



***BITDEFENDER  
UPDATE  
SERVER***

Przewodnik administratora

## Serwer aktualizacji firmy BitDefender *Przewodnik administratora*

Publication date 2011.06.16

Copyright© 2011 BitDefender

### **Uwagi Prawne**

Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej książki nie może być reprodukowana albo transmitowana w żadnej formie ani znaczeniu, elektronicznym lub mechanicznym, włączając fotokopie, nagrywanie, albo przy wykorzystaniu jakichkolwiek systemów zapisu i utrwalania bez pisemnej zgody firmy BitDefender, za wyjątkiem krótkich cytatów w artykułach. Zawartość nie może być modyfikowana w żaden sposób.

**Ostrzeżenia i Odpowiedzialność.** Ten produkt i jego dokumentacja są chronione prawami autorskimi. Informacja w tym dokumencie jest dostarczona w stanie „w jakim jest” i bez gwarancji. Daliśmy wszelkich starań w przygotowaniu tego dokumentu, jednak autorzy nie ponoszą żadnej odpowiedzialności w stosunku do żadnych osób lub jednostek w przypadku szkód albo uszkodzeń spowodowanych albo stwierdzonych że wynikły bezpośrednio lub pośrednio z powodu informacji zawartych w tej pracy.

Książka zawiera odnośniki do stron internetowych, które nie są pod kontrolą firmy BitDefender zatem BitDefender nie odpowiada za zawartość stron z odnośników. Jeśli odwiedzasz stronę wymienioną w tej instrukcji, robisz to na własne ryzyko. BitDefender umieszcza te odnośniki tylko dla ułatwienia i zawarcie tego odnośnika nie pociąga za sobą żadnej odpowiedzialności za zawartość tych stron.

**Znaki handlowe.** Nazwy znaków handlowych mogą występować w tej książce. Wszystkie zarejestrowane i niezarejestrowane znaki handlowe w tym dokumencie są własnością ich poszczególnych właścicieli.



# Spis treści

<b>1. Co to jest „serwer aktualizacji BitDefender”?</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Instalacja i Usuwanie</b> .....	<b>2</b>
2.1. Wymagania Systemowe .....	2
2.2. Uzyskanie pliku instalacyjnego .....	2
2.3. Instalowanie serwera aktualizacji BitDefender .....	3
2.4. Aktualizacja .....	4
2.5. Naprawa, Modyfikacja lub Usuwanie instalacji .....	4
<b>3. Konfiguracja i zarządzanie</b> .....	<b>5</b>
3.1. Wchodzenie do panelu zarządzania .....	5
3.2. Co musisz zrobić po instalacji .....	6
3.3. Zarządzanie produktami klienta i pobranymi aktualizacjami .....	7
3.4. Konfigurowanie ustawień .....	9
3.5. Zmiana hasła logowania .....	11
<b>4. Konfiguracja kaskadowa</b> .....	<b>12</b>
<b>5. Otrzymywanie Pomocy</b> .....	<b>13</b>
5.1. Otrzymywanie pomocy .....	13
5.1.1. Centrum pomocy BitDefender .....	13
5.1.2. Prośba o pomoc .....	14
5.1.3. Narzędzie wsparcia BitDefender .....	15
5.2. Informacje Kontaktowe .....	17
5.2.1. Adresy Internetowe .....	17
5.2.2. Lokalni Dystrybutorzy .....	18
5.2.3. Biura BitDefender .....	18

# 1. Co to jest „serwer aktualizacji BitDefender”?

Serwer aktualizacji BitDefender pozwala na ustanowienie lokalizacji aktualizacji w sieci lokalnej. Dzięki temu można skonfigurować polityki aktualizacji oraz przydzielić je klientom, tak aby produkty BitDefender aktualizowały się z lokalnego serwera lustrzanego, a nie z Internetu.

Używając lokalnego serwera aktualizacji BitDefender, można zmniejszyć ruch sieciowy (tylko jeden komputer łączy się z Internetem, by pobrać aktualizacje) i przyspieszyć proces aktualizowania. Ponadto nie trzeba się martwić o aktualizację produktów BitDefender zainstalowanych na komputerach niepodłączonych do Internetu.

Serwer aktualizacji BitDefender jest w pełni automatyczny. Aby zaktualizować produkty klienta z sieci lokalnej, trzeba tylko zainstalować serwer aktualizacji BitDefender oraz przydzielić produktom klienta polityki aktualizowania z lokalnego serwera.

Po zainstalowaniu serwer aktualizacji BitDefender automatycznie pobiera aktualizacje produktów BitDefender Business Client dostępnych w pakiecie instalacyjnym (zarówno wersję 32-, jak i 64-bitową). Ponadto, kiedy inne produkty klienta wymagają aktualizacji (na przykład rozwiązanie serwerowe BitDefender lub produkt BitDefender Business Client w innym języku), serwer aktualizacji BitDefender automatycznie pobiera aktualizacje dla tych klientów.

Lokalny adres aktualizacji musi zostać skonfigurowany w produktach BitDefender klienta i być zgodny z jedną z tych składni:

- `http://update_server_ip:port`
- `http://update_server_name:port`

Domyślny port 7074. Skonfiguruj i przydziel polityki aktualizacji, używając takiej lokalizacji do aktualizowania produktów klienta BitDefender z lokalnego serwera lustrzanego.

## 2. Instalacja i Usuwanie

W tym rozdziale znajdują się wszelkie informacje potrzebne do zainstalowania serwera aktualizacji BitDefender na komputerze dedykowanym. Procedura usuwania jest opisana na końcu rozdziału.

W przypadku scenariuszy, gdy na tym samym komputerze zainstalowane są serwer aktualizacji BitDefender i BitDefender Management Server, proszę przejrzeć przewodnik administratora BitDefender Management Server.

