



Confidence in a connected world.



Техническая поддержка корпоративных пользователей Symantec



Confidence in a connected world.

Варианты контрактов поддержки и условия обслуживания

Уровни поддержки (более подробно):

- **Basic Support:** оказывается с понедельника по пятницу с 8-00 до 18-00 по местному времени клиента, позволяет зарегистрировать **не более 2 контактных лиц** для обращений. Рекомендуется для систем с низким уровнем критичности;
- **Essential Support:** оказывается ежедневно 24 часа в сутки, позволяет зарегистрировать **не более 6 контактных лиц** для обращений. Рекомендуется для систем с высоким уровнем критичности и высоким уровнем отказоустойчивости

Получение идентификатора **Contact ID** (обязательно необходимо для передачи подозрительных образцов и обращений по телефону):

- При покупке/продлении лицензий необходимо предоставить поставщику адрес эл. почты основного контактного лица Технической поддержки;
- Идентификатор **Contact ID** будут выслан на указанный адрес одновременно или немного позже самих Лицензионных Сертификатов.
- Если Вы получили Лицензионные Сертификаты и вам требуется Техническая поддержка, а **Contact ID** вам не пришел, то необходимо написать на адрес **semea@symantec.com (Support Contracts EMEA)** на **АНГЛИЙСКОМ** языке или вашему **ПОСТАВЩИКУ**. При обращении необходимо указать следующие атрибуты из Лицензионного сертификата:
 - **CERTIFICATE NO:** (Выглядит как 12345678-1234567);
 - **SALES ORDER NO:** (Выглядит как 12345678);
 - **SERIAL NO:** (Выглядит как M1234567890) для каждого продукта;
 - **SUPPORT IDENTIFIER:** (Выглядит как 1234-5678-1234) для каждого продукта.

Или приложить к письму сам Лицензионный Сертификат.

Замена контакта Технической поддержки:

Если вам необходимо заменить контакт Технической поддержки, то нужно написать на адрес semea@symantec.com (**Support Contracts EMEA**) на **АНГЛИЙСКОМ** языке или вашему **ПОСТАВЩИКУ**. При обращении необходимо указать следующие атрибуты:

- **CONTACT ID**;
- **CERTIFICATE NO**: (Выглядит как 12345678-1234567);
- **SERIAL NO**: (Выглядит как M1234567890) для каждого продукта;
- полную информацию о новом контактном лице: ФИО, адрес эл. почты, адрес, название и телефон компании.

Или заполнить [данную форму](#).

Добавление контакта Технической поддержки:

Если вам необходимо добавить контакт (**!!!не более 2 для Basic Support и не более 6 для Essential Support!!!**) Технической поддержки, то нужно написать на адрес semea@symantec.com (**Support Contracts EMEA**) на **АНГЛИЙСКОМ** языке или вашему **ПОСТАВЩИКУ**. При обращении необходимо указать следующие атрибуты из Лицензионного сертификата:

- **CERTIFICATE NO**: (Выглядит как 12345678-1234567);
- **SALES ORDER NO**: (Выглядит как 12345678);
- **SERIAL NO**: (Выглядит как M1234567890) для каждого продукта;
- **SUPPORT IDENTIFIER**: (Выглядит как 1234-5678-1234) для каждого продукта.
- полную информацию о новом контактном лице: ФИО, адрес эл. почты, адрес, название и телефон компании.

Или заполнить [данную форму](#).

Обращение в службу Технической Поддержки:

1. Для экономии времени на ожидании дозвола рекомендуется обращение через Интернет систему **MySupport**: язык - **Английский**, по запросу специалист может связаться с вами на русском языке, может потребовать больше времени. Общение ведется по электронной почте, при необходимости специалист свяжется с вами по телефону (**более подробно**).

2. В экстренных ситуациях рекомендуется обращение по телефону: **+7 495 6412291** (звонок из Москвы – **бесплатный**), при звонке необходимо знать: Contact ID/Support ID, полное название продукта и его версию, критичность проблемы от 1 (вопрос) до 3 (остановка системы) баллов, дальнейшее общение идет по электронной почте, при необходимости или по запросу специалист с вами свяжется по телефону, язык - **Английский**, по запросу специалист может связаться с вами на русском языке, может потребовать больше времени.

Получение доступа к новым версиям:

Для получения уведомлений о выходе новых версий и возможности их использования в **период действия Технической поддержки**, необходима **ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ** регистрация Серийный номеров продуктов (**SERIAL No**) на сайте <https://licensing.symantec.com/>.

Обращаем внимание, что доступ к Технической Поддержке, а также к новым версиям продуктов возможен только при регулярном продлении ваших Контрактов на поддержку

Техническая поддержка Symantec – регламент обслуживания



Сервис	Basic Support (рабочие часы)	Essential Support (24x7x365)
Допустимое время регистрации запроса (телефон)	До 45 минут	До 30 минут
<i>Уровень сервиса</i>	1 уровень серьезности: ошибка в продукте, приводящая к отказам систем и приложений, способная нанести урон бизнесу и не имеющая никакого временного решения	
Время первого отклика инженера после регистрации	До 1 часа	До 30 минут
Характер отклика	Ответный звонок	Ответный звонок или перевод звонка
Объективное время восстановления сервиса	До 18 рабочих часов	До 8 рабочих часов
Объективное время предоставления решения	До 10 рабочих дней	До 8 рабочих дней
<i>Уровень сервиса</i>	2 уровень серьезности: проблема в продукте, приводящая к большой потере функциональности, а также снижающая производительность бизнеса	
Время первого отклика инженера после регистрации	До 4 часов	До 2 часов
Характер отклика	Ответный звонок	Ответный звонок или перевод звонка
Объективное время предоставления решения	До 10 рабочих дней	До 10 рабочих дней
<i>Уровень сервиса</i>	3 уровень серьезности: проблема в продукте, которая отчасти затрагивает бизнес компании	
Время первого отклика инженера после регистрации	Следующий рабочий день	До 24 часов в рабочие дни
Характер отклика	Ответный звонок	Ответный звонок
Объективное время предоставления решения	До 25 рабочих дней или со следующим обновлением продукта	До 20 рабочих дней или со следующим обновлением продукта
<i>Уровень сервиса</i>	4 уровень серьезности: вопросы или ошибки в продукте или документации никак не влияющие на бизнес компании	
Время первого отклика инженера после регистрации	До 2 рабочих дней	Следующий рабочий день
Характер отклика	Ответный звонок	Ответный звонок
Объективное время предоставления решения	Со следующим обновлением продукта	Со следующим обновлением продукта



