможность предоставлять защиту для мобильных устройств, как бесплатно в рамках комплексной защиты, так и в рамках отдельного тарифного пакета.

Безграничные возможности продвижения

Возможность создавать собственные акционные тарифные пакеты для стимулирования продаж. Богатый опыт компании «Доктор Веб», а также полный спектр готовых маркетинговых инструментов для их внедрения к вашим услугам.

Возможность ко-брендинга услуги в корпоративный стиль поставщика услуги: Центра управления подпиской (или личного кабинета), сообщений подписчикам, счетов для бизнес-клиентов, маркетинговых материалов, дизайн-макетов, а также карт оплаты.

Гибкие возможности управления политикой безопасности антивирусной сети

Возможно расположение антивирусного сервера у поставщика услуги. Некоторые функции по управлению антивирусной сетью могут быть переданы системному администратору клиента.

Антивирусный сервер Dr.Web AV-Desk работает на ПО с открытым кодом.

Безопасное управление антивирусной сетью из любой точки Интернета.

Антивирусный сервер Dr.Web AV-Desk хранит: настройки политик безопасности (компонентов защиты) как отдельных защищаемых объектов, так и пользовательских групп, статистику по сканированию устройств, входящих в антивирусную сеть, и другую полезную информацию.

Поставщик услуги располагает средствами управления политиками безопасности — имеет возможность устанавливать задания и гибко управлять правами пользователей, расписаниями событий (сканирования, обновления и др.), отключением объектов, с которых идет вирусное заражение от сети, настройками компонентов клиентской части ПО Dr.Web в требуемой конфигурации — до установки на защищаемое устройство клиента и после.

Поставщик услуги имеет возможность группировать клиентов, вырабатывать для таких групп индивидуальные политики безопасности, всего одной командой назначать для всех станций группы задания или отменять их.

Обновления антивирусных агентов, в том числе вирусных баз, производятся с серверов поставщика услуги и тарифицируются для клиентов по внутрисетевому трафику (если поставщик — интернет-провайдер).

Наличие прокси-сервера, кеширующего трафик, позволяет сократить его потребление клиентом.

Клиентская часть ПО Dr.Web может находиться в мобильном режиме. В случае проведения провайдером работ с сетью пользователь временно утрачивает соединение с антивирусным сервером Dr.Web, но продолжает получать обновления вирусных баз.

В случае возникновения у заказчика вопросов по хронологии или оправданности производимых поставщиком услуги действий журнал аудита действий дает возможность представить полный отчет обо всех проводимых с защищаемыми ПК заказчика действиях.

Возможность мониторинга и полного контроля вирусной ситуации

Поставщик услуги видит вирусную ситуацию в своей сети на каждом защищаемом объекте, в случае возникновения эпидемии он может воздействовать на нее.

Поставщик услуги имеет возможность следить за обновлениями вирусных баз на каждом объекте, при необходимости принудительно обновлять вирусные базы. Поставщик мониторит актуальное состояние вирусных баз во всей сети; может блокировать агент, от которого по сети идет вирусное заражение, что позволяет оперативно предотвращать распространение эпидемий.

Dr.Web AV-Desk содержит разнообразные средства мгновенного оповещения администраторов антивирусной сети о вирусных эпидемиях, обладающие гибкими настройками.

Поставщик услуги / администратор имеет средства мгновенного оповещения клиентов о разных событиях, в том числе об эпидемиях. Сообщения могут отправляться как группам клиентов, так и всем клиентам. Если абонент в момент рассылки не находится в сети, сообщение будет доставлено на его устройство сразу после подключения к Интернету. Возможно брендинг сообщений в корпоративном стиле поставщика услуги.

Техническая поддержка

Возможность оказания технической поддержки своим клиентам через специальный трекер поддержки компании «Доктор Веб».

Другое

Защита не только клиентов, но и рабочих станций, серверов и мобильных устройств поставщика услуги на специальных условиях.

Преимущества для клиентов

Использование услуги «Антивирус Dr.Web» несет множество преимуществ клиентам поставщиков услуги. Подписка на онлайн-услугу «Антивирус Dr.Web» выгоднее вашим клиентам, чем просто покупка электронной лицензии.

Услуга «Антивирус Dr.Web»
Большой выбор Четыре базовых тарифных пакета Dr.Web учитывают нужды разных сегментов клиентов. Количество акционных тарифов неограниченно.
Гибкость подписки Один подписчик может пользоваться подписками на разные тарифные пакеты. Клиент может в любой момент изменить количество подписок и тарифные пакеты. Максимальная длительность предоплаченной подписки — не ограничена. Возможность защиты серверных ОС MS Windows Server / Linux.
Удобство управления подпиской Клиенту не нужно регистрировать или активировать лицензию. Подписка активируется немедленно сразу после ее создания. Ссылка на скачивание персонализированного ПО Dr. Web доступна сразу на втором шаге подписки. Возможность приостановки подписки на любое количество защищаемых объектов на любой срок. Срок действия приостановки может быть любой. После истечения срока действия приостановки услуга возобновляется автоматически. Чтобы перейти на другой тарифный пакет, достаточно выбрать новый тариф в личном кабинете поставщика услуги или Центре управления подпиской. Бесплатный переход будет осуществлен с прежними параметрами подписки. При этом не потребуется переустановка антивирусного ПО на защищаемом объекте! Клиент непосредственно через программу может общаться со службой технической поддержки, нажатием всего одной кнопки формировать архив с логом и пересылать его в службу поддержки.
Гибкость тарификации Возможна посуточная тарификация В случае посуточной тарификации и авансовой оплаты клиент может в любое время приостановить подписку или отказаться от нее, не потеряв уплаченных средств. Применяются скидки за количество подписок — Применяются скидки за срок пользования подпиской — от 5 до 15%.
Прозрачность работы ПО услуги Исчерпывающая информация о действиях клиента с подпиской. Клиент видит всю историю подписки — любые действия, совершенные им с подпиской. Доступна информация о каждой подписке и совокупная информация обо всех подписках.
Наглядная информация о вирусной ситуации на всех защищаемых объектах Клиент получает статистику о работе антивирусного ПО в наглядной форме, в виде диаграмм и графиков. Мгновенная связь поставщика услуги с клиентом. Клиент может получать оповещения от поставщика услуги прямо через программу — например, сообщения о вирусных эпидемиях, профилактических работах на серверах поставщика, индивидуальные сообщения. А также имеется возможность отправлять сообщения поставщику услуги, уведомлять пользователей о необходимости пополнения баланса и настраивать параметры уведомлений.
Скачивание программы и обновлений производится клиентом с сервера провайдера по внутрисетевому трафику (в случае если поставщик услуги — интернет-провайдер).

Особые преимущества для клиентов услуги для бизнеса

Качественное квалифицированное внешнее администрирование сервиса Dr.Web AV-Desk позволяет клиентам существенно сэкономить и добиться осуществления следующих целей:

- Решить задачи эффективного обеспечения безопасности в условиях дефицита квалифицированных системных администраторов, обладающих специальными знаниями по информационной безопасности. Вместе с подпиской на услугу клиент получает и профессиональное администрирование процесса информационной защиты от сертифицированных специалистов поставщика услуги.
- Произвести внедрение и настройку сервиса в кратчайшие сроки без использования собственных ресурсов — эти работы проводят специалисты поставщика услуги. Дополнительно обеспечивается квалифицированная поддержка на всем протяжении пользования услугой.
- Обеспечить неукоснительное соблюдение политик безопасности на всех защищаемых объектах предприятия — путем частичного или полного ограничения доступа персонала к настройкам антивирусной защиты.
- Получить своевременную помощь в случае возникновения вирусных угроз — благодаря квалифицированному управлению услугой и профессиональным действиям специалистов поставщика по восстановлению работоспособности сети после вирусных атак. Непредвиденные расходы снижаются до минимума, в том числе за счет отсутствия затрат на серверное оборудование и системное ПО, а также на наем высокооплачиваемых профессионалов в области информационной защиты.

Внешнее администрирование услуги «Антивирус Dr.Web» — это гарантия высокой надежности функционирования ИТ-инфраструктуры и непредвзятого анализа вирусного состояния сети предприятия.

