

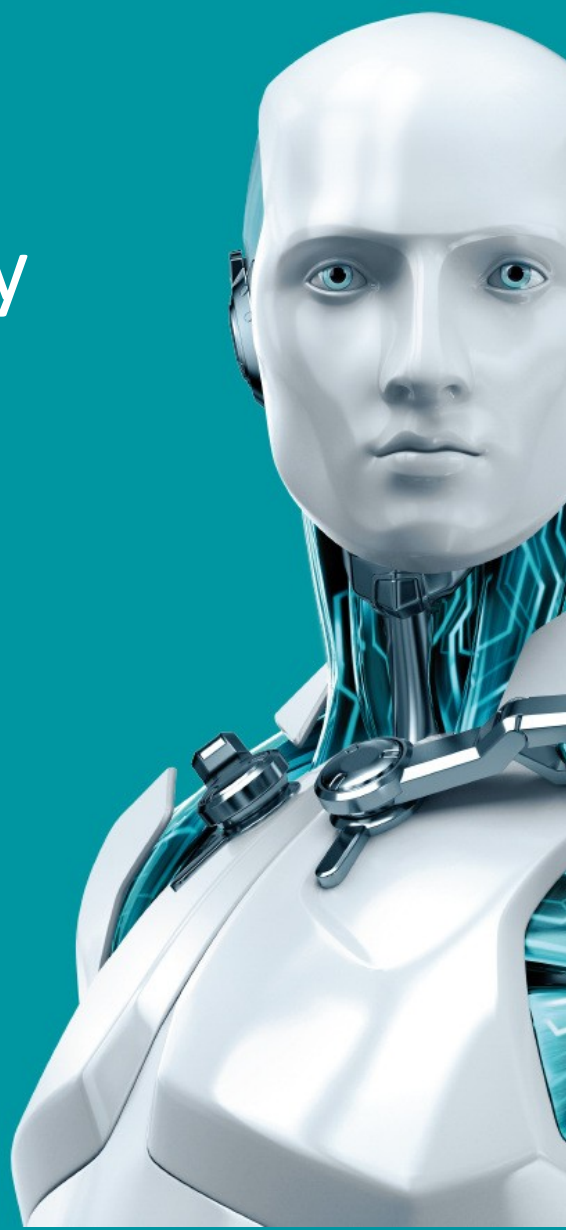


# POLITIKA ŽIVOTNÉHO CYKLU PRODUKTOV

Bezpečnostné produkty  
pre firmy

Verzia dokumentu 1.2  
Platné od 1. júla 2020

ENJOY SAFER TECHNOLOGY™



## Obsah

<b>ZHRNUTIE.....</b>	<b>3</b>
<b>PRAVIDLÁ TVORBY VERZIÍ.....</b>	<b>3</b>
<b>ŽIVOTNÝ CYKLUS PRODUKTOV.....</b>	<b>4</b>
<b>Politiky poskytovania podpory.....</b>	<b>4</b>
<b>Úrovne podpory.....</b>	<b>4</b>
<b>Prehľad kategórií produktov a príslušných kategórií politik poskytovania podpory.....</b>	<b>5</b>
<b>Politika poskytovania podpory: kategória A.....</b>	<b>5</b>
Politika poskytovania podpory: kategória A – PRÍKLADY.....	7
<b>Politika poskytovania podpory: kategória B.....</b>	<b>9</b>
Politika poskytovania podpory: kategória B – PRÍKLADY.....	10
<b>Politika poskytovania podpory: kategória C.....</b>	<b>11</b>
Politika poskytovania podpory: kategória C – PRÍKLADY.....	12
<b>Politika poskytovania podpory: kategória D.....</b>	<b>13</b>
Politika poskytovania podpory: kategória D – PRÍKLADY.....	14
<b>Politika poskytovania podpory operačných systémov.....</b>	<b>14</b>
<b>Microsoft a operačný systém Windows.....</b>	<b>14</b>
<b>Apple a operačný systém macOS.....</b>	<b>17</b>
<b>Google a operačný systém Android.....</b>	<b>18</b>
<b>Operačné systémy Linux.....</b>	<b>18</b>

## ZHRNUTIE

Cieľom tohto dokumentu je preskúmať politiky životného cyklu produktov spoločnosti ESET, politiky poskytovania podpory pre jednotlivé produkty a politiky, ktorými sa riadime pri podpore rôznych operačných systémov.