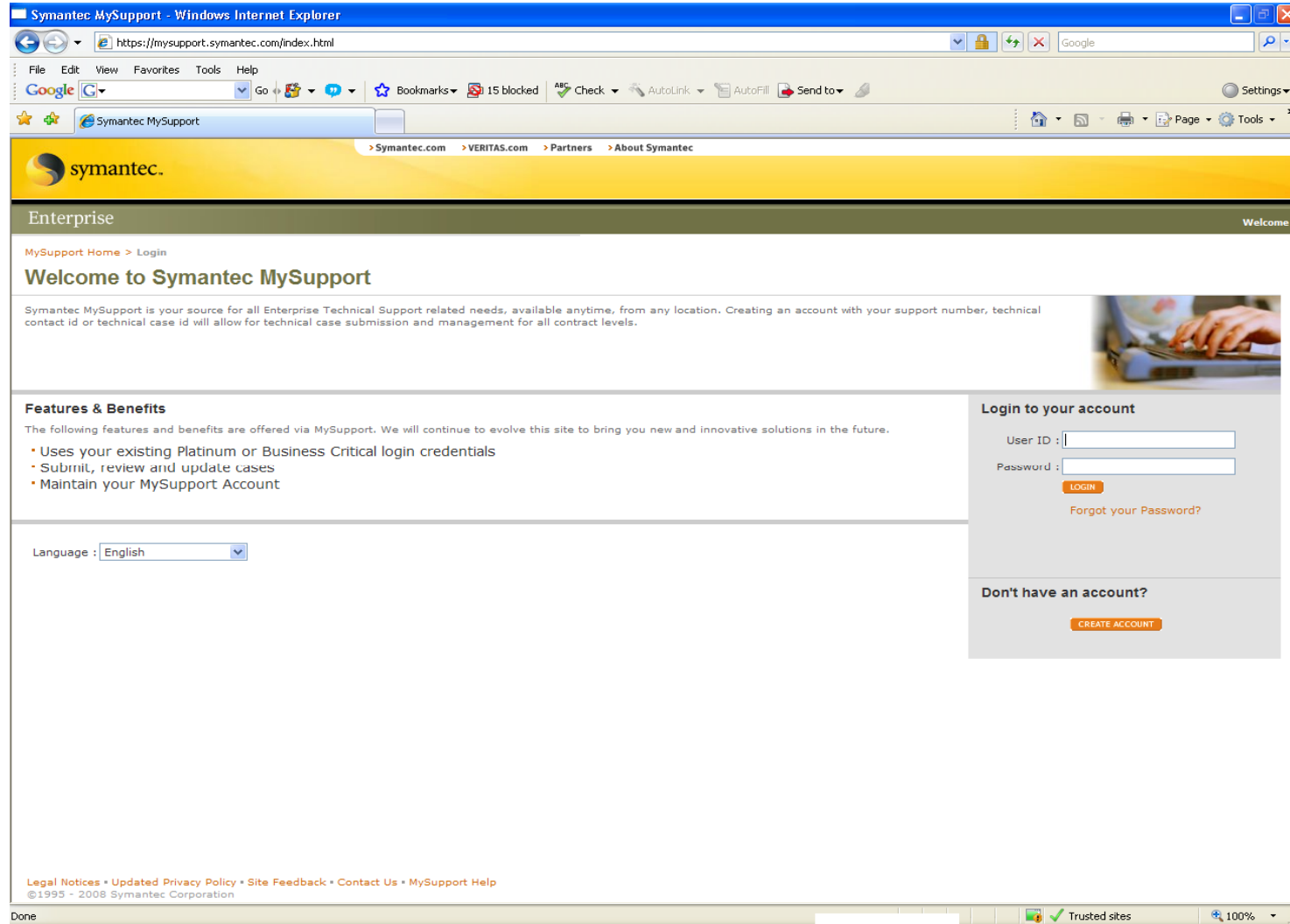
Confidence in a connected world.

**Гид по Порталу Технической
поддержки корпоративных
пользователей**
MySupport.Symantec.Com

Использование ресурса <https://mysupport.symantec.com/index.html>

рекомендуется для сокращения времени ожидания при открытии Запросов, возможного при обращении через телефон

Уровень сервиса в данном случае полностью соответствует установленному



Symantec MySupport - Windows Internet Explorer

https://mysupport.symantec.com/index.html

File Edit View Favorites Tools Help

Google C Go 15 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings

Symantec MySupport

Symantec.com VERITAS.com Partners About Symantec

symantec.

Enterprise Welcome

MySupport Home > Login

Welcome to Symantec MySupport

Symantec MySupport is your source for all Enterprise Technical Support related needs, available anytime, from any location. Creating an account with your support number, technical contact id or technical case id will allow for technical case submission and management for all contract levels.

Features & Benefits

The following features and benefits are offered via MySupport. We will continue to evolve this site to bring you new and innovative solutions in the future.

- Uses your existing Platinum or Business Critical login credentials
- Submit, review and update cases
- Maintain your MySupport Account

Language : English

Login to your account

User ID :

Password :

[LOGIN](#)

[Forgot your Password?](#)

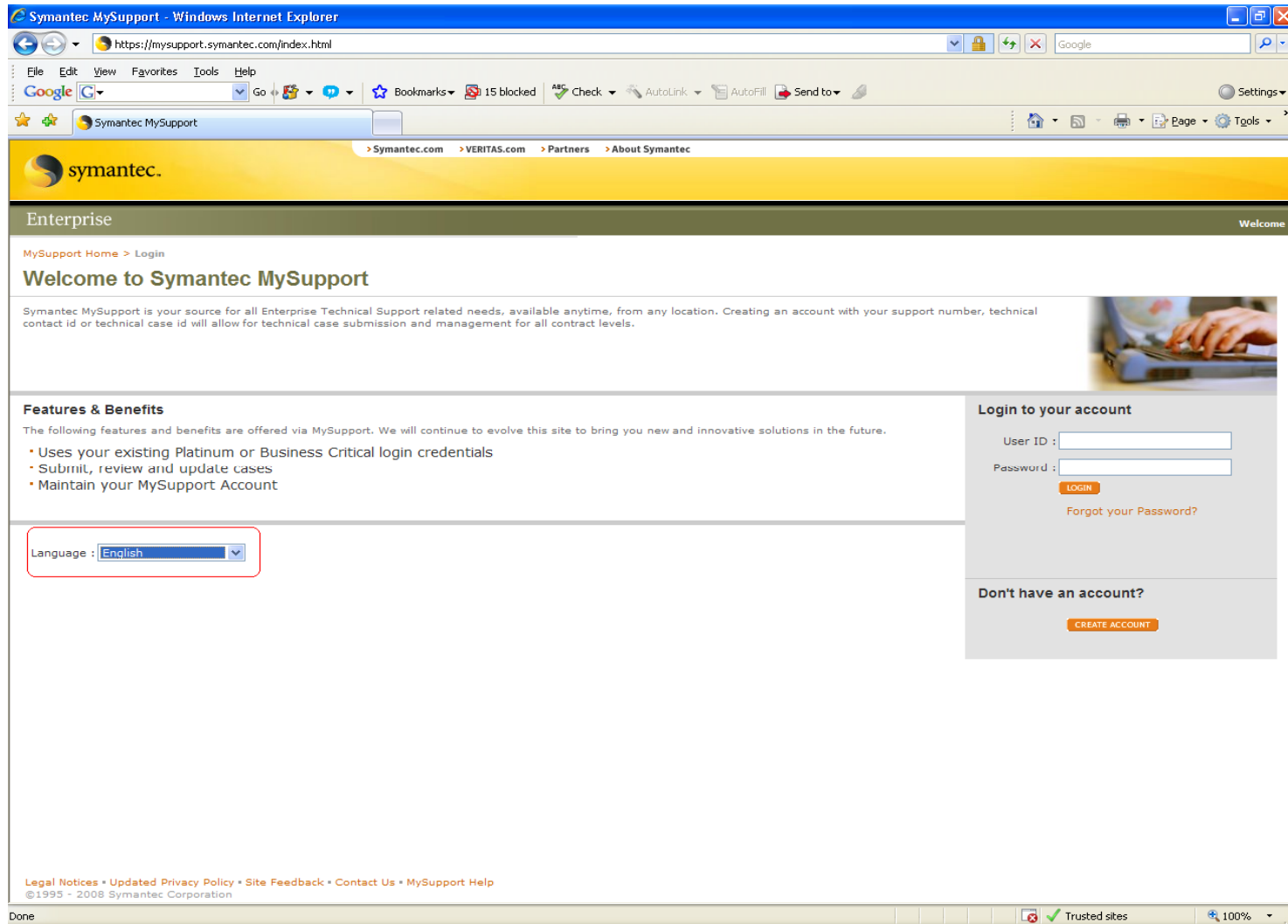
Don't have an account?