Гибкое лицензирование — ключ к реальной экономии затрат на ИТ

Используя услугу «Антивирус Dr.Web», ваши клиенты смогут гибко регулировать затраты на информационную безопасность в зависимости от своих потребностей и финансовых возможностей благодаря:

- разнообразию тарифных пакетов услуги под любые потребности;
- определению любого срока подписки от месяца и выше;
- ежемесячной оплате только фактического количества созданных подписок, с возможностью их гибкого изменения в любую сторону.

Повышение производительности труда сотрудников клиента обеспечивается за счет снижения количества отвлекающих факторов.

Являясь продуктивным средством борьбы с многочисленными отвлекающими факторами, Антиспам Dr.Web помогает повышать производительность труда персонала путем снижения количества отвлекающих факторов (таких как спам) и конвертировать внимание сотрудников в доходную статью бюджета предприятия.

Антиспам Dr.Web не требует обучения — в отличие от обучаемых антиспам-систем, использование которых требует ежедневной работы системного администратора, интеллектуальная система фильтрации спама Dr.Web не требует настроек и начинает действовать автоматически с приемом первого сообщения.

Модуль Офисного контроля в режиме реального времени пресекает попытки посещения нежелательных страниц по категориям: интернет-магазины, социальные сети и т. п. Это дает

клиентам возможность централизованного управления политиками доступа к веб-ресурсам и использования сотрудниками переносных хранилищ информации (флеш-дисков, USB-устройств), сетевых устройств, а также отдельных файлов и каталогов.

Минимизация технических рисков и сокращение потерь рабочего времени производятся за счет стабильной и безопасной работы корпоративной сети.

Услуга «Антивирус Dr.Web» — мощный инструмент сокращения простоев, вызванных действиями вирусов и вредоносных объектов, поскольку:

- обновления ПО производятся автоматически и администрируются централизованно провайдером услуги;
- исключены простои, вызванные обновлениями аппаратной части (для малых и средних предприятий);
- полностью исключены простои из-за неквалифицированных действий конечных пользователей, которые приводят к невозможности выполнения рабочих задач (в случае отключения провайдером услуги возможности изменения настроек на защищаемой рабочей станции);
- обеспечивает противодействие всем видам современных вирусных угроз на рабочих станциях (MS Windows/Linux/MAC OS X), серверах (MS Windows Server/Linux) и мобильных устройствах (Android) с возможностью централизованного управления.

Оптимизация труда ИТ-персонала

Анализ состояния корпоративной сети, работы по предотвращению вирусных атак и действия по преодолению последствий вирусных инцидентов — задачи, которыми приходится заниматься ИТ-персоналу каждый день, — будут производиться поставщиком услуги.

Экономия на серверном оборудовании и ПО

У клиентов услуги (небольших и средних предприятий, сети которых насчитывают до 200 ПК) полностью отсутствуют расходы:

- на покупку серверного оборудования для оптимизации процессов управления компьютерным парком или для увеличения количества серверов;
- на приобретение отдельного сервера для администрирования антивирусной защиты;
- на покупку и поддержку дорогостоящего серверного ПО;
- на наем отдельного администратора для обслуживания данного оборудования и ПО.

Dr.Web AV-Desk. Бизнес-модель

Dr.Web AV-Desk — это модель готового бизнеса, с помощью которой компании смогут привлечь новых клиентов и увеличить свои доходы.

Желающие поставлять услуги информационной безопасности своим клиентам, будь то интернет-провайдеры или любые другие компании, работающие в сфере информационных технологий, могут стать поставщиками услуги. Вы сами решаете, какая форма этого бизнеса наилучшим образом соответствует текущим техническим возможностям, человеческим ресурсам и бизнес-потенциалу вашей компании.

Вид партнерства	Реселлер услуги «Антивирус Dr.Web»		Провайдер услуги «Антивирус Dr.Web»		Сервис-агрегатор Dr.Web AV-Desk
Суть партнерства	Компания реализует подписку на услугу «Антивирус Dr.Web» конечным пользователям через интегрированный в свой сайт Центр управления подпиской.		Компания внедряет Dr.Web AV-Desk и оказывает услугу «Антивирус Dr.Web» конечным пользователям.		Компания является владельцем серверных мощностей, на которых внедряет Dr.Web AV-Desk, формирует собственную сеть реселлеров и сублицензирует им центры управления подпиской.
Техподдержка	Без техподдержки клиентов	С техподдержкой клиентов	Без техподдержки клиентов	С техподдержкой клиентов	С техподдержкой клиентов и реселлеров
% вознаграждения	30	35	40	50	50

Как это работает?

	Реселлер услуги	Провайдер услуги	Сервис-агрегатор
Разворачивает ПО Dr.Web AV-Desk на своем сервере, поставляет конечным пользователям обновления вирусных баз и программных модулей		+	+
Производит мониторинг состояния антивирусной сети через консоль администратора		+	+
Размещает на своем сайте страницы раздела «Услуга «Антивирус Dr.Web»»	+	+	
Сублицензирует Центр управления подпиской реселлерам услуги			+
Сублицензирует веб-интерфейс администрирования реселлерам услуги			+
Организует подписку на услугу через Центр управления подпиской на своем сервере	+	+	
Собирает абонентскую плату с реселлеров услуги			+
Собирает абонентскую плату с клиентов услуги	+	+	
Оказывает техническую поддержку своим реселлерам			+
Оказывает техническую поддержку своим клиентам*	+ \ —	+ \ —	
Предоставляет поставщику сервиса отчеты о количестве активных подписок по окончании отчетного периода	Сервис-агрегатору	«Доктор Веб»*	«Доктор Веб»**

* Через трекер технической поддержки компании «Доктор Веб».

** По каждому партнеру.

Требования

Требования	Реселлер услуги		Провайдер услуги		Сервис-агрегатор
	Без тех-поддержки клиентов	С техподдержкой клиентов	Без тех-поддержки клиентов	С техподдержкой клиентов	С техподдержкой клиентов и реселлеров
Один выделенный сертифицированный специалист технической поддержки клиентов		+		+	+
Один выделенный сертифицированный специалист технической поддержки реселлеров					+
Один акционный тариф 1 раз в 2 месяца	+	+	+	+	
Количество реселлеров услуги					Не менее 30 (через год сотрудничества)

Возможности

Возможности	Реселлер услуги		Провайдер услуги		Сервис-агрегатор
	Без тех-поддержки клиентов	С техподдержкой клиентов	Без тех-поддержки клиентов	С техподдержкой клиентов	С техподдержкой клиентов и реселлеров
Кастомизация Центра управления подпиской	+	+	+	+	
Доступ к трекеру технической поддержки «Доктор Веб»		+		+	+
Эмиссия собственных карт оплаты	+	+	+	+	+
Реализация акционных тарифов	+	+	+	+	

Ответственность сторон

Использование услуги клиентом регулируется лицензионным договором. Лицензионный договор об использовании программного обеспечения ООО «Доктор Веб» заключается между клиентом и ООО «Доктор Веб» — производителем программного обеспечения Dr.Web и правообладателем исключительных прав на него. Лицензионный договор является юридическим документом, регулирующим права и обязанности Правообладателя и Подписчика.

Согласно условиям лицензионного договора, Правообладатель предоставляет Потребителю услуги неисключительное и непередаваемое право на использование ПО Dr.Web только тем способом и на тех условиях, которые указаны в тексте лицензионного договора.

Срок действия лицензионного договора исчисляется с момента активации Потребителем услуги подписки на нее. Согласием Потребителя услуги с условиями лицензионного договора считается активация подписки на услугу.

Ответственность поставщика сервиса – компании «Доктор Веб»

Поставщик сервиса – компания «Доктор Веб» – обязан обеспечить:

- выпуск обновлений вирусных баз и программных модулей Dr.Web;
- бесперебойный доступ к серверам обновлений Dr.Web. Компания «Доктор Веб» не несет ответственности за возникновение инцидентов в сетях поставщика сервиса, в случае если они произошли из-за отключения функции автоматического приема обновлений с серверов обновлений компании «Доктор Веб»;
- выпуск исправлений ошибок, обнаруженных в функционировании программного комплекса Dr.Web AV-Desk, в сроки, установленные в департаменте разработки компании «Доктор Веб»;
- предоставление поставщику сервиса необходимой информации о сервисе Dr.Web AV-Desk и его компонентах;
- консультирование поставщика сервиса по вопросам, связанным с особенностями установки антивирусных агентов Dr.Web и их эксплуатации на стандартных конфигурациях популярных операционных, почтовых и иных систем;
- блокировку дистрибутива с истекающим сроком действия, в случае обнаружения его в открытом доступе или у третьих лиц, владеющих файлом незаконно.