- „Wymagania Systemowe” (p. 2)
- „Uzyskanie pliku instalacyjnego” (p. 2)
- „Instalowanie serwera aktualizacji BitDefender” (p. 3)
- „Aktualizacja” (p. 4)
- „Naprawa, Modyfikacja lub Usuwanie instalacji” (p. 4)

### 2.1. Wymagania Systemowe

Możesz zainstalować serwer aktualizacji BitDefender na dowolnym komputerze z systemem operacyjnym Windows 2000 lub nowszym.

Obsługiwane przeglądarki (do konfiguracji i zarządzania):

- Internet Explorer 6 (+) dla systemu Windows 2000
- Internet Explorer 7 (+) dla systemów operacyjnych nowszych niż Windows 2000
- Mozilla Firefox 2.0 (+)

### 2.2. Uzyskanie pliku instalacyjnego

Aby zainstalować serwer aktualizacji BitDefender, potrzebujesz pliku instalacyjnego BitDefender Management Server. Plik setup można pobrać ze strony BitDefender: <http://www.bitdefender.com>. Skorzystaj z linków, by pobrać wersję testową BitDefender Client Security rozwiązania integrującego BitDefender Management Server. Musisz wypełnić formularz, by na podany przez siebie adres otrzymać e-mail, który zawierać będzie link do sekcji pobrań.

W zależności od komputera, na którym zainstalujesz BitDefender Management Server, wybierz wersję 32- lub 64-bitową pliku setup.

## 2.3. Instalowanie serwera aktualizacji BitDefender

Istnieje kilka scenariuszy instalacji:

- Na jednym komputerze instalowany jest serwer aktualizacji BitDefender wraz z BitDefender Management Server. Szczegółowe informacje znajdują się w przewodniku administratora BitDefender Management Server.
- Serwer aktualizacji BitDefender został zainstalowany na dedykowanym komputerze (a BitDefender Management Server na innym komputerze).

Aby zainstalować serwer aktualizacji BitDefender na komputerze dedykowanym, proszę wykonać następujące czynności:

1. Zlokalizuj plik instalacyjny na komputerze i kliknij go dwukrotnie, aby uruchomić kreatora instalacji. Pamiętaj, potrzeba przynajmniej 3 GB miejsca na partycji systemowej, w przeciwnym razie instalacja najprawdopodobniej się nie powiedzie.
2. Kliknij **Dalej**.
3. Proszę przeczytać Umowę Licencyjną, wybrać **Zgadzam się na warunki Umowy Licencyjnej** i kliknąć ikonę **Dalej**.
4. Kliknij **Własny**.
5. Wybierz zainstalowanie tylko serwera aktualizacji BitDefender: kliknij prawym przyciskiem myszy wszystkie inne elementy pakietu instalacyjnego i nie instaluj ich.
6. Kliknij **Dalej**.
7. Jeśli chcesz zmienić port, w którym serwer aktualizacji BitDefender akceptuje połączenia, wpisz nową wartość w pole edycji. Zalecane jest użycie standardowego portu 7074).



### **WAŻNE**

Prosimy weź to pod uwagę:

- Podaj wartość portu pomiędzy 1 a 65535.
  - Port serwera aktualizacji BitDefender nie może być używany przez inne aplikacje systemu.
  - Zanotuj numer portu. Musisz go podać, podczas konfigurowania produktów klienta BitDefender, aby mogły one pobierać aktualizacje z lokalnego serwera aktualizacji.
8. Kliknij **Dalej**. Jeśli ten port jest używany, zostaniesz poproszony o podanie nowego.
  9. Kliknąć **Install**.
  10. Poczekać aż instalacja się zakończy i kliknij **Zakończ**.
  11. Skonfiguruj lokalną Zaporę sieciową, aby akceptowała połączenia na porcie używanym przez serwer aktualizacji BitDefender.

## 2.4. Aktualizacja

Jeśli w sieci lokalnej zainstalowana jest starsza wersja serwera aktualizacji BitDefender, możesz zaktualizować ją do aktualnej wersji. Ustawienia serwera aktualizacji BitDefender zostaną zachowane w trakcie ulepszania.

Podążaj tymi krokami:

1. Skopiuj lub pobierz plik instalacyjny na komputer, na którym zainstalowany jest serwer aktualizacji BitDefender.
2. Uruchom plik instalatora aby uruchomić kreator instalacji.
3. Kliknij **Dalej**.
4. Proszę przeczytać Umowę Licencyjną, wybrać **Zgadzam się na warunki Umowy Licencyjnej** i kliknąć ikonę **Dalej**.



### Notatka

Jeśli nie zgadzasz się z Umową Licencyjną kliknij **Anuluj** Proces instalacji zostanie zakończony i wyjdiesz z kreatora instalacji programu.

5. Kliknij **Ulepsz**, aby zastąpić starszą wersję nowszą.
6. Poczekać do zakończenia ulepszenia i kliknij **Zakończ**.

## 2.5. Naprawa, Modyfikacja lub Usuwanie instalacji

Aby naprawić, zmodyfikować lub odinstalować serwer aktualizacji BitDefender, wybierz z menu Start systemu Windows: **Start** → **Programy** → **BitDefender Management Server** → **Napraw lub usuń**.

Kliknij **Dalej** i wybierz żadaną opcję:

- **Napraw** - reinstaluje wszystkie składniki programu z poprzedniej instalacji.  
Jeśli wybierzesz tą opcję, pojawi się nowe okno. Kliknij **Napraw** aby rozpocząć proces naprawy.
- **Zmień** - aby zmodyfikować aktualną instalację. Szczegółowe informacje znajdują się w przewodniku administratora BitDefender Management Server.
- **Usuń** - aby usunąć zainstalowane składniki.  
Jeśli wybierzesz tą opcję, pojawi się nowe okno. Kliknij **Usuń**, aby rozpocząć proces usuwania.



## 3. Konfiguracja i zarządzanie

Odnieś się do następujących tematów, aby dowiedzieć się, jak za pomocą serwera aktualizacji BitDefender skonfigurować lokalizację aktualizacji BitDefender w sieci lokalnej i jak nią zarządzać.

