

[KB3678] Beneficiază produsul meu ESET de suport?

Politica ESET End of Life (gama de produse home)

Problema

- Verificați dacă produsul dvs. primește suport sau este actualizat
- [Lista produselor ESET care primesc suport și care nu mai sunt susținute](#)
- ESET End of Life Policy pentru produsele home
- [Ce produs ESET am și este acesta la cea mai recentă versiune?](#)



Faceți clic aici pentru a vedea politica ESET End of Life pentru produsele Business

Soluție

[Politica ESET End of Life valabilă până la 30 iunie 2020](#)

Faceți clic pe numele produsului dvs. de mai jos pentru a vedea nivelul actual de asistență oferit de ESET. [Faceți clic aici pentru a vedea descrierile diferitelor niveluri de asistență.](#)

- [ESET Smart Security Premium](#)
- [ESET NOD32 Antivirus](#)
- [ESET Internet Security](#)
- [ESET Smart Security](#)
- [ESET Cyber Security pentru Mac](#)
- [ESET Cyber Security Pro pentru Mac](#)
- [ESET Mobile Security pentru Android](#)
- [ESET Mobile Security pentru Symbian](#)
- [ESET Mobile Security pentru Windows Mobile](#)
- [ESET Parental Control pentru Android](#)
- [ESET Smart TV Security pentru Android TV](#)
- [ESET NOD32 Antivirus pentru Linux Desktop](#)

Suport pe tot parcursul ciclului de viață al produsului

Suportul pentru o versiune majoră a produsului începe cu disponibilitatea generală (GA) și parcurge de obicei aceste etape:

1. Asistență completă
2. Asistență limitată

3. Asistență de bază

Atunci când o nouă versiune de produs majoră devine disponibilă în general, versiunea anterioară a produsului majoră se schimbă de la asistență completă la asistență limitată. Faza de asistență limitată durează până când un al doilea produs succesori devine în general disponibil. Produsul original trece apoi la faza finală - asistență de bază. La sfârșitul etapei de asistență de bază, proiectul va ajunge la sfârșitul vieții (End of life). Vă rugăm să rețineți că acest articol prezintă procesul standard. Asistența extinsă poate fi disponibilă de la caz la caz.

Asistență completă	• Disponibilitatea actualizărilor periodice ale motorului și modulelor de detectare • Suport pentru sisteme de operare noi și versiuni noi de sisteme de operare • Problemele confirmate și vulnerabilități sunt adresate cu patch-uri • Este disponibil suportul tehnic
Asistență limitată	• Disponibilitatea actualizărilor periodice ale motorului și modulelor de detectare • Probleme grave, cum ar fi atunci când produsul sau funcționalitatea sa principală nu funcționează sau cauzează o instabilitate a sistemului sau conține o vulnerabilitate majoră, abordate cu patch-uri și lansări de servicii • Suportul tehnic este disponibil, dar nu toate erorile vor fi remediate • Nu există suport pentru noile versiuni ale sistemelor de operare
Asistență de bază	• Disponibilitatea actualizărilor periodice ale motorului de detectare • Disponibilitatea actualizărilor modulelor nu este garantată • Un produs nu mai este disponibil pentru descărcare de pe serverele de descărcare ESET • Asistența tehnică nu mai este disponibilă, nu vor fi remediate erori
End of Life	• Actualizările periodice ale motorului de detectare pot continua, dar nu sunt garantate. • Nu există suport tehnic sau patch-uri disponibile pentru această versiune. • Asistența de bază poate continua, dar nu este garantată.
Versiunea	Lansare majoră a unei familii specifice a unuia dintre produsele ESET.

Data de lansare	Data când familia majoră (versiunea) unui produs ESET a devenit în general disponibilă.
Ultima versiune	Cel mai nou număr al unui anumit produs ESET.
Actualizarea	Data lansării pentru cea mai recentă versiune a unui anumit produs ESET (necompletat dacă nu este disponibil sau similar cu Data lansării).
Statutul	Nivelul de suport oferit în prezent.
Următorul statut	Următorul nivel de suport așteptat.
EOL așteptat	Sfârșitul vieții produsului așteptat.

De ce să faceți upgrade?

Fiecare versiune nouă a produselor ESET aduce multe remedieri și îmbunătățiri. Clienții existenți cu o licență valabilă pentru un produs ESET pot face upgrade gratuit la cea mai recentă versiune a aceluiași produs.