[CREATE ACCOUNT](#)

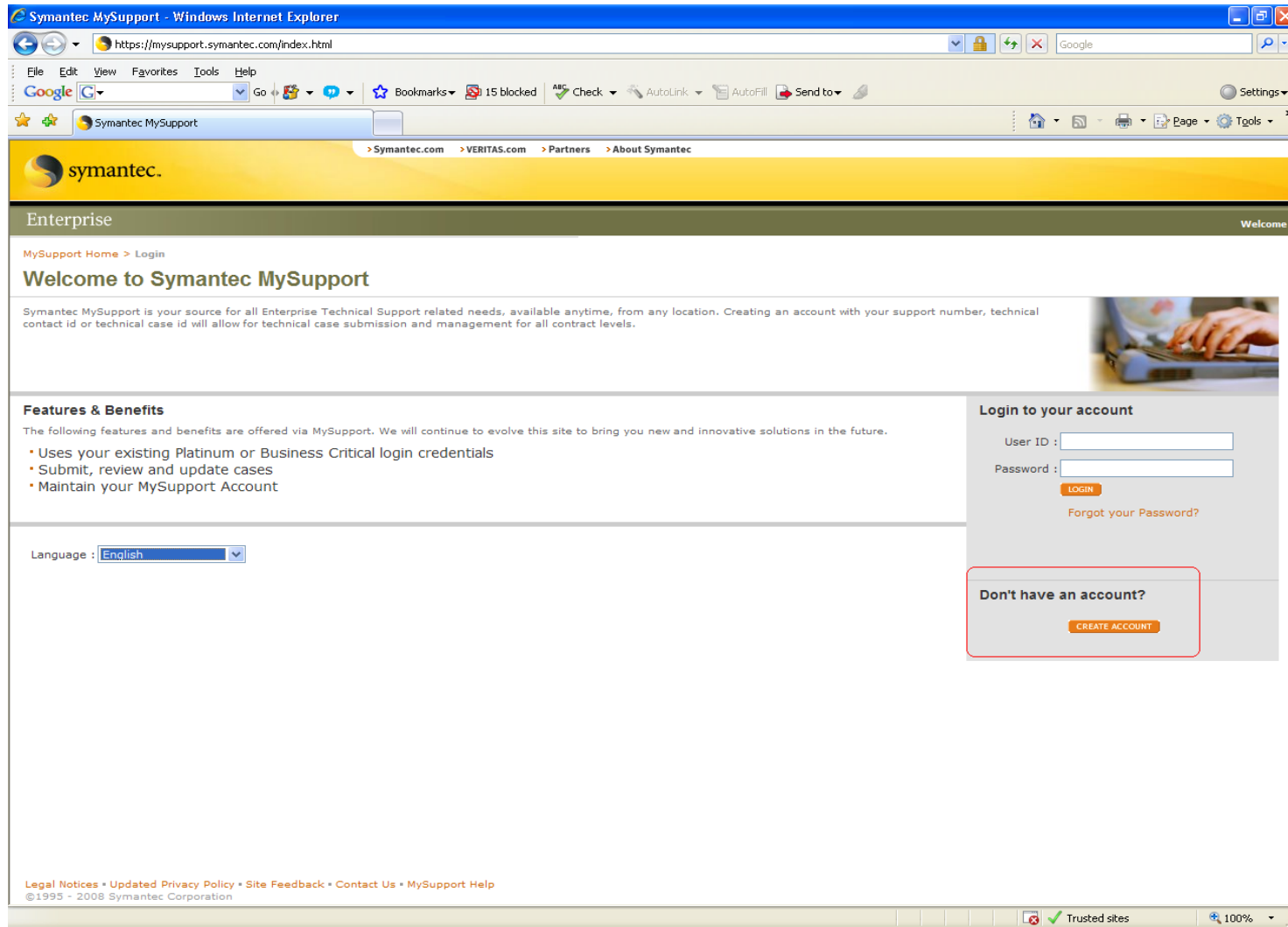
Legal Notices • Updated Privacy Policy • Site Feedback • Contact Us • MySupport Help
©1995 - 2008 Symantec Corporation

Done Trusted sites 100%

На данный момент портал поддерживает следующие языки интерфейса: английский, немецкий, французский, итальянский, испанский, китайский, японский, португальский и корейский. Поддержка русского языка ожидается в ближайшее время.



Регистрация на данном портале абсолютно свободная, для нее не обязательно быть текущим пользователем корпоративных продуктов Symantec, также некоторые ресурсы полностью доступны после регистрации



The screenshot shows the Symantec MySupport website in a Windows Internet Explorer browser. The address bar displays <https://mysupport.symantec.com/index.html>. The page features a yellow header with the Symantec logo and navigation links for Symantec.com, VERITAS.com, Partners, and About Symantec. Below the header, the page is titled "Enterprise" and "Welcome to Symantec MySupport". A welcome message states: "Symantec MySupport is your source for all Enterprise Technical Support related needs, available anytime, from any location. Creating an account with your support number, technical contact id or technical case id will allow for technical case submission and management for all contract levels." The "Features & Benefits" section lists: "Uses your existing Platinum or Business Critical login credentials", "Submit, review and update cases", and "Maintain your MySupport Account". A language dropdown menu is set to "English". On the right side, there is a "Login to your account" section with input fields for "User ID" and "Password", a "LOGIN" button, and a "Forgot your Password?" link. Below this is a "Don't have an account?" section with a "CREATE ACCOUNT" button. The footer contains links for "Legal Notices", "Updated Privacy Policy", "Site Feedback", "Contact Us", and "MySupport Help", along with the copyright notice "© 1995 - 2008 Symantec Corporation". The browser's status bar at the bottom shows "Trusted sites" and "100%" zoom.

Для регистрации необходимо указать существующий адрес электронной почты, а также Фамилию и Имя латинскими буквами.

Если у вас уже есть хоть один действующий контракт на поддержку продуктов Symantec, то в правой части можно указать любой из трех ее идентификаторов: **Support Number (Support Identifier)**, **Technical Contact ID (Contact ID)** или **Technical Case ID**, которые либо указаны в лицензиях (**Support Identifier**), либо высылаются после регистрации лицензий (**Contact ID**)

[MySupport Home](#) > [Login](#) > [Create Account](#)

Create Account

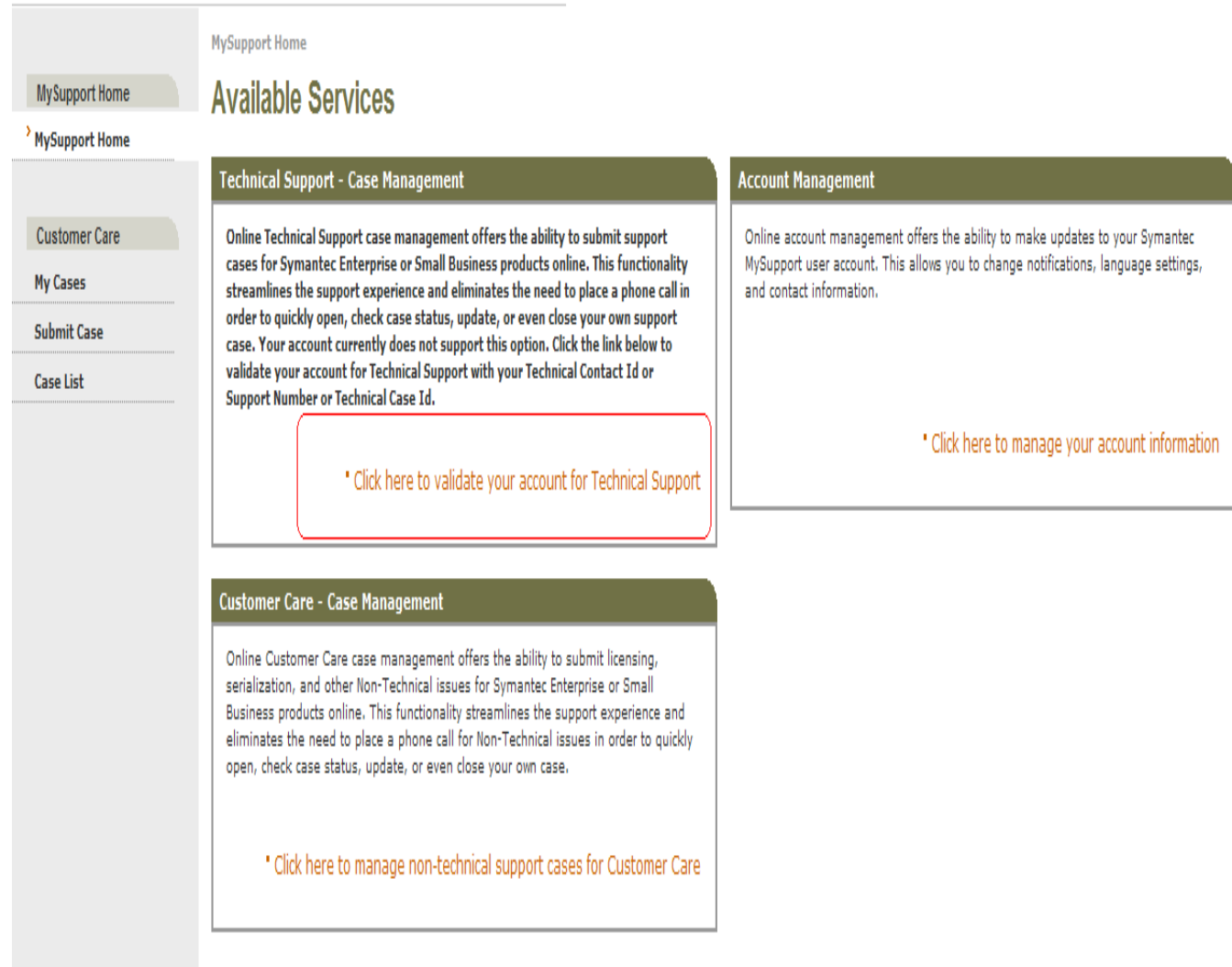
Please enter all information below to create your account. Once account creation is complete, you will receive a security key via email. That security key is required to verify your new account. Until your account is verified, each time you login, you will be directed to the verify account page.