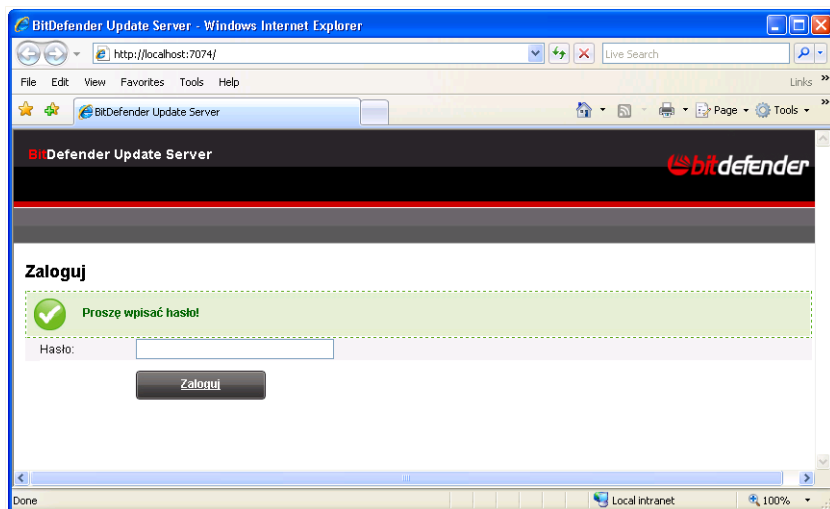
- „*Wchodzenie do panelu zarządzania*” (p. 5)
- „*Co musisz zrobić po instalacji*” (p. 6)
- „*Zarządzanie produktami klienta i pobranymi aktualizacjami*” (p. 7)
- „*Konfigurowanie ustawień*” (p. 9)
- „*Zmiana hasła logowania*” (p. 11)

### 3.1. Wchodzenie do panelu zarządzania

Serwer aktualizacji BitDefender ma interfejs WWW, który ułatwia konfigurację i monitorowanie wszystkich komputerów podłączonych do sieci.

Aby wejść do panelu zarządzania serwera aktualizacji BitDefender, użyj jednej z następujących metod:

- Otwórz przeglądarkę i wpisz adres serwera, używając jednej ze składni:
  - `http://update_server_ip:port`
  - `http://update_server_name:port`
- Na komputerze, na którym zainstalowano serwer aktualizacji BitDefender, udaj się do menu Start i znajdź ścieżkę: **Start** → **Programy** → **BitDefender Management Server** → **BitDefender Update Server**.



## Strona logowania

W odpowiednim polu podaj hasło loginu i kliknij **Login**. Standardowe hasło to `admin`.

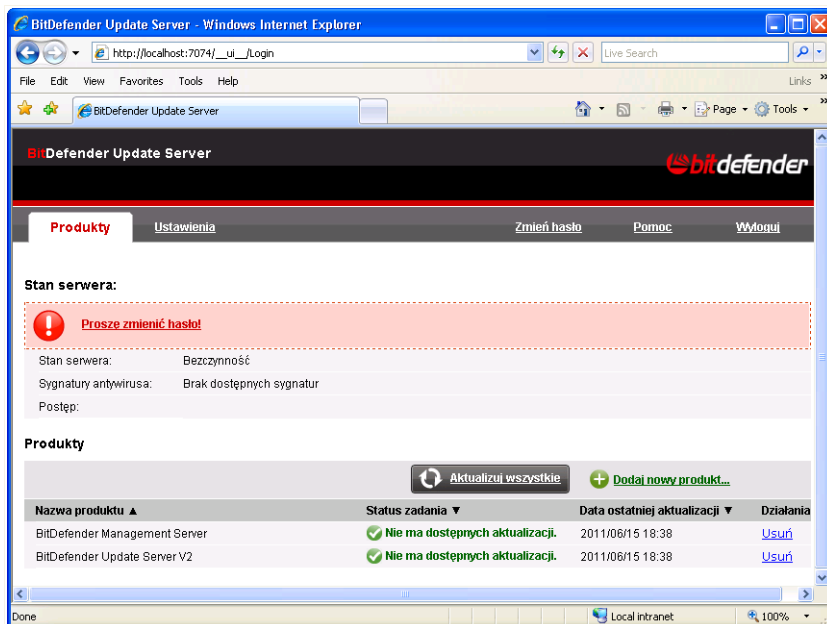
## 3.2. Co musisz zrobić po instalacji

Oto, co musisz zrobić po instalacji:

1. Zmień domyślne hasło `admin` aby zapobiec próbom uzyskania nielegalnego dostępu. Aby dowiedzieć się więcej, sprawdź „*Zmiana hasła logowania*” (p. 11).
2. Jeśli komputer, na którym zainstalowano serwer aktualizacji BitDefender, łączy się z Internetem przez serwer proxy, musisz skonfigurować ustawienia proxy.
  - a. Wejdź do panelu zarządzania serwera aktualizacji BitDefender.
  - b. Kliknij **Ustawienia** w górnym menu.
  - c. Zaznacz pole **Użyj ustawień proxy**.
  - d. Określ, jakie ustawienia proxy mają zostać użyte. Aby dowiedzieć się więcej, sprawdź „*Konfigurowanie ustawień*” (p. 9).
3. Skonfiguruj produkty klienta zainstalowane w sieci, aby pobrać aktualizacje z lokalnego serwera aktualizacji. Lokalny adres aktualizacji musi zostać skonfigurowany w produktach BitDefender klienta i być zgodny z jedną z tych składni:
  - `http://update_server_ip:port`
  - `http://update_server_name:port`Domyślny port 7074. Skonfiguruj i przydziel polityki aktualizacji, używając takiej lokalizacji do aktualizowania produktów klienta BitDefender z lokalnego serwera lustrzanego.

## 3.3. Zarządzanie produktami klienta i pobranymi aktualizacjami

Aby zarządzać produktami, w przypadku których pobrano aktualizacje, i zobaczyć informacje o aktualizacjach, wejdź do panelu zarządzania, na stronę **Produkty** (wyświetlaną domyślnie po zalogowaniu).