[Produsul meu ESET va trece automat la ultima versiune?](#)

Compatibilitatea cu sistemele de operare este afectată de versiunea produsului dvs. ESET. Accesați articolul [din baza noastră de cunoștințe ESET](#) pentru mai multe informații despre Windows 10.

ESET Smart Security Premium

Versiunea	Data lansării	Ultima versiune	Actualizarea	Status	Următorul status	EOL așteptat
13	22-Oct-19	13.2.16.0	2020-07-30	Asistență completă	Suport Limitat	TBA

12	23-Oct-18	12.2.30.0	2019-10-02	Asistență completă	Suport Limitat	Dec 2022
11	24-Oct-17	11.2.63.0	2018-09-11	Suport Limitat	Suport de bază	Dec 2021
10	25-Oct-16	10.1.245.0	2018-05-17	Suport de bază	End of Life	Dec 2020

ESET NOD32 Antivirus

Versiune a	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
13	22-Oct-19	13.2.16.0	2020-07-30	Asistență completă	Suport Limitat	TBA
12	23-Oct-18	12.2.30.0	2019-10-02	Asistență completă	Suport Limitat	Dec 2022
11	24-Oct-17	11.2.63.0	2018-09-11	Suport Limitat	Suport de bază	Dec 2021
10	25-Oct-16	10.1.245.0	2018-05-17	Suport de bază	End of Life	Dec 2020
9	13-Oct-15	9.0.429.2	2018-06-13	End of Life	End of Life	Dec 2019*
8	21-Oct-14	8.0.319.0		End of Life	End of Life	Oct 2018
7	8-Oct-13	7.0.325.0		End of Life	End of Life	Dec 2017
6	15-Jan-13	6.0.316.0		End of Life	End of Life	June 2017
5	13-Sep-11	5.2.15.0		End of Life	End of Life	Dec 2015
4	2-Mar-09	4.2.71.2		End of Life	End of Life	Dec 2015

3	5-Nov-07	3.0.695.0	End of Life	End of Life	Dec 2015
2	1-May-02	2.7	End of Life	End of Life	N/A

* Ultima versiune care sprijină sistemele de operare Windows XP

ESET Internet Security

Versiune a	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL aşteptat
13	22-Oct-19	13.2.16.0	2020-07-30	Asistență completă	Suport Limitat	TBA
12	23-Oct-18	12.2.30.0	2019-10-02	Asistență completă	Suport Limitat	Dec 2022
11	24-Oct-17	11.2.63.0	2018-09-11	Suport Limitat	Asistență de bază	Dec 2021
10	25-Oct-16	10.1.245.0	2018-05-17	Asistență de bază	End of Life	Dec 2020

ESET Smart Security

ESET Smart Security nu este disponibil în versiunea 11. ESET Smart Security a fost înlocuit cu noua soluție - ESET Internet Security.

Versiune a	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL aşteptat
10	25-Oct-16	10.1.245.0	2018-05-17	Asistență de bază	End of Life	Dec 2020
9	13-Oct-15	9.0.429.2	2018-06-13	End of Life	End of Life	Dec 2019*
8	21-Oct-14	8.0.319.0		End of Life	End of Life	Oct 2018

7	8-Oct-13	7.0.325.0	End of Life	End of Life	Dec 2017
6	15-Jan-13	6.0.316.0	End of Life	End of Life	June 2017
5	13-Sep-11	5.2.15.0	End of Life	End of Life	Dec 2015
4	2-Mar-09	4.2.71.2	End of Life	End of Life	Dec 2015
3	5-Nov-07	3.0.695.0	End of Life	End of Life	Dec 2015

* Ultima versiune care acceptă sistemul de operare Windows XP

ESET Cyber Security pentru Mac

Versiune	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
6	19-Mar-14	6.9.60.0	2019-12-05	Asistență completă	Suport Limitat	TBA
5	30-Jan-13	5.0.115.0	2014-03-19	Suport Limitat	Asistență de bază	TBA
4.1	27-Jul-12	4.1.86.4		End of Life	End of Life	
4	25-Oct-10	4.0.58		End of Life	End of Life	

ESET Cyber Security Pro pentru Mac

versiune	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
6	19-Mar-14	6.8.300.0	2019-12-05	Asistență completă	Suport Limitat	TBA

5	30-Jan-13	5.0.115.0	2014-03-19	Suport Limitat	Asistență de bază	TBA
---	-----------	-----------	------------	----------------	-------------------	-----

