

ESET LiveGuard Advanced

Руководство пользователя

[Щелкните здесь чтобы отобразить этого документа \(онлайн-справка\)](#)

Авторское право ©2024 ESET, spol. s r.o.

ESET LiveGuard Advanced разработано компанией ESET, spol. s r.o.

Дополнительные сведения можно получить на сайте <https://www.eset.com>.

Все права защищены. Ни одна часть этой документации не может воспроизводиться, храниться в системе получения и передаваться в любой форме или любыми средствами, в том числе электронными и механическими способами, с помощью фотокопирования, записи, сканирования, а также любыми другими способами без письменного разрешения автора.

ESET, spol. s r.o. оставляет за собой право изменять любое описанное прикладное программное обеспечение без предварительного уведомления.

Служба технической поддержки: <https://support.eset.com>

ПРОВ. 12.04.2024

1 Добро пожаловать	1
2 Общие сведения о продукте	2
2.1 Как работают уровни обнаружения	4
2.2 Требования и поддерживаемые продукты	10
2.3 Использование прокси-сервера с ESET LiveGuard Advanced	13
2.3 Прокси-сервер Apache HTTP	14
2.3 Конфигурация прокси-сервера Linux	15
2.3 Конфигурация прокси-сервера Windows	17
3 Приобретение службы	19
4 Активация ESET LiveGuard Advanced	20
4.1 Импорт лицензий в EBA	21
4.2 Синхронизация EBA ESET PROTECT On-Prem	23
4.3 Добавить лицензию в ESET MSP Administrator	26
4.4 Синхронизация ESET MSP Administrator ESET PROTECT On-Prem	31
4.5 Активация группы компьютеров	34
4.6 Активация выбранных компьютеров	39
4.7 Удаленная установка и активация	41
5 Включение и настройка службы ESET LiveGuard Advanced	44
5.1 Конфигурация продукта ESET для обеспечения безопасности	44
5.2 Управление политиками	47
6 Использование ESET LiveGuard Advanced	50
6.1 ESET Mail Security	52
6.2 ESET Endpoint Security и ESET Server Security	56
6.3 ESET Cloud Office Security	60
6.4 Проактивная защита	62
6.5 Список отправленных файлов	66
6.6 Создать отчет	69
6.7 Результаты анализа	74
6.7 Отчет о поведении файла	76
6.8 Отправка файлов для анализа вручную	77
6.8 Отправка файла из ESET PROTECT On-Prem	78
6.8 Отправка файла из ESET Endpoint Security	79
6.8 Отправка файла из ESET Server Security	80
6.8 Отправка файла из ESET Mail Security	82
6.9 Добавить исключение	83
6.10 Повышение производительности с помощью исключений	86
6.10 Изучение списка отправленных файлов	87
6.10 Исключение папок	93
6.10 Исключение процессов	97
6.10 Проверка количества отправленных файлов	100
6.11 Уведомление об обнаруженных угрозах	104
7 Вопросы и ответы	107
8 Тестирование работы ESET LiveGuard Advanced	111
9 Устранение неполадок	115
9.1 Диагностика	122
9.2 Устранение неполадок прокси-сервера Apache HTTP	126
10 Безопасность для ESET LiveGuard Advanced	128
11 Политика честного использования	133
12 Политика конфиденциальности	134

13 Условия использования	137
13.1 Лицензионное соглашение ESET Management Agent	142
13.2 Соглашение об обработке данных	151
13.3 Стандартные договорные условия	154

Добро пожаловать


Добро пожаловать в руководство пользователя по ESET LiveGuard Advanced. Из этого документа вы узнаете, как использовать решение ESET LiveGuard Advanced и управлять им. В нем также содержатся сведения о подключении ESET LiveGuard Advanced к другим бизнес-продуктам ESET.


Особо интересные или важные темы выделены специальными символами. Темы этого руководства подразделяются на главы и подглавы. Необходимые сведения можно находить в поле Поиск в верхней части страницы.


[Онлайн-справка](#) — основной источник справочной информации. При наличии подключения к Интернету автоматически отображается последняя версия онлайн-справки.


- [База знаний ESET](#) содержит ответы на большинство часто задаваемых вопросов, а также рекомендованные решения различных проблем. База знаний, регулярно обновляемая техническими специалистами ESET, — это самое мощное средство для решения множества проблем.
- [Форум ESET](#) предоставляет пользователям продуктов ESET удобный способ помочь себе и другим. Вы можете задать любой вопрос или попросить о помощи в решении любой проблемы, относящейся к продуктам ESET.

В этом руководстве используются следующие информационные поля:

 Примечания содержат различные ценные сведения, например пояснения определенных функций или ссылки на конкретные темы.

 Эти сведения требуют вашего внимания, их нельзя игнорировать. Как правило, это не критически важная, но достаточно значимая информация.

 Критически важная информация, к которой нужно отнестись с повышенным вниманием. Предупреждения помогут вам избежать опасных ошибок. Ознакомьтесь с выделенным текстом предупреждений — он относится к особо важным настройкам системы или к возможным рискам.

 Пример ситуации, описывающий характерные для данной темы аспекты. Примеры поясняют сложные темы.

Использованные стили текста

Форматирование	Описание
Bold type	Названия элементов интерфейса, например поля и кнопки параметров.
<code>Code</code>	Образцы кода или команд.
Hyperlink	Предоставляет быстрый и удобный доступ к перекрестным ссылкам или внешним веб-сайтам. Гиперссылки выделяются синим цветом и могут подчеркиваться.

Форматирование	Описание
%ProgramFiles%	Системный каталог Windows, в котором хранятся программы, установленные в ОС Windows.

Общие сведения о продукте

Сведения о службе

ESET LiveGuard Advanced это платная служба, предоставляемая компанией ESET. Она добавляет еще один уровень защиты, специально разработанный для борьбы с новыми угрозами.

Изменение имени службы

23 марта 2022 года решение ESET Dynamic Threat Defense было переименовано в ESET LiveGuard Advanced. В продуктах ESET для бизнеса оно также носит название ESET LiveGuard. Оба названия относятся к одной и той же службе.

Доступность службы

[Портал состояния ESET](#) предоставляет актуальные данные о доступности служб ESET. На нем можно увидеть обзор служб ESET и отчеты о состоянии служб, в том числе о случившихся инцидентах. Если у вас как у пользователя ESET возникли проблемы со службой ESET, а на портале состояния ESET они не отображаются, обратитесь в [службу технической поддержки ESET](#).

Процедура

Подозрительные образцы, вредоносность которых еще не подтверждена, но которые могут нести в себе вредоносные программы, автоматически передаются в облако ESET. Присланные образцы запускаются в изолированной программной среде и оцениваются с помощью [продвинутых модулей обнаружения вредоносных программ](#). Вредоносные образцы и сообщения электронной почты с подозрением на спам передаются в ESET LiveGrid®. Вложения в сообщения электронной почты обрабатываются отдельно и отправляются в ESET LiveGuard Advanced. Администраторы и пользователи могут определять объем отправляемых файлов, а также срок хранения файла в облаке ESET. Документы и PDF файлы с активным содержимым (макросы, javascript) по умолчанию не отправляются. См. подробное описание [работы уровней обнаружения](#).

В разделе **Отправленные файлы** консоли удаленного управления содержится краткий отчет для администраторов о поведении наблюдаемого образца для каждого отправленного файла. Если файл оказывается вредоносным, он блокируется как подозрительный объект для всех пользователей, участвующих в ESET LiveGrid®. Если файл оценен как подозрительный, он блокируется на всех компьютерах в организации пользователя с учетом порогового значения чувствительности.

Файлы можно отправлять [вручную](#) или автоматически на основе [конфигурации политики](#). В [веб-консоли ESET PROTECT пользователь может отправлять EXE-файлы](#), полученные с клиентских компьютеров.

Архитектура

Продукты ESET для обеспечения безопасности и консоль управления

Всякий раз, когда образец загружается в ESET LiveGuard Advanced для анализа, метаданные этого образца загружаются в консоль управления, если клиент имеет возможность подключиться к серверу. Таким образом администратор консоли получает список образцов, загруженных в облако ESET.

Продукты ESET по обеспечению безопасности и ESET LiveGuard Advanced

Всякий раз, когда активированный и настроенный продукт ESET для обеспечения безопасности определяет, что образец нужно проанализировать, он загружает образец в ESET LiveGuard Advanced. После того как решение ESET LiveGuard Advanced проанализирует образец, оно передает результат на все компьютеры в этой компании (или клиенту MSP), а также всем компаниям, которые когда-либо отправляли этот файл. Затем продукт обеспечения безопасности выполняет соответствующее действие на основе настроенной политики. В ESET продуктах Endpoint и Server версии 7.2 и более поздних версий можно выбрать действие, которое будет выполняться с подозрительными файлами, загруженными браузерами и клиентами электронной почты.

ESET подписывает все передаваемые пакеты, чтобы уменьшить риск атаки. Если во внутренней сети используется HTTP-подключение, продукт всегда проверяет, начинается ли использоваться протокол HTTPS после прокси-сервера. Если прокси-сервер настроен неправильно, HTTPS-подключение также используется во внутренней сети.

Консоли управления ESET и ESET LiveGuard Advanced

Для ESET LiveGuard Advanced доступны локальная и облачная консоли управления (ESET PROTECT On-Prem, ESET PROTECT). После того как служба ESET LiveGuard Advanced получает образец от продукта ESET для обеспечения безопасности, она автоматически уведомляет консоль управления о статусе анализа. После завершения анализа результаты отправляются в консоль управления.

Конечные точки роуминга и ESET LiveGuard Advanced

Конечной точкой роуминга является любой клиент с продуктом ESET для обеспечения безопасности, который работает за пределами вашей компании и не имеет подключения к ESET PROTECT On-Prem. Обычно это компьютер без подключения VPN, используемый дома или в командировке. Клиент роуминга в полной мере использует преимущества ESET LiveGuard Advanced. Тем не менее он не уведомляет ESET PROTECT On-Prem об отправленных для анализа образцах. Когда клиент возвращается в область вашего периметра и подключается к ESET PROTECT On-Prem, метаданные синхронизируются, а список отправленных файлов обновляется. Другие клиенты в вашей сети могут получать обновления, возникшие в результате угроз, обнаруженных, пока клиент находился в роуминге, даже до того, как он синхронизируется с ESET PROTECT On-Prem.

ESET Cloud Office Security и ESET LiveGuard Advanced

ESET LiveGuard Advanced анализирует отправленные файлы, выполняя подозрительный код в изолированной среде, чтобы оценить его поведение. ESET Cloud Office Security отправляет в ESET LiveGuard Advanced на анализ подозрительные вложения электронной почты и файлы из служб Microsoft Exchange Online, OneDrive, групп Teams и сайтов SharePoint. Для ESET Cloud Office Security не требуется обмен данными с консолью управления ESET. Информация об отправленных файлах и их результатах присутствует в ESET Cloud Office Security.

Глобальная база данных

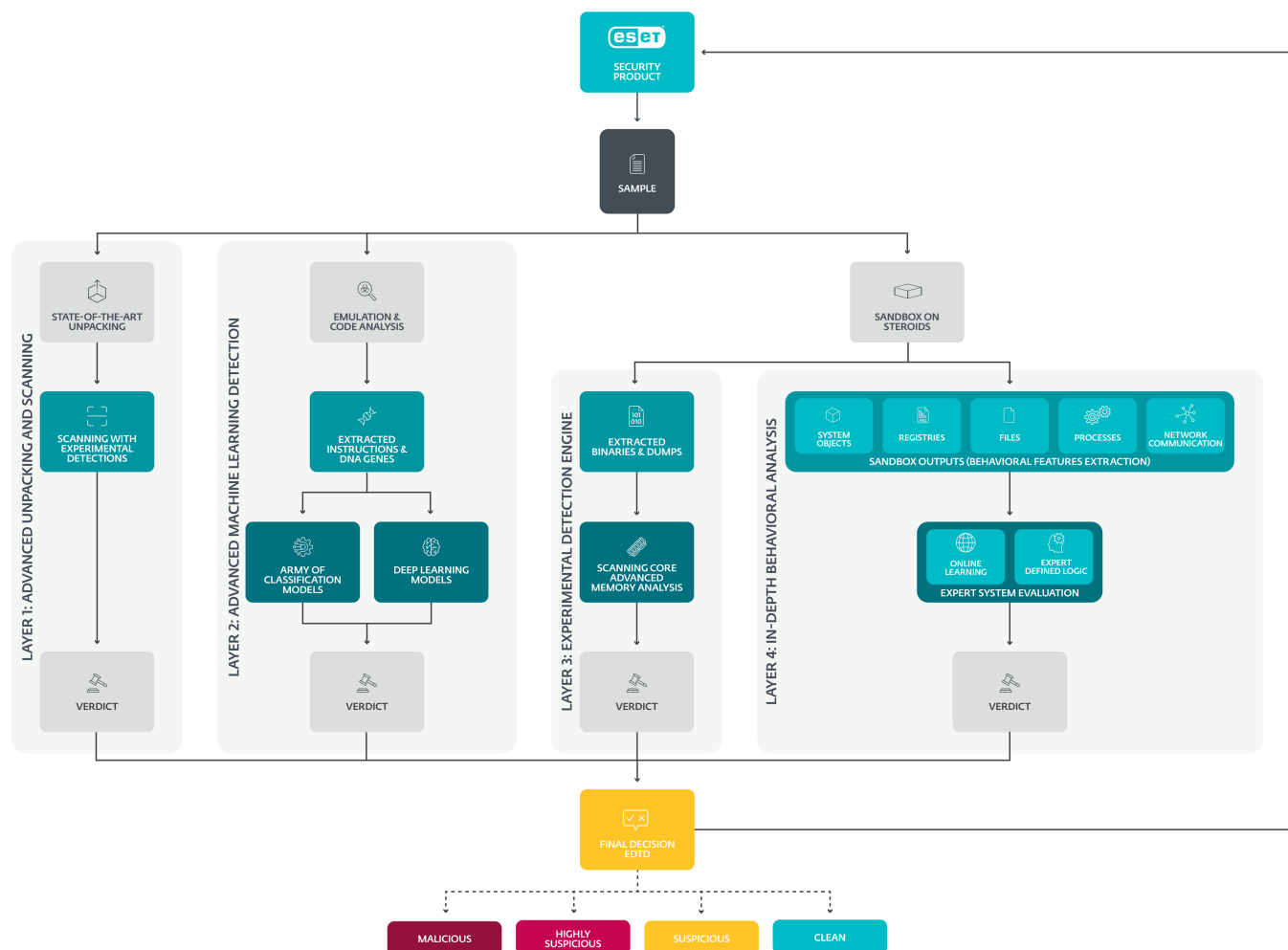
ESET LiveGuard Advanced использует два центра обработки данных Azure (в США и в Европе) для хранения хэшей файлов и результатов их анализа. Центры обработки данных позволяют быстрее получить результаты для уже проанализированных файлов. В штаб-квартире ESET (в Словакии) хранятся все отправленные файлы и выполняется анализ. Данные каждого клиента (или компании) хранятся по отдельности в одной глобальной базе данных. ESET направляет подключения пользователей в ближайший центр обработки данных.



Настоятельно рекомендуем использовать [прокси-сервер](#) для кэширования ответов от серверов ESET, особенно пользователям с большим количеством клиентских машин (несколько сотен и более), поскольку это может значительно сэкономить сетевой трафик. Можно [исключить некоторые папки и процессы](#), чтобы уменьшить количество отправляемых файлов и улучшить быстродействие системы.

Как работают уровни обнаружения

Для обеспечения высокой эффективности обнаружения ESET LiveGuard Advanced использует четыре отдельных уровня обнаружения. На каждом уровне используются разные подходы и выносится отдельное решение относительно образца. Окончательная оценка основывается на совокупности информации об образце. Обзор процесса показан на схеме ниже.

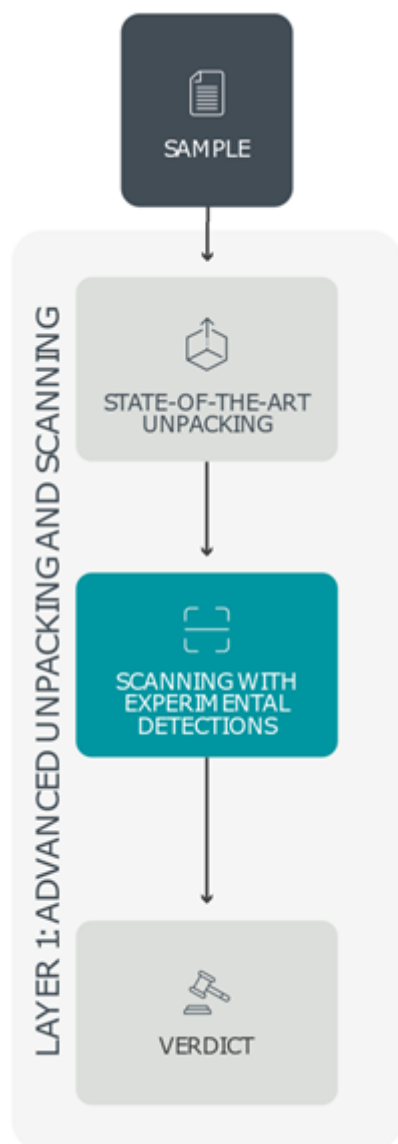


Щелкните изображение для отображения полноразмерной картинки.

Уровень 1: расширенная распаковка и сканирование

При поступлении на начальный уровень ESET LiveGuard Advanced, так называемый уровень расширенной распаковки и сканирования, статические образцы сопоставляются с базой данных угроз ESET, которая содержит экспериментальные и еще не распространенные обнаружения, а также с обширным списком безопасных, потенциально нежелательных (PUA) и потенциально небезопасных (PUaA) элементов. Вредоносные программы часто пытаются помешать обнаружению, скрывая вредоносное ядро за рядом уровней упаковки, поэтому для надлежащего анализа необходимо эту маскировку удалить. Для этого ESET LiveGuard Advanced использует расширенную распаковку и сканирование с применением высокоспециализированных средств на основе упаковщиков, которые специалисты ESET обнаружили во вредоносном коде. Эти специализированные распаковщики удаляют защиту вредоносных программ, позволяя ESET LiveGuard Advanced еще раз сопоставить образцы с базой данных угроз. Уровень расширенной распаковки и сканирования классифицирует образец как вредоносный, безопасный, PUA или PUaA. В связи с угрозами безопасности и требованиями к оборудованию, связанными с распаковщиками, а также с другими используемыми процедурами, необходима высокопроизводительная и безопасная среда. Эта уникальная среда

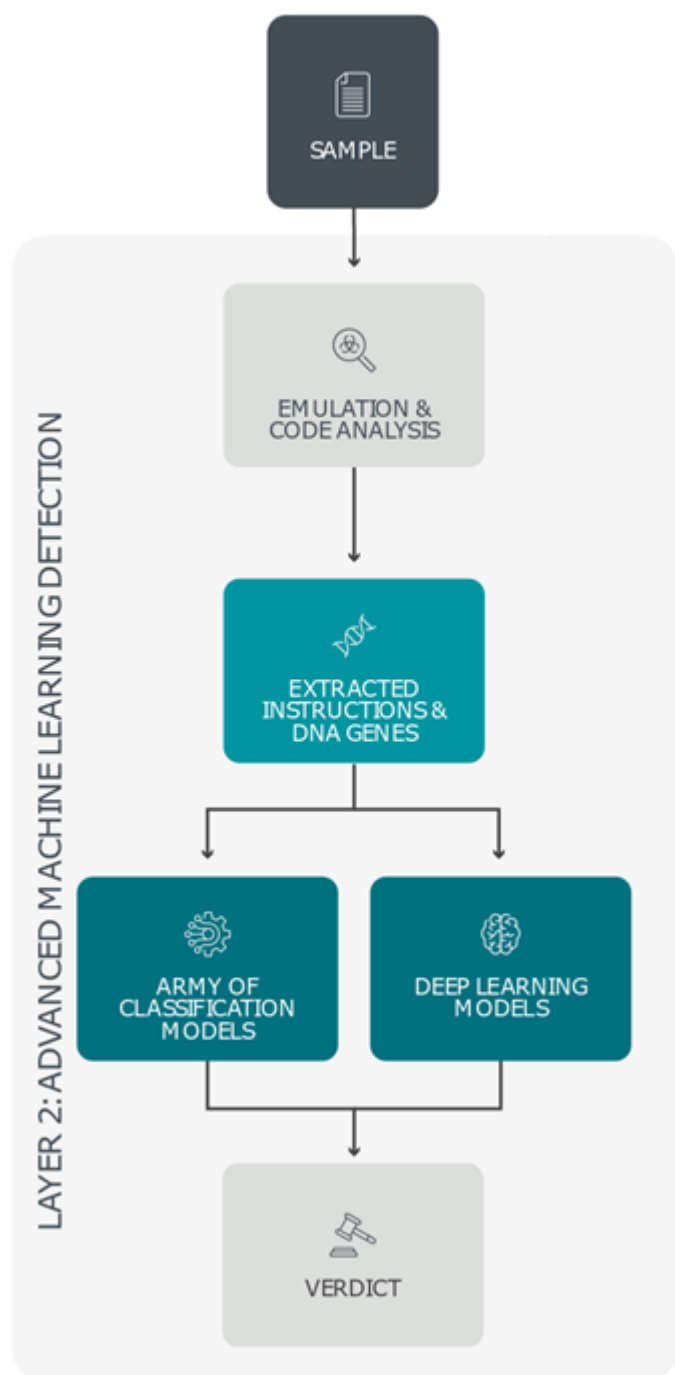
обеспечивается надежной и отказоустойчивой облачной инфраструктурой ESET LiveGuard Advanced.



Уровень 2: обнаружение с помощью расширенного машинного обучения

Каждый из элементов, отправленных на анализ в ESET LiveGuard Advanced, также подвергается статическому анализу. Для этого используется обнаружение с помощью расширенного машинного обучения, позволяющее определить базовые характеристики образца. Поскольку анализ сжатого или зашифрованного кода без дальнейшей обработки не имеет смысла, образец одновременно подвергается другому более динамическому анализу, при котором извлекаются инструкции и структура. На основе описания активных функций и поведения упакованных или замаскированных элементов можно выявить вредоносные характеристики даже не выполняя эти элементы. Затем извлеченная на предыдущих этапах информация обрабатывается рядом тщательно подобранных моделей классификации и алгоритмов глубокого обучения. Наконец, всю эту информацию обрабатывает нейросеть, которая возвращает один из четырех уровней вероятности — вредоносный, очень подозрительный, подозрительный и безопасный. Если этот или какой-либо другой уровень не используется, ESET LiveGuard Advanced отображает сообщение о том, что анализ не требуется. В связи со сложностью этих процедур и высокими требованиями к оборудованию необходима

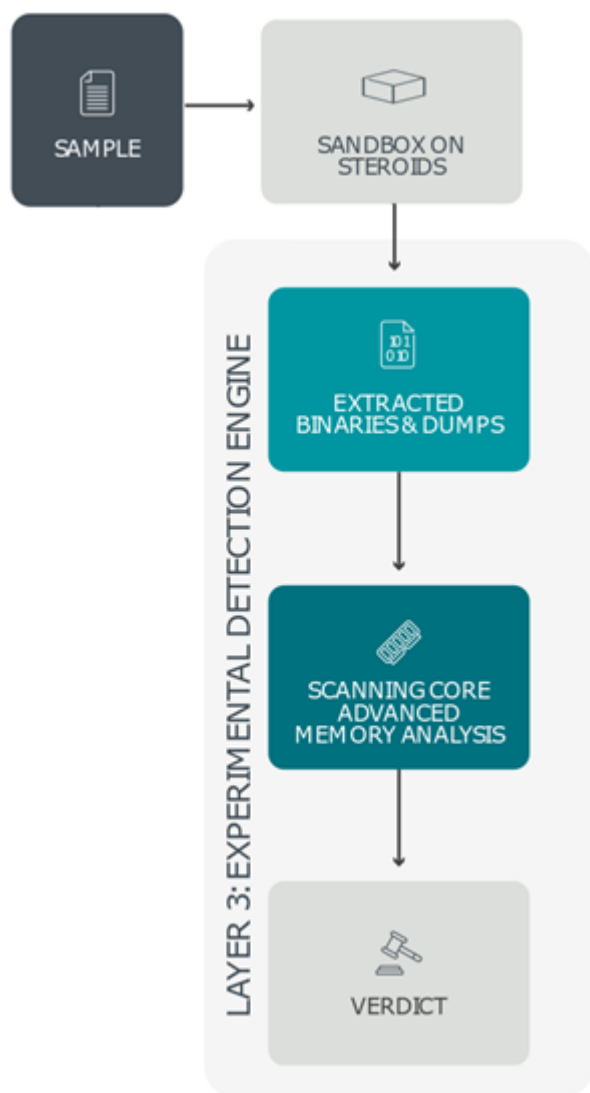
значительно более мощная инфраструктура, чем та, которая предоставляется конечной точкой пользователя. Для обработки сложных вычислений инженеры ESET создали эффективный и сложный набор систем — ESET LiveGuard Advanced.



Уровень 3: модуль экспериментального обнаружения

Для дальнейшей проверки образца полученные ранее результаты необходимо дополнить более глубоким анализом, ориентированным на поведение. Чтобы получить такие сведения об угрозах, применяется еще один уровень ESET LiveGuard Advanced — модуль экспериментального обнаружения. Он помещает подозрительный элемент в набор точно настроенных систем, которые максимально точно воссоздают полноценные компьютеры с различными операционными системами — такая себе «песочница на стероидах». Эти тщательно контролируемые среды используются в качестве ячеек, напичканных огромным количеством алгоритмов обнаружения ESET и записывающих каждое действие. Чтобы обнаружить скрытое

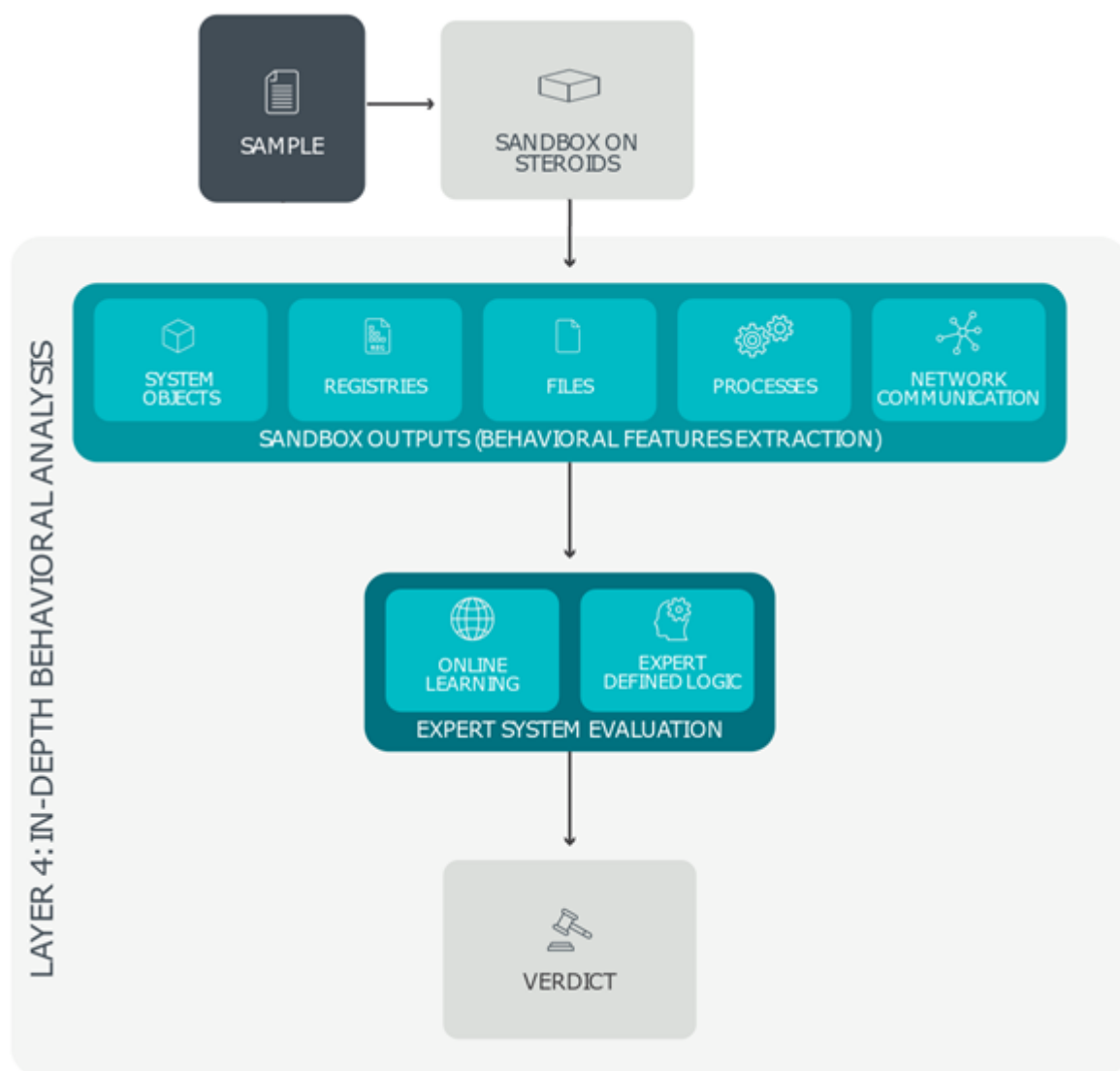
вредоносное поведение, модуль экспериментального обнаружения также генерирует большое количество дампов памяти. Впоследствии они сканируются и сопоставляются с базой данных угроз ESET, которая содержит неопубликованные и экспериментальные обнаружения, что обеспечивает очень точные результаты обнаружения и крайне низкое количество ложных срабатываний. Аналитические данные, собранные модулем экспериментального обнаружения, также включаются в комплексный список событий, обнаруженных песочницей, который затем используется для дальнейшего анализа на последнем уровне обнаружения ESET LiveGuard Advanced — углубленном анализе поведения.



Уровень 4: углубленный анализ поведения

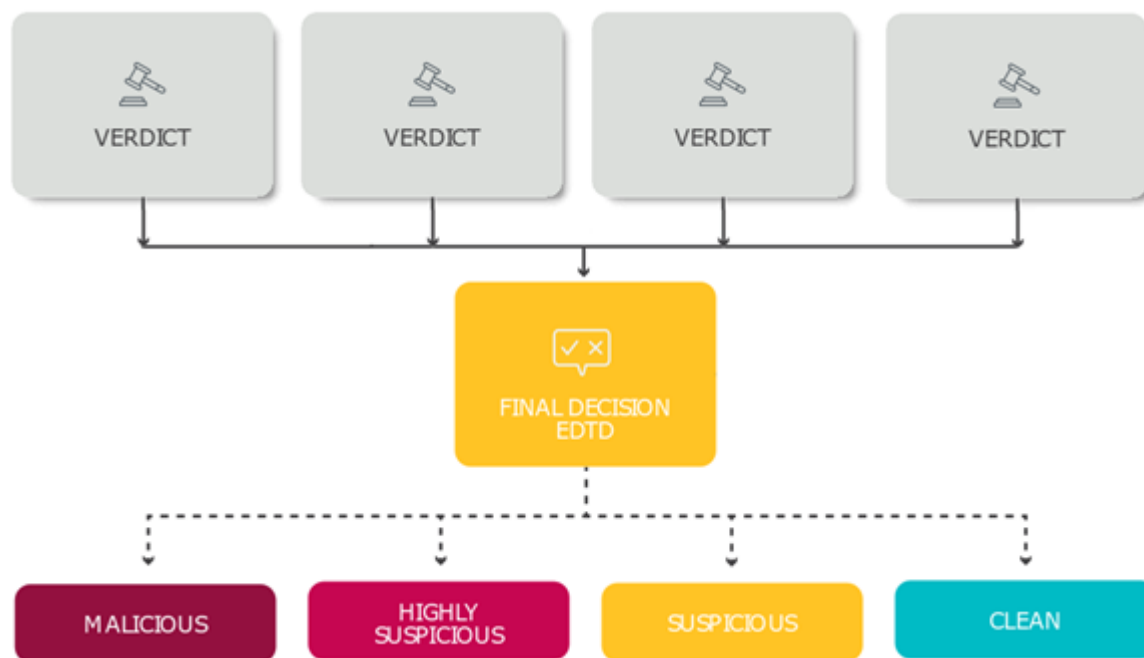
На последнем уровне ESET LiveGuard Advanced, известном как углубленный анализ поведения, все выходные данные песочницы, включая файлы, созданные и удаленные на жестком диске, записи, добавленные в системный реестр Windows и удаленные из него, все попытки внешних взаимодействий и запуска сценариев, подвергаются тщательному анализу поведения. На этом этапе ESET LiveGuard Advanced уделяет основное внимание вредоносным и подозрительным действиям, например попыткам подключения к веб-сайтам с плохой репутацией, использованию известных вредоносных объектов, а также использованию уникальных строк, создаваемых конкретными семействами вредоносных программ. Кроме того, углубленный анализ поведения разбивает выходные данные песочницы на логические блоки, которые затем сопоставляются с большой и регулярно обновляемой базой данных ранее проанализированных шаблонов и цепочек действий, по которым можно выявить даже самый малозаметный признак

вредоносного поведения.



Окончательный результат

ESET LiveGuard Advanced совмещает все доступные результаты уровней обнаружения и оценивает состояние образца. Результат сначала передается в пользовательский продукт ESET для обеспечения безопасности и в инфраструктуру компании, в которой работает пользователь.



Требования и поддерживаемые продукты

Требования для пользователей продуктов, используемых локально

Ваша среда должна иметь следующие обязательные компоненты для надлежащего функционирования ESET LiveGuard Advanced:

- Активная учетная запись ESET Business Account или ESET MSP Administrator, синхронизированная с консолью управления ESET
- Поддерживаемая консоль управления ESET
- Установленная версия 7.x (или более поздняя) совместимых продуктов безопасности ESET
- [Действительная лицензия для ESET LiveGuard Advanced](#).
- [Активированные продукты обеспечения безопасности с лицензией ESET LiveGuard Advanced](#).
- [Служба ESET LiveGuard Advanced](#), включенная в политиках совместимых продуктов обеспечения безопасности.
- Требования к сети для открытых портов те же, что и для ESET LiveGrid®.
- Если вы используете Apache HTTP Proxy или ESET Bridge, требования к сети для открытых портов те же, что и для ESET LiveGrid®. В противном случае используется порт 443.

оДоступ к [интернет-серверам](#) ESET LiveGuard Advanced.

Требования для пользователей ESET Cloud Office Security

Чтобы использовать ESET LiveGuard Advanced в ESET Cloud Office Security, пользователю необходимо следующее:

- Работающая учетная запись ESET Business Account или ESET MSP Administrator, подключенная к ESET Cloud Office Security
- Действительная [лицензия](#) для ESET LiveGuard Advanced

ESET Cloud Office Security не обменивается никакими данными об отправленных файлах с консолями управления ESET.

Права доступа в консолях управления

В веб-консоли отправленные файлы и результаты анализа отображаются только для пользователей с [правами доступа](#) к устройствам, с которых эти файлы были отправлены. Вы можете вручную отправить исполняемый файл, отчет о котором был получен от ESET Inspect, через веб-консоль. Необходимо иметь разрешение на **Использование** на компьютере, который сообщил об обнаружении, и разрешения на **запись** в своей домашней группе для функции **отправки файла в ESET LiveGuard**.

Конечные точки роуминга: если устройство не может связаться с сервером ESET PROTECT, но подключается к серверам облака ESET, файлы, отправленные этим устройством, будут видимы только после того, как устройство снова подключится к серверу.

Производительность

Для кэширования результатов, поступающих от ESET LiveGuard Advanced, можно [использовать ESET Bridge](#). Кэширование может значительно уменьшить интернет-трафик в вашей сети.

В корпоративных средах (более 1000 управляемых компьютеров) рекомендуем использовать выделенный сервер ESET Bridge. Кэширование большого количества файлов ухудшит быстродействие сервера. В средах с высокой доступностью рекомендуем устанавливать каждый компонент на отдельный компьютер (сервер ESET PROTECT, ESET Bridge, сервер базы данных). Также не рекомендуем запускать другие ресурсоемкие приложения на компьютере, на котором работает ESET PROTECT On-Prem.

Еще один способ улучшить общее быстродействие — уменьшить количество отправляемых файлов. Вы можете исключать файлы, папки и процессы, чтобы не отправлять конфиденциальные файлы на анализ или уменьшить нагрузку на систему. Для получения дополнительных сведений см. [Повышение производительности с помощью исключений](#).

Поддерживаемые лицензии

ESET LiveGuard Advanced можно активировать с помощью:

- лицензий на один, два или три года и лицензии на подписку из EBA;
- Лицензии MSP, которая действует подобно подписке, из решения ESET MSP Administrator.

Поддерживаемые программы

Отправка файлов для анализа в ESET LiveGuard Advanced возможна только из определенных программ. Список отправленных файлов доступен только в поддерживаемых версиях консоли управления.

Программы обеспечения безопасности

Программа	Версия
ESET Endpoint Antivirus для Windows* ESET Endpoint Security для Windows	✓ версия 7 и более поздние версии
ESET Mail Security для Microsoft Exchange	✓ версия 7 и более поздние версии
ESET File Security для Windows Server	✓ версия 7.x
ESET Server Security для Windows Server (ранее ESET File Security для Windows Server)	✓ версия 8 и более поздние версии
ESET Endpoint Antivirus для Linux	✓ версия 8.1 и более поздние версии
ESET Server Security для Linux	✓ версия 8.1 и более поздние версии
ESET Cloud Office Security	✓ (с декабря 2021 года)

* Функции ESET LiveGuard Advanced одинаковы для ESET Endpoint Antivirus и ESET Endpoint Security. В этом руководстве мы говорим только о ESET Endpoint Security, чтобы данный текст был понятен. Пользователи ESET Endpoint Antivirus должны следовать инструкциям для ESET Endpoint Security, приведенным в этом руководстве.

Консоли управления

Продукт и версия	Поддержка
ESET PROTECT On-Prem 8 и более поздних версиях	✓
ESET Security Management Center 7.0 и 7.1	✗ Поддержка консолей завершена.
ESET Security Management Center 7.2	✗
ESET Remote Administrator, версия 6.x и более ранние	✗
ESET PROTECT	✓

Неподдерживаемые операционные системы



ESET LiveGuard Advanced не поддерживается на клиентских компьютерах под управлением ОС Windows XP и Microsoft Windows Server 2003. Эти системы не поддерживают протокол TLS 1.2, который необходим для безопасной передачи образцов файлов.

Поддерживаемый прокси-сервер

Решение [ESET Bridge](#) было выпущено с компонентом ESET PROTECT On-Prem 10.0 в качестве замены для [Apache HTTP Proxy](#) и включено в состав [комплексного установщика](#) консоли управления. Кроме того, вы можете загрузить это решение в виде автономного установщика с сайта [загрузки](#) ESET. Решение Apache HTTP Proxy будет работать и далее, но мы рекомендуем использовать ESET Bridge.

Использование прокси-сервера с ESET LiveGuard Advanced

ESET LiveGuard Advanced может использовать [ESET Bridge](#) для перенаправления подключения на серверы ESET и кэширования передаваемых данных. Кэширование позволяет уменьшить объем сетевого трафика. Использовать прокси-сервер необходимо только в том случае, если между клиентским компьютером и серверами ESET отсутствует сетевая видимость. Если для перенаправления обмена данными между сервером ESET PROTECT и агентами ESET Management используется решение ESET Bridge, его можно использовать для кэширования результатов, получаемых от ESET LiveGuard Advanced. Кроме того, ESET Bridge поддерживает [объединение прокси-серверов в цепочки](#).

Настройки прокси-сервера на клиентских компьютерах

i Необходимо настроить [параметры](#) прокси-сервера (**Настройки > Сервис > Прокси-сервер**) в продукте безопасности ESET на клиентском компьютере. Вы можете сделать это удаленно с помощью [политики](#).

Пользователи ESET PROTECT

При наличии как минимум 10 компьютеров в одной сети, например в офисе, для кэширования результатов обнаружения следует использовать ESET Bridge. Если клиентские компьютеры совместно не используют внутреннюю сеть или VPN, не используйте прокси-сервер. Дополнительные сведения о ESET Bridge см. в [документации ESET PROTECT](#).

Пользователи прокси-сервера Apache HTTP

! Начиная с ESET PROTECT 4.0 и ESET PROTECT On-Prem 10.0 (дата выпуска — ноябрь 2022 года), решение ESET Bridge заменяет прокси-сервер Apache HTTP. Прокси-сервер Apache HTTP достиг стадии ограниченной поддержки. Если вы используете прокси-сервер Apache HTTP, рекомендуем [перейти на ESET Bridge](#).

Пользователи виртуального устройства ESET PROTECT

Данное устройство работает на основе системы CentOS 7, которая не поддерживается решением ESET Bridge. Пользователи виртуального устройства ESET PROTECT могут выбрать одно из следующих решений.

- Использовать решение ESET Bridge, установленное на отдельном компьютере (см. [список требований ESET Bridge](#)).
- Использовать прокси-сервер Apache HTTP, встроенный в устройство.

Установка ESET Bridge

[Установить ESET Bridge](#) можно несколькими способами. Рекомендуем использовать последнюю версию [комплексного установщика ESET PROTECT](#).

Кэширование результатов, получаемых от ESET LiveGuard Advanced

ESET Bridge по умолчанию имеет правильную конфигурацию для кэширования результатов. Кэширование результатов начнется после того, как пользователь [настроит в ESET Bridge](#) использование прокси-сервера для кэширования и включит ESET LiveGuard Advanced.

Прокси-сервер Apache HTTP

Рекомендация

Прокси-сервер Apache HTTP работает, но достиг стадии ограниченной поддержки. Вместо него рекомендуем использовать [ESET Bridge](#).

Файл конфигурации прокси-сервера

В ОС Linux и Windows файлы конфигурации сервера Apache хранятся в разных папках. Сведения об обычном расположении см. в таблице ниже.

Операционная система	Файлы конфигурации
Windows	<i>C:\Program Files\Apache HTTP Proxy\conf\httpd.conf</i>
Linux (на основе Debian)	<i>/etc/apache2/mods-available/proxy.conf</i>
Виртуальное устройство (Linux)	<i>/etc/httpd/conf.d/proxy.conf</i>

Цепочка прокси-серверов

Вы можете настроить больше поддерживаемых прокси-серверов переадресации для работы в цепочке. Добавьте в конфигурацию прокси-сервера строку `ProxyRemote * AddressOfNextProxy`. Все прокси-серверы, подключаемые к следующему прокси-серверу, должны иметь соответствующую настройку.

См. пример, в котором 10.1.1.2 — это адрес следующего прокси-сервера:

```
ProxyRemote * http://10.1.1.2:3128
```

Чтобы применить новую конфигурацию, перезапустите службу прокси-сервера.

Сторонние прокси-серверы (не Apache)

Другие прокси-серверы переадресации не поддерживаются решениями ESET. В определенных ситуациях другие прокси-серверы могут работать, но ESET не предоставляет конфигурации или поддержку для таких сценариев.

Устранение неполадок

Для получения подробных [журналов](#) с прокси-сервера измените или добавьте параметр `LogLevel debug` в конфигурации прокси-сервера и перезапустите службу прокси-сервера. Вы можете использовать журналы, чтобы найти проблему, или предоставить их в службу поддержки ESET для дальнейшей помощи.

Если ESET LiveGuard Advanced используется в среде корпоративного уровня (сотни компьютеров и больше), рекомендуем развернуть прокси-сервер HTTP на отдельном сервере. Если служба прокси-сервера HTTP будет работать на загруженном сервере (например, на котором также запущен сервер ESET PROTECT или размещена база данных), возможны проблемы с подключением к ESET LiveGuard Advanced. Можно [исключить некоторые папки и процессы](#), чтобы уменьшить количество отправляемых файлов и улучшить быстродействие системы.

Конфигурация прокси-сервера Linux

Эта конфигурация предназначена только для решения Apache HTTP Proxy. Если вы используете решение ESET Bridge, [настройте его с помощью веб-консоли ESET PROTECT](#).

Проверьте, содержит ли файл конфигурации вашего прокси-сервера следующие строки, и добавьте их, если не содержит.

1. Включите кэширование, подключение к агенту и подключение к HTTPS, настройте файл журнала.

```
CacheEnable disk http://
CacheDirLevels 4
CacheDirLength 2
CacheDefaultExpire 3600
CacheMaxFileSize 500000000
CacheMaxExpire 604800
CacheQuickHandler Off
CacheRoot /var/cache/httpd/proxy

AllowCONNECT 443 2222 53535

ProxyRequests On
ProxyVia On
```

```
CacheLock on
```

```
CacheLockMaxAge 10
```

```
ProxyTimeOut 900
```

```
SetEnv proxy-initial-not-pooled 1
```

```
ErrorLog "|/usr/sbin/rotatelogs -n 10 /var/log/httpd/error_log 1M"
```

При необходимости параметры `CacheRoot` и `ErrorLog` можно настроить для вашей системы.

2. Добавьте следующий сегмент кода после последней строки кода, приведенной выше. Этим вы включите кэширование ESET LiveGuard Advanced на своем прокси-сервере:

```
<VirtualHost *:3128>
```

```
ProxyRequests On
```

```
</VirtualHost>
```

```
<VirtualHost *:3128>
```

```
ServerName r.edtd.eset.com
```

```
<If "%{REQUEST_METHOD} == 'CONNECT' ">
```

```
Require all denied
```

```
</If>
```

```
ProxyRequests Off
```

```
CacheEnable disk /
```

```
SSLProxyEngine On
```

```
RequestHeader set Front-End-Https "On"
```

```
ProxyPass / https://r.edtd.eset.com/ timeout=300 keepalive=On ttl=100 max=10  
0 smax=10
```

```
ProxyPassReverse / http://r.edtd.eset.com/ keepalive=On
```

```
</VirtualHost>
```

3. Сохраните конфигурацию и перезапустите службу прокси-сервера.

Включите необходимые режимы прокси-сервера.

При использовании настраиваемого прокси-сервера Linux Apache с ESET LiveGuard Advanced убедитесь, что включены следующие режимы: `headers ssl alias`.

Например, для дистрибутивов на основе Debian используйте следующее.



1. Загрузка модулей:

```
sudo a2enmod headers ssl alias
```

2. Перезапуск службы:

```
service apache2 restart
```

Конфигурация прокси-сервера Windows



Эта конфигурация предназначена только для решения Apache HTTP Proxy. Если вы используете решение ESET Bridge, [настройте его с помощью веб-консоли ESET PROTECT](#).

Если вы используете собственный прокси-сервер Apache HTTP для кэширования файлов ESET LiveGuard Advanced, необходимо изменить файл `httpd.conf`. Обычно он расположен в Apache в папке `conf`.

Добавьте сегменты конфигурации в указанном ниже порядке.

4. Для ESET LiveGuard Advanced требуется протокол SSL, заголовки и модули псевдонимов, доступные и включенные на вашем прокси-сервере. Проверьте наличие модулей и для загрузки необходимых модулей добавьте в файл конфигурации следующие строки:

```
LoadModule alias_module ..\modules\mod_alias.dll
```

```
LoadModule ssl_module ..\modules\mod_ssl.dll
```

```
LoadModule headers_module ..\modules\mod_headers.dll
```

```
<IfModule ssl_module>
```

```
SSLRandomSeed startup builtin
```

```
SSLRandomSeed connect builtin
```

```
</IfModule>
```

```
LoadModule proxy_module ..\modules\mod_proxy.dll
```

```
LoadModule proxy_http_module ..\modules\mod_proxy_http.dll
```

```
LoadModule proxy_connect_module ..\modules\mod_proxy_connect.dll
```

```
LoadModule cache_module ..\modules\mod_cache.dll
LoadModule cache_disk_module ..\modules\mod_cache_disk.dll
```

5. Включите кэширование, подключение к агенту и подключение к HTTPS, настройте файл журнала.

```
CacheEnable disk http://
CacheDirLevels 4
CacheDirLength 2
CacheDefaultExpire 3600
CacheMaxFileSize 200000000
CacheMaxExpire 604800
CacheQuickHandler Off

AllowCONNECT 443 563 2222 8883

ProxyRequests On
ProxyVia On
SetEnv proxy-initial-not-pooled 1

ErrorLog "logs/error.log"
LogLevel warn
```

При необходимости параметры `ErrorLog` и `LogLevel` можно настроить для вашей системы.

6. Добавьте следующий сегмент кода после последней строки кода, приведенной выше. Этим вы включите кэширование данных ESET LiveGuard Advanced на своем прокси-сервере:

```
AcceptFilter https none
AcceptFilter http none
EnableSendfile Off
EnableMMAP off
```

```

<VirtualHost *:3128>

    ProxyRequests On

</VirtualHost>


<VirtualHost *:3128>

    ServerName r.edtd.eset.com


    <If "%{REQUEST_METHOD} == 'CONNECT'">

        Require all denied
    </If>


    ProxyRequests Off

    CacheEnable disk /

    SSLProxyEngine On


    RequestHeader set Front-End-Https "On"

    ProxyPass / https://r.edtd.eset.com/ timeout=300 keepalive=On ttl=100 max=10
0 smax=10

    ProxyPassReverse / http://r.edtd.eset.com/ keepalive=On

</VirtualHost>

```

7. Сохраните файл конфигурации и перезапустите службу прокси-сервера.

Приобретение службы

Пользователи MSP

Приобрести лицензию ESET LiveGuard Advanced можно с помощью [программы ESET MSP](#).

ESET MSP Administrator версии 1 не поддерживается

i Если вы используете ESET MSP Administrator, убедитесь, что используете версию 2 (доступна по адресу msp.eset.com). Решение ESET MSP Administrator версии 1 ранее было доступно по адресу ema.eset.com. Теперь этот адрес перенаправляет на ESET MSP Administrator 2. Версия 1 не поддерживает ESET LiveGuard Advanced.

ESET Business Account пользователи

Приобретите лицензию у своего посредника и импортируйте ее в свою учетную запись [ESET Business Account](#). Ваше решение ESET PROTECT On-Prem [синхронизирует](#) импортированную лицензию и станет готовым к использованию.

ESET Cloud Office Security пользователи

Компонент ESET LiveGuard Advanced включен во все уровневые лицензии ESET Cloud Office Security. Метка ESET LiveGuard отображается рядом с идентификатором лицензии. Если у вас есть автономная лицензия ESET Cloud Office Security, ESET перенесет ее автоматически.

Бесплатное пробное использование ESET LiveGuard Advanced в ESET PROTECT

Пользователи ESET PROTECT могут [запросить бесплатную 30-дневную лицензию на пробное использование](#) для ESET LiveGuard Advanced из своей облачной консоли.

Свяжитесь с нами

Найдите [партнера ESET](#) для решения любых вопросов, связанных с лицензированием и покупкой службы. Вы можете обратиться в службу поддержки ESET с помощью электронной почты, через чат или по телефону. Дополнительные сведения см. на [странице с контактной информацией](#).

Активация ESET LiveGuard Advanced

ESET Cloud Office Security пользователи

Компонент ESET LiveGuard Advanced входит в состав [лицензии ESET Cloud Office Security](#). Чтобы [включить ESET LiveGuard Advanced](#), создайте и назначьте политики.

Пользователи ESET PROTECT On-Prem и ESET PROTECT

В зависимости от среды развернуть ESET LiveGuard Advanced в сети можно различными способами. Следуйте указанным ниже инструкциям.

I. Получение лицензии ESET LiveGuard Advanced

- ESET Business Account пользователи: [получите лицензию ESET LiveGuard Advanced](#). Вы получите лицензионный ключ по электронной почте.

- ESET MSP Administrator пользователи: [Добавьте лицензию ESET LiveGuard Advanced](#) своему заказчику в ESET MSP Administrator.

II. Импорт лицензии

- ESET Business Account пользователи: [Синхронизируйте ESET PROTECT On-Prem со своей учетной записью EBA](#).
- ESET MSP Administrator пользователи: [Синхронизируйте](#) ESET PROTECT On-Prem со своей учетной записью ESET MSP Administrator. (У пользователей ESET PROTECT облачные лицензии синхронизируются автоматически.)



Активировать продукт ESET LiveGuard Advanced можно только с помощью лицензии из EBA или ESET MSP Administrator.

III. Установка продукта безопасности ESET

Выберите свой сценарий и выполните указанные ниже действия.

[На моих устройствах установлен и активирован совместимый продукт безопасности ESET](#)

1. [Запустите задачу активации с выбранной лицензией ESET LiveGuard Advanced](#).
2. Создайте и назначьте политики, чтобы [включить ESET LiveGuard Advanced](#).

[На моих устройствах установлен только агент ESET Management Agent](#)

Следуйте инструкциям в разделе [Удаленная установка и активация](#).

[Я использую ESET PROTECT, и на моих устройствах не установлен продукт ESET](#)

1. Чтобы установить агент и продукт безопасности на конечных точках, следуйте инструкциям в [руководстве по локальному развертыванию](#).
2. [Запустите задачу активации с выбранной лицензией ESET LiveGuard Advanced](#).
3. Создайте и назначьте политики, чтобы [включить ESET LiveGuard Advanced](#).

[Я использую ESET PROTECT On-Prem, и на моих устройствах не установлен продукт ESET](#)

1. Чтобы установить агент и продукты безопасности на конечных точках, следуйте инструкциям в [руководстве по локальному развертыванию](#).
2. [Запустите задачу активации с выбранной лицензией ESET LiveGuard Advanced](#).
3. Создайте и назначьте политики, чтобы [включить ESET LiveGuard Advanced](#).

Импорт лицензий в EBA

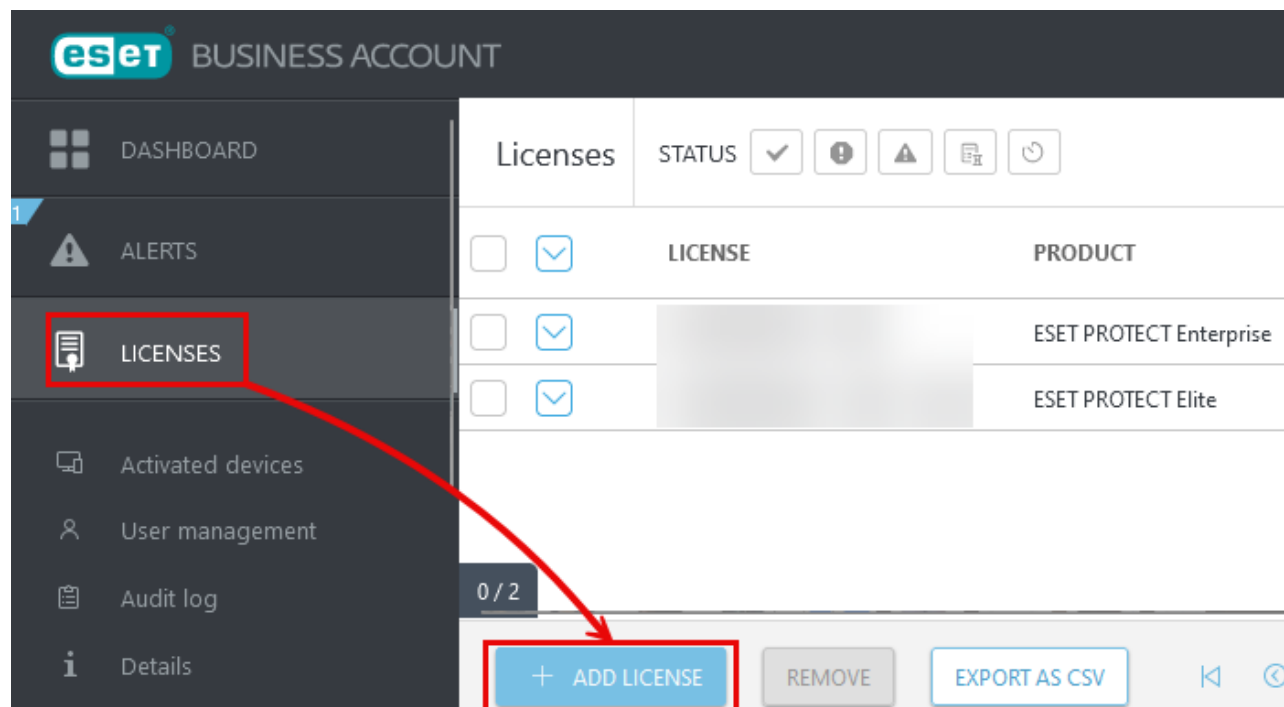
Необходимые условия

- Учетная запись пользователя в EBA.
- Лицензия ESET LiveGuard Advanced

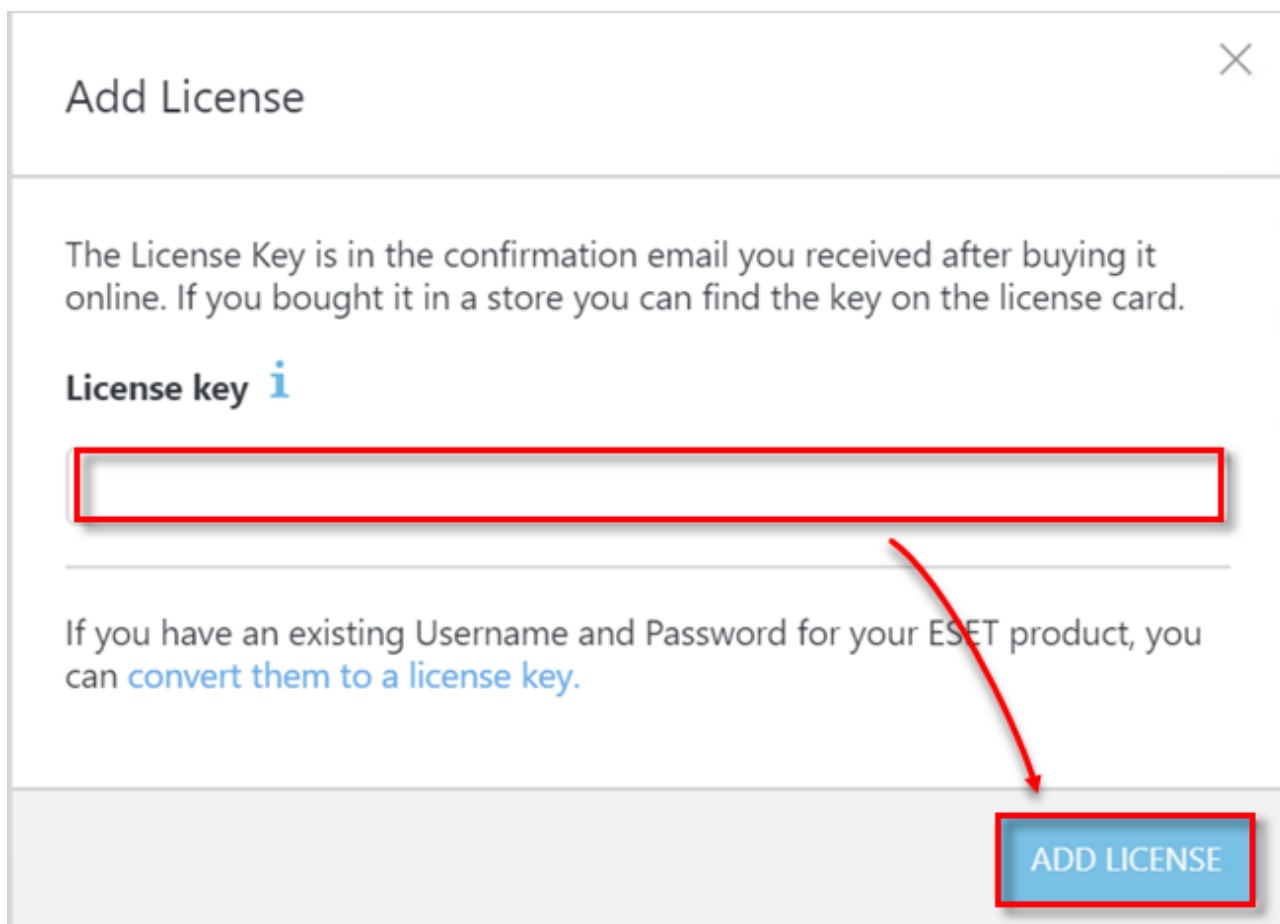
Импорт

1. Войдите в учетную запись [EBA](#).