Ответственность поставщика услуги «Антивирус Dr.Web»

Поставщик услуги обязуется:

- предоставлять клиентам возможность подписки на базовые тарифные пакеты;
- хранить коммерческую тайну, не разглашать сторонним лицам условия договора, а также особенности функционирования интернет-сервиса;
- оповещать компанию «Доктор Веб» об обнаруженных недостатках в функционировании программного комплекса Dr.Web AV-Desk или выявленных конфликтах с какими-либо программными продуктами третьих производителей (указанная информация считается конфиденциальной);
- оповещать службу вирусного мониторинга компании «Доктор Веб» о новых вирусах, обнаруженных в сетях провайдера и на компьютерах подписчиков и не определяемых антивирусом Dr.Web;
- настроить автоматическое обновление вирусных баз на сервере Dr.Web AV-Desk.
- обеспечить своевременное распространение обновлений вирусных баз на все защищаемые объекты подписчиков на услугу;
- предоставлять компании «Доктор Веб» доступ для сбора статистики;
- консультировать подписчиков на услугу по вопросам, связанным с функционированием услуги, или переадресовывать их в службу технической поддержки компании «Доктор Веб».

Поставщик услуги не является стороной лицензионного договора, а значит, не несет ответственности по положениям, изложенным в нем.

Ответственность потребителя услуги «Антивирус Dr.Web»

При активации подписки на услугу «Антивирус Dr.Web» подписчику предоставляется право:

- устанавливать, использовать, отображать, запускать антивирус Dr.Web, но только на том количестве защищаемых объектов одновременно и в течение того срока, которые оплачены им при приобретении лицензии;
- бесплатно получать и устанавливать обновления вирусных баз и программные модули антивируса в течение всего срока действия лицензионного договора по мере их выпуска;
- получать бесплатную техническую поддержку в течение всего срока действия лицензионного договора;
- переносить дистрибутив программы на другой ПК или мобильное устройство в случае смены устройства (требуется деинсталляция с прежнего ПК);
- переустанавливать программу на одном ПК или мобильном устройстве (например, в случае сбоя);
- восстановить ссылку на инсталляционный пакет Dr.Web в случае его утери.

Архитектура сервиса Dr.Web AV-Desk

Антивирусный агент и сервер Dr.Web AV-Desk

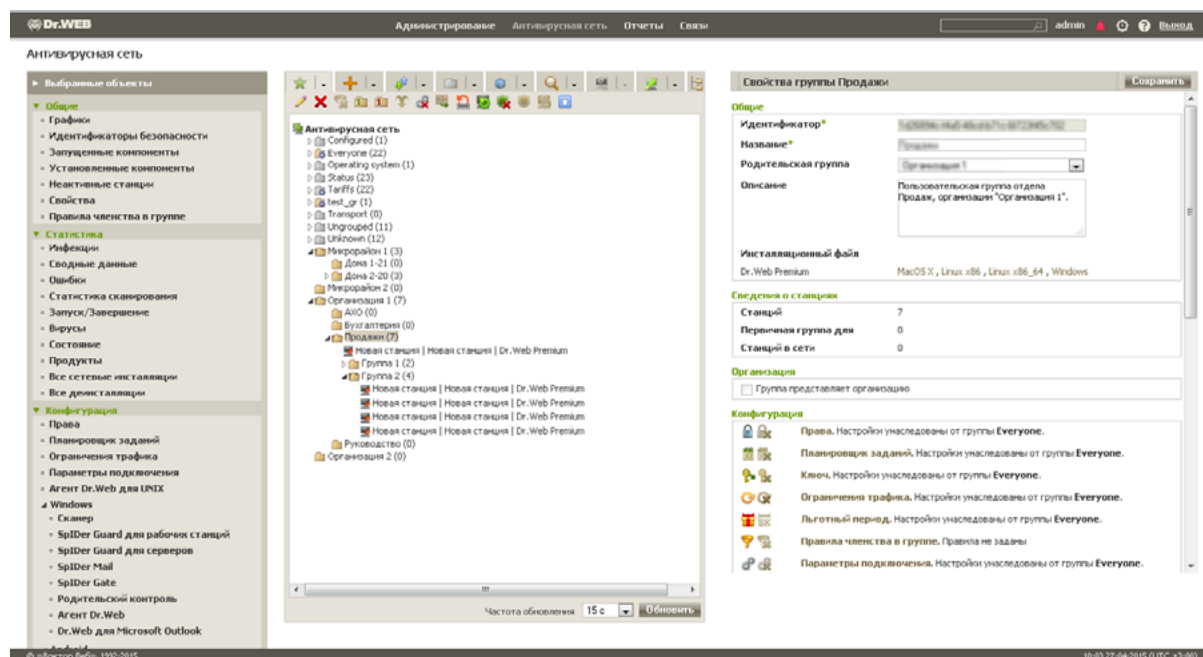
Dr.Web AV-Desk — клиент-серверное приложение, серверная часть которого представляет собой платформу-независимый антивирусный сервер Dr.Web AV-Desk, который обеспечивает сбор и протоколирование информации о работе антивирусных компонентов, передаваемой ему посредством ПО комплекса на защищаемых компьютерах (антивирусных агентов). Протоколирование производится в общем журнале событий, реализованном в виде базы данных.

Сбору и протоколированию в общем журнале событий подлежит следующая информация:

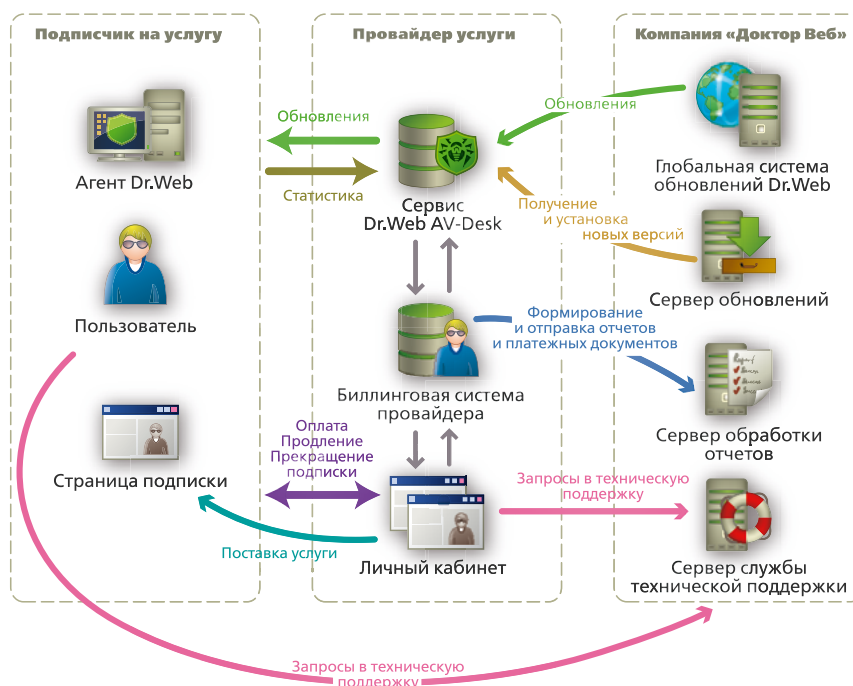
- информация о версии антивирусных пакетов на защищаемых компьютерах;
- время и дата установки и обновления ПО антивирусной рабочей станции с указанием версии ПО;
- время и дата обновления вирусных баз с указанием их версий;
- информация о версии ОС, установленной на защищаемых компьютерах, типе процессора, расположении системных каталогов ОС и т. п.;
- конфигурация и режимы работы антивирусных пакетов (использование эвристических методов, список проверяемых типов файлов, действия при обнаружении компьютерных вирусов и т. п.);
- информация о вирусных событиях, в том числе название обнаруженного компьютерного вируса, дата обнаружения, предпринятые действия, результат лечения и т. п.