ESET Mobile Security pentru Android

versiune	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
5	1-Martie-19	5.4.7.0	2020-01-21	Asistență completă	Suport Limitat	TBA
4	14-Martie-18	6	2020-01-21	Suport Limitat	Asistență de bază	TBA
3	15-Mai-14	3.9.20.0	2018-01-31	Asistență de bază	End of Life	TBA
2	6-Aug-13	2.0.868.0	2014-05-13	Asistență de bază	End of Life	TBA
1	20-Oct-11	1.0.288.152		End of Life	End of Life	Jan 2014

ESET Mobile Security pentru Symbian

Versiunea	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
1	2-Sep-10	1.3.2.0		End of Life	End of Life	

ESET Mobile Security pentru Windows Mobile

Versiune	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
1	2-Sep-10	1.3.1670.0		End of Life	End of Life	

ESET Parental Control pentru Android

Versiune a	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
2	23-March-18	2.9.12.0		Asistență completă	Suport Limitat	TBA
1	18-Nov-15	1.7.0.0		Asistență de bază	End of Life	TBA

ESET Smart TV Security pentru Android TV

Versiunea	Data lansării	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
1	21-Feb-18		Asistență completă	Suport Limitat	TBA

ESET NOD32 Antivirus pentru Linux Desktop

Versiune a	Data lansării	Ultima versiune	Actualizare	Status	Următorul status	EOL așteptat
4	12-Apr-11	4.0.93.0	2019-05-02	Suport Limitat	Asistență de bază	TBA

Politica ESET End of Life valabilă de la 1 iulie 2020

[Rezumat executiv](#) | [Reguli de versiune](#) | [Niveluri de sprijin](#) | [Document PDF](#)

Rezumat

Scopul acestui document este de a introduce proceduri privind ciclul de viață al produselor, politicile de sfârșit de viață (End of Life) și politicile de asistență legate de produs. Pentru a asigura clienților noștri cea mai bună protecție posibilă, dorim să comunicăm procesul EOL într-un mod transparent și previzibil pentru toți cei implicați.

În acest document End of Life, am definit categorii de produse și am creat politici de asistență pentru fiecare dintre ele. Am aplicat retroactiv noi politici de asistență produselor și versiunilor existente, respectând totuși angajamentele anterioare pe care le-am luat clienților noștri. Pentru a menține coerența, aceste politici vor fi aplicate strict tuturor versiunilor viitoare.

De asemenea, vă prezentăm un șablon pentru abordarea versiunilor produselor dvs. și am elaborat noi instrucțiuni de urmat.

Această politică End of Life a devenit valabilă la 1 iulie 2020

Reguli de versiune

ESET respectă standardele industriei pentru numerotarea versiunii produselor. Vedeți exemplul de citire a numerelor individuale găsite în versiunea produsului:

Explicarea versiunilor

ESET Smart Security Premium versiunea 13.1.21.0 înseamnă			
13.	1.	21.	0
Versiunea majoră	Versiunea minoră/Lansarea serviciului	Număr de construcție / Nivelul de patch-uri	Diferentiator suplimentar
e.g. versiunea de limbă)			

- Versiunea majoră - Trecerea la o versiune superioară implică de obicei o revizuire majoră a produsului, schimbarea arhitecturii produsului sau renunțarea la suportul sistemului de operare pentru o versiune (versiuni) anterioară/re a sistemului de operare.
- Versiunea minoră / Lansarea serviciului - Creșterea acestui număr înseamnă remedieri minore ale erorilor și modificări minore ale funcționalității comparativ cu versiunea anterioară.
- Număr de construcție / Nivelul de patch-uri - Indică actualizările automate de securitate și stabilitate. Nu se fac modificări ale funcționalității.

ESET garantează asistență completă pentru cele mai recente versiuni majore și versiunile minore corespunzătoare ale acestor produse:

- Windows
 - ESET Smart Security Premium
 - ESET Internet Security
 - ESET NOD32 Antivirus
- Android
 - ESET Mobile Security
 - ESET Parental Control
 - ESET Smart TV Security
- macOS
 - ESET Cyber Security Pro

- ESET Cyber Security

Ciclul de viață al produsului

Fiecare dintre produsele noastre se încadrează într-o etapă specifică a ciclului de viață al produsului. Pentru a defini o politică cuprinzătoare End of Life, le-am clasificat în următoarele grupuri:

Produse în dezvoltare activă

Aceste produse se află în etapele timpurii sau medii ale ciclului de viață.