Tento dokument by mal slúžiť ako zdroj informácií pre firemných zákazníkov spoločnosti ESET, ktorým jasné a predvídateľné politiky životného cyklu produktov môžu výrazne pomôcť pri efektívnom plánovaní IT bezpečnosti. Veríme, že tento dokument pomôže organizáciám mať vždy aktuálne bezpečnostné politiky, čím sa zabráni narušeniu kontinuity podnikania.

Dokument o životnom cykle produktov bol inšpirovaný osvedčenými postupmi v IT sfére, ako aj akceptovanými normami. Politiky sa uplatňujú na všetky existujúce produkty a ich verzie, pričom rešpektujú záväzky, ktoré sme zákazníkom dali v minulosti. Definovali sme kategórie produktov a pre každú z nich sme vytvorili politiku poskytovania podpory. Nájdete tu tiež informácie o tom, ako funguje tvorba verzií, či vysvetlenie fáz životného cyklu produktov.

Veľmi dobre si uvedomujeme, že každý prechod môže byť náročný, najmä v podnikateľskom prostredí. Preto okamžite po implementácii našej novej politiky spustíme ročné prechodné obdobie. Počas tohto obdobia budú verzie produktov, ktoré v dôsledku novej politiky prejdú z fázy základnej/obmedzenej podpory v aktuálnom stave do fázy ukončenia životného cyklu, aj naďalej dostávať aktualizácie modulov. Základná podpora garantuje iba aktualizácie detekčného jadra (predtým známeho ako „vírusová databáza“). Počas prechodného obdobia budú aktualizácie jadra a modulov aj naďalej dostupné pre verzie produktov s končiacim životným cyklom. Bude sa to týkať aj tých verzií, ktoré by počas tohto obdobia prirodzene prešli do fázy ukončenia životného cyklu.

## PRAVIDLÁ TVORBY VERZIÍ

ESET sa pri číslovaní verzií produktov riadi normami v odvetví. Pozrite si v príklade nižšie, čo znamenajú jednotlivé čísla vo verzii produktu:

### Vysvetlenie tvorby verzií

ESET Endpoint Security verzia **7.2.2055.0**

<b>7.</b>	<b>2.</b>	<b>2055.</b>	<b>0</b>
Hlavná verzia	Vedľajšia verzia/servisné vydanie	Číslo zostavy/úroveň záplaty	Dodatočný rozlišovací prvok (napr. jazyková verzia)

### Hlavná verzia

Prechod na vyššiu verziu zvyčajne zahŕňa celkovú údržbu hlavného produktu, zmenu architektúry produktu alebo ukončenie podpory staršej verzie operačného systému.

### Vedľajšia verzia/servisné vydanie

Vyššie číslo znamená, že v porovnaní s predchádzajúcou verziou boli vykonané menšie opravy chýb a drobné zmeny funkcií.

### Číslo zostavy/úroveň záplaty

Označuje požadované automatické aktualizácie zabezpečenia a stability. Nedochoádza k žiadnym zmenám funkčnosti.

# ŽIVOTNÝ CYKLUS PRODUKTOV

Každý z našich produktov spadá do určitej fázy životného cyklu. Na účely vypracovania kompletnej politiky životného cyklu produktov sme sa rozhodli kategorizovať ich do nasledujúcich skupín:

## 1. Produkty v aktívnom vývoji

Tieto produkty sa nachádzajú v prvej fáze životného cyklu alebo uprostred neho a v nasledujúcich rokoch ich plánujeme ďalej vyvíjať a predávať.

Produkty v aktívnom vývoji pravidelne prechádzajú procesom ukončenia staršej verzie produktu (pri každom vydaní novej hlavnej verzie). Uplatňuje sa aj proces, ktorý umožňuje predĺžiť obdobie poskytovania obmedzenej podpory pre určité verzie produktov. Podrobnejšie informácie vám poskytne váš obchodný zástupca ESET.

## 2. Produkty v údržbe

Tieto produkty sú už staršie a ESET ich iba udržiava. Nepracujeme na vývoji žiadnych nových funkcií. Na produkty/služby v údržbe sa zvyčajne vzťahuje predĺžená obmedzená podpora. Produkty v údržbe nezískavajú aktualizácie, ktoré by im zaručili kompatibilitu s budúcimi verziami operačného systému.