2. Выберите **Лицензии** > **Добавить лицензию** > **Лицензионный ключ**.



3. Введите свой лицензионный ключ ESET LiveGuard Advanced и щелкните **Добавить лицензию**, чтобы импортировать лицензию.



4.Примите лицензионное соглашение, если согласны с его условиями. Если импорт прошел успешно, в списке лицензий появится новая лицензия.

Лицензия ESET LiveGuard Advanced может объединяться в пакете с другими продуктами или с рабочими местами ESET LiveGuard Advanced для различных продуктов ESET:

- ESET LiveGuard Advanced для ESET Endpoint Security
- ESET LiveGuard Advanced для ESET Server Security
- ESET LiveGuard Advanced для ESET Mail Security

Синхронизация ЕВА ESET PROTECT On-Prem

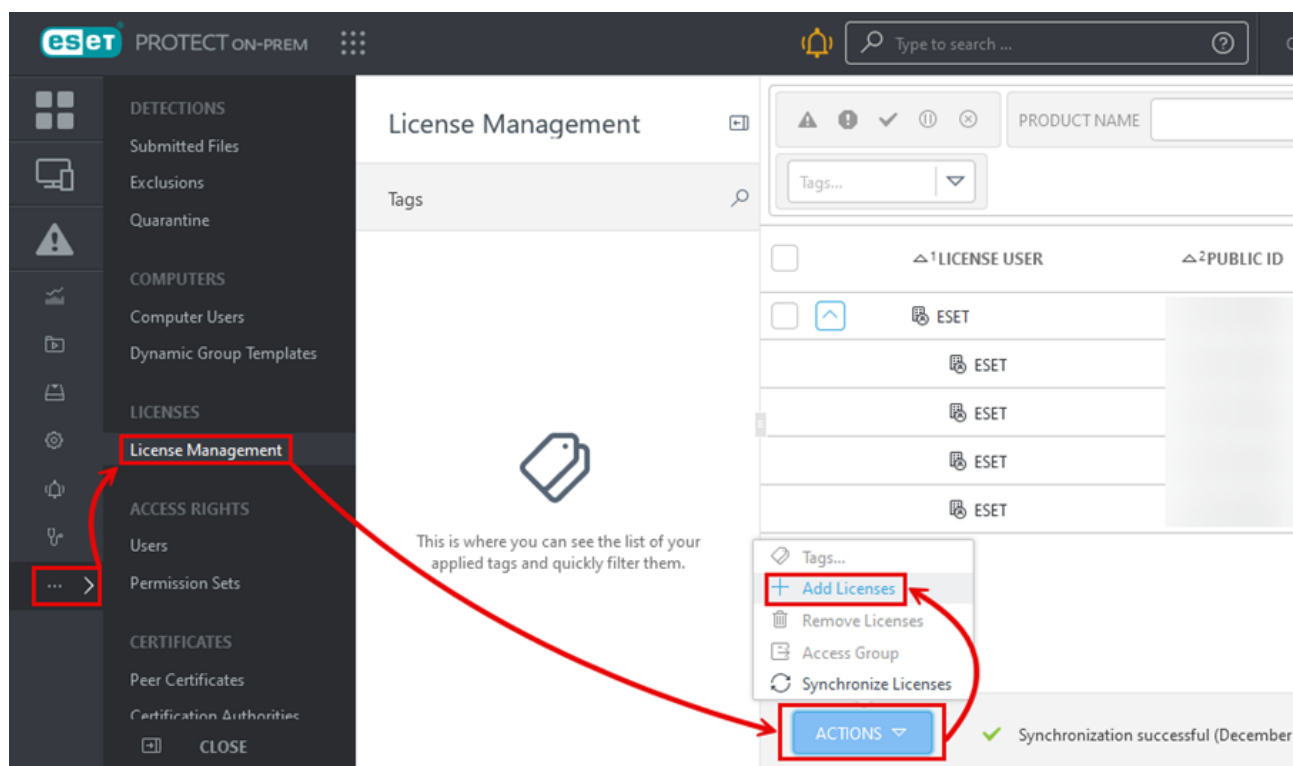
Необходимые условия

- Лицензия ESET LiveGuard Advanced, импортированная в учетную запись ЕВА.
- развернутая служба ESET PROTECT On-Prem.
- Активное подключение между сервером ESET PROTECT и порталом ЕВА.

i Если вы уже импортировали свою учетную запись ЕВА в веб-консоль ESET PROTECT, выберите команду **Синхронизировать** в разделе **Управление лицензиями**, чтобы принудительно обновить сведения о лицензии в веб-консоли. Повторно добавлять свои учетные данные ЕВА не требуется.

Синхронизация

1. Войдите в веб-консоль ESET PROTECT с правами администратора или другого пользователя, имеющего достаточно [разрешений](#).
2. Выберите **Дополнительно > Управление лицензиями > Действия > Добавить лицензию**.



3. Выберите пункт **Вход в учетную запись ESET Business Account или ESET MSP Administrator** и введите данные своей учетной записи ЕВА.
4. Нажмите кнопку **Добавить лицензии**, чтобы добавить лицензии из своей учетной записи в ESET PROTECT On-Prem.

Add License

You can add your license using one of the following options:

- ☒ ESET PROTECT HUB, ESET Business Account or ESET MSP Administrator
- ☐ License Key
- ☐ Offline License File

3

ESET PROTECT HUB, ESET Business Account or ESET MSP Administrator login



Password



[Show password](#)

4

ADD LICENSES

CANCEL

Если лицензионный ключ ESET LiveGuard Advanced импортируется непосредственно в веб-консоль, отобразится следующая ошибка:



«Не удалось добавить лицензию с помощью лицензионного ключа: Лицензия выдана для продукта, которым не может управлять решение ESET PROTECT On-Prem. Введите другую лицензию.»

Для импорта лицензии ESET LiveGuard Advanced всегда используйте учетную запись [EBA](#) или [ESET MSP Administrator](#).

Добавить лицензию в ESET MSP Administrator

ESET MSP Administrator предоставляет лицензию ESET LiveGuard Advanced, которая содержит рабочие места для:

- ESET LiveGuard Advanced для Endpoint Security и Server Security
- ESET LiveGuard Advanced для Mail Security



Существуют также лицензии с уровнями для ESET PROTECT, которые содержат рабочие места для ESET LiveGuard Advanced:

- ESET PROTECT Complete
- ESET PROTECT Mail Plus
- ESET PROTECT Advanced

Проверка доступности продукта ESET LiveGuard Advanced

1. Войдите в учетную запись ESET MSP Administrator.

2. Щелкните **Компании** > выберите клиента > **Подробности**.

3. В разделе **Доступные продукты** найдите **ESET LiveGuard Advanced** или уровень, содержащий ESET LiveGuard Advanced.

Принятие условий использования



Перед добавлением лицензии вы должны принять условия использования (для ESET LiveGuard Advanced) на портале ESET MSP Administrator. Если этот параметр недоступен, условия использования должен принять представитель вашей материнской компании, руководитель MSP или пользователь с разрешением на **запись** в вашу корневую компанию.

My Second Company

Details

License usage

Licenses

Activated units

Access rights

i Details **2**

My Second Company
No description

Email

Address Slovakia

Vat ID ? *Not available*

Custom identifier ? *Not available*

e Available products

ESET Endpoint Antivirus for Windows

ESET Endpoint Security for Windows

ESET Cloud Office Security (component)

ESET LiveGuard Advanced **3**

ESET PROTECT Complete

ESET PROTECT Enterprise

ESET Cloud Office Security

Если у вашего клиента в разделе **Доступные продукты** нет одного из уровней, соответствующих требованиям, добавьте его в свою учетную запись с помощью своего дистрибьютора (или менеджера поставщика управляемых услуг).

Добавление продукта ESET LiveGuard Advanced

Если продукт ESET LiveGuard Advanced не доступен в разделе **Подробности** вашего клиента, попросите своего дистрибьютора или диспетчера MSP добавить этот продукт в вашу учетную запись ESET MSP Administrator.

Чтобы добавить продукт в раздел **Доступные продукты** из учетной записи дистрибьютора, выполните следующие действия.

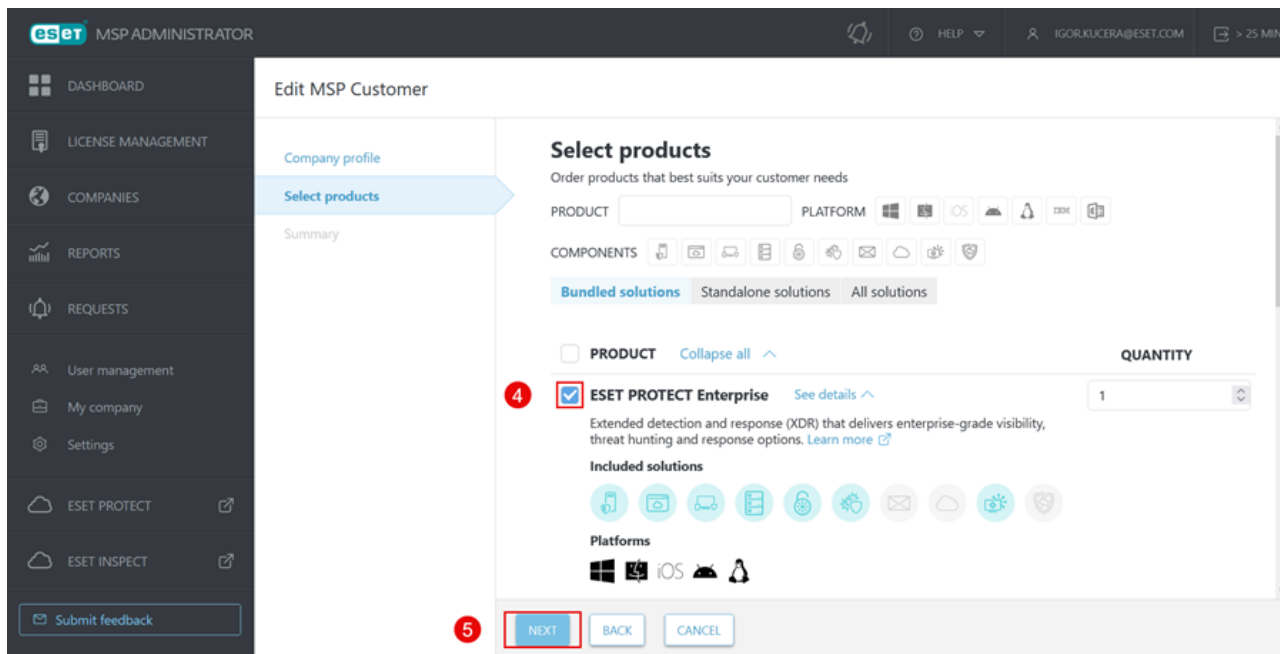
1. Войдите в Учетную запись ESET MSP Administrator.
2. Щелкните элемент **Компании**, выберите клиента MSP и щелкните **Подробные сведения**.
3. Нажмите кнопку **Изменить**.

	Details
License usage	
Licenses	
Activated units	
Access rights	
Details 2	<div> My company <i>No description</i></div> <div>Email Address Vat ID ⓘ <i>Not available</i> Custom identifier ⓘ <i>Not available</i></div> <div> Available products ESET Endpoint Antivirus for Windows</div>
	3 EDIT BACK

4.Щелкните **Далее** и на экране «Выбор продуктов» выберите ESET LiveGuard Advanced или другую лицензию, которая соответствует требованиям.

5.Нажмите кнопку **Далее**.

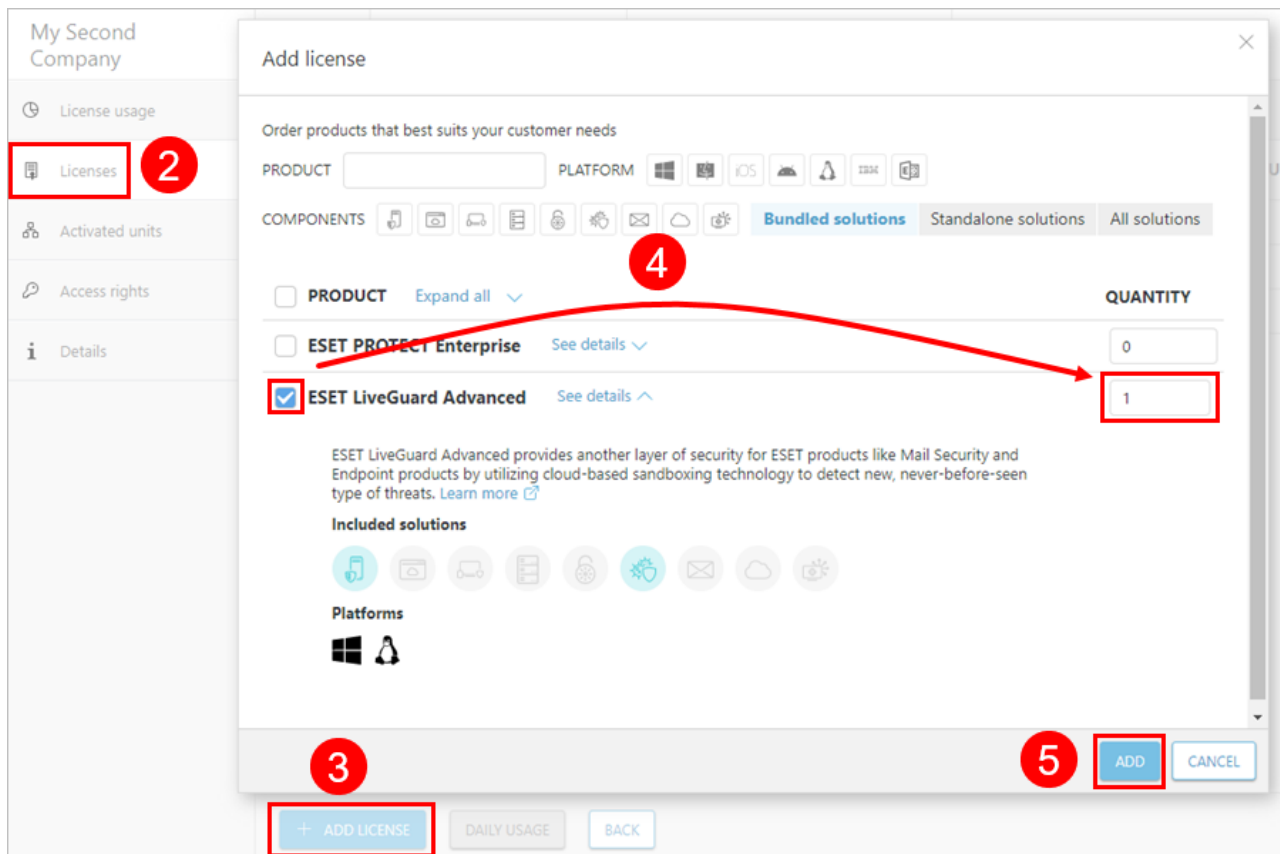
6.Просмотрите изменения в разделе **Сводка** и щелкните **Сохранить**.



Добавление лицензии ESET LiveGuard Advanced клиенту MSP

Если у клиента имеется лицензия ESET LiveGuard Advanced, вы можете добавить эту лицензию для него.

1. Войдите в Учетную запись ESET MSP Administrator.
2. Щелкните элемент **Компании**, выберите клиента MSP и щелкните **Лицензии**.
3. Щелкните **Добавить лицензию** (или **Запросить лицензию**).
4. Установите флажок рядом с полем **ESET LiveGuard Advanced** и задайте количество **единиц**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.



ESET LiveGuard Advanced информация о лицензии

Лицензия ESET LiveGuard Advanced является лицензией с уровнями. Подробные сведения можно увидеть в вашей учетной записи ESET MSP Administrator.

1. Войдите в Учетную запись ESET MSP Administrator.
2. Щелкните элемент **Компании**, выберите клиента MSP и щелкните **Лицензии**.
3. Щелкните **+** значок рядом с лицензией ESET LiveGuard Advanced, чтобы развернуть эту лицензию.

My Second Company	Licenses	LICENSE TYPE	All types	PRODUCT	STATUS	▲	⏸	▼	
License usage	Licenses	License requests							
Licenses	<input type="checkbox"/>	LICENSE		PRODUCT	CHANGE OPTIONS	STATUS	UNITS		
Activated units	<input type="checkbox"/>	333	FULL	ESET Endpoint Antivirus for Windows	↑↓	✓	0/1		
Access rights	<input type="checkbox"/>	333	FULL	ESET LiveGuard Advanced	⌵	✓	0/1		
Details				ESET LiveGuard Advanced for ESET Cloud Office Security			0/2		
				ESET LiveGuard Advanced for Endpoint Security + Server Security			0/1		
				ESET LiveGuard Advanced for Mail Security			0/2		
	<input type="checkbox"/>	333	FULL	ESET Cloud Office Security	⌵	✓	0/1		
	<input type="checkbox"/>	333	FULL	ESET PROTECT Complete	↑↓	✓	0/5		

После ESET LiveGuard Advanced добавления лицензии [синхронизируйте лицензию с ESET PROTECT](#)

Модули и подмодули

Количество модулей — это количество рабочих мест лицензии (уровня), для которых размещен заказ и выставлен счет. Каждый уровень лицензии может иметь различное соотношение модулей и подмодулей для каждого включенного в него продукта.

LICENSE	PRODUCT	CHANGE OPTIONS	STATUS	UNITS
FULL	ESET Endpoint Antivirus for Windows	↑↓	✓	0/1
FULL	ESET LiveGuard Advanced Tier unit ⚡		✓	0/1
	ESET LiveGuard Advanced for ESET Cloud Office Security	Subunit	0/2	
	ESET LiveGuard Advanced for Endpoint Security + Server Security	Subunit	0/1	
	ESET LiveGuard Advanced for Mail Security	Subunit	0/2	

Пример распределения подмодулей

Уровень лицензии ESET PROTECT Complete:

<div> MSP ADMINISTRATOR </div> <div> <div>License management</div> <div>COMPANY <input type="text"/></div> <div>PRODUCT <input type="text"/></div> </div> <div> <div>LICENSE TYPE All types</div> <div>STATUS </div> </div>				
LICENSE	PRODUCT	CHANGE OPTIONS	STATUS	UNITS
-FKR FULL	ESET PROTECT Complete	↑↓	✓	0/10
	ESET Endpoint Security + ESET Server Security		0/10	
	ESET LiveGuard Advanced for Endpoint Security + Server Security		0/10	
	ESET Full Disk Encryption		0/10	
	ESET Cloud Office Security (component)		0/12	
	ESET Mail Security		0/12	
	ESET LiveGuard Advanced for Mail Security		0/12	
	ESET LiveGuard Advanced for Cloud Office Security		0/12	
	ESET Vulnerability & Patch Management		0/10	

Синхронизация ESET MSP Administrator ESET PROTECT On-Prem

Необходимые условия

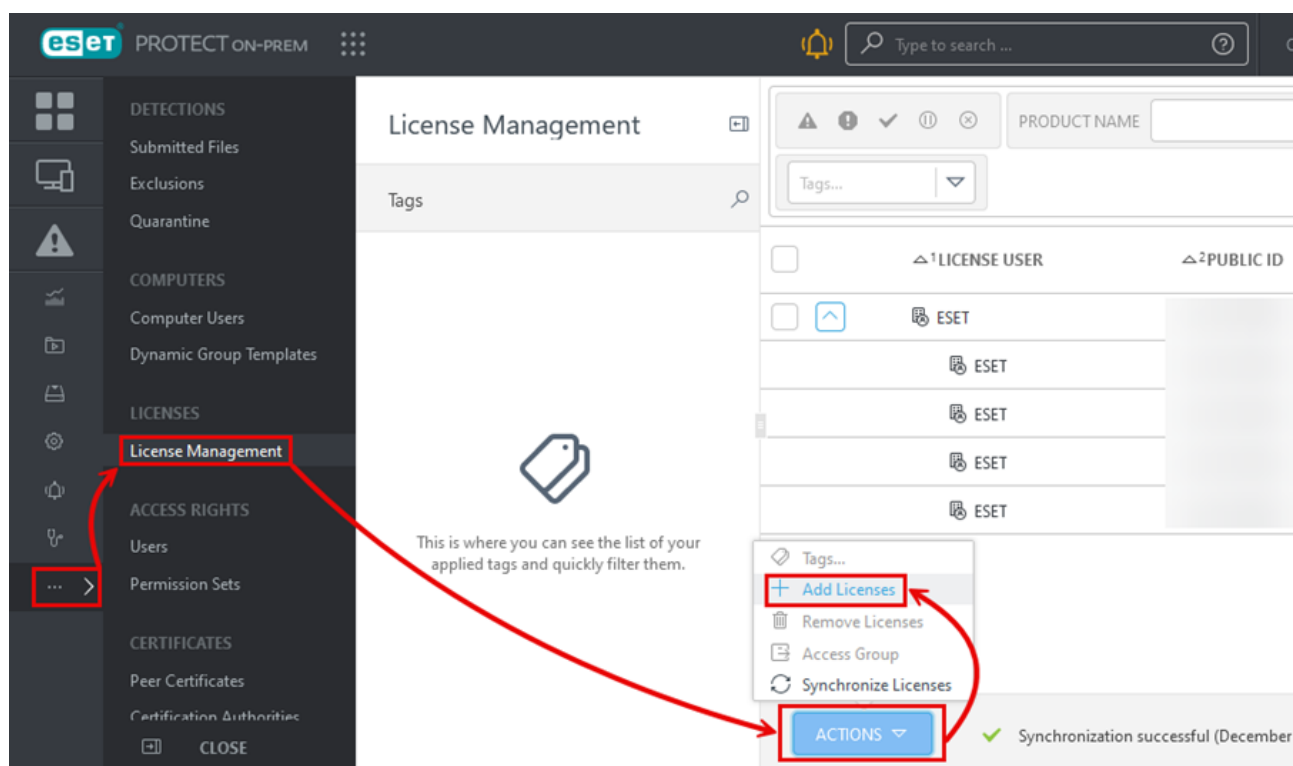
- Лицензия ESET LiveGuard Advanced в вашей учетной записи ESET MSP Administrator
- развернутая служба ESET PROTECT On-Prem.
- Необходимо работающее соединение между сервером ESET PROTECT и порталом ESET MSP Administrator



Если вы уже импортировали свою учетную запись ЕВА в веб-консоль ESET PROTECT, выберите команду **Синхронизировать** в разделе **Управление лицензиями**, чтобы принудительно обновить сведения о лицензии в веб-консоли. Повторно добавлять свои учетные данные ESET MSP Administrator не требуется.

Синхронизация

1. Войдите в веб-консоль ESET PROTECT с правами администратора или другого пользователя, имеющего достаточно [разрешений](#).
2. Щелкните элемент **Дополнительно > Управление лицензиями > Действия > Добавить лицензию**.



3. Выберите пункт **Вход в учетную запись ESET Business Account или ESET MSP Administrator** и введите данные своей учетной записи ESET MSP Administrator.
4. Нажмите кнопку **Добавить лицензии**, чтобы добавить лицензии из своей учетной записи в ESET PROTECT On-Prem.

Add License

You can add your license using one of the following options:

- ☒ ESET PROTECT HUB, ESET Business Account or ESET MSP Administrator
- ☐ License Key
- ☐ Offline License File

ESET PROTECT HUB, ESET Business Account or ESET MSP Administrator login



Password



[Show password](#)

4

ADD LICENSES

CANCEL

Если лицензионный ключ ESET LiveGuard Advanced импортируется непосредственно в веб-консоль, отобразится следующая ошибка:



«Не удалось добавить лицензию с помощью лицензионного ключа: Лицензия выдана для продукта, которым не может управлять решение ESET PROTECT On-Prem. Введите другую лицензию.»

Для импорта лицензии ESET LiveGuard Advanced всегда используйте учетную запись [EBA](#) или [ESET MSP Administrator](#).

Активация группы компьютеров

При активации нескольких компьютеров в ESET PROTECT On-Prem или ESET PROTECT используйте [упрощенный процесс активации](#).

Предварительные требования для пользователей ESET PROTECT On-Prem

- Лицензия ESET LiveGuard Advanced, импортированная в ESET PROTECT On-Prem.
- Клиентские компьютеры с версией ESET Management Agent не ранее версии сервера.
- Активированный продукт безопасности ESET с [поддержкой](#) ESET LiveGuard Advanced.

Предварительные требования для пользователей ESET PROTECT

- Лицензия ESET LiveGuard Advanced, импортированная в EBA.
- Агент ESET Management Agent последней версии на всех клиентских компьютерах.
- Продукты для обеспечения безопасности ESET на клиентских компьютерах (с [поддержкой](#) ESET LiveGuard Advanced)) устанавливаются и активируются.

Задача активации

1. [Войдите в веб-консоль](#).

2. Щелкните **Задачи > Создать > Клиентская задача**.

eset PROTECT ON-PREM

Dashboard

Computers

Detections

Reports

Tasks

Installers

Policies

Notifications

Status Overview

More

Tasks

Task Types

- Client Tasks
 - ESET Security Product
 - ESET PROTECT
 - Operating System
 - Mobile
 - Full Disk Encryption
- Server Tasks
 - Static Group Synchronization
 - Agent Deployment
 - User Synchronization
 - Generate Report
 - Rename Computers
 - Delete Not Connecting Computers

Tags

Client Tasks (13)

	NAME	TAGS	PR...	TYPE
<input type="checkbox"/>	Mod...		✓	Mod...
<input type="checkbox"/>	activ...		✓	Prod...
<input type="checkbox"/>	Upd...		✓	Ope...
<input type="checkbox"/>	Upd...		!	Ope...
<input type="checkbox"/>	Exp...		✓	Exp...
<input type="checkbox"/>	Upd...		!	Ope...
<input type="checkbox"/>	Reb...		✓	Shut...
<input type="checkbox"/>	Soft...		!	Soft...
<input type="checkbox"/>	Exp...		✓	Sysl...
<input type="checkbox"/>	Prod...		✓	Prod...

+ Client Task

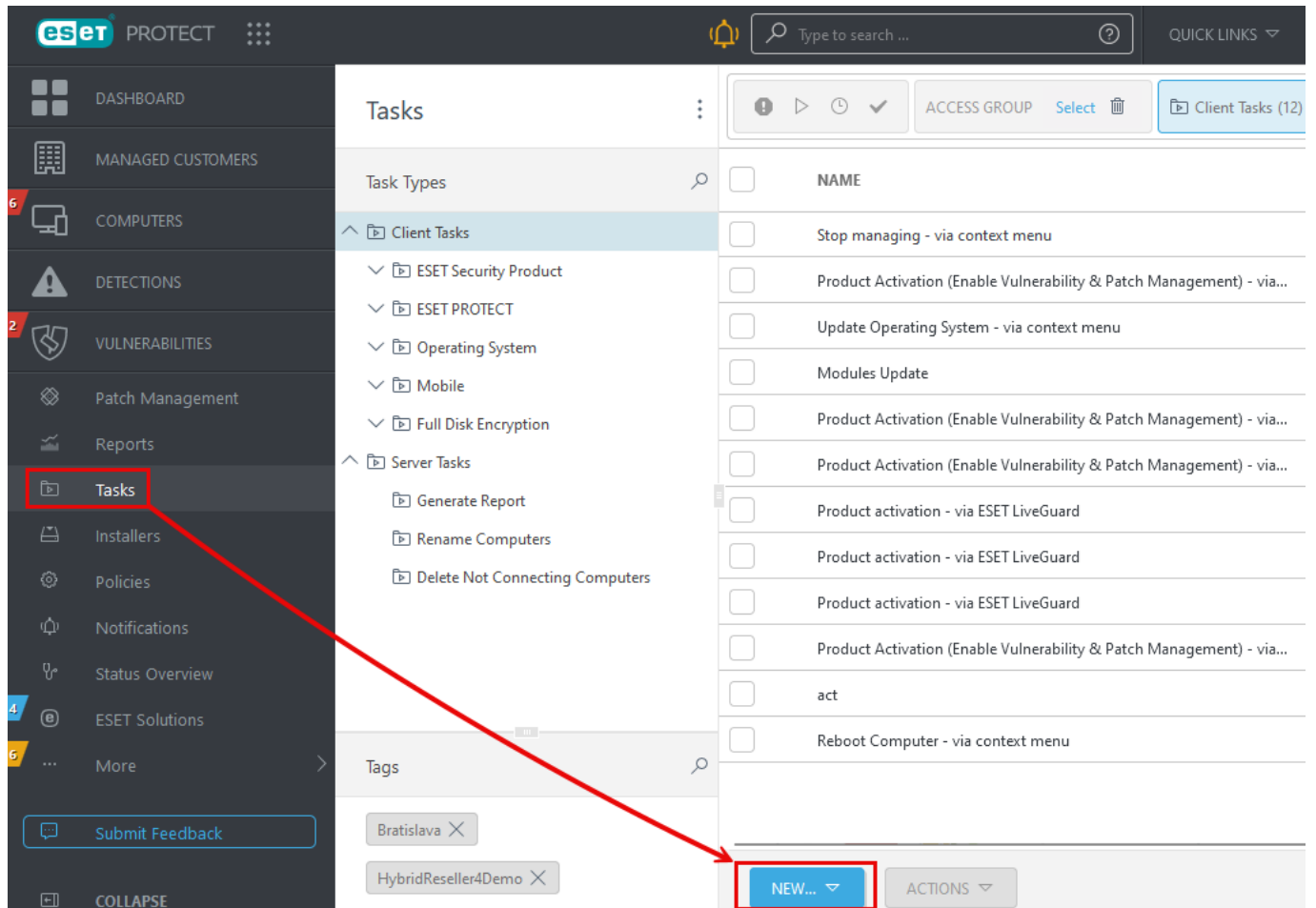
+ Server Task

Client Task

NEW...

ACTIONS

Я использую ESET PROTECT



3. Введите имя задачи активации и выберите **Активация продукта** в качестве типа задачи.

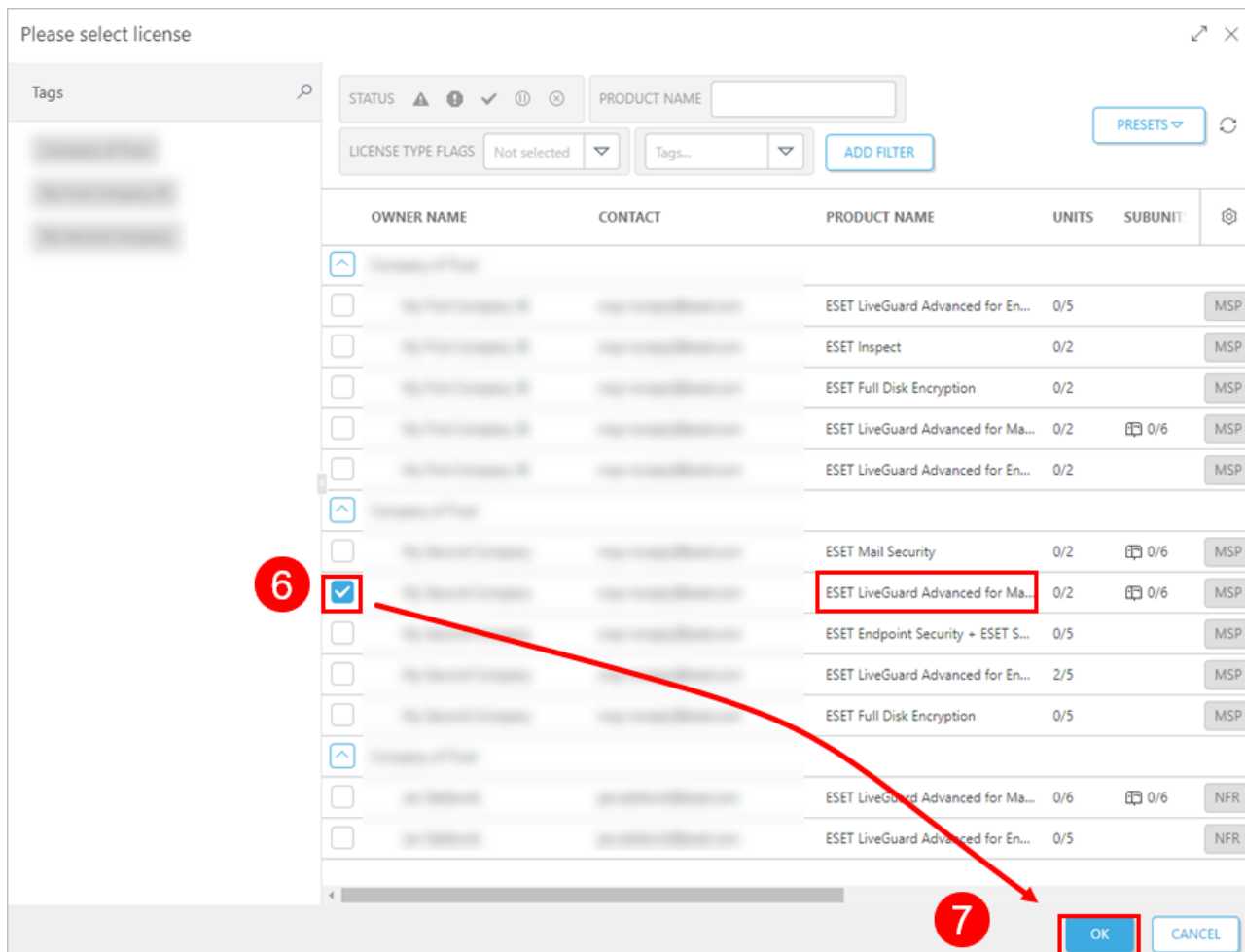
4. Нажмите кнопку **Продолжить**.

The screenshot shows a web interface for creating a new client task. On the left is a sidebar with 'Basic' (selected), 'Settings', and 'Summary'. The main form has several fields: 'Name' (containing 'New Task'), 'Tags' (with a 'Select tags' link), 'Description' (empty), 'Task Category' (dropdown menu showing 'All Tasks'), and 'Task' (dropdown menu showing 'Product Activation'). A red circle with the number '3' is placed over the 'Tags' field, and a red arrow points from it to the 'Task' field. Another red circle with the number '4' is placed over the 'CONTINUE' button at the bottom of the form. The 'CONTINUE' button is highlighted with a red rectangle.

5.Щелкните лицензию, чтобы открыть список лицензий, и выберите лицензию ESET LiveGuard Advanced.

6.Лицензия ESET LiveGuard Advanced является частью уровня. Разверните уровень и выберите лицензию на продукт, которую нужно использовать.

7.Нажмите кнопку **OK**.



8. Щелкните **Сводка**, чтобы открыть обзор параметров задачи.

9. Если задача правильная, нажмите кнопку **Готово**.

10. После создания задачи вам нужно запланировать ее. Щелкните **Создать триггер** в окне предупреждения.

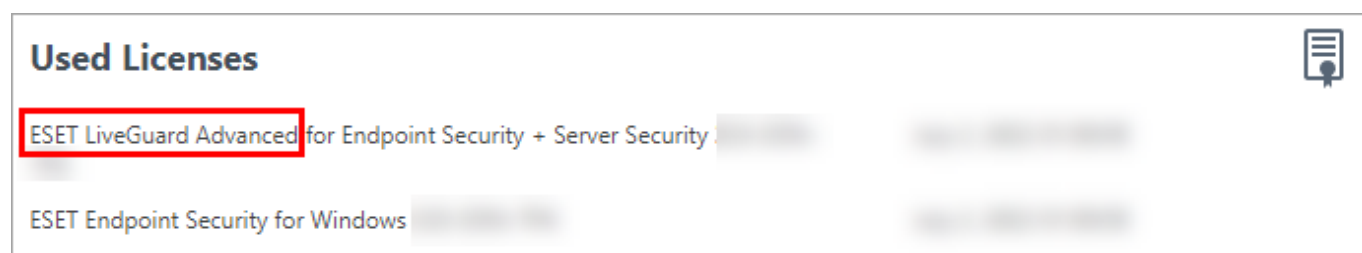
11. Введите **описание триггера** и нажмите кнопку **Продолжить**.

12. Щелкните **Добавить компьютеры** или **Добавить группы**, чтобы добавить компьютеры для активации. Убедитесь, что продукты на выбранных клиентах совместимы с лицензией, выбранной на шаге 6. Нажмите кнопку **ОК**, а затем — **Продолжить**.

13. Вы можете выбрать **тип триггера**. Рекомендуем использовать параметр по умолчанию: **Как можно скорее**, который запускает задачу сразу же после триггера. Если вы выберете другой параметр, пункт [Дополнительные параметры — регулирование](#) станет доступным.

14. Нажмите кнопку **Готово**, чтобы запланировать задачу активации.

После завершения активации лицензия появится в разделе подробностей компьютера. В веб-консоли перейдите в раздел **Компьютеры**, выберите компьютер и щелкните **Показать подробности > Подробности > Продукты и лицензии**.



Активация выбранных компьютеров

Предварительные требования для пользователей ESET PROTECT On-Prem и ESET PROTECT

- Лицензия или уровень защиты ESET LiveGuard Advanced, импортированные в ESET PROTECT On-Prem.
- Клиентские компьютеры с версией ESET Management Agent, совместимой с версией сервера.
- Активированный продукт безопасности ESET с [поддержкой](#) ESET LiveGuard Advanced.

Предварительные требования для пользователей ESET PROTECT

- Лицензия или уровень защиты ESET LiveGuard Advanced, импортированные в EBA.
- Агент ESET Management Agent последней версии на всех клиентских компьютерах.
- Продукты для обеспечения безопасности ESET на клиентских компьютерах (с [поддержкой](#) ESET LiveGuard Advanced)) устанавливаются и активируются.



- Никогда не используйте лицензию ESET LiveGuard Advanced, импортированную в консоль удаленного управления с помощью лицензионного ключа. Если у вас есть такая лицензия, удалите ее, а затем импортируйте еще раз [с использованием учетной записи ЕВА](#) или ESET MSP Administrator.
- Перед использованием лицензии ESET LiveGuard Advanced всегда проверяйте, активирован ли [поддерживаемый продукт](#) на целевом компьютере.

Активация и включение ESET LiveGuard Advanced в ESET PROTECT

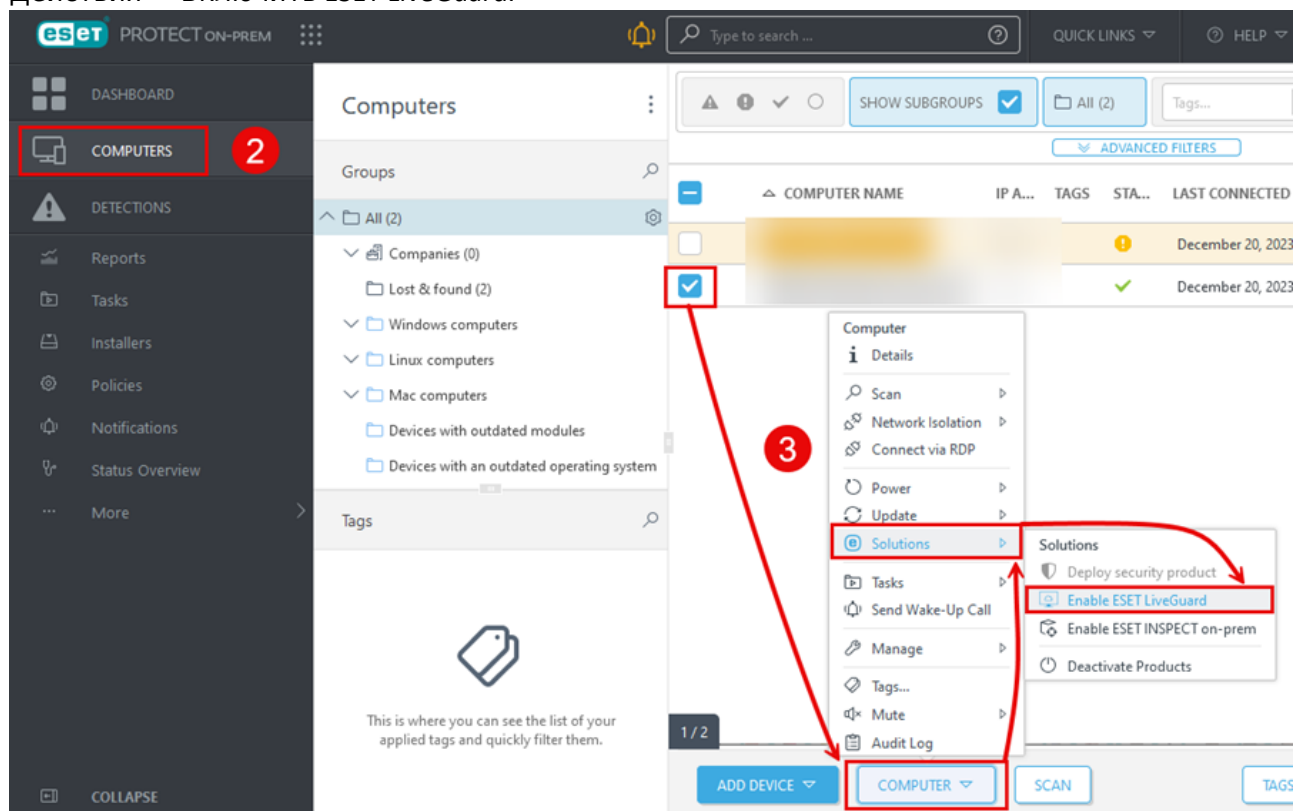
On-Prem и ESET PROTECT

В ESET PROTECT On-Prem и ESET PROTECT предусмотрена упрощенная активация.

1. [Войдите в веб-консоль](#).

2. Щелкните значок меню **Компьютеры**.

3. Установите флажок рядом с компьютерами, которые нужно активировать, и щелкните Действия > Включить ESET LiveGuard.



4. Выберите между **оптимальной** и **базовой** защитой.

5. Проверьте компьютер, на котором будет активировано решение ESET LiveGuard Advanced, в разделе «Объекты».

6. Щелкните **Включить**, чтобы выполнить задачу.

Select the computers on which you want to enable ESET LiveGuard Advanced. A license and a policy will be assigned automatically. If no paid license is available, a trial license will be used.

How is a license selected? ?

☒ **Optimal protection** **Recommended**

At-risk files, including document types that support macros, will be sent to a secure ESET server for automated scanning and behavioral analysis. Access to the files will be limited until they've been evaluated as safe. The ESET LiveGrid® feedback system will be enabled.

☐ **Basic protection**

This provides a basic level of security where only a limited set of files will be scanned. The protection is limited compared to the recommended setting. The ESET LiveGrid® feedback system will be enabled.

● **Targets**

Win 6 ✕

ENABLE

CANCEL

Консоль управления отправляет задачу активации и политику на выбранный компьютер. ESET LiveGuard Advanced включается после следующего подключения агента ESET Management Agent (обычно в течение нескольких минут).

Удаленная установка и активация

С помощью задачи установки ESET PROTECT On-Prem или ESET PROTECT можно в одно действие установить продукт безопасности ESET, а также активировать и включить ESET LiveGuard Advanced.

1. Войдите в ESET PROTECT веб-консоль.
2. Щелкните **Задачи > Создать > Клиентская задача**.
3. Введите для задачи имя и выберите **Установка программного обеспечения** в раскрывающемся меню **Задача**.
4. Нажмите кнопку **Продолжить**.

- 5.Щелкните <**Choose package**> и выберите подходящий продукт ESET.
- 6.Выберите лицензию ESET, чтобы активировать продукт.
- 7.Установите флажок **Активировать ESET LiveGuard**.
- 8.Выберите подходящую лицензию ESET LiveGuard Advanced.
- 9.Установите флажок **Принимаю**, если вы согласны с условиями лицензионного соглашения и политики конфиденциальности продукта безопасности.
10. Нажмите кнопку **Завершить**.

Basic

Settings

Summary

Software installation settings

Package to install ?

☒ Install package from repository

☐ Install by direct package URL

Choose operating system

☒ Windows

☐ Linux

☐ macOS

☐ Android

Choose package from repository

ESET Endpoint Antivirus; version 5

Install the latest version

☒ Allow to install the latest product version for which the EULA is accepted

ESET license ?

ESET Endpoint Security + ESET Server Security. X 6

7 ☒ **Activate ESET LiveGuard**

ESET LiveGuard will be activated with the license below on the computers targeted by this task.

i **Important:** To enable and use the functionality, it has to be switched on in the computer's configuration. For example, by assigning the "ESET LiveGuard - Enable" policy to those computers.

[More information about ESET LiveGuard](#)

License: ESET LiveGuard Advanced for Endpoint Security + Server Security. 8

9 **i** ☒ I accept the [End User License Agreement](#) and acknowledge the [Privacy Policy](#).

Protection settings

i **The ESET LiveGrid® feedback system**

☒ Enable The ESET LiveGrid® feedback system (recommended)

i **Detection of Potentially Unwanted Applications**

☒ Enable detection of potentially unwanted applications

BACK CONTINUE 10 FINISH CANCEL

11. Щелкните **Создать триггер**.

12. Введите для триггера имя и щелкните **Продолжить**.

13. Щелкните **Добавить объекты** и выберите нужные компьютеры или группы. Нажмите кнопку **ОК**.

14. Щелкните **Готово**, чтобы незамедлительно выполнить задачу установки.

Включение и настройка службы ESET LiveGuard Advanced

Предварительные требования для активации

- Учетная запись [ESET Business Account](#) или [ESET MSP Administrator](#), связанная с [поддерживаемой консолью управления](#)
- Установленная или развернутая [поддерживаемая консоль управления](#)
- Установленные [совместимые продукты безопасности ESET](#)
- Действительная лицензия ESET LiveGuard Advanced
- [Активированные продукты обеспечения безопасности с лицензией ESET LiveGuard Advanced](#)
- Служба ESET LiveGuard Advanced, включенная в политиках совместимых продуктов обеспечения безопасности

Включение ESET LiveGuard Advanced в продукте обеспечения безопасности

- [ESET Endpoint Security](#)
- [Как создавать политики и как они работают?](#)

Включение ESET LiveGuard Advanced в ESET Cloud Office Security

См. [онлайн-справку ESET Cloud Office Security](#) или [пошаговое руководство](#).

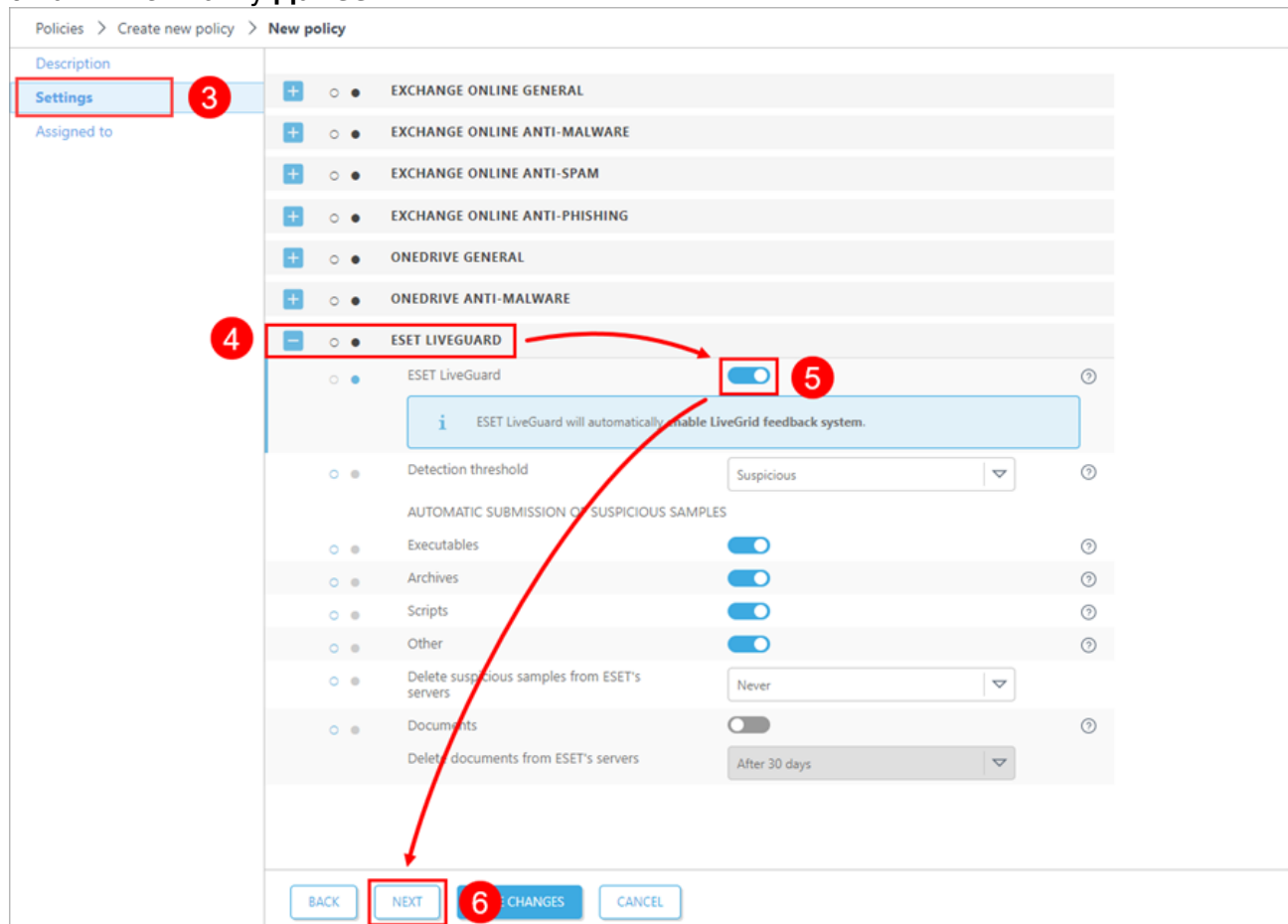
Конфигурация продукта ESET для обеспечения безопасности

ESET Cloud Office Security пользователи

Чтобы использовать ESET LiveGuard Advanced в ESET Cloud Office Security, создайте новую политику или настройте существующую. Пользователи или группы, которым назначена эта политика, будут иметь дополнительную защиту. Для получения дополнительных сведений см. раздел [Параметры защиты для ESET LiveGuard Advanced](#).

 [Настройка политики ESET Cloud Office Security](#)

1. Авторизуйтесь в ESET Cloud Office Security.
2. Щелкните **Политики**, выберите политику и нажмите **Изменить**.
3. Щелкните **Настройки**.
4. Разверните раздел **ESET LiveGuard**.
5. Щелкните переключатель **ESET LiveGuard**.
6. Нажмите кнопку **Далее**.



Пользователи консоли управления ESET

Чтобы включить службу ESET LiveGuard Advanced на клиентском компьютере, пользователь должен выполнить [необходимые условия](#) и создать [политику](#) для настройки службы.

В веб-консоли ESET PROTECT создайте новую политику или измените существующую и назначьте ее на компьютерах, где нужно использовать ESET LiveGuard Advanced.



Если вы включите ESET LiveGuard Advanced на компьютере, где служба не [активирована](#) по лицензии, настройка не будет применяться. Другие параметры в политике будут применены.

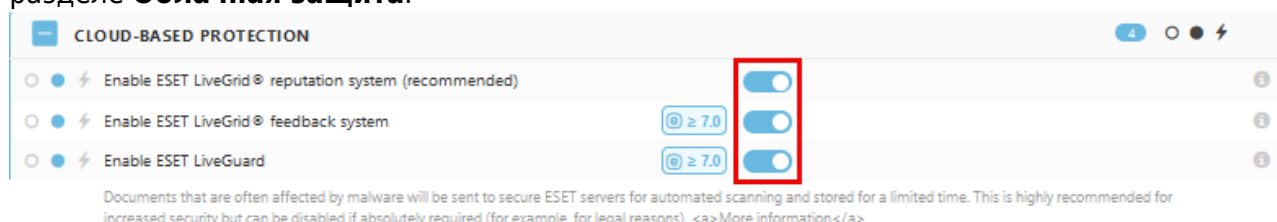
Параметры ESET LiveGuard Advanced

1. [Авторизуйтесь в веб-консоли](#) вашей консоли управления ESET, а затем создайте или измените [политику](#).

2.В разделе **Параметры** выберите продукт и перейдите к:

Политика	Параметр
ESET Endpoint для Windows	Модуль обнаружения > Облачная защита
ESET Mail Security для Microsoft Exchange (версия 6 и выше)	Компьютер > Облачная защита
ESET Server Security для Microsoft Server (версия 6 и выше)	Модуль обнаружения > Облачная защита
ESET Endpoint for Linux (V7+)	Модуль обнаружения > Облачная защита
ESET Server/File Security for Linux (V7+)	Модуль обнаружения > Облачная защита

3.Чтобы включить ESET LiveGuard Advanced, необходимо активировать все 3 параметра в разделе **Облачная защита**.



i Начиная с ESET Endpoint для Windows версии 10.1 и более поздних, отправка документов включена по умолчанию.

Раздел: Облачная защита	Описание
Включить систему репутации ESET LiveGrid® (рекомендуется)	Использование сведений о репутации от ESET LiveGrid®.
Включить систему обратной связи ESET LiveGrid®	Отправка файлов в облако ESET.
Включить ESET LiveGuard Advanced	Отправка файлов для анализа в ESET LiveGuard Advanced.

4.Вы можете уточнить, какие файлы следует отправлять в облако ESET, если они обнаружены или определены как подозрительные.

Раздел: Отправка образцов	Описание и рекомендация
Отправка образцов вручную	Обеспечивает возможность вручную отправлять образцы в ESET (только в продуктах для Windows)
Автоматическая отправка обнаруженных образцов	Выберите, какие образцы следует автоматически отправлять в ESET для анализа при их выявлении модулем обнаружения.
Исполняемые файлы, архивы, сценарии, другое	Выберите типы файлов, которые следует автоматически отправлять в облако ESET для анализа, если локальный модуль обнаружения их не обнаруживает. Рекомендуем разрешить отставку всех типов файлов.
Сообщения электронной почты с возможным спамом	Отправка сообщений электронной почты с возможным спамом. (Только для ESET Endpoint для Windows)

Раздел: Отправка образцов	Описание и рекомендация
Удалять исполняемые файлы, архивы, сценарии, прочие образцы и возможный спам с серверов ESET	Действие после выполнения анализа.
Документы	Отправка документов. Этот параметр включен по умолчанию.
Удалять документы с серверов ESET	Действие после выполнения анализа.
Исключения	Список расширений файлов, для которых не выполняется отправка. Расширения добавляются в формате *.ext?, где: * обозначает имя файла; ext обозначает расширение типа файла; ? обозначает один необязательный символ. Это необязательно.
Максимальный размер образцов (МБ)	Максимальный размер отправленного файла.

5.Настройте порог обнаружения и действия, которые будут предприниматься после того, как для файла будет определен положительный результат выше порогового значения.

Раздел: ESET LiveGuard Advanced	Описание и рекомендация
Порог обнаружения	Статус результата анализа, который активирует действие после обнаружения .
Действие при обнаружении	Действие, которое выполняет продукт ESET для обеспечения безопасности, если результат анализируемого файла равен порогу обнаружения или выше его.
Максимальное время ожидания анализа (мин.)	Максимальное время ожидания результатов анализа до доставки сообщения или получения доступа к загруженному файлу.
Проактивная защита	Настройка упреждающей защиты . Вы можете включить выполнение файлов, анализ которых еще не закончен.

6.Завершите настройку [политики](#), выбрав компьютеры или группы, для которых она будет назначена. Новые параметры применяются после следующей репликации между сервером и агентами (обычно это занимает несколько минут).

Управление политиками

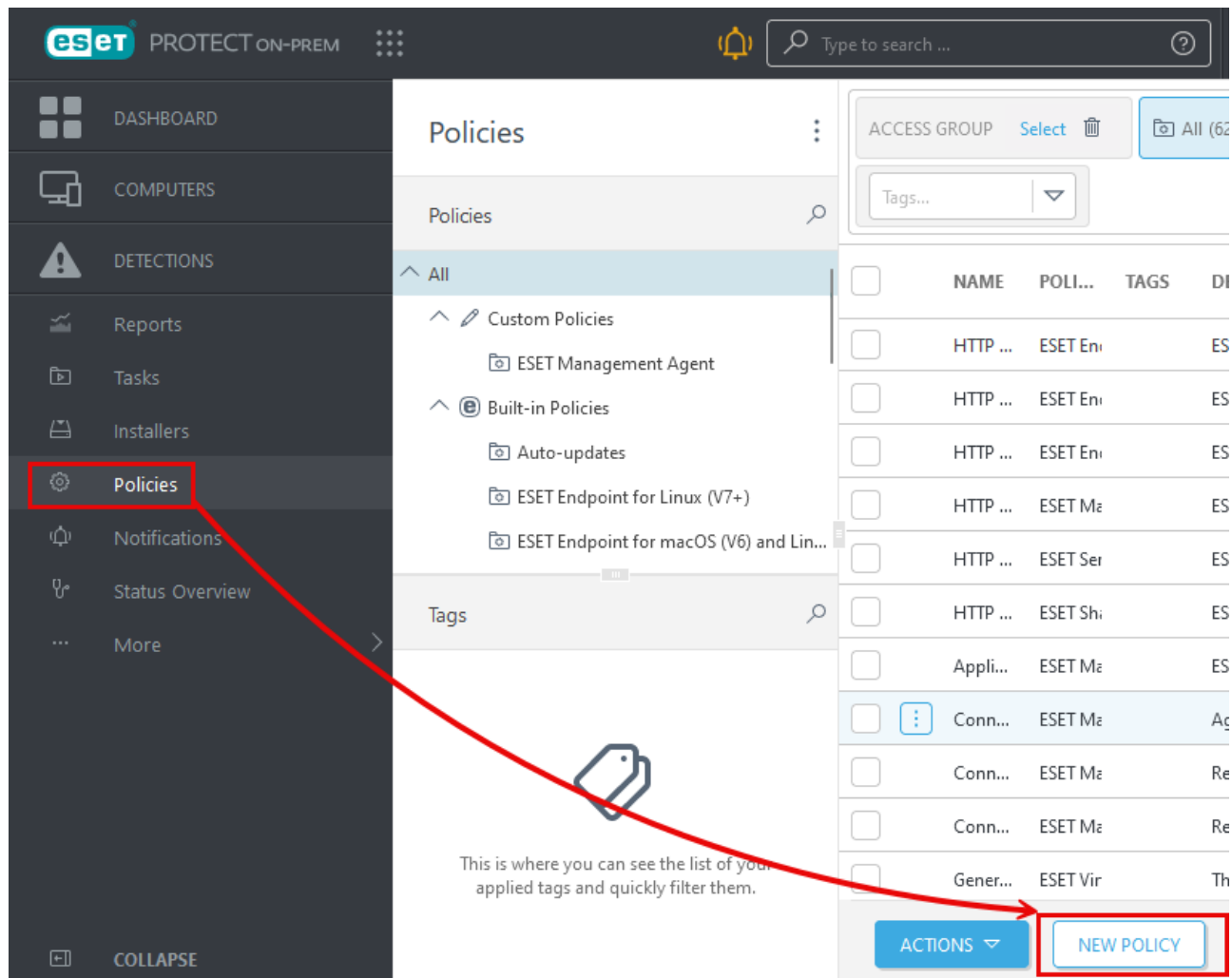
Политики позволяют применять к клиентским компьютерам некоторые или все параметры клиента удаленно из [консоли управления](#). Каждая политика относится к одному продукту ESET для бизнеса, и вы можете применять ее к группам или отдельным клиентским компьютерам. Если несколько политик применяются к одному компьютеру, они объединяются для совместного применения.

Чтобы политики вступили в силу для клиентов, ESET Management Agent должен быть установлен и настроен для подключения к консоли управления.