Note: Creating a technical support enabled account requires that your support number, technical contact id or an existing technical case id be entered and verified. Please make sure you have one of these available when trying to create a new MySupport technical support enabled account. If you do not have one of these available for account validation you can still proceed with the create account process to establish a MySupport customer care account.

Account Information

Email Address :	<input type="text"/>	Language :	<input type="text" value="English"/>
Re-enter Email Address :	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Send Email Notification	
Password :	<input type="text"/>	Support Number :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Re-enter Password :	<input type="text"/>	or	
First Name :	<input type="text"/>	Technical Contact Id :	<input type="text"/>
Last Name :	<input type="text"/>	or	
		Technical Case Id :	<input type="text"/>

Если при регистрации доступа не были указаны действующие контракты, то после активации доступа раздел **Technical Support – Case Management** будет доступен только после указания действующего контракта, раздел **Customer Care – Case Management** будет доступен полностью



The screenshot displays the MySupport Home interface. On the left is a navigation sidebar with links: MySupport Home, MySupport Home (with a dropdown arrow), Customer Care, My Cases, Submit Case, and Case List. The main content area is titled 'Available Services' and contains three service cards:

- Technical Support - Case Management:** Describes online case management for Symantec Enterprise or Small Business products. A red-bordered box contains the text: [* Click here to validate your account for Technical Support](#).
- Account Management:** Describes online account management for updates to user accounts. A text box contains the text: [* Click here to manage your account information](#).
- Customer Care - Case Management:** Describes online case management for licensing, serialization, and other non-technical issues. A text box contains the text: [* Click here to manage non-technical support cases for Customer Care](#).

Для активации доступа в раздел **Technical Support – Case Management** необходимо указать любой из трех идентификаторов: **Support Number (Support Identifier)**, **Technical Contact ID (Contact ID)** или **Technical Case ID**, которые либо указаны в лицензиях (**Support Identifier**), либо высылаются после регистрации Лицензий (**Contact ID**)

MySupport Home > My Account > Verify Account

Verify Account

Account validation requires that you have either a Technical Contact ID, a Support Number or a Technical Case ID registered with your account. Please enter the required information and submit your request.

Verify Account Information

Technical Contact Id :

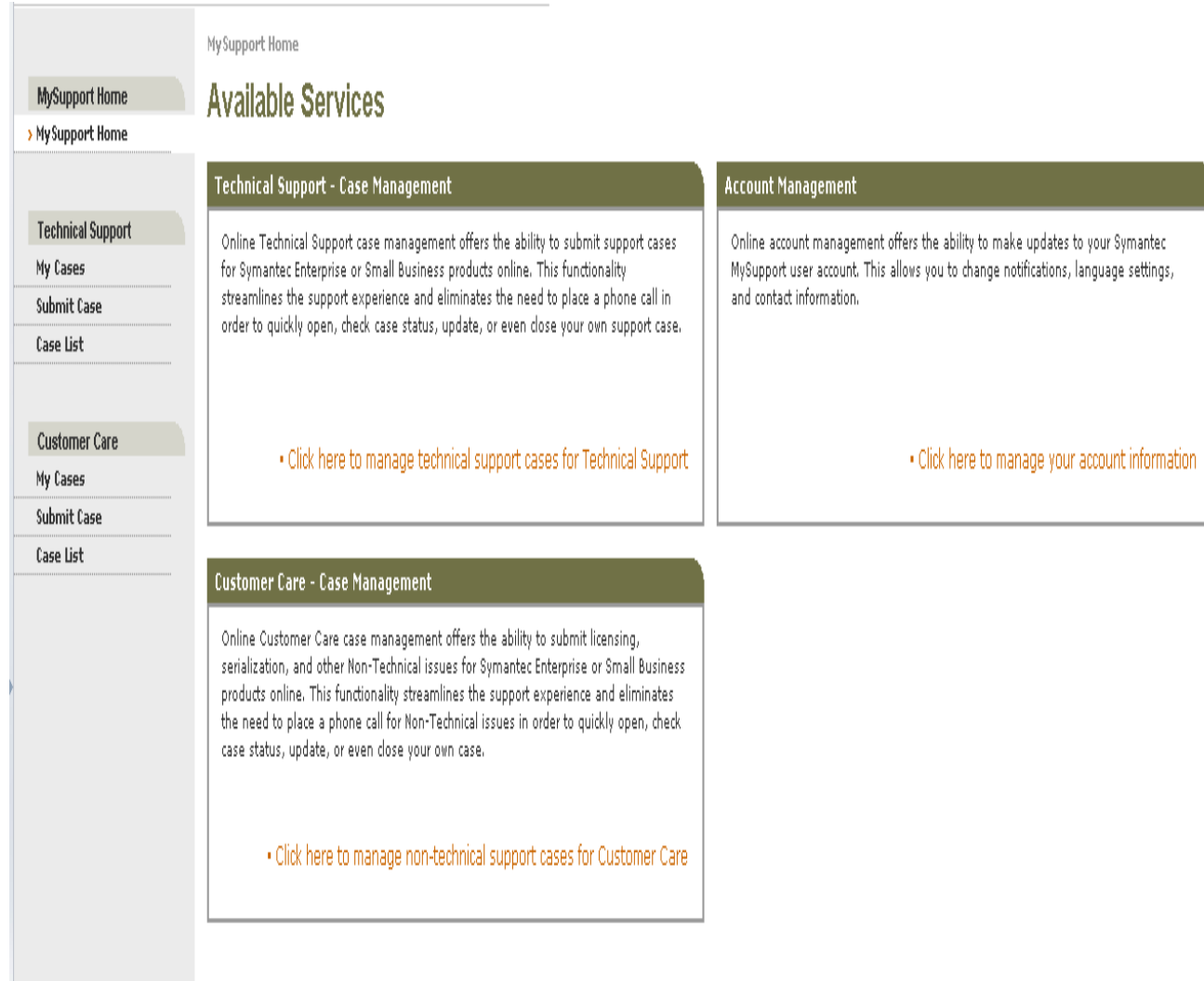
or

Support Number :

or

Technical Case Id :

После подтверждения регистрации при входе в систему с подтвержденным контрактом технической поддержки в главном меню доступны следующие сервисы: **Technical Support – Case Management** (Сервис обращения в Техническую поддержку), **Customer Care – Case Management** (Сервис обращения в Поддержку Лицензий), **Account Management** (управление учетной записью)



The screenshot displays the MySupport Home interface. On the left is a navigation sidebar with sections for 'MySupport Home', 'Technical Support', and 'Customer Care'. The main content area is titled 'Available Services' and features three service cards: 'Technical Support - Case Management', 'Account Management', and 'Customer Care - Case Management'. Each card provides a brief description of the service and a link to access it.

MySupport Home

MySupport Home

Technical Support

My Cases

Submit Case

Case List

Customer Care

My Cases

Submit Case

Case List

Available Services

Technical Support - Case Management

Online Technical Support case management offers the ability to submit support cases for Symantec Enterprise or Small Business products online. This functionality streamlines the support experience and eliminates the need to place a phone call in order to quickly open, check case status, update, or even close your own support case.

- [Click here to manage technical support cases for Technical Support](#)

Account Management

Online account management offers the ability to make updates to your Symantec MySupport user account. This allows you to change notifications, language settings, and contact information.