## 3. Produkty s končiacim životným cyklom

Tieto produkty sa už dlhšiu dobu nevyvíjajú ani nevylepšujú a nemajú žiadny obchodný ani strategický význam. Prechádzajú interným procesom, ktorý má za následok úplné ukončenie životného cyklu.

# Politiky poskytovania podpory

## Úrovne podpory

Toto sú všeobecné úrovne podpory pre produkty a služby ESET. Konkrétne úrovne podpory pre jednotlivé produkty a ich verzie nájdete v príslušných častiach tohto dokumentu.

### Plná podpora

V celej IT sfére sa tým myslí vynakladanie maximálneho úsilia s cieľom pomôcť zákazníkovi opraviť všetky chyby a poskytnúť im plne funkčný produkt. Zákazníkovi ponúkame tiež rozsiahlu podporu. Všetky budúce verzie operačného systému budú podporované len v prípade, že na vonkajšej strane neexistuje žiadna veľká prekážka, ktorú nedokážeme prekonať pri vynaložení primeraného úsilia.

### Obmedzená podpora

Vo všeobecnosti sa obmedzuje na technickú podporu a podporu vývoja, ktorá sa zase obmedzuje na opravu chýb, takže pre nové verzie operačného systému nie je dostupná žiadna podpora.

### Koniec životného cyklu

V tejto fáze životného cyklu produktov neposkytujeme žiadnu podporu ani pomoc a vôbec nezaručujeme funkčnosť produktu. Najlepšie, čo môžeme urobiť, je nasmerovať zákazníka na najvhodnejší spôsob aktualizácie na najnovší zodpovedajúci produkt.

## Prehľad kategórií produktov a príslušných kategórií politik poskytovania podpory

V rámci politik poskytovania podpory rozlišujeme nasledujúce kategórie, ktoré tvoria špecifické skupiny produktov a produkty:

Kategória produktu	Kategória politiky poskytovania podpory
<b>Riešenia pre koncové zariadenia</b> ESET Endpoint Antivirus, ESET Endpoint Security (počítačové platformy)	<b>A</b>
<b>Serverové produkty</b> ESET File Security, ESET Mail Security, ESET Security for Sharepoint, ESET Virtualization Security, ESET Shared Local Cache, ESET Anti-Malware SDK	
<b>Konzoly: Lokálne konzoly</b> ESET Security Management Center, ESET Remote Administrator	<b>B</b>
<b>Mobilné produkty</b> ESET Endpoint Security for Android	<b>C</b>
<b>EDR</b> ESET Enterprise Inspector	
<b>Šifrovanie a viacúrovňové overenie</b> ESET Full Disk Encryption, ESET Endpoint Encryption, ESET Secure Authentication	
<b>Cloudové riešenia</b> ESET Cloud Administrator, ESET Dynamic Threat Defense, ESET MSP Administrator, ESET Business Account	<b>D</b>

### Politika poskytovania podpory: kategória A

Vzťahuje sa na nasledujúce kategórie produktov:

#### Riešenia pre koncové zariadenia

ESET Endpoint Antivirus, ESET Endpoint Security (počítačové platformy)

#### Serverové produkty

ESET File Security, ESET Mail Security, ESET Security for Sharepoint, ESET Virtualization Security, ESET Shared Local Cache, ESET Anti-Malware SDK

**Plnú podporu** poskytujeme pre posledné vydanie najnovšej hlavnej verzie a pre poslednú verziu staršej hlavnej generácie produktu (iba po dobu jedného roka od vydania novej generácie produktu).

**Obmedzená podpora** je k dispozícii pre staršie vydania najnovšej hlavnej verzie produktu (jeden rok navyše po vydaní ďalšej generácie) a pre poslednú verziu predchádzajúcej generácie produktu (dva roky navyše po skončení ročnej plnej podpory).

## Rozsah úrovni podpory

✓ Plná  
podpora

- Dostupnosť pravidelných aktualizácií modulov
- Kompatibilitu s novými operačnými systémami a novými verziami operačných systémov zabezpečuje nová verzia produktu (buď nová hlavná verzia, alebo ďalšia vedľajšia verzia; týka sa len najnovšej generácie produktu)
- Riešenie potvrdených problémov a zraniteľností pomocou aktualizácií zabezpečenia a stability alebo servisných vydaní
- K dispozícii je technická podpora
- Aktualizovaná databáza znalostí a príručky online pomocníka