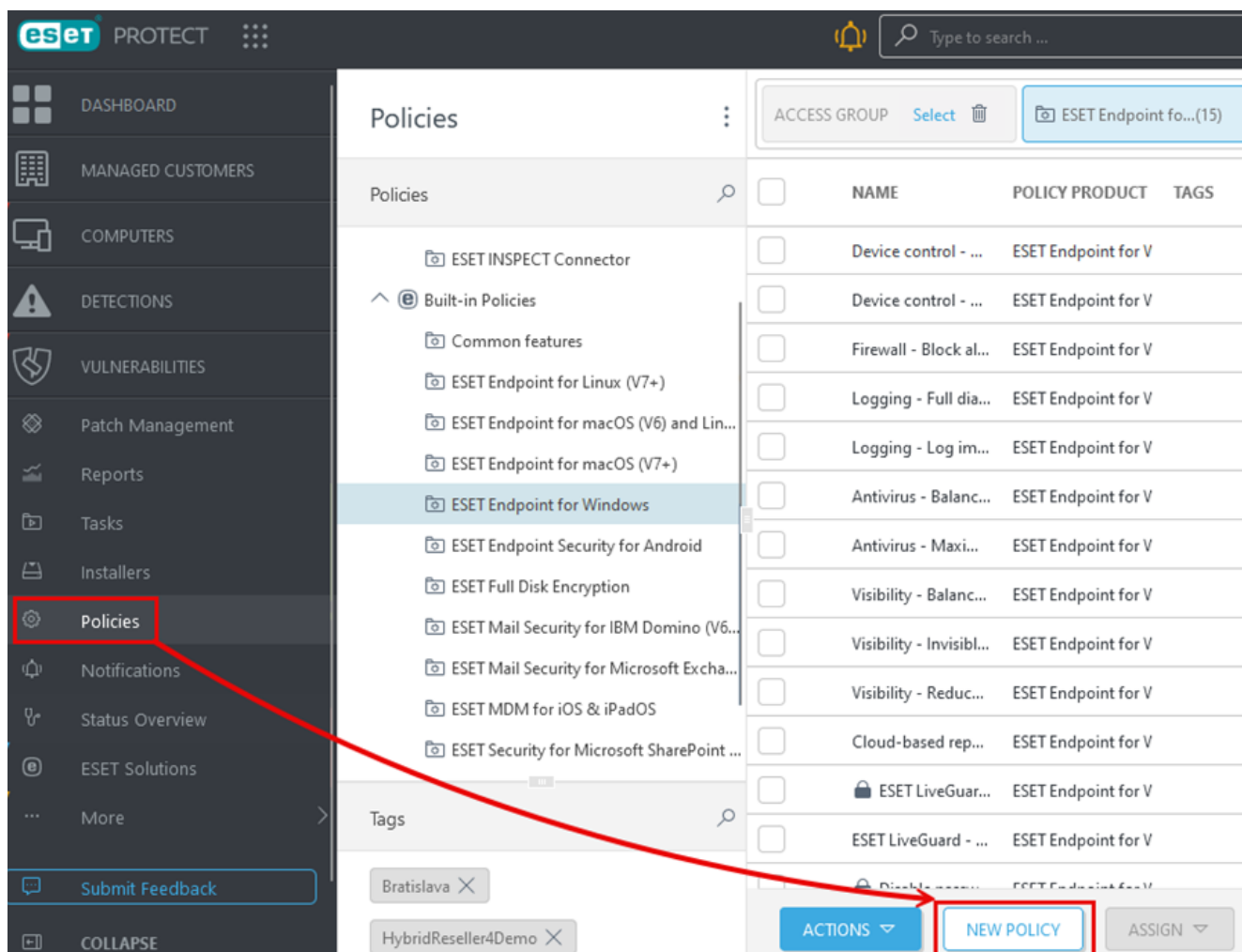
Создание политики

1. [Войдите в веб-консоль.](#)

2. Щелкните **Политики** > **Создать политику**.



[Я использую ESET PROTECT](#)



3. Введите имя и описание политики и щелкните **Продолжить**.

4. Выберите соответствующий продукт ESET для обеспечения безопасности для политики и нажмите кнопку **Продолжить**.

5. Выберите соответствующие компьютеры или группы компьютеров, для которых нужно назначить политику, и щелкните **Продолжить**.

6. В разделе **Сводка** представлен обзор параметров политики. Нажмите кнопку **Готово**, чтобы применить политику.

[Как настроить политику ESET LiveGuard Advanced?](#)

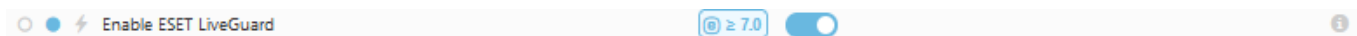
Принцип действия политики

В мастере политики выберите продукт ESET, для которого вы хотите создать политику.

Каждый параметр (строка) состоит из следующих компонентов:

- Состояние
- Заголовок

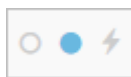
- Ограничение по версии (необязательно)
- Значение параметра
- Подсказка (доступно не для всех параметров)



Статус параметра отображается, если этот параметр определен в политике и если он применен к другим политикам. Ниже приведены примеры индикаторов статусов параметров.



— параметр не активирован.



— параметр включен.



— параметр принудительно применен.

Если на одном компьютере применяется несколько политик или их параметры наследуются, политики объединяются (по порядку). Дополнительные сведения о политиках см. в [документации](#) ESET PROTECT On-Prem.

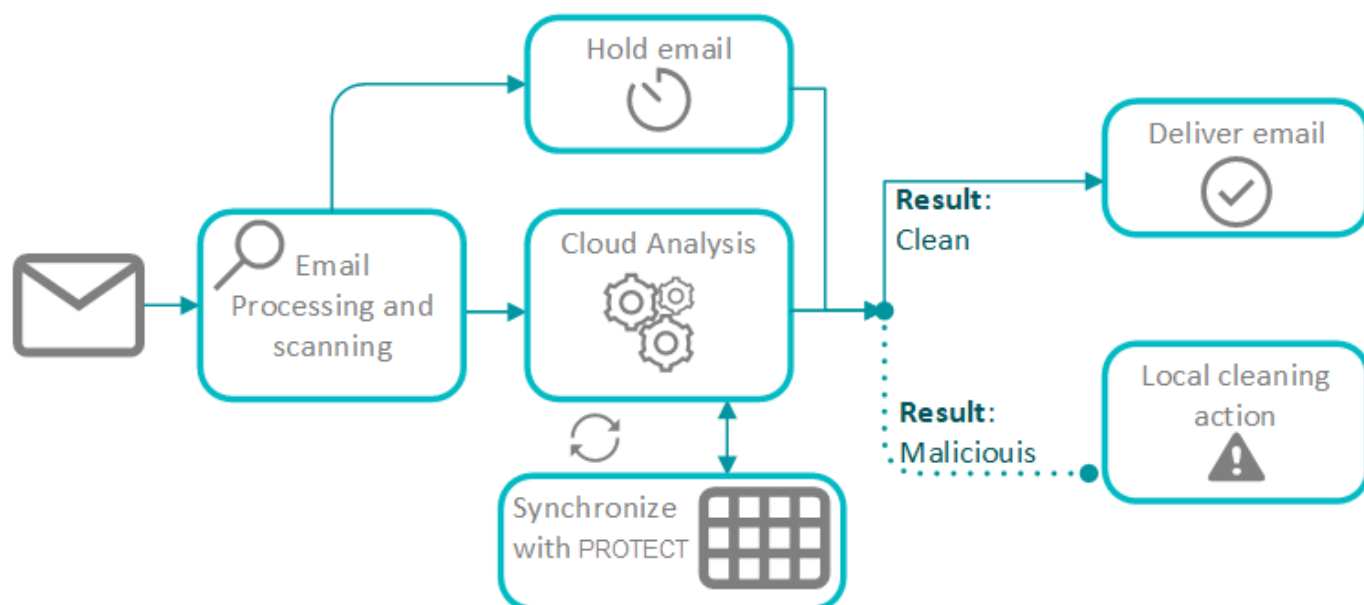
Использование ESET LiveGuard Advanced

Рабочий процесс ESET LiveGuard Advanced для ESET Mail Security

Каждое сообщение, полученное и обнаруженное службой ESET Mail Security, сканируется и доставляется. Если сообщение расценивается как подозрительное, оно удерживается на предварительно заданный период времени и отправляется на анализ с использованием [уровней обнаружения](#).

ESET LiveGuard Advanced анализирует файлы и возвращает результаты в продукт безопасности ESET. Продукт выполняет локальную очистку на основании результатов анализа и настроек политики каждого компьютера.

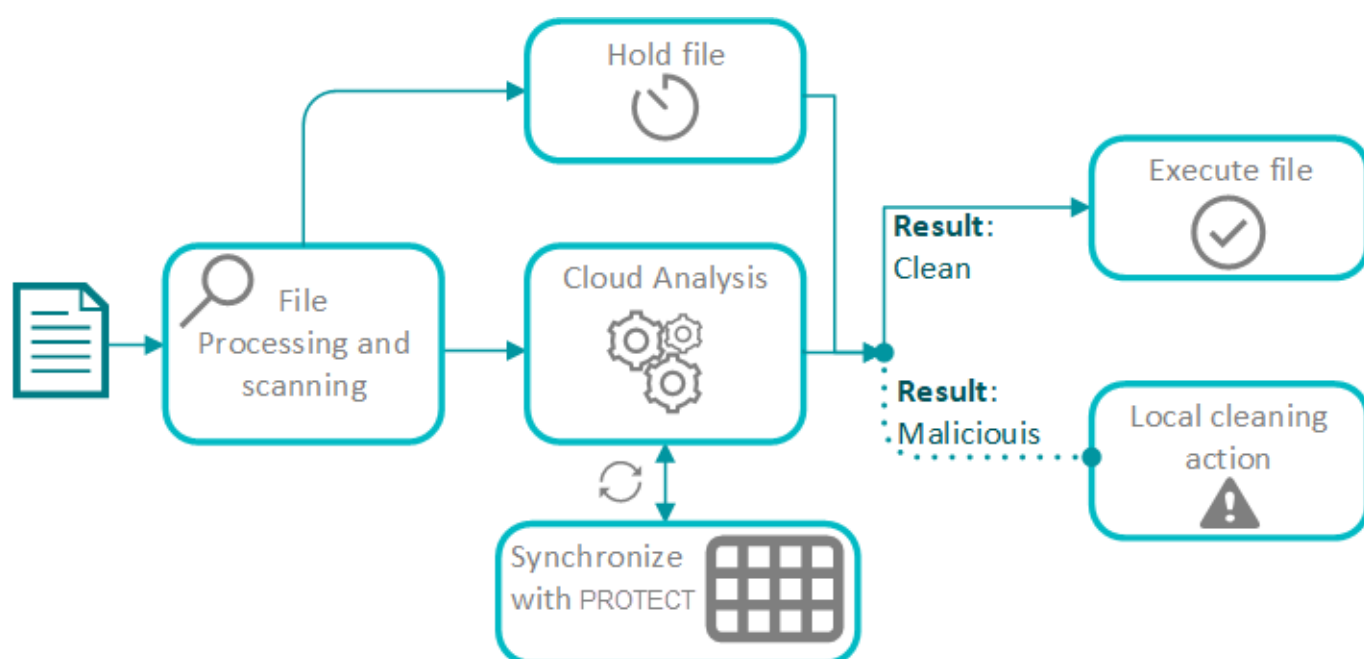
Подробное описание рабочего процесса для ESET Mail Security см. ниже.



Рабочий процесс ESET LiveGuard Advanced для ESET Endpoint Security/ESET Server Security

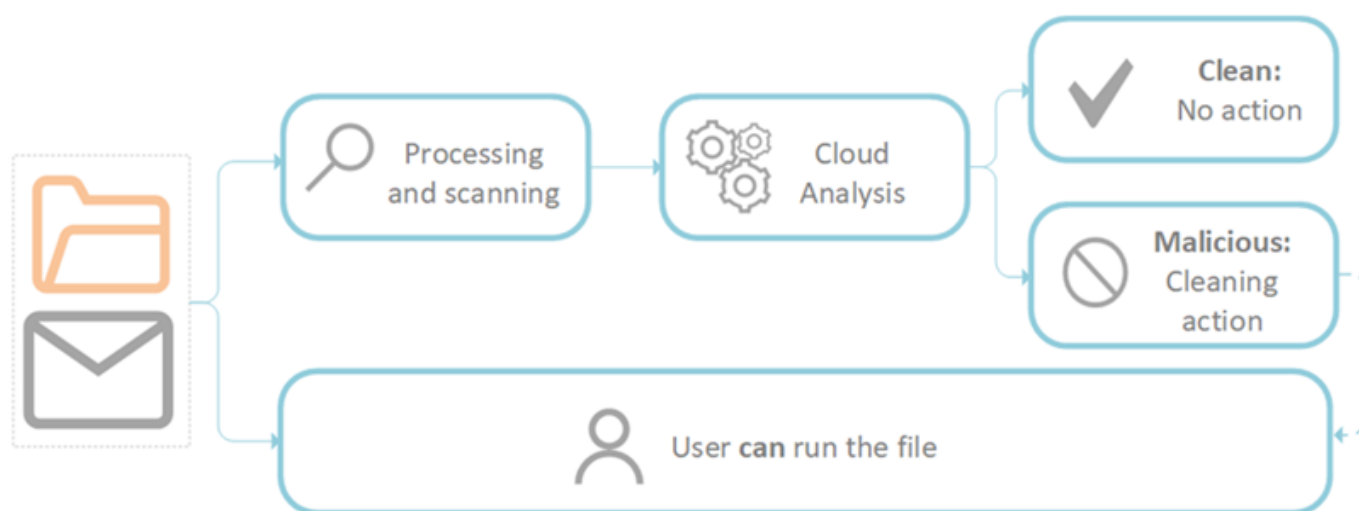
Новые или входящие файлы выбранных форматов, которые обнаруживаются решениями ESET Endpoint Security/ESET Server Security, сканируются и открываются. Если файл распознан как подозрительный, он отправляется для [анализа](#). Это часть [проактивной защиты](#). Вы можете настроить период ожидания, в течение которого файл будет заблокирован, а пользователь вынужден будет ждать результата анализа. Результаты анализа сохраняются в облачную базу данных в облаке ESET. Продукт ESET для обеспечения безопасности будет выполнять локальную очистку на основе результатов анализа и параметров политики каждого компьютера (процесс немедленно уничтожается или при следующем выполнении).

Подробное описание рабочего процесса ESET Endpoint Security/ESET Server Security см. ниже.



Рабочий процесс ESET LiveGuard Advanced для ESET Cloud Office Security

Каждый файл, обнаруженный ESET Cloud Office Security, сканируется и открывается. Если модуль сканирования считает файл подозрительным, он отправляет его на анализ. Результаты анализа сохраняются в облачную базу данных в облаке ESET. ESET Cloud Office Security выполняет действия по очистке согласно результатам анализа и настройкам политики безопасности. Для получения дополнительных сведений о политиках ESET Cloud Office Security см. раздел [Параметры защиты для ESET LiveGuard Advanced](#).



ESET Mail Security

Каждое сообщение, обнаруженное ESET Mail Security с активированной службой ESET LiveGuard Advanced, проходит процесс отправки, показанный ниже. Параметры политик определяют следующее:

- время удержания (только для защиты почтовых ящиков);
- определенные уровни безопасности;
- действие после обнаружения (только для защиты хост-сервера).

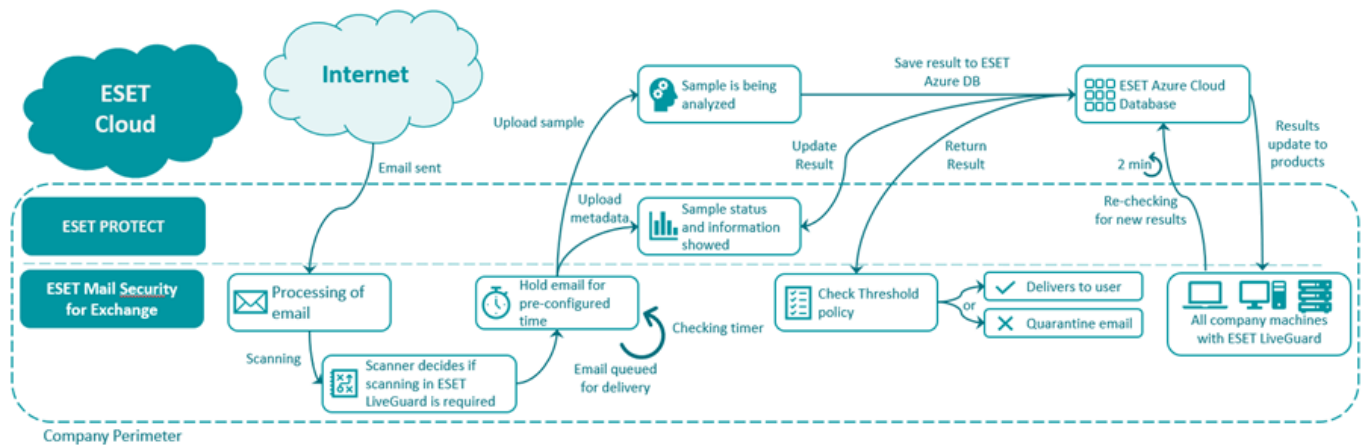
ESET Mail Security обеспечивает защиту хост-сервера, а также почтовых ящиков.



ESET Mail Security с ESET LiveGuard Advanced обеспечивает защиту почтовых ящиков, как описано ниже. Защита хост-компьютера осуществляется так же, как описано для [ESET Server Security](#).

How ESET LiveGuard Advanced works

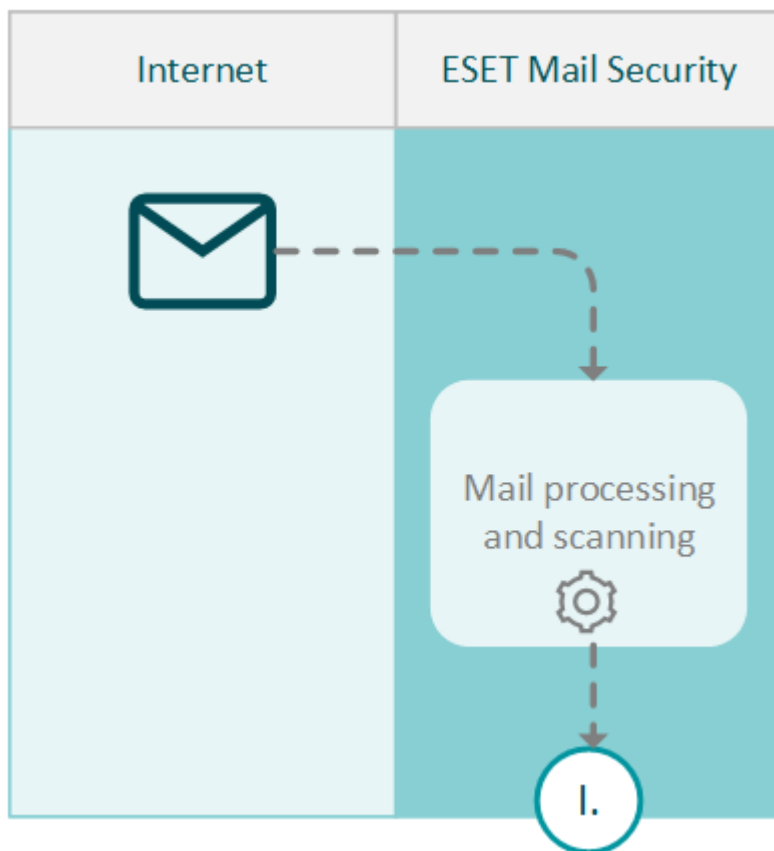
for Mail Security for Exchange



Анализ сообщения представляет собой четырехэтапный процесс:

1. Сканирование сообщения

Сообщение загружается из Интернета или другого непроверенного источника. Продукт ESET для обеспечения безопасности обрабатывает и сканирует сообщение.

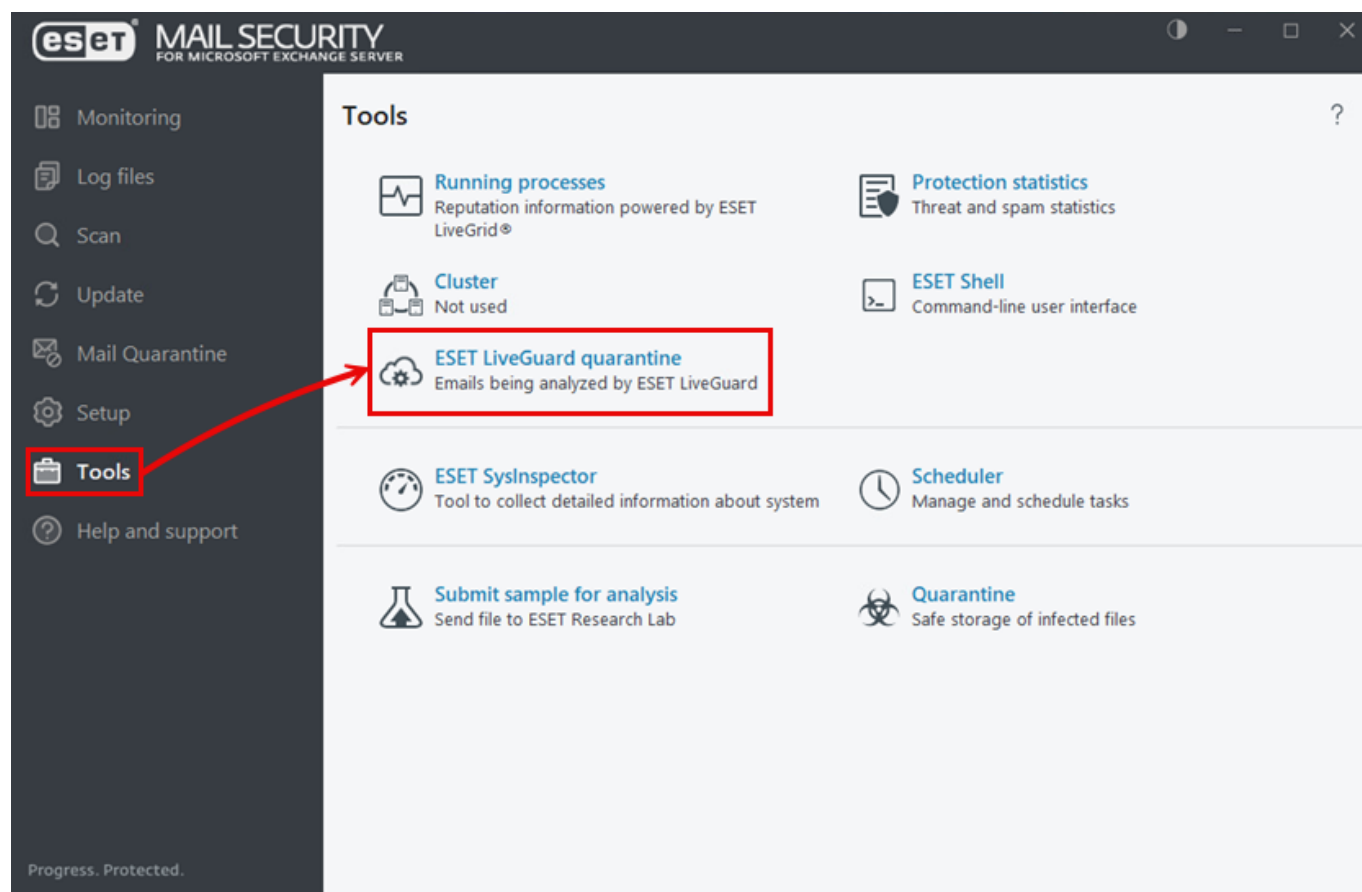


2. Анализ сообщений и доставка

Если ваш продукт обеспечения безопасности почты помечает сообщение для проведения анализа, оно удерживается в течение заданного периода времени. Пока сообщение удержано,

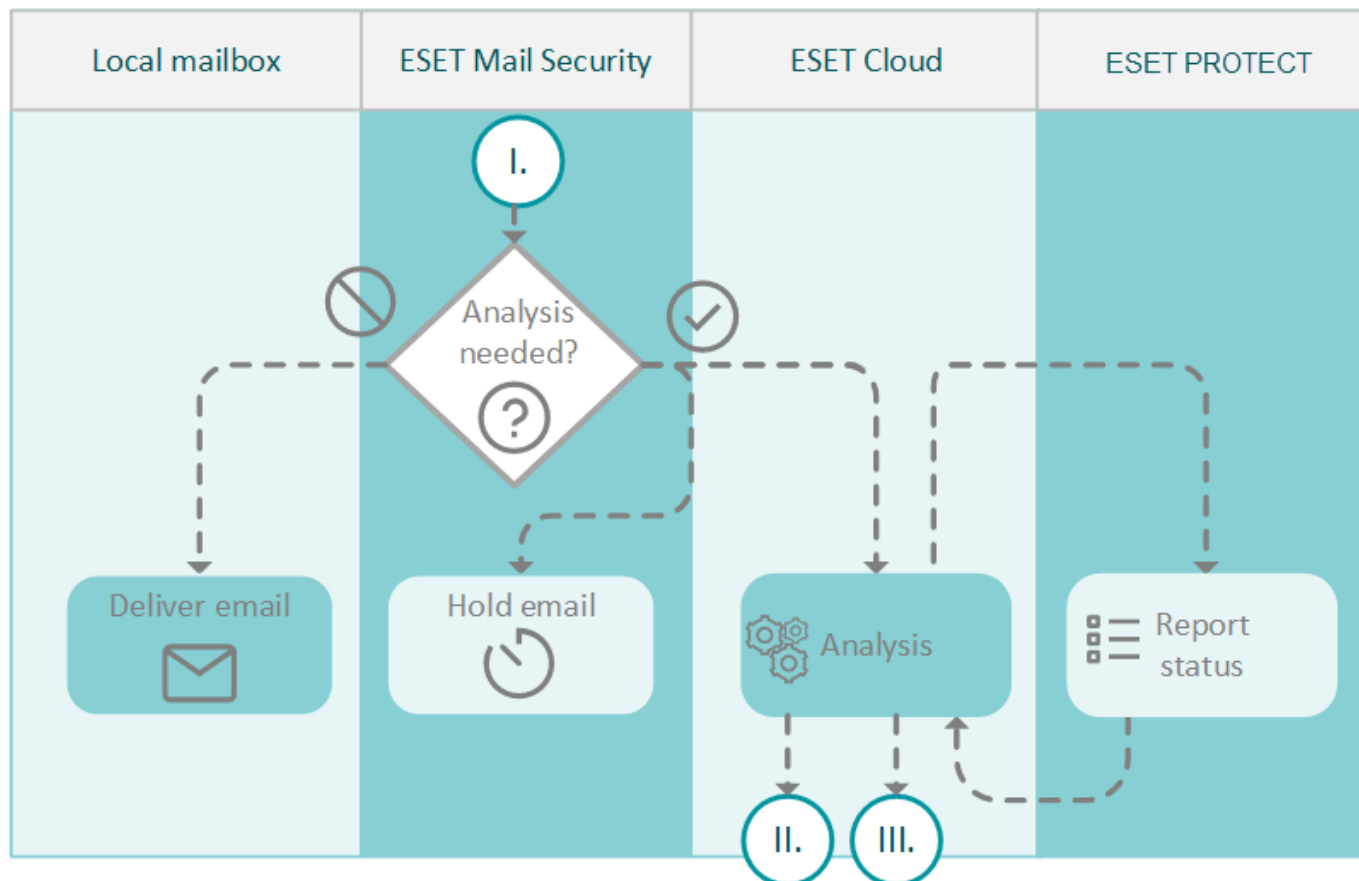
служба ESET LiveGuard Advanced анализирует вложение. Если результат анализа чистый, сообщение сразу же доставляется. Если сообщение является вредоносным, выполняется стандартная очистка. В случае, если результат анализа не готов в течение заранее определенного времени ожидания, продукт обеспечения безопасности отправляет сообщение получателю. Если результат будет доступен позже, в течение 2 минут, все компьютеры немедленно заблокируют это вложение.

- Удержанные сообщения перечислены в списке ESET Mail Security. Выберите ESET Mail Security > **Сервис** > **ESET LiveGuard Advanced**, чтобы увидеть список удержанных сообщений.



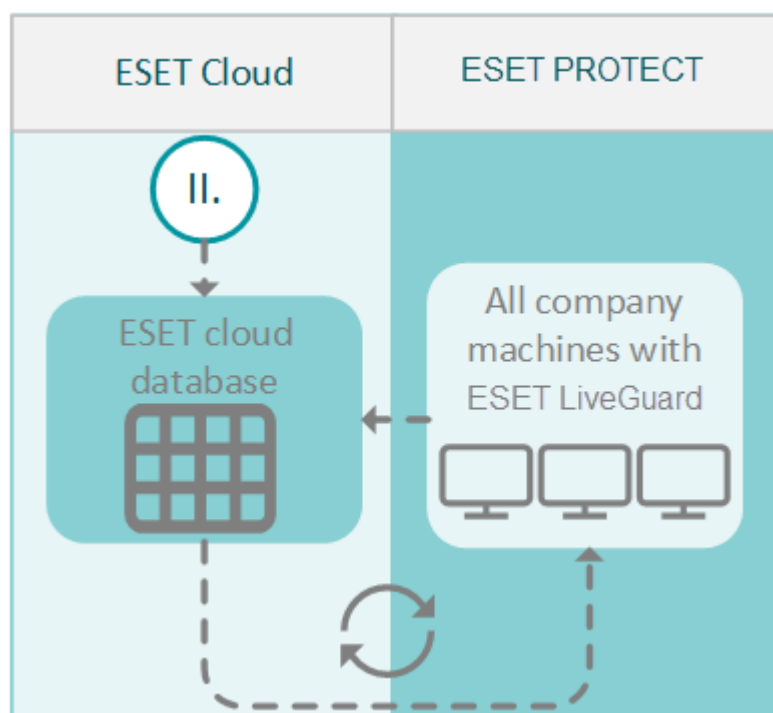
ESET LiveGuard quarantine					
Time	Estimated finish time	Envelope sender	Recipients	Subject	

- Максимальное время ожидания выполнения анализа настраивается в политике ESET Mail Security в разделе Компьютер > Облачная защита > ESET LiveGuard > Максимальное время ожидания результатов анализа.



3. Предоставление общего доступа к результатам анализа

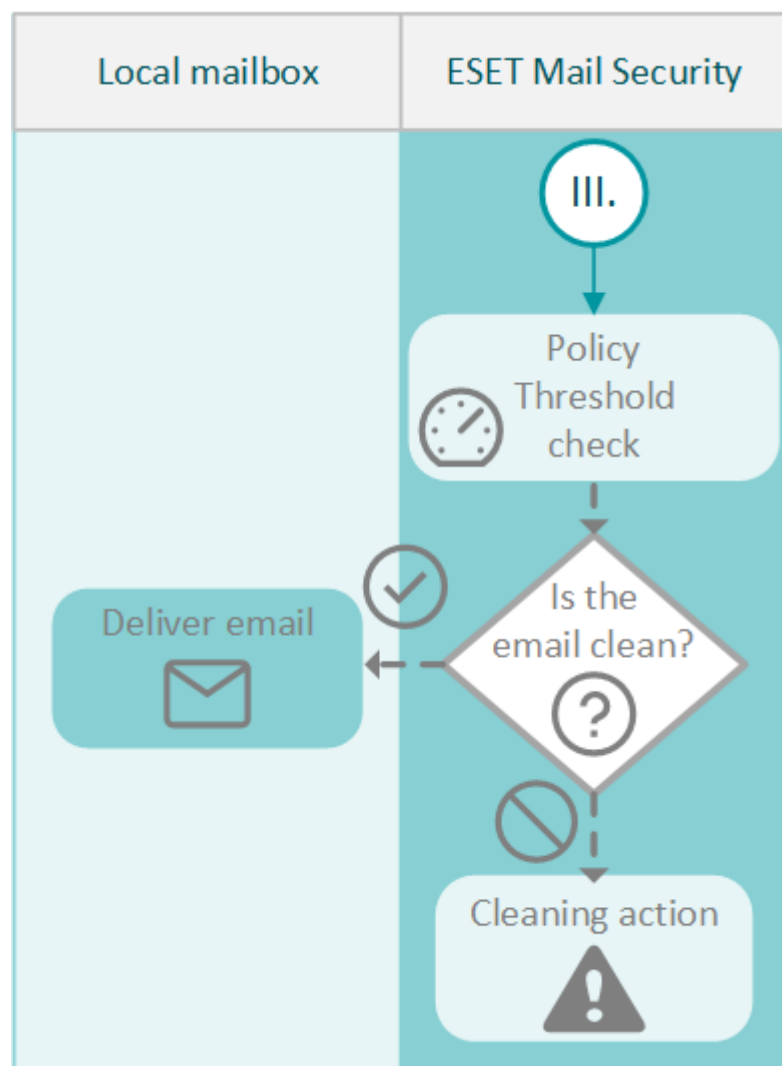
ESET LiveGuard Advanced использует четыре отдельных [уровня обнаружения](#). Результаты анализа сохраняются в базе данных в облаке ESET. База данных каждую минуту синхронизируется с ESET PROTECT On-Prem. Все компьютеры, на которых активированы программа ESET LiveGuard Advanced и продукт безопасности ESET, также синхронизируются с облаком ESET каждые 2 минуты.



4. Оценка и очистка

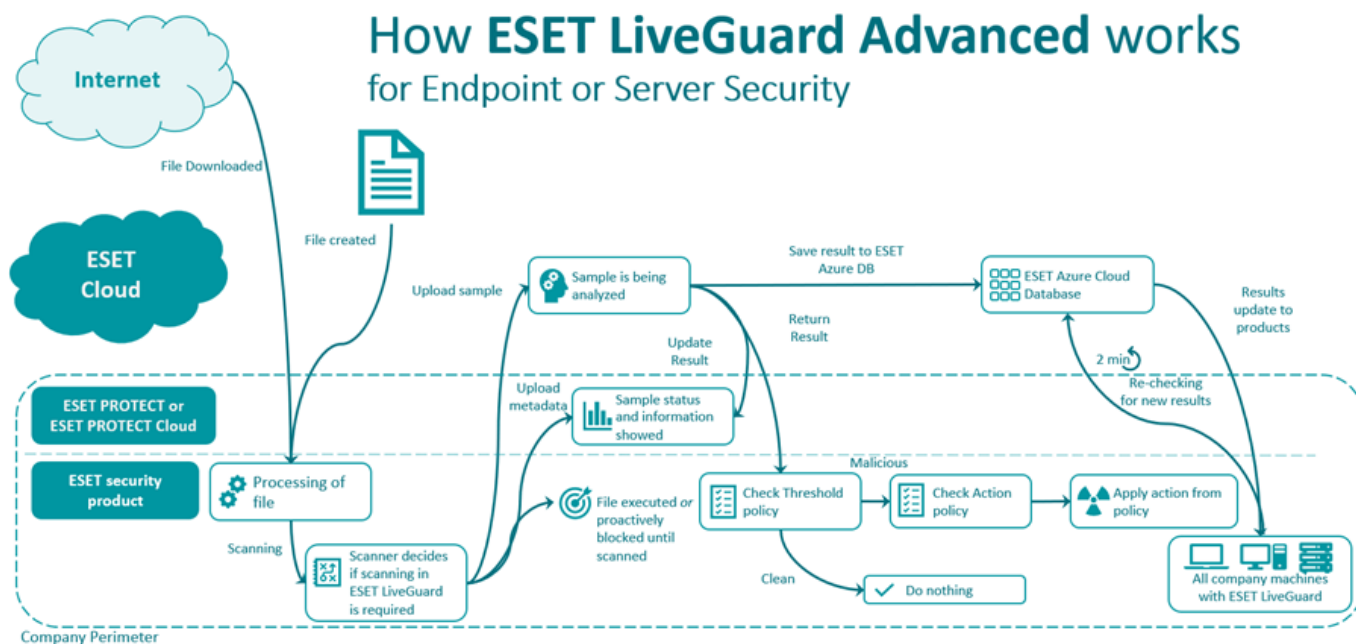
Результаты анализа также отправляются обратно в продукт ESET для обеспечения безопасности, а сообщение снова сканируется. Если сообщение не заражено, оно доставляется (если период удержания уже истек).

Настройки для действий очистки и обнаружения настраиваются в категории **Сервер** политики ESET Mail Security.



ESET Endpoint Security и ESET Server Security

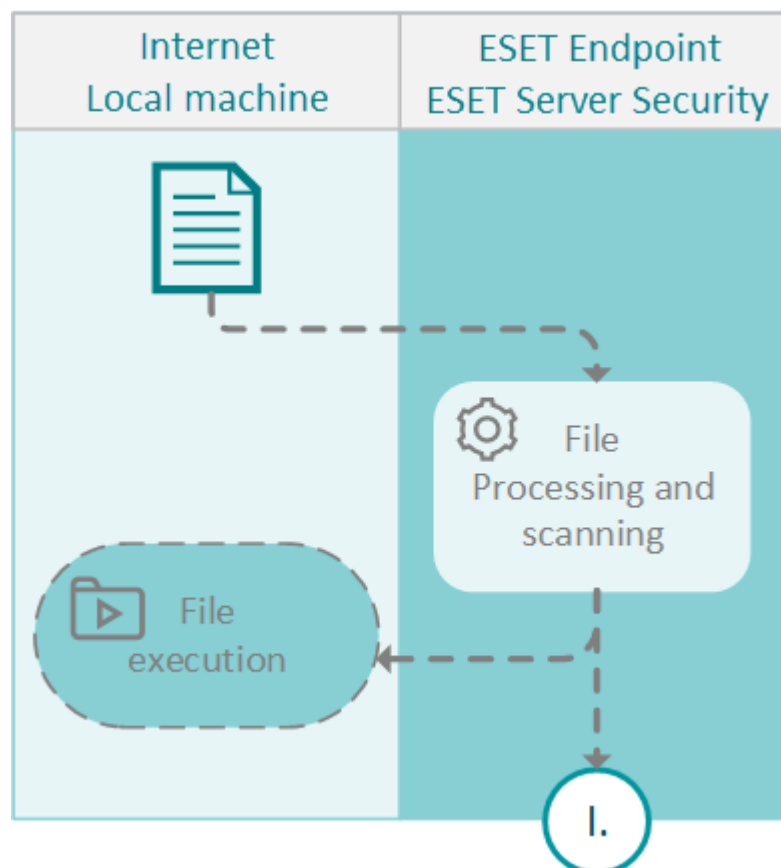
Для каждого файла, обнаруженного посредством ESET LiveGuard Advanced при помощи ESET Endpoint Security или ESET Server Security, выполняется процесс отправки, показанный ниже. Используйте параметры своей политики для определения уровней безопасности и действий по очистке для групп или отдельных компьютеров.



Анализ файла представляет собой четырехэтапный процесс.

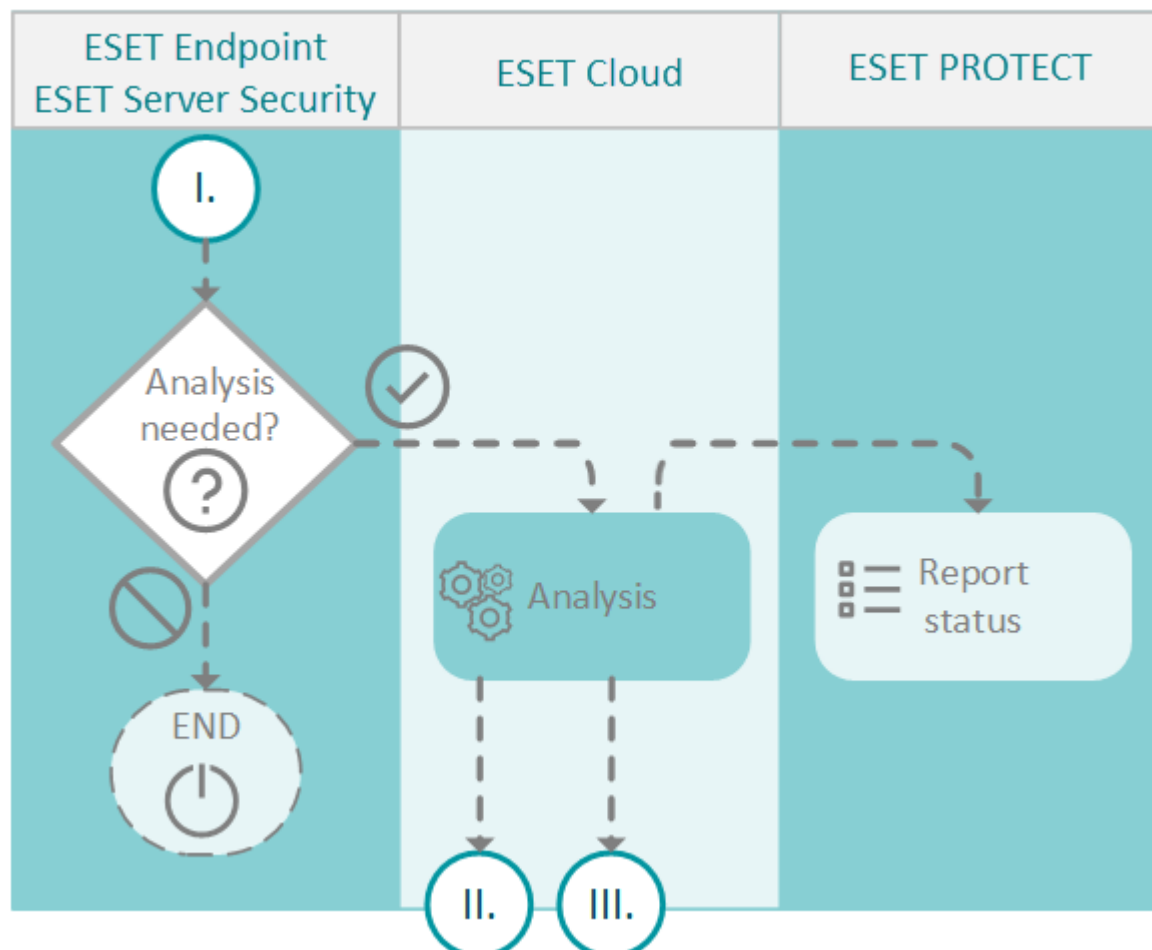
1. Сканирование файла

Файл загружается из Интернета, копируется на компьютер или создается. Продукт ESET для обеспечения безопасности обрабатывает и сканирует файл.



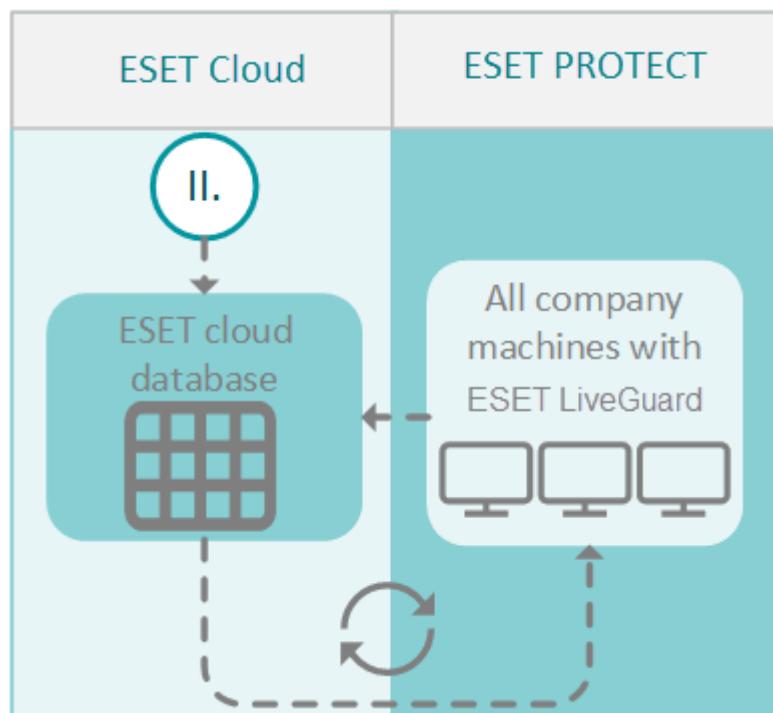
2. Анализ файла

Если продукт ESET определяет, что файл необходимо проанализировать, файл отправляется на анализ. Файл обрабатывается на четырех отдельных [уровнях обнаружения](#), после чего предоставляется результат. Результаты передаются в ESET PROTECT On-Prem. Если анализ не нужен, процесс заканчивается.



3. Предоставление общего доступа к результатам анализа

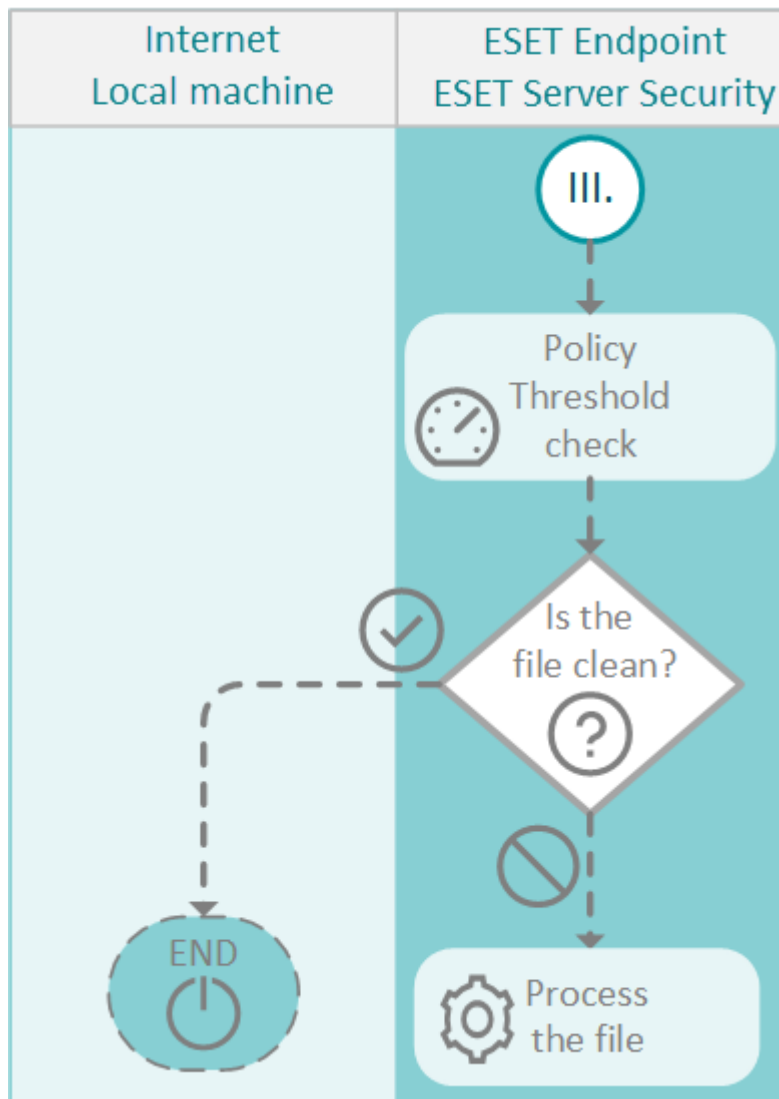
Результаты анализа сохраняются в базе данных в облаке ESET. База данных синхронизируется с ESET PROTECT On-Prem каждые две минуты. Все компьютеры с активированным ESET LiveGuard Advanced получают обновленную информацию из облака ESET.



4. Оценка локальной политики

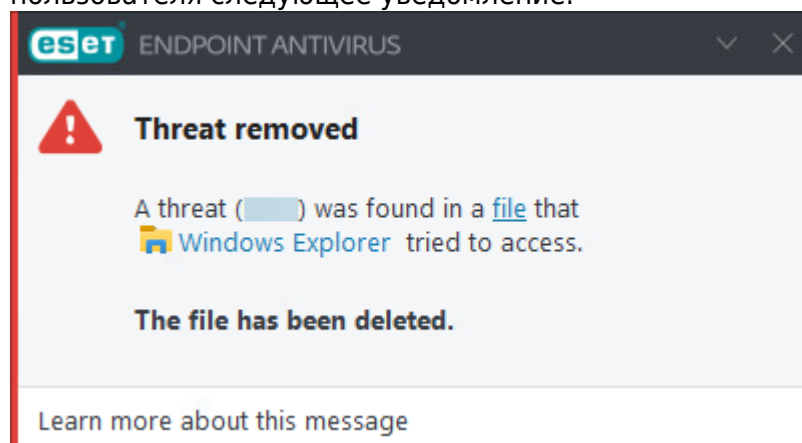
Результаты анализа также отправляются обратно в продукт ESET для обеспечения безопасности. На основе параметров очистки, определенных в вашей политике, продукт ESET определяет, какое действие нужно предпринять: никакое, очистить или удалить.

- Порог обнаружения настраивается в вашей политике ESET Endpoint Security / ESET Server Security в разделе **Модуль обнаружения > Облачная защита > ESET LiveGuard Advanced > Порог обнаружения**.
- Действие, которое необходимо выполнить после обнаружения угрозы, настраивается в политике ESET Endpoint Security / ESET Server Security в разделе **Модуль обнаружения > Облачная защита > ESET LiveGuard Advanced > Действие по обнаружении**.



Пример уведомления

Если решение ESET LiveGuard Advanced оценивает файл как нечистый, ESET Endpoint Security выполняет действие по очистке. После удаления файла система отображает для пользователя следующее уведомление:



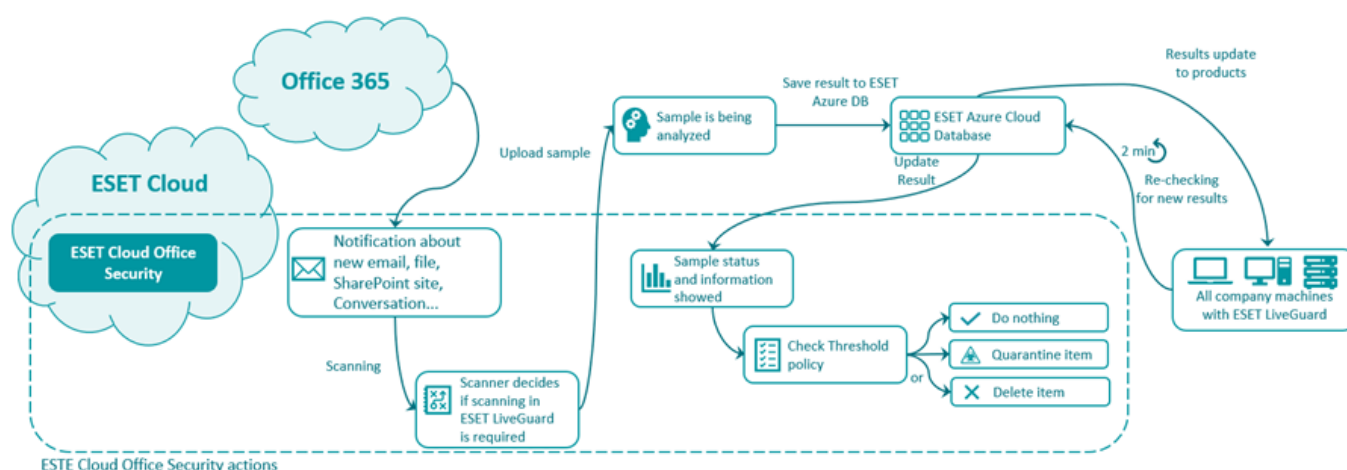
ESET Cloud Office Security

Решение ESET Cloud Office Security использует ESET LiveGuard Advanced для анализа новых угроз. Ему не нужна консоль управления ESET (ESET PROTECT On-Prem / ESET PROTECT). Такие сведения, как

список всех отправленных файлов и их результаты, присутствуют только в ESET Cloud Office Security.

- ESET Cloud Office Security не передает отчеты в консоли управления ESET, даже если консоль подключена к той же учетной записи лицензии.
- ESET Cloud Office Security передает данные об обнаружениях на конечные точки, подключенные к той же учетной записи лицензии.
- ESET Cloud Office Security может отправлять подозрительные вложения электронной почты и образцы, к которым предоставлен общий доступ в Microsoft SharePoint, Teams и других компонентах Office 365.

How ESET LiveGuard Advanced works for ESET Cloud Office Security



Анализ файла из ESET Cloud Office Security представляет собой четырехэтапный процесс.

1. Сканирование файла

В облачном хранилище обнаруживается новый файл. Модуль сканирования ESET обрабатывает и сканирует этот файл.

2. Анализ файла

Если сканер ESET определяет, что файл необходимо проанализировать, файл отправляется на анализ. Файл обрабатывается на четырех разных [уровнях обнаружения](#), после чего полученный результат передается в ESET Cloud Office Security. Если анализ не нужен, процесс заканчивается.

3. Предоставление общего доступа к результатам анализа

Результаты анализа сохраняются в базе данных в облаке ESET. Результаты немедленно передаются на все компьютеры, которые были активированы с помощью той же учетной

записи лицензии и на которых активно решение ESET LiveGuard Advanced.

4. Определение действия политикой ESET Cloud Office Security

Результаты анализа отправляются назад в ваше решение ESET Cloud Office Security. Оно выбирает, какое действие нужно предпринять (никакое, очистить или удалить), в соответствии с параметрами очистки, заданными в [политике](#). Для получения дополнительных сведений см. раздел [Параметры защиты для ESET LiveGuard Advanced](#).

Проактивная защита

Проактивная защита обнаруживает файлы из следующих источников:

- загруженные с помощью поддерживаемого веб-браузера;
- загруженные из почтового клиента;
- извлеченные из незашифрованного или зашифрованного архива с помощью одной из поддерживаемых программ архивации;
- исполняемые и открываемые файлы, расположенные на съемном устройстве.

Если файл подозрителен, проактивная защита блокирует его выполнение до завершения анализа на [уровнях обнаружения](#).

Поддерживаемые приложения и устройства

Эта функция доступна для продуктов и устройств с:

- Windows — все [поддерживаемые продукты ESET Endpoint](#), ESET Server Security начиная с версии 7.2, ESET Mail Security начиная с версии 7.2.
- Linux — все [поддерживаемые продукты](#).

Поддерживаемые приложения в Windows

Веб-браузеры	Почтовые клиенты	Программы архивации	Съемные носители
Internet Explorer	Microsoft Outlook	WinRAR	USB-накопитель
Microsoft Edge	Mozilla Thunderbird	WinZIP	Жесткий диск с подключением через USB
Chrome	Microsoft Mail	Встроенный распаковщик проводника Microsoft	CD/DVD
Firefox		7zip	Дискета
Opera			Встроенное устройство чтения карт памяти
Браузер Brave			

i Файлы, скопированные с помощью Проводника Microsoft из исключенного расположения в защищенное, блокируются проактивной защитой, поскольку решение ESET LiveGuard Advanced распознает `explorer.exe` как программу для архивации.

Поддерживаемые приложения в Linux

Веб-браузеры	Почтовые клиенты	Программы архивации	Съемные носители
Chrome	Mozilla Thunderbird	Не поддерживается в Linux	USB-накопитель
Firefox	Evolution		Жесткий диск с подключением через USB
Opera	Mailspring		CD/DVD
Brave Browser	KMail		Дискета
Vivaldi	Geary		Встроенное устройство чтения карт памяти
	Mutt		
	claws mail		
	Alpine		

ESET Cloud Office Security пользователи

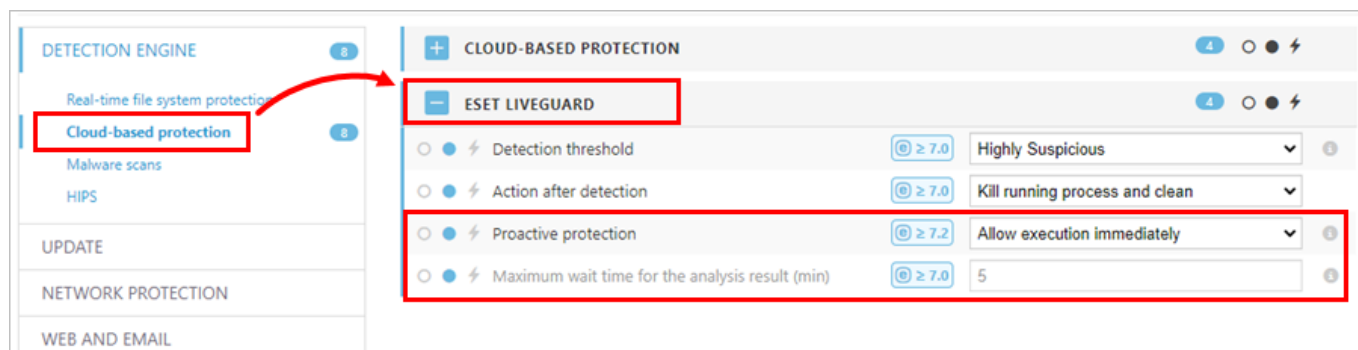
Проактивная защита недоступна в ESET Cloud Office Security.

Конфигурация ESET Endpoint Antivirus

Настройте параметры проактивной защиты, используя [политику](#).

В веб-консоли перейдите к [политикам](#), создайте новую или измените существующую политику, выберите целевой продукт ESET, выберите **Модуль обнаружения > Облачная защита > ESET LiveGuard Advanced > Проактивная защита**.

- **Разрешить выполнение немедленно** — пользователь может выполнить файл, даже если его анализ еще не завершен. При получении результата анализа продукт ESET предпримет соответствующие действия.
- **Блокировать выполнение до получения результатов анализа** — пользователь должен дождаться завершения анализа файла, чтобы выполнить этот файл.

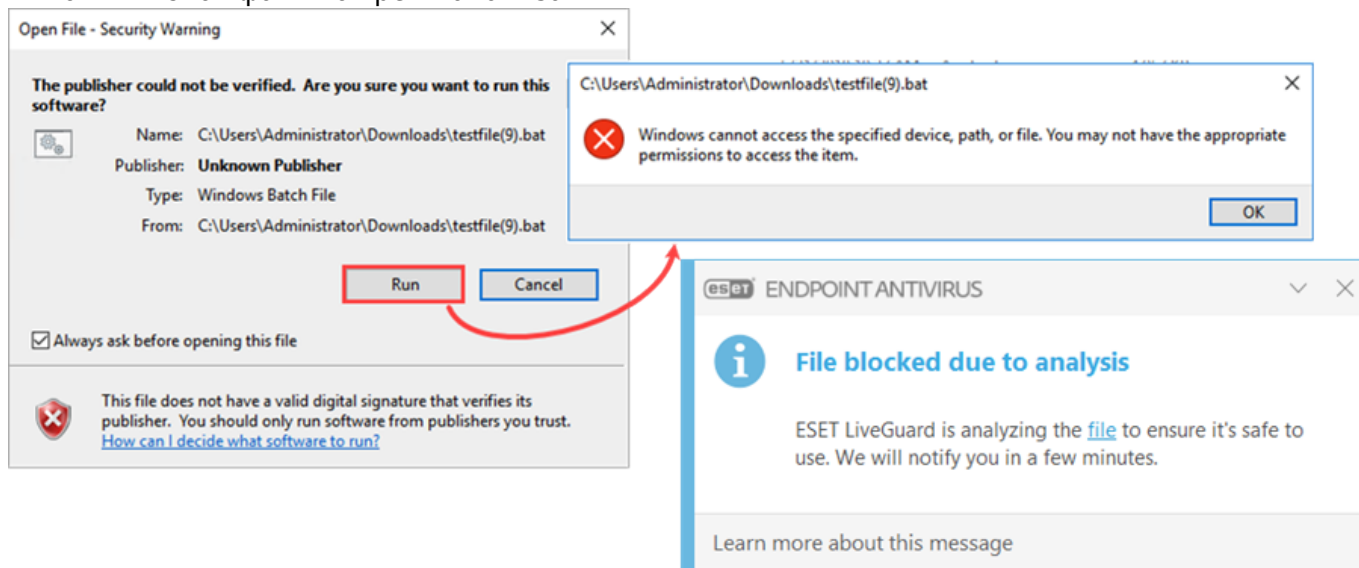


Использование проактивной защиты

При обнаружении подозрительного файла операционная система может вывести предупреждение, если файл запускается впервые. Продукт ESET отображает сведения об анализируемом файле. Если анализ завершается до первого запуска файла, уведомление **Файл на анализе** не отображается.

Пользователи Windows

В зависимости от [параметров конфигурации](#) Windows может разрешить или запретить выполнять этот файл во время анализа.