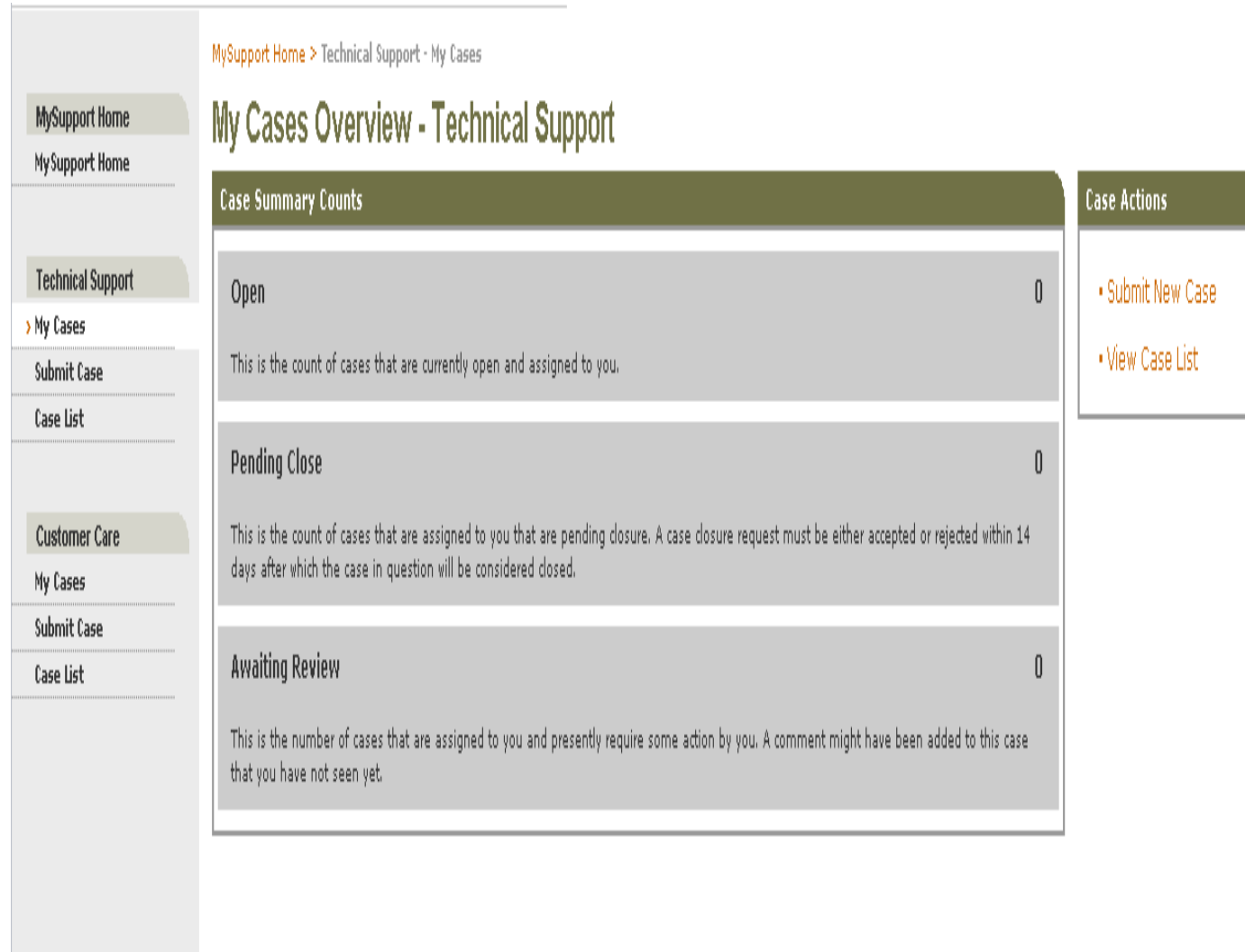
- [Click here to manage your account information](#)

Customer Care - Case Management

Online Customer Care case management offers the ability to submit licensing, serialization, and other Non-Technical issues for Symantec Enterprise or Small Business products online. This functionality streamlines the support experience and eliminates the need to place a phone call for Non-Technical issues in order to quickly open, check case status, update, or even close your own case.

- [Click here to manage non-technical support cases for Customer Care](#)

В разделе My Cases раздела Technical Support или Customer Care доступны следующие функции: **Submit New Case** (создание нового запроса), **View Case List** (просмотр всех запросов), **Open** (просмотр всех действующих запросов), **Pending Close** (запросы, которые ожидают согласие на завершение), **Awaiting Review** (запросы, которые ожидают вашей реакции)



The screenshot shows the 'My Cases Overview - Technical Support' page. The breadcrumb trail is 'MySupport Home > Technical Support - My Cases'. The page is divided into three main sections: a left sidebar, a central 'Case Summary Counts' table, and a right 'Case Actions' panel.

Left Sidebar:

- MySupport Home (with sub-link MySupport Home)
- Technical Support (with sub-link > My Cases)
- Customer Care (with sub-links My Cases, Submit Case, Case List)

Case Summary Counts Table:

Case Summary Counts	Count
Open This is the count of cases that are currently open and assigned to you.	0
Pending Close This is the count of cases that are assigned to you that are pending closure. A case closure request must be either accepted or rejected within 14 days after which the case in question will be considered closed.	0
Awaiting Review This is the number of cases that are assigned to you and presently require some action by you. A comment might have been added to this case that you have not seen yet.	0

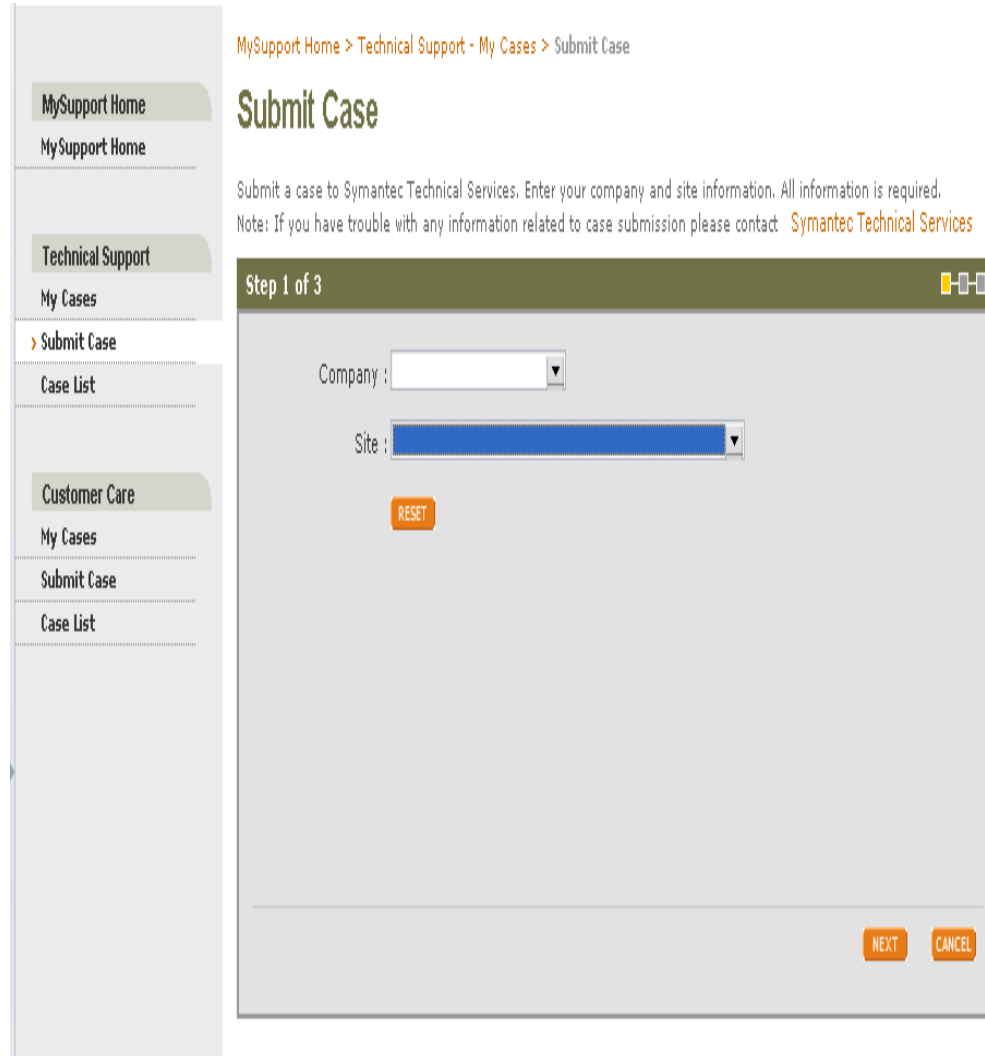
Case Actions Panel:

- [Submit New Case](#)
- [View Case List](#)

Для создания нового запроса в разделе **Technical Support** после выбора **Submit New Case** необходимо указание следующей информации:

- выбрать из списка название компании;
- выбрать из списка адрес офиса компании.