Функционал антивирусного сервера Dr.Web AV-Desk имеет возможность оповещения администраторов антивирусной сети о возникновении событий, связанных с работой программного комплекса.

Поддерживается возможность создания пользовательских групп, что позволяет применять различные политики безопасности для различных групп клиентов.



Dr.Web AV-Desk может интегрироваться во внешние системы при использовании собственных гибких внешних интерфейсов Web API. Подписка клиентов на сервис осуществляется самостоятельно в личном кабинете поставщика услуги либо Центре управления подпиской.



Принципиальная схема взаимодействия компонентов услуги Dr.Web AV-Desk

Антивирусный агент представляет собой ПО «Антивирус Dr.Web», устанавливаемое на защищаемые объекты: рабочую станцию, файловый сервер или мобильное устройство.

Настройка компонентов агента может осуществляться централизованно администратором сервиса и непосредственно пользователем защищаемого объекта, если администратор сервиса предоставляет такие права пользователю.

Центр управления подпиской (опционально)

Услуга Антивирус Dr.WEB® admin Партнёр 1 | Выход Баланс: 1 000.00 руб.

Система

- Информация
 - Провайдер
 - Общие параметры
 - Оплативания
 - Биллинговая система
 - Диагностика приложения

Группы и пользователи

- Группы и пользователи
- Пользователи
- Администраторы
- Создать пользователя
- Создать группу
- Организации

Dr.Web AV-Desk

- Сублицензионное соглашение

Магазин подписок

- Товары
- Создать товар
- Экспорт / импорт

Интеграция

- Оповещения для внешних систем
- Настройки API
- Регистр API-клиентов
- Добавить API-клиент

Информация

Основная информация

Версия приложения	10.0.0 201504101
Версия базы данных	1000
Страна	RUS Российская Федерация
Валюта	RUB Российский рубль

База данных

Тип	pgsql 9.1.13
Имя	reseller2_db
Префикс	drw_
Статистика	Таблицы: 40, Размер: 9 Mb

Статистика

Статистика	Всего	За сутки
Пользователи	1	1
Группы	4	4
Организации	1	1
Подписки	0	0

Финансы

Финансы	Всего	За сутки
RUB Российский рубль		
Поступления на лицевой счет	1 000,00	1 000,00
Списания с лицевого счета	0,00	0,00
Сальдо	1 000,00	1 000,00

Центр управления подпиской (ЦУП) является составной (опциональной) частью интернет-сервиса Dr.Web AV-Desk и представляем собой готовый программный модуль для размещения на сервере провайдера.

Поставщик услуги устанавливает ЦУП и конфигурирует его для подключения к серверу Dr.Web AV-Desk. Администраторы сервиса (сотрудники поставщика услуги) настраивают ЦУП в администраторской части в соответствии с необходимостью и предоставляют пользователям возможность осуществлять подписки из интерфейса публичной части.

Ключевые возможности Центра управления подпиской

Публичная часть	Административная часть
- Профиль пользователя - Подписка на услугу - Управление параметрами подписки - Статистика действий услуги на рабочей станции: 1) обобщенная статистика использования услуги, 2) индивидуальная статистика подписки - Журнал действий клиента - История транзакций - E-mail-оповещения - Описание тарифных пакетов - Оповещение об акционных тарифах - Извещение о скидках (услуга для бизнеса) - Описание процесса установки - Бесплатные сервисы Dr.Web - Трансляция новостей «Доктор Веб» о вирусах	- Управление пользователями и регистрацией - Управление группами - Управление платежными системами - Настройки личного кабинета - Изменение параметров базовых тарифных пакетов - Активация встроенных или создание собственных акционных тарифных пакетов - Ко-брендинг (размещение контактной информации провайдера и его логотипа) - Внешние интерфейсы для взаимодействия с биллингом и ПО сторонних разработчиков - Внутренний биллинг - Статистика по пользователям услуги - Статистика использования услуги по группам/ пользователям - Генерация карт оплаты - Обновления модуля подписки - Система логирования работы модуля

Ко-брендинг Центра управления подпиской

Ко-брендинг Центра управления подпиской осуществляется в виде размещения логотипа поставщика услуги и контактных данных службы поддержки.

Также существует возможность ко-брендинга счетов, выставляемых клиентам (услуга для бизнеса).

Биллинг и тарификация

Биллинговая система является неотъемлемой частью ядра Центра управления подпиской и состоит из двух подсистем.

1. Подсистема взаимодействия с внешним биллингом — отвечает за взаимодействие с внешним биллингом поставщика услуги посредством API.
2. Подсистема внутреннего биллинга — представляет собой интегрированный биллинг разработки компании «Доктор Веб», который позволяет обеспечить подписку на услугу даже при отсутствии собственной автоматизированной системы расчетов с клиентами.

Тип используемой подсистемы выбирается поставщиком услуги во время установки модуля подписки и впоследствии может быть изменен в панели управления Центра управления подпиской.

Биллинговая система имеет посуточный тип тарификации.

Способы оплаты

Во встроенном биллинге реализована возможность оплаты клиентами услуги следующими способами:

- Безналичный расчет
- Оплата через банк
- Оплата кредитными картами
- Карты предоплаты Dr.Web
- Электронные деньги

Полный список реализованных способов оплаты см. здесь: <http://ru.av-desk.com/service/payment>.

В Центре управления подпиской клиент самостоятельно генерирует счет для оплаты услуги. Оригиналы бухгалтерских документов предоставляются поставщиком услуги. В случае непоступления средств для оплаты услуги подписка приостанавливается автоматически.

Карты предоплаты

Инструменты для создания карт оплаты находятся в администраторской части Центра управления подпиской. Можно сгенерировать любое количество кодов активации карт, а также поместить логотип поставщика услуги и его контакты на дизайн-макет карт любого номинала. После этого остается получить файл, готовый для печати в типографии.



Карты можно продавать в офисе поставщика услуги или в рознице. Их можно сделать виртуальными и реализовывать через сайт (макет страницы «Пополнить баланс» предоставляется), а также продавать через платежные терминалы или предоставлять участникам аффилиат-программ поставщика услуги для продажи на их сайтах.

Прокси-сервер (опционально)

Этот компонент может опционально включаться в состав антивирусной сети. Основная задача Прокси-сервера — обеспечение связи сервера Dr.Web AV-Desk и антивирусных агентов в случае невозможности организации прямого доступа.

Например, в случае если сервер Dr.Web AV-Desk и антивирусные агенты расположены в различных сетях, между которыми отсутствует маршрутизация пакетов.

За счет использования функции кеширования также может быть обеспечено уменьшение сетевого трафика и времени получения обновлений антивирусными агентами.

Услуга «Антивирус Dr.Web»

Целевая аудитория услуги:	Частные лица и компании любого масштаба, являющиеся действительными или потенциальными клиентами компаний — поставщиков ИТ-услуг (провайдеров ИТ-услуг).
Суть услуги:	Услуга заключается в предоставлении провайдерами ограниченного временными рамками права (лицензии) использовать ПО Dr.Web для информационной защиты ПК, файловых серверов или мобильных устройств подписчиков на услугу (клиентов поставщика услуги) в обмен на абонентскую плату.
Срок действия подписки:	Любой период — от одних суток и до бесконечности.
В стоимость услуги включены:	- использование ПО Dr.Web для Windows, Mac OS X, Linux и Android; - обновления вирусных баз Dr.Web; - обновления программных модулей Dr.Web; - техническая поддержка.

Тарифные пакеты Dr.Web

Подписка на услугу производится на основе тарифных пакетов Dr.Web. Основная цель создания тарифных пакетов — предложить как можно большему числу представителей целевой аудитории услуги «Антивирус Dr.Web» соответствующие нуждам сегментов этой целевой аудитории тарифные пакеты, что повысит доходы от реализации услуги.

Существуют два вида тарифных пакетов: базовые и акционные.

Базовые тарифные пакеты услуги для дома

Чтобы у подписчиков на услугу был выбор, мы создали четыре базовых тарифных пакета с учетом основных тенденций рынка антивирусных программ. Это позволяет клиентам выбрать нужный тариф исходя из собственных требований к уровню безопасности и текущих финансовых возможностей.