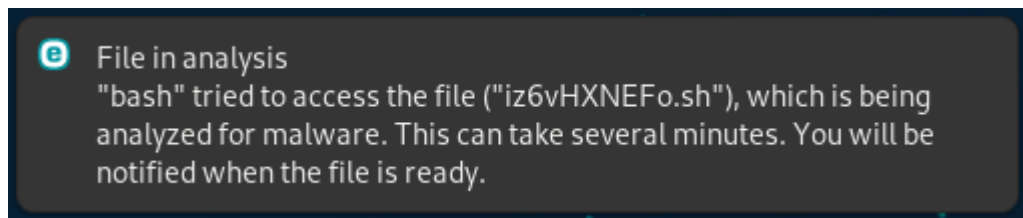


Пользователи Linux

Продукты ESET Server Security для Linux не отображают предупреждение о выполняющемся анализе. При попытке запустить файл, заблокированный проактивной защитой:

- система Linux отобразит сообщение об отказе в доступе;
- терминал Linux отобразит сообщение `Operation not permitted`.

ESET Endpoint Security отображает графическое предупреждение, если используется в ОС Linux с графическим интерфейсом:

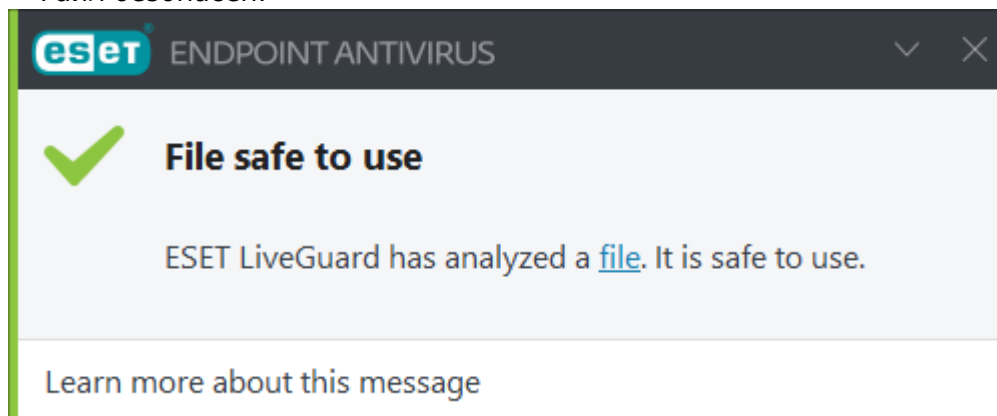


Результаты анализа

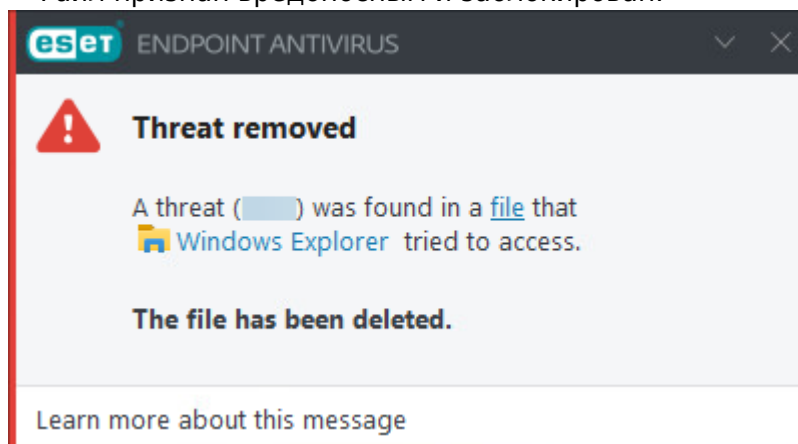
Результат доставляется вовремя

В конфигурации можно настроить максимальное время ожидания анализа. Результаты, доставленные за это время, отображаются на экране.

- Файл безопасен:

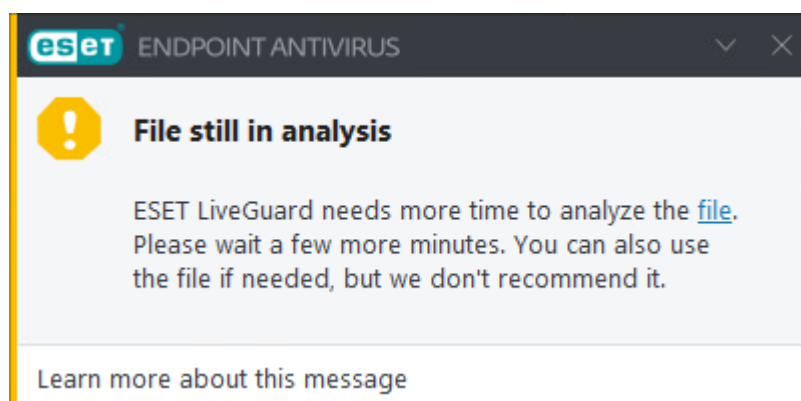


- Файл признан вредоносным и заблокирован:



Не удалось доставить результат вовремя

Если анализ длится дольше максимального времени ожидания, файл освобождается для использования, а вы получаете уведомление о продолжающемся анализе.



Если анализ подтверждает, что файл является вредоносным, продукт ESET выводит предупреждение и принимает соответствующие действия.

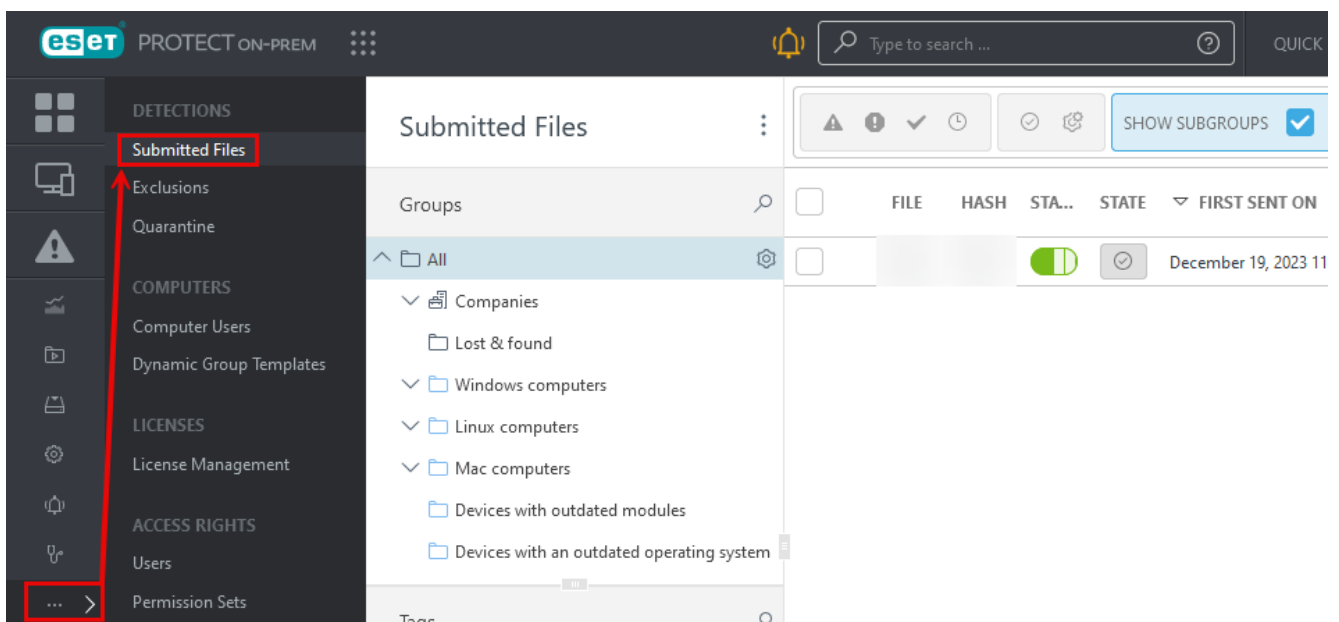
Просмотр списка отправленных файлов

В разделе **Отправленные файлы** вы можете просмотреть список файлов, отправленных в ESET для анализа с помощью ESET LiveGuard Advanced, ESET LiveGrid® или во время сканирования электронной почты. Полный список отправленных файлов виден администратору веб-консоли. Эта функция также работает, когда пользователь не активировал ESET LiveGuard Advanced. По умолчанию доступны только отправки файлов из ESET LiveGrid®.

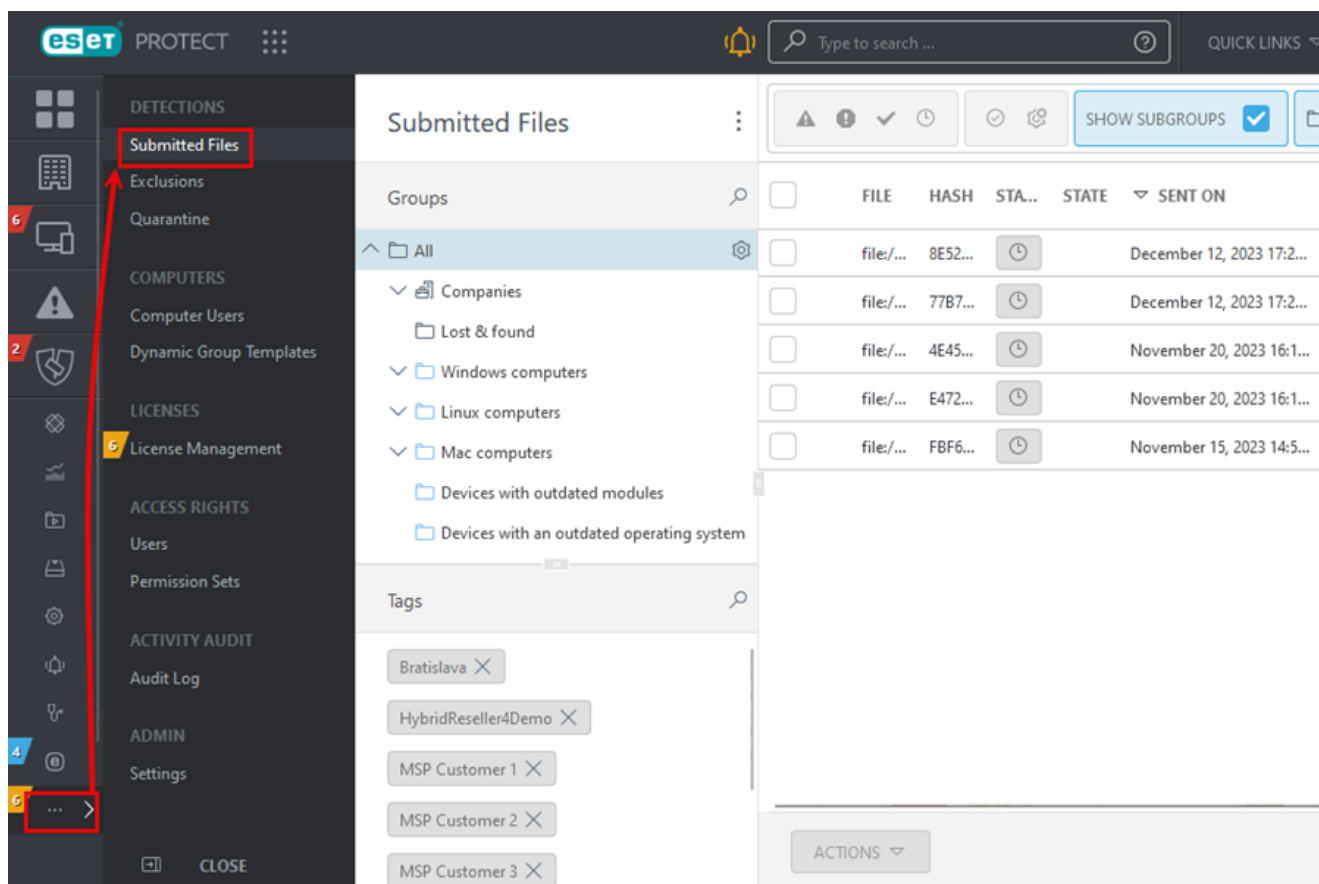
i В меню **Отправленные файлы** пользователю видны только файлы, отправленные с компьютеров, на которых у пользователя есть как минимум разрешение на **чтение**.

- **Первая отправка:** в этом столбце отображается время, когда пользователь впервые отправил файл.
- **Последняя обработка:** файл может быть отправлен для анализа многократно со многих компьютеров и от разных компаний. В этом столбце отображается время, когда компания в последний раз отправила файл.

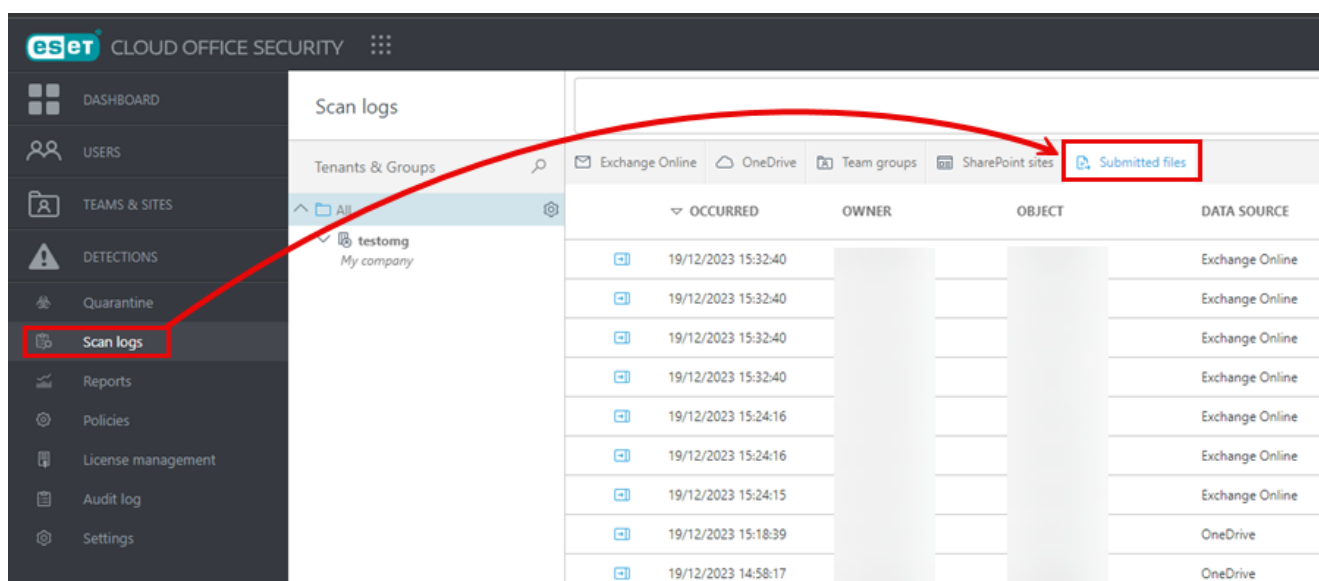
[Я использую ESET PROTECT On-Prem](#)



[Я использую ESET PROTECT](#)



Я использую ESET Cloud Office Security

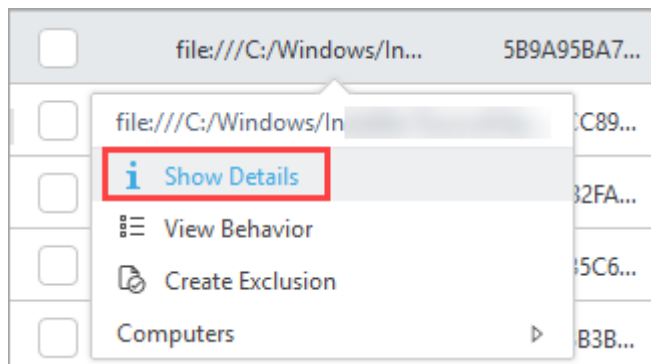


Подробные сведения о проанализированных файлах

[Сведения](#) о проанализированном файле доступны в веб-консоли в разделе **Отправленные файлы**.

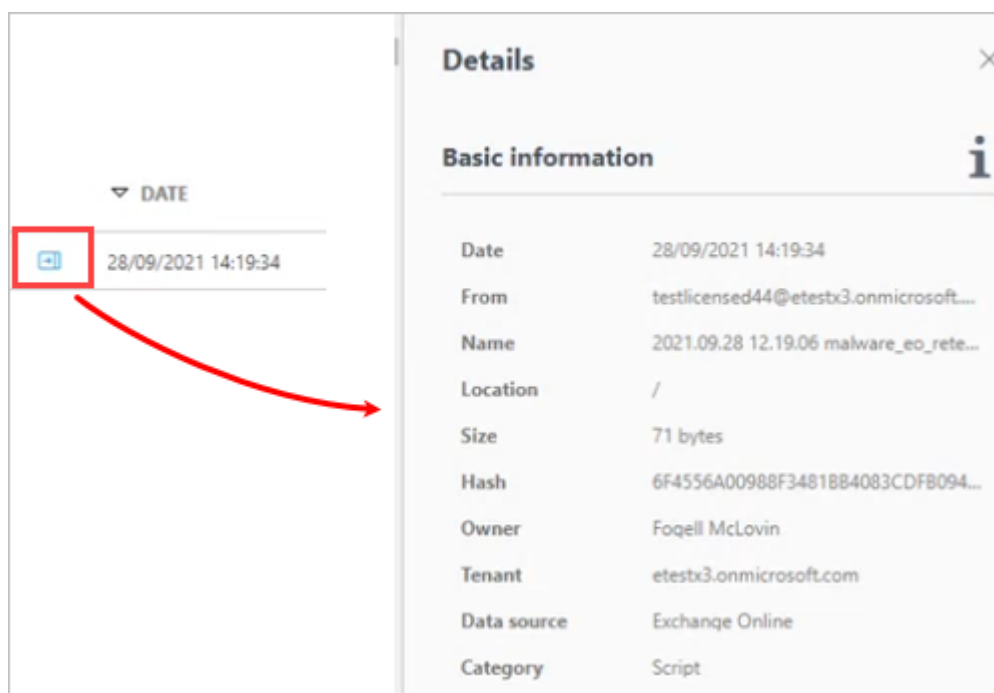
Пользователи консоли управления (ESET PROTECT On-Prem)

Выберите файл и щелкните **Показать подробности**.



ESET Cloud Office Security пользователи

На экране «Отправленные файлы» щелкните синий значок в строке файла, чтобы отобразить сведения о файле на боковой панели.



Пользователи Linux

ESET Server Security для Linux

Привилегированные пользователи могут создавать список отправленных файлов с помощью следующих команд в окне терминала:

```
/opt/eset/efs/bin/lslog -n
```

или

```
/opt/eset/efs/bin/lslog --sent-files
```

[Дополнительные сведения](#) см. в документации ESET Server Security.

При использовании [веб-интерфейса](#):

1. Авторизуйтесь в веб-интерфейсе.
2. Нажмите кнопку **Отправленные файлы**.

ESET Endpoint Antivirus для Linux

Привилегированные пользователи могут создавать список отправленных файлов с помощью следующих команд в окне терминала:

```
/opt/eset/eea/sbin/lslog -n
```

или

```
/opt/eset/eea/sbin/lslog --sent-files
```

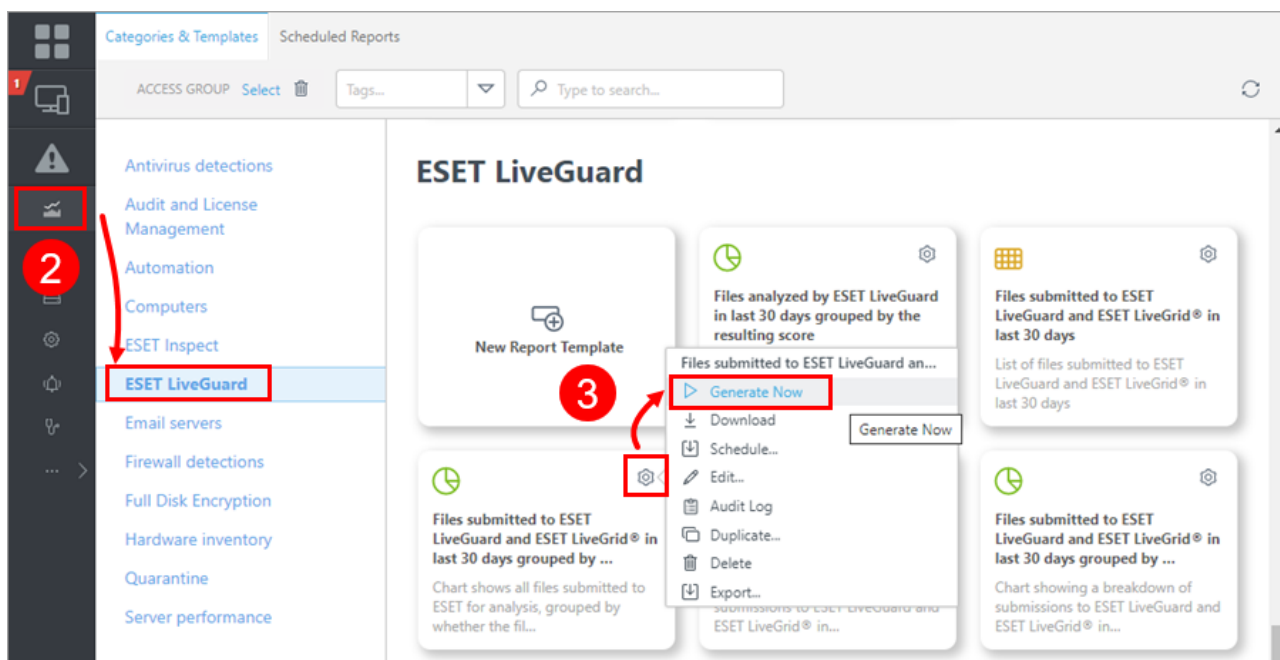
Создать отчет

В консоли удаленного управления можно создать отчет по данным ESET LiveGuard Advanced. Можно использовать один из готовых отчетов или создать пользовательский.

Следующая процедура действительна для ESET PROTECT On-Prem и ESET PROTECT.

Встроенные отчеты

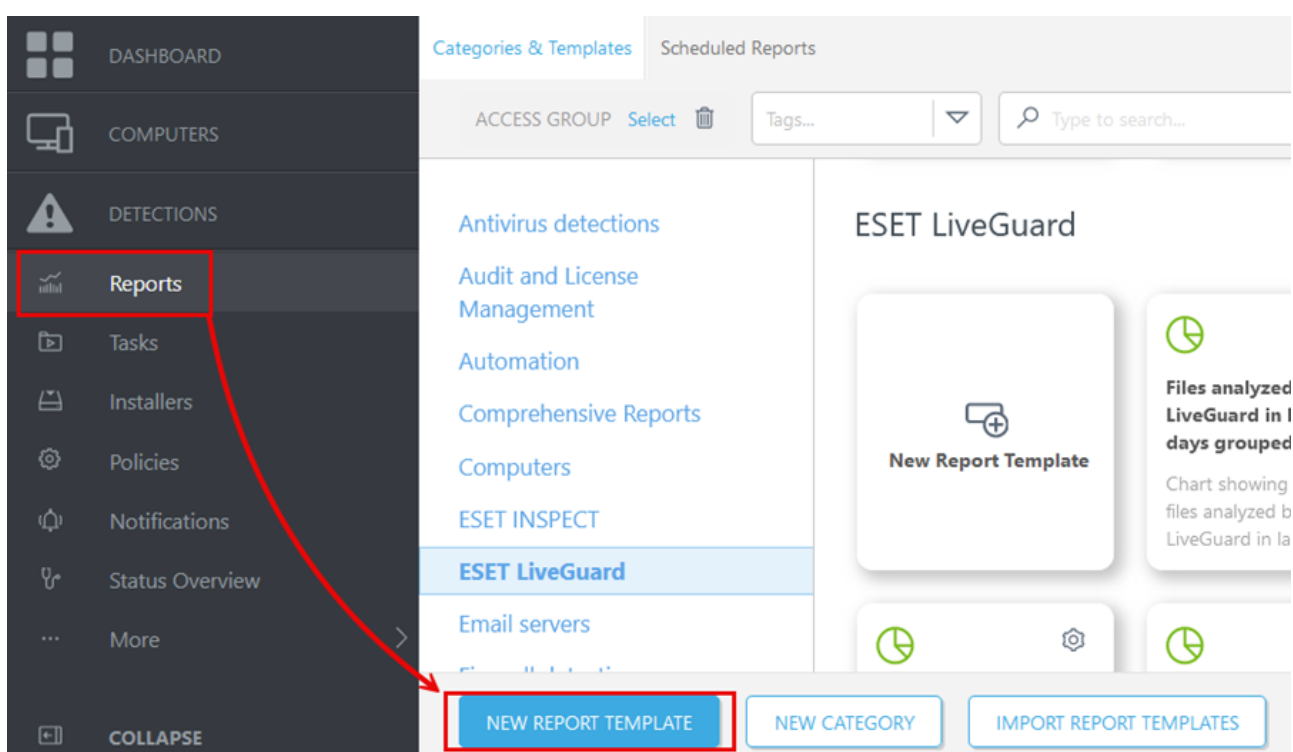
1. Войдите в веб-консоль.
2. Щелкните **Отчеты** > **ESET LiveGuard**.
3. Выберите нужный отчет, щелкните значок шестеренки и выберите пункт **Создать сейчас**.



Создание пользовательского отчета

Чтобы создать пользовательский отчет, в котором отображаются оценка, назначение и тип отправленных файлов, выполните указанные ниже действия.

1. Войдите в веб-консоль.
2. Щелкните **Отчеты** > **Новый шаблон отчета**.



3. Введите **имя** шаблона и выберите пункт **ESET LiveGuard** в поле **Категория**.

New Report Template

Reports > Score report

Basic

Chart

Data

Sorting

Filter

Summary

Basic

Name

Score report

Description

Tags

Select tags

Category

ESET LiveGuard

BACK

CONTINUE

FINISH

CANCEL

4.Нажмите кнопку **Продолжить**.

5.Выберите пункт **Отобразить таблицу** и нажмите кнопку **Далее**.

New Report Template

Reports > New Report Template

Basic

Chart

⚠ Data

Sorting

Filter

Summary

Table

Display Table

☒

Chart

Display Chart

☐

Chart Type

Bar Chart

Title for X axis

Title for Y axis

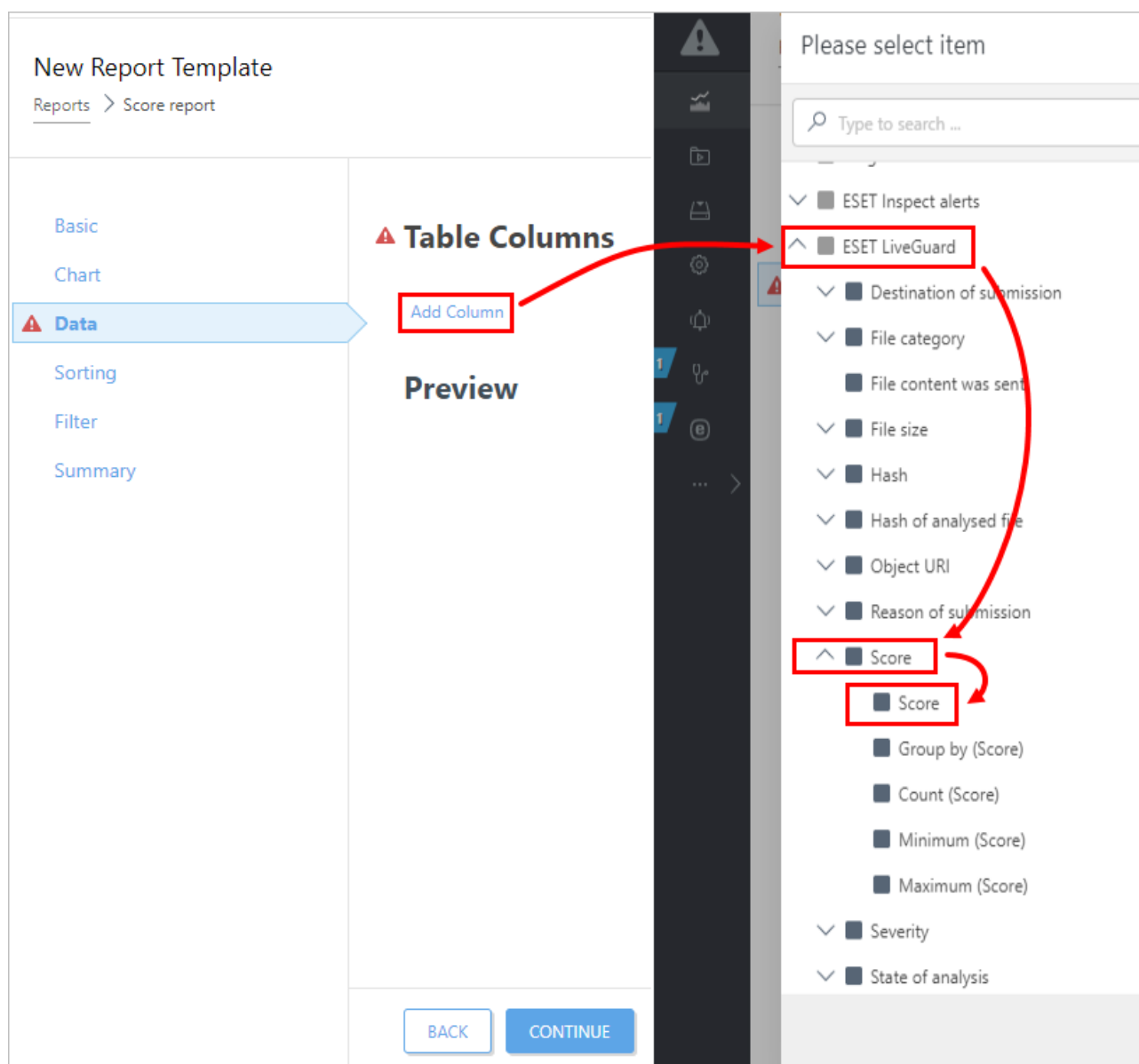
BACK

CONTINUE

FINISH

CANCEL

6.Щелкните **Добавить столбец** и выберите пункт ESET LiveGuard > **Оценка** > **Оценка**.
Чтобы подтвердить, нажмите кнопку **OK**.

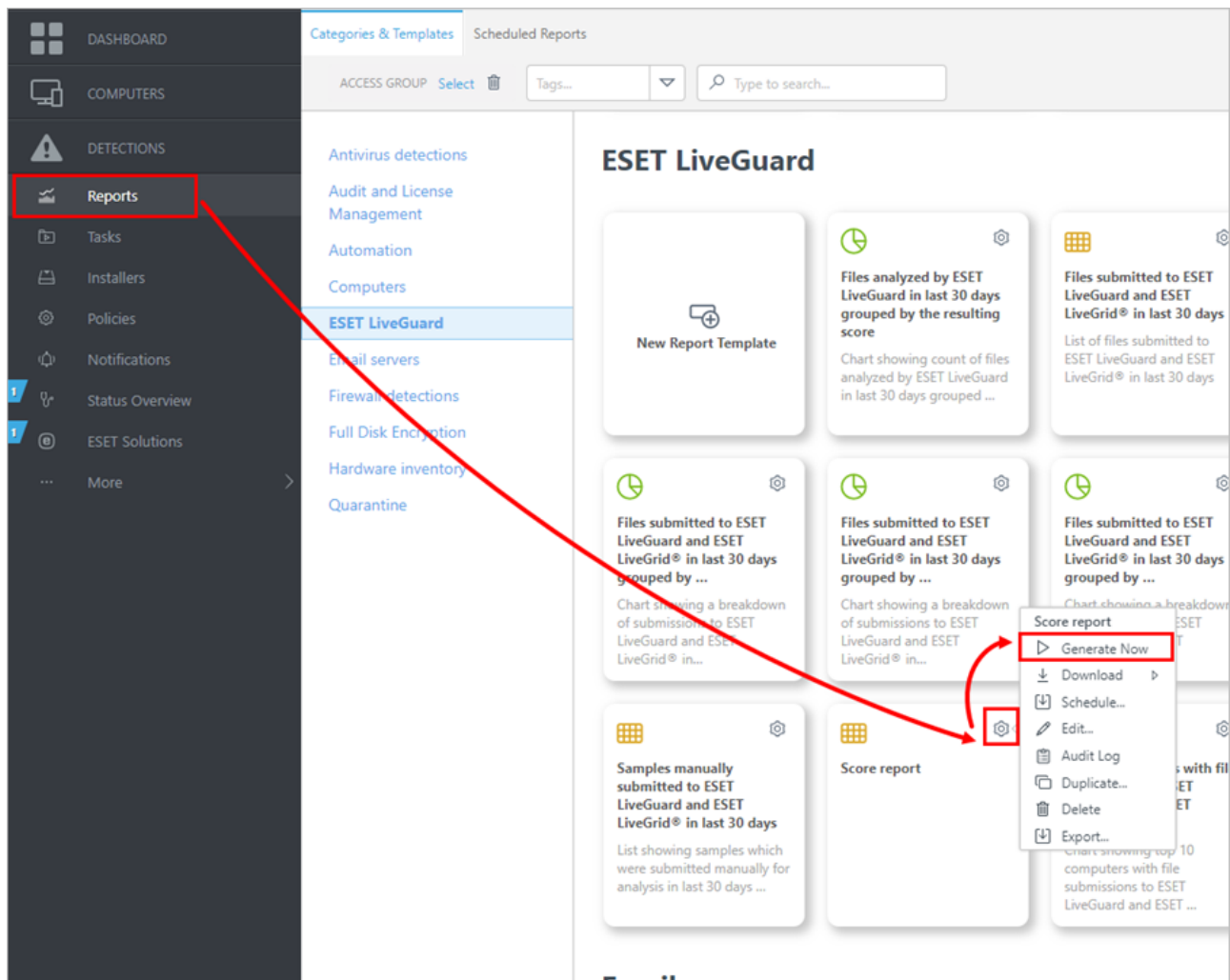


7.Щелкните **Добавить столбец** и выберите пункт **ESET LiveGuard > Категория файла**. Чтобы подтвердить, нажмите кнопку **ОК**.

8.Щелкните **Добавить столбец** и выберите пункт **ESET LiveGuard > Назначение для отправки**. Чтобы подтвердить, нажмите кнопку **ОК**.

9.Нажмите кнопку **Готово**, чтобы сохранить шаблон.

10. Чтобы запустить отчет, выберите пункт **Отчеты**, щелкните значок шестеренки нового шаблон отчетов и выберите команду **Создать сейчас**.



Результаты анализа

После [анализа](#) файла облако ESET отправляет его в консоль управления ESET (или ESET Cloud Office Security), где статус анализируемого файла изменяется с **Неизвестно** на один из перечисленных ниже статусов. Сведения о файле и краткие результаты анализа отображаются в окне **Сведения о файле**.



Пользователи ESET Cloud Office Security могут найти список отправленных файлов и их результаты в разделе [Журналы](#).

Clean		file:///C:/work/em001_64.dll	
Status	✓ Clean	Computer	ESET Endpoint Security
State	✓ Finished	User	EDTDPM\Administrator
Last processed on	2018 Feb 14 18:00:50	Reason	Automatic
Sent on	2018 Feb 14 17:05:20	Sent to	ESET LiveGuard
Behaviors	View behavior	Hash	C1092A9AC0D334BAF81E35A14C7343546C499284






Параметры файла	Описание
Компьютер	Имя компьютера, отправившего файл.
Пользователь	Пользователь на исходном компьютере, отправивший файл. В некоторых случаях это может быть системный пользователь.
Причина	Причина отправки (автоматически, вручную).
Отправлено	Часть облака ESET, получившая файл.
Хеш	Хэш SHA-1 и SHA-256 отправленного файла.
Имя файла	Имя файла и его полный путь в файловой системе отправителей.
Размер	Размер файла.
Категория	Категория файла (тип файла). Категория используется в конфигурации отправки.

Каждый образец имеет два главных параметра: **Состояние** и **Статус**.

Состояние означает текущее состояние файла в процессе выполнения анализа.

Состояние	Описание
Отправлено LiveGrid(R)	Файл был отправлен в облако ESET, но результаты будут недоступны.
Отправлено к ESET LiveGuard	Файл был отправлен в облако ESET для анализа ESET LiveGuard Advanced.
Выполнение анализа 	Анализ выполняется.
Готово 	Файл успешно проанализирован.
Повторный анализ	Доступен предыдущий результат, но файл снова анализируется.

Статус означает [результат](#) анализа поведения или отсутствие результата.

Значок	Состояние	Оценка	Описание
	Неизвестно		Файл не был проанализирован.
	Не заражено	1 - 74	Модули обнаружения не идентифицируют образец как вредоносный.
	Подозрительный	75 - 89	Модуль обнаружения определил поведение файла как подозрительное, но не вредоносное.
	Очень подозрительный	90 - 99	
	Вредоносный	100	Поведение файла считается вредоносным.


Рекомендации для пользователей с подозрительными образцами

Если файл оценен как подозрительный или очень подозрительный, следует учитывать следующее.

- Просмотрите подробные сведения о действиях с файлами в [отчете о поведении](#), если лицензия предусматривает такую возможность.
- Проверьте источник файла (откуда поступил файл), доверяете ли вы ему?
- Загрузите файл на внешний инструмент анализа вирусов (например, [VirusTotal](#)).
- Если вы считаете, что организация подвергается повышенному риску атаки, установите для параметра [Порог обнаружения](#) значение **Подозрительный**.

Отчет о поведении

В веб-консоли перейдите в раздел [Отправленные файлы](#). Выберите файл и щелкните **Показать подробности > Просмотреть поведение**, чтобы просмотреть **отчет о поведении файла**. В этом отчете содержатся важные данные о проверенном файле и наблюдаемом поведении на основе [анализа песочницы](#). Каждый образец может содержать несколько наблюдаемых поведений.

 Отчет о поведении можно загрузить, нажав кнопку **Загрузить PDF**.

Отчет состоит из следующих разделов.

1. **Результат**: окончательная оценка файла.
2. **Хэш SHA-1**: содержит ссылку на VirusTotal.
3. **Хэш SHA-256**.
4. **Сведения о файле**: результаты с уровня сканирования.
5. **Сведения о песочнице**: результаты с уровня поведения.
6. **Анализируемое поведение**: список случаев обнаруженного поведения и результаты. Для навигации по сведениям после анализа можно использовать строку поиска.

Пример отчета о поведении

eset LIVEGUARD

Thursday, December 21, 2023

✓ No threats found

SHA-1	a3415e12db99e3d5b6f9e93be6717292c702b6d2
SHA-256	67933b617b3029844db5cfff4c8febfadcbd658c77bb9d2d0d1270f384eb17
Category	Script

DOWNLOAD PDF

File Details

File name	RemoteAggregatorTriggerCriteria.dat
SHA-1	a3415e12db99e3d5b6f9e93be6717292c702b6d2
SHA-256	67933b617b3029844db5cfff4c8febfadcbd658c77bb9d2d0d1270f384eb17
Category	Script
Size	426 B

Sandbox Details

Replication was not performed.

Analyzed behaviors



LiveGuard doesn't detect any suspicious behavior.

Type to search...

Process

Operations

API Logs

No logged processes are available.

Отправка файлов для анализа вручную

Подозрительные файлы загружаются в облако ESET автоматически на основе [конфигурации политики](#) продукта ESET для обеспечения безопасности. Пользователь также может отправить файл вручную из любого продукта ESET для обеспечения безопасности с включенной службой ESET LiveGuard Advanced. Прейдите по приведенным ниже ссылкам, чтобы просмотреть инструкции для своего продукта.

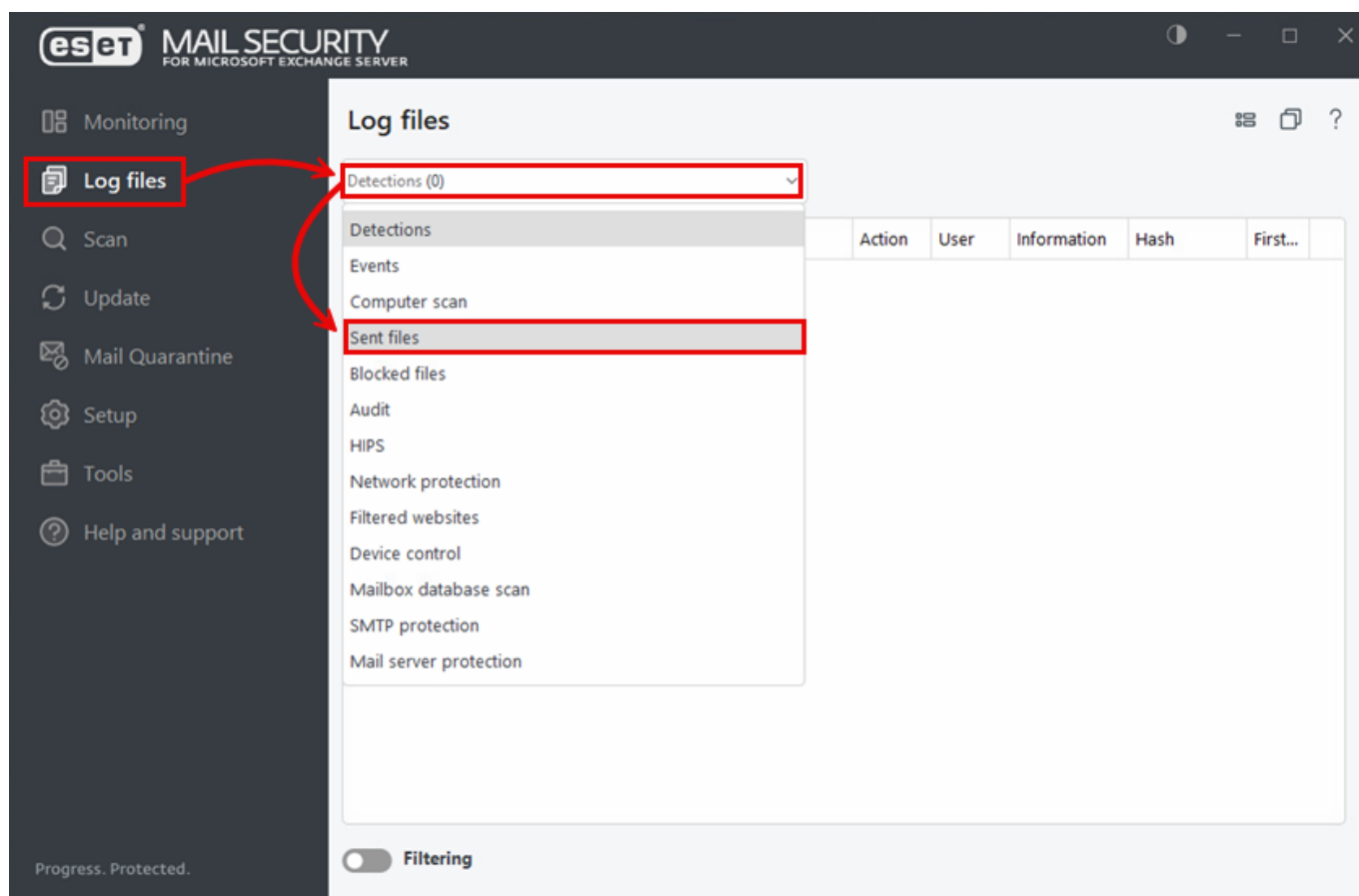
- [Отправка из ESET PROTECT On-Prem](#)
- [Отправка из ESET Endpoint Security](#)
- [Отправка из ESET Server Security](#)
- [Отправка из ESET Mail Security](#)

Список локально отправленных файлов

Вы можете просмотреть список файлов, отправленных с клиентского компьютера в продукт ESET для обеспечения безопасности, совместимый с ESET LiveGuard Advanced.

Чтобы просмотреть файлы в ESET Server Security и ESET Mail Security, щелкните **Файлы журнала** и в раскрывающемся меню выберите **Отправленные файлы**.

Чтобы просмотреть файлы в ESET Endpoint Security, щелкните **Сервис** > **Файлы журнала** и в раскрывающемся меню выберите **Отправленные файлы**.



Отправка файла из ESET PROTECT On-Prem

В ESET PROTECT On-Prem можно отправлять **заблокированные файлы**, о которых [сообщает](#) решение ESET Inspect On-Prem. Чтобы отправить файлы на анализ, выполните указанные ниже действия.

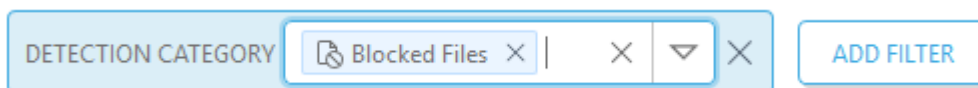
1. Войдите в веб-консоль.

i

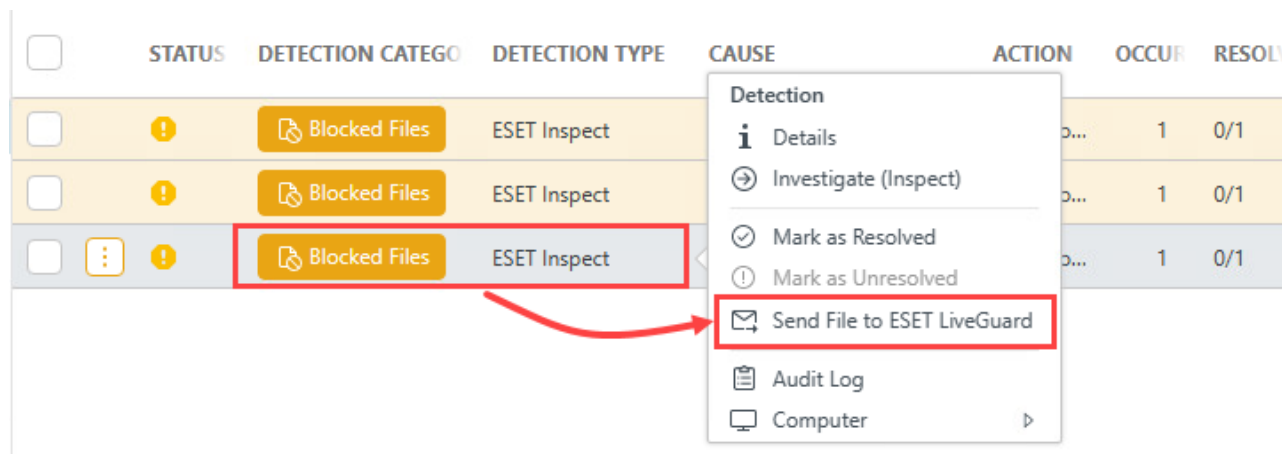
Пользователи могут получать доступ к файлам с обнаруженными угрозами только на компьютерах, на которых у них есть необходимые [разрешения](#), и отправлять эти файлы только с таких компьютеров.

2. Щелкните элемент **Обнаружения** и выберите обнаружение, которое нужно отправить. Отправлять можно только файлы из раздела **Категория обнаружения**:

Заблокированные файлы.



3. Выберите файл и щелкните **Отправить файл в ESET LiveGuard**, чтобы запланировать задачу клиента для отправки файла с клиентского компьютера в облако ESET.



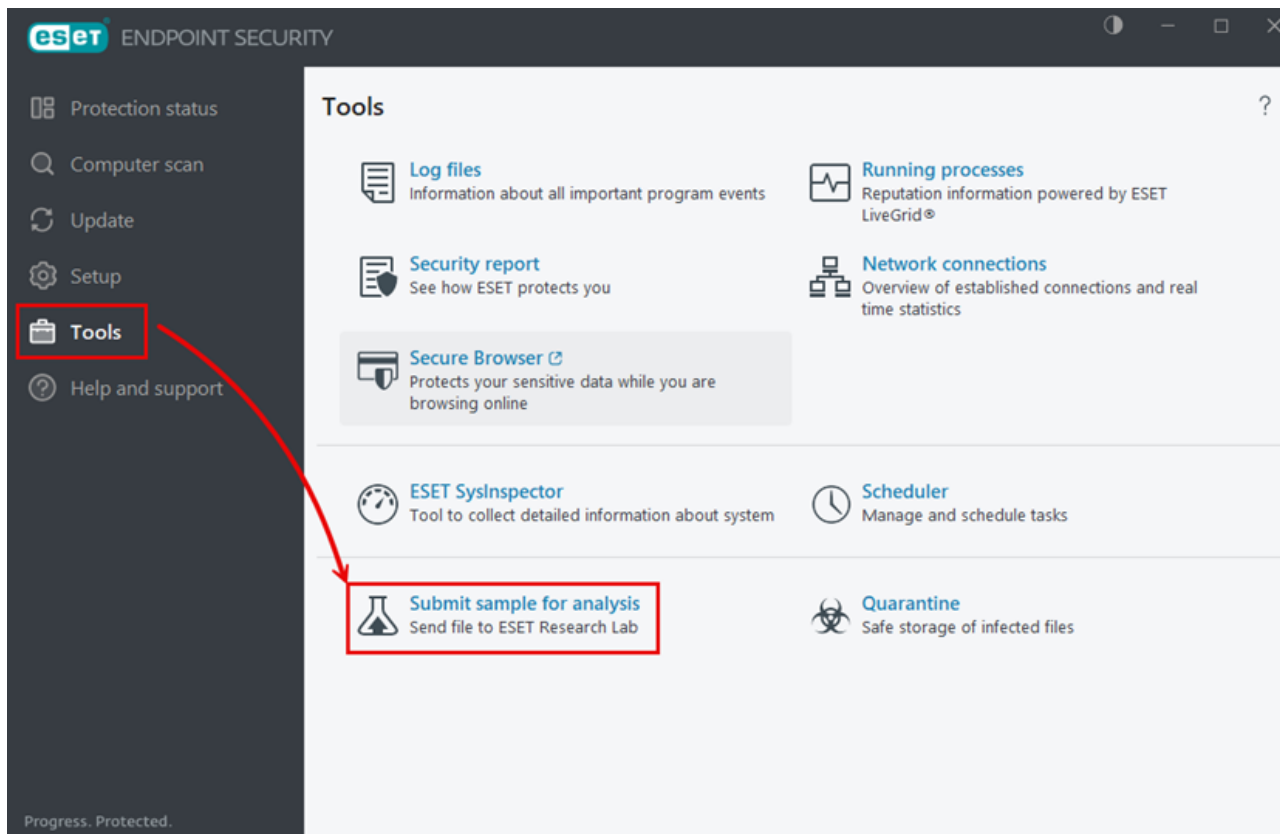
- [Образец можно отправить](#) с компьютера, на котором не активирована служба ESET LiveGuard Advanced.
- Результаты анализа этих файлов не доставляются пользователю, однако они рассылаются через ESET LiveGrid®.
- Отправка файлов для анализа вручную доступна только в том случае, если на компьютере включена система ESET LiveGrid®.

Отправка файла из ESET Endpoint Security

Чтобы отправить файл для анализа из ESET Endpoint Security, выполните следующие действия:

Пользователи Windows

1. Откройте ESET Endpoint Security.
2. Выберите **Сервис > Отправить образец для анализа**.



3. Введите обязательную информацию в форму **Выбор образца для анализа** и нажмите кнопку **Далее**.

4. При необходимости добавьте дополнительные сведения о файле, а затем нажмите кнопку **Отправить**.

Пользователи Linux

Подозрительные файлы отправляются автоматически. Пользователи не могут вручную отправить файл из ESET Endpoint Security для Linux.

i

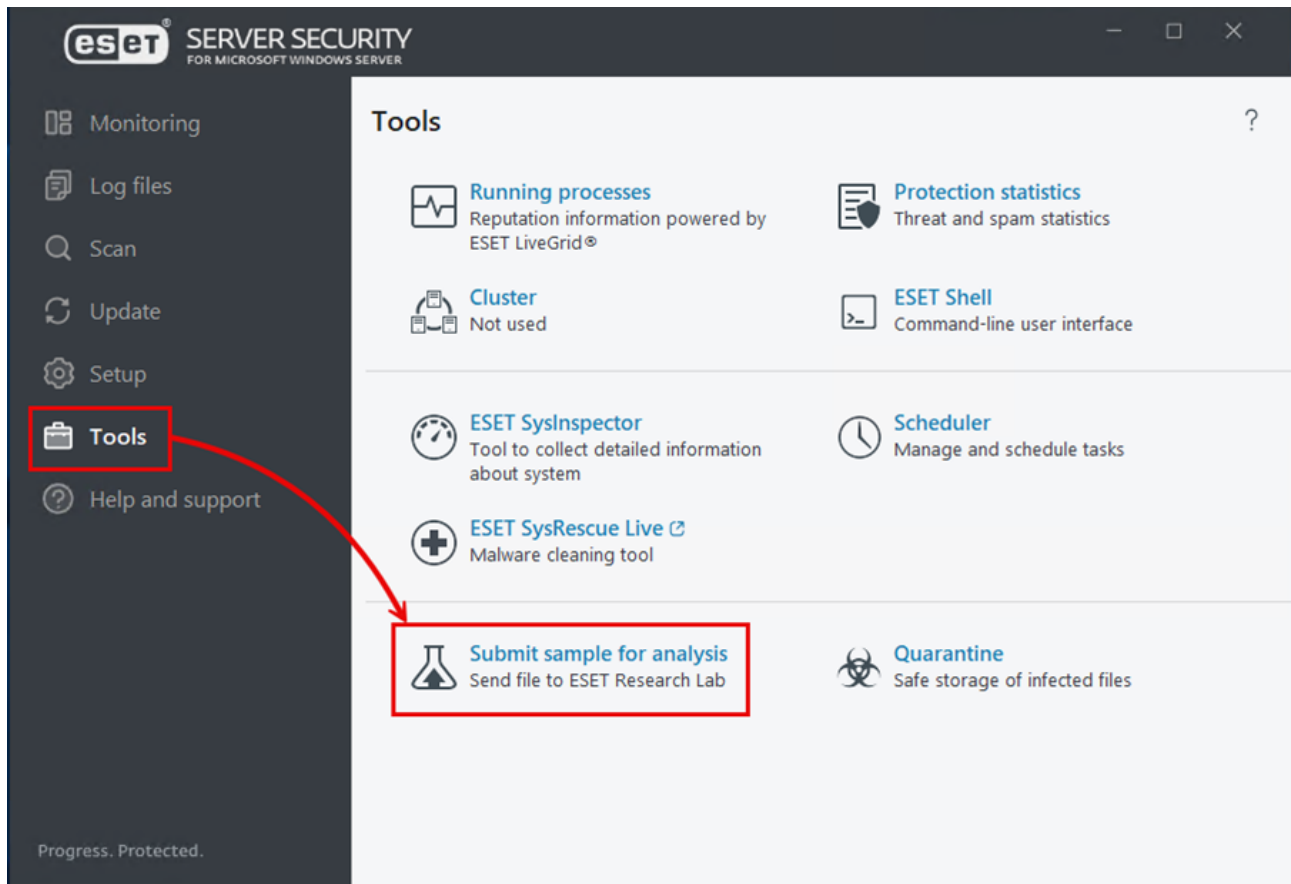
- [Образец можно отправить](#) с компьютера, на котором не активирована служба ESET LiveGuard Advanced.
- Результаты анализа этих файлов не доставляются пользователю, однако они рассылаются через ESET LiveGrid®.
- Отправка файлов для анализа вручную доступна только в том случае, если на компьютере включена система ESET LiveGrid®.

Отправка файла из ESET Server Security

Чтобы отправить файл из ESET Server Security для анализа ESET LiveGuard Advanced, выполните следующие действия.

Пользователи Windows

- 1.Откройте ESET Server Security.
- 2.Выберите **Сервис > Отправить образец для анализа**.

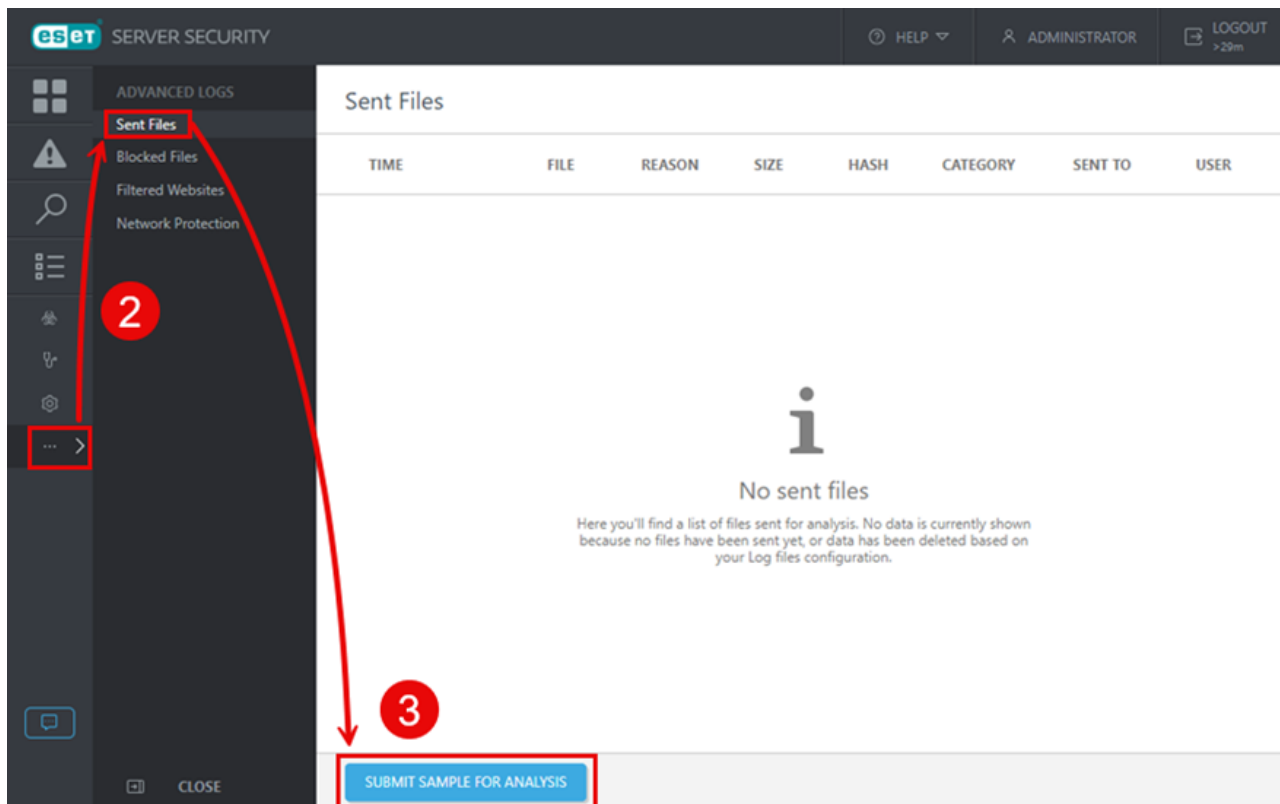


- 3.Введите обязательную информацию в форму **Выбор образца для анализа** и нажмите кнопку **Далее**.
- 4.При необходимости добавьте дополнительные сведения о файле и нажмите кнопку **Отправить**.

Пользователи Linux

Чтобы отправить образец на анализ из [веб-интерфейса](#), выполните следующие действия.

- 1.Авторизуйтесь в веб-интерфейсе.
- 2.Нажмите кнопку **Отправленные файлы**.
- 3.Нажмите кнопку **Отправить файл для анализа**.



4. Выберите **причину отправки файла**.

5. Введите адрес сайта или путь к файлу.

6. Введите ваш адрес электронной почты или выберите **Отправить анонимно**.

7. Нажмите кнопку **Далее**.

8. Введите дополнительные сведения.

9. Щелкните **Отправить**.