Produsele aflate în dezvoltare activă trec în mod regulat la sfârșitul procedurii versiunii pentru versiunile anterioare ale produsului (de fiecare dată când se lansează o nouă versiune majoră).

Produse în întreținere

Aceste produse sunt într-o stare extrem de matură și ESET le menține în acest mod. Nu există nicio dezvoltare de caracteristici noi. Produsele în întreținere nu primesc versiuni care garantează compatibilitatea cu versiunile viitoare ale sistemului de operare.

Produse care urmează să fie reziliate

Aceste produse sunt supuse unei proceduri interne de terminare a produsului, ceea ce duce la finalizarea duratei de viață a produselor.

Rezilierea planificată a unui produs / instrument / serviciu

- O stare de sfârșit de viață (End of Life) în timpul căreia produsul, instrumentul sau serviciul este întrerupt, o versiune mai nouă nu este disponibilă și funcționalitatea este terminată.
- Odată ce rezilierea este aprobată, produsul trece la Asistență limitată.

Încetarea neplanificată a unui produs / instrument / serviciu

- O stare de sfârșit de viață (End of Life) în timpul căreia factorii externi imprevizibili, inclusiv modificări ale platformei sistemului de operare și închideri API afectează funcționalitatea produselor, serviciilor sau caracteristicilor ESET. Pot exista efecte negative imediate și securitatea utilizatorului poate fi pusă în pericol.
- ESET își rezervă dreptul de a notifica utilizatorul și de a executa procesul End of Life în afara duratei minime standard de timp.

Rezilierea gratuită față de plata unui instrument / serviciu

Servicii și instrumente plătite

ESET furnizează cel puțin un an de preaviz pentru data viitoare de reziliere planificată și un an de asistență limitată.

Servicii și instrumente gratuite

ESET furnizează o notificare cu cel puțin două luni pentru următoarea dată de reziliere planificată, cu două luni de asistență limitată.

Niveluri de asistență

Acestea sunt nivelurile generale de asistență pentru produsele și serviciile ESET. Pentru niveluri de asistență specifice ale produselor individuale și versiunilor de produse, consultați secțiunile corespunzătoare din document.

- Asistență completă - Acest lucru este înțeles la nivel de industrie ca oferind cele mai bune eforturi pentru a servi clienții prin remedierea tuturor erorilor și oferirea funcționalității complete. De asemenea, oferim asistență largă clienților noștri. Toate versiunile viitoare ale sistemului de operare vor fi acceptate, cu excepția cazului în care există un obstacol extern major pe care nu îl putem depăși cu un efort rezonabil.
- Suport limitat - În general, este limitat la Suport tehnic și Suport pentru dezvoltare, care se limitează la remedierea erorilor, astfel încât nu există suport pentru versiunile noi de sisteme de operare.
- End of Life - În această etapă a ciclului de viață al produsului, oferim asistență sau asistență zero și nu garantăm deloc funcționalitatea produsului. Cel mai bun lucru pe care îl putem face este să îndrumăm clientul către cea mai adecvată cale de migrare, astfel încât să facă upgrade la cel mai recent produs echivalent.



Asistență completă

- Disponibilitatea actualizărilor periodice ale modulelor
 - Probleme și vulnerabilități confirmate abordate prin actualizări de securitate și stabilitate sau versiuni de servicii
 - Suport pentru cel mai recent sistem de operare / versiunea sistemului 2 de operare aplicabil
 - Compatibilitate cu anumite sisteme de operare
 - Suport tehnic disponibil pentru a vă ajuta cu toate problemele legate de produs
 - Documentația (baza de cunoștințe și ghidurile de ajutor online) a fost actualizată
-



Suport
Limitat

- Disponibilitatea actualizărilor periodice ale modulelor
- Actualizări de securitate și stabilitate pentru erori critice la discreția ESET
- Asistența tehnică este disponibilă numai pentru erorile cunoscute (acolo unde este deja disponibilă o remediere)
- Nu sunt posibile actualizări de localizare
- Compatibilitate cu anumite sisteme de operare la discreția ESET
- Actualizări de documentație garantate numai pentru probleme critice (împiedicând funcționalitatea de bază și securitatea produselor să funcționeze corect)



End of Life

- Disponibilitatea actualizărilor periodice ale modulelor la discreția ESET
- Nu sunt disponibile asistența tehnică sau actualizări de securitate și stabilitate pentru această versiune