⚠ Obmedzená  
podpora

- Dostupnosť pravidelných aktualizácií modulov
- Kompatibilita s novými verziami operačných systémov nie je garantovaná<sup>1</sup>
- Riešenie potvrdených systémových kritických chýb a zraniteľností pomocou aktualizácií zabezpečenia a stability alebo servisných vydaní<sup>2</sup>
- K dispozícii je technická podpora
- Aktualizácia databázy znalostí a príručiek online pomocníka zaručená len v prípade kritických problémov (ktoré bránia správne fungovaniu základných funkcií produktu a zabezpečenia)
- Produkt už nie je možné stiahnuť zo serverov ESET

⚠ Koniec životného  
cyklu

- Dostupnosť aktualizácií modulov nie je zaručená
- Bez podpory nových operačných systémov
- Pre takúto verziu produktu nie je k dispozícii technická podpora ani aktualizácie zabezpečenia a stability
- Dokumentácia sa neaktualizuje ani sa nevytvára nová

1 V prípade OS Windows 10 považujeme polročné aktualizácie od spoločnosti Microsoft za nové verzie operačného systému.

2 Oprava chýb alebo zraniteľností výlučne podľa uváženia spoločnosti ESET. ESET ponúkne riešenie v prípade, že je komerčne životaschopné.

## Politika poskytovania podpory: kategória A – PRÍKLADY



### Len príklady

Informácie v tabuľkách nižšie sú len ilustračné a nezahŕňajú najnovšie aktualizácie. Aktuálnu politiku poskytovania podpory pre svoj produkt nájdete v tomto článku:

- [\[KB3592\] Je pre môj produkt ESET poskytovaná podpora? Životný cyklus produktov spoločnosti ESET \(produkty pre firmy\)](#)

### ESET Endpoint Security pre Windows

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora	Prechodné obdobie
7.x	28. 5. 2020	7.3.2032.0	✓ Plná podpora	Do vydania v8 + 1 rok	Do vydania v8 + 3 roky	
7.2	12. 11. 2019	7.2.2055.0	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Do vydania v8 + 1 rok	
7.1	11. 4. 2019	7.1.2064.0	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Do vydania v8 + 1 rok	
7.0	16. 8. 2018	7.0.2091.0	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Do vydania v8 + 1 rok	
6.6	24. 8. 2017	6.6.2089.2	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Marec 2021	
6.5	14. 3. 2017	6.5.2123.5	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Február 2022	
6.4	7. 6. 2016	6.4.2014.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
6.3	21. 1. 2016	6.3.2016.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
6.2	25. 2. 2015	6.2.2033.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
6.1	11. 12. 2014	6.1.2227.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
5.x	29. 5. 2012	5.0.2272.7	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	December 2020	✓

Verzia 4 podlieha prechodnému obdobiu. To znamená, že bude dostávať aktualizácie modulov a vírusových databáz až do júla 2021, aj keď bude jej životný cyklus oficiálne ukončený ešte pred týmto dátumom.

**ESET Smart Security Business Edition**  
**ESET NOD32 Antivirus Business Edition**

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora	Prechodné obdobie
4	2. 3. 2009	4.2.76.0	⚠️ Obmedzená podpora	Ukončená	December 2020	✓
3	5. 11. 2007	3.0.695.0	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	

Verzia 4 podlieha prechodnému obdobiu. To znamená, že bude dostávať aktualizácie modulov a vírusových databáz až do júla 2021, aj keď bude jej životný cyklus oficiálne ukončený ešte pred týmto dátumom.

**ESET File Security pre Microsoft Windows Server**

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora	Prechodné obdobie
7.x	16. 8. 2018	7.1.12006.0	✓ Plná podpora	Dátum vydania v8 + 1 rok	Dátum vydania v8 + 3 roky	
6.5	28. 2. 2017	6.5.12018.0	⚠️ Obmedzená podpora	Do augusta 2019	Do decembra 2022	
6.4	7. 9. 2016	6.4.12004.0	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
6.3	2. 3. 2016	6.3.12006.0	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
6.2	25. 2. 2015	6.2.12007.0	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
6.0	11. 12. 2014	6.0.12035.0	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	✓
4.5	7. 2. 2012	4.5.12017.0	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	
4.3	18. 10. 2011	4.3.12014	⚠️ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená	

Verzie 5.x až 6.4 podliehajú prechodnému obdobiu. To znamená, že budú dostávať aktualizácie modulov a vírusových databáz až do júla 2021, aj keď bude ich životný cyklus oficiálne ukončený ešte pred týmto dátumom.