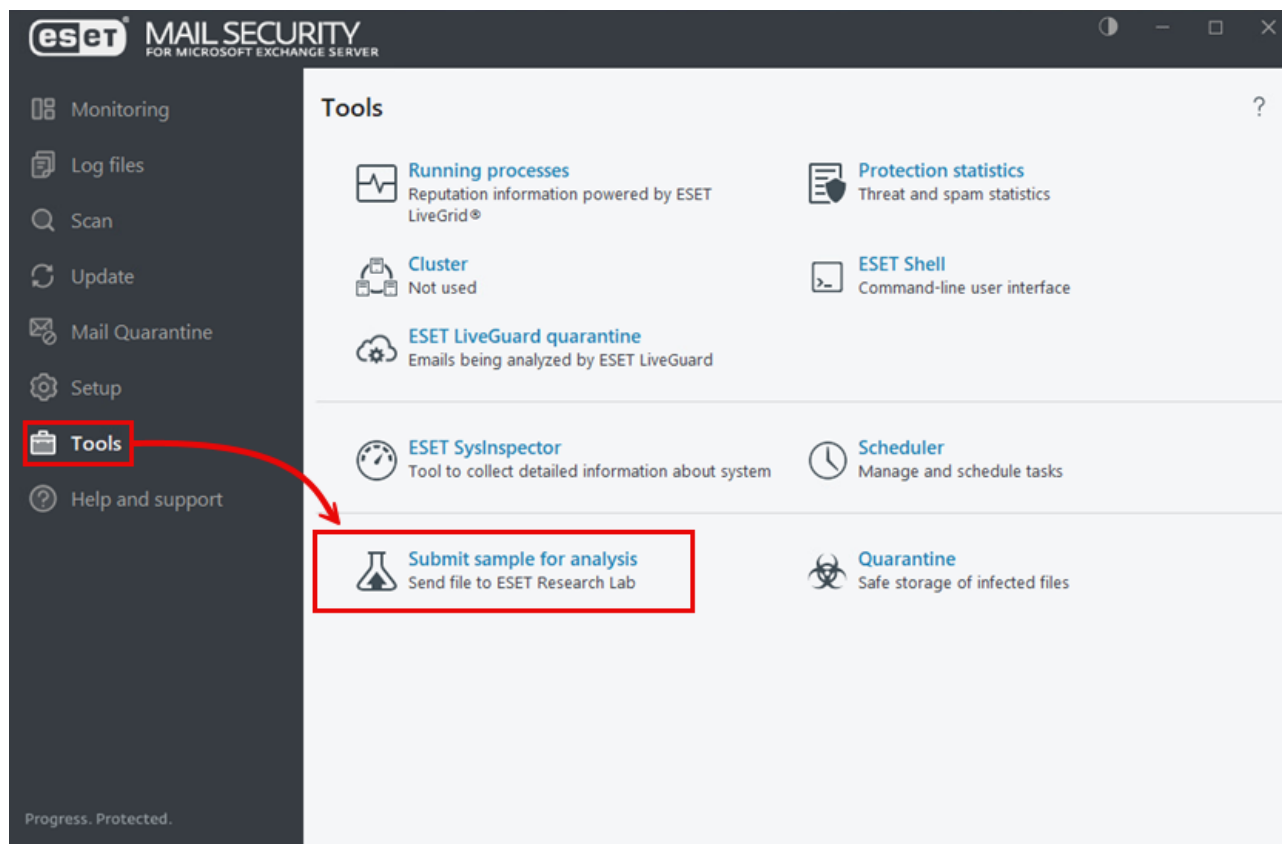
- [Образец можно отправить](#) с компьютера, на котором не активирована служба ESET LiveGuard Advanced.
- Результаты анализа этих файлов не доставляются пользователю, однако они рассылаются через ESET LiveGrid®.
- Отправка файлов для анализа вручную доступна только в том случае, если на компьютере включена система ESET LiveGrid®.

Отправка файла из ESET Mail Security

Чтобы отправить файл из ESET Mail Security для анализа ESET LiveGuard Advanced, выполните следующие действия:

1.Откройте ESET Mail Security.

2.Выберите **Сервис > Отправить образец для анализа**.



3.Введите обязательную информацию в форму **Выбор образца для анализа** и нажмите кнопку **Далее**.

4.При необходимости добавьте дополнительные сведения о файле и нажмите кнопку **Отправить**.



- [Образец можно отправить](#) с компьютера, на котором не активирована служба ESET LiveGuard Advanced.
- Результаты анализа этих файлов не доставляются пользователю, однако они рассылаются через ESET LiveGrid®.
- Отправка файлов для анализа вручную доступна только в том случае, если на компьютере включена система ESET LiveGrid®.

Добавить исключение

Как правило, когда файл анализируется и оценивается как не являющийся чистым, продукт ESET для обеспечения безопасности автоматически [выполняет действие, заданное в настройках политики](#). Если на компьютере включен карантин, файл перемещается в карантин (**Сервис > Карантин**). Однако вы можете создать исключение для определенного файла, если вы знаете, что он безопасен, или нужно, чтобы он не был очищен по другим причинам. Исключения файлов, созданные агентами роуминга, не будут добавлены в веб-консоль до тех пор, пока агент не отметится на сервере [удаленного управления](#).

Исключения могут создать риск

- ⚠ Пока существует политика исключения, продукты ESET для обеспечения безопасности не будут сканировать файл. Будьте осторожны при создании исключений.

Необходимые условия для добавления файлов в «белый список»:

- Файл отправлен для анализа в ESET LiveGuard Advanced.
- Эта информация синхронизирована с сервером [удаленного управления](#).

Исключение файла из процесса сканирования путем добавления в «белый список» выполняется описанным ниже образом.

1.Администратор консоли управления добавляет хеш файла в качестве [исключения для политики](#).

2.Политика применяется к выбранным компьютерам. Файл можно свободно использовать на этих компьютерах.

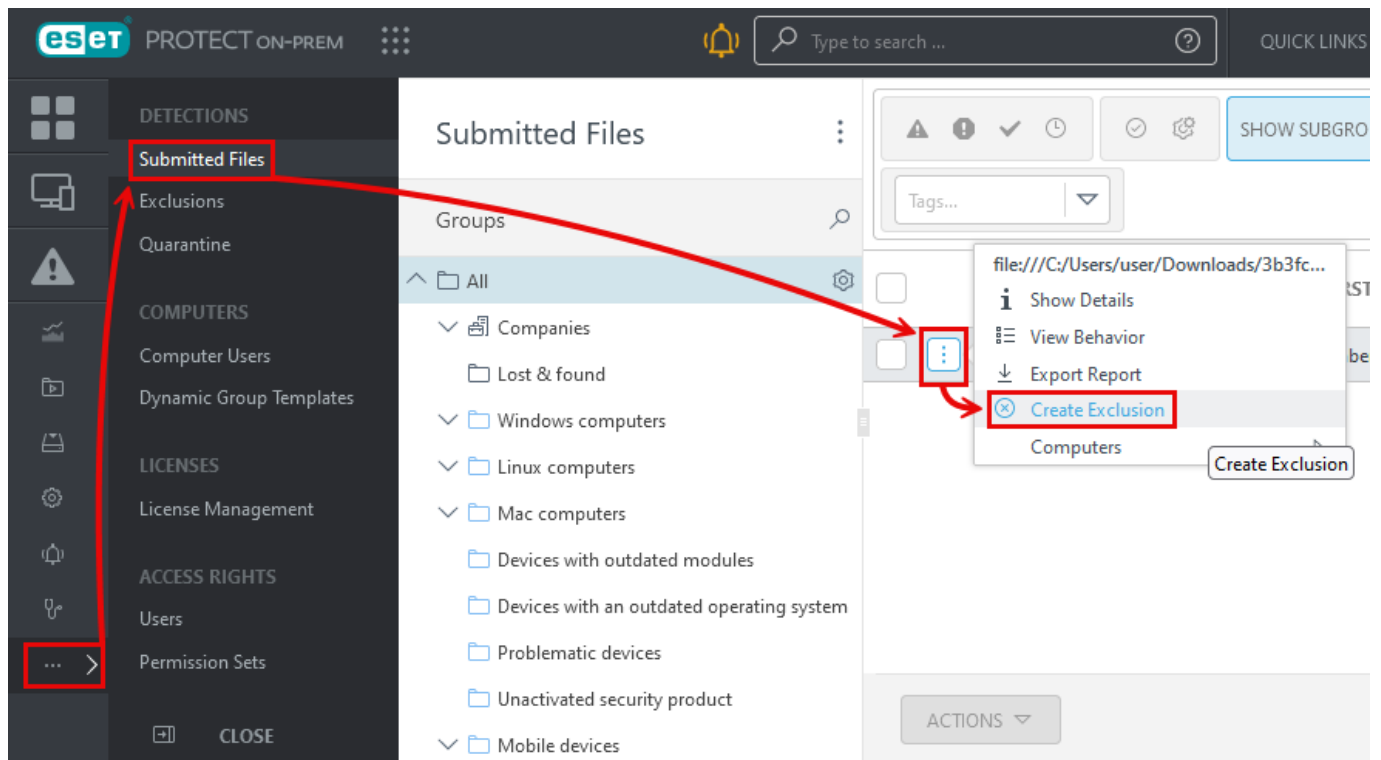
Вы можете создать отдельную политику для исключений. Прежде чем добавлять исключение, создайте политику.

[Создайте политику управления.](#)

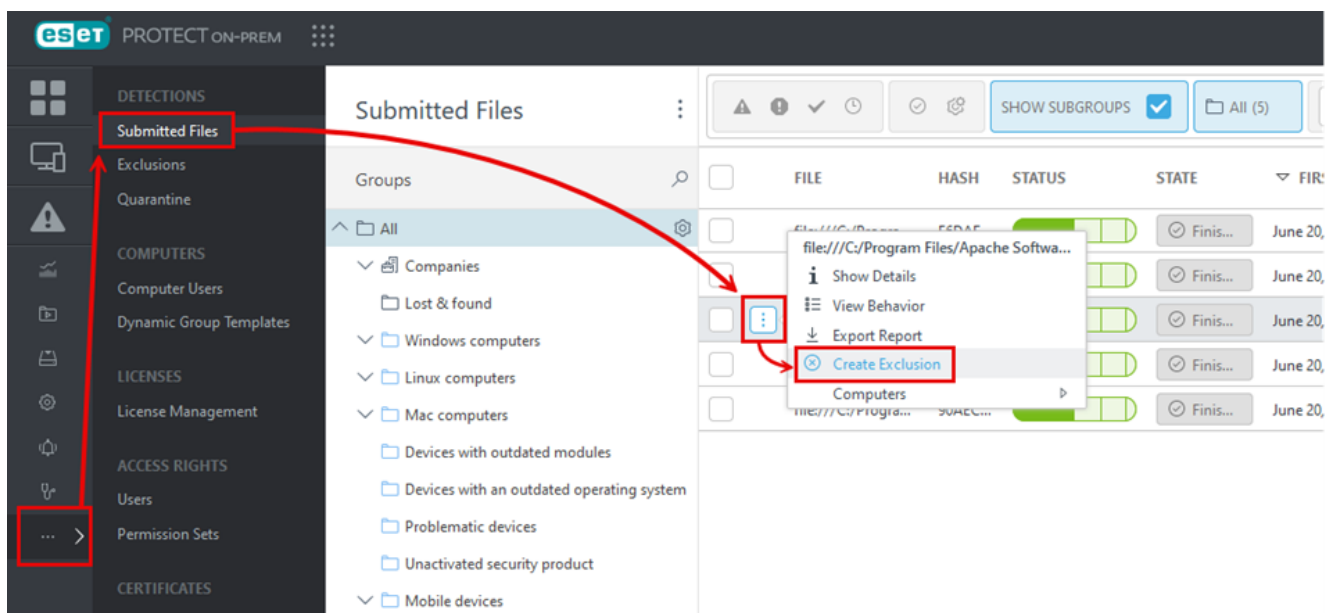
Добавить в исключения

Чтобы создать исключение обнаруженного файла, указанного в окне **Отправленные файлы** в веб-консоли.

- 1.Войдите в веб-консоль с правами администратора или другого пользователя, имеющего достаточно разрешений для целевого компьютера.
- 2.Перейдите к разделу **Отправленные файлы**, выберите хеш файла, для которого вы хотите отменить сканирование, а затем нажмите кнопку **Создать исключение**.



Я использую ESET PROTECT



3. Выберите **целевые** компьютеры для исключения. Изначально выбранной целью является группа **ВСЕ**. Исключение будет применяться ко всем поддерживаемым продуктам ESET на целевом компьютере.

Settings

Target

Preview

Do not trigger detections for:

Any file with the SHA-1 hash: 9B47A4A5E8E1E99

Some versions of the security products may not support all exclusion criteria. [More information](#)

Path & Detection

Exclude each file by path and detection

Exact file

Exclude each file by its SHA-1 hash

Detection

Exclude each detection

Exclusion criteria

Auto-resolving

☒ Resolve matching alerts

Target

All

Comment

(for all exclusions)

Target

4.Нажмите кнопку **Готово**, чтобы сохранить и применить исключение. Чтобы исключения вступили в силу, может потребоваться до двух интервалов репликации. Список исключений можно увидеть в меню **Исключения**.

Повышение производительности с помощью исключений

ESET LiveGuard Advanced может производить анализ автоматически. Пользователь может исключать файлы и расположения из процесса передачи на анализ, например, если они содержат конфиденциальные данные или являются доверенными файлами или расположениями. Исключив файлы и расположения, можно уменьшить нагрузку на сетевые компоненты. Большое количество отправляемых файлов может замедлить работу сетевых компонентов (например, прокси-сервера) и задержать предоставление результатов анализа. Следуйте приведенным ниже инструкциям, состоящим из 3 этапов, чтобы уменьшить общее количество отправляемых файлов и улучшить производительность системы.

Обязательно будьте внимательны при исключении расположения из отправки на анализ ESET LiveGuard Advanced. Из-за этого исключения может возникнуть угроза безопасности системы. Всегда рассматривайте возможные последствия и векторы атак.

I. [Изучение отправленных файлов](#)

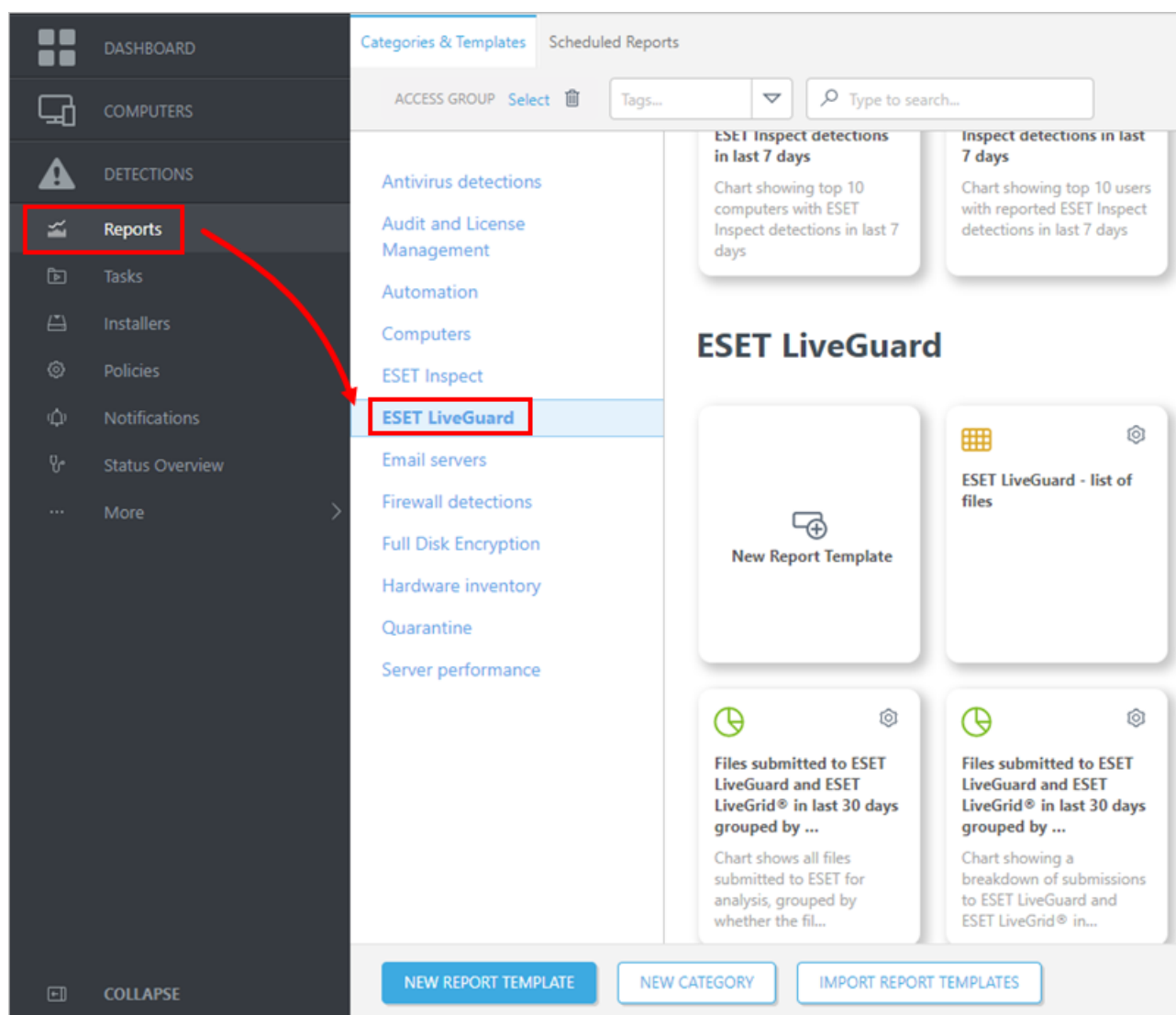
II. [Исключение папок](#)

III. [Исключение процессов](#)

Изучение списка отправленных файлов

Создание списка компьютеров, с которых было отправлено наибольшее число файлов

1. Щелкните **Отчеты** > ESET LiveGuard.



2. Найдите шаблон отчета **Основные 10 компьютеров, с которых выполнялась отправка файлов в ESET LiveGuard и ESET LiveGrid за последние 30 дней**.

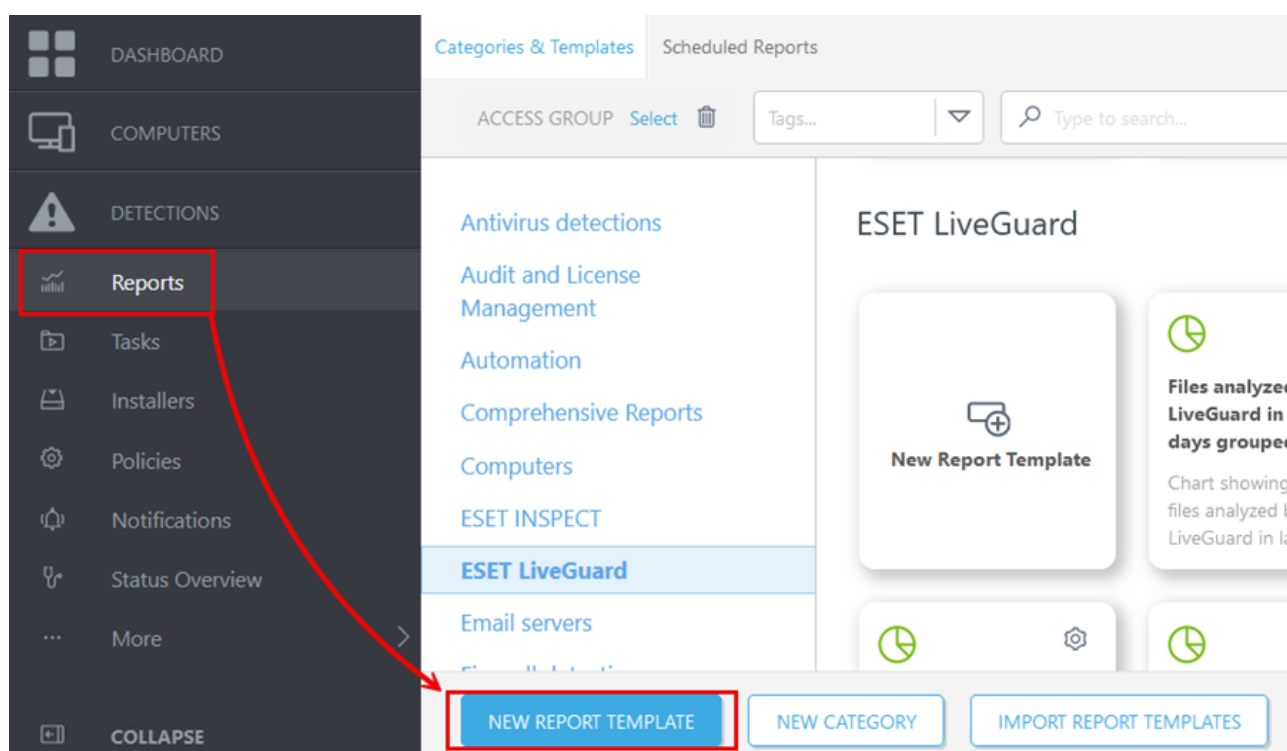
i Вы можете сначала изменить параметры шаблона, установив нужное количество компьютеров (по умолчанию 10) или интервал времени (по умолчанию последние 30 дней). Изменение этих значений может понадобиться в зависимости от особенностей вашей сети.

3.Щелкните **Создать сейчас** и сохраните отчет (список основных компьютеров).

Создание списка файлов, отправленных с основных компьютеров

Для выполнения следующих действий вам понадобится список основных компьютеров, с которых выполнялась отправка, полученный в результате приведенной выше процедуры.

1.В веб-консоли щелкните **Отчеты > Создать шаблон отчета**.



2.Задайте для шаблона подходящие **имя** и **категорию**.

3.Перейдите к разделу **Диаграмма**.

New Report Template

Reports > ESET LiveGuard - list of files

Basic

Chart

Data

Sorting

Filter

Summary

Basic

Name

ESET LiveGuard - list of files

Description

Tags

Select tags

Category

ESET LiveGuard

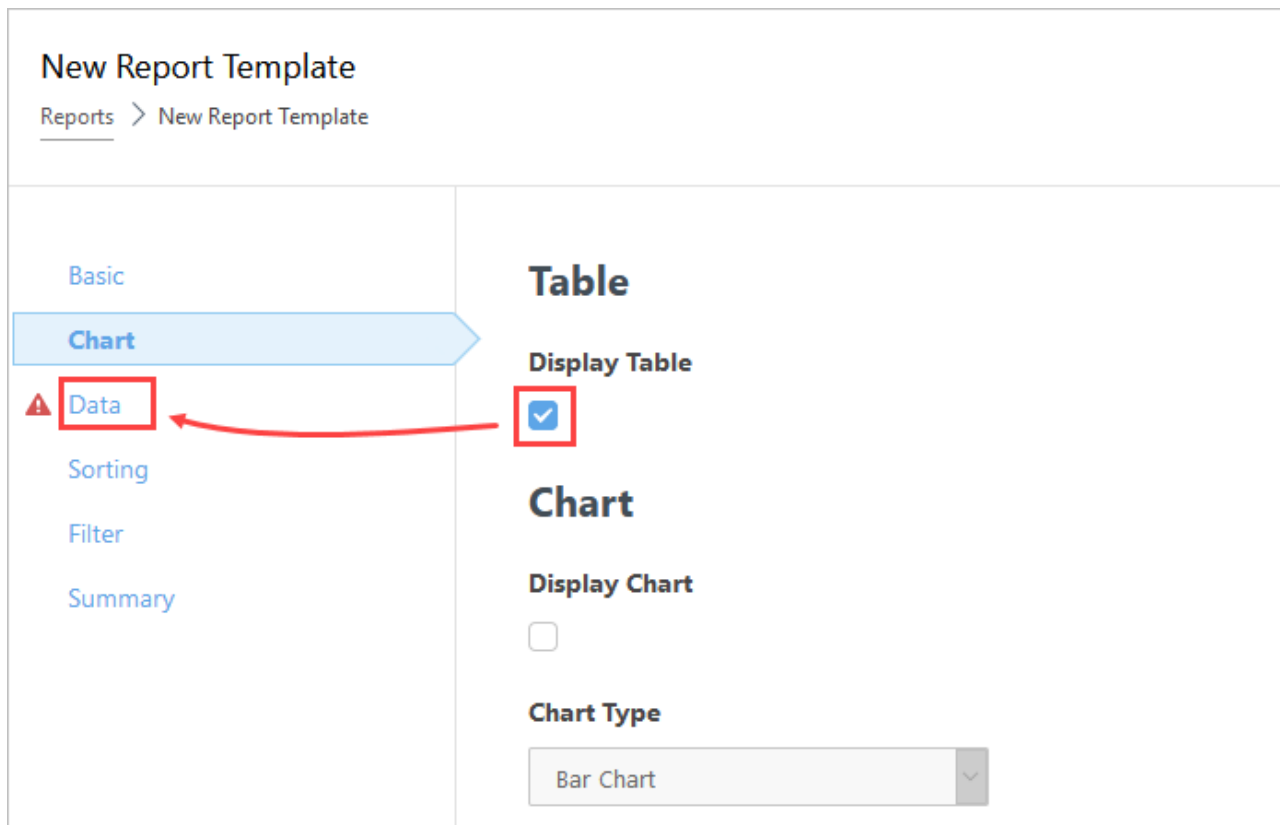
BACK

CONTINUE

FINISH

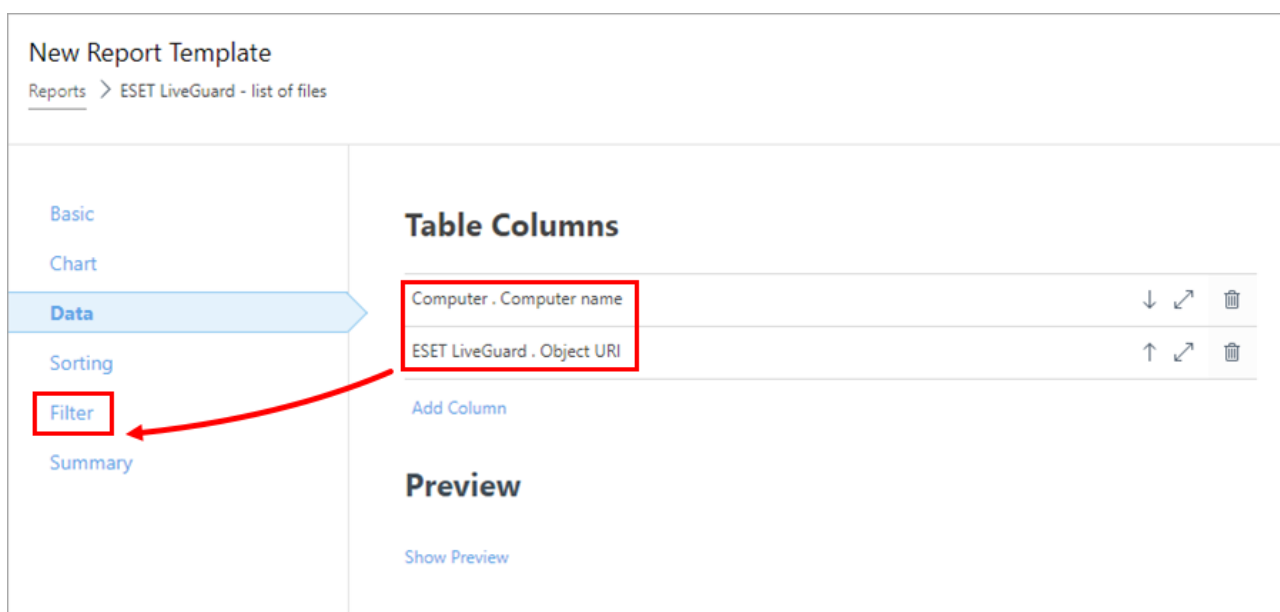
CANCEL

4. В разделе **Диаграмма** установите только флажок **Отобразить таблицу** и перейдите к разделу **Данные**.



5. В разделе **Данные** щелкните **Добавить столбец** и добавьте такие данные:
Компьютер — имя компьютера
ESET LiveGuard - URI объекта

6. Щелкните **Фильтр**.



7. Щелкните **Добавить столбец**, выберите **ESET LiveGuard. Относительный интервал времени (время повторения)**.

8. В качестве интервала задайте последние 30 дней или другое подходящее для вашей системы значение.

Select time interval

Preset Select

Units Days

Start n day(s) ago : 30

End Now

☒ Only whole day(s)

Example: between

OK CANCEL

9. Щелкните **Добавить столбец** снова и добавьте **Компьютер. Имя компьютера**.

10. Добавьте имена всех основных компьютеров из предыдущей процедуры (основные 10 компьютеров, с которых выполнялась отправка).

Edit Report Template

Reports > ESET LiveGuard - list of files

Basic Chart Data Sorting Filter Summary

Filter by

ESET LiveGuard . Relative time interval (Time of occurrence) = (equal) Between 30 day(s) ago and Now; Only whole day(s)

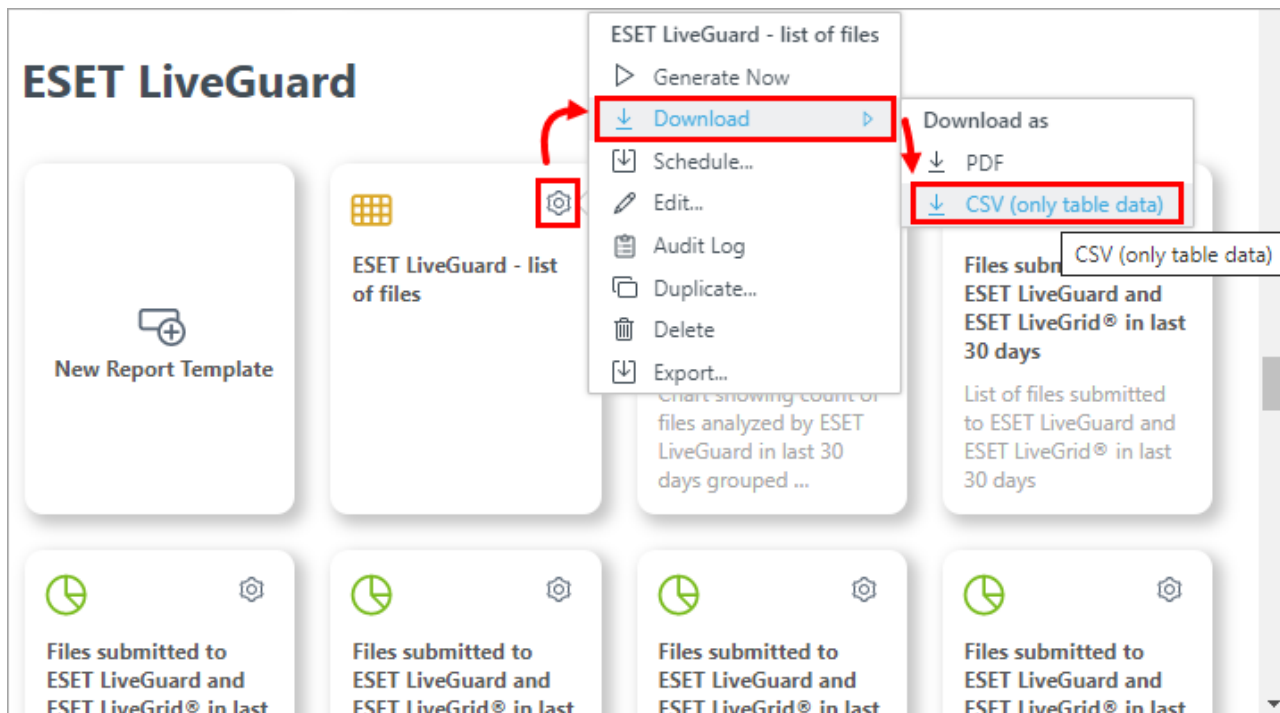
Computer . Computer name is one of Computer 1 Computer 2

Add

Add Filter

11. Нажмите кнопку **Готово**, чтобы сохранить шаблон отчета.

12. Выберите новый шаблон отчета и создайте CSV-файл.

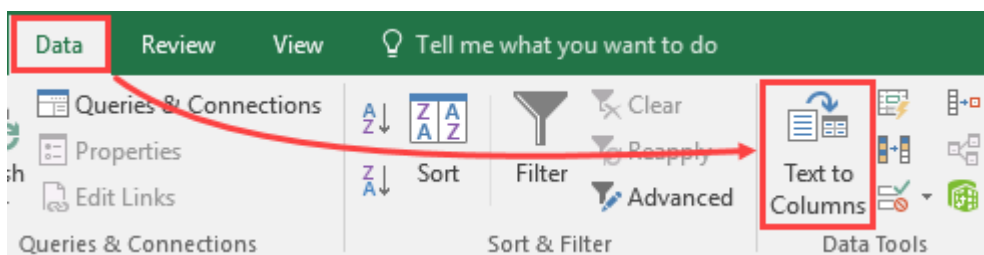


Анализ данных

Для следующей процедуры необходимо стороннее программное обеспечение (редактор электронных таблиц) и базовые навыки анализа данных.

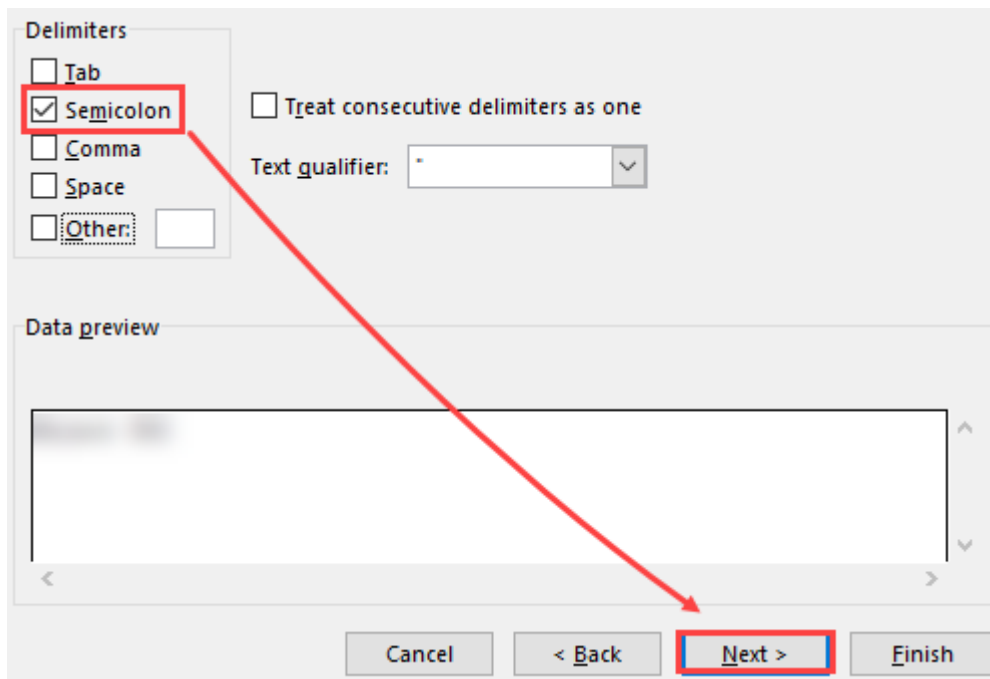
1. Откройте экспортированный CSV-файл в редакторе электронных таблиц, например Microsoft Excel.

2. Разделите данные на два столбца. В Microsoft Excel выберите первый столбец, перейдите в меню **Данные** и выберите элемент **Текст по столбцам**.



3. Выберите вариант **с разделителями** и нажмите кнопку **Далее**.

4. Установите только флажок **Точка с запятой** в области выбора разделителей и нажмите кнопку **Далее**, а затем кнопку **Готово**.



Проанализируйте данные.

Ищите закономерность в отправленных файлах и их расположениях. Найдите закономерность — как правило, это будет папка, из которой отправляется большинство файлов. Когда вы определите закономерность, подозрительный компьютер или приложение, изучите эту закономерность.



Ищите ответы на следующие вопросы:

- Какое приложение использует эту папку?
- Для чего используется этот компьютер, чем он отличается от других?
- Каково происхождение этих файлов?

Конечная цель изучения — определить принцип исключения.

Определив принцип, выполните [исключение папок](#).

Исключение папок

Исключение папок проектов

Пользователи, использующие ПО для разработки (например, Visual Studio), могут исключать папки, в которых они компилируют свои проекты. В процессе компиляции создается много новых файлов, которые ESET LiveGuard Advanced может передавать на анализ. Вы можете предотвратить отправку чрезмерного количества файлов решением ESET LiveGuard Advanced. Например, можно исключить папку проектов D:\Projects*.

Процедура исключения папок

Позволяет исключить определенные файлы или папки из отправки в ESET LiveGuard Advanced. Исключенные файлы никогда не будут отправляться в лабораторию ESET для анализа.

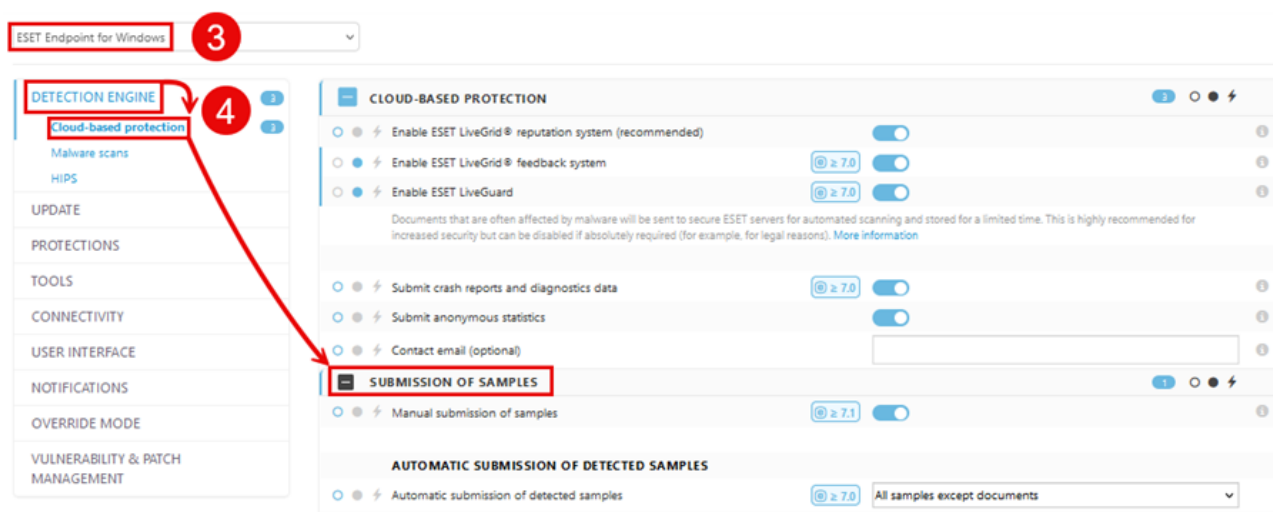
Обязательно учитывайте аспект безопасности при добавлении исключения. Определите, какие приложения могут выполнять запись в исключенное расположение и как исключением этого расположения могут воспользоваться злоумышленники.

1. Войдите в веб-консоль, выберите команду **Политики > Создать политику**.

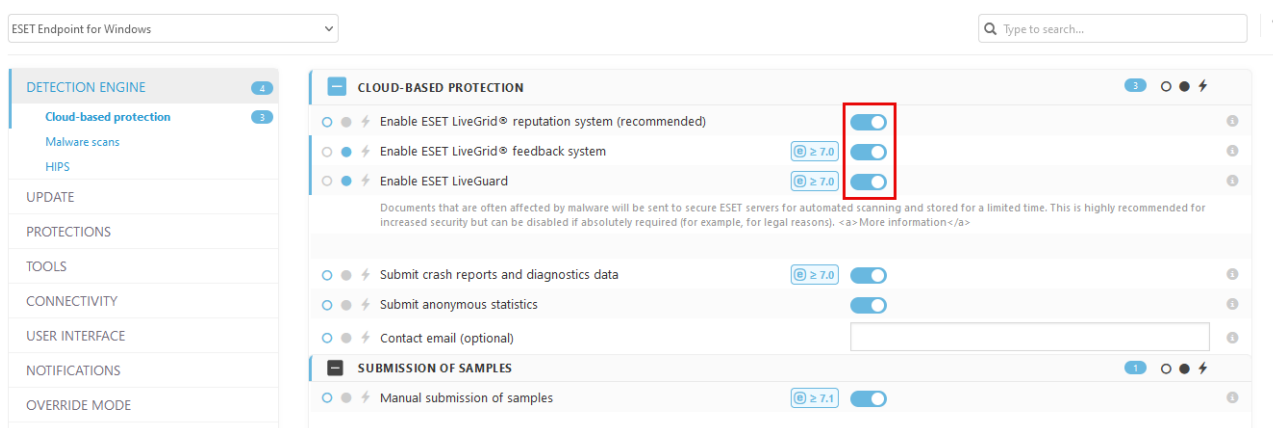
2. В разделе **Основное** введите подходящее **имя** для политики.

3. В разделе **Параметры** выберите **ESET Endpoint для Windows** (или соответствующий [совместимый продукт](#)).

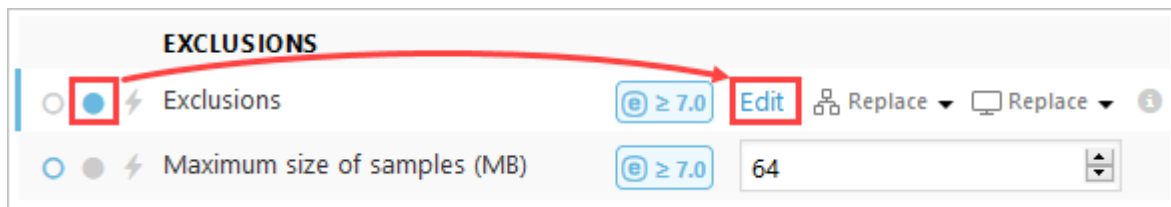
4. Модуль обнаружения > Облачная защита



5. Включите переключатели **ESET LiveGrid** и **ESET LiveGuard Advanced**.



6. В разделе **Исключения** включите параметр **Исключения** и щелкните **Изменить**.



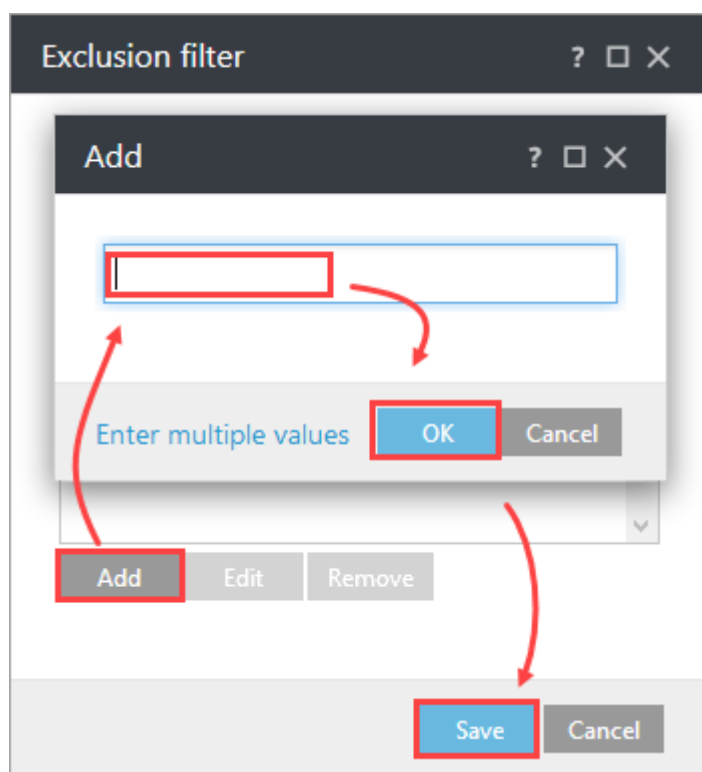
7. Щелкните **Добавить** и введите исключение. Чтобы подтвердить действие, нажмите кнопку **OK > Сохранить**.

Примеры исключений:

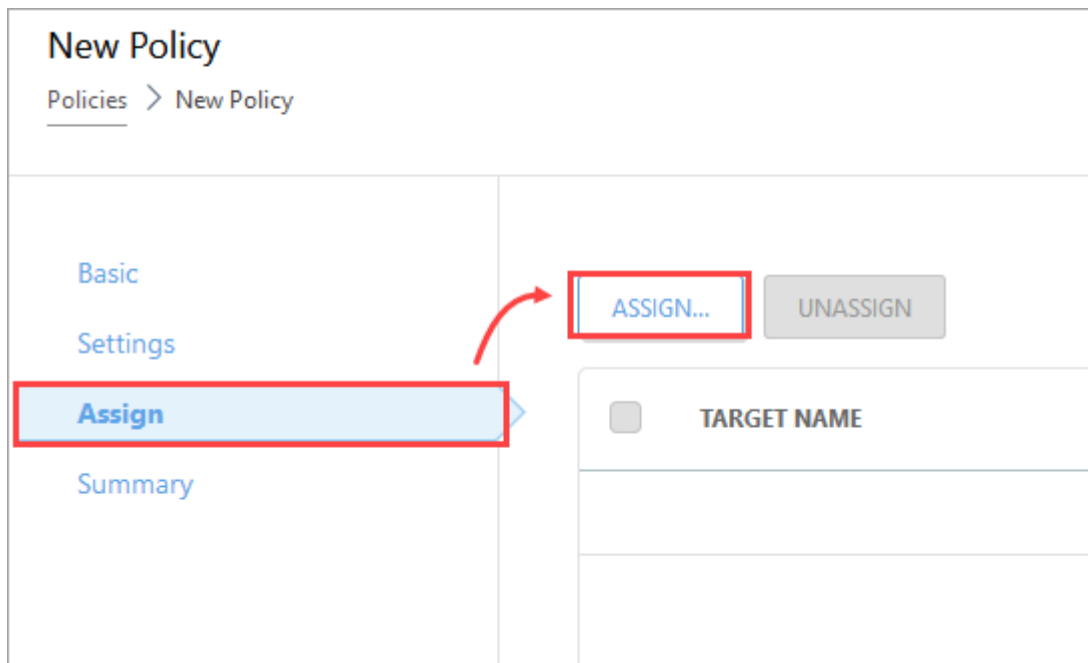
```
C:\MyProjects\*
*\DEVtool\debug\*
```



- В исключениях можно использовать знаки * и ? (* — для любой строки, ? — для любого отдельного символа)
- В исключениях регистр не учитывается.
- В исключениях нельзя использовать системные переменные и регулярные выражения.



8. Щелкните **Назначить > Назначить** и выберите нужные компьютеры или группы.



9. Щелкните **ОК > Готово**, чтобы сохранить и применить политику.

Процедура исключения папок для быстрого действия

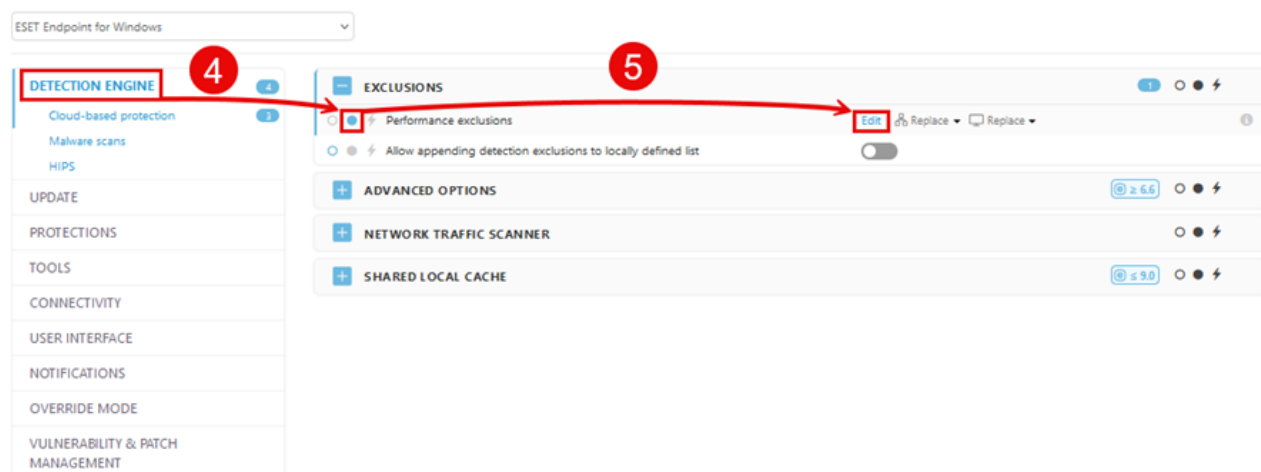
Определенные файлы или папки можно исключить из сканирования или отправки в ESET LiveGuard Advanced. Если вы переместите файлы за пределы указанного пути или папки, они будут отправляться в ESET LiveGuard Advanced.

1. Войдите в веб-консоль, выберите команду **Политики > Создать политику**.

2. В разделе **Основное** введите подходящее **имя** для политики.

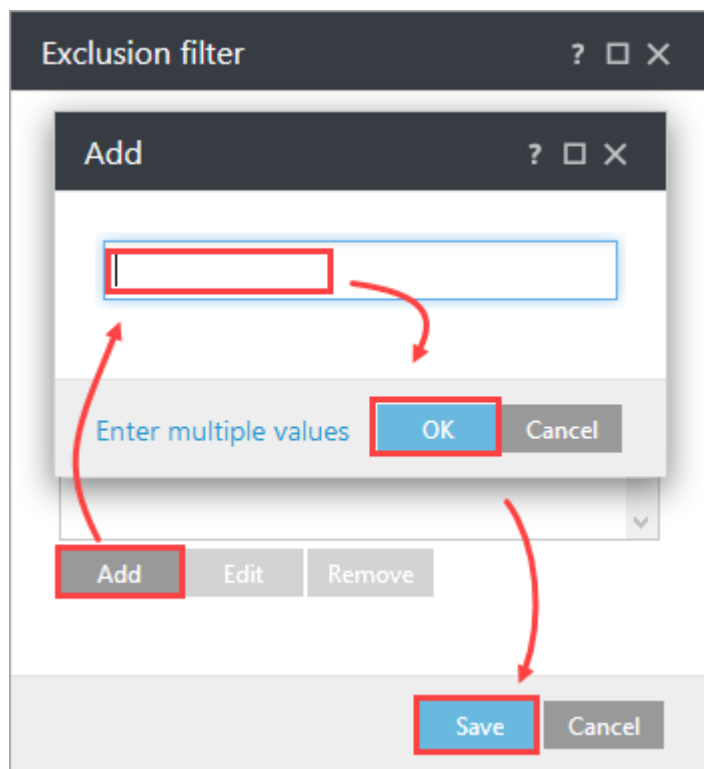
3. В разделе **Параметры** выберите **ESET Endpoint для Windows** (или соответствующий [совместимый продукт](#)).

4. Щелкните **Модуль обнаружения**.



5. В разделе **Исключения** включите параметр **Исключения для быстрогодействия** и щелкните **Изменить**.

6. Щелкните **Добавить** и введите исключение. Чтобы подтвердить действие, нажмите кнопку **OK** > **Сохранить**.



7. Щелкните **Назначить** > **Назначить** и выберите нужные компьютеры или группы.

8. Щелкните **OK** > **Готово**, чтобы сохранить и применить политику.

Кроме того, вы можете изучать и [исключать процессы](#).

Исключение процессов

В некоторых случаях нет возможности указать надежный шаблон для расположений и имен файлов, но тогда можно исключить имя процесса.



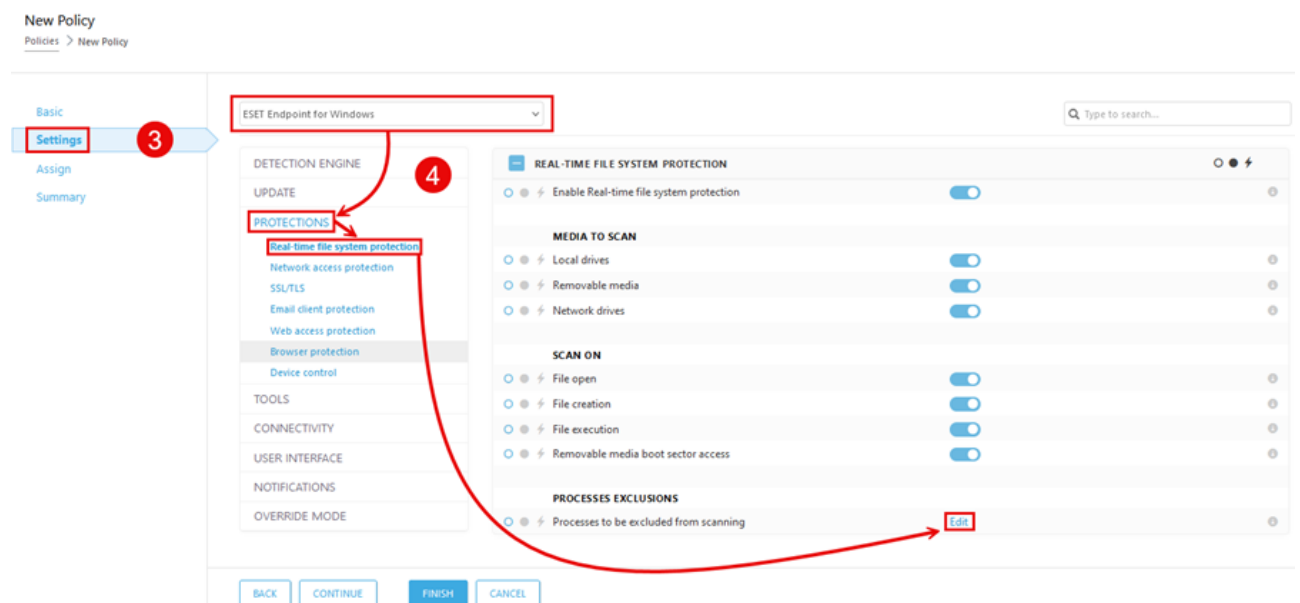
При исключении процесса файлы, создаваемые или обрабатываемые этим процессом, не проверяются на наличие угроз и не передаются на анализ.

1. Войдите в веб-консоль, выберите команду **Политики** > **Создать политику**.

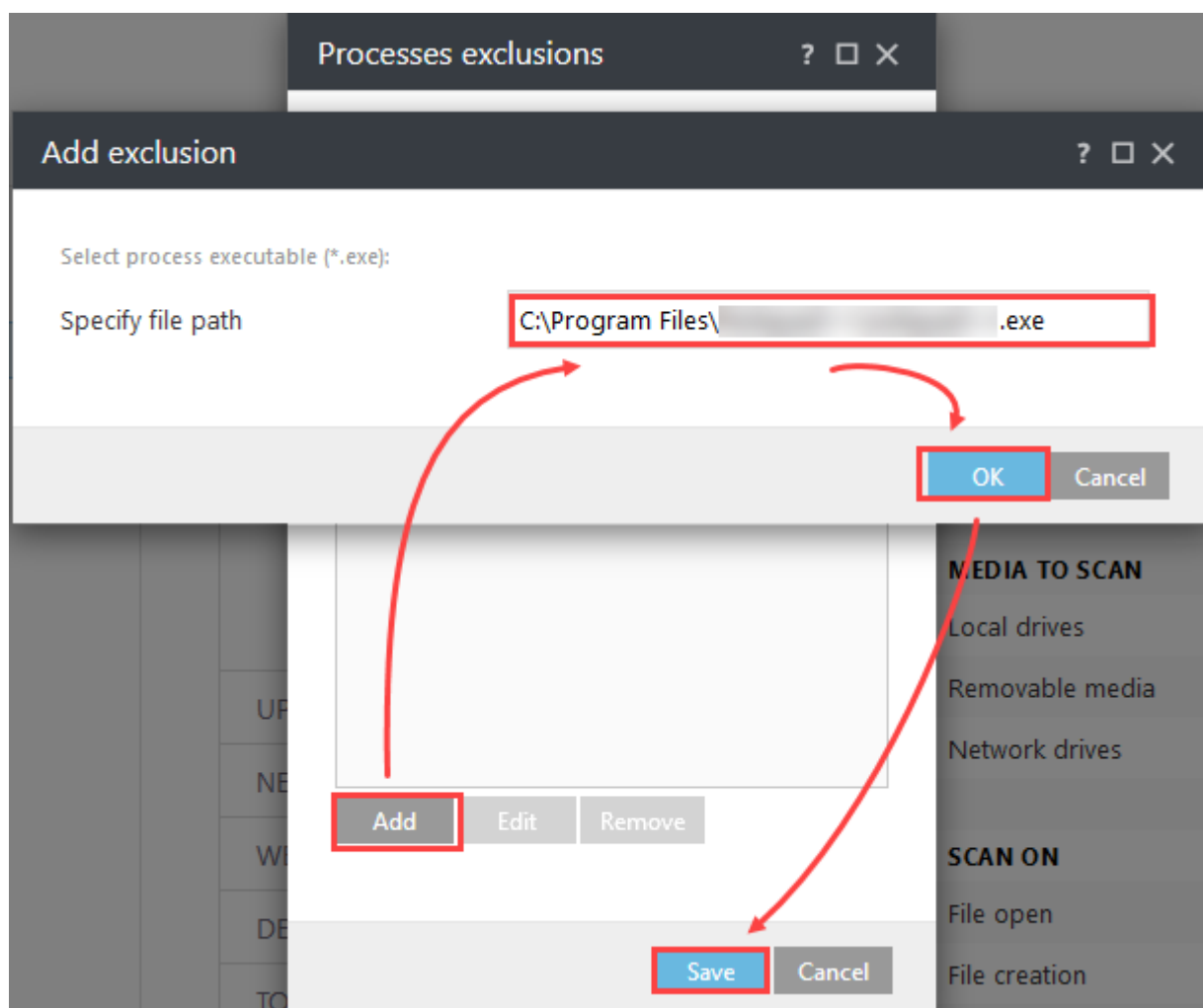
2. В разделе **Основное** введите подходящее **имя** для политики.

3. В разделе **Параметры** выберите **ESET Endpoint для Windows** (или соответствующий [совместимый продукт](#)).

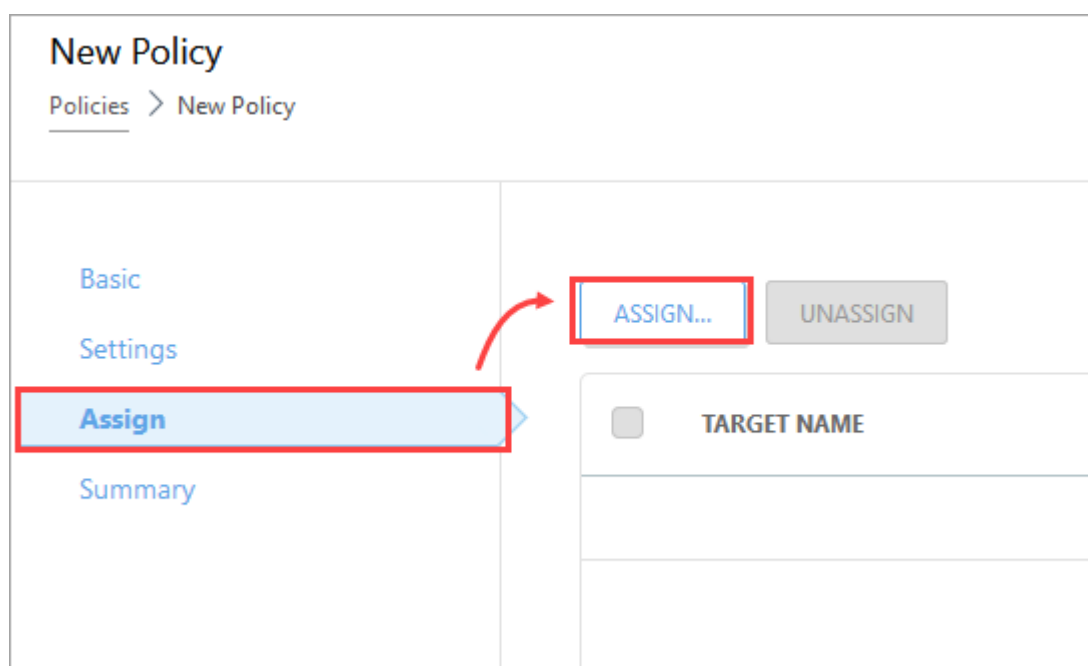
4. Щелкните **Защита > Защита файловой системы в реальном времени > Защита файловой системы в реальном времени > Процессы, которые нужно исключить из сканирования > Изменить**.



5. Нажмите кнопку **Добавить**, введите имя процесса (полный адрес исполняемого файла), затем щелкните **ОК > Сохранить**.



6. Щелкните **Назначить** > **Назначить** и выберите нужные компьютеры или группы.