Затем необходимо нажать **Next**.

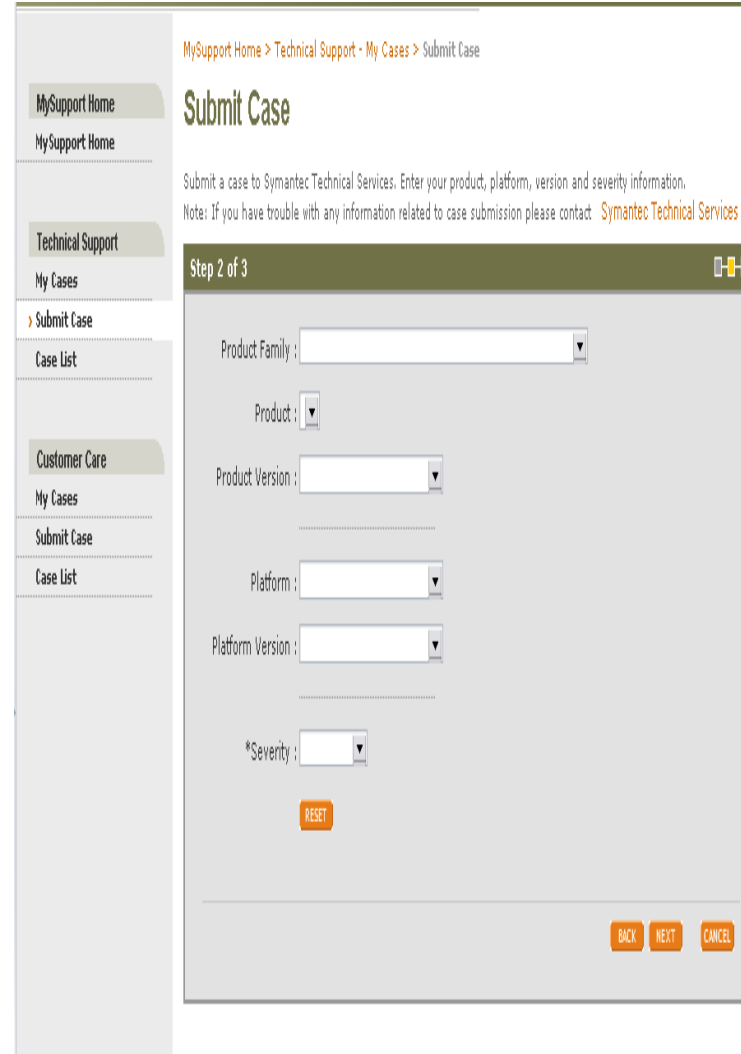


The screenshot displays the 'Submit Case' page on the MySupport.Symantec.Com website. The breadcrumb trail at the top reads: [MySupport Home](#) > [Technical Support - My Cases](#) > [Submit Case](#). The page title is 'Submit Case'. Below the title, there is a brief instruction: 'Submit a case to Symantec Technical Services. Enter your company and site information. All information is required.' A note follows: 'Note: If you have trouble with any information related to case submission please contact [Symantec Technical Services](#)'. The main content area is titled 'Step 1 of 3' and contains two dropdown menus: 'Company :' and 'Site :'. A 'RESET' button is positioned below the 'Site' dropdown. At the bottom right of the form area, there are 'NEXT' and 'CANCEL' buttons. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: 'MySupport Home', 'Technical Support', 'My Cases', 'Submit Case' (highlighted), 'Case List', 'Customer Care', 'My Cases', 'Submit Case', and 'Case List'.

Для создания нового запроса в разделе Technical Support далее необходимо указание следующей информации:

- выбрать из списка Продуктовое семейство;
- выбрать из списка название и версию продукта, а также версию платформы, на которую он установлен;
- необходимо ТОЧНО указать приоритет запроса: 4-Minor (проблема или запрос, которые не оказывает влияние на работоспособность систем); 3-Major (проблема, которая влияет на работоспособность систем, но не ведет к критическим отказам); 2-Critical (проблема, которая непосредственно ведет к отказам критически важных систем)

Затем необходимо нажать Next.

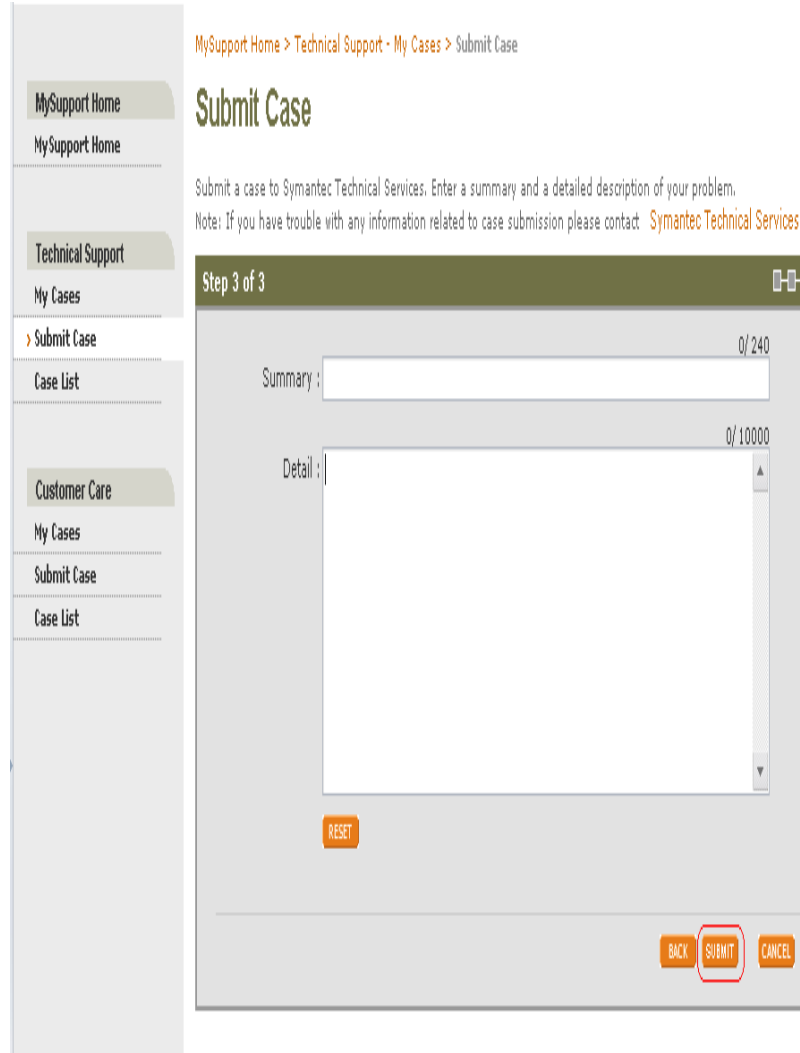


Для создания нового запроса в разделе Technical Support далее необходимо указание следующей информации:

- Summary – короткое четкое описание проблемы – одно, два предложения
- Detail – как можно более полное описание проблемы, с упоминанием продуктов и платформ, также при наличии скриншотов и логов, упоминание об этом

Для передачи запроса необходимо нажать Submit.