### Strona produktów

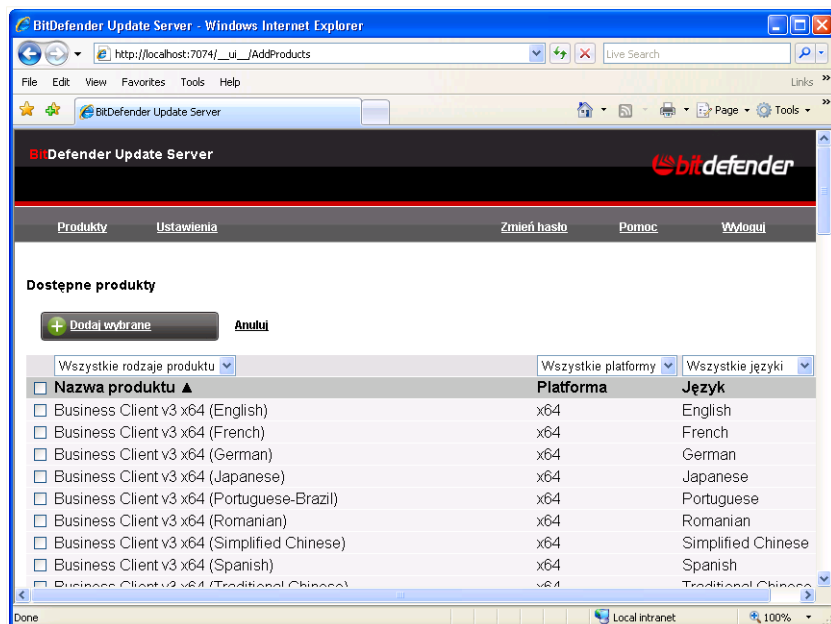
Możesz zobaczyć statystyki serwera aktualizacji BitDefender i listę produktów klienta, w przypadku których pobierane są aktualizacje. Wyświetlany jest stan i czas ostatniej aktualizacji każdego produktu.

## Pobieranie najnowszej aktualizacji

Aby pobrać aktualizacje wszystkich produktów na liście, kliknij **Aktualizuj wszystkie**.

## Dodawanie nowych produktów

Aby wybrać kolejne produkty do zaktualizowania przez serwer aktualizacji BitDefender, kliknij **Dodaj nowe produkty**. Wyświetlona jest nowa strona.



### Dostępne produkty

Możesz zobaczyć listę dodatkowych produktów klienta BitDefender, które aktualizuje się za pomocą serwera aktualizacji BitDefender. Aby szybko przejrzeć listę, możesz filtrować produkty według typu, platformy i języka.

Zaznacz pole odpowiadające wybranym produktom i kliknij **Dodaj wybrane**.

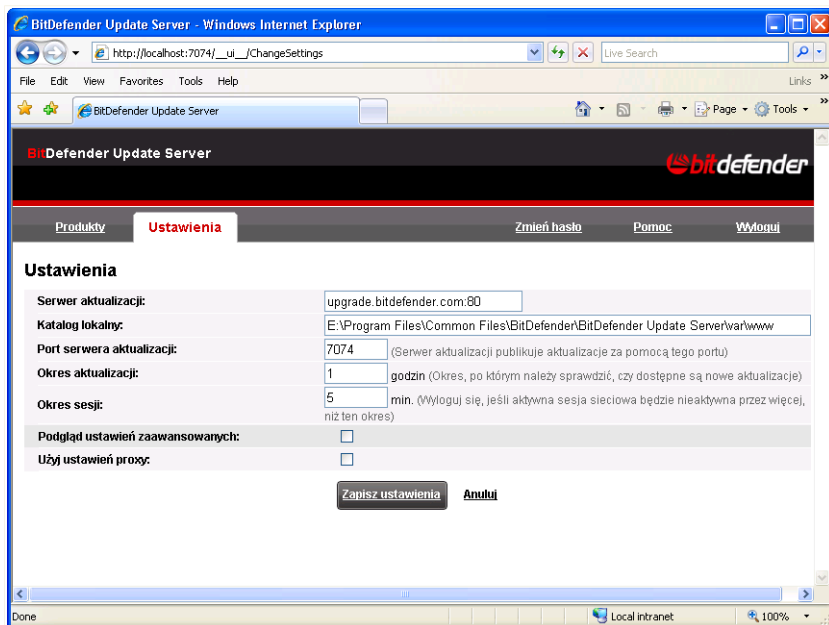
## Usuwanie produktów

Aby usunąć produkt z listy aktualizowanych produktów, kliknij na odpowiedni link **Usuń** z kolumny **Działania**. Kiedy usuniesz produkt klienta z listy:

1. Serwer aktualizacji BitDefender nie będzie już pobierał aktualizacji dla tego produktu klienta. Jednakże, jeśli projekt połączy się później z serwerem aktualizacji BitDefender w poszukiwaniu aktualizacji, zostanie automatycznie dodany do listy.
2. Aktualizacje pobrane dla tego produktu zostaną usunięte, jeśli nie używa ich inny produkt na liście. Na przykład, sygnatury złośliwego oprogramowania są wspólne dla wszystkich wersji językowych i platform (32- lub 64-bitowych) danego produktu.

## 3.4. Konfigurowanie ustawień

Aby skonfigurować ustawienia serwera aktualizacji BitDefender, wejdź do panelu zarządzania i kliknij w górnym menu **Ustawienia**. Wyświetlona jest nowa strona.



### Strona ustawień

Można skonfigurować następujące ustawienia:

- **Serwer aktualizacji.** Domyślnie serwer aktualizacji BitDefender będzie pobierał aktualizacje na komputer lokalny z `upgrade.bitdefender.com:80`. Jest to standardowy adres przekierowujący do najbliższego serwera BitDefender, na którym znajdują się sygnatury szkodliwego oprogramowania.