Поставщики сервиса могут использовать базовые тарифные пакеты также для активного привлечения новых клиентов, например, предлагая бесплатно самый дорогой пакет — Dr.Web Премиум — подписчикам на безлимитный тариф доступа к сети Интернет.

	Dr.Web Классик	Dr.Web Премиум (защита для Android бесплатно!)	Dr.Web Премиум Сервер	Dr.Web Мобильный *
Цена подписки	79 руб.	89 руб.	390 руб.	29 руб.
Поддерживаемые ОС Windows	Microsoft Windows: 8.1/8/7/Vista/XP		Windows Server 2012/2008	
Защита рабочих станций и файловых серверов под управлением MS Windows				
Антивирус	■	■	■	
Антиспам		■	■	
Веб-антивирус		■	■	
Родительский контроль		■	■	
Брандмауэр	■	■	■	

	Dr.Web Классик	Dr.Web Премиум (защита для Android бесплатно!)	Dr.Web Премиум Сервер	Dr.Web Мобильный *
Защита рабочих станций под управлением Mac OS X				
Поддерживаемые ОС Mac OS X	10.6 и выше	10.6 и выше		
Антивирус	■	■		
Защита устройств под управлением Linux (32- и 64-битные системы)				
Антивирус	■	■		
Защита мобильных устройств под управлением Android				
Поддерживаемые мобильные ОС Android		4.x и выше		4.x и выше
Антивирус		■		■
Антиспам		■		■
Антивор		■		■
Cloud Checker		■		■
Аудитор безопасности		■		■
Базовая техническая поддержка				
Обновления вирусных баз	■	■	■	■
Обновления программных модулей Dr.Web	■	■	■	■
Количество обращений в техническую поддержку	Не ограничено			
Другие сервисы				
Бесплатный тестовый период	30 дней	30 дней	30 дней	10 дней
Автоматическое продление подписки	■	■	■	■
Переход на другой базовый тарифный пакет без доплаты	■	■	■	■
Приостановка подписки (на 1, 2 или 3 месяца)	■	■	■	■

Базовые тарифные пакеты услуги для бизнеса

В отличие от услуги для дома, в рамках одного тарифного пакета услуги для бизнеса возможно сочетание сразу двух компонентов защиты — рабочих станций и/или файловых серверов.

	Dr.Web Классик	Dr.Web Премиум (защита для Android бесплатно)
Цена подписки	79 руб.	89 руб.
Защита рабочих станций под управлением MS Windows		
Поддерживаемые ОС Windows (32- и 64-битные системы)	Microsoft Windows: 8.1/8/7/Vista/XP	
Антивирус	■	■
Антиспам		■
Веб-антивирус		■
Офисный контроль		■
Брандмауэр	■	■
Защита рабочих станций под управлением Mac OS X		
Поддерживаемые ОС Mac OS X	10.6 и выше	10.6 и выше
Антивирус	■	■
Защита устройств под управлением Linux (32- и 64-битные системы)		
Антивирус	■	■
Защита мобильных устройств под управлением Android		
Поддерживаемые мобильные ОС Android		4.x и выше
Антивирус		■
Антиспам		■
Антивор		■
Cloud Checker		■
Аудитор безопасности		■
Защита файловых серверов		
Поддерживаемые ОС MS Windows Server (32- и 64-битные системы)	2012/2008	2012/2008
Антивирус	■	■
Брандмауэр	■	■
Базовая техническая поддержка		
Обновления вирусных баз	■	■
Обновления программных модулей Dr.Web	■	■
Количество обращений в техническую поддержку	Не ограничено	Не ограничено
Другие сервисы		
Бесплатный тестовый период (до 30 дней)	■	■
Автоматическое продление подписки	■	■
Переход на другой базовый тарифный пакет без доплаты	■	■
Приостановка подписки (на 1, 2 или 3 месяца)	■	■

Программные компоненты защиты

Антивирус — обнаруживает вредоносные программы и лечит инфицированные файлы.

Антиспам — автоматически выявляет и фильтрует нежелательные электронные сообщения (спам) на любом языке.

Антиспам для Android осуществляет фильтрацию СМС-сообщений и телефонных звонков, позволяя блокировать нежелательные сообщения и звонки, например, рекламные рассылки, а также звонки и сообщения с неизвестных номеров.

Веб-антивирус — проверяет веб-страницы в режиме реального времени, блокирует фишинговые и другие опасные интернет-ресурсы.

Родительский/Офисный контроль — ограничивает доступ пользователей к определенным веб-сайтам и локальным ресурсам (в том числе сменным носителям).

Брандмауэр — защищает компьютер от несанкционированного доступа извне и предотвращает утечки важных данных по сети.

Брандмауэр Dr.Web для Android — контролирует интернет-подключения, защищает мобильное устройство от несанкционированного доступа извне и предотвращает утечку важных данных по сети. Компонент разработан с учетом возможностей гибкой настройки: фильтрация трафика производится по настраиваемым правилам — IP-адресам и/или портам, сетям, областям адресов.

Антивор — позволяет обнаружить местоположение или оперативно заблокировать функции мобильного устройства в случае его утери или кражи.

Cloud Checker — специальный URL-фильтр для ограничения доступа к ресурсам в сети Интернет через встроенные браузеры Android, а также Google Chrome, Next, Amazon Silk, Boat Browser и Boat Browser Mini.

Аудитор безопасности — позволяет провести диагностику и анализ безопасности мобильного устройства и устранить выявленные проблемы и уязвимости. Данный компонент начинает работать автоматически сразу же после первого запуска приложения.

Акционные тарифные пакеты

Уникальность интернет-сервиса Dr.Web AV-Desk и его колоссальное преимущество перед продуктами конкурентов состоит в безграничных возможностях конструировать бесконечное множество тарифных пакетов, формы и количество которых неограниченны.

Как поставщик услуги может влиять на увеличение доли дорогих пакетов, а значит, и на рост доходов?

У сервиса Dr.Web AV-Desk есть готовый рецепт для решения этой задачи — акционные тарифные пакеты, которые уже запрограммированы в Центре управления подпиской или могут быть созданы вручную в биллинге/личном кабинете поставщика услуги.

Акционные тарифные пакеты применяются для проведения краткосрочных акций по стимулированию интереса к подписке на услугу.

Использование акционных тарифных пакетов помогает поставщикам услуги достигнуть следующих целей:

- стимулировать клиентов к большему количеству подключений;
- стимулировать клиентов к подключениям на более дорогие тарифные пакеты;
- стимулировать клиентов к подключениям на более долгие сроки подписки;
- регулярно напоминать клиентам о своей компании.

Условия предоставления акционных тарифных пакетов, частота их предоставления и условия расчета за них оговариваются в договоре с провайдером услуги. Акционные тарифные пакеты бывают встроенными и опциональными.

Встроенные акционные тарифные пакеты услуги «Антивирус Dr.Web»

Активация встроенного акционного тарифного пакета осуществляется в администраторской части ЦУП, где необходимо выбрать нужный акционный тариф, определить дату начала и окончания действия тарифного пакета. После активации тарифный пакет будет доступен для пользователей в публичной части ЦУП.

Все маркетинговые инструменты для использования акционных тарифных пакетов, а также примерный медиаплан их применения находятся на странице <http://secure.av-desk.com/marketing/actions>.

Информационные сообщения обо всех акционных активностях поставщика услуги публикуются на странице <http://www.drweb.com/saas/actions>.

Начало и окончание действия акционных тарифных пакетов

Все специальные предложения акционных тарифных пакетов прекращают действовать в случае досрочного перехода на любой другой тарифный пакет, в том числе другой акционный.

Опциональные акционные тарифные пакеты

Опциональные акционные тарифные пакеты формируются поставщиками услуги самостоятельно, по согласованию с компанией «Доктор Веб». В названии такого тарифа обязательно должно присутствовать слово «Dr.Web».

Ценообразование

Цены являются рекомендуемыми для поставщиков услуги. Следование рекомендуемым ценам поможет избежать непродуктивной ценовой конкуренции и бороться за клиентов качеством предоставляемых услуг.

Базовые цены

Для тарифных пакетов услуги действуют базовые цены.