После создания запроса вы сможете добавить комментарии или закрыть его. На основании выставленной вами критичности с вами свяжутся по электронной почте или телефону в течение 30 минут – 2 рабочих дней. При КРИТИЧНОЙ необходимости общения на русском языке необходимо указать это при открытии запроса, время реакции при этом может увеличиться



MySupport Home > Technical Support - My Cases > Submit Case

Submit Case

Submit a case to Symantec Technical Services. Enter a summary and a detailed description of your problem.
Note: If you have trouble with any information related to case submission please contact [Symantec Technical Services](#)

Step 3 of 3

Summary : 0/240

Detail : 0/10000

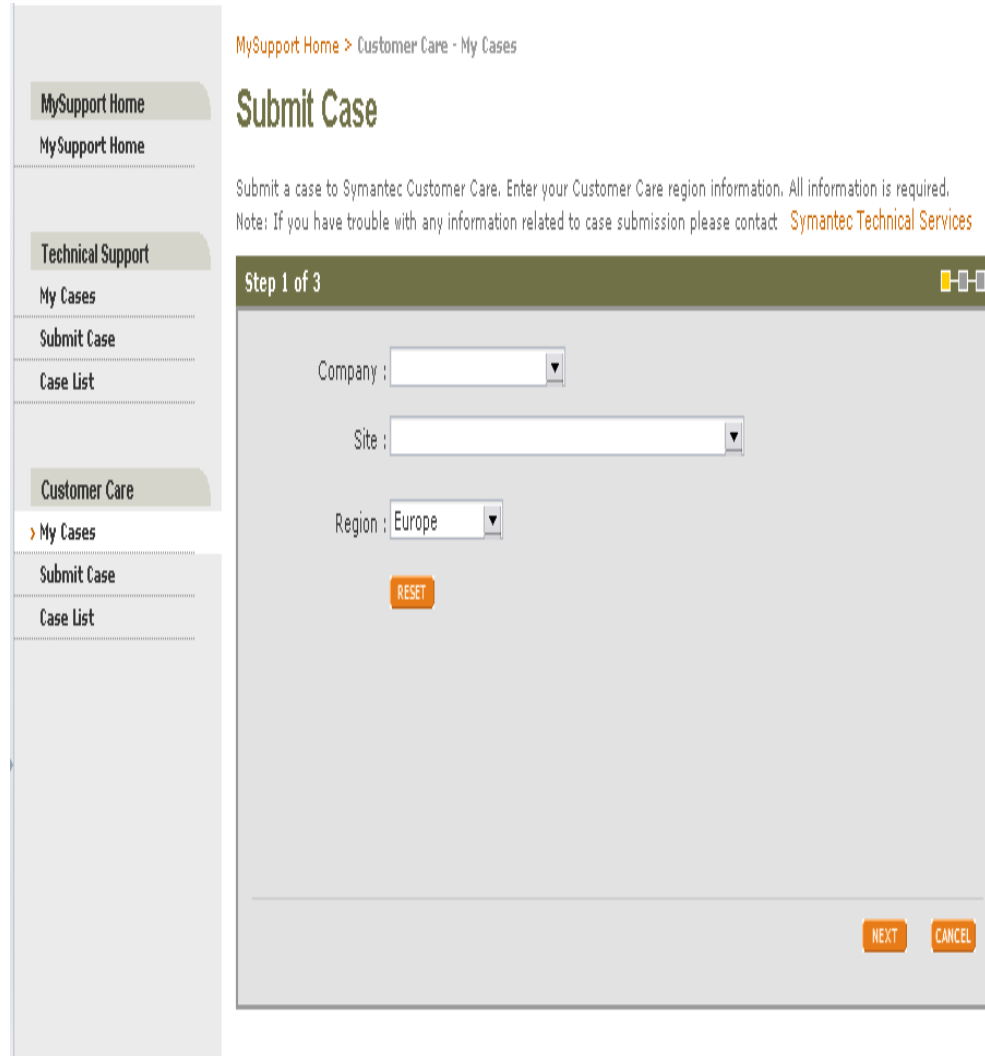
RESET

BACK SUBMIT CANCEL

Для создания нового запроса в разделе Customer Care после выбора Submit New Case необходимо указание следующей информации:

- выбрать из списка название компании;
- выбрать из списка адрес офиса компании;
- выбрать регион Europe.

Затем необходимо нажать Next.



MySupport Home > Customer Care - My Cases

Submit Case

Submit a case to Symantec Customer Care. Enter your Customer Care region information. All information is required.
Note: If you have trouble with any information related to case submission please contact [Symantec Technical Services](#)

Step 1 of 3

Company :

Site :

Region : Europe

RESET

NEXT CANCEL

В разделе Case List разделов Technical Support и Customer Care Вы можете отфильтровать ваши запросы по дате и статусу

- MySupport Home
- MySupport Home
- Technical Support
 - My Cases
 - Submit Case
 - Case List
- Customer Care
 - My Cases
 - Submit Case
 - Case List

[MySupport Home](#) > [Technical Support](#) - [My Cases](#) > [Case List](#)

Case List - Technical Support

This is your Symantec MySupport case list. You can use the filter options on the right to refine your case selection and display. If you think that there is a case missing from this list, please click the following link [Submit Missing Case Id Request](#)

No cases are currently available to view

Case View Filter

View

Select list viewing option

- Default Case List
- Sortable Case List

State

Filter view by case state


- All Open Cases
- All Cases Awaiting Review
- Pending Closed Cases
- Closed Cases

Date Range

From :
To :

[APPLY FILTER](#)

Case List Legend

-  Case needs review
-  Subscribed to case



Confidence in a connected world.

Передача подозрительных файлов

Для передачи подозрительных файлов в Symantec Security Response Вы можете воспользоваться несколькими способами:

- воспользоваться функцией, встроенной в продукты [Symantec Endpoint Protection](#) или [Symantec Central Quarantine Server](#);
- воспользоваться [специальной веб-формой](#), через которую можно передать образцы без каких-то ограничений;
- при наличии действующего контракта поддержки Basic (Gold) воспользоваться [специальной веб-формой](#);
- при наличии действующего контракта поддержки Essential или BCS (Platinum) воспользоваться [специальной веб-формой](#).