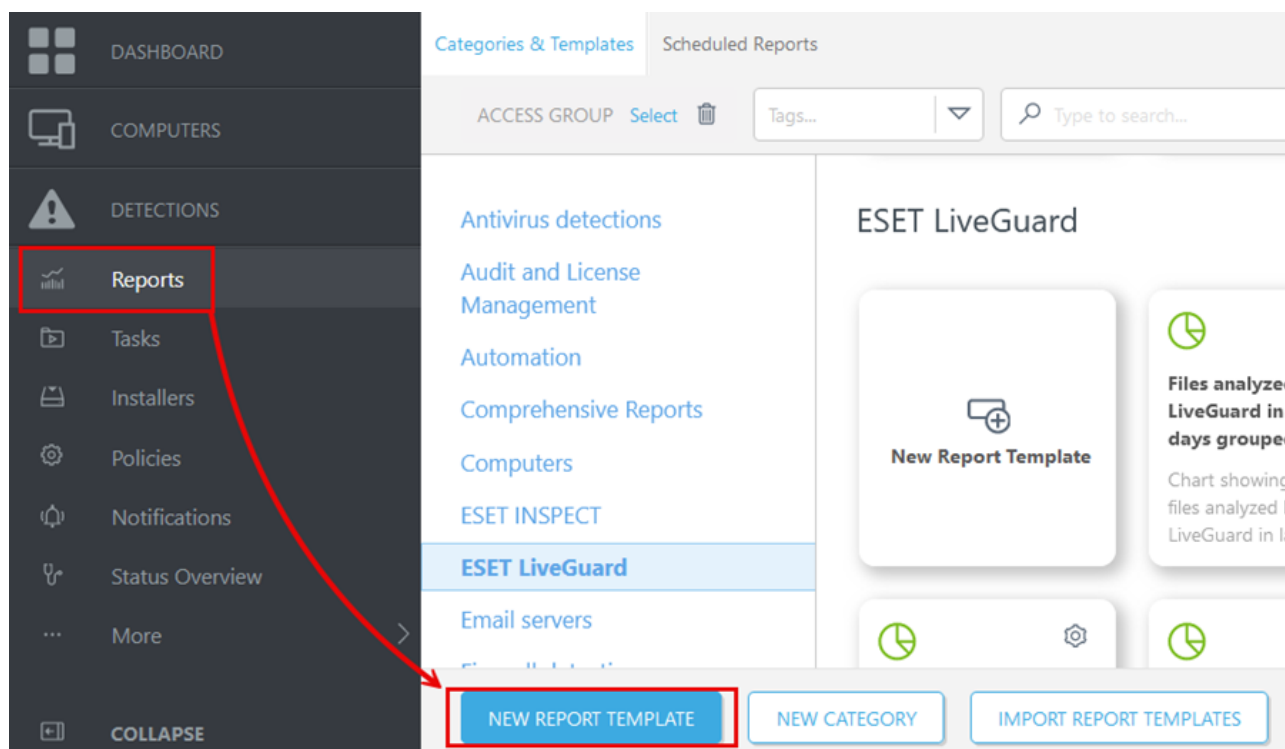
7. Щелкните **ОК** > **Готово**, чтобы сохранить и применить политику.

Проверка количества отправленных файлов

Используйте средство создания отчетов консоли управления, чтобы подсчитать файлы, отправляемые на серверы ESET LiveGuard Advanced.

I. Создание списка отправленных файлов

1. В веб-консоли откройте раздел **Отчеты** и щелкните **Создать шаблон отчета**.



2. Задайте для шаблона подходящие **имя** и **категорию**.

3. Перейдите к разделу **Диаграмма**.

New Report Template

Reports > ESET LiveGuard - list of files

Basic

Chart

Data

Sorting

Filter

Summary

Basic

Name

ESET LiveGuard - list of files

Description

Tags

Select tags

Category

ESET LiveGuard

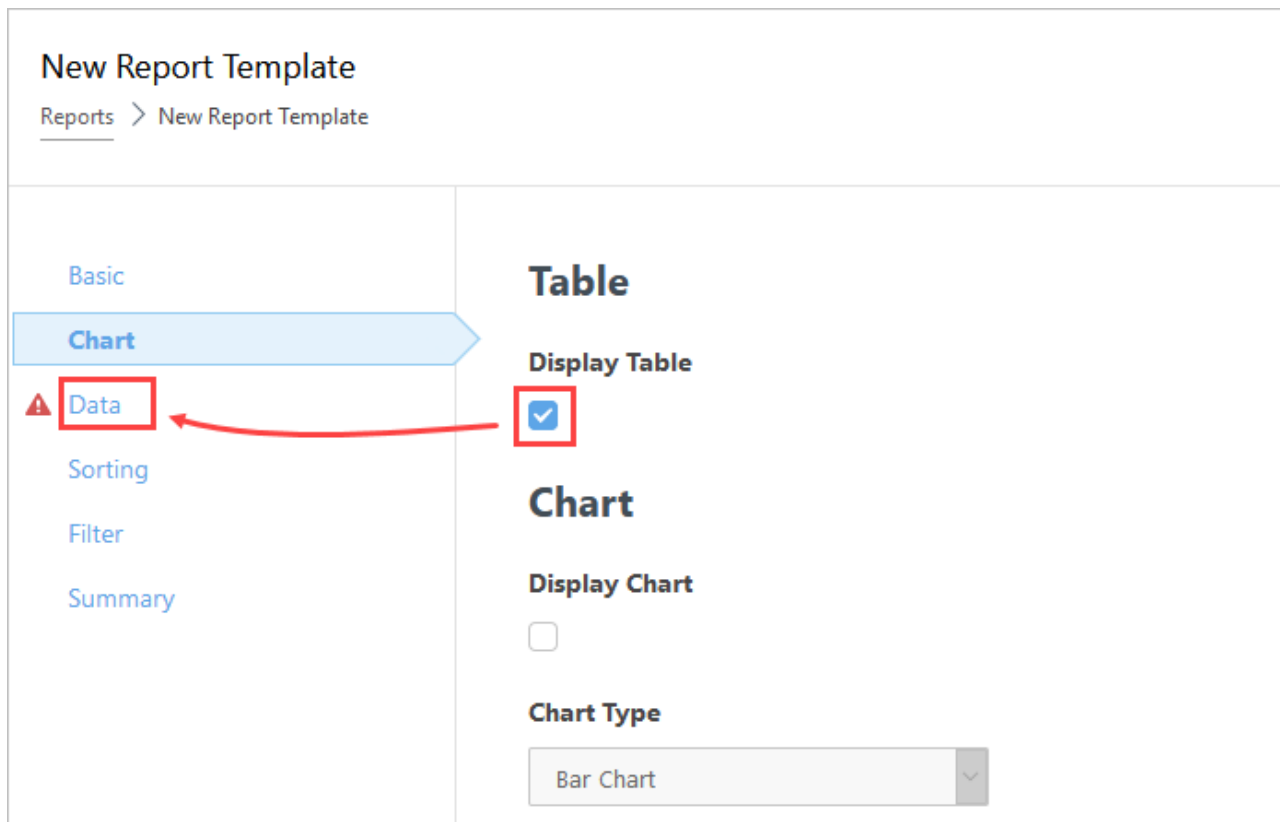
BACK

CONTINUE

FINISH

CANCEL

4. В разделе **Диаграмма** установите только флажок **Отобразить таблицу** и перейдите к разделу **Данные**.



5. В разделе **Данные** щелкните **Добавить столбец** и добавьте такие данные:

Компьютер — имя компьютера

ESET LiveGuard - URI объекта

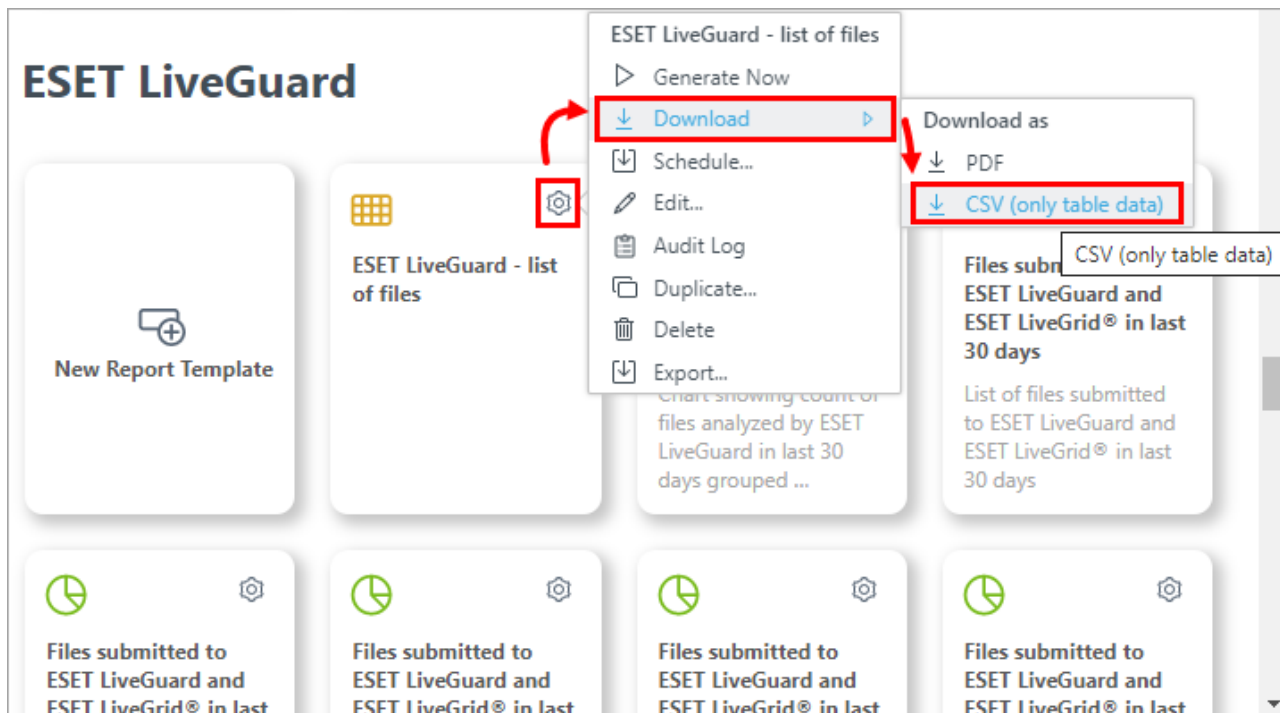
ESET LiveGuard - Время повторения

ESET LiveGuard - Содержимое файла отправлено

6. Нажмите кнопку **Готово**, чтобы сохранить шаблон отчета.

7. В меню **отчеты** перейдите к отчетам **ESET LiveGuard**.

8. Выберите новый шаблон отчета и создайте CSV-файл.

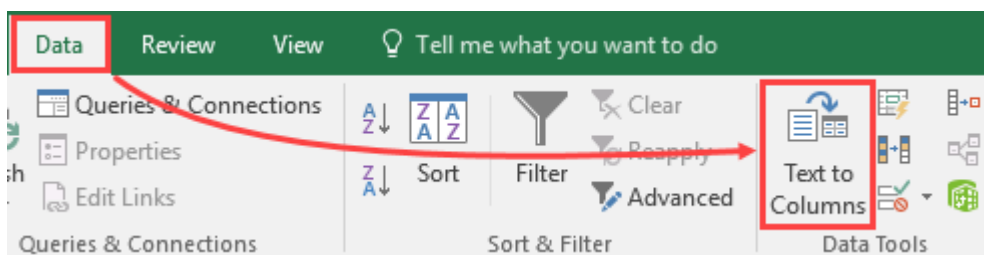


Анализ данных

Для следующей процедуры необходимо стороннее программное обеспечение (редактор электронных таблиц) и базовые навыки анализа данных.

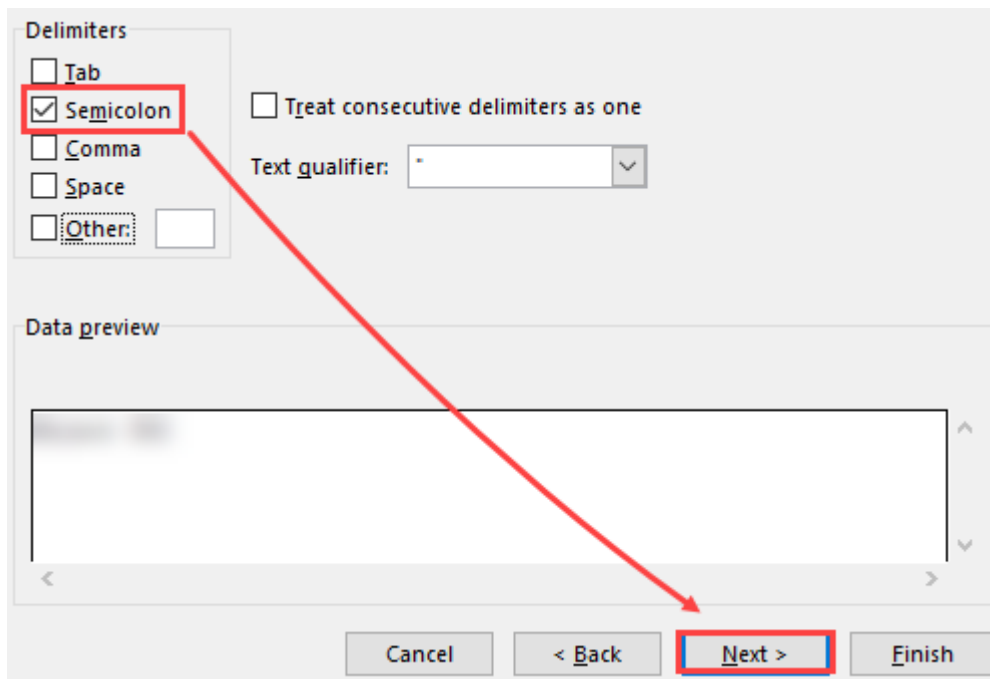
1. Откройте экспортированный CSV-файл в редакторе электронных таблиц, например Microsoft Excel.

2. Разделите данные на два столбца. В Microsoft Excel выберите первый столбец, перейдите в меню **Данные** и выберите элемент **Текст по столбцам**.



3. Выберите вариант **с разделителями** и нажмите кнопку **Далее**.

4. Установите только флажок **Точка с запятой** в области выбора разделителей и нажмите кнопку **Далее**, а затем кнопку **Готово**.



Проанализируйте данные.

Предлагаемые действия по анализу

1. Удалите строки, в которых поле **содержимое файла отправлено** имеет значение **Нет**.
2. Отсортируйте данные по убыванию по содержимому столбца **Время возникновения**.
3. Выберите нужный диапазон времени (например, последние 30 дней) и скопируйте дату на следующий лист.
4. На следующем листе отсортируйте данные по столбцу **Имя компьютера**.
5. Посчитайте количество строк (отправленных файлов) для каждого компьютера.

Уведомление об обнаруженных угрозах

В [консоли удаленного управления](#) можно создать уведомление, которое будет отображаться для каждого файла, который решение ESET LiveGuard Advanced помечает как угрозу.

1. [Войдите в веб-консоль](#).
2. Щелкните **Уведомления > Создать уведомление**.

Notifications

Tags

ACCESS GROUP Select

Tags...

	NAME	TAGS	ENABLED
<input type="checkbox"/>	Malware outb...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Network attac...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Computers re...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Outdated mo...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Expiring CA c...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Expiring peer ...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Expiring licens...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Overused lice...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	License limit a...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	ESET Security ...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Managed cli...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Outdated ESE...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Failing server ...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Malicious file ...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Notification h...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	New version o...		<input type="radio"/> Disabled
<input type="checkbox"/>	Outdated vers...		<input type="radio"/> Disabled

This is where you can see the list of your applied tags and quickly filter them.

NEW NOTIFICATION...

ACTIONS

3. Введите имя и при необходимости описание нового уведомления.

4. Щелкните переключатель ниже, чтобы включить уведомление, и нажмите кнопку **Продолжить**.

New Notification

Notifications > ESET LiveGuard detection

Basic

Configuration

Advanced Settings - Throttling

⚠ Distribution

Name

ESET LiveGuard detection

Description

Tags

Select tags

Enabled

☒

BACK CONTINUE FINISH CANCEL

5. В разделе **Конфигурация** выберите **События на управляемых компьютерах** в раскрывающемся меню **Событие**, а затем — **Обнаружение защитой от вирусов** в раскрывающемся меню **Категория**.

6. При необходимости вы можете изменить отслеживаемую статическую группу. Для данного уведомления отслеживаются только компьютеры в этой группе и ее подгруппах, в которых пользователь имеет разрешения.

7. Оставьте оператор **AND**, щелкните **Добавить фильтр** и выберите **Имя обнаружения**.

8. Установите для оператора фильтра значение **является одним из**, в текстовом поле введите строку *ESET LiveGuard* и щелкните **Продолжить**.

New Notification
Notifications > New Notification

Basic
Configuration
Advanced Settings - Throttling
⚠ Distribution

Event
Events on managed computers or groups

Category
Antivirus detection

Monitored static group ⓘ
All

Skip muted devices ⓘ
☐

Settings

Operator
AND (All conditions have to be true)

Filter By ⓘ
Antivirus detection . Detection name contains ESET LiveGuard

Add filter

BACK **CONTINUE** **FINISH** **CANCEL**

9. В разделе **Дополнительные параметры — регулирование** можно настроить [расширенные параметры времени](#) для распространения уведомлений.

10. В окне [Распространение](#) настройте надлежащий канал распространения.

11. Сохраните уведомление.

ESET File Security для пользователей Windows

i До июня 2021 года имя обнаружения, о котором сообщало решение ESET Server Security, было: Заблокировано EDTD. С тех пор оно было унифицировано до Dynamic Threat Defense, а затем переименовано в ESET LiveGuard.

Вопросы и ответы

Какие файлы можно отправлять в песочницу?

Если файл отправляется вручную для анализа ESET LiveGuard Advanced, система отправляет выбранный файл без учета типа файла. Для автоматической отправки файлов продукт ESET для обеспечения безопасности отправляет только файлы определенного типа, которые ранее не были сканированы. Тип файла определяется на основе его содержимого, а не его расширения, поскольку пользователь или вредоносные программы могут легко изменить расширение файла.

Программы ESET Mail Security и ESET Endpoint Security используют разные подходы. Каждая из них по-разному обрабатывает различные типы файлов.



















- ESET Mail Security — обработка синхронизирована, система ожидает результата.
- ESET Endpoint Security и ESET Server Security — обработка асинхронна. Система не ожидает результата.

При рассмотрении файла на отправку учитывается его источник (Интернет, сообщение, HTTPS).

 [Таблица действий по типу файла](#)

Описание

 - Отправить  — не отправлять

Тип файла	Действие (ESET Mail Security)	Действие (ESET Endpoint Security, ESET Server Security)	Только отправка
Архивы (.zip, .rar, .7z, .bzip2 и др.)			<ul style="list-style-type: none"> • Если архив не зашифрован • Если содержимое архива отправляется на сканирование (в этом случае отправляется весь архив) Только для Mail Security
Документы (.docm, .xlsm, .pdf и др.)			Если активен (содержит элемент JavaScript или любой другой активный элемент)
Документы в формате RTF (.rtf)			
Исполняемые файлы (файлы .exe, .dll, .sys, .elf, .so и др.)			<ul style="list-style-type: none"> • Следующие форматы файлов отправляют только продукты для Linux: oИсполняемый файл Linux (.elf) oБиблиотеки Linux (.so)
Другие (.jar, .lnk, .reg, .msi, .swf и прочие)			
Сценарии (.bat, .cmd, .js, .vbs, .ps, .py, .sh, .pl и др.)			<ul style="list-style-type: none"> • Следующие форматы файлов отправляют только продукты для Linux: oСценарии Perl (.pl) oСценарии Python (.py) oСценарии оболочки (.sh) oВсе исполняемые текстовые файлы (помечены знаком «x»)
Изображения			
Ole2			Если активен (содержит элемент JavaScript или любой другой активный элемент) — только для Mail Security
.hta			

Какой максимальный размер файла для отправки?

Продукты ESET для обеспечения безопасности могут отправлять файлы размером до 64 МБ. Указать максимальный размер для отправки можно в политике для ESET LiveGuard Advanced.

Что означают состояния анализа и состояния файлов?

См. [соответствующую главу](#).

Как предотвратить удаление продуктов ESET для обеспечения безопасности определенного файла?

Вы можете добавить [исключение](#) в хеш файла, а после применения исключения восстановить файл. Продукт ESET для обеспечения безопасности не будет повторно сканировать такой файл.

Как обновить ESET LiveGuard Advanced?

ESET LiveGuard Advanced обновляется удаленно в облаке ESET. Вам не нужно обновлять службу вручную. Обновите установленные продукты обеспечения безопасности, если для них доступна новая версия, чтобы получить новые функции.

Что происходит с настройками продукта, когда срок действия лицензии ESET LiveGuard Advanced истекает?

Все настройки останутся без изменений, а [веб-консоль отобразит предупреждение](#) об истечении срока действия лицензии. [Примените другую политику](#), чтобы выключить настройки.

Сколько времени занимает анализ образца?

Обычно анализ образца, который ранее не анализировался в ESET LiveGuard Advanced, занимает до 5 минут. Если образец уже анализировался, пользователь получит результат в следующем цикле запроса продукта, что занимает до 2 минут.

Может ли компьютер воспользоваться преимуществами ESET LiveGuard Advanced без отправки файлов?

Вы можете настроить отдельную [политику](#) для компьютера (или компьютеров) с более высокими требованиями безопасности, чтобы с него не отправлялись файлы. Если для такого компьютера [активирована служба ESET LiveGuard Advanced](#), он получает приоритетные результаты анализа других файлов, отправленных из его компании. Файлы, признанные вредоносными, впоследствии также обнаруживаются при помощи ESET LiveGrid®, что помогает защитить другие подключенные компьютеры.

i Другие вопросы и ответы можно найти в статье [Ответы на часто задаваемые вопросы](#).

Делится ли ESET LiveGuard Advanced результатами анализа с моими учетными записями или клиентами?

- ESET LiveGuard Advanced незамедлительно делится результатами со всеми компьютерами, активированными с помощью одной учетной записи ESET Business Account, даже если она имеет несколько лицензий.
- При использовании учетной записи ESET MSP Administrator ESET LiveGuard Advanced незамедлительно делится результатами только с одним клиентом MSP. Клиенты одного экземпляра MSP не делятся своими результатами.

Когда результаты обнаружения из ESET LiveGuard Advanced становятся доступными в ESET LiveGrid®?

Наиболее серьезные обнаружения становятся доступными через несколько часов после получения результата; менее серьезные обнаружения — позже.

Тестирование работы ESET LiveGuard Advanced

Чтобы протестировать работу ESET LiveGuard Advanced, выполните следующие действия.

 [Пользователи с ESET PROTECT On-Prem](#)

I. Необходимые условия

Убедитесь, что решение ESET LiveGuard Advanced [активировано](#), [включено](#) и работает правильно.

II. Подготовка тестового файла

1.Создайте новую папку на компьютере.

2.Исключите эту папку с помощью [исключений для быстрогодействия](#).

3.Загрузите тестовый файл в [исключенную](#) папку:

[Тестовый файл](#) для Windows

[Тестовый файл](#) для Linux

4.Извлеките загруженный архив в исключенную папку. Архив защищен следующим паролем: infected

5.Пользователи Windows: Чтобы сделать файл уникальным, откройте командную строку, нажав Win+R, и введите powershell. Перейдите в папку с исключенным тестовым файлом. Выполните команду ниже. Она добавляет текущую метку времени в конец файла, и файл получает новый хэш.

```
Add-Content .\EdtdTestFile.exe $(date)
```

Пользователи Linux: Чтобы сделать файл уникальным, откройте терминал, перейдите в папку с исключенным тестовым файлом и введите `date >> create_eicar.bin` (при необходимости файл можно переименовать). Эта команда добавляет текущую метку времени в конец файла, и файл получает новый хэш.

III. Тестирование ESET LiveGuard Advanced

1.Скопируйте файл, подготовленный в разделе II, в папку, которая не исключена. Файл немедленно отправляется в ESET LiveGuard Advanced, поскольку это новый исполняемый файл.

2.При необходимости можно проверить, был ли отправлен файл, выполнив следующие действия.

В продукте безопасности ESET: Щелкните **Служебные программы > Файлы журнала >**

Отправленные файлы.

В веб-консоли ESET PROTECT: щелкните **Дополнительно > Отправленные файлы.**

3.Через некоторое время файл будет удален с компьютера, и вы получите уведомление об удалении вредоносной программы. Чтобы просмотреть информацию, выполните следующие действия.

В продукте безопасности ESET: Щелкните **Файлы журнала > Обнаружения.**

В веб-консоли ESET PROTECT: щелкните **Дополнительно > Отправленные файлы.**

4.Если запустить тестовый файл до завершения анализа, вы получите сообщение о том, что тестовый файл ESET LiveGuard Advanced был запущен. Тестовый файл сбрасывает файл Eicar (стандартный файл для тестирования обнаружения вредоносных программ), который немедленно удаляется. После завершения анализа тестовый файл очищается.

IV. Тестирование нескольких файлов

После обнаружения тестового файла его хэш сохраняется локально. Если скопировать его из исключенной папки, он будет сразу же обнаружен. Вы можете сделать файл уникальным, повторив действие II.5, и он будет снова отправлен на анализ. Затем можно выполнить инструкции из раздела III.

V. Тестирование проактивной защиты

1.Убедитесь, что [проактивная защита включена](#). В продукте безопасности ESET нажмите F5 или выберите **Дополнительные настройки > Модуль обнаружения > Облачная защита > ESET LiveGuard Advanced > Проактивная защита** = «Блокировать исполнение до получения результата анализа».

2.Убедитесь, что включены соответствующие диалоговые окна связи. В продукте безопасности ESET нажмите клавишу F5 или щелкните **Дополнительные параметры > Уведомления > Уведомления на рабочем столе > Уведомления на рабочем столе > Изменить** и включите:

Файл проанализирован

Файл на анализе

Файл не проанализирован

3.Загрузите второй тестовый файл в папку, которая не исключена, и выполните этот файл.

[Тестовый файл](#) для Windows

[Тестовый файл](#) для Linux

4.Вы получите [уведомление](#) о том, что операция не разрешена. Выполнить файл во время анализа нельзя.

5.После того, как анализ будет завершен, а файл будет признан безопасным, его можно будет выполнить.

I. Необходимые условия

Убедитесь, что включена политика ESET LiveGuard Advanced в ESET Cloud Office Security.

II. Подготовка тестового файла

1. Загрузите [тестовый файл](#) в расположение или на компьютер, которые не защищены [политикой](#) ESET LiveGuard Advanced.

2. Извлеките загруженный файл. Файл является архивом и защищен паролем. Ваш пароль: infected.

3. Чтобы сделать файл уникальным, откройте командную строку, нажав Win+R, и введите powershell.

4. Перейдите в папку с тестовым файлом.

5. Выполните указанную ниже команду. Эта команда добавляет текущую метку времени в конец файла, и файл получает новый хэш:

```
Add-Content .\EdtdTestFile.exe $(date)
```

III. Тестирование ESET LiveGuard Advanced

1. Используйте файл из действия II одним из следующих способов:

Переместите файл в OneDrive.

Создайте черновик электронного письма (с помощью Microsoft Outlook) с вложенным в него тестовым файлом.

Сохраните файл в защищенную папку в Sharepoint.

2. Файл будет немедленно отправлен в ESET LiveGuard Advanced.

3. Чтобы убедиться, что файл в ESET Cloud Office Security был отправлен, щелкните **Журналы** > **Отправленные файлы**.

4. Через некоторое время файл удаляется. Результат анализа можно увидеть в разделе **Отправленные файлы**.

Вопросы и ответы

Это настоящая вредоносная программа?

Нет, файл EdtdTestFile.exe — это всего лишь сбрасыватель файла Eicar (стандартного файла для тестирования обнаружения вредоносных программ). Это событие обнаруживается во время анализа в песочнице ESET LiveGuard Advanced.

Как можно в этом убедиться?

Ниже приведены исходные коды тестовых файлов.

- Исполняемый файл Windows

```
#include <fstream>
```

```
#include "tchar.h"
```

```
#include "windows.h"

int main()
{
    std::ofstream dropped;
    dropped.open(_T("eicar.com"));

    dropped << "X50!P%@AP[4\\PZX54(P^)7CC)7}$EICAR-STANDARD-ANTIVIRUS-TEST-FILE!$H+H*";

    dropped.close();

    ::MessageBox(nullptr, _T("EDTD test file has been executed.\n2020.4.15 10:34"),
        _T("EDTD test file"), MB_OK);

    return 0;
}
```

- **Двоичный файл Linux**

```
#include <fstream>
#include <iostream>
#include <stdio.h>

int main()
{
    std::ofstream dropped;
    dropped.open("eicar.com");

    dropped << "X50!P%@AP[4\\PZX54(P^)7CC)7}$EICAR-STANDARD-ANTIVIRUS-TEST-FILE!$H+H*";

    dropped.close();

    std::cout << "EDTD test file has been executed." << std::endl;

    getchar();

    return 0;
}
```

Устранение неполадок

- [Служба не работает](#)
- [Конфигурация выполнена, но ESET LiveGuard Advanced по-прежнему не работает.](#)
- [Как получить данные журнала?](#)
- [Я не вижу некоторые отправленные в веб-консоль ESET PROTECT файлы](#)
- [Флаги поведения неправильны](#)
- [Как отменить перемещение обнаруженного файла в карантин?](#)
- [Что делать, если срок действия лицензии истек?](#)
- [Что делать, если в окне «Отправленные файлы» в поле «Состояние» не указано значение?](#)
- [ESET PROTECT On-Prem не загружает данные ESET LiveGuard Advanced](#)
- [Для отправленных файлов отсутствуют результаты в веб-консоли ESET PROTECT](#)
- [Что делать, если для файлов, отправленных в ESET LiveGuard Advanced, отображается состояние «Отправлено в LiveGrid»?](#)
- [Продукт не принимает мою лицензию ESET LiveGuard Advanced](#)
- [Я получаю одно из следующих сообщений об ошибке в разделе «Сведения о компьютере» > «Предупреждения»](#)
- [Файлы, отправленные в ESET LiveGuard Advanced не показывать в веб-консоли](#)
- [Я получаю следующее сообщение об ошибке: Ваша лицензия не содержит отчет о поведении файлов](#)
- [У меня есть подозрительный образец. Что мне делать?](#)
- [Сбой активации ESET LiveGuard Advanced](#)

Служба не работает

Убедитесь, что служба ESET LiveGuard Advanced [активирована](#) и [настроена](#).

Также проверьте перечисленные ниже пункты.

- Используется ли [лицензия](#) ESET LiveGuard Advanced?
- Применена ли [политика](#) ESET LiveGuard Advanced?

Конфигурация выполнена, но ESET LiveGuard Advanced по-прежнему не работает.

Убедитесь в наличии работающего сетевого [подключения](#) между ESET Management Agent и сервером ESET PROTECT.

Просмотрите проблемы подключения между сервером удаленного управления и ESET LiveGuard Advanced непосредственно в веб-консоли в разделе **Панели мониторинга > Сервер ESET PROTECT > Узлы сети ESET PROTECT On-Prem с проблемами**.

Кроме того, вы можете проверить настройки **прокси-сервера HTTP** в разделе [Настройки ESET PROTECT](#).

Сбор файлов журналов

Вы можете просмотреть раздел о файлах журналов в [справочном руководстве по ESET PROTECT On-Prem в Интернете](#).

Я не вижу некоторые отправленные в веб-консоль файлы

Это обычная проблема при использовании [конечной точки роуминга](#).

Флаги поведения неправильны

Если вам кажется, что флаги поведения неправильны, сделайте следующее.

- Сообщите об этом в [службу поддержки ESET](#) или отправьте образец по адресу samples@eset.com. Просмотрите [нашу статью](#) об отправке образцов.
- Посетите [форум по безопасности ESET](#) и обратитесь к сообществу ESET, чтобы получить информацию о возможных проблемах.

Как отменить перемещение обнаруженного файла в карантин?

Если вы уверены, что обнаруженный файл безопасен, вы можете добавить его в [белый список](#).

Что делать, если срок действия лицензии истек?

По истечении срока действия лицензии ESET LiveGuard Advanced вы по-прежнему можете [отправлять](#) подозрительные файлы для анализа на вредоносные программы. Однако вы не получите [результатов](#) анализа и [отчета о поведении файла](#).

Что делать, если в окне «Отправленные файлы» в поле «Состояние» не указано значение?

Вы пользователь ESET PROTECT?

i Этот способ устранения неполадок предназначен для пользователей локальной консоли удаленного управления ESET PROTECT On-Prem.

1. Проверьте **панель мониторинга** (в консоли удаленного управления), как описано здесь: [Конфигурация выполнена, но ESET LiveGuard Advanced по-прежнему не работает.](#)
2. Щелкните **Отчеты > Аудит и управление лицензиями > Журнал аудита > Создать и загрузить > PDF**. Вы можете добавить этот журнал при отправке запроса в службу технической поддержки ESET или проверить его самостоятельно.

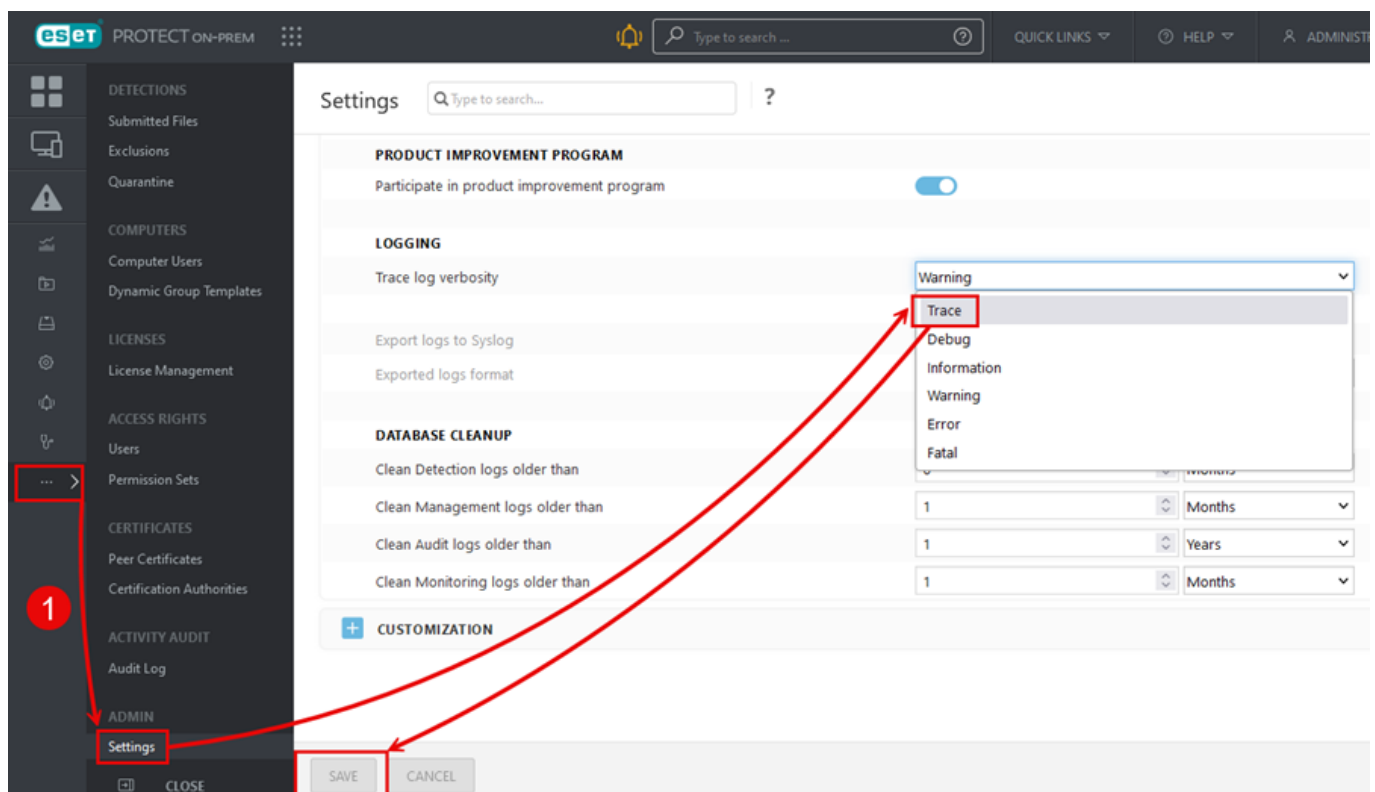
При наличии ошибок или проблем, связанных с ESET LiveGuard Advanced, получите журналы трассировки и обратитесь в службу технической поддержки ESET (см. указанные ниже действия). В противном случае вы можете [перезапустить](#) процесс получения результатов на сервере удаленного управления.

Чтобы получить журнал трассировки, выполните следующие действия.

1. Чтобы включить журнал детализации трассировки в веб-консоли, щелкните **Дополнительно > Настройки > Дополнительные параметры > Ведение журнала > Детализация журнала трассировки > Трассировка**.
2. Перезагрузите службу ESET PROTECT On-Prem или компьютер и подождите 15–20 минут.
3. Журналы расположены на компьютере сервера ESET PROTECT:

I.Windows: `C:\ProgramData\ESET\RemoteAdministrator\Server\EraServerApplicationData\Logs`

II.Linux: `/var/log/eset/RemoteAdministrator/Server/`



Как перезапустить загрузку результатов ESET LiveGuard

Advanced

Перезапустите процесс получения данных на сервере ESET PROTECT. Перезапуск может помочь в ситуациях, когда Сервер не загружает новые данные из облака ESET или загрузка выполняется слишком медленно.

- 1.Отключите службу сервера ESET PROTECT.
- 2.Войдите в базу данных ESET PROTECT с помощью SQL Server Management Studio или с использованием клиента MySQL на компьютерах с ОС Linux.
- 3.Измените таблицу `tbl_key_value_pairs` в базе данных ESET PROTECT:

Если используется SSMS, откройте таблицу и удалите строку, содержащую выражение `eset-dynamic-threat-detection-customers`

Если используется MySQL, откройте базу данных и выполните команду `delete from tbl_key_value_pairs where pair_key = 'eset-dynamic-threat-detection-customers';`

Если используется виртуальное устройство ESET PROTECT, выполните следующие действия.

- а)Войдите в терминал на виртуальной машине, на которой запущено устройство.
- б)Войдите в базу данных: `MySQL-u root-p era_db`
- с)Введите пароль. Обычно он совпадает с паролем администратора веб-консоли.
- д)Выполните следующую команду:
`delete from tbl_key_value_pairs where pair_key = 'eset-dynamic-threat-detection-customers';`

- 4.Включите сервер ESET PROTECT и воздержитесь от его перезапуска или отключения в течение 24 часов.

Для отправленных файлов отсутствуют результаты в веб-консоли ESET PROTECT

Возможные причины:

- Продукт ESET LiveGuard Advanced был активирован с помощью лицензионного ключа вместо учетной записи EBA

Решение:

- 1.Удалите текущую лицензию из ESET PROTECT On-Prem.
- 2.Добавьте подходящую для ELGA лицензию в ESET Business Account.

- 3.Добавьте лицензию с помощью учетной записи EBA в ESET PROTECT On-Prem.
- 4.Повторно активируйте ESET LiveGuard Advanced для клиента.
- 5.Перезапустите службу сервера ESET PROTECT Server.

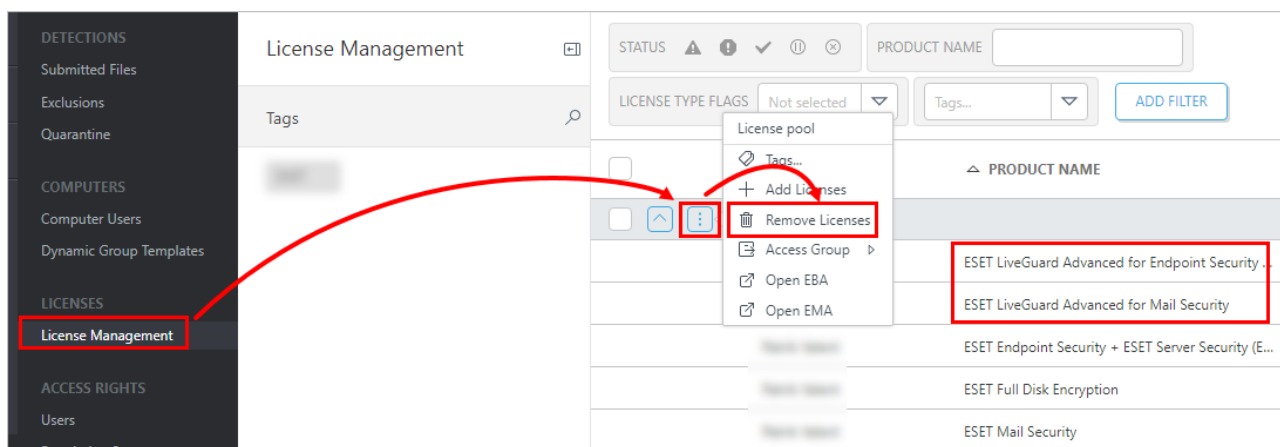
Что делать, если для файлов, отправленных в ESET LiveGuard Advanced, отображается состояние «Отправлено в LiveGrid»?

Возможные причины:

- Отправленный вами файл или образец спама уже был обнаружен.
- Лицензия ESET LiveGuard Advanced была [импортирована](#) не с помощью учетной записи EBA, а непосредственно в продукт безопасности или консоль удаленного управления.

Чтобы включить отправку файлов в ESET LiveGuard Advanced, выполните следующие действия.

- 1.Удалите лицензию в разделе «**Управление лицензиями**» решения.



- 2.[Импортируйте](#) свою лицензию в учетную запись EBA.
- 3.[Синхронизируйте](#) учетную запись EBA с вашим сервером удаленного управления (ESET PROTECT On-Prem).
- 4.Некоторые модули необходимо повторно загрузить на клиентских машинах. Существует два способа повторной загрузки модулей.
 - Подождите несколько часов, пока модули не будут загружены повторно.
 - Чтобы мгновенно выполнить повторную загрузку, можно перезапустить ESET LiveGuard Advanced на клиентах. Отправьте [политику](#) деактивации для ESET LiveGuard Advanced, а после применения политики отправьте еще одну для [активации](#).

Продукт не принимает мою лицензию ESET LiveGuard Advanced

- После ввода лицензионного ключа ESET LiveGuard Advanced в веб-консоль отображается следующее сообщение об ошибке:

оНе удалось добавить лицензию с помощью лицензионного ключа: Лицензия выдана для продукта, которым не может управлять решение ESET PROTECT On-Prem. Введите другую лицензию.

- После ввода лицензионного ключа ESET LiveGuard Advanced непосредственно в продукт безопасности отображается следующее сообщение об ошибке:

оНе удалось выполнить активацию. Лицензия не соответствует продукту.

Лицензию следует вводить только с помощью учетной записи EBA. [См. дополнительные сведения об импорте лицензии.](#)

Я получаю одно из следующих сообщений об ошибке в разделе «Сведения о компьютере» > «Предупреждения»

Проблема	Сведения о проблеме	Причина и решение
Нет доступа к ESET LiveGuard Advanced	ESET LiveGuard Advanced не работает. Не удалось подключиться к серверам аутентификации.	Серверы лицензий ESET недоступны. <ul style="list-style-type: none">Файервол (другой параметр) блокирует связь.Служба временно недоступна. Проверьте параметры файервола.
Нет доступа к ESET LiveGuard Advanced	ESET LiveGuard Advanced срок действия лицензии истек.	Ваша лицензия ESET LiveGuard Advanced была действующей, но сейчас срок ее действия истек. Возобновите лицензию или отключите параметр ESET LiveGuard Advanced в политике .

Проблема	Сведения о проблеме	Причина и решение
Нет доступа к ESET LiveGuard Advanced	Нет доступ к серверам ESET LiveGuard Advanced. Причиной может быть выход из строя или проблема с подключением к сети.	Ваш компьютер не может связаться с серверами ESET LiveGuard Advanced . Как правило, это связано с неполадкой службы прокси-сервера . Попробуйте перезапустить службу прокси-сервера. Если проблема не исчезнет, возможно, прокси-сервер перегружен. Вы можете: <ul style="list-style-type: none"> • Распределить нагрузку от агентов на большее количество прокси-серверов; • Улучшить аппаратное обеспечение компьютера, на котором работает прокси-сервер; • Использовать 64-разрядную сборку прокси-сервера Apache HTTP (если до этого использовали 32-разрядную на компьютере с архитектурой x64) • Временно прекратить использование прокси-сервера, чтобы убедиться, что причина проблемы в нем. • Если вы используете прокси-сервер Apache HTTP, можно перейти на ESET Bridge.
В веб-консоли не отображаются результаты	Результаты анализа не передаются на сервер ESET PROTECT.	Прокси-сервер HTTP может быть перегружен. Попробуйте переместить прокси-сервер HTTP на другой сервер и/или увеличить количество ресурсов. При перемещения прокси-сервера HTTP на новый адрес нужно также обновить политику конечных точек.
Нет доступа к ESET LiveGuard Advanced	Ошибка автономной лицензии ESET LiveGuard Advanced.	ESET LiveGuard Advanced не поддерживает автономную активацию лицензии. Проверьте лицензию.
Нет доступа к ESET LiveGuard Advanced	ESET LiveGuard Advanced не работает. Неизвестная ошибка проверки подлинности.	Серверы проверки подлинности ESET недоступны с клиентского компьютера. Убедитесь, что у вас есть связь с адресом edf.eset.com .

Файлы, отправленные в ESET LiveGuard Advanced не показывать в веб-консоли

- Если ваша ОС (как правило, Windows Server более ранних версий) не доверяет сертификату *ts.eset.com*, файлы не отправляются на серверы ESET LiveGuard Advanced. Чтобы исправить эту проблему с доверием, импортируйте корневые сертификаты [DigiCert Global Root G2](#) и [Thawte TLS RSA CA G1](#) в свою операционную систему.
- Веб-консоль может отображать отправленные файлы только в том случае, если агент управления клиентом подключается к серверу ESET PROTECT (выполняет репликацию). Файлы, отправленные из [перемещаемых конечных точек](#), отображаются после повторного подключения агента к серверу.

Если ESET LiveGuard Advanced используется в среде корпоративного уровня (сотни компьютеров и больше), рекомендуем развернуть прокси-сервер HTTP на отдельном сервере. Если служба прокси-сервера HTTP будет работать на загруженном сервере (например, на котором также запущен сервер ESET PROTECT или размещена база данных), возможны проблемы с подключением к ESET LiveGuard Advanced. Можно [исключить некоторые папки и процессы](#), чтобы уменьшить количество отправляемых файлов и улучшить быстродействие системы.

Я получаю следующее сообщение об ошибке: Ваша лицензия не содержит отчет о поведении файлов

Если вы используете ЕВА для управления лицензиями, а общее количество рабочих мест для лицензий ESET LiveGuard Advanced составляет менее 100, вы не сможете использовать отчет о поведении. В [некоторых версиях](#) консоли управления отчет о поведении не предоставляется. Чтобы получить отчет, нужно увеличить количество рабочих мест до 100 или более.

У меня есть подозрительный образец. Что мне делать?

См. раздел [Рекомендации для пользователей с подозрительными образцами](#).

Сбой активации ESET LiveGuard Advanced

Если вы добавили лицензию с помощью лицензионного ключа, а затем перешли на уровень облачной защиты, лицензия ESET LiveGuard Advanced будет отображаться в консоли, но активация будет завершаться неудачей. Необходимо удалить уровень защиты из среды управления лицензиями и [добавить его при помощи ЕВА](#).

Выполнение диагностики


Если ESET LiveGuard Advanced не работает, выполните следующие действия.

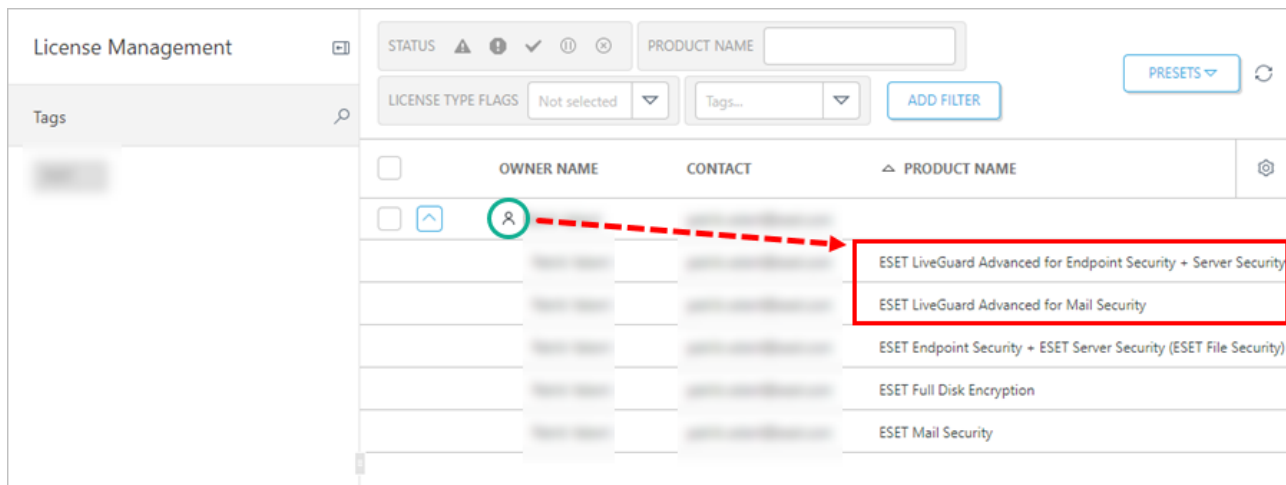
- Убедитесь, что выполняются все [требования](#);
- Перейдите в веб-консоль и попробуйте найти причину, воспользовавшись следующими инструкциями.

Лицензия ESET LiveGuard Advanced

1. [Войдите в веб-консоль](#).

2. Щелкните **Дополнительно > Управление лицензиями**.

3. Убедитесь, что ваша лицензия ESET LiveGuard Advanced указана в списке. Если лицензии в списке нет, [добавьте ее](#) с помощью ESET Business Account или ESET MSP Administrator. При получении лицензий из ESET Business Account убедитесь, что отображается следующий значок: . Этот значок обозначает учетную запись ЕВА.

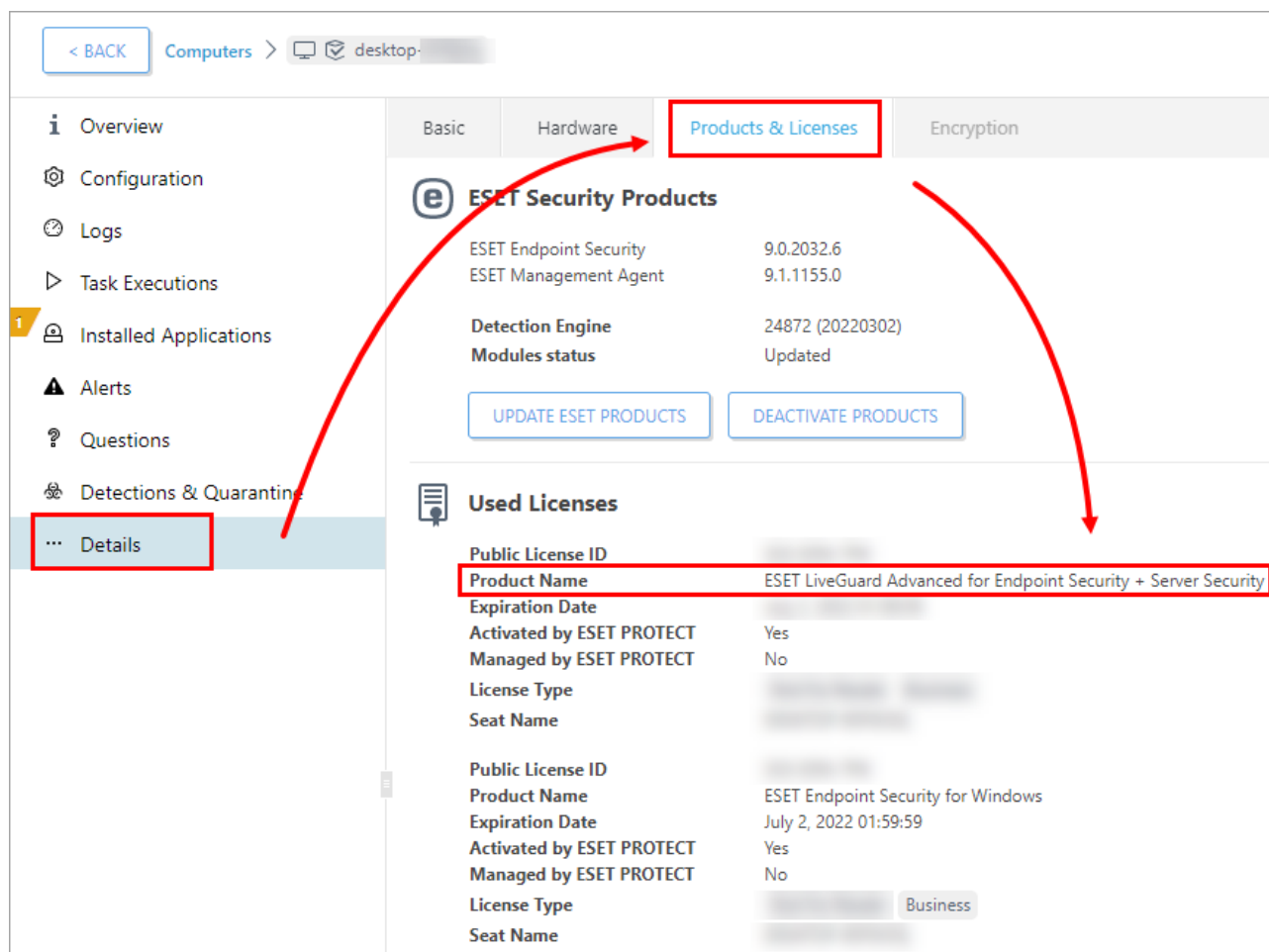


Пользователи, использующие поддерживаемые продукты для Linux, могут локально проверить свою лицензию и идентификатор рабочего места с помощью терминала Linux.

- [Проверка лицензии в ESET Server Security для Linux.](#)
- [Проверка лицензии в ESET Endpoint Security для Linux.](#)

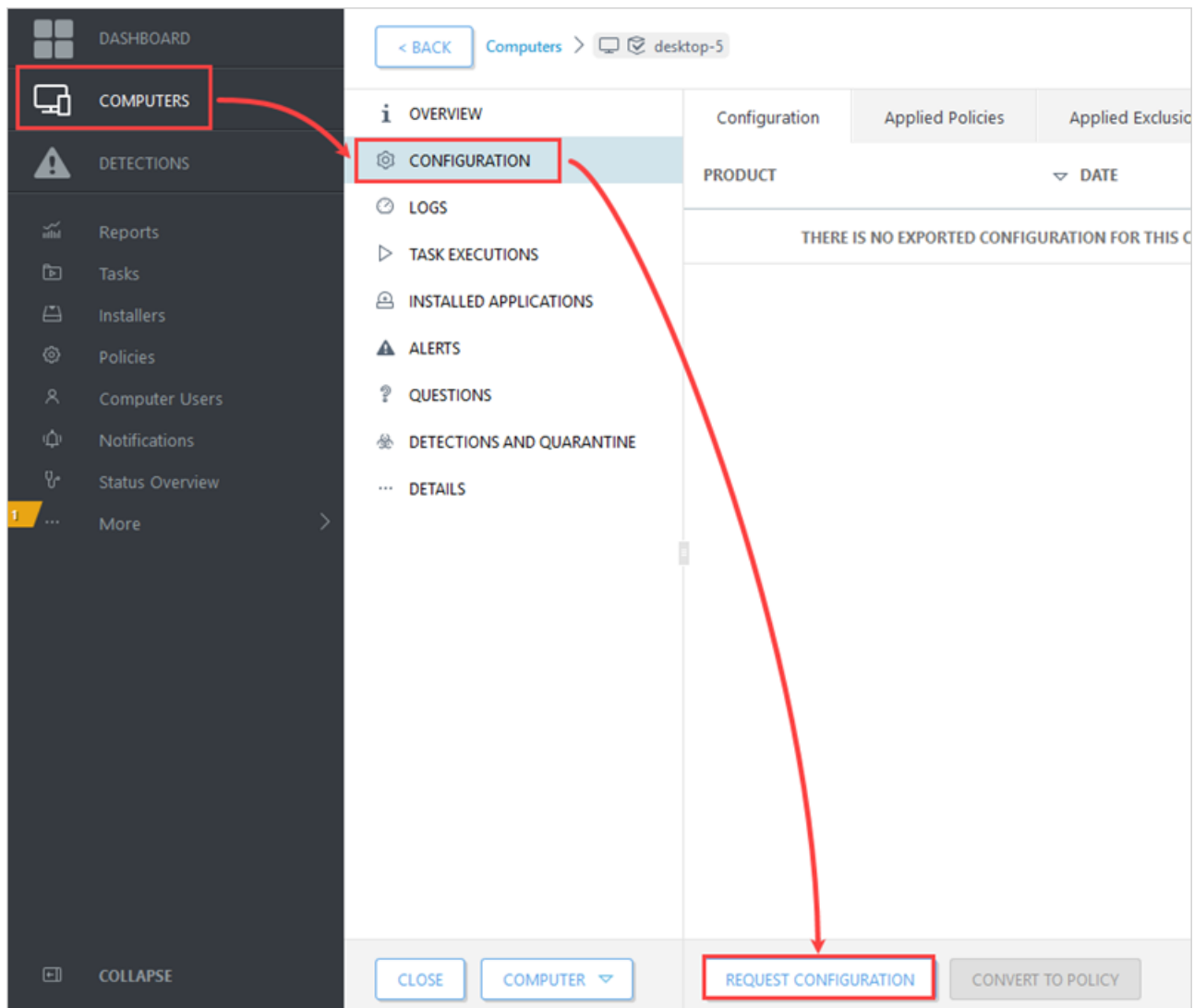
Активация программы


- 1.Перейдите в меню **Компьютеры**.
- 2.Щелкните компьютер, затем **Показать подробности**.
- 3.Откройте раздел **Подробности**, перейдите на вкладку **Продукт и лицензии**.
- 4.Найдите лицензию ESET LiveGuard Advanced. Если лицензии там нет, [активируйте продукт](#).

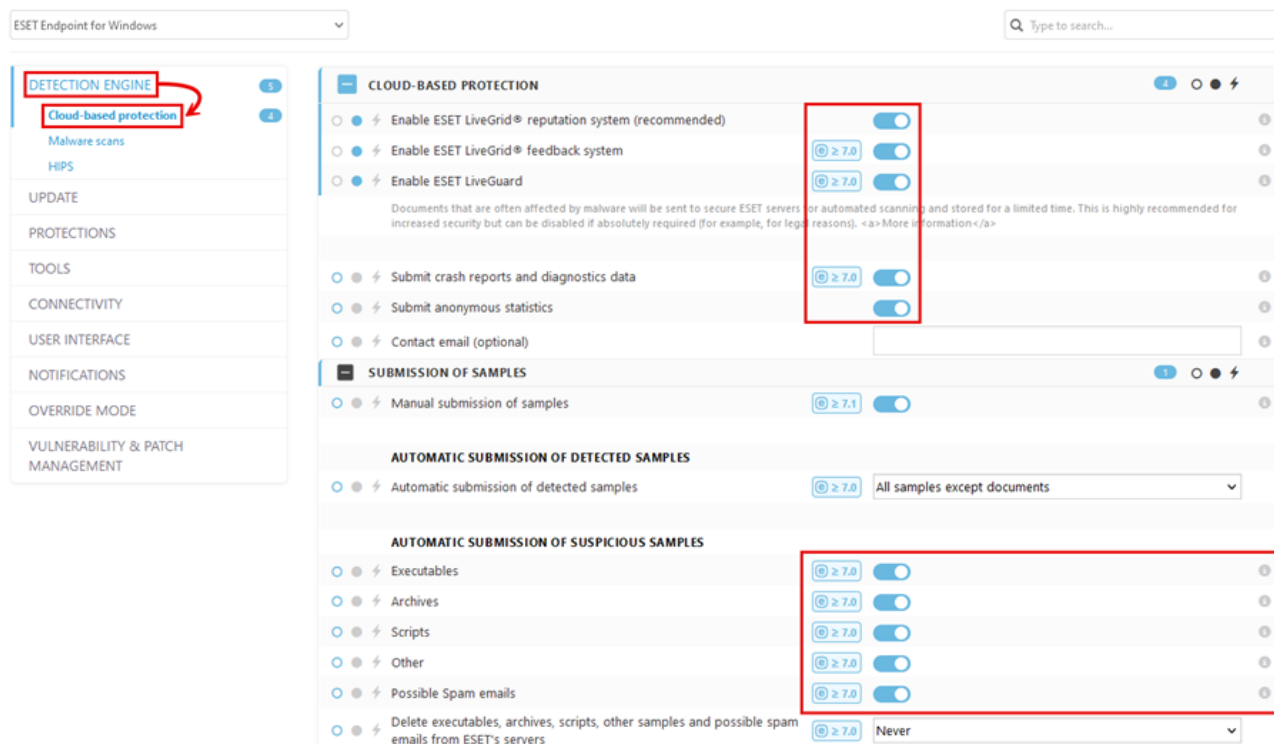


Конфигурация продукта

1.Перейдите в папку **Компьютеры**, щелкните нужный компьютер, последовательно выберите **Показать подробности** > **Конфигурация** и щелкните **Запросить конфигурацию**.