При подписке на услугу «Антивирус Dr.Web» для защиты нескольких устройств, предоставляются значительные скидки. Цена подписки в месяц включает в себя как защиту для ПК, так и для мобильного устройства.

	Dr.Web Классик		Dr.Web Премиум		Dr.Web Мобильный	
Кол-во защищаемых устройств	Цена подписки в месяц (руб.)	Цена подписки для одного устройства в месяц (руб.)	Цена подписки в месяц (руб.)	Цена подписки для одного устройства в месяц (руб.)	Цена подписки в месяц (руб.)	Цена подписки для одного устройства в месяц (руб.)
1	79	79,00	89	89,00	29	29,00
2	138	69,00	162	81,00	58	29,00
3	177	59,00	231	77,00	87	29,00
4	220	55,00	284	71,00	108	27,00
5	255	51,00	345	69,00	125	25,00
6	294	49,00	390	65,00	138	23,00
7	329	47,00	427	61,00	154	22,00
8	360	45,00	472	59,00	168	21,00
9	369	41,00	513	57,00	180	20,00
10	390	39,00	550	55,00	190	19,00

Скидки

За количество подписок

Такие скидки существуют только для бизнес-клиентов и зависят от количества одновременно оплачиваемых подписок. Скидки могут составлять от 10 до 40% — вне зависимости от того, на какой срок подписан заказчик.

Кол-во ПК	Скидка
1–25	Базовая цена тарифа
26–50	10
51–100	20
101–200	25
201–300	30
301–400	35
401–500	40

Скидки за срок использования (программа лояльности)

Скидки из таблицы ниже начисляются всем бизнес-клиентам автоматически при использовании ЦУП. Для начисления срока лояльности заказчик должен пользоваться услугой в течение одного, трех или пяти лет непрерывно (без приостановок подписки, отказов от нее или перехода к другому поставщику услуги). В противном случае текущий срок лояльности аннулируется и начинается его новый отсчет. Таким образом, скидки стимулируют клиентов к обслуживанию у одного и того же поставщика услуги.

№	За что дается скидка	Размер скидки, %	Суммируется ли скидка?	Начало действия	Окончание действия
1	За пользование услугой в течение одного года непрерывно	5	Да	С 366-го дня пользования	Весь последующий период пользования до наступления права на скидку 2
2	За пользование услугой в течение трех лет непрерывно	10	Да	С 1095-го дня пользования	Последующий период пользования до наступления права на скидку 3
3	За пользование услугой в течение пяти лет непрерывно	15	Да	С 1825-го дня пользования	Все последующие периоды пользования услугой

Управление услугой со стороны клиента

Управление услугой осуществляется пользователем сервиса самостоятельно из Центра управления подпиской или личного кабинета поставщика сервиса.

Доступ бизнес-пользователям к ЦУП / личному кабинету поставщика услуги предоставляется одному или нескольким сотрудникам компании-клиента по решению последнего.

В случае предоставления услуги домашним пользователям доступ к ЦУП предоставляется каждому клиенту.

Центр управления подпиской должен быть размещен в закрытом паролем доступе, например в личном кабинете клиента, при этом есть возможность использования сквозной авторизации.

Доступ клиента к тестовой полнофункциональной версии услуги

Важным фактором формирования положительного отношения клиентов к услуге является тестовый период, в течение которого они могут попробовать услугу в действии.

Необходимость / отсутствие необходимости предоставления клиентам тестового периода закрепляется в договоре с поставщиком услуги. Плата с поставщика услуги за предоставленный клиенту тестовый доступ не взимается.

Тестовый период возможен как для услуги для бизнеса, так и для услуги для дома. В случае предоставления услуги только домашним пользователям тестовый период может не предоставляться или предоставляться на срок до 30 дней. В случае оказания услуги бизнес-пользователям тестовый доступ к услуге на срок до 30 дней обязателен.

Подписка на услугу

Клиент осуществляет подписку на услугу в Центре управления подпиской или из личного кабинета поставщика услуги. Он сам выбирает нужные параметры подписки, продлевает, приостанавливает или прекращает подписку. Подписка производится на любой срок до ручной/финансовой блокировки. Фактически услуга «Антивирус Dr.Web» — это «вечный» антивирус в рассрочку.

Подключение к услуге

Для подключения к услуге клиенту необходимо последовательно выполнить следующие действия:

1. оформить подписку на услугу в ЦУПе или личном кабинете поставщика услуги;
2. загрузить по предоставленной ссылке (URL) дистрибутив Антивируса Dr.Web и установить его на защищаемый объект;
3. перезагрузить защищаемый объект и дождаться соединения с сервером Dr.Web AV-Desk — процесс подключения к услуге завершен.

Примечание

Установка антивирусного ПО (агентов) на защищаемые объекты может осуществляться с помощью персонализированного инсталлятора (уникального для каждого защищаемого объекта) или группового инсталлятора, когда создается один инсталляционный файл для нескольких защищаемых объектов в рамках одного тарифного плана.

Продление подписки

Подписка на услугу продлевается автоматически до момента прекращения подписки на услугу или ее приостановки.

Переход на другой тарифный пакет

В течение срока действия подписки клиент может самостоятельно переходить с одного тарифного пакета на другой.

При посуточной тарификации абонентская плата за пользование другим тарифным пакетом взимается с даты перехода на него.

При помесечной тарификации абонентская плата за пользование другим тарифным пакетом взимается с даты начала следующего расчетного периода в соответствии с политиками поставщика услуги.

Временная приостановка/возобновление подписки

Клиент самостоятельно приостанавливает подписку на услугу в Центре управления подпиской или личном кабинете поставщика услуги. Возможна приостановка любой подписки на любой срок.

Одновременно включается сервис автоматического продления, если он был активирован до приостановки подписки.

Во время действия приостановки в Центре управления подпиской клиента отображается статус «Приостановлена до [ДАТА]». Клиентская часть Dr.Web на ПК пользователя не удаляется, однако после первой перезагрузки ПК она полностью теряет работоспособность и выводится предупреждение о необходимости продления подписки на услугу.

Автоматическое возобновление подписки

Происходит в случае приостановки подписки и одновременно при активном сервисе автоматического продления. Подписка возобновляется на тех же условиях, которые были до момента приостановки.

Прекращение подписки

Клиент самостоятельно прекращает подписку на услугу в Центре управления подпиской или в личном кабинете поставщика сервиса. В любой момент клиент может отказаться от пользования услугой.

При посуточной тарификации подписка прекращается немедленно.

При этом ПО Dr.Web на ПК клиента полностью теряет работоспособность после первой перезагрузки. Ссылка на установочный файл в личном кабинете клиента скрывается, однако все данные для повторной генерации идентичного установочного файла хранятся бессрочно. При реактивации услуги ссылка на скачивание файла вновь становится доступна.

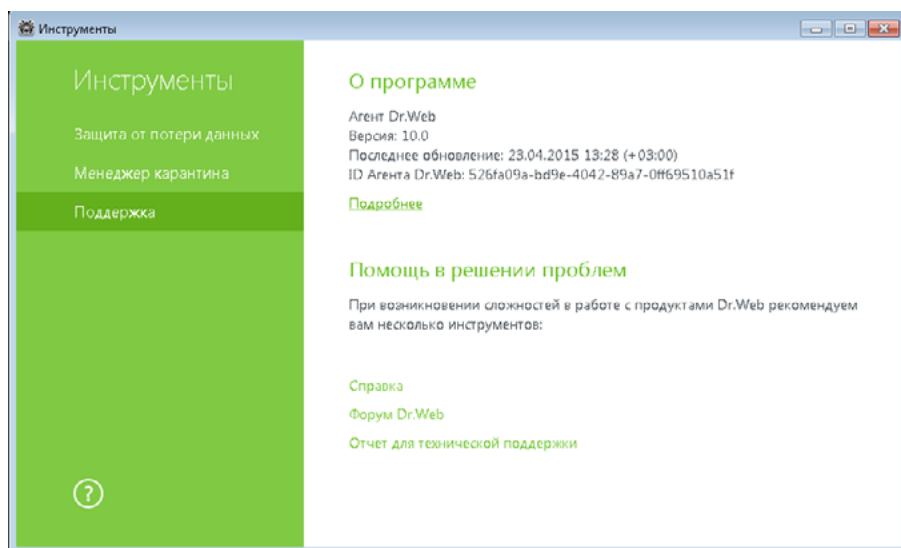
Поддержка

Техническая поддержка пользователей услуги

Непосредственно через программу клиент имеет возможность отправить запрос в службу технической поддержки. Для этого в разделе «Инструменты» ПО Dr.Web необходимо выбрать пункт меню «Поддержка» и нажать на ссылку «Домашняя страница».