Aby sprawdzić czy na lokalnym serwerze aktualizacji są nowe aktualizacje (**konfiguracja kaskadowa**), zmień internetowy adres aktualizacji na adres serwera lokalnego. Użyj jednej z tych składni:

- `http://update_server_ip:port`
- `http://update_server_name:port`

Domyślny port 7074.

- **Katalog lokalny.** Jeśli chcesz zmienić folder, do którego pobierane są aktualizacje, wpisz ścieżkę do nowego folderu w tym polu.

- **Port serwera aktualizacji.** W tym polu możesz zmienić port serwera aktualizacji BitDefender skonfigurowany podczas instalacji. Domyślny port 7074. Port serwera aktualizacji BitDefender nie może być używany przez inne aplikacje systemu.



### Notatka

Jeśli zmienisz port w momencie, kiedy używany jest już serwer aktualizacji BitDefender, trzeba będzie zmienić lokalizację aktualizacji wszystkich produktów BitDefender pobierających aktualizacje z lokalnego serwera aktualizacji.

- **Okres aktualizacji.** Domyślnie serwer aktualizacji BitDefender pobiera aktualizacje z lokalizacji internetowej co godzinę. Jeśli chcesz zmienić okres aktualizacji, wpisz w to pole nową wartość.
- **Okres sesji.** Domyślnie system wylogowuje z panelu zarządzania po 5 minutach bezczynności. Jeśli chcesz zmienić maksymalny dopuszczalny okres bezczynności, wpisz w to pole nową wartość. Możesz ustawić czas od 1 do 30 minut.
- **Pokaż opcje zaawansowane.** Zaznacz to pole, aby zobaczyć i skonfigurować ustawienia zaawansowane.

- Role bramy.** Serwer aktualizacji BitDefender może działać jako brama dla danych wysyłanych przez produkty BitDefender, zainstalowane w sieci, do serwerów. Te dane mogą zawierać anonimowe raporty dotyczące wirusów i aktywności spamerskiej, raporty o błędach i dane używane do rejestracji online. Uruchomienie roli bramy jest przydatne do kontrolowania ruchu i w sieciach bez dostępu do Internetu.



### Notatka

W dowolnym momencie możesz zablokować moduły wysyłające do laboratorium Bitdefender dane statystyczne lub dane o awariach. Możesz użyć polityk, aby zdalnie kontrolować te opcje na komputerach zarządzanych przez BitDefender Management Server.

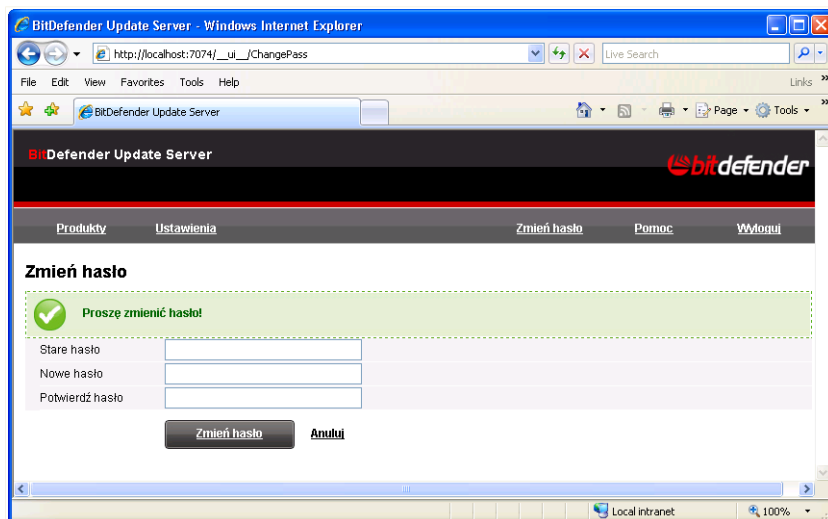
- Pobierz lokalizacje, które nie zostały wybrane.** Serwer aktualizacji BitDefender automatycznie pobiera aktualizacje dla każdego produktu BitDefender, który ich wymaga (nawet jeśli nie zaznaczyłeś tego produktu na stronie **Products**) Jeśli chcesz, aby pobierane były tylko aktualizacje dla produktów autoryzowanych, odznacz to pole.
- Zezwól na aktualizację nieużywanych produktów.** Serwer aktualizacji BitDefender sprawdza dostępność i pobiera aktualizacje dla wszystkich produktów, które tego wymagają. Jeśli chcesz zatrzymać pobieranie aktualizacji, które nie były wymagane przez jakiś czas, wyczyść to pole i określ okres bezczynności.
- **Użyj ustawień proxy.** Zaznacz to pole, jeśli twoja firma łączy się z Internetem przez proxy. Należy wypełnić następujące pola:
  - Adres Proxy** - wpisz adres IP serwera proxy.
  - Port proxy** - wpisz port, który używany jest do łączenia się z serwerem proxy.
  - Użytkownik proxy** - wpisz nazwę użytkownika rozpoznawanego przez proxy.
  - Hasło proxy** - wpisz poprawne hasło dla wcześniej wpisanego użytkownika.

Jeśli wybierzesz **Użyj proxy cache**, serwer aktualizacji BitDefender najpierw sprawdzi pamięć podręczną serwera proxy w poszukiwaniu ostatnio pobranych aktualizacji i będzie je wykorzystywał, jeśli są dostępne. Ta opcja nie jest zalecana, ale może być przydatna, jeśli płacisz za ruch na twoim połączeniu internetowym.

Aby zapisać zmiany, kliknij **Zapisz zmiany**.

### 3.5. Zmiana hasła logowania

Aby zmienić hasło logowania, wejdź do panelu zarządzania i kliknij **Zmień hasło** w górnym menu. Wyświetlona jest nowa strona.



#### Strona zmiany hasła

Należy wypełnić następujące pola:

- **Stare hasło** - wpisz stare hasło.
- **Nowe hasło** - wpisz nowe hasło.
- **Potwierdź hasło** - wpisz jeszcze raz nowe hasło.

Kliknij **Zmień hasło**, aby zmienić hasło.