2. После получения конфигурации (нажмите кнопку повторной загрузки , чтобы обновить данные) выберите **Продукт для обеспечения безопасности > Открыть конфигурацию**, щелкните **Модуль обнаружения > Облачная защита** и убедитесь, что ESET LiveGrid® и ESET LiveGuard Advanced включены. Для серверных продуктов щелкните **Компьютер > Облачная защита**. При необходимости [настройте политику](#) для включения ESET LiveGuard Advanced на вашем компьютере.



3. Если после получения конфигурации на вкладке **Конфигурация** не отображается **продукт безопасности**, установите на целевом компьютере [поддерживаемый продукт безопасности ESET](#).

Устранение неполадок прокси-сервера Apache HTTP

ESET Bridge — предпочтительное решение прокси-сервера для продуктов ESET

i ESET распространяет ESET Bridge с ESET PROTECT On-Prem 10.0 (и более поздних версий) в качестве компонента прокси-сервера, который заменил прокси-сервер Apache HTTP. См. [сравнение ESET Bridge и прокси-сервер Apache HTTP](#).

Если в работе ESET LiveGuard Advanced происходят неполадки и прокси-сервер Apache HTTP используется для кэширования передаваемых данных, вы можете включить ведение журнала диагностики для прокси-сервера Apache HTTP, чтобы изучить проблему. Вы можете передать журналы службе технической поддержки ESET для дальнейшего анализа.

Ведение журнала диагностики значительно нагружает систему. Учитывайте возможное ухудшение быстродействия и используйте эту функцию только временно. Включайте ведение журнала только на необходимый период времени.

Включение ведения журнала диагностики для прокси-сервера Apache HTTP

1. Остановите службу прокси-сервера Apache HTTP с помощью команды: `sc stop ApacheHttpProxy`

2.Создайте резервную копию конфигурационного файла httpd.conf. Обычно он расположен по адресу C:\Program Files\Apache HTTP Proxy\conf.

3.Измените файл конфигурации, как описано ниже.

а)Раскомментируйте строку (удалите символ # в начале):

```
LoadModule log_config_module modules/mod_log_config.dll
```

б)Добавьте нижеприведенную строку в начале раздела <IfModule log_config_module>:

```
LogFormat "%h %l %u %t \"%r\" %>s %b \"%{Referer}i\" \"%{User-Agent}i\" \"%{cache-status}e\"" combined-cache
```

в)Закомментируйте строку (добавьте символ # в начале):

```
CustomLog "logs/access.log" common
```

г)Измените строку CacheLockMaxAge 10 на CacheLockMaxAge 15

д)Измените строку ProxyTimeout 900 на ProxyTimeout 1200

е)В разделе <VirtualHost *:3128> под строкой ServerName r.edtd.eset.com добавьте такие строки:

```
<If "%{REQUEST_METHOD} == 'CONNECT'">
Require all denied
</If>
```

ж)Измените строку:

```
ProxyPass / https://r.edtd.eset.com/ timeout=300 keepalive=On ttl=100 max=10
smax=10
```

на такую:

```
ProxyPass / https://r.edtd.eset.com/ timeout=300 enablereuse=On keepalive=On
ttl=100 max=100 smax=10
```

з)Добавьте в конец файла следующие строки:

```
ErrorLog "|C:/Program Files/Apache HTTP Proxy/bin/rotatelog.exe" -
n 10 "C:/Program Files/Apache HTTP Proxy/logs/error.log" 1M'
```

```
CustomLog "|C:/Program Files/Apache HTTP Proxy/bin/rotatelog.exe" -
n 10 "C:/Program Files/Apache HTTP Proxy/logs/access.log" 100M' combined-cache
```

4.Сохраните файл httpd.conf и запустите службу Apache HTTP Proxy:

```
sc start ApacheHttpProxy
```

Следующие действия

Оставьте ведение журнала включенным на необходимый период времени, а после отключения скопируйте журналы. Расположение журналов:

```
C:/Program Files/Apache HTTP Proxy/logs/error.log
```

```
C:/Program Files/Apache HTTP Proxy/logs/access.log
```

Чтобы отключить ведение журнала диагностики, выполните следующие действия.

1. Остановите службу Apache HTTP Proxy.
2. Восстановите исходный файл конфигурации из резервной копии.
3. Запустите службу Apache HTTP Proxy:

Безопасность для ESET LiveGuard Advanced

Введение

Настоящий документ содержит общие сведения о методах обеспечения безопасности и о средствах управления безопасностью, которые применяются в ESET LiveGuard Advanced. Методы обеспечения безопасности и средства управления безопасностью предназначены для защиты конфиденциальности, целостности и доступности информации клиента. Обратите внимание, что методы обеспечения безопасности и средства управления безопасностью могут измениться.

Область

Настоящий документ содержит общие сведения о методах обеспечения безопасности и о средствах управления безопасностью для инфраструктуры ESET LiveGuard Advanced, организации, персонала и операционных процессов. Методы обеспечения безопасности и средства управления безопасностью включают в себя следующие элементы.

1. Политики информационной безопасности
2. Организация информационной безопасности
3. Безопасность персонала
4. Управление активами
5. Управление доступом
6. Шифрование
7. Физическая безопасность и безопасность среды
8. Операционная безопасность
9. Безопасность обмена данными
10. Получение, разработка и обслуживание системы
11. Отношения с поставщиком
12. Управление инцидентами информационной безопасности
13. Аспекты информационной безопасности в сфере управления непрерывностью бизнес-процессов
14. Нормативно-правовое соответствие

Концепция обеспечения безопасности

Компания ESET, spol. s r.o. сертифицирована согласно стандарту ISO 27001:2013, а область действия ее интегрированной системы управления явным образом распространяется на службы ESET LiveGuard Advanced.

Поэтому в рамках концепции информационной безопасности используется инфраструктура ISO 27001 для реализации многоуровневой стратегии защиты при применении средств управления безопасностью на уровне сети, операционных систем, баз данных, приложений, персонала и

операционных процессов. Применяемые методы обеспечения безопасности и средства управления безопасностью намеренно частично дублируются и дополняют друг друга.

Методы обеспечения безопасности и средства управления безопасностью

1. Политики информационной безопасности

Компания ESET использует политики информационной безопасности для соответствия всем аспектам стандарта ISO 27001, в том числе в отношении управления информационной безопасностью, а также средств управления безопасностью и методов обеспечения безопасности. Политики пересматриваются ежегодно и обновляются после значительных изменений, чтобы обеспечить их непрерывную пригодность, достаточность и эффективность.

Компания ESET ежегодно пересматривает данную политику и проводит внутренние проверки безопасности, чтобы обеспечить соответствие данной политике. Несоблюдение политик информационной безопасности приводит к применению дисциплинарных мер по отношению к сотрудникам ESET или предусмотренных договором штрафных санкций по отношению к поставщикам вплоть до прекращения действия договора.

2. Организация информационной безопасности

Организация информационной безопасности для ESET LiveGuard Advanced предусматривает несколько групп и отдельных лиц, которые занимаются информационной безопасностью и информационными технологиями, в том числе:

- Высшее руководство ESET
- Отделы внутренней безопасности ESET
- Отделы применения ИТ в бизнесе
- Другие вспомогательные отделы

Обязанности в сфере информационной безопасности распределяются в соответствии с действующими политиками информационной безопасности. Внутренние процессы идентифицируются и оцениваются на предмет опасности несанкционированного или непреднамеренного изменения или ненадлежащего использования ресурсов ESET. С целью снижения риска в отношении рискованных или конфиденциальных действий в рамках внутренних процессов применяется принцип разделения обязанностей.

Отдел юридического обеспечения ESET отвечает за контакты с правительственными органами, в том числе с органами Словакии, которые отвечают за кибербезопасность и защиту персональных данных. Отдел внутренней безопасности ESET отвечает за контакты со специальными группами, например ISACA. Команда исследовательской лаборатории ESET отвечает за взаимодействие с другими компаниями, работающими в сфере безопасности, и с сообществом кибербезопасности в более широком смысле.

Информационная безопасность учитывается при управлении проектами с помощью применяемой платформы управления проектами от идеи до завершения проекта.

Удаленная работа защищена за счет применения политики, реализованной на мобильных устройствах, которая предусматривает использование мощной защиты данных посредством шифрования на мобильных устройствах при работе в недоверенных сетях. Средства

управления безопасностью на мобильных устройствах работают независимо от внутренних сетей и внутренних систем ESET.

3. Безопасность персонала

Компания ESET использует стандартные методы работы с персоналом, в том числе политики, разработанные для обеспечения информационной безопасности. Эти методы распространяются на весь жизненный цикл сотрудника, и они применяются ко всем группам пользователей, которые получают доступ к среде ESET LiveGuard Advanced.

4. Управление активами

Инфраструктура ESET LiveGuard Advanced включена в реестр активов ESET со строгим определением владельцев и правилами, которые применяются в соответствии с типом и уровнем конфиденциальности активов. В ESET определена внутренняя схема классификации. Все данные и конфигурации ESET LiveGuard Advanced классифицированы как конфиденциальные.

5. Управление доступом

Политика компании ESET относительно управления доступом регулирует все случаи доступа в ESET LiveGuard Advanced. Управление доступом применяется на уровне инфраструктуры, сетевых служб, операционной системы, базы данных и приложения. Полное управление доступом пользователей на уровне приложений является автономным.

Доступ к серверам ESET строго ограничен авторизованными лицами и ролями. Для управления доступом сотрудников ESET к инфраструктуре и сетям ESET LiveGuard Advanced используются стандартные процессы ESET для регистрации (отмены регистрации) пользователей, подготовки (отмены подготовки), управления правами и проверки прав доступа пользователей.

Для защиты доступа ко всем данным ESET LiveGuard Advanced применяется надежная система аутентификации.

6. Шифрование

Для защиты данных ESET LiveGuard Advanced применяется надежная система шифрования (SSL), которая шифрует передаваемые данные.

7. Физическая безопасность и безопасность среды

ESET LiveGuard Advanced является облачной службой. ESET использует частное облако и облако Microsoft Azure. Центр обработки данных частного облака физически расположен исключительно в Европейском союзе (ЕС). Служба Microsoft Azure не ограничивается территорией ЕС, однако она используется только для хранения односторонних хэшей, созданных на основе отправленных файлов, которые не содержат личные данные. Для защиты данных клиента во время передачи применяется надежная система шифрования.

8. Операционная безопасность

Служба ESET LiveGuard Advanced управляется с помощью автоматизированных средств согласно строгим операционным процедурам и шаблонам конфигурации. Перед развертыванием в производственной среде все изменения, в том числе изменения конфигурации и развертывание нового пакета, утверждаются и тестируются в выделенной среде

тестирования. Среда разработки, среда тестирования и производственная среда отделены друг от друга. Данные ESET LiveGuard Advanced находятся только в производственной среде.

Среда ESET LiveGuard Advanced контролируется с помощью операционного мониторинга для быстрого выявления проблем и предоставления достаточной емкости для всех служб на уровне сети и хоста.

Все данные конфигурации хранятся в наших репозиториях, для которых регулярно создаются резервные копии, с целью обеспечения автоматического восстановления конфигурации среды. Резервные копии данных ESET LiveGuard Advanced хранятся как на внутренних, так и на сторонних площадках.

Резервные копии шифруются и регулярно проверяются на возможность восстановления в рамках тестирования непрерывности бизнес-процессов.

Аудит систем выполняется в соответствии с внутренними стандартами и правилами. Журналы и события из инфраструктуры, операционной системы, базы данных, серверов приложений и средств управления безопасностью собираются непрерывно. Журналы затем обрабатываются отделами ИТ и внутренней безопасности для выявления операционных аномалий и аномалий безопасности, а также инцидентов информационной безопасности.

Компания ESET использует общий процесс управления техническими уязвимостями для обработки случаев возникновения уязвимостей в инфраструктуре ESET, включая ESET LiveGuard Advanced и другие продукты ESET. Этот процесс включает в себя проактивное сканирование на предмет уязвимостей и повторяющееся тестирование на проникновение для инфраструктуры, продуктов и приложений.

Компания ESET утверждает внутренние правила для обеспечения безопасности внутренней инфраструктуры, сетей, операционных систем, баз данных, серверов приложений и приложений. Эти правила проверяются с помощью мониторинга технического соответствия и нашей внутренней программы аудита информационной безопасности.

9. Безопасность обмена данными

Среда ESET LiveGuard Advanced сегментирована с помощью собственной облачной сегментации. При этом сетевой доступ ограничен только необходимыми службами среди сетевых сегментов. Доступность сетевых служб обеспечивается с помощью собственных облачных средств управления, таких как зоны доступности, балансировка нагрузки и избыточность. Выделенные компоненты балансировки нагрузки развертываются, чтобы предоставить для маршрутизации экземпляров ESET LiveGuard Advanced определенные конечные точки, которые обеспечивают авторизацию трафика и балансировку нагрузки. Сетевой трафик непрерывно отслеживается на предмет операционных аномалий и аномалий безопасности. Потенциальные атаки могут быть разрешены с помощью собственных облачных средств управления или развернутых решений по обеспечению безопасности. Сетевой обмен данными полностью шифруется с помощью общедоступных методов, включая IPsec и TLS.

10. Получение, разработка и обслуживание системы

Разработка систем ESET LiveGuard Advanced выполняется в соответствии с политикой ESET касательно разработки безопасного программного обеспечения. Отделы внутренней безопасности включены в проект разработки ESET LiveGuard Advanced с самого первого этапа и контролируют все действия по разработке и обслуживанию. Отдел внутренней безопасности

определяет требования безопасности и проверяет их соблюдение на различных этапах разработки программного обеспечения. Безопасность всех служб, в том числе новых служб, которые разрабатываются, непрерывно проверяется после выпуска.

11. Отношения с поставщиком

Отношения с поставщиком ведутся в соответствии с действующими правилами ESET, которые полностью охватывают управление отношениями и договорные требования с точки зрения информационной безопасности и конфиденциальности. Качество и безопасность услуг, предоставляемых поставщиком критически важных услуг, оцениваются регулярно.

Кроме того, для ESET LiveGuard Advanced компания ESET использует принцип портативности, чтобы избежать блокировки поставщика.

12. Управление информационной безопасностью

Управление инцидентами информационной безопасности в ESET LiveGuard Advanced выполняется аналогично другим инфраструктурам ESET, и для него используются определенные процедуры реагирования на инциденты. Роли при реагировании на инциденты определяются и распределяются для множества групп пользователей, в том числе для отделов ИТ, безопасности, юридического обеспечения, управления кадрами, связей с общественностью и для высшего руководства. Группа реагирования на инцидент определяется согласно данным рассмотрения инцидента, которое проводится отделом внутренней безопасности. Эта группа обеспечивает дальнейшую координацию других групп, занимающихся инцидентом. Кроме того, отдел внутренней безопасности отвечает за сбор фактических данных и накопление практического опыта. О возникновении и разрешении инцидентов сообщается заинтересованным сторонам. Отдел юридического обеспечения ESET отвечает за уведомление регулятивных органов (если такое уведомление является необходимым) в соответствии с требованиями Общего регламента по защите данных (GDPR) и Закона о кибербезопасности, который преобразует Директиву о сетевой и информационной безопасности (NIS).

13. Аспекты информационной безопасности в сфере управления непрерывностью бизнес-процессов

Непрерывность бизнес-процессов для службы ESET LiveGuard Advanced запрограммирована в надежной архитектуре, которая обеспечивает максимальную доступность предоставляемых услуг. В случае катастрофического отказа всех узлов избыточности для компонентов ESET LiveGuard Advanced или службы ESET LiveGuard Advanced возможно полное восстановление с помощью данных резервного копирования и данных конфигурации, находящихся на сторонних площадках. Процесс восстановления регулярно тестируется.

14. Нормативно-правовое соответствие

Соответствие решения ESET LiveGuard Advanced нормативным и договорным требованиям регулярно оценивается и анализируется аналогично другой инфраструктуре и процессам ESET, а также постоянно принимаются необходимые меры для соблюдения соответствия. Компания ESET зарегистрирована как поставщик цифровых услуг для цифровой службы облачных вычислений, которая охватывает разные службы ESET, в том числе ESET LiveGuard Advanced. Обратите внимание, что деятельность компании ESET по соблюдению нормативных требований не обязательно означает, что будут удовлетворяться как таковые общие требования клиентов к нормативно-правовому соответствию.

Политика честного использования

Описание политики честного использования

В политике честного использования указывается ограничение на количество файлов, передаваемых от клиента. Ограничение на файлы применяется к выбранным уровням защиты ESET LiveGuard Advanced. Дополнительные сведения см. в приведенной ниже таблице.

Ограничение на файлы: **50 файлов на рабочее место в месяц**. Количество файлов считается на всех компьютерах вместе, поэтому если один компьютер отправляет меньше файлов, то другой может отправлять больше.

Например,

- заказчик, имеющий 500 рабочих мест может загружать до 25 000 образцов в месяц;
- Заказчик, имеющий 10 000 рабочих мест может загружать до 500 000 образцов в месяц.

Свойства уровней ESET LiveGuard Advanced

Список доступных уровней ESET LiveGuard Advanced и их свойства см. в приведенной ниже таблице.

Название уровня	Минимальное количество рабочих мест	Доступно для ESET PROTECT On-Prem	Доступно для ESET PROTECT	Лицензия позволяет пользователю создать экземпляр ESET PROTECT	Доступно в ESET MSP Administrator 2	Ограничение на файлы
ESET LiveGuard Advanced	5	✓	✓	✗	✓	Нет
ESET PROTECT Complete	5	✓	✓	✓	✓	Да
ESET PROTECT Mail Plus		✓	✓	✓	✓	Да
ESET PROTECT Advanced	5	✓	✓	✓	✓	Да
ESET Dynamic Endpoint Protection	5	✓	✗	✗	✗	Да

Название уровня	Минимальное количество рабочих мест	Доступно для ESET PROTECT On-Prem	Доступно для ESET PROTECT	Лицензия позволяет пользователю создать экземпляр ESET PROTECT	Доступно в ESET MSP Administrator 2	Ограничение на файлы
ESET Dynamic Endpoint Protection - Antivirus Level	5	✓	✗	✗	✗	Да
ESET Targeted Attack Protection	250	✓	✗	✗	✗	Да

Без ограничения на файлы

Обратитесь к партнеру ESET для получения более подробной информации об уровне защиты без ограничения на файлы.

Проверка количества отправляемых файлов

Из отчета в консоли управления можно узнать [количество переданных файлов](#).

Исключение некоторых файлов из отправки

Если вы достигли предельного количества отправляемых файлов, проверьте, какие файлы отправляются, и попробуйте исключить папки с чрезмерным количеством отправленных файлов, в безопасности которых вы уверены. Некоторые приложения или средства разработки могут создавать огромное число файлов, которые не являются угрозами и не требуют отправки. Уменьшите количество загружаемых файлов, [проанализировав статистику загрузки и добавив исключения](#).

Политика конфиденц.

Компания ESET, spol. s r. o., зарегистрированная по адресу Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic, внесенная в реестр юридических лиц окружного суда I в Братиславе, раздел Sro, запись 3586/B, регистрационный номер предприятия 31333532, как контролер данных (далее — «ESET» или «Мы») уделяет особое внимание защите персональных данных. Мы стремимся соблюдать требования к прозрачности, устанавливаемые Общим регламентом ЕС по защите данных (GDPR). Поэтому Мы публикуем эту Политику конфиденциальности, исключительно чтобы уведомить клиента, который является субъектом данных (далее — «Конечный пользователь» или «Вы»), о следующих аспектах защиты персональных данных:

- Правовые основания для обработки персональных данных.
- Передача данных третьим лицам и конфиденциальность.

- Защита данных.
- Ваши права как субъекта данных.
- Обработка персональных данных.
- Контактная информация.

Обработка персональных данных

Службы ESET, встроенные в наши веб-продукты, предоставляются согласно условиям использования (далее — «Условия использования»), однако некоторые из них заслуживают особого внимания. Мы хотим рассказать Вам подробнее об обработке данных, связанных с предоставлением наших продуктов и служб. Мы предоставляем различные услуги, описанные в следующих документах: [Условия](#) и [документация](#). Чтобы все это работало, нам необходимо собирать следующую информацию.

- Образцы, например предварительно определенные и выбранные Конечным пользователем файлы, загружаются в службу ESET для анализа, результат которого отправляется обратно Вам. Метаданные собираются через установленную на локальном устройстве консоль управления, которая должна быть указана как поддерживаемая.
- Сведения о лицензиях, например идентификаторы лицензий, и личные данные, например имя, фамилия, адрес, электронная почта, необходимые для выставления счетов, проверки подлинности лицензий и предоставления наших услуг.
- Для обслуживания и предоставления поддержки может потребоваться контактная информация и данные, указанные в Ваших запросах на поддержку. Исходя из выбранного способа общения, Мы можем фиксировать Ваш электронный адрес, номер телефона, информацию о лицензии, сведения о программах и описание Вашего инцидента. Возможно, служба поддержки попросит Вас предоставить дополнительную информацию, чтобы упростить решение проблемы.

Мы не стремимся собирать другие ваши данные сверх указанного объема, но иногда избежать этого невозможно. Случайно собранные данные могут находиться в составе вредоносных программ (собираются без вашего ведома или разрешения) или могут быть частью документов, при этом Мы не стремимся сделать их частью наших систем или обрабатывать их в целях, заявленных в настоящей Политике конфиденциальности.

Передача данных третьим лицам и конфиденциальность

Мы не передаем Ваши данные третьим лицам. Однако ESET — это компания, ведущая деятельность в глобальных масштабах через сеть распространения, обслуживания и поддержки, которая состоит из аффилированных компаний и партнеров. В целях выполнения Лицензионного соглашения, например для предоставления услуг или поддержки, Мы можем обмениваться с аффилированными компаниями и партнерами информацией о лицензиях, оплате и технической поддержке, которую обрабатывает компания ESET.

Компания ESET обрабатывает данные преимущественно в странах Европейского Союза (ЕС). Однако в зависимости от Вашего местонахождения (при использовании наших продуктов и/или служб за пределами ЕС) и/или выбранной Вами службы нам может понадобиться передать Ваши данные в страну за пределами ЕС. Например, мы используем сторонние службы

облачных вычислений. В таких случаях мы тщательно выбираем поставщиков таких служб и обеспечиваем надлежащий уровень защиты данных с помощью договорных, а также технических и организационных мер. Как правило, мы применяем стандартные договорные условия, действующие в ЕС. При необходимости они могут дополняться другими условиями.

В некоторых странах за пределами ЕС, таких как Великобритания и Швейцария, сопоставимый уровень защиты данных уже определен законодательством ЕС. В связи с этим передача данных в эти страны не требует специального разрешения или соглашения.

Мы полагаемся на сторонние службы, связанные с облачными вычислениями, которые предоставляет корпорация Microsoft как поставщик облачных услуг.

Права субъекта данных

Права каждого Конечного пользователя важны, поэтому Мы хотели бы рассказать Вам о правах, которые ESET гарантирует всем Конечным пользователям независимо от того, находятся ли они в странах ЕС или нет. Эти права описаны ниже. Чтобы воспользоваться своими правами субъекта данных, Вы можете обратиться к нам через форму для связи со службой поддержки или по адресу электронной почты dro@eset.sk. В целях идентификации просим Вас предоставить следующую информацию: имя, адрес электронной почты и лицензионный ключ (если есть) или номер клиента и название компании. Не отправляйте другие персональные данные, такие как дата рождения. Чтобы рассмотреть Ваше обращение, а также в целях идентификации Мы обрабатываем Ваши персональные данные.

Право отозвать согласие. Право отозвать согласие действует только в том случае, если данные обрабатываются исключительно по согласию. Если Мы обрабатываем Ваши персональные данные на основании Вашего согласия, Вы имеете право в любое время отозвать его без указания причин. Отзыв согласия касается только обработки данных в будущем и не влияет на законность их обработки, выполнявшейся до этого.

Право на возражение. Право возразить против обработки данных действует в том случае, если данные обрабатываются на основании законного интереса ESET или третьей стороны. Если Мы обрабатываем Ваши персональные данные в своих законных интересах, Вы как субъект данных можете в любое время возразить против этого. Ваше возражение касается только обработки данных в будущем и не влияет на законность их обработки, выполнявшейся до этого. Если Мы обрабатываем Ваши персональные данные в целях прямого маркетинга, Вам не нужно указывать причину возражения. Это также относится к составлению профиля в той мере, насколько это связано с прямым маркетингом. Во всех остальных случаях Мы просим Вас кратко описать, почему Вы возражаете против законных интересов компании ESET обрабатывать Ваши персональные данные.

Обратите внимание, что в некоторых случаях, несмотря на Ваш отзыв согласия, Мы можем продолжить обрабатывать Ваши персональные данные на другом правовом основании, например для выполнения договора.

Право доступа. Как субъект данных Вы имеете право в любое время бесплатно получить информацию о своих данных, которые хранятся в ESET.

Право на исправление. Если Мы непреднамеренно обрабатываем неверные персональные данные о Вас, Вы имеете право требовать их исправления.

Право на удаление и право на ограничение обработки. Как субъект данных Вы имеете

право требовать удаления или ограничения обработки Ваших персональных данных. Если персональные данные обрабатываются с Вашего согласия, вы можете отозвать его и, если нет иных правовых оснований для обработки данных, например в целях выполнения договора, Мы немедленно их удалим. Ваши персональные данные также будут удалены по окончании нашего периода хранения, если они больше не требуются для указанных в их отношении целей.

Если Мы используем Ваши персональные данные исключительно в целях прямого маркетинга, а Вы отозвали свое согласие или выдвинули возражение против законных интересов ESET на сбор таких данных, Мы ограничим их обработку следующим образом: Ваши контактные данные будут внесены в наш внутренний черный список, чтобы не допускать нежелательных контактов. В противном случае Ваши персональные данные будут удалены.

Обратите внимание, что по закону или предписанию надзорного органа от нас может требоваться хранить персональные данные в течение определенного периода. Обязательства по хранению и периоды хранения могут также регулироваться законодательством Словакии. По окончании такого периода персональные данные удаляются.

Запросить переносимость данных. Как субъект данных Вы можете получить персональные данные, которые обрабатывает ESET, в файле формата XLS.

Право на подачу жалобы. Как субъект данных Вы имеете право в любое время подать жалобу в надзорный орган. ESET действует согласно словацким законам и законам о защите данных ЕС. Надзорным органом является Офис по защите персональных данных Словацкой Республики, расположенный по адресу Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic.

Мы считаем, что все обрабатываемые нами сведения являются ценными и необходимыми для реализации наших законных интересов, которые заключаются в предоставлении услуг и продуктов нашим клиентам.

Контактная информация

Если Вы хотите воспользоваться своими правами субъекта данных или у Вас возникнет вопрос или проблема, отправьте нам письмо по адресу:

ESET, spol. s r.o.
Data Protection Officer
Einsteinova 24
85101 Bratislava
Slovak Republic
dpo@eset.sk

Условия использования

Вступает в силу с 31 января 2024 года.

Настоящие Условия использования (далее — «Условия») представляют собой специальное соглашение между компанией ESET, spol. s r. o., зарегистрированной по адресу Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, внесенной в реестр юридических лиц окружного суда Братислава I, раздел Sro, запись № 3586/B, регистрационный номер предприятия 31333532 (далее — «ESET» или «Поставщик»), и Вами, физическим или юридическим лицом (далее — «Вы» или

«Пользователь»), использующим веб-службу ESET LiveGuard Advanced, которой владеет и управляет и которую предоставляет компания ESET (далее — «ESET LiveGuard Advanced»). Используя службу ESET LiveGuard Advanced от имени организации, Вы принимаете эти Условия от имени этой организации и гарантируете наличие у Вас полномочий связывать эту организацию обязательствами в рамках данных Условий. В таком случае под термином «Пользователь» или «Вы» следует понимать эту организацию. Внимательно прочитайте эти Условия, поскольку они также распространяются на услуги, предоставляемые компанией ESET в рамках службы ESET LiveGuard Advanced и в связи с ней. Особые условия использования отдельных услуг, на которые не распространяются настоящие Условия, оговариваются отдельно для каждой услуги, и их принятие является обязательным для активации.

Безопасность и защита данных

служба ESET LiveGuard Advanced обеспечивает доступ к услугам, которые предоставляет компания ESET. Для регистрации и использования службы ESET LiveGuard Advanced, а также для предоставления и обеспечения услуг с помощью службы ESET LiveGuard Advanced необходимо указать полное имя пользователя, название компании, страну, действующий адрес электронной почты, номер телефона, сведения о лицензии и статистические данные. Настоящим Вы соглашаетесь на сбор и передачу данных на серверы Поставщика или его партнеров, целью чего является обеспечить функциональность Программного обеспечения, авторизацию его использования, а также защиту прав Поставщика. После принятия Вами этих Условий Поставщик или любой из его партнеров получают право передавать, обрабатывать и хранить важные данные, позволяющие идентифицировать Вас, в целях осуществления коммерческих расчетов и выполнения настоящих Условий. Вы можете использовать службу ESET LiveGuard Advanced исключительно в таких целях и такими способами, которые предусмотрены для нее в соответствии с настоящими Условиями, условиями для отдельных услуг и документацией.

В целях предоставления службы ESET LiveGuard Advanced требуется отправка файлов (далее — «Данные»). Данные Вы предоставляете компании ESET исключительно в целях предоставления службы ESET LiveGuard Advanced. Данные обрабатываются и хранятся в соответствии с политиками безопасности и рекомендациями компании ESET, а также в соответствии с политикой конфиденциальности.

Сведения о конфиденциальности, защите персональных данных и ваших правах как субъекта персональных данных приведены в [политике конфиденциальности](#).

Политика честного использования

Вы обязуетесь соблюдать технические ограничения, изложенные в документации. Вы соглашаетесь использовать Учетную запись и ее функции только способом, который не ограничивает возможности доступа к этим услугам для других Пользователей. Поставщик оставляет за собой право ограничить объем услуг, предоставляемых отдельным Пользователям, чтобы обеспечить использование услуг для максимально возможного числа Пользователей. Ограничение объема услуг подразумевает лишение возможности использовать любую из функций Учетной записи, а также удаление данных и информации.

Сведения о Политике честного использования можно найти [здесь](#).

Программное обеспечение

Компания ESET или ее соответствующие поставщики могут реализовывать авторское право на все программное обеспечение, доступное на сайтах, на которых действует Учетная запись (далее — «Программное обеспечение»). Программное обеспечение разрешается использовать только в соответствии с лицензионным соглашением с конечным пользователем (далее — «Лицензионное соглашение»). Лицензионное соглашение поставляется в комплекте с Программным обеспечением или является его частью. Чтобы установить Программное обеспечение, в комплект которого входит Лицензионное соглашение, пользователь должен принять условия Лицензионного соглашения. Прочая информация, касающаяся лицензирования, авторского права, документации и товарных знаков, изложена в ["Юридическая информация"](#).

Ограничения

Копирование, распространение, разделение на части и создание производных версий Учетной записи запрещены. Использование Учетной записи требует от Вас соблюдения некоторых ограничений:

- (a) Запрещается использовать, изменять, переводить или воспроизводить Учетную запись и передавать права на использование Учетной записи или ее компонентов любым способом, отличным от предусмотренного в настоящих Условиях.
- (b) Запрещается продавать, передавать на условиях сублицензии, сдавать в аренду или передавать во временное пользование Учетную запись, а также использовать Учетную запись для предоставления коммерческих услуг.
- (c) Запрещается вскрывать технологию, декомпилировать или разбирать код Учетной записи и иными способами пытаться получить исходный код Учетной записи, за исключением ситуаций, когда данное ограничение явно противоречит законодательству.
- (d) Вы соглашаетесь и обязуетесь использовать Учетную запись только способом, соответствующим всем действующим законам страны, в которой используется Учетная запись, в том числе, среди прочего, применимым ограничениям в отношении авторского права и других прав на объекты интеллектуальной собственности.

Отказ от ответственности

КАК ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ НАСТОЯЩИМ ВЫ ПРИЗНАЕТЕ, ЧТО УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ И СЛУЖБЫ ПОСТАВЛЯЮТСЯ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ПРЯМЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ ЛЮБОГО ВИДА, НАСКОЛЬКО ЭТО ПОЗВОЛЯЮТ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ. ПОСТАВЩИК, А ТАКЖЕ ЕГО ЛИЦЕНЗИАРЫ, АФФИЛИРОВАННЫЕ КОМПАНИИ И ПРАВООБЛАДАТЕЛИ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ НИКАКИХ ЗАВЕРЕНИЙ, ПРЯМЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ ГАРАНТИЙ ТОВАРНОЙ ПРИГОДНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИЙ ТОГО, ЧТО УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ИЛИ СЛУЖБЫ НЕ НАРУШАЮТ КАКИХ-ЛИБО ПАТЕНТОВ, АВТОРСКИХ ПРАВ, ПРАВ НА ТОВАРНЫЕ ЗНАКИ И ДРУГИХ ПРАВ ТРЕТЬИХ ЛИЦ. ПОСТАВЩИК И ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ЛИЦА НЕ ГАРАНТИРУЮТ, ЧТО ФУНКЦИИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ ИЛИ СЛУЖБ БУДУТ СООТВЕТСТВОВАТЬ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ ИЛИ ЧТО УЧЕТНАЯ ЗАПИСЬ ИЛИ СЛУЖБЫ БУДУТ РАБОТАТЬ БЕЗ СБОЕВ И ОШИБОК. ВСЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И РИСК ПРИ ВЫБОРЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ И СЛУЖБ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ НУЖНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ, А ТАКЖЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОЛУЧЕННЫЕ С ИХ

ПОМОЩЬЮ РЕЗУЛЬТАТЫ, ЛЕЖИТ НА ВАС.

Настоящие Условия не предусматривают никаких обязательств со стороны Поставщика и его лицензиаров, за исключением изложенных в настоящем документе.

Ограничение ответственности

В ТОЙ СТЕПЕНИ, В КОТОРОЙ ЭТО РАЗРЕШЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ ПОСТАВЩИК, ЕГО СОТРУДНИКИ ИЛИ ПОДРЯДЧИКИ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКУЮ-ЛИБО УПУЩЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, ПОТЕРЮ ДОХОДОВ ИЛИ СНИЖЕНИЕ ПРОДАЖ, ЗА УTRATУ ДАННЫХ ИЛИ РАСХОДЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЗАМЕНЯЮЩИХ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ, ЗА ПОРЧУ ИМУЩЕСТВА, ВРЕД ЗДОРОВЬЮ, ПРИОСТАНОВКУ РАБОТЫ, ПОТЕРЮ КОММЕРЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ ИЛИ ДРУГИЕ СЛУЧАИ УЩЕРБА, В ТОМ ЧИСЛЕ ФАКТИЧЕСКОГО, ПРЯМОГО, КОСВЕННОГО, ПОБОЧНОГО, ЭКОНОМИЧЕСКОГО, ПОКРЫВАЕМОГО, СВЯЗАННОГО С ВЫПЛАТОЙ ШТРАФА, УМЫШЛЕННОГО ИЛИ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОГО, ПРОИЗОШЕДШЕГО КАКИМ-ЛИБО ЕЩЕ СПОСОБОМ, ВЫЗВАННОГО ДЕЙСТВИЕМ СОГЛАШЕНИЯ, УМЫШЛЕННЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ, НЕБРЕЖНОСТЬЮ ИЛИ ДРУГИМИ ФАКТОРАМИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРИВЕСТИ К ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ВКЛЮЧАЯ УЩЕРБ ВСЛЕДСТВИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ДАЖЕ ЕСЛИ ПОСТАВЩИК, ЕГО ПОДРЯДЧИКИ ИЛИ АФФИЛИРОВАННЫЕ ЛИЦА БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА. ПОСКОЛЬКУ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕКОТОРЫХ СТРАН И ЮРИСДИКЦИЙ НЕ РАЗРЕШАЕТ ИСКЛЮЧАТЬ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, НО ПОЗВОЛЯЕТ ОГРАНИЧИВАТЬ ЕЕ, В ТАКИХ СЛУЧАЯХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСТАВЩИКА, ЕГО СОТРУДНИКОВ, ПОДРЯДЧИКОВ ИЛИ АФФИЛИРОВАННЫХ ЛИЦ ОГРАНИЧИВАЕТСЯ СУММОЙ, ВЫПЛАЧЕННОЙ ВАМИ ЗА РАССМАТРИВАЕМУЮ СЛУЖБУ ИЛИ УЧЕТНУЮ ЗАПИСЬ.

Соответствие нормам регулирования внешней торговли

(а) Вы не будете прямо или косвенно экспортировать, реэкспортировать, передавать или иным образом предоставлять Программное обеспечение кому-либо, а также не будете использовать его каким-либо образом либо иметь отношение к каким-либо действиям, в результате чего компания ESET или ее холдинговые компании, ее филиалы, филиалы ее холдинговых компаний, прочие субъекты, находящиеся под управлением ее холдинговых компаний («Аффилированные лица»), может стать нарушителем Законодательства по регулированию внешней торговли либо получить негативные последствия в связи с его применением. К законодательству по регулированию внешней торговли относится:

- i. Любое законодательство, которое предназначено для регулирования, ограничения или введения лицензионных требований в сфере экспорта, реэкспорта или передачи товаров, программного обеспечения, технологий, услуг и которое принимается любыми правительственными, государственными или регулятивными органами Соединенных Штатов Америки, Сингапура, Великобритании, Европейского Союза или любого входящего в него государства, а также любой страны, в которой должны выполняться обязательства согласно настоящим Условиям или в которой зарегистрирована либо действует компания ESET или какие-либо ее Аффилированные лица
- ii. Любые экономические, финансовые, торговые и прочие санкции, ограничения, эмбарго, запреты на импорт или экспорт, запреты на перевод денежных средств или активов либо на предоставление услуг, а также эквивалентные меры, которые вводятся в действие любыми правительственными, государственными или регуляторными органами Соединенных Штатов Америки, Сингапура, Великобритании, Европейского Союза или любого входящего в него

государства, а также любой страны, в которой должны выполняться обязательства согласно настоящим Условиям или в которой зарегистрирована либо действует компания ESET или какие-либо ее Аффилированные лица (законодательные акты, упомянутые в пунктах i и ii выше, совместно именуется «Законодательство по регулированию внешней торговли»).

(b) Компания ESET имеет право приостановить выполнение своих обязательств согласно настоящим Условиям либо незамедлительно прекратить действие настоящих Условий в следующих случаях:

i. В случае, если компания ESET устанавливает, что по ее обоснованному мнению Пользователь нарушил или может нарушить положения раздела (a) данной статьи «Соответствие нормам регулирования внешней торговли» настоящих Условий.

ii. В случае, если Конечный пользователь и/или Программное обеспечение попадут под действие Законодательства по регулированию внешней торговли, и, как результат, компания ESET установит, что по ее обоснованному мнению продолжение выполнения своих обязательств согласно настоящим Условиям может привести к тому, что компания ESET или ее Аффилированные лица может стать нарушителем Законодательства по регулированию внешней торговли либо получить негативные последствия в связи с его применением.

(c) Ни одна часть настоящих Условий не предназначена, не может интерпретироваться или истолковываться так, чтобы побуждать либо обязывать любую его сторону действовать или воздерживаться от действий (или согласиться действовать или воздерживаться от действий) каким-либо образом, который противоречит любому применимому Законодательству по регулированию внешней торговли, преследуется или запрещается им.

Применимое право и язык

Настоящие Условия регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Словацкой Республики. Конечный пользователь и Поставщик соглашаются, что коллизионные положения применимого законодательства и Конвенция Организации Объединенных Наций о договорах международной купли-продажи товаров не применяются. Если Вы потребитель с постоянным местом жительства в ЕС, для Вас также предусмотрена дополнительная защита, которую обеспечивают Вам обязательные положения законодательства, применимого в стране вашего проживания.

Вы явным образом соглашаетесь с тем, что исключительная юрисдикция для любых исков и споров с Поставщиком или споров, каким-либо образом касающихся использования Вами Программного обеспечения, Учетной записи или Служб, или споров, возникающих вследствие использования настоящих Условий или Специальных условий (в случае их применения), принадлежит окружному суду Братислава I (Словакия). При возникновении таких исков или споров Вы явным образом соглашаетесь на осуществление персональной юрисдикции в окружном суде Братислава I. Если Вы потребитель с постоянным местом жительства в ЕС, Вы также можете возбудить иск о принудительном обеспечении своих прав потребителя в месте исключительной юрисдикции или в стране ЕС, в которой Вы проживаете. Кроме того, Вы можете воспользоваться интернет-платформой разрешения споров, которая доступна здесь: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Однако, прежде чем подавать официальный иск, рекомендуем сначала обратиться к нам.

При возникновении расхождений между языковыми версиями настоящих Условий преимуществом всегда обладает версия на английском языке, которая доступна [здесь](#).

Общие положения

Компания ESET оставляет за собой право пересмотра настоящих Условий и документации или какой-либо их части в любое время путем обновления соответствующего документа для отображения изменений в законодательстве или в Учетной записи. В случае изменения настоящих Условий Вы будете уведомлены с помощью Учетной записи. В случае несогласия с изменениями этих Условий Вы можете аннулировать свою Учетную запись. Если после уведомления об изменениях Вы не аннулируете Учетную запись, Вы обязуетесь соблюдать любые поправки или изменения в настоящих Условиях. Рекомендуем периодически посещать эту страницу и просматривать текущие Условия, которые касаются использования Вами Учетной записи.

Уведомления

Все уведомления должны доставляться по адресу: ESET, spol. s r. o., Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic.

Приложение № 1

[Лицензионное соглашение ESET Management Agent](#)

Приложение № 2

[Соглашение об обработке данных](#)

Приложение № 3

[Стандартные договорные условия](#)

Лицензионное соглашение ESET Management Agent

Вступает в силу с 19 октября 2021 года.

ВАЖНО! Внимательно прочитайте изложенные далее условия использования программного продукта, прежде чем загружать, устанавливать, копировать или использовать его.

ЗАГРУЖАЯ, УСТАНОВЛИВАЯ, КОПИРУЯ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЯ ЭТО ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ВЫ ВЫРАЖАЕТЕ СВОЕ СОГЛАСИЕ С ИЗЛОЖЕННЫМИ УСЛОВИЯМИ И С [ПОЛИТИКОЙ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ](#).

Лицензионное соглашение с конечным пользователем

Согласно условиям данного Лицензионного соглашения с конечным пользователем («Соглашение»), заключенного компанией ESET, spol. s r. o., зарегистрированной по адресу Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, внесенной в коммерческий регистр окружного суда Bratislava I, раздел Sro, запись № 3586/B, BIN 31333532 (ESET или Поставщик) и вами, физическим или юридическим лицом (Вы или Конечный пользователь), Вы получаете право использовать Программное обеспечение, указанное в статье 1 настоящего Соглашения. Программное обеспечение, указанное в статье 1 настоящего Соглашения, может храниться на носителях

данных, отправляться по электронной почте, загружаться через Интернет, загружаться с серверов Поставщика или получаться из других источников, которые удовлетворяют перечисленным ниже условиям.

ЭТО СОГЛАШЕНИЕ КАСАЕТСЯ ПРАВ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ДОГОВОРом ПРОДАЖИ. Поставщик остается владельцем экземпляра Программного обеспечения и материального носителя, на котором Программное обеспечение было поставлено в торговой упаковке, а также всех копий Программного обеспечения, на которые Конечный пользователь имеет право в соответствии с настоящим Соглашением.

Выбор варианта «Принимаю» в процессе установки, загрузки, копирования или использования этого Программного обеспечения выражает Ваше согласие с условиями настоящего Соглашения и Политики конфиденциальности. Если Вы не согласны с каким-либо из условий настоящего Соглашения или Политики конфиденциальности, немедленно выберите вариант отмены, отмените установку или загрузку, уничтожьте или верните Программное обеспечение, установочные носители, сопроводительную документацию, а также квитанцию об оплате Поставщику или в организацию, в которой было приобретено Программное обеспечение.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВАМИ ЭТОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОЗНАЧАЕТ, ЧТО ВЫ ПРОЧЛИ ДАННОЕ СОГЛАШЕНИЕ, ПОНЯЛИ ЕГО ПОЛОЖЕНИЯ И СОГЛАСНЫ СЧИТАТЬ ИХ ОБЯЗЫВАЮЩИМИ.

1. Программное обеспечение. Термин "Программное обеспечение" в настоящем Соглашении означает: (i) компьютерную программу, которая сопровождается настоящим Соглашением, и все ее компоненты; (ii) все содержимое на дисках, компакт-дисках, DVD-дисках, в электронных сообщениях и каких-либо вложениях или на других носителях, которые были поставлены вместе с настоящим Соглашением, в том числе форму объектного кода Программного обеспечения, поставляемую на носителе данных, по электронной почте или загружаемую через Интернет; (iii) любые пояснительные материалы или любую другую возможную документацию, связанную с Программным обеспечением, главным образом какое-либо описание Программного обеспечения, его спецификации, какое-либо описание свойств или работы Программного обеспечения, какое-либо описание рабочей среды, в которой используется Программное обеспечение, инструкции по использованию или установке Программного обеспечения или какое-либо описание использования Программного обеспечения (Документация); (iv) копии Программного обеспечения, пакеты исправления возможных ошибок Программного обеспечения, дополнения к Программному обеспечению, расширения Программного обеспечения, измененные версии Программного обеспечения и обновления компонентов Программного обеспечения (при наличии), на которые Поставщик предоставил Вам лицензию в соответствии со статьей 3 настоящего Соглашения. Программное обеспечение предоставляется исключительно в форме исполняемого объектного кода.

2. Установка, компьютер и лицензионный ключ. Программное обеспечение, поставляемое на носителе данных, по электронной почте, загруженное через Интернет или с серверов Поставщика или полученное из других источников, подлежит установке. Установка Программного обеспечения должна происходить на должным образом настроенном компьютере, который отвечает минимальным требованиям, изложенным в Документации. Способ установки описан в Документации. Компьютер, на котором выполняется установка, не должен содержать программное или аппаратное обеспечение, которое может негативно повлиять на работу Программного обеспечения. Компьютер означает оборудование, в том числе, среди прочего, персональные компьютеры, ноутбуки, рабочие станции, карманные компьютеры, смартфоны, карманные или другие электронные устройства, для которых разрабатывается Программное обеспечение, на котором его будут устанавливать и/или использовать. Лицензионный ключ означает уникальную последовательность символов, букв,

цифр или специальных знаков, предоставляемых конечному пользователю, чтобы разрешить законно использовать Программное обеспечение или его определенную версию либо продлить срок действия Лицензии в соответствии с настоящим Соглашением.

3. Лицензия. Если Вы приняли все условия, предусмотренные в настоящем Соглашении, и соблюдаете их, Поставщик предоставляет Вам следующие права (Лицензия).

а) Установка и использование. Вы получаете неисключительное не подлежащее передаче право установить Программное обеспечение на жесткий диск компьютера или иной носитель для хранения данных, установки и хранения Программного обеспечения в памяти компьютера, а также внедрить, хранить и отображать Программное обеспечение.

б) Оговорка по количеству лицензий. Право на использование Программного обеспечения ограничено определенным количеством Конечных пользователей. Под одним Конечным пользователем подразумевается (i) установка Программного обеспечения на один компьютер или (ii) в случае ограничения лицензии количеством почтовых ящиков пользователь компьютера, который принимает электронную почту через пользовательский почтовый агент («Пользовательский почтовый агент»). Если Пользовательский почтовый агент принимает электронную почту, а затем автоматически распределяет ее среди нескольких пользователей, количество Конечных пользователей должно определяться в соответствии с фактическим количеством пользователей, получающих электронную почту. Если почтовый сервер выполняет функции почтового шлюза, количество Конечных пользователей будет равняться количеству пользователей почтового сервера, которых обслуживает этот шлюз. Если один пользователь владеет несколькими адресами электронной почты (например, при использовании псевдонимов) и принимает почту по ним, а почта не распределяется автоматически клиентом другим пользователям, необходима Лицензия только для одного компьютера. Одну Лицензию нельзя использовать одновременно на нескольких компьютерах. Конечный пользователь имеет право вводить Лицензионный ключ в Программное обеспечение только в той степени, в которой Конечный пользователь имеет право использовать Программное обеспечение в соответствии с ограничением по количеству Лицензий, выданных Поставщиком. Лицензионный ключ считается конфиденциальной информацией. Вы не должны передавать Лицензию третьим сторонам или разрешать третьим сторонам использовать Лицензионный ключ, если это не разрешено настоящим Соглашением или Поставщиком. Если Ваш Лицензионный ключ взломан, немедленно сообщите об этом Поставщику.

с) Выпуск для дома или для бизнеса. Версия Программного обеспечения для дома должна использоваться исключительно в личной и/или некоммерческой среде и предназначена только для домашнего и семейного использования. Для использования Программного обеспечения в коммерческих средах, а также на почтовых серверах, серверах ретрансляции электронной почты, почтовых шлюзах и шлюзах Интернета необходимо приобрести версию Программного обеспечения для бизнеса.

д) Срок Лицензии. Ваше право на использование Программного обеспечения ограничено определенным сроком.

е) Программное обеспечение, получаемое через изготовителей комплектного оборудования. Программное обеспечение, классифицированное как OEM (распространяется через изготовителей комплектного оборудования), можно использовать только на том компьютере, на котором оно было получено. Такое программное обеспечение нельзя перенести на другой компьютер.

ф) Не предназначенные для продажи и пробные версии Программного обеспечения.

Программное обеспечение, классифицированное как не предназначенная для продажи или пробная версия, не может быть связано с каким-либо платежом и должно использоваться исключительно для демонстрации или тестирования функций Программного обеспечения.

г) Прекращение действия Лицензии. Действие Лицензии прекращается автоматически по окончании периода, на который она была выдана. Если Вы нарушаете любое положение настоящего Соглашения, Поставщик получает право выйти из него, что никак не повлияет на его возможности воспользоваться любыми правами и средствами судебной защиты, доступными ему в таких обстоятельствах. В случае отмены Лицензии Вы обязаны незамедлительно за собственный счет удалить, уничтожить или вернуть Программное обеспечение и все его резервные копии в компанию ESET или в точку продажи, в которой оно было приобретено. В случае прекращения действия Лицензии Поставщик также имеет право запретить Конечному пользователю использовать функции Программного обеспечения, которые требуют подключения к серверам Поставщика или серверам третьих лиц.

4. Функции, для которых необходим сбор данных и подключение к Интернету. Для корректной работы Программного обеспечения необходимо подключение к Интернету, поскольку Программное обеспечение должно регулярно подключаться к серверам Поставщика или третьих лиц, а также собирать соответствующие данные в соответствии с документом Политика конфиденциальности. Для работы и обновления Программного обеспечения необходимы подключение к Интернету и сбор соответствующих данных. Поставщик имеет право выпускать обновления Программного обеспечения (далее — «Обновления»), но не обязан их предоставлять. Эта функция включена при использовании стандартных параметров Программного обеспечения. Это значит, что Обновления устанавливаются автоматически, если Конечный пользователь не отключит их автоматическую установку. Для предоставления обновлений необходима проверка подлинности лицензии, включая информацию о компьютере и/или платформе, на которой установлено Программное обеспечение, в соответствии с Политикой конфиденциальности.

Предоставление любых Обновлений может регулироваться политикой в отношении окончания срока службы (далее — «Политика ОСС»), которая доступна по адресу https://go.eset.com/eol_business. После наступления даты окончания срока службы, которая устанавливается политикой ОСС для Программного обеспечения или какой-либо из его функций, Обновления предоставляться не будут.

Для целей настоящего Соглашения необходимо собирать, обрабатывать и хранить данные, позволяющие Поставщику идентифицировать Вас в соответствии с документом Политика конфиденциальности. Настоящим Вы подтверждаете, что Поставщик с помощью своих средств может проверять, используете ли Вы Программное обеспечение в соответствии с положениями настоящего Соглашения. Вы соглашаетесь на передачу информации в процессе обмена данными между Программным обеспечением и компьютерными системами Поставщика или его коммерческих партнеров, входящих в сеть распространения и поддержки Поставщика, с целью обеспечения работы и проверки возможности использования Программного обеспечения и защиты прав Поставщика.

После заключения этого Соглашения Поставщик или любой из его коммерческих партнеров, входящих в сеть распространения и поддержки Поставщика, получают право передавать, обрабатывать и хранить важные данные, позволяющие идентифицировать Вашу личность, в целях оплаты и исполнения настоящего Соглашения, а также для отправки уведомлений на Ваш компьютер.

Сведения о конфиденциальности, защите персональных данных и Ваших правах как

субъекта персональных данных приведены в Политике конфиденциальности, которая доступна на веб-сайте Поставщика, а также непосредственно в процессе установки. Вы также можете открыть ее из справки Программного обеспечения.

5. Использование прав Конечного пользователя. Права Конечного пользователя необходимо использовать лично, либо их могут использовать Ваши сотрудники. Вы имеете право на использование Программного обеспечения только для защиты своих действий и компьютеров или компьютерных систем, на которые приобретена Лицензия.

6. Ограничения прав. Не разрешается копировать, распространять Программное обеспечение, извлекать его компоненты и создавать производные работы на его основе. При использовании Программного обеспечения Вы обязаны соблюдать перечисленные далее ограничения.

a) Вы можете создать одну резервную копию Программного обеспечения на носителе постоянного хранения данных при условии, что эта резервная копия не установлена и не используется ни на каком компьютере. Создание любых иных копий Программного обеспечения является нарушением этого Соглашения.

b) Вы не должны использовать, изменять, переводить или воспроизводить Программное обеспечение и передавать права на использование Программного обеспечения или копии Программного обеспечения любым способом, отличным от описанного в настоящем Соглашении.

c) Вы не должны продавать, передавать на условиях сублицензии, сдавать в аренду или передавать во временное пользование Программное обеспечение, а также использовать Программное обеспечение для предоставления коммерческих услуг.

d) Запрещается вскрывать технологию, декомпилировать или разбирать код Программного обеспечения и иными способами пытаться получить исходный код Программного обеспечения за исключением того, в чем данное ограничение противоречит действующему законодательству.

e) Вы соглашаетесь использовать Программное обеспечение только способом, соответствующим всем действующим законодательным нормам страны, в которой используется Программное обеспечение, в том числе применимым ограничениям относительно авторского права, других прав на интеллектуальную собственность и так далее.

f) Вы соглашаетесь использовать Программное обеспечение и его функции только способом, который не ограничивает возможности доступа к этим услугам других Конечных пользователей. Поставщик оставляет за собой право ограничить объем услуг, предоставляемых отдельным Конечным пользователям, чтобы обеспечить использование услуг максимально возможным числом Конечных пользователей. Ограничение объема услуг должно также означать полное прекращение возможности использовать любую из функций Программного обеспечения, а также удаление Данных и информации на серверах Поставщика или сторонних серверах, относящихся к определенной функции Программного обеспечения.

g) Вы обязуетесь не предпринимать действий, связанных с использованием Лицензионного ключа, которые противоречат условиям настоящего Соглашения или приводят к предоставлению Лицензионного ключа лицу, не имеющему права использовать Программное обеспечение, например передачу использованного или неиспользованного Лицензионного ключа в любой форме, а также несанкционированное воспроизведение или распространение дублированных или сгенерированных лицензионных ключей или использование Программного

обеспечения с помощью Лицензионного ключа, полученного не от Поставщика.

7. Авторское право. Программное обеспечение и все права на него, в том числе, среди прочего, право собственности и права на объекты интеллектуальной собственности, принадлежат компании ESET и/или ее лицензиарам. Эти права защищены международными соглашениями и всеми прочими применимыми законодательными нормами страны, в которой используется Программное обеспечение. Внутренняя структура, устройство и код Программного обеспечения являются ценной коммерческой тайной и конфиденциальной информацией, принадлежащими компании ESET и/или ее лицензиарам. Запрещается копировать Программное обеспечение кроме случаев, описанных в статье 6(а). Любые копии, которые разрешено создать в соответствии с Соглашением, должны содержать оригинальные отметки о защите авторских прав и другие уведомления о правах интеллектуальной собственности, которые присутствуют в самом Программном обеспечении. Если Вы вскрываете технологию, декомпилируете, разбираете исходный код Программного обеспечения или иным способом пытаетесь получить исходный код Программного обеспечения в нарушение положений этого Соглашения, любая полученная таким образом информация автоматически и безоговорочно должна считаться подлежащей передаче Поставщику и принадлежащей ему полностью с момента создания вне зависимости от прав Поставщика в отношении нарушения этого Соглашения.

8. Сохранение прав. Настоящим Поставщик сохраняет за собой все права на Программное обеспечение, за исключением прав, явно предоставленных Вам как Конечному пользователю Программного обеспечения в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

9. Несколько языковых версий, программное обеспечение на носителях двух типов, несколько копий. Если Программное обеспечение поддерживает несколько платформ или языков или если Вы получили несколько экземпляров программного обеспечения, разрешается использовать Программное обеспечение только на том количестве компьютеров и в тех версиях, на которые была приобретена Лицензия. Запрещается продавать, передавать на условиях сублицензии, сдавать в аренду, передавать во временное или постоянное пользование версии или копии Программного обеспечения, которые не используются Вами.

10. Момент вступления в силу и прекращение действия Соглашения. Настоящее Соглашение вступает в законную силу с дня, когда Вы согласились с его условиями. Завершить действие Соглашения можно в любой момент, необратимо удалив, разрушив или вернув за свой счет Программное обеспечение, все резервные копии и любые относящиеся к нему материалы, предоставленные Поставщиком или одним из его коммерческих партнеров. Ваше право на использование Программного обеспечения и любых его функций может регулироваться политикой в отношении окончания срока службы. После наступления даты окончания срока службы, которая устанавливается политикой в отношении окончания срока службы для Программного обеспечения или какой-либо из его функций, ваше право на использование Программного обеспечения прекратится. Независимо от способа прекращения действия этого Соглашения положения статей 7, 8, 11, 13, 19 и 21 остаются действительными без ограничения по времени.

11. ГАРАНТИИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. ВЫСТУПАЯ В КАЧЕСТВЕ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, ВЫ ПОДТВЕРЖДАЕТЕ СВОЮ ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ В ТОМ, ЧТО ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОСТАВЛЯЕТСЯ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ПРЯМЫХ ИЛИ ВМЕНЕННЫХ ГАРАНТИЙ ЛЮБОГО ТИПА, НАСКОЛЬКО ЭТО ПОЗВОЛЯЮТ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ. НИ ПОСТАВЩИК, НИ ЕГО ПАРТНЕРЫ, ВЫСТУПАЮЩИЕ В КАЧЕСТВЕ ЛИЦЕНЗИАРОВ ИЛИ АФФИЛИРОВАННЫХ ЛИЦ, НИ ПРАВООБЛАДАТЕЛИ НЕ ДЕЛАЮТ НИКАКИХ ЗАЯВЛЕНИЙ И НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ НИКАКИХ ПРЯМЫХ ИЛИ ВМЕНЕННЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ИЛИ

ГАРАНТИЙ, В ЧАСТНОСТИ ГАРАНТИЙ ПРОДАЖ ИЛИ ГАРАНТИЙ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИЙ ТОГО, ЧТО ЭТО ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕ НАРУШАЕТ НИКАКИХ ПАТЕНТОВ, АВТОРСКИХ ПРАВ, ПРАВ НА ТОВАРНЫЕ ЗНАКИ И ДРУГИХ ПРАВ ТРЕТЬИХ ЛИЦ. ПОСТАВЩИК И ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ЛИЦА НЕ ГАРАНТИРУЮТ, ЧТО ФУНКЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ БУДУТ СООТВЕТСТВОВАТЬ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ ИЛИ ЧТО ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БУДЕТ РАБОТАТЬ БЕЗ СБОЕВ И ОШИБОК. РИСК ПРИ ВЫБОРЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ НУЖНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ, А ТАКЖЕ ПРИ УСТАНОВКЕ, ИСПОЛЬЗОВАНИИ И ПОЛУЧЕНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ, КОТОРЫХ ВЫ БУДЕТЕ ДОСТИГАТЬ С ПОМОЩЬЮ ЭТОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ЛЕЖИТ НА ВАС.