На открывшейся странице веб-сайта «Доктор Веб» в разделе «Поддержка» клиент может задать интересующий вопрос и получить на него ответ.

Дополнительно (в случае необходимости), нажав на пункт меню «Отчет для технической поддержки», клиент может в один клик сформировать архив с файлом отчета Dr.Web и отправить его для анализа.



Вопросы клиентов хранятся и обрабатываются в специальной системе — трекере технической поддержки «Доктор Веб».

Поставщики услуги, если это определено условиями договора, могут получить доступ к этому трекеру для оказания услуг технической поддержки своим клиентам. Все запросы клиентов имеют уникальный идентификатор; поставщик услуги, получивший доступ к трекеру технической поддержки «Доктор Веб», видит запросы только своих клиентов. Если вопрос клиента решить невозможно, происходит переадресация запроса в службу технической поддержки компании «Доктор Веб». Полученный ответ впоследствии транслируется клиенту.



Чтобы получить право работать с трекерной системой службы технической поддержки «Доктор Веб», поставщику услуги необходимо:

Требования	Реселлер услуги «Антивирус Dr.Web»	Провайдер услуги «Антивирус Dr.Web»	Сервис-агрегатор Dr.Web AV-Desk
Сертифицировать одного инженера по администрированию Dr.Web AV-Desk		+	+
Сертифицировать одного инженера по антивирусной и антиспам-защите на базе Dr.Web для Windows	+	+	+
Ознакомиться с курсом «Трекер технической поддержки «Доктор Веб»»	+	+	+

Маркетинговая поддержка

Трекер технической поддержки «Доктор Веб»

Любые тексты и графические модули, а также макеты информационно-рекламной продукции, изготовленной партнером-провайдером самостоятельно, в которых присутствуют логотипы, торговые марки, зарегистрированные товарные знаки компании «Доктор Веб», должны в обязательном порядке согласовываться с отделом маркетинга компании «Доктор Веб».

Возможно изготовление дизайн-макетов POS-материалов, баннеров и других графических материалов с логотипом провайдера.

Маркетинговые инструменты продвижения услуги «Антивирус Dr.Web»

Все необходимые для продвижения услуги текстовые и графические материалы находятся в закрытой части веб-сайта <http://secure.av-desk.com/marketing>.

Для эффективного продвижения услуги «Антивирус Dr.Web» специалистами компании «Доктор Веб» был разработан комплекс маркетинговых инструментов, использование которых поможет поставщику услуги привлекать потенциальных клиентов и удерживать имеющихся. Такого разнообразия маркетинговых инструментов для продвижения, которое есть у услуги «Антивирус Dr.Web», не предлагает на сегодняшний день ни один другой производитель антивирусов.

Все необходимые для продвижения услуги текстовые и графические материалы находятся в разделе <http://secure.av-desk.com/marketing>.

Стартовый пакет

Для оформления офиса или места продаж подписок на услугу бесплатно предоставляется «Стартовый пакет». Этот вид бесплатной маркетинговой поддержки включает в себя:

- Флаг (1500×1000)
- Наклейку на дверь/стену
- Плакаты А3 «Услуга "Антивирус Dr.Web"»
- Флаеры «Услуга "Антивирус Dr.Web"»
- Буклеты

Количественный состав пакета зависит от числа клиентов поставщика услуги.

Методы продвижения подписки на услугу «Антивирус Dr.Web»

Включение в пакетные тарифы

Самая выгодная для получения дополнительной прибыли модель. Такой вариант продвижения обеспечит:

- максимальный уровень проникновения подписки на услугу среди абонентов при минимальных или вообще отсутствующих затратах на промоподдержку;
- для оператора — вариативность общей стоимости пакета услуг;
- возможность предлагать премиум-услуги в формате try&buy.

В рамках сервиса «Конструктор тарифов»

Данная модель является универсальным способом продажи основных и множества дополнительных услуг.

Преимущества модели заключаются в том, что абонент получает право выбора услуг и может сам определять уровень затрат на связь.

Проникновение услуги в такой модели зависит от представленности в сервисе «Конструктор тарифов» и может быть очень высоким при правильном размещении.

В программах лояльности

Подписка на услугу «Антивирус Dr.Web» за накопленные бонусы идеально подходит в качестве вознаграждения для любого сценария бонусной программы.

Правила начисления и расходования бонусных баллов остаются полностью на усмотрение оператора.

Данная модель может эффективно использоваться для развития премиум-услуг: компьютерная помощь, подключение и настройка доступа с выездом специалиста на дом. В этом случае рекомендация подписаться на услугу «Антивирус Dr.Web» исходит от технического специалиста / монтажника.

В качестве бонуса или подарка

Подписка на услугу «Антивирус Dr.Web» может служить подарком/выигрышем для абсолютно любого сценария промокампании на усмотрение оператора.

Данная модель предполагает наращивание абонентской базы в течение trial-периода и получение прибыли по его окончании. Подписка на услугу «Антивирус Dr.Web» предоставляется на определенный срок бесплатно.

Проникновение услуги полностью зависит от грамотной представленности на площадках оператора и проводимой рекламной поддержки.

Инструмент для устранения барьеров при продвижении дополнительных услуг

Использование отдельных функций подписки на услугу «Антивирус Dr.Web» помогает преодолевать барьеры у абонентов при продвижении некоторых дополнительных услуг и сервисов.

При использовании сервисов ДБО клиентами банков. Рекомендация использовать подписку на услугу «Антивирус Dr.Web» при работе с сервисами ДБО, исходящая от банка, будет служить дополнительным способом повысить лояльность клиентов и упрочить репутацию банка как самого безопасного для работы с ДБО.

При покупке мультимедиаконтента. С помощью функции «Проверка на вирусы» просмотр и скачивание видео, пользование сервисами VoD будут безопасными.

Информирование клиентов об услуге через веб-сайт поставщика услуги

Для правильного информирования клиентов о преимуществах услуги на веб-сайтах провайдеров услуги компания «Доктор Веб» предоставляет текстовые и графические маркетинговые инструменты. Специалисты компании «Доктор Веб» еще на этапе внедрения Dr.Web AV-Desk могут провести аудит вашего сайта с целью определения наилучших мест для информирования об услуге.

Каналы информирования	Предоставляемые инструменты
Главная страница	- Рекламный баннер / кнопка/ пункт меню, ведущие к разделу «Услуга “Антивирус Dr.Web”» (обязательно) http://secure.av-desk.com/marketing/banners Все перечисленное ниже — опционально: - баннер об утилите Dr.Web CureIt! (только для услуги для дома) http://secure.av-desk.com/marketing/banners - форма онлайн-сканера Dr.Web http://secure.av-desk.com/marketing/graphics - вирусный информер Dr.Web http://secure.av-desk.com/marketing/graphics - новостной информер Dr.Web о вирусах http://secure.av-desk.com/marketing/graphics
Карта сайта. Добавление адреса раздела «Антивирус Dr.Web» в карту сайта	Рекомендуемый адрес: http://доменное_имя_провайдера.ru/drweb
Раздел «Услуга “Антивирус Dr.Web”»*	- Для дома: http://secure.av-desk.com/marketing/template_service - Для бизнеса: http://secure.av-desk.com/marketing/template_service/2biz - Микросайт реселлера услуги: http://secure.av-desk.com/marketing/template_service/2biz/reseller
Раздел «Новости» («События», «Пресс-релизы»)	- Новость о тестовом периоде предоставления услуги - Совместный пресс-релиз «Доктор Веб» и провайдера о начале коммерческого предоставления услуги - Публикация статей о новой модели использования антивируса в качестве услуги http://secure.av-desk.com/marketing/articles - Публикация новостей о вирусах и вирусных обзоров компании «Доктор Веб» http://secure.av-desk.com/marketing/graphics
Цены (прайс-лист). Внесение цен на тарифные пакеты в прайс-лист	
Раздел «Поддержка» веб-сайта провайдера	- Часто задаваемые вопросы об услуге http://secure.av-desk.com/marketing/template_service - Ссылка на пресс-релиз об услуге
Поиск по сайту. Обеспечение поиска страницы услуги по ключевым словам: антивирус, вирус, вирусы, лечить вирусы, скорая помощь, компьютерная помощь, Dr.Web, DrWeb, Доктор Веб, Доктор Вэб, услуга, услуги	
Рекламная подпись в рассылках новостей провайдера и письмах сотрудников	