## 4. Konfiguracja kaskadowa

Możesz tak ustawić lokalne serwery aktualizacji BitDefender, aby pliki aktualizacji pobierały z innego lokalnego serwera a nie z Internetu. Taka właśnie konfiguracja, znana jest jako konfiguracja kaskadowa.

Konfiguracja kaskadowa jest używana w przypadku gdy mamy do czynienia z sieciami rozproszonymi, gdy zachodzą poniższe czynniki:

- Tylko sieć centralna ma połączenie z Internetem ( reszta sieci może łączyć się poprzez sieć centralną, lub może nie mieć połączenia z Internetem)
- Połączenie z siecią centralną jest szybsze (lub wygodniejsze w zastosowaniu) niż połączenie z Internetem.

Aby ustanowić konfigurację kaskadową:

1. Zainstaluj i skonfiguruj lokalny serwer aktualizacji, który będzie pobierał aktualizacje BitDefender z Internetu. Aby umożliwić dystrybucję aktualizacji BitDefender na inne lokalne serwery aktualizacji, nie jest wymagana żadna specjalna konfiguracja (aktualizacje są automatycznie dostępne zarówno dla klientów BitDefender i innych lokalnych serwerów aktualizacji, o ile są prawidłowo skonfigurowane).
2. Skonfiguruj serwery aktualizacji zainstalowane w izolowanej sieci, aby pobrać aktualizacje z głównego serwera aktualizacji. Oto co musisz zrobić:
  - a. Wejdź do panelu zarządzania i kliknij **Ustawienia** w górnym menu.
  - b. W polu **Serwer aktualizacji**, zastąp adres zewnętrznego serwera aktualizacji adresem serwera lokalnego, który sam pobiera aktualizacje z Internetu. Użyj jednej z tych składni:
    - `http://main_update_server_ip:port`
    - `http://main_update_server_name:port`Domyślny port 7074.
  - c. Upewnij się, że serwery aktualizacji mogą się komunikować. Najprostszym sposobem aby go przetestować, jest wejście na stronę **Produkty**, dodanie nowego produktu do listy i uruchomienie aktualizacji. Jeśli aktualizacja nie może zostać wykonana, sprawdź konfigurację sieci i Zapory sieciowej.
3. Nie ma zmian w sposobie konfiguracji klientów produktów BitDefender, aby aktualizować je z lokalnego serwera aktualizacji.



## 5. Otrzymywanie Pomocy

W tym rozdziale dowiesz się w jaki sposób i gdzie szukać pomocy oraz jak się z nami skontaktować.

- „Otrzymywanie pomocy” (p. 13)
- „Informacje Kontaktowe” (p. 17)

### 5.1. Otrzymywanie pomocy

BitDefender stara się zapewnić swoim klientom najwyższy poziom szybkiej i dokładnej pomocy technicznej. Jeśli wystąpi problem lub jeżeli masz jakiegokolwiek pytania na temat produktu BitDefender, przejdź do [Centrum pomocy online](#). Oferuje ono kilka zasobów, których można użyć do szybkiego znalezienia rozwiązania lub odpowiedzi. Jeśli wolisz, możesz skontaktować się z obsługą klienta BitDefender. Nasi przedstawiciele pomocy technicznej szybko odpowiedzą na twoje pytania oraz zapewnią ci niezbędną pomoc.



#### **Notatka**

Możesz dowiedzieć się więcej na temat usług wsparcia jakie oferujemy i sposobów jej udzielania w Centrum pomocy.

#### 5.1.1. Centrum pomocy BitDefender

Centrum pomocy BitDefender dostępne pod adresem <http://www.bitdefender.com/businesshelp>, to miejsce gdzie uzyskasz wszelką pomoc dla twoich produktów BitDefender.

Możesz użyć kilku źródeł, aby szybko znaleźć rozwiązanie problemu lub odpowiedź:

- Baza wiedzy BitDefender
- Forum wsparcia BitDefender
- Filmy instruktażowe
- Dokumentacja produktu

Możesz również użyć ulubionej wyszukiwarki, aby znaleźć więcej informacji o ochronie komputera, produktach BitDefender i firmie.

#### **Baza wiedzy BitDefender**

Baza wiedzy BitDefender jest informatyczną bazą on-line przeznaczoną oprogramowaniu BitDefender. Zawiera ona w łatwo dostępnym formacie raporty ze zdarzające się czasami problemów technicznych stwierdzone przez pomoc techniczną, oraz sposób naprawiający usterki BitDefender. A także z ogólnymi artykułami o działaniu antywirusa, rozwiązaniach BitDefender, szczegółowych informacjach i wiele innych artykułów.

Baza wiedzy BitDefender dostępna dla wszystkich i korzystanie jest bezpłatne. Wszystkie ważne zapytania o informacje albo raporty odnośnie błędów przychodzące od klientów BitDefender znajdują się w bazie danych BitDefender, dzięki temu klienci mogą znaleźć tam takie informacje jak raporty błędów, prace związane z programem, artykuły informacyjne, pliki pomocy dla produktów.

Baza wiedzy BitDefender dla produktów biznesowych jest non-stop dostępna na <http://www.bitdefender.com/businesshelp>.

### **Forum wsparcia BitDefender**

Forum pomocy BitDefender pozwala użytkownikom produktów BitDefender uzyskać pomoc oraz pomagać innym osobom korzystającym z produktu. Możesz tu opublikować dowolny problem lub pytanie dotyczące twoich produktów BitDefender.

Pracownicy pomocy technicznej BitDefender monitorują forum, sprawdzając nowe wpisy i zapewniając pomoc. Odpowiedź lub rozwiązanie można także uzyskać od bardziej doświadczonego użytkownika BitDefender.

Przed zamieszczeniem problemu lub pytania przeszukaj forum, w celu znalezienie podobnych lub powiązanych tematów.

Forum pomocy BitDefender jest dostępne pod adresem <http://forum.bitdefender.com>, w 5 językach: angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim i rumuńskim. Aby uzyskać dostęp do sekcji poświęconej produktom biznesowym, kliknij łącze **Ochrona dla biznesu**.