## Politika poskytovania podpory: kategória B

Vzťahuje sa na nasledujúce kategórie produktov:




### Lokálne konzoly

ESET Security Management Center, ESET Remote Administrator

**Plná podpora** je dostupná pre všetky súčasti najnovšej verzie (hlavnej verzie). Po vydaní novej hlavnej verzie prejde predchádzajúca verzia do fázy obmedzenej podpory.

**Obmedzená podpora** je dostupná dva roky po skončení plnej podpory.

### Rozsah úrovni podpory

 Plná podpora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kompatibilitu s novými operačnými systémami, novými verziami operačných systémov a novými aktualizáciami pre existujúce operačné systémy zabezpečujú nové verzie produktu</li><li>• Riešenie potvrdených problémov a zraniteľností pomocou aktualizácií zabezpečenia a stability alebo servisných vydaní</li><li>• K dispozícii je technická podpora</li><li>• Aktualizovaná databáza znalostí a príručky online pomocníka</li></ul>
 Obmedzená podpora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kompatibilita s novými verziami operačných systémov nie je garantovaná*</li><li>• K dispozícii je technická podpora</li><li>• Aktualizácia databázy znalostí a príručiek online pomocníka zaručená len v prípade kritických problémov (ktoré bránia správne fungovaniu základných funkcií produktu a zabezpečenia)</li><li>• Produkt už nie je možné stiahnuť zo serverov ESET</li></ul>
 Koniec životného cyklu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bez podpory nových operačných systémov</li><li>• Pre takúto verziu produktu nie je k dispozícii technická podpora ani aktualizácie zabezpečenia a stability</li><li>• Dokumentácia sa neaktualizuje ani sa nevytvára nová</li></ul>

## Politika poskytovania podpory: kategória B – PRÍKLADY



### Len príklady

Informácie v tabuľkách nižšie sú len ilustračné a nezahŕňajú najnovšie aktualizácie. Aktuálnu politiku poskytovania podpory pre svoj produkt nájdete v tomto článku:

- [\[KB3592\] Je pre môj produkt ESET poskytovaná podpora? Životný cyklus produktov spoločnosti ESET \(produkty pre firmy\)](#)

### ESET Security Management Center

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora
7	16. 8. 2018	7.1.27.0	✓ Plná podpora	Do vydania ďalšej hlavnej verzie	Dátum vydania v8 + 2 roky

### ESET Remote Administrator 6

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora
6.5	14. 3. 2017	6.5.34.0	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Do decembra 2020
6.4	19. 7. 2016	6.4.29.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
6.3	21. 1. 2016	6.3.12.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
6.2	3. 9. 2015	6.2.11.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
6.1	20. 5. 2015	6.1.31.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená

### ESET Remote Administrator 5.x a staršie verzie

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora
5.3	19. 11. 2015	5.3.39.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
5.2	16. 6. 2014	5.2.26.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
5.1	21. 10. 2013	5.1.34	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
5	28. 5. 2012	5.0.119	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená
4	19. 4. 2010	4.0.138	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	Ukončená

## Politika poskytovania podpory: kategória C

Vzťahuje sa na nasledujúce kategórie produktov:

### Mobilné produkty

ESET Endpoint Security for Android

### EDR

ESET Enterprise Inspector

### Šifrovanie a viacúrovňové overenie




ESET Full Disk Encryption, ESET Endpoint Encryption, ESET Secure Authentication

Tieto pravidlá sa nebudú uplatňovať spätne, ale iba do budúcnosti.

**Plná podpora** je k dispozícii iba pre najnovšie hlavné verzie/vydania.

**Obmedzená podpora** je dostupná v zníženom rozsahu po dobu jedného roka po tom, čo bola verzia produktu nahradená novším vydaním.