1 Se aplică produselor AV

2 Nu este garantat suportul versiunilor mai vechi ale celui mai recent sistem de operare

3 Încetarea planificată a acestei funcționalități trebuie comunicată clienților și trebuie afișată sugestia de actualizare la cea mai recentă versiune. Dacă acest lucru este garantat, funcționalitatea trebuie terminată. Odată oprit, întregul produs nu mai funcționează, deoarece securitatea utilizatorului este periclitată. Dacă este disponibil, se oferă cea mai recentă versiune sau înlocuitor

[Mai multe detalii despre politica ESET End of Life în PDF](#)

Politica End of Life pentru produsele de uz casnic

Windows

[Policy pentru Windows home products](#)

ESET Smart Security Premium

Versiu ea	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
--------------	------------------	--------------------	--------------------	-----------------------	-------------------	---------------------

13	22 October 2019	13.2.16.0	✓ Asistență completă	Est. Q4 2020	Est. Q4 2021	Versiunea curentă (SHA256)
12	Oct 23, 2018	12.2.30.0	⚠ Suport Limitat	Oct, 2019	Oct, 2020	ESET Smart Security Premium 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
11	Feb 12,2018	11.2.63.0	⚠ End of Life	Oct, 2018	Oct, 2019	ESET Smart Security Premium 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
10	Oct 25,2016	10.1.245	⚠ End of Life	Feb, 2018	Feb, 2019	ESET Smart Security Premium 13 (SHA256) sau versiunea 12.2

ESET Internet Security

Versiune	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
13	Oct 22, 2019	13.2.16.0	✓ Asistență completă	Est. Q4 2020	Est. Q4 2021	Versiunea curentă
12	Oct 23, 2018	12.2.30.0	⚠ Suport Limitat	Oct, 2019	Oct, 2020	ESET Internet Security 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
11	Feb 12,2018	11.2.63.0	⚠ End of Life	Oct, 2018	Oct, 2019	ESET Internet Security 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
10	Oct 25,2016	10.1.245	⚠ End of Life	Feb, 2018	Feb, 2019	ESET Internet Security 13 (SHA256) sau versiunea 12.2

ESET NOD32 Antivirus

Versiunea	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
13	Oct 22, 2019	13.2.16.0	✓ Asistență completă	Est. Q4 2020	Est. Q4 2021	Versiunea curentă
12	Oct 23, 2018	12.2.30.0	⚠ Suport Limitat	Oct, 2019	Oct, 2020	ESET NOD32 Antivirus 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
11	Feb 12, 2018	11.2.63.0	⚠ End of Life	Oct, 2018	Oct, 2019	ESET NOD32 Antivirus 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
10	Oct 25, 2016	10.1.245	⚠ End of Life	Feb, 2018	Feb, 2019	ESET NOD32 Antivirus 13 (SHA256) sau versiunea 12.2

ESET Smart Security

Versiune	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
10	Oct 25, 2016	10.1.245	⚠ End of Life	Feb, 2018	Feb, 2019	ESET Internet Security 13 (SHA256) sau versiunea 12.2
9	Jan 13, 2016	9.0.429.6	⚠ End of Life			ESET Internet Security 13 (SHA256) sau versiunea 12.2 sau versiunea 9.0.429 (Vista, XP)
8	Oct 15, 2014	8.0.319.0	⚠ End of Life			ESET Internet Security 13 (SHA256) sau versiunea 12.2

sau versiunea 9.0.429 (Vista, XP)

Android

Politica pentru produsele de uz casnic Android

ESET Mobile Security

Versiune	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
6	August-20	6.0.21	✓ Asistență completă	N/A	N/A	Versiunea curenta
5	Mar 1, 2019	5.4.7.0	⚠ Suport Limitat	Aug, 2020	N/A	ESET Mobile Security 6
4	Mar 14, 2018	4.3.11.0	⚠ End of Life	Mar, 2019	Mar, 2020	ESET Mobile Security 6
3	May 15, 2014	3.9.20.0	⚠ End of Life	Mar, 2018	Mar, 2019	ESET Mobile Security 6
2	Aug 6, 2013	2.0.868.0	⚠ End of Life	May, 2014	May, 2015	

ESET Parental Control

Versiune	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
2	Apr 4, 2018	2.9.15.0	✓ Asistență completă	N/A	N/A	Versiunea curentă

1	Nov 15, 2015	1.8.12.0	 End of Life	Apr, 2018	Apr, 2019	ESET Parent Control 2
---	--------------	----------	---	-----------	-----------	-----------------------