### **Filmy instruktażowe**

Filmy instruktażowe omawiają krok po kroku konfigurowanie produktu.

Głównym celem jest zastąpienie wyspecjalizowanej pomocy filmami instruktażowymi, które zapewniają dokładne informacje o tym, w jaki sposób korzystać z i konfigurować BitDefender. Na przykład, zamiast dzwonić do pomocy technicznej BitDefender, w celu uzyskania informacji lub podejmować próby wykonania skomplikowanych procedur, można obejrzeć działania przedstawione w filmach instruktażowych.

Aby obejrzeć Samouczki wideo dla produktów biznesowych, przejdź do **Centrum pomocy** > Samouczki wideo.

### **Dokumentacja produktu**

Dokumentacja produktu jest najbardziej kompletnym źródłem informacji o produkcie.

Możesz sprawdzić i pobrać najnowszą wersję dokumentacji dla produktów firmy BitDefender na **Centrum pomocy** > Dokumentacja.

## **5.1.2. Prośba o pomoc**

Prosimy o kontakt w celu uzyskania pomocy za pośrednictwem naszego Centrum pomocy online:

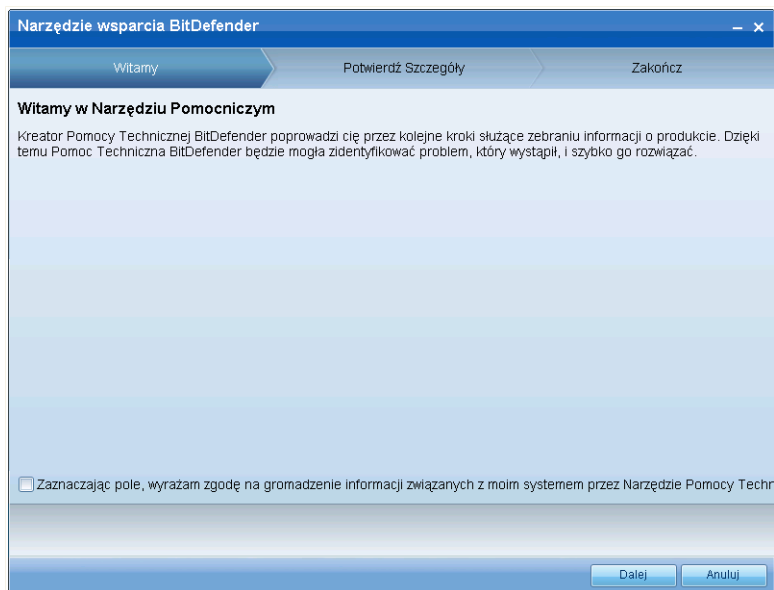
1. Odwiedź <http://www.bitdefender.com/businesshelp>.
2. Przeszukaj Bazę wiedzy aby znaleźć artykuły, które być może pomogą rozwiązać twój problem.
3. Przeczytaj stosowne artykuły oraz dokumenty i wypróbuj zaproponowane rozwiązania.
4. Jeśli nie znalazłeś rozwiązania, kliknij **Skontaktuj się z nami** w menu po lewej stronie.
5. Skorzystaj z formularza kontaktowego, aby otworzyć pomoc e-mail lub uzyskać dostęp do innych dostępnych opcji kontaktu.

## 5.1.3. Narzędzie wsparcia BitDefender

Narzędzie pomocy BitDefender tworzy archiwum plików wymaganych przez naszych techników, aby rozwiązać problemy z BitDefender Management Server.

Aby użyć Narzędzia pomocy wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz Narzędzie pomocy BitDefender znajdujące się w: **Menu Start** → **Programy** → **BitDefender Management Server** → **Narzędzie pomocy BitDefender**.



### Narzędzie wsparcia BitDefender

2. Zaznacz pole umowy i kliknij **Dalej**.

**Narzędzie wsparcia BitDefender**

Witamy > Potwierdź Szczegóły > Zakończ

**Szczegóły zgłoszenia**

Adres e-mail\* :

Pełna nazwa\* :

Rodzaj problemu\* :

Państwo\* :

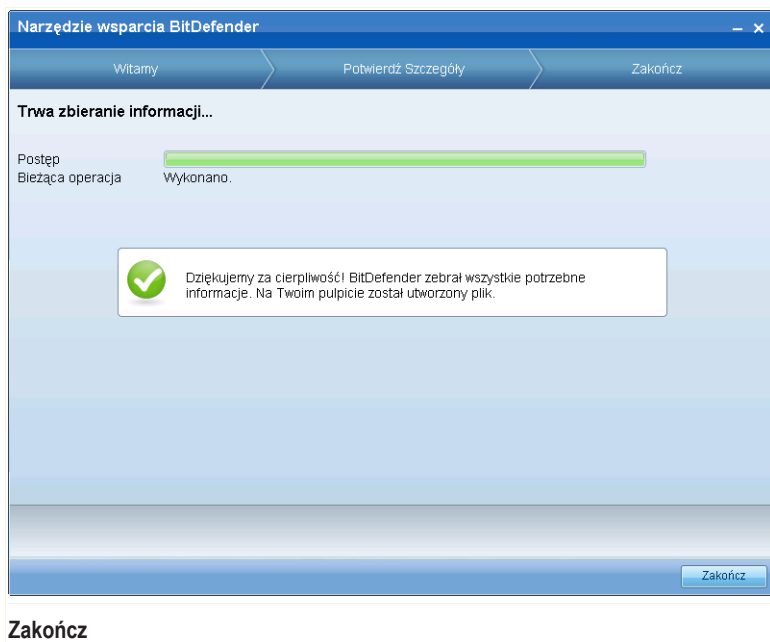
Opis problemu\* :

\* Należy wypełnić wszystkie pola.