### Rozsah úrovni podpory

 Plná podpora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chyby a problémové funkcie sú vždy opravené v najnovšej verzii</li><li>• Kompatibilitu s novými operačnými systémami a novými verziami operačných systémov zabezpečujú nové verzie produktu</li><li>• Riešenie potvrdených problémov a zraniteľností pomocou aktualizácií zabezpečenia a stability alebo servisných vydaní</li><li>• K dispozícii je technická podpora</li></ul>
 Obmedzená podpora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podpora vývoja nie je k dispozícii (žiadne opravy chýb)</li><li>• Chyby a zraniteľnosti sa budú riešiť v budúcich vydaniach produktov</li><li>• Technická podpora je dostupná pre známe problémy</li><li>• K dispozícii sú aktualizácie modulov (v zodpovedajúcich prípadoch)</li></ul>
 Koniec životného cyklu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pre takúto verziu produktu nie je k dispozícii technická podpora ani aktualizácie zabezpečenia a stability</li><li>• Dokumentácia sa neaktualizuje ani sa nevytvára nová</li><li>• Produkt nie je možné stiahnuť zo serverov ESET</li></ul>

## Politika poskytovania podpory: kategória C – PRÍKLADY



### Len príklady

Informácie v tabuľkách nižšie sú len ilustračné a nezahŕňajú najnovšie aktualizácie. Aktuálnu politiku poskytovania podpory pre svoj produkt nájdete v tomto článku:

- [\[KB3592\] Je pre môj produkt ESET poskytovaná podpora? Životný cyklus produktov spoločnosti ESET \(produkty pre firmy\)](#)

### ESET Endpoint Security pre Android

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora
2	8. 7. 2020	2.8.12.0	✓ Plná podpora	Do vydania ďalšej verzie	Do vydania ďalšej verzie + 1 rok
2	15. 6. 2020	2.8.7.0	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Júl 2021
2	25. 3. 2020	2.7.21.0	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	Jún 2021
1	4. 12. 2012	1.2.210.134	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená vo februári 2015	

### ESET Enterprise Inspector

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora
1.4	15. 6. 2020	1.4.1363	✓ Plná podpora	Do vydania v1.5	Do vydania v1.5 + 1 rok
1.3	17. 9. 2019	1.3.1145 pre server a koncové zariadenia s OS Windows /1.3.1143 pre koncové zariadenia s macOS	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	15. 6. 2021
1.2	20. 7. 2018	1.2.894	⚠ Obmedzená podpora	Ukončená	17. 9. 2020
1.1	26. 3. 2018	1.1.x	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená	

## ESET Secure Authentication

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora
3	30. 1. 2020	3.0.20.0	✓ Plná podpora	Do vydania ďalšej hlavnej verzie
2	15. 3. 2016	2.8.23.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená v januári 2020
1	25. 7. 2013	1.3.719.0	⚠ Koniec životného cyklu	Ukončená v marci 2016

## Politika poskytovania podpory: kategória D

Vzťahuje sa na nasledujúce kategórie produktov:

### Cloudové riešenia

ESET Cloud Administrator, ESET Dynamic Threat Defense, ESET MSP Administrator, ESET Business Account

**Plná podpora** je k dispozícii po sprístupnení novej hlavnej verzie, pričom posledná hlavná verzia sa automaticky presunie do finálnej fázy ukončenia životného cyklu.

**Obmedzená podpora** je k dispozícii po sprístupnení novej hlavnej verzie, a ak sa z nejakého dôvodu stane, že sa životný cyklus predchádzajúcej hlavnej verzie neukončí, posledná hlavná verzia automaticky prejde z fázy plnej podpory do fázy obmedzenej podpory, a to na vopred určený čas (zvyčajne na jeden rok). Po uplynutí stanoveného časového obdobia predchádzajúca verzia ukončí svoj životný cyklus.

### Rozsah úrovni podpory

✓ Plná podpora

- Cloudová služba sa neustále zdokonaľuje
- Riešenie potvrdených problémov a zraniteľností pomocou aktualizácií stability a zabezpečenia alebo servisných vydaní
- Možnosť registrácie nových zákazníkov/používateľov
- K dispozícii je technická podpora, dokumentácia je aktualizovaná

⚠ Obmedzená podpora

- Cloudová služba sa aktívne nevylepšuje
- Funkcionalita a dostupnosť môžu byť obmedzené
- Registrácia nových zákazníkov/používateľov môže byť obmedzená
- Technická podpora je obmedzená, chyby sa posudzujú, aktualizácie dokumentácie môžu byť obmedzené

⚠ Koniec životného cyklu

- Vylepšovanie cloudovej služby je ukončené
- Dostupnosť je obmedzená alebo ukončená
- Nie je dostupná možnosť registrácie nových zákazníkov/používateľov
- Základná alebo žiadna technická podpora, žiadne opravy chýb, žiadna aktualizácia dokumentácie