ESET Smart TV Security pentru Android TV

Versiona	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
----------	---------------	-----------------	-----------------	--------------------	----------------	------------------

1	Feb 21, 2018	1.3.16.0	 Asistență completă	N/A	N/A	Versiona curentă
---	--------------	----------	--	-----	-----	------------------

Mac

Politica pentru produsele de uz casnic Mac

ESET Cyber Security

Versiona	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
----------	---------------	-----------------	-----------------	--------------------	----------------	------------------

3	Mar 19, 2014	3.8.300.0	 Asistență completă	Estimated GA of v7	Estimated GA of v7 +1Year	Versiona curentă
---	--------------	-----------	--	--------------------	------------------------------	------------------

5	Jan 30, 2013	5.0.115.0	 End of Life	Mar, 2014	Mar, 2015	ESET Cyber Security 6
---	--------------	-----------	---	-----------	-----------	-----------------------

4			 End of Life			ESET Cyber Security 6
---	--	--	---	--	--	-----------------------

ESET Cyber Security Pro

Versiona	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
----------	---------------	-----------------	-----------------	--------------------	----------------	------------------

3	Mar 19, 2014	3.8.300.0	 Asistență completă	Estimated GA of v7	Estimated GA of v7 +1Year	Versiona curentă
---	--------------	-----------	--	--------------------	------------------------------	------------------

Linux

ESET NOD32 AV pentru Linux Desktop

Versiunea	Data lansării	Ultima versiune	Statusul curent	Asistență completă	Suport Limitat	Calea de migrare
†	Apr 12, 2011	7.0.95.0	! Suport limitat	Q1 2020	Est. Q1 2021	Versiunea curentă

Tool-uri

Politica pentru instrumente și servicii

Oferta curentă

Instrumente

Scanner online ESET, ESET SysRescue, ESET AV Remover, ESET SysInspector, ESET Log Collector

Servicii

Oferta curentă

Licențe de acreditare Conversie, ESET Social Media Scanner

EOL standard

Asistență completă

Până la lansarea următorului produs major (de exemplu, versiunea 7.x sau versiunea 8.x)

Suport limitat

Instrumentele și serviciile nu au asistență limitată, cu excepția unui an de asistență limitată în cazul unei terminări planificate a instrumentului / serviciului plătit.

End of Life

Imediat de la data intrării în vigoare; ESET va furniza o notificare cu cel puțin două luni pentru data de sfârșit de viață (End of Life).

ESET garantează doar suport pentru cea mai recentă versiune de instrumente ESET.

Suport pentru sistemul de operare

Suport pentru cel mai recent sistem de operare / versiunea sistemului de operare la discreția ESET.

Compatibilitate cu sistemele de operare selectate la discreția ESET.

Excluderi la politica End of Life

Asistența completă este garantată la discreția ESET.

În cazul unor incidente grave care afectează versiunea în faza neacceptată, utilizatorul va fi sfătuit să treacă la o versiune acceptată.

În cazul unui instrument, poate fi necesară o actualizare a celei mai recente versiuni în timpul procesului de asistență.

ESET va oferi o notificare cu cel puțin șase luni cu privire la versiunea majoră a instrumentului / serviciului afectat la data de sfârșit de viață (End of Life).

În cazul întreruperii planificate a instrumentului / serviciului:

Compensarea sau înlocuirea poate fi asigurată la discreția ESET.

ESET va furniza cel puțin un an de preaviz cu privire la data de sfârșit a duratei de viață a instrumentului / serviciului plătit afectat (o notificare de două luni în cazul instrumentelor / serviciilor gratuite).

În cazul întreruperii planificate a funcției, ESET va furniza un preaviz de șase luni, 12

În cazuri speciale, când funcționalitatea instrumentelor sau serviciilor ESET este afectată negativ sau securitatea utilizatorului este periclitată de factori externi, cum ar fi modificările platformei sistemului de operare sau restricțiile legale, ESET își rezervă dreptul de a executa procesul de sfârșit de viață (End of Life) în afara timpului standard minim. durata¹³.

¹²În cazul produselor / instrumentelor / serviciilor plătite.

¹³Compensarea sau o funcție de înlocuire este oferită la discreția ESET.

Dacă aveți vreo îndoială cu privire la un nivel de asistență pentru produsele pe care le utilizați, vă rugăm să contactați suportul tehnic ESET.