12. Отказ от других обязательств. Настоящее Соглашение не предусматривает никаких обязательств для Поставщика и его лицензиаров за исключением тех, которые изложены в настоящем Соглашении.

13. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. В ТОЙ СТЕПЕНИ, В КОТОРОЙ ЭТО РАЗРЕШЕНО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ ПОСТАВЩИК, ЕГО СОТРУДНИКИ ИЛИ ЛИЦЕНЗИАРЫ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКУЮ-ЛИБО УПУЩЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, ВЫРУЧКУ, ПРОДАЖИ, ДАННЫЕ ИЛИ РАСХОДЫ НА ЗАКУПКУ ВЗАИМОЗАМЕНЯЕМЫХ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ, ПОВРЕЖДЕНИЕ ИМУЩЕСТВА, ТЕЛЕСНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ, ПРИОСТАНОВКУ РАБОТЫ, ПОТЕРЮ КОММЕРЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ ИЛИ ЗА КАКИЕ-ЛИБО ФАКТИЧЕСКИЕ, ПРЯМЫЕ, НЕПРЯМЫЕ, ПОБОЧНЫЕ, ЭКОНОМИЧЕСКИЕ, КОМПЕНСИРУЕМЫЕ, ШТРАФНЫЕ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПРЕДСКАЗУЕМЫЕ КОСВЕННЫЕ УБЫТКИ, НАНЕСЕННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ВЫПОЛНЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ, ГРАЖДАНСКОГО ПРАВОНАРУШЕНИЯ ИЛИ НЕБРЕЖНОСТИ, НЕЗАВИСИМО ОТ ПРИЧИНЫ И ВИДА ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ УСТАНОВКИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ОТСУТСТВИЯ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ДАЖЕ ЕСЛИ ПОСТАВЩИК, ЕГО ЛИЦЕНЗИАРЫ ИЛИ АФФИЛИРОВАННЫЕ ЛИЦА ОСВЕДОМЛЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА. ПОСКОЛЬКУ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО НЕКОТОРЫХ СТРАН И ОТДЕЛЬНЫЕ ЗАКОНЫ НЕ РАЗРЕШАЮТ ИСКЛЮЧАТЬ ТАКУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, НО ПОЗВОЛЯЮТ ОГРАНИЧИВАТЬ ЕЕ, В ТАКИХ СЛУЧАЯХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСТАВЩИКА, ЕГО СОТРУДНИКОВ, ЛИЦЕНЗИАРОВ ИЛИ АФФИЛИРОВАННЫХ ЛИЦ ОГРАНИЧИВАЕТСЯ СУММОЙ, ВЫПЛАЧЕННОЙ ВАМИ ЗА ЛИЦЕНЗИЮ.

14. Ни одно из положений настоящего Соглашения не затрагивает законные права любой стороны, выступающей в качестве потребителя, даже если они противоречат таким правам.

15. Техническая поддержка. ESET или привлеченные компанией ESET третьи лица предоставляют техническую поддержку по собственному усмотрению без каких-либо гарантий или заявлений. После наступления даты окончания срока службы, которая устанавливается политикой ОСС для Программного обеспечения или какой-либо из его функций, техническая поддержка предоставляться не будет. Конечный пользователь обязан создать резервную копию всех существующих данных, программного обеспечения или программных средств, прежде чем обратиться за технической поддержкой. ESET и (или) третьи лица, привлеченные ESET, не могут принять на себя ответственность за повреждение или потерю данных, собственности, программного обеспечения или оборудования, а также за упущенную прибыль, которые связаны с предоставлением технической поддержки. ESET и (или) привлеченные ESET третьи лица оставляют за собой право принять решение о том, что устранить конкретную проблему невозможно в рамках технической поддержки. ESET оставляет за собой право отказать в предоставлении технической поддержки, приостановить или прекратить ее оказание по своему собственному усмотрению. Сведения о лицензии, Информация и другие данные в соответствии с Политикой конфиденциальности могут потребоваться для предоставления технической поддержки.

16. Передача лицензии. Программное обеспечение может быть перенесено с одного компьютера на другой, если это не противоречит условиям настоящего Соглашения. Если это не противоречит условиям Соглашения, Конечный пользователь может только перманентно передать Лицензию и все права по настоящему Соглашению другому Конечному пользователю с согласия Поставщика, если соблюдаются следующие условия: (i) у первого Конечного пользователя не остается никаких экземпляров Программного обеспечения; (ii) передача прав должна быть непосредственной, т. е. от исходного Конечного пользователя к новому; (iii) новый Конечный пользователь должен принять все права и обязательства исходного Конечного пользователя по настоящему Соглашению; (iv) исходный Конечный пользователь должен предоставить новому Конечному пользователю документацию, позволяющую проверить подлинность Программного обеспечения в соответствии со статьей 17.

17. Проверка подлинности Программного обеспечения. Конечный пользователь может продемонстрировать наличие у него прав на использование Программного обеспечения одним из следующих способов: (i) с помощью лицензионного сертификата, выданного Поставщиком или третьим лицом, которое назначено Поставщиком; (ii) письменным лицензионным соглашением, если таковое было заключено; (iii) путем предоставления отправленного Поставщиком сообщения электронной почты, в котором содержатся сведения о лицензии (имя пользователя и пароль). Сведения о лицензии и идентификационные данные Конечного пользователя в соответствии с Политикой конфиденциальности могут потребоваться для проверки подлинности программного обеспечения.

18. Предоставление лицензии органам власти и правительству США. Программное обеспечение будет предоставлено органам власти, в том числе правительству Соединенных Штатов Америки, в соответствии с правами и ограничениями, описанными в настоящем Соглашении.

19. Соответствие нормам регулирования внешней торговли.

а) Вы не будете прямо или косвенно экспортировать, реэкспортировать, передавать или иным образом предоставлять Программное обеспечение кому-либо, а также не будете использовать его каким-либо образом либо иметь отношение к каким-либо действиям, в результате чего компания ESET или ее холдинговые компании, ее филиалы, филиалы ее холдинговых компаний, прочие субъекты, находящиеся под управлением ее холдинговых компаний («Аффилированные лица»), может стать нарушителем Законодательства по регулированию внешней торговли либо получить негативные последствия в связи с его применением. К законодательству по регулированию внешней торговли относится:

i. Любое законодательство, которое предназначено для регулирования, ограничения или введения лицензионных требований в сфере экспорта, реэкспорта или передачи товаров, программного обеспечения, технологий, услуг и которое принимается любыми правительственными, государственными или регулятивными органами Соединенных Штатов Америки, Сингапура, Великобритании, Европейского Союза или любого входящего в него государства, а также любой страны, в которой должны выполняться обязательства согласно настоящему Соглашению или в которой зарегистрирована либо действует компания ESET или какие-либо ее Аффилированные лица

ii. Любые экономические, финансовые, торговые и прочие санкции, ограничения, эмбарго, запреты на импорт или экспорт, запреты на перевод денежных средств или активов либо на предоставление услуг, а также эквивалентные меры, которые вводятся в действие любыми правительственными, государственными или регулятивными органами Соединенных Штатов Америки, Сингапура, Великобритании, Европейского Союза или любого входящего в него

государства, а также любой страны, в которой должны выполняться обязательства согласно настоящему Соглашению или в которой зарегистрирована либо действует компания ESET или какие-либо ее Аффилированные лица.

(Законодательные акты, упомянутые в пунктах i и ii выше, совместно именуются «Законодательство по регулированию внешней торговли».)

b) Компания ESET имеет право приостановить выполнение своих обязательств согласно настоящим Условиям либо незамедлительно прекратить действие настоящих Условий в следующих случаях:

i. В случае, если компания ESET устанавливает, что по ее обоснованному мнению Пользователь нарушил или может нарушить положения Статьи 19 а) настоящего Соглашения.

ii. В случае, если Конечный пользователь и/или Программное обеспечение попадут под действие Законодательства по регулированию внешней торговли, и, как результат, компания ESET установит, что по ее обоснованному мнению продолжение выполнения своих обязательств согласно настоящему Соглашению может привести к тому, что компания ESET или ее Аффилированные лица может стать нарушителем Законодательства по регулированию внешней торговли либо получить негативные последствия в связи с его применением.

c) Ни одна часть настоящего Соглашения не предназначена, не может интерпретироваться или истолковываться так, чтобы побуждать либо обязывать любую его сторону действовать или воздерживаться от действий (или согласиться действовать или воздерживаться от действий) каким-либо образом, который противоречит любому применимому Законодательству по регулированию внешней торговли, преследуется или запрещается им.

20. Уведомления. Все уведомления, возвращаемые Программное обеспечение и документация должны быть доставлены по адресу: ESET, spol. s r. o., Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, что не ограничивает право ESET сообщать Вам о любых изменениях в настоящем Соглашении, политиках конфиденциальности, политике в отношении окончания срока службы и документации в соответствии со статьей 22 настоящего Соглашения. ESET может отправлять Вам письма по электронной почте и уведомления в Программном обеспечении, а также публиковать сообщения на нашем веб-сайте. Вы соглашаетесь получать юридически значимые сообщения от компании ESET в электронной форме, в том числе любые сообщения об изменении Условий, Специальных условий или Политик конфиденциальности, любые предложения и принятие условий договоров, приглашения вести переговоры о заключении договора, уведомления или другие юридически значимые сообщения. Такие электронные сообщения считаются полученными в письменной форме, если только действующее законодательство не требует другого формата коммуникации.

21. Применимое законодательство. Данное Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Словацкой Республики. Конечный пользователь и Поставщик согласны, что принципы коллизионного права и Конвенция Организации Объединенных Наций о договорах международной купли-продажи товаров не применяются. Вы явным образом соглашаетесь с тем, что эксклюзивная юрисдикция по решению любых споров и вопросов с Поставщиком или относительно способа использования Программного обеспечения принадлежит окружному суду I в Братиславе.

22. Общие положения. Если любое положение настоящего Соглашения оказывается недействительным или невыполнимым, это не отражается на действительности остальных положений Соглашения, которые по-прежнему будут действительными и выполнимыми в

соответствии с указанными здесь условиями. Настоящее Соглашение составлено на английском языке. В случае подготовки перевода настоящего Соглашения для удобства или любой иной цели либо при наличии любых расхождений между разными языковыми версиями настоящего Соглашения преимуществом обладает версия на английском языке.

Компания ESET оставляет за собой право вносить изменения в Программное обеспечение и пересматривать условия настоящего Соглашения, приложений и дополнений к нему, Политики конфиденциальности, Политики ОСС и документации или какой-либо их части в любое время путем обновления соответствующего документа (а) для отображения изменений в Программном обеспечении либо в способе осуществления деятельности компанией ESET, (б) для соблюдения нормативно-правовых норм или из соображений безопасности либо (в) для недопущения нарушений или нанесения вреда. В случае изменения настоящего Соглашения Вы будете уведомлены с помощью электронной почты, уведомления в приложении или другими электронными средствами. Если Вы не согласны с предлагаемыми изменениями к настоящему Соглашению, Вы можете расторгнуть его в соответствии со статьей 10 в течение 30 дней после получения уведомления об изменении. Если Вы не расторгнете настоящее Соглашение в течение этого срока, предлагаемые изменения будут считаться принятыми и вступят в силу в отношении Вас с даты получения Вами уведомления об изменении.

Это полное Соглашение между Поставщиком и Вами относительно использования Программного обеспечения, которое заменяет все предыдущие заверения, обсуждения, гарантии или уведомления или рекламные материалы в отношении Программного обеспечения.

ДОПОЛНЕНИЕ К СОГЛАШЕНИЮ

Коммуникации и управление данными. В отношении коммуникаций и управления данными применяются следующие дополнительные положения.

Программное обеспечение содержит функцию, которая обеспечивает передачу данных между компьютером и программным обеспечением удаленного управления. Передаваемая информация содержит связанные с управлением данные, например сведения об аппаратном и программном обеспечении управляемого компьютера и управляющие инструкции, исходящие от программного обеспечения удаленного управления. Иные данные, передаваемые с компьютера, определяются настройками программного обеспечения, установленного на компьютере. Содержимое инструкций, исходящих от управляющего программного обеспечения, определяется настройками программного обеспечения удаленного управления.

EULAIID: EULA-PRODUCT-AGENT; 3537.0

Соглашение об обработке данных

В соответствии с требованиями Регламента (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и о свободном перемещении таких данных, аннулирующих Директиву 95/46/ЕС (в дальнейшем именуемый «ОПЗД»), Поставщик (в дальнейшем именуемый «Оператор обработки») и Вы (в дальнейшем именуемый «Контролер») вступают в договорные отношения по обработке данных, чтобы определить условия обработки персональных данных, способ их защиты, а также определить другие права и обязанности обеих сторон при обработке персональных данных субъектов данных от имени Контролера в ходе выполнения Предмета настоящих Условий в качестве основного договора.

1. Обработка персональных данных. Услуги, предоставляемые в соответствии с настоящими Условиями, включают в себя обработку информации, относящейся к идентифицированному или идентифицируемому физическому лицу и указанной в [политике конфиденциальности](#) (далее — Персональные данные).

2. Авторизация. Контролер уполномочивает Оператора обработки обрабатывать Персональные данные, включая следующие инструкции:

(i) «Цель обработки» означает предоставление услуг в соответствии с настоящими Условиями. Оператор обработки имеет только право обрабатывать Персональные данные от имени Контролера в отношении предоставления услуг, запрошенных Контролером. Вся информация, собранная для дополнительных целей, обрабатывается вне договорных отношений между Контролером и Оператором обработки.

(ii) период обработки означает период от вступления в сотрудничество, в соответствии с настоящими Условиями, до прекращения предоставления услуг;

(iii) Объем и категории Персональных данных. Услуги подразумевают обработку только персональных данных общего типа. Однако Контролер самостоятельно отвечает за определение объема персональных данных.

(iv) «Субъект данных» означает физическое лицо в качестве авторизованного пользователя устройств Контролера,

(v) «Операции обработки» означают все без исключения операции, необходимые для обработки.

(vi) «Документированные инструкции» означают инструкции, описанные в настоящих Условиях, Приложениях к ним, Политике конфиденциальности и документации по обслуживанию. Контролер несет ответственность за юридическую допустимость обработки Персональных данных Оператором обработки в отношении соответствующих применимых положений законодательства о защите данных.

3. Обязанности Оператора обработки. Оператор обработки обязан:

(i) обрабатывать Персональные данные только на основании документированных инструкций и в целях, определенных в Условиях, Приложениях к ним, Политике конфиденциальности и документации по обслуживанию;

(ii) проинструктировать лиц, уполномоченных обрабатывать Персональные данные (далее — Уполномоченные лица), об их правах и обязанностях в соответствии с ОРЗД и об их ответственности в случае нарушения, а также обеспечить обязательство со стороны Уполномоченных лиц соблюдать конфиденциальность и следовать документированным инструкциям;

(iii) выполнять меры, описанные в Условиях, Приложениях к ним, Политике конфиденциальности и документации по обслуживанию;

(iv) помогать Контролеру отвечать на запросы Субъектов данных, связанные с их правами. Оператор обработки не должен исправлять, удалять или ограничивать обработку Персональных данных без соответствующего указания от Контролера. Все запросы Субъектов данных, связанные с Персональными данными, обрабатываемыми от имени Контролера, должны без промедления перенаправляться Контролеру.

(v) содействовать Контролеру в уведомлении наблюдательного органа и Субъекта данных касательно утечки Персональных данных; Оператор обработки должен уведомлять Контролера о любом нарушении в обработке Персональных данных или безопасности персональных данных незамедлительно после обнаружения. Оператор обработки должен в разумной мере принимать участие в расследовании и исправлении такого нарушения, а также принять разумные меры для ограничения дальнейших негативных последствий.

(vi) по усмотрению Контролера удалить или вернуть все Персональные данные Контролеру после окончания Периода обработки. Контролер обязуется проинформировать Оператора обработки о своем решении в течение десяти (10) дней после окончания Периода обработки. Это положение не влияет на право Оператора обработки хранить Персональные данные в необходимой степени в целях создания архивов в интересах общества, в статистических целях, а также в целях создания, осуществления или защиты юридических исков.

(vii) вести актуальный реестр всех категорий операций обработки, которые он выполнял от имени Контролера;

(viii) сделать доступной Контролеру всю информацию, необходимую для демонстрации соответствия в рамках настоящих Условий, Приложений к ним, Политики конфиденциальности и документации по обслуживанию. В случае необходимости аудита или контроля обработки Персональных данных со стороны Контролера Контролер обязан в письменном виде проинформировать Оператора обработки по крайней мере за тридцать (30) дней до запланированного аудита или контроля.

4. Привлечение другого оператора обработки. Оператор обработки имеет право привлекать другого оператора обработки для выполнения определенных операций обработки, таких как предоставление облачного хранилища и инфраструктуры для службы, в соответствии с настоящими Условиями, Приложениями к нему, Политикой конфиденциальности и документацией по обслуживанию. В настоящее время корпорация Microsoft предоставляет облачное хранилище и инфраструктуру в рамках облачной службы Azure. Даже в этом случае Оператор обработки остается единственным контактным лицом и стороной, ответственной за соблюдение соответствия требованиям. Настоящим Оператор обработки обязуется информировать Контролера о любых случаях добавления или замены другого оператора обработки, чтобы обеспечить возможность возразить против такого изменения.

5. Территория обработки. Оператор обработки гарантирует, что обработка происходит в Европейском экономическом пространстве или в стране, обозначенной как безопасная по решению Европейской комиссии на основании решения Контролера. По запросу Контролера применяются стандартные договорные условия в случае передачи и обработки, осуществляемых за пределами Европейского экономического пространства или страны, обозначенной как безопасная по решению Европейской комиссии.

6. Безопасность. Оператор обработки сертифицирован по стандарту ISO 27001:2013 и использует платформу ISO 27001 для реализации многоуровневой стратегии защиты при применении мер безопасности на уровне сети, операционных систем, баз данных, приложений, персонала и операционных процессов. Соответствие нормативным и договорным требованиям регулярно оценивается и анализируется аналогично другой инфраструктуре и операциям Оператора обработки, а также постоянно принимаются необходимые меры для соблюдения соответствия. Оператор обработки организовал защиту данных с помощью ISMS на основе ISO 27001. Документация по безопасности включает в себя в основном программные документы для обеспечения информационной безопасности, физической безопасности и защиты

оборудования, управления инцидентами, обработки утечек данных, инцидентов безопасности и т. д.

7. Технические и организационные меры. Оператор обработки должен защищать Персональные данные от случайного и незаконного повреждения и уничтожения, непреднамеренной утраты, несанкционированного доступа и раскрытия. Для этого Оператор обработки должен принять адекватные технические и организационные меры, соответствующие режиму обработки и риску, который несет обработка для прав Субъектов данных, в соответствии с требованиями ОРЗД. Подробное описание технических и организационных мер приведено в [Политике безопасности](#).

8. Контактная информация Оператора обработки. Все уведомления, запросы, требования и другие сообщения, касающиеся защиты персональных данных, должны направляться в ESET, spol. s.r.o., на имя: Data Protection Officer, Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, email: dpo@eset.sk.

Стандартные договорные условия

SECTION I

Clause 1 Purpose and scope

(a) The purpose of these standard contractual clauses is to ensure compliance with the requirements of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation) (1) for the transfer of personal data to a third country.

(b) The Parties:

(i) the natural or legal person(s), public authority/ies, agency/ies or other body/ies (hereinafter 'entity/ies') transferring the personal data, as listed in Annex I.A (hereinafter each 'data exporter'), and

(ii) the entity/ies in a third country receiving the personal data from the data exporter, directly or indirectly via another entity also Party to these Clauses, as listed in Annex I.A (hereinafter each 'data importer')

have agreed to these standard contractual clauses (hereinafter: 'Clauses').

(c) These Clauses apply with respect to the transfer of personal data as specified in Annex I.B.

(d) The Appendix to these Clauses containing the Annexes referred to therein forms an integral part of these Clauses.

Clause 2 Effect and invariability of the Clauses

(a) These Clauses set out appropriate safeguards, including enforceable data subject rights and effective legal remedies, pursuant to Article 46(1) and Article 46(2)(c) of Regulation (EU) 2016/679 and, with respect to data transfers from controllers to processors and/or processors to processors, standard contractual clauses pursuant to Article 28(7) of Regulation (EU) 2016/679, provided they are not modified, except to select the appropriate Module(s) or to add or update information in the Appendix. This does not prevent the Parties from including the standard contractual clauses laid down in these Clauses in a wider contract and/or to add other clauses or

additional safeguards, provided that they do not contradict, directly or indirectly, these Clauses or prejudice the fundamental rights or freedoms of data subjects.

(b) These Clauses are without prejudice to obligations to which the data exporter is subject by virtue of Regulation (EU) 2016/679.

Clause 3 Third-party beneficiaries

(a) Data subjects may invoke and enforce these Clauses, as third-party beneficiaries, against the data exporter and/or data importer, with the following exceptions:

(i) Clause 1, Clause 2, Clause 3, Clause 6, Clause 7;

(ii) Clause 8 – Module One: Clause 8.5 (e) and Clause 8.9(b); Module Two: Clause 8.1(b), 8.9(a), (c), (d) and (e); Module Three: Clause 8.1(a), (c) and (d) and Clause 8.9(a), (c), (d), (e), (f) and (g); Module Four: Clause 8.1 (b) and Clause 8.3(b);

(iii) Clause 9 – Module Two: Clause 9(a), (c), (d) and (e); Module Three: Clause 9(a), (c), (d) and (e);

(iv) Clause 12 – Module One: Clause 12(a) and (d); Modules Two and Three: Clause 12(a), (d) and (f);

(v) Clause 13;

(vi) Clause 15.1(c), (d) and (e);

(vii) Clause 16(e);

(viii) Clause 18 – Modules One, Two and Three: Clause 18(a) and (b); Module Four: Clause 18.

(b) Paragraph (a) is without prejudice to rights of data subjects under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 4 Interpretation

(a) Where these Clauses use terms that are defined in Regulation (EU) 2016/679, those terms shall have the same meaning as in that Regulation.

(b) These Clauses shall be read and interpreted in the light of the provisions of Regulation (EU) 2016/679.

(c) These Clauses shall not be interpreted in a way that conflicts with rights and obligations provided for in Regulation (EU) 2016/679.

Clause 5 Hierarchy

In the event of a contradiction between these Clauses and the provisions of related agreements between the Parties, existing at the time these Clauses are agreed or entered into thereafter, these Clauses shall prevail.

Clause 6 Description of the transfer(s)

The details of the transfer(s), and in particular the categories of personal data that are transferred and the purpose(s) for which they are transferred, are specified in Annex I.B.

Clause 7 – Optional Docking clause

(a) An entity that is not a Party to these Clauses may, with the agreement of the Parties, accede to these Clauses at any time, either as a data exporter or as a data importer, by completing the Appendix and signing Annex I.A.

(b) Once it has completed the Appendix and signed Annex I.A, the acceding entity shall become a Party to these Clauses and have the rights and obligations of a data exporter or data importer in accordance with its designation in Annex I.A.

(c) The acceding entity shall have no rights or obligations arising under these Clauses from the period prior to becoming a Party.

SECTION II – OBLIGATIONS OF THE PARTIES

Clause 8 Data protection safeguards

The data exporter warrants that it has used reasonable efforts to determine that the data importer is able, through the implementation of appropriate technical and organisational measures, to satisfy its obligations under these Clauses.

MODULE ONE: Transfer controller to controller

8.1 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B. It may only process the personal data for another purpose:

- (i) where it has obtained the data subject's prior consent;
- (ii) where necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or
- (iii) where necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

8.2 Transparency

(a) In order to enable data subjects to effectively exercise their rights pursuant to Clause 10, the data importer shall inform them, either directly or through the data exporter:

- (i) of its identity and contact details;
- (ii) of the categories of personal data processed;
- (iii) of the right to obtain a copy of these Clauses;
- (iv) where it intends to onward transfer the personal data to any third party/ies, of the recipient or categories of recipients (as appropriate with a view to providing meaningful information), the purpose of such onward transfer and the ground therefore pursuant to Clause 8.7.

(b) Paragraph (a) shall not apply where the data subject already has the information, including when such information has already been provided by the data exporter, or providing the information proves impossible or would involve a disproportionate effort for the data importer. In the latter case, the data importer shall, to the extent possible, make the information publicly available.

(c) On request, the Parties shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by them, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the Parties may redact part of the text of the Appendix prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information.

(d) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligations of the data exporter under Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679.

8.3 Accuracy and data minimisation

(a) Each Party shall ensure that the personal data is accurate and, where necessary, kept up to date. The data importer shall take every reasonable step to ensure that personal data that is inaccurate, having regard to the purpose(s) of processing, is erased or rectified without delay.

(b) If one of the Parties becomes aware that the personal data it has transferred or received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the other Party without undue delay.

(c) The data importer shall ensure that the personal data is adequate, relevant and limited to what is necessary in relation to the purpose(s) of processing.

8.4 Storage limitation

The data importer shall retain the personal data for no longer than necessary for the purpose(s) for which it is processed. It shall put in place appropriate technical or organisational measures to ensure compliance with this obligation, including erasure or anonymisation (2) of the data and all back-ups at the end of the retention period.

8.5 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the personal data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subject. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.

(b) The Parties have agreed on the technical and organisational measures set out in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(c) The data importer shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(d) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the personal data breach, including measures to mitigate its possible adverse effects.

(e) In case of a personal data breach that is likely to result in a risk to the rights and freedoms of natural persons, the data importer shall without undue delay notify both the data exporter and the competent supervisory authority pursuant to Clause 13. Such notification shall contain i) a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records

concerned), ii) its likely consequences, iii) the measures taken or proposed to address the breach, and iv) the details of a contact point from whom more information can be obtained. To the extent it is not possible for the data importer to provide all the information at the same time, it may do so in phases without undue further delay.

(f) In case of a personal data breach that is likely to result in a high risk to the rights and freedoms of natural persons, the data importer shall also notify without undue delay the data subjects concerned of the personal data breach and its nature, if necessary in cooperation with the data exporter, together with the information referred to in paragraph (e), points ii) to iv), unless the data importer has implemented measures to significantly reduce the risk to the rights or freedoms of natural persons, or notification would involve disproportionate efforts. In the latter case, the data importer shall instead issue a public communication or take a similar measure to inform the public of the personal data breach.

(g) The data importer shall document all relevant facts relating to the personal data breach, including its effects and any remedial action taken, and keep a record thereof.

8.6 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions or offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply specific restrictions and/or additional safeguards adapted to the specific nature of the data and the risks involved. This may include restricting the personnel permitted to access the personal data, additional security measures (such as pseudonymisation) and/or additional restrictions with respect to further disclosure.

8.7 Onward transfers

The data importer shall not disclose the personal data to a third party located outside the European Union (3) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') unless the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module. Otherwise, an onward transfer by the data importer may only take place if:

(i) it is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;

(ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 of Regulation (EU) 2016/679 with respect to the processing in question;

(iii) the third party enters into a binding instrument with the data importer ensuring the same level of data protection as under these Clauses, and the data importer provides a copy of these safeguards to the data exporter;

(iv) it is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings;

(v) it is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person; or

(vi) where none of the other conditions apply, the data importer has obtained the explicit consent of the data subject for an onward transfer in a specific situation, after having informed him/her of its purpose(s), the identity of the recipient and the possible risks of such transfer to him/her due to the lack of appropriate data protection safeguards. In this case, the data importer shall inform the data exporter and, at the request of the latter, shall transmit to it a copy of the information provided to the data subject.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.8 Processing under the authority of the data importer

The data importer shall ensure that any person acting under its authority, including a processor, processes the data only on its instructions.

8.9 Documentation and compliance

(a) Each Party shall be able to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation of the processing activities carried out under its responsibility.

(b) The data importer shall make such documentation available to the competent supervisory authority on request.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

8.1 Instructions

(a) The data importer shall process the personal data only on documented instructions from the data exporter. The data exporter may give such instructions throughout the duration of the contract.

(b) The data importer shall immediately inform the data exporter if it is unable to follow those instructions.

8.2 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B, unless on further instructions from the data exporter.

8.3 Transparency

On request, the data exporter shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by the Parties, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including the measures described in Annex II and personal data, the data exporter may redact part of the text of the Appendix to these Clauses prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand the its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information. This Clause is without prejudice to the obligations of the data exporter under Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679.

8.4 Accuracy

If the data importer becomes aware that the personal data it has received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the data exporter without undue delay. In this case, the data importer shall cooperate with the data exporter to erase or rectify the data.

8.5 Duration of processing and erasure or return of data

Processing by the data importer shall only take place for the duration specified in Annex I.B. After the end of the provision of the processing services, the data importer shall, at the choice of the data exporter, delete all personal data processed on behalf of the data exporter and certify to the data exporter that it has done so, or return to the data exporter all personal data processed on its behalf and delete existing copies. Until the data is deleted or

returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit return or deletion of the personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process it to the extent and for as long as required under that local law. This is without prejudice to Clause 14, in particular the requirement for the data importer under Clause 14(e) to notify the data exporter throughout the duration of the contract if it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under Clause 14(a).

8.6 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, the Parties shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner. In case of pseudonymisation, the additional information for attributing the personal data to a specific data subject shall, where possible, remain under the exclusive control of the data exporter. In complying with its obligations under this paragraph, the data importer shall at least implement the technical and organisational measures specified in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(b) The data importer shall grant access to the personal data to members of its personnel only to the extent strictly necessary for the implementation, management and monitoring of the contract. It shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(c) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the breach, including measures to mitigate its adverse effects. The data importer shall also notify the data exporter without undue delay after having become aware of the breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to address the breach including, where appropriate, measures to mitigate its possible adverse effects. Where, and in so far as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall, as it becomes available, subsequently be provided without undue delay.

(d) The data importer shall cooperate with and assist the data exporter to enable the data exporter to comply with its obligations under Regulation (EU) 2016/679, in particular to notify the competent supervisory authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to the data importer.

8.7 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions and offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply the specific restrictions and/or additional safeguards described in Annex I.B.

8.8 Onward transfers

The data importer shall only disclose the personal data to a third party on documented instructions from the data exporter. In addition, the data may only be disclosed to a third party located outside the European Union (4) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') if the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module, or if:

(i) the onward transfer is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;

(ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 Regulation of (EU) 2016/679 with respect to the processing in question;

(iii) the onward transfer is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or

(iv) the onward transfer is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.9 Documentation and compliance

(a) The data importer shall promptly and adequately deal with enquiries from the data exporter that relate to the processing under these Clauses.

(b) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation on the processing activities carried out on behalf of the data exporter.

(c) The data importer shall make available to the data exporter all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in these Clauses and at the data exporter's request, allow for and contribute to audits of the processing activities covered by these Clauses, at reasonable intervals or if there are indications of non-compliance. In deciding on a review or audit, the data exporter may take into account relevant certifications held by the data importer.

(d) The data exporter may choose to conduct the audit by itself or mandate an independent auditor. Audits may include inspections at the premises or physical facilities of the data importer and shall, where appropriate, be carried out with reasonable notice.

(e) The Parties shall make the information referred to in paragraphs (b) and (c), including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

8.1 Instructions

(a) The data exporter has informed the data importer that it acts as processor under the instructions of its controller(s), which the data exporter shall make available to the data importer prior to processing.

(b) The data importer shall process the personal data only on documented instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter, and any additional documented instructions from the data exporter. Such additional instructions shall not conflict with the instructions from the controller. The controller or data exporter may give further documented instructions regarding the data processing throughout the duration of the contract.

(c) The data importer shall immediately inform the data exporter if it is unable to follow those instructions. Where the data importer is unable to follow the instructions from the controller, the data exporter shall immediately notify the controller.

(d) The data exporter warrants that it has imposed the same data protection obligations on the data importer as set out in the contract or other legal act under Union or Member State law between the controller and the data exporter (5).

8.2 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B., unless on further instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter, or from the data exporter.

8.3 Transparency

On request, the data exporter shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by the Parties, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data exporter may redact part of the text of the Appendix prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information.

8.4 Accuracy

If the data importer becomes aware that the personal data it has received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the data exporter without undue delay. In this case, the data importer shall cooperate with the data exporter to rectify or erase the data.

8.5 Duration of processing and erasure or return of data

Processing by the data importer shall only take place for the duration specified in Annex I.B. After the end of the provision of the processing services, the data importer shall, at the choice of the data exporter, delete all personal data processed on behalf of the controller and certify to the data exporter that it has done so, or return to the data exporter all personal data processed on its behalf and delete existing copies. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit return or deletion of the personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process it to the extent and for as long as required under that local law. This is without prejudice to Clause 14, in particular the requirement for the data importer under Clause 14(e) to notify the data exporter throughout the duration of the contract if it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under Clause 14(a).

8.6 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subject. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner. In case of pseudonymisation, the additional information for attributing the personal data to a specific data subject shall, where possible, remain under the exclusive control of the data exporter or the

controller. In complying with its obligations under this paragraph, the data importer shall at least implement the technical and organisational measures specified in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(b) The data importer shall grant access to the data to members of its personnel only to the extent strictly necessary for the implementation, management and monitoring of the contract. It shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(c) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the breach, including measures to mitigate its adverse effects. The data importer shall also notify, without undue delay, the data exporter and, where appropriate and feasible, the controller after having become aware of the breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to address the data breach, including measures to mitigate its possible adverse effects. Where, and in so far as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall, as it becomes available, subsequently be provided without undue delay.

(d) The data importer shall cooperate with and assist the data exporter to enable the data exporter to comply with its obligations under Regulation (EU) 2016/679, in particular to notify its controller so that the latter may in turn notify the competent supervisory authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to the data importer.

8.7 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions and offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply the specific restrictions and/or additional safeguards set out in Annex I.B.

8.8 Onward transfers

The data importer shall only disclose the personal data to a third party on documented instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter. In addition, the data may only be disclosed to a third party located outside the European Union (6) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') if the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module, or if:

(i) the onward transfer is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;

(ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 of Regulation (EU) 2016/679;

(iii) the onward transfer is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or

(iv) the onward transfer is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.9 Documentation and compliance

(a) The data importer shall promptly and adequately deal with enquiries from the data exporter or the controller that relate to the processing under these Clauses.

(b) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation on the processing activities carried out on behalf of the controller.

(c) The data importer shall make all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in these Clauses available to the data exporter, which shall provide it to the controller.

(d) The data importer shall allow for and contribute to audits by the data exporter of the processing activities covered by these Clauses, at reasonable intervals or if there are indications of non-compliance. The same shall apply where the data exporter requests an audit on instructions of the controller. In deciding on an audit, the data exporter may take into account relevant certifications held by the data importer.

(e) Where the audit is carried out on the instructions of the controller, the data exporter shall make the results available to the controller.

(f) The data exporter may choose to conduct the audit by itself or mandate an independent auditor. Audits may include inspections at the premises or physical facilities of the data importer and shall, where appropriate, be carried out with reasonable notice.

(g) The Parties shall make the information referred to in paragraphs (b) and (c), including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

8.1 Instructions

(a) The data exporter shall process the personal data only on documented instructions from the data importer acting as its controller.

(b) The data exporter shall immediately inform the data importer if it is unable to follow those instructions, including if such instructions infringe Regulation (EU) 2016/679 or other Union or Member State data protection law.

(c) The data importer shall refrain from any action that would prevent the data exporter from fulfilling its obligations under Regulation (EU) 2016/679, including in the context of sub-processing or as regards cooperation with competent supervisory authorities.

(d) After the end of the provision of the processing services, the data exporter shall, at the choice of the data importer, delete all personal data processed on behalf of the data importer and certify to the data importer that it has done so, or return to the data importer all personal data processed on its behalf and delete existing copies.

8.2 Security of processing

(a) The Parties shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including during transmission, and protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation,

the nature of the personal data (7), the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects, and in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.

(b) The data exporter shall assist the data importer in ensuring appropriate security of the data in accordance with paragraph (a). In case of a personal data breach concerning the personal data processed by the data exporter under these Clauses, the data exporter shall notify the data importer without undue delay after becoming aware of it and assist the data importer in addressing the breach.

(c) The data exporter shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

8.3 Documentation and compliance

(a) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses.

(b) The data exporter shall make available to the data importer all information necessary to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses and allow for and contribute to audits.

Clause 9 Use of sub-processors

MODULE TWO: Transfer controller to processor

(a) The data importer has the data exporter's general authorisation for the engagement of sub-processor(s) from an agreed list. The data importer shall specifically inform the data exporter in writing of any intended changes to that list through the addition or replacement of sub-processors at least [Specify time period] in advance, thereby giving the data exporter sufficient time to be able to object to such changes prior to the engagement of the sub-processor(s). The data importer shall provide the data exporter with the information necessary to enable the data exporter to exercise its right to object.

(b) Where the data importer engages a sub-processor to carry out specific processing activities (on behalf of the data exporter), it shall do so by way of a written contract that provides for, in substance, the same data protection obligations as those binding the data importer under these Clauses, including in terms of third-party beneficiary rights for data subjects. (8) The Parties agree that, by complying with this Clause, the data importer fulfils its obligations under Clause 8.8. The data importer shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data importer is subject pursuant to these Clauses.

(c) The data importer shall provide, at the data exporter's request, a copy of such a sub-processor agreement and any subsequent amendments to the data exporter. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data importer may redact the text of the agreement prior to sharing a copy.

(d) The data importer shall remain fully responsible to the data exporter for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with the data importer. The data importer shall notify the data exporter of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that contract.

(e) The data importer shall agree a third-party beneficiary clause with the sub-processor whereby – in the event the data importer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent – the data exporter shall have the right to terminate the sub-processor contract and to instruct the sub-processor to erase or return the personal data.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) The data importer has the controller's general authorisation for the engagement of sub-processor(s) from an agreed list. The data importer shall specifically inform the controller in writing of any intended changes to that list through the addition or replacement of sub-processors at least [Specify time period] in advance, thereby giving the controller sufficient time to be able to object to such changes prior to the engagement of the sub-processor(s). The data importer shall provide the controller with the information necessary to enable the controller to exercise its right to object. The data importer shall inform the data exporter of the engagement of the sub-processor(s).

(b) Where the data importer engages a sub-processor to carry out specific processing activities (on behalf of the controller), it shall do so by way of a written contract that provides for, in substance, the same data protection obligations as those binding the data importer under these Clauses, including in terms of third-party beneficiary rights for data subjects. (9) The Parties agree that, by complying with this Clause, the data importer fulfils its obligations under Clause 8.8. The data importer shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data importer is subject pursuant to these Clauses.

(c) The data importer shall provide, at the data exporter's or controller's request, a copy of such a sub-processor agreement and any subsequent amendments. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data importer may redact the text of the agreement prior to sharing a copy.

(d) The data importer shall remain fully responsible to the data exporter for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with the data importer. The data importer shall notify the data exporter of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that contract.

(e) The data importer shall agree a third-party beneficiary clause with the sub-processor whereby – in the event the data importer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent – the data exporter shall have the right to terminate the sub-processor contract and to instruct the sub-processor to erase or return the personal data.

Clause 10 Data subject rights

MODULE ONE: Transfer controller to controller

(a) The data importer, where relevant with the assistance of the data exporter, shall deal with any enquiries and requests it receives from a data subject relating to the processing of his/her personal data and the exercise of his/her rights under these Clauses without undue delay and at the latest within one month of the receipt of the enquiry or request. (10) The data importer shall take appropriate measures to facilitate such enquiries, requests and the exercise of data subject rights. Any information provided to the data subject shall be in an intelligible and easily accessible form, using clear and plain language.

(b) In particular, upon request by the data subject the data importer shall, free of charge:

(i) provide confirmation to the data subject as to whether personal data concerning him/her is being processed and, where this is the case, a copy of the data relating to him/her and the information in Annex I; if personal data has been or will be onward transferred, provide information on recipients or categories of recipients (as appropriate with a view to providing meaningful information) to which the personal data has been or will be onward transferred, the purpose of such onward transfers and their ground pursuant to Clause 8.7; and provide information on the right to lodge a complaint with a supervisory authority in accordance with Clause 12(c)(i);

(ii) rectify inaccurate or incomplete data concerning the data subject;

(iii) erase personal data concerning the data subject if such data is being or has been processed in violation of any of these Clauses ensuring third-party beneficiary rights, or if the data subject withdraws the consent on which the

processing is based.

(c) Where the data importer processes the personal data for direct marketing purposes, it shall cease processing for such purposes if the data subject objects to it.

(d) The data importer shall not make a decision based solely on the automated processing of the personal data transferred (hereinafter 'automated decision'), which would produce legal effects concerning the data subject or similarly significantly affect him/her, unless with the explicit consent of the data subject or if authorised to do so under the laws of the country of destination, provided that such laws lay down suitable measures to safeguard the data subject's rights and legitimate interests. In this case, the data importer shall, where necessary in cooperation with the data exporter:

(i) inform the data subject about the envisaged automated decision, the envisaged consequences and the logic involved; and

(ii) implement suitable safeguards, at least by enabling the data subject to contest the decision, express his/her point of view and obtain review by a human being.

(e) Where requests from a data subject are excessive, in particular because of their repetitive character, the data importer may either charge a reasonable fee taking into account the administrative costs of granting the request or refuse to act on the request.

(f) The data importer may refuse a data subject's request if such refusal is allowed under the laws of the country of destination and is necessary and proportionate in a democratic society to protect one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(g) If the data importer intends to refuse a data subject's request, it shall inform the data subject of the reasons for the refusal and the possibility of lodging a complaint with the competent supervisory authority and/or seeking judicial redress.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

(a) The data importer shall promptly notify the data exporter of any request it has received from a data subject. It shall not respond to that request itself unless it has been authorised to do so by the data exporter.

(b) The data importer shall assist the data exporter in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights under Regulation (EU) 2016/679. In this regard, the Parties shall set out in Annex II the appropriate technical and organisational measures, taking into account the nature of the processing, by which the assistance shall be provided, as well as the scope and the extent of the assistance required.

(c) In fulfilling its obligations under paragraphs (a) and (b), the data importer shall comply with the instructions from the data exporter.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) The data importer shall promptly notify the data exporter and, where appropriate, the controller of any request it has received from a data subject, without responding to that request unless it has been authorised to do so by the controller.

(b) The data importer shall assist, where appropriate in cooperation with the data exporter, the controller in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights under Regulation (EU) 2016/679 or Regulation (EU) 2018/1725, as applicable. In this regard, the Parties shall set out in Annex II the appropriate technical and organisational measures, taking into account the nature of the processing, by which the assistance shall be provided, as well as the scope and the extent of the assistance required.

(c) In fulfilling its obligations under paragraphs (a) and (b), the data importer shall comply with the instructions from the controller, as communicated by the data exporter.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

The Parties shall assist each other in responding to enquiries and requests made by data subjects under the local law applicable to the data importer or, for data processing by the data exporter in the EU, under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 11 Redress

(a) The data importer shall inform data subjects in a transparent and easily accessible format, through individual notice or on its website, of a contact point authorised to handle complaints. It shall deal promptly with any complaints it receives from a data subject.

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(b) In case of a dispute between a data subject and one of the Parties as regards compliance with these Clauses, that Party shall use its best efforts to resolve the issue amicably in a timely fashion. The Parties shall keep each other informed about such disputes and, where appropriate, cooperate in resolving them.

(c) Where the data subject invokes a third-party beneficiary right pursuant to Clause 3, the data importer shall accept the decision of the data subject to:

(i) lodge a complaint with the supervisory authority in the Member State of his/her habitual residence or place of work, or the competent supervisory authority pursuant to Clause 13;

(ii) refer the dispute to the competent courts within the meaning of Clause 18.

(d) The Parties accept that the data subject may be represented by a not-for-profit body, organisation or association under the conditions set out in Article 80(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(e) The data importer shall abide by a decision that is binding under the applicable EU or Member State law.

(f) The data importer agrees that the choice made by the data subject will not prejudice his/her substantive and procedural rights to seek remedies in accordance with applicable laws.

Clause 12 Liability

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

(a) Each Party shall be liable to the other Party/ies for any damages it causes the other Party/ies by any breach of these Clauses.

(b) Each Party shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages that the Party causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the data exporter under

Regulation (EU) 2016/679.

(c) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(d) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (c), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

(e) The data importer may not invoke the conduct of a processor or sub-processor to avoid its own liability.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) Each Party shall be liable to the other Party/ies for any damages it causes the other Party/ies by any breach of these Clauses.

(b) The data importer shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages the data importer or its sub-processor causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses.

(c) Notwithstanding paragraph (b), the data exporter shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages the data exporter or the data importer (or its sub-processor) causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the data exporter and, where the data exporter is a processor acting on behalf of a controller, to the liability of the controller under Regulation (EU) 2016/679 or Regulation (EU) 2018/1725, as applicable.

(d) The Parties agree that if the data exporter is held liable under paragraph (c) for damages caused by the data importer (or its sub-processor), it shall be entitled to claim back from the data importer that part of the compensation corresponding to the data importer's responsibility for the damage.

(e) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(f) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (e), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

(g) The data importer may not invoke the conduct of a sub-processor to avoid its own liability.

Clause 13 Supervision

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) [Where the data exporter is established in an EU Member State:] The supervisory authority with responsibility for ensuring compliance by the data exporter with Regulation (EU) 2016/679 as regards the data transfer, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

[Where the data exporter is not established in an EU Member State, but falls within the territorial scope of application of Regulation (EU) 2016/679 in accordance with its Article 3(2) and has appointed a representative pursuant to Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679:] The supervisory authority of the Member State in which the representative within the meaning of Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679 is established, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

[Where the data exporter is not established in an EU Member State, but falls within the territorial scope of application of Regulation (EU) 2016/679 in accordance with its Article 3(2) without however having to appoint a representative pursuant to Article 27(2) of Regulation (EU) 2016/679:] The supervisory authority of one of the Member States in which the data subjects whose personal data is transferred under these Clauses in relation to the offering of goods or services to them, or whose behaviour is monitored, are located, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

(b) The data importer agrees to submit itself to the jurisdiction of and cooperate with the competent supervisory authority in any procedures aimed at ensuring compliance with these Clauses. In particular, the data importer agrees to respond to enquiries, submit to audits and comply with the measures adopted by the supervisory authority, including remedial and compensatory measures. It shall provide the supervisory authority with written confirmation that the necessary actions have been taken.

SECTION III – LOCAL LAWS AND OBLIGATIONS IN CASE OF ACCESS BY PUBLIC AUTHORITIES

Clause 14 Local laws and practices affecting compliance with the Clauses

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller (where the EU processor combines the personal data received from the third country-controller with personal data collected by the processor in the EU)

(a) The Parties warrant that they have no reason to believe that the laws and practices in the third country of destination applicable to the processing of the personal data by the data importer, including any requirements to disclose personal data or measures authorising access by public authorities, prevent the data importer from fulfilling its obligations under these Clauses. This is based on the understanding that laws and practices that respect the essence of the fundamental rights and freedoms and do not exceed what is necessary and proportionate in a democratic society to safeguard one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU) 2016/679, are not in contradiction with these Clauses.

(b) The Parties declare that in providing the warranty in paragraph (a), they have taken due account in particular of the following elements:

(i) the specific circumstances of the transfer, including the length of the processing chain, the number of actors involved and the transmission channels used; intended onward transfers; the type of recipient; the purpose of processing; the categories and format of the transferred personal data; the economic sector in which the transfer occurs; the storage location of the data transferred;

(ii) the laws and practices of the third country of destination– including those requiring the disclosure of data to public authorities or authorising access by such authorities – relevant in light of the specific circumstances of the transfer, and the applicable limitations and safeguards (12);

(iii) any relevant contractual, technical or organisational safeguards put in place to supplement the safeguards under these Clauses, including measures applied during transmission and to the processing of the personal data in the country of destination.

(c) The data importer warrants that, in carrying out the assessment under paragraph (b), it has made its best efforts to provide the data exporter with relevant information and agrees that it will continue to cooperate with the data exporter in ensuring compliance with these Clauses.

(d) The Parties agree to document the assessment under paragraph (b) and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) The data importer agrees to notify the data exporter promptly if, after having agreed to these Clauses and for the duration of the contract, it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under paragraph (a), including following a change in the laws of the third country or a measure (such as a disclosure request) indicating an application of such laws in practice that is not in line with the requirements in paragraph (a). [For Module Three: The data exporter shall forward the notification to the controller.]

(f) Following a notification pursuant to paragraph (e), or if the data exporter otherwise has reason to believe that the data importer can no longer fulfil its obligations under these Clauses, the data exporter shall promptly identify appropriate measures (e.g. technical or organisational measures to ensure security and confidentiality) to be adopted by the data exporter and/or data importer to address the situation [for Module Three: if appropriate in consultation with the controller]. The data exporter shall suspend the data transfer if it considers that no appropriate safeguards for such transfer can be ensured, or if instructed by [for Module Three: the controller or] the competent supervisory authority to do so. In this case, the data exporter shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses. If the contract involves more than two Parties, the data exporter may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise. Where the contract is terminated pursuant to this Clause, Clause 16(d) and (e) shall apply.

Clause 15 Obligations of the data importer in case of access by public authorities

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller (where the EU processor combines the personal data received from the third country-controller with personal data collected by the processor in the EU)

15.1 Notification

(a) The data importer agrees to notify the data exporter and, where possible, the data subject promptly (if necessary with the help of the data exporter) if it:

(i) receives a legally binding request from a public authority, including judicial authorities, under the laws of the country of destination for the disclosure of personal data transferred pursuant to these Clauses; such notification shall include information about the personal data requested, the requesting authority, the legal basis for the request and the response provided; or

(ii) becomes aware of any direct access by public authorities to personal data transferred pursuant to these Clauses in accordance with the laws of the country of destination; such notification shall include all information available to the importer.

[For Module Three: The data exporter shall forward the notification to the controller.]

(b) If the data importer is prohibited from notifying the data exporter and/or the data subject under the laws of the country of destination, the data importer agrees to use its best efforts to obtain a waiver of the prohibition, with a view to communicating as much information as possible, as soon as possible. The data importer agrees to document its best efforts in order to be able to demonstrate them on request of the data exporter.

(c) Where permissible under the laws of the country of destination, the data importer agrees to provide the data exporter, at regular intervals for the duration of the contract, with as much relevant information as possible on the requests received (in particular, number of requests, type of data requested, requesting authority/ies, whether requests have been challenged and the outcome of such challenges, etc.). [For Module Three: The data exporter shall forward the information to the controller.]

(d) The data importer agrees to preserve the information pursuant to paragraphs (a) to (c) for the duration of the contract and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligation of the data importer pursuant to Clause 14(e) and Clause 16 to inform the data exporter promptly where it is unable to comply with these Clauses.

15.2 Review of legality and data minimisation

(a) The data importer agrees to review the legality of the request for disclosure, in particular whether it remains within the powers granted to the requesting public authority, and to challenge the request if, after careful assessment, it concludes that there are reasonable grounds to consider that the request is unlawful under the laws of the country of destination, applicable obligations under international law and principles of international comity. The data importer shall, under the same conditions, pursue possibilities of appeal. When challenging a request, the data importer shall seek interim measures with a view to suspending the effects of the request until the competent judicial authority has decided on its merits. It shall not disclose the personal data requested until required to do so under the applicable procedural rules. These requirements are without prejudice to the obligations of the data importer under Clause 14(e).

(b) The data importer agrees to document its legal assessment and any challenge to the request for disclosure and, to the extent permissible under the laws of the country of destination, make the documentation available to the data exporter. It shall also make it available to the competent supervisory authority on request. [For Module Three: The data exporter shall make the assessment available to the controller.]

(c) The data importer agrees to provide the minimum amount of information permissible when responding to a request for disclosure, based on a reasonable interpretation of the request.

SECTION IV – FINAL PROVISIONS

Clause 16 Non-compliance with the Clauses and termination

(a) The data importer shall promptly inform the data exporter if it is unable to comply with these Clauses, for whatever reason.

(b) In the event that the data importer is in breach of these Clauses or unable to comply with these Clauses, the data exporter shall suspend the transfer of personal data to the data importer until compliance is again ensured

or the contract is terminated. This is without prejudice to Clause 14(f).

(c) The data exporter shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses, where:

(i) the data exporter has suspended the transfer of personal data to the data importer pursuant to paragraph (b) and compliance with these Clauses is not restored within a reasonable time and in any event within one month of suspension;

(ii) the data importer is in substantial or persistent breach of these Clauses; or

(iii) the data importer fails to comply with a binding decision of a competent court or supervisory authority regarding its obligations under these Clauses.

In these cases, it shall inform the competent supervisory authority [for Module Three: and the controller] of such non-compliance. Where the contract involves more than two Parties, the data exporter may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise.

(d) [For Modules One, Two and Three: Personal data that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall at the choice of the data exporter immediately be returned to the data exporter or deleted in its entirety. The same shall apply to any copies of the data.] [For Module Four: Personal data collected by the data exporter in the EU that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall immediately be deleted in its entirety, including any copy thereof.] The data importer shall certify the deletion of the data to the data exporter. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit the return or deletion of the transferred personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process the data to the extent and for as long as required under that local law.

(e) Either Party may revoke its agreement to be bound by these Clauses where (i) the European Commission adopts a decision pursuant to Article 45(3) of Regulation (EU) 2016/679 that covers the transfer of personal data to which these Clauses apply; or (ii) Regulation (EU) 2016/679 becomes part of the legal framework of the country to which the personal data is transferred. This is without prejudice to other obligations applying to the processing in question under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 17 Governing law

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

These Clauses shall be governed by the law of one of the EU Member States, provided such law allows for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law as defined in Terms.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

These Clauses shall be governed by the law of a country allowing for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law as defined in Terms.

Clause 18 Choice of forum and jurisdiction

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) Any dispute arising from these Clauses shall be resolved by the courts of an EU Member State.

(b) The Parties agree that those shall be the courts as defined in Terms.

(c) A data subject may also bring legal proceedings against the data exporter and/or data importer before the courts of the Member State in which he/she has his/her habitual residence.

(d) The Parties agree to submit themselves to the jurisdiction of such courts.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Any dispute arising from these Clauses shall be resolved by the courts as defined in Terms.

APPENDIX

EXPLANATORY NOTE: It must be possible to clearly distinguish the information applicable to each transfer or category of transfers and, in this regard, to determine the respective role(s) of the Parties as data exporter(s) and/or data importer(s). This does not necessarily require completing and signing separate appendices for each transfer/category of transfers and/or contractual relationship, where this transparency can be achieved through one appendix. However, where necessary to ensure sufficient clarity, separate appendices should be used.

ANNEX I

A. LIST OF PARTIES

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Data exporter(s): [Identity and contact details of the data exporter(s) and, where applicable, of its/their data protection officer and/or representative in the European Union]

1. Controller as defined in Data Processing Agreement

2. Processor as defined in Data Processing Agreement

(based on the flow of data)

Data importer(s): [Identity and contact details of the data importer(s), including any contact person with responsibility for data protection]

1. Controller as defined in Data Processing Agreement
2. Processor as defined in Data Processing Agreement

(based on the flow of data)

B. DESCRIPTION OF TRANSFER

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Categories of data subjects whose personal data is transferred: As defined in Data Processing Agreement.

Categories of personal data transferred: As defined in Data Processing Agreement and Privacy Policy.

Sensitive data transferred (if applicable) and applied restrictions or safeguards that fully take into consideration the nature of the data and the risks involved, such as for instance strict purpose limitation, access restrictions (including access only for staff having followed specialised training), keeping a record of access to the data, restrictions for onward transfers or additional security measures: As defined in Data Processing Agreement and Privacy Policy.

The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis): Continuous basis.

Nature of the processing: Automated.

Purpose(s) of the data transfer and further processing: Provision of service as defined in Terms, its Annexes, Privacy Policy, and service documentation.

The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period: As defined in Data Processing Agreement.

For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing: As defined in Data Processing Agreement.

C. COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

Identify the competent supervisory authority/ies in accordance with Clause 13: As defined in Privacy Policy

ANNEX II TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES INCLUDING

TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES TO ENSURE THE SECURITY OF THE DATA

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

EXPLANATORY NOTE: The technical and organisational measures must be described in specific (and not generic) terms. See also the general comment on the first page of the Appendix, in particular on the need to clearly indicate which measures apply to each transfer/set of transfers.

Description of the technical and organisational measures implemented by the data importer(s) (including any relevant certifications) to ensure an appropriate level of security, taking into account the nature, scope, context and purpose of the processing, and the risks for the rights and freedoms of natural persons: As defined in Security Policy

For transfers to (sub-) processors, also describe the specific technical and organisational measures to be taken by the (sub-) processor to be able to provide assistance to the controller and, for transfers from a processor to a sub-processor, to the data exporter

ANNEX III LIST OF SUB-PROCESSORS

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

EXPLANATORY NOTE: This Annex must be completed for Modules Two and Three, in case of the specific authorisation of sub-processors (Clause 9(a), Option 1).

The controller has authorised the use of the following sub-processors: As defined in Data Processing Agreement

References:

(1) Where the data exporter is a processor subject to Regulation (EU) 2016/679 acting on behalf of a Union institution or body as controller, reliance on these Clauses when engaging another processor (sub-processing) not subject to Regulation (EU) 2016/679 also ensures compliance with Article 29(4) of Regulation (EU) 2018/1725 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2018 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data by the Union institutions, bodies, offices and agencies and on the free movement of such data, and repealing Regulation (EC) No 45/2001 and Decision No 1247/2002/EC (OJ L 295, 21.11.2018, p. 39), to the extent these Clauses and the data protection obligations as set out in the contract or other legal act between the controller and the processor pursuant to Article 29(3) of Regulation (EU) 2018/1725 are aligned. This will in particular be the case where the controller and processor rely on the standard contractual clauses included in Decision 2021/915.

(2) This requires rendering the data anonymous in such a way that the individual is no longer identifiable by anyone, in line with recital 26 of Regulation (EU) 2016/679, and that this process is irreversible.

(3) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into

Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purpose of these Clauses.

(4) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purpose of these Clauses.

(5) See Article 28(4) of Regulation (EU) 2016/679 and, where the controller is an EU institution or body, Article 29(4) of Regulation (EU) 2018/1725.

(6) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purposes of these Clauses.

(7) This includes whether the transfer and further processing involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions or offences.

(8) This requirement may be satisfied by the sub-processor acceding to these Clauses under the appropriate Module, in accordance with Clause 7.

(9) This requirement may be satisfied by the sub-processor acceding to these Clauses under the appropriate Module, in accordance with Clause 7.

(10) That period may be extended by a maximum of two more months, to the extent necessary taking into account the complexity and number of requests. The data importer shall duly and promptly inform the data subject of any such extension.

(11) The data importer may offer independent dispute resolution through an arbitration body only if it is established in a country that has ratified the New York Convention on Enforcement of Arbitration Awards.

(12) As regards the impact of such laws and practices on compliance with these Clauses, different elements may be considered as part of an overall assessment. Such elements may include relevant and documented practical experience with prior instances of requests for disclosure from public authorities, or the absence of such requests, covering a sufficiently representative time-frame. This refers in particular to internal records or other documentation, drawn up on a continuous basis in accordance with due diligence and certified at senior management level, provided that this information can be lawfully shared with third parties. Where this practical experience is relied upon to conclude that the data importer will not be prevented from complying with these Clauses, it needs to be supported by other relevant, objective elements, and it is for the Parties to consider carefully whether these elements together carry sufficient weight, in terms of their reliability and representativeness, to support this conclusion. In particular, the Parties have to take into account whether their practical experience is corroborated and not contradicted by publicly available or otherwise accessible, reliable information on the existence or absence of requests within the same sector and/or the application of the law in practice, such as case law and reports by independent oversight bodies.