## Politika poskytovania podpory: kategória D – PRÍKLADY



### Len príklady

Informácie v tabuľkách nižšie sú len ilustračné a nezahŕňajú najnovšie aktualizácie. Aktuálnu politiku poskytovania podpory pre svoj produkt nájdete v tomto článku:

- [\[KB3592\] Je pre môj produkt ESET poskytovaná podpora? Životný cyklus produktov spoločnosti ESET \(produkty pre firmy\)](#)

### ESET Dynamic Threat Defense

Verzia	Dátum vydania	Najnovšia zostava	Aktuálny stav	Plná podpora	Obmedzená podpora
Cloud	16. 8. 2018	NIE JE K DISPOZÍCII	✓ Plná podpora	Počas celého životného cyklu	NIE JE K DISPOZÍCII

## Politika poskytovania podpory operačných systémov

Ďalším dôležitým aspektom politiky životného cyklu produktov je úroveň kompatibility s rôznymi operačnými systémami v rôznych platformách. Vo väčšine prípadov sme sa snažili zosúladiť s oficiálnymi politikami technickej podpory dodávateľov operačných systémov. V niektorých prípadoch sme museli brať do úvahy problémy s fragmentáciou verzie operačného systému a udeliť výnimku z pravidla.

### Microsoft a operačný systém Windows

Keďže spoločnosť Microsoft vyhlásila, že Windows 10 bude úplne poslednou verziou OS Windows, definovali sme preň samostatnú politiku. V prípade starších verzií OS Windows sme boli väčšinou viazaní záväzkami voči našim zákazníkom alebo špecifickými trhovými podmienkami (veľký trhový podiel OS Windows 7). Na konci tejto časti dokumentu sa nachádzajú tabuľky, ktoré ilustrujú podporu rôznych verzií systému Windows.

#### Windows 10

V prípade OS Windows 10 sa snažíme, aby boli naše budúce hlavné verzie produktov kompatibilné so všetkými verziami systému Windows 10 uvedenými na trh počas 30 mesiacov pred dátumom vydania nášho produktu. Pokiaľ ide o budúcu kompatibilitu, naše produkty budú dostávať aktualizácie kompatibility s OS Windows 10, kým sú vo fáze plnej podpory, ako je to definované v predchádzajúcej kapitole. Na konci kapitoly nájdete tabuľku, ktorá znázorňuje túto zásadu v súvislosti s našimi riešeniami pre koncové zariadenia. Príslušná tabuľka podpory je uvedená nižšie.

#### Windows 8.1 a staršie verzie

V prípade starších verzií OS Windows sme viazaní existujúcimi záväzkami. Pravidlu boli udelené viaceré výnimky. Nasledujúca tabuľka jasne znázorňuje kompatibilitu s existujúcimi produktami.

### Prehľad podpory operačného systému Windows

#### Windows Client

	Najskorší možný dátum ukončenia podpory OS <sup>1</sup>	Najnovšia kompatibilná verzia produktu ESET pre koncové zariadenia <sup>2</sup>
Windows XP	Marec 20223	6.5
Windows 7	December 2022 <sup>3</sup>	7.3
Windows 8.1	December 2022	7.3
Windows 10	<a href="#">Pozri nižšie</a> <sup>16</sup>	7.3

#### Windows Server

	Najskorší možný dátum ukončenia podpory OS <sup>1</sup>	Najnovšia kompatibilná verzia serverového produktu ESET <sup>2</sup>
Windows 2000 Server	Koniec životného cyklu (december 2018)	4.5
Windows Server 2003	December 2022 <sup>3</sup>	6.5
Windows Server 2008	December 2022 <sup>3</sup>	7.1
Windows Server 2012	December 2022	7.1
Windows Server 2016	Dátum ukončenia podpory pre Windows Server 2016 podľa spoločnosti Microsoft	7.1
Windows Server 2019	Dátum ukončenia podpory pre Windows Server 2019 podľa spoločnosti Microsoft	7.1

1 Odhadované ukončenie podpory pre konkrétny operačný systém na základe interných prognóz a rozšírených záväzkov týkajúcich sa podpory.

2 Predpoklad založený na aktuálnych poznatkoch a podporovaných produktových zostavách; možná zmena verzie produktu z dôvodu nepredvídaných technických prekážok.