Dalej Anuluj

**Szczegóły zgłoszenia**

3. Wypełnij pola formularza niezbędnymi danymi:
  - a. Wprowadź swój adres e-mail.
  - b. Podaj swoje imię.
  - c. Wybierz z odpowiedniego menu rodzaj problemu, z którym się spotkałeś.
  - d. Z odpowiedniego menu wybierz swój kraj.
  - e. Opisz problem, który napotkałeś.
4. Kliknij **Dalej**. Narzędzie pomocy zbiera informacje o produkcie, innych zainstalowanych aplikacjach oraz o konfiguracji sytemu (sprzętowej i programowej).
5. Poczekaj na zakończenie działania.



Archiwum plików zostało utworzone na twoim pulpicie. Kliknij **OK** aby zamknąć okno.

Możesz wysłać archiwum plików razem z prośbą o pomoc. Pozwoli to, na skrócenie czasu potrzebnego na rozwiązanie problemu.

## 5.2. Informacje Kontaktowe

Skuteczna komunikacja jest kluczem do udanej współpracy. Przez ostatnie 10 lat BITDEFENDER uzyskał niekwestionowaną reputację poprzez ciągłe dążenie do lepszego kontaktu z klientami, aby przewyższyć oczekiwania partnerów oraz klientów. Jeśli miałbyś jakiegokolwiek problemy czy pytania, nie wahaj się skontaktować z nami.

### 5.2.1. Adresy Internetowe

Dział sprzedaży: [sales@bitdefender.com](mailto:sales@bitdefender.com)

Centrum pomocy: <http://www.bitdefender.com/businesshelp>

Dokumentacja: [documentation@bitdefender.com](mailto:documentation@bitdefender.com)

Lokalni dystrybutorzy <http://www.bitdefender.com/partners>

Program partnerski: [partners@bitdefender.com](mailto:partners@bitdefender.com)

Rzecznik prasowy: [pr@bitdefender.com](mailto:pr@bitdefender.com)

Oferty pracy: [jobs@bitdefender.com](mailto:jobs@bitdefender.com)

Wysyłanie Próbek Wirusów: [virus\\_submission@bitdefender.com](mailto:virus_submission@bitdefender.com)

Wysyłanie Próbek Spam: [spam\\_submission@bitdefender.com](mailto:spam_submission@bitdefender.com)

Raportowanie Abuse: [abuse@bitdefender.com](mailto:abuse@bitdefender.com)

WWW: <http://www.bitdefender.com>

## 5.2.2. Lokalni Dystrybutorzy

Lokalni dystrybutorzy BitDefender są gotowi odpowiedzieć na wszystkie zapytania dotyczące ich obszaru działalności, zarówno dotyczące kwestii komercyjnych jak i ogólnych.

Aby znaleźć dystrybutora BitDefender w twoim kraju:

1. Odwiedź <http://www.bitdefender.com/site/Partnership/list>.
2. Informacje kontaktowe lokalnych dystrybutorów powinny wyświetlić się automatycznie. Jeśli to się nie stanie wybierz kraj, w którym mieszkasz, aby zobaczyć te informacje.
3. Jeśli w swoim kraju nie możesz znaleźć dystrybutora BitDefender, skontaktuj się z nami, wysyłając e-mail na adres [sales@bitdefender.com](mailto:sales@bitdefender.com). Abyśmy mogli szybko zapewnić pomoc, prosimy o pisanie wiadomości e-mail w języku angielskim.

## 5.2.3. Biura BitDefender

Biurom BitDefender zależy na szybkiej odpowiedzi na twoje pytania dotyczące ich dziedziny operacji, w zakresie handlu i ogólnie. Odpowiednio adresy i lista kontaktów zamieszczona jest poniżej.

### Stany Zjednoczone

**BitDefender, LLC**

PO Box 667588

Pompano Beach, FL 33066

United States

Telefon (sprzedaż&pomoc techniczna): 1-954-776-6262

Sprzedaż: [sales@bitdefender.com](mailto:sales@bitdefender.com)

Internet: <http://www.bitdefender.com>

Centrum pomocy: <http://www.bitdefender.com/businesshelp>

### Niemcy

**BitDefender GmbH**

Airport Office Center

Robert-Bosch-Straße 2

59439 Holzwickede

Deutschland

Telefon (biuro i sprzedaż): +49 (0)2301 91 84 222

Telefon (pomoc techniczna): +49 (0)2301 91 84 444

Sprzedaż: [vertrieb@bitdefender.de](mailto:vertrieb@bitdefender.de)

Strona: <http://www.bitdefender.de>

Centrum pomocy: <http://www.bitdefender.de/businesshelp>

## **Anglia i Irlandia**

Business Centre 10 Queen Street

Newcastle, Staffordshire

ST5 1ED

UK

Telefon (sprzedaż&pomoc techniczna): +44 (0) 8451-305096

E-mail: [info@bitdefender.co.uk](mailto:info@bitdefender.co.uk)

Sprzedaż: [sales@bitdefender.co.uk](mailto:sales@bitdefender.co.uk)

Strona: <http://www.bitdefender.co.uk>

Centrum pomocy: <http://www.bitdefender.co.uk/businesshelp>

## **Hiszpania**

**BitDefender España, S.L.U.**

Avda. Diagonal, 357, 1º 1ª

08037 Barcelona

España

Fax: (+34) 93 217 91 28

Telefon (biuro i sprzedaż): (+34) 93 218 96 15

Telefon (pomoc techniczna): (+34) 93 502 69 10

Sprzedaż: [comercial@bitdefender.es](mailto:comercial@bitdefender.es)

Strona: <http://www.bitdefender.es>

Centrum pomocy: <http://www.bitdefender.es/businesshelp>

## **Rumunia**

**BITDEFENDER SRL**

West Gate Park, Building H2, 24 Preciziei Street

Bucharest, Sector 6

Fax: +40 21 2641799

Telefon (sprzedaż&pomoc techniczna): +40 21 2063470

Sprzedaż: [sales@bitdefender.ro](mailto:sales@bitdefender.ro)

Strona: <http://www.bitdefender.ro>

Centrum pomocy: <http://www.bitdefender.ro/businesshelp>