Страница создания клиентами почтовых ящиков (для провайдеров, предоставляющих услуги почты) Подпись к письмам почты	Рекламный баннер, ведущий в раздел «Антивирус Dr.Web»
«Личный кабинет» клиентов	Рекламный баннер, ведущий на модуль подписки
Форум. Заведение темы «Услуга "Антивирус Dr.Web"»	

Информирование клиентов об услуге на внешних носителях

Каналы информирования	Предоставляемые инструменты
Счета оплаты услуг доступа	- Рекламный блок для счетов на оплату - Дополнительная строка для оплаты услуги (по желанию самого клиента)
Рассылка рекламного флаера об услуге вместе со счетами на оплату / раздача флаеров монтажниками при подключении Интернета	Флаер об услуге
Карты предоплаты	Дизайн-макет карт интегрирован в панель администрирования Центра управления подпиской.
Рекламная e-mail-рассылка новости об услуге	Примерный текст рассылки
Рекламная подпись в e-mail-рассылках новостей поставщика услуги	Пример подписи
Пункты обслуживания клиентов	- Флаеры об услуге - Рекламные визитки - Наклейка на дверь/стену/стекло - Плакат - Широкий ассортимент рекламно-сувенирной продукции (для акций и софт-марафонов) - Флаги
Реклама в журналах	Макет рекламного модуля «Антивирус — это услуга»
Наружная реклама	Дизайн-макеты

Информационная поддержка поставщиков услуги

Компания «Доктор Веб» предоставляет поставщику услуги следующую информационную поддержку на этапе тестирования и во время коммерческой эксплуатации сервиса Dr.Web AV-Desk.

Что	Где
Совместный пресс-релиз о внедрении	На главной странице http://www.drweb.com На сайте www.drweb.com и в разделе «Новости о Dr.Web AV-Desk» http://news.drweb.com/list/?c=7 На сайте www.av-desk.com и в разделе «Новости» http://ru.av-desk.com/project/news На странице портала «Услуга Антивирус Dr.Web» http://www.drweb.com/saas/news
Рассылка совместного пресс-релиза о внедрении	По собственной базе федеральных и региональных СМИ. По базе подписчиков новостей компании «Доктор Веб». Рассылка новостей производится в формате HTML. Имеется возможность добавления в новость логотипа провайдера.
Рекламный баннер на главной странице www.drweb.com	На www.drweb.com на постоянной основе размещен баннер, ведущий на страницу портала «Услуга Антивирус Dr.Web»
Портал «Услуга Антивирус Dr.Web»	http://www.drweb.com/saas — это специальный раздел на сайте www.drweb.com , созданный для продвижения новой модели потребления средств информационной защиты в качестве услуги и информационно-рекламной поддержки поставщиков услуги.
Объявления об акциях поставщиков услуги	На странице портала «Услуга Антивирус Dr.Web» http://www.drweb.com/saas/actions

Подготовка совместных пресс-релизов

Пресс-релизы о внедрении Dr.Web AV-Desk на сервере поставщика услуги подготавливаются пиар-менеджером компании «Доктор Веб» и рассылаются по собственной базе СМИ компании «Доктор Веб». Пресс-релизы публикуются на сайте www.drweb.com после запуска сервиса Dr.Web AV-Desk поставщиком услуги в коммерческую эксплуатацию и при условии выполнения требований к представлению услуги.

Для подготовки пресс-релиза необходимо предоставить на адрес pr@drweb.com:

- краткую справку о компании;
- логотип компании;
- адрес раздела «Антивирус Dr.Web» на сайте поставщика услуги;
- высказывание руководящего сотрудника поставщика услуги 1) о причинах внедрения Dr.Web AV-Desk, 2) об ожидаемых результатах, 3) об итогах тестового периода.

Услуга «Антивирус Dr.Web» и социальные программы

Одной из возможностей для поставщиков услуги заявить о своей активной социальной роли на рынке ИТ-услуг является участие в социальном проекте компании «Доктор Веб» «Защити на отлично».

В 2010 году компания «Доктор Веб» запустила проект «Защити на отлично», призванный решить целый ряд важных социальных задач:

- обеспечить средствами российской антивирусной программы Dr.Web безопасность школьных компьютерных сетей от интернет-угроз;
- воспитать у подрастающего поколения россиян цивилизованное отношение к потреблению продуктов интеллектуального труда — программному обеспечению;
- сформировать привычку использования только лицензионного программного обеспечения (в частности, антивирусного).

В рамках данного проекта компаниям, предоставляющим услуги доступа в сеть Интернет, предлагается предоставлять школам, подключенным ими к Интернету, бесплатную подписку на услугу «Антивирус Dr.Web» по тарифному пакету Dr.Web Премиум.

Участие в проекте «Защити на отлично» позволяет усилить имидж социально ответственного поставщика безопасных интернет-услуг, что в свою очередь укрепит лояльность действующих абонентов и привлечет внимание новых.

Компанией «Доктор Веб» разработаны все необходимые материалы для участия поставщика услуги в проекте «Защити на отлично»:

- плакаты о вирусах и спаме;
- промосайт;
- буклет по установке и использованию ПО услуги «Антивирус Dr.Web»; тематические тетради, линейки и другая сувенирная продукция.

Интернет-карантин Dr.Web

Интернет-карантин Dr.Web является одним из эффективных способов для интернет-провайдера усилить имидж ответственного поставщика услуг доступа в сеть Интернет, а также стимулировать потенциального клиента к подписке на услугу «Антивирус Dr.Web».

Одной из наиболее серьезных угроз для функционирования компьютерной сети являются бот-сети. Компьютеры, вовлеченные в бот-сети, необходимо изолировать от Интернета. Делается это различными способами, в том числе путем перенаправления пользователя в walled garden — изолированное место в сети Интернет, в котором он будет находиться до очистки компьютера от инфекции. Тех пользователей, которые поневоле оказались участниками бот-сетей, предлагается направлять в интернет-карантин Dr.Web.

В интернет-карантине Dr.Web, кроме ссылок на бесплатное скачивание лечащих утилит (Dr.Web CureIt! и Dr.Web CureNet!), абонент может скачать плагины Dr.Web к интернет-браузерам, проверить подозрительный файл или ссылку на вирусы, найти описание вредоносного объекта, обнаруженного на его ПК, прочитать новости о самых «горячих» вирусных угрозах.

Кроме того, в карантине содержится информация о тарифных пакетах услуги «Антивирус Dr.Web».

Интернет-провайдер может направлять инфицированных пользователей в интернет-карантин Dr.Web на сервере компании «Доктор Веб» по адресу http://www.drweb.com/walled_garden, адрес для подписки пользователь сможет найти на странице поиска поставщиков услуги.

Заключение

Наша поддержка не исчерпывается перечисленными мероприятиями. Менеджеры отдела маркетинга готовы к разработкам индивидуальных промоакций, пиар-мероприятий, других видов совместных активностей.

Раздел <http://secure.av-desk.com/marketing> содержит макеты и тексты всех перечисленных выше маркетинговых инструментов, доступ предоставляется на этапе внедрения сервиса Dr.Web AV-Desk.

Согласование текстов пресс-релизов, а также текстов и макетов информационно-рекламных материалов, запросы на доленое участие в рекламе отправляйте на pr@drweb.com



© ООО «Доктор Веб», 2007-2021

125124, Россия, Москва, 3-я улица Ямского поля, вл. 2, корп. 12а

Телефон: +7 495 789-45-87 (многоканальный)

Факс: +7 495 789-45-97

antivirus.rf

www.drweb.ru

estore.drweb.ru

curenet.drweb.ru

www.av-desk.com

free.drweb.ru