3 Potenciálna technická prekážka (koniec platnosti SHA certifikátu) môže spôsobiť zmenu na rok 2021.

## Tabuľka podpory pre Windows 10

Verzia koncového zariadenia	9.x	8.x	7.x
Dátum vydania	Q4 2021 (odhad)	Q4 2020 (odhad)	16. 8. 2018
Spätná kompatibilita	30 mesiacov	30 mesiacov	30 mesiacov
Budúca kompatibilita	V rámci plnej podpory <sup>4</sup>	V rámci plnej podpory*	V rámci plnej podpory*
1507			
1511			
1607			✓
1703			✓
1709			✓
1803		✓	✓
1809		✓	✓
1903	✓	✓	✓
1909	✓	✓	✓
H1/2020	✓	✓	✓
H2/2020	✓	✓	✓
H1/2021	✓	✓	
H2/2021	✓	✓	
H1/2022	✓		
H2/2022	✓		
H1/2023			
H2/2023			

<sup>4</sup> Platí, kým túto verziu produktu nenahradí nasledujúca verzia.



## Apple a operačný systém macOS

Politika poskytovania podpory pre macOS je trochu prísnejšia. Naše budúce produkty pre Mac budú podporovať celkovo štyri verzie operačného systému macOS (aktuálnu verziu a tri predchádzajúce verzie). Pokiaľ ide o budúcu kompatibilitu, kým je produkt pre Mac vo fáze plnej podpory, garantujeme poskytovanie aktualizácií, aby bol produkt kompatibilný s budúcimi verziami macOS.

Verzia koncového zariadenia	8.x	7.x	6.x
Dátum vydania	Q4 2021 (odhad)	Q4 2020 (odhad)	16. 8. 2018
Spätná kompatibilita	Tri staršie verzie operačného systému	Tri staršie verzie operačného systému	Tri staršie verzie operačného systému
Budúca kompatibilita	V rámci plnej podpory	V rámci plnej podpory	V rámci plnej podpory
Sierra			✓
High Sierra		✓	✓
Mojave	✓	✓	✓
Catalina	✓	✓	✓
Big Sur	✓	✓	✓
11.1	✓	✓	
11.2	✓		
11.3			

## Google a operačný systém Android

Z rôznych dôvodov je operačný systém Android veľmi fragmentovaný. Preto musí byť naša politika podpory operačných systémov zhovievavá, aby nevylučovala žiadnu významnú časť našej existujúcej a potenciálnej budúcej základne zákazníkov. Naše budúce produkty pre Android budú podporovať celkovo šesť verzií Androidu (aktuálnu verziu a päť predchádzajúcich verzií). Toto sa môže v budúcnosti zmeniť, ak sa zlepší trhová situácia s fragmentáciou. Naša súčasná hlavná verzia riešenia pre Android má zaručenú dostupnosť servisného vydania, ktoré zabezpečí kompatibilitu s budúcimi verziami operačného systému Android, až kým nebude nahradená novšou hlavnou verziou produktu.

Verzia koncového zariadenia	4.x	3.x	2.x
Dátum vydania	Q3 2021 (odhad)	Q3 2020 (odhad)	25. 2. 2015
Spätná kompatibilita	Päť starších verzií operačného systému	Päť starších verzií operačného systému	Päť starších verzií operačného systému
Budúca kompatibilita	V rámci plnej podpory	V rámci plnej podpory	V rámci plnej podpory
Android Lollipop			✓
Android Marshmallow		✓	✓
Android Nougat	✓	✓	✓
Android Oreo	✓	✓	✓
Android Pie	✓	✓	✓
Android 10	✓	✓	✓
Android 11	✓	✓	
Android 12	✓		

## Operačné systémy Linux

Linux je operačný systém, ktorý je ovplyvnený fragmentáciou a mnohými rozdielnymi distribúciami. Naš nadchádzajúci produkt pre koncové zariadenia Linux bude podporovať Ubuntu 18.04 LTS a Red Hat Enterprise Linux 7 pre počítače. Chceme poskytovať podporu celkovo dvom verziám operačného systému pre každú podporovanú distribúciu (aktuálnu distribúciu verzie a jednu staršiu verziu). Po vydaní novej verzie operačného systému táto nahradí najstaršiu podporovanú verziu operačného systému v našej matici kompatibility.

### Red Hat Enterprise Linux – podpora

Verzia 7 (plánovaná podpora pre v8)

### Ubuntu – podpora

18.04 LTS (plánovaná podpora pre 20.04 LTS)