Symantec™ Global Intelligence Network

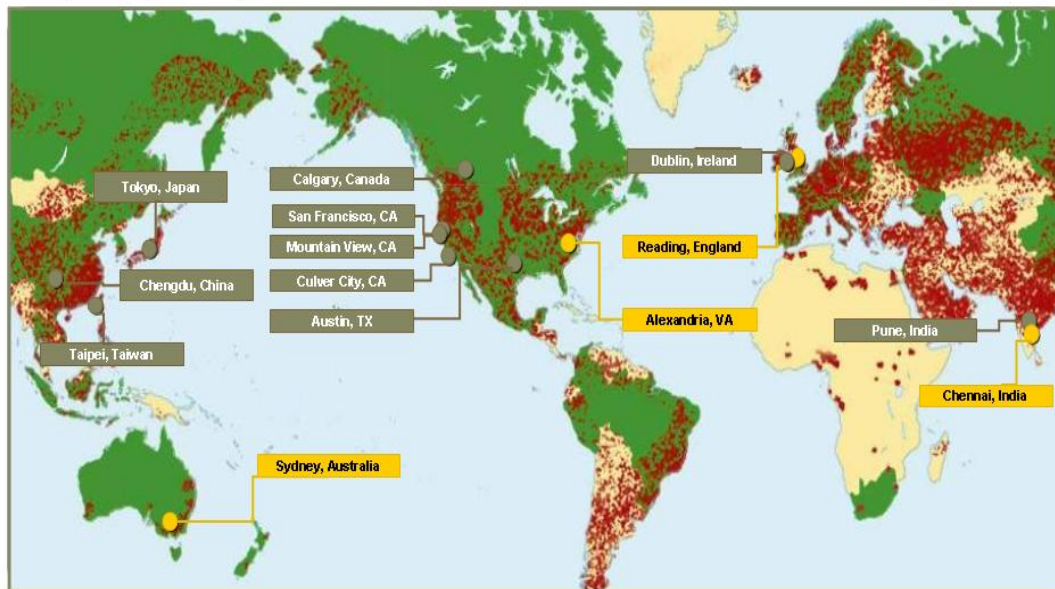
4 Symantec SOCs

80 Symantec Monitored Countries

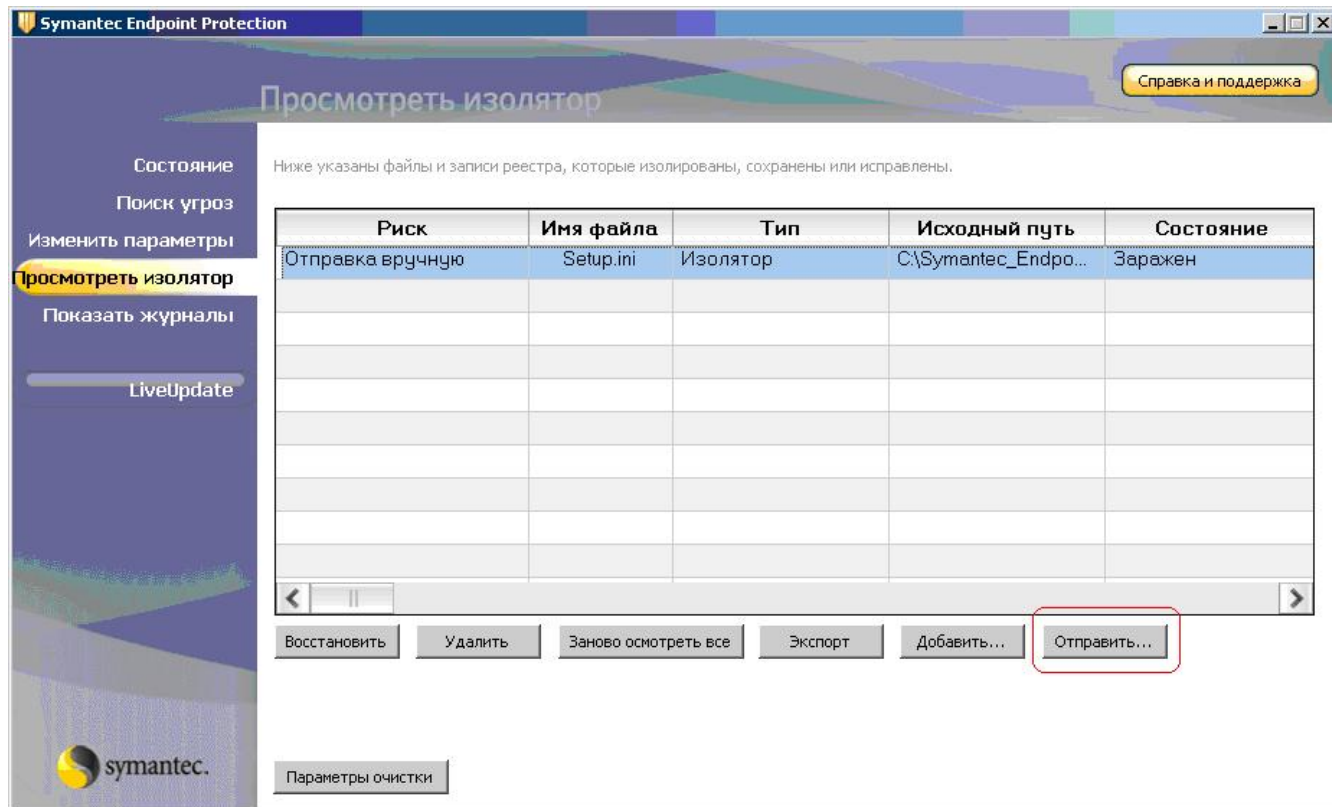
40,000+ Registered Sensors in 180+ Countries

11 Symantec Security Response Centers

> 7,000 Managed Security Devices + 120 Million Systems Worldwide + 2 Million Probe Network + Advanced Honeypot Network



При использовании продукта Symantec Endpoint Protection подозрительные образцы можно отправлять непосредственно из пользовательской Консоли, предварительно добавив их в Карантин или через Symantec Central Quarantine Server (входит в поставку продуктов: Symantec Antivirus Corporate Edition, Symantec Endpoint Protection, Symantec Mail Security for Exchange)



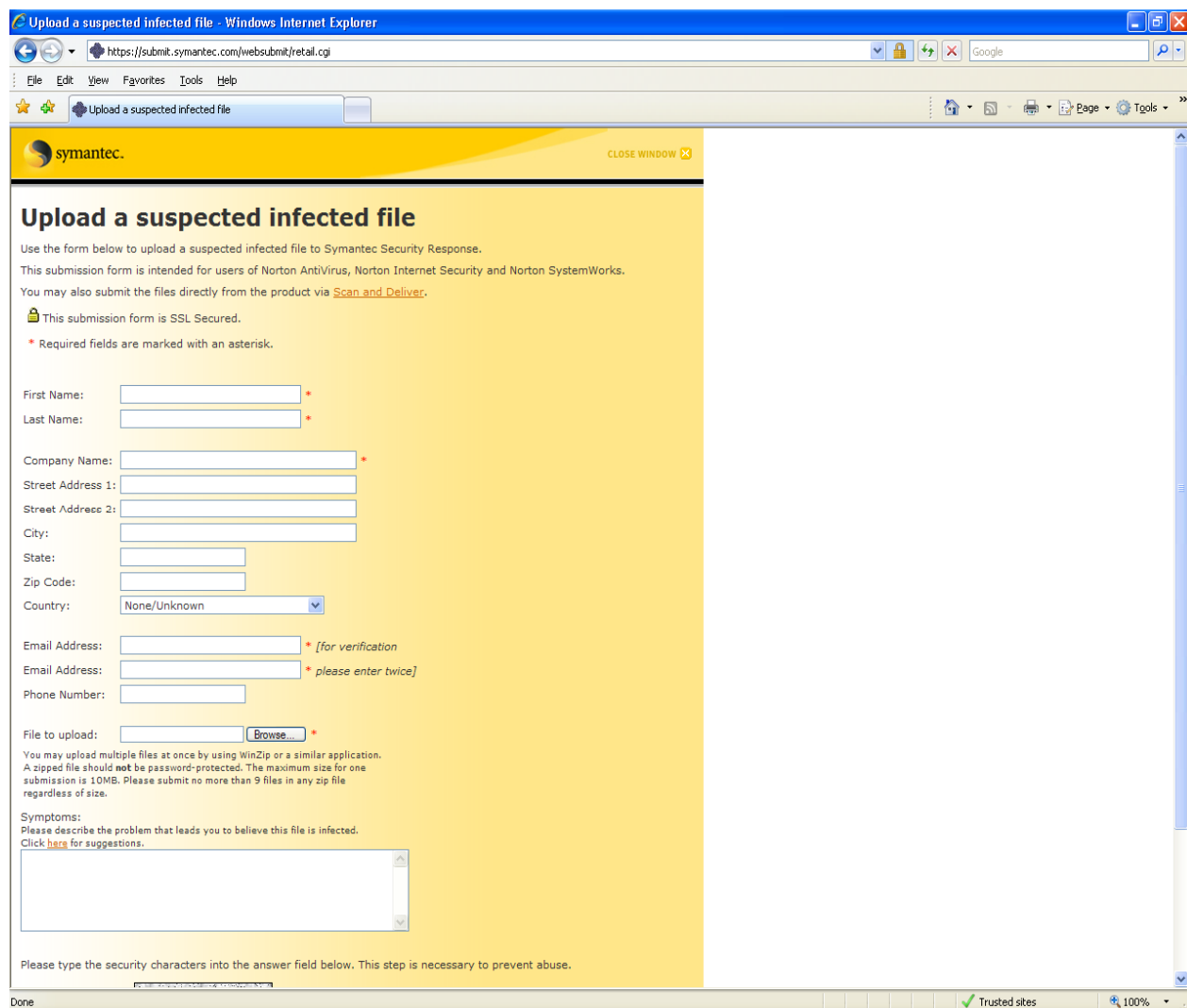
Риск	Имя файла	Тип	Исходный путь	Состояние
Отправка вручную	Setup.ini	Изолятор	C:\Symantec_Endpo...	Заражен

Скорость обработки – в зависимости от уровня поддержки

Данная форма позволяет передавать подозрительные образцы в Symantec Security Response без действующего контракта поддержки

Скорость обработки – Медленная

Вы получите уведомление по электронной почте с номером запроса. После анализа вам будет предоставлена полная информация, если образец является вредоносным, то будет выпущена обновленная база сигнатур, или указано время, когда она будет доступна



The screenshot shows a web browser window titled "Upload a suspected infected file - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "https://submit.symantec.com/websubmit/retail.cgi". The page content includes the Symantec logo, a "CLOSE WINDOW" button, and the heading "Upload a suspected infected file". Below the heading, there is a form with the following fields and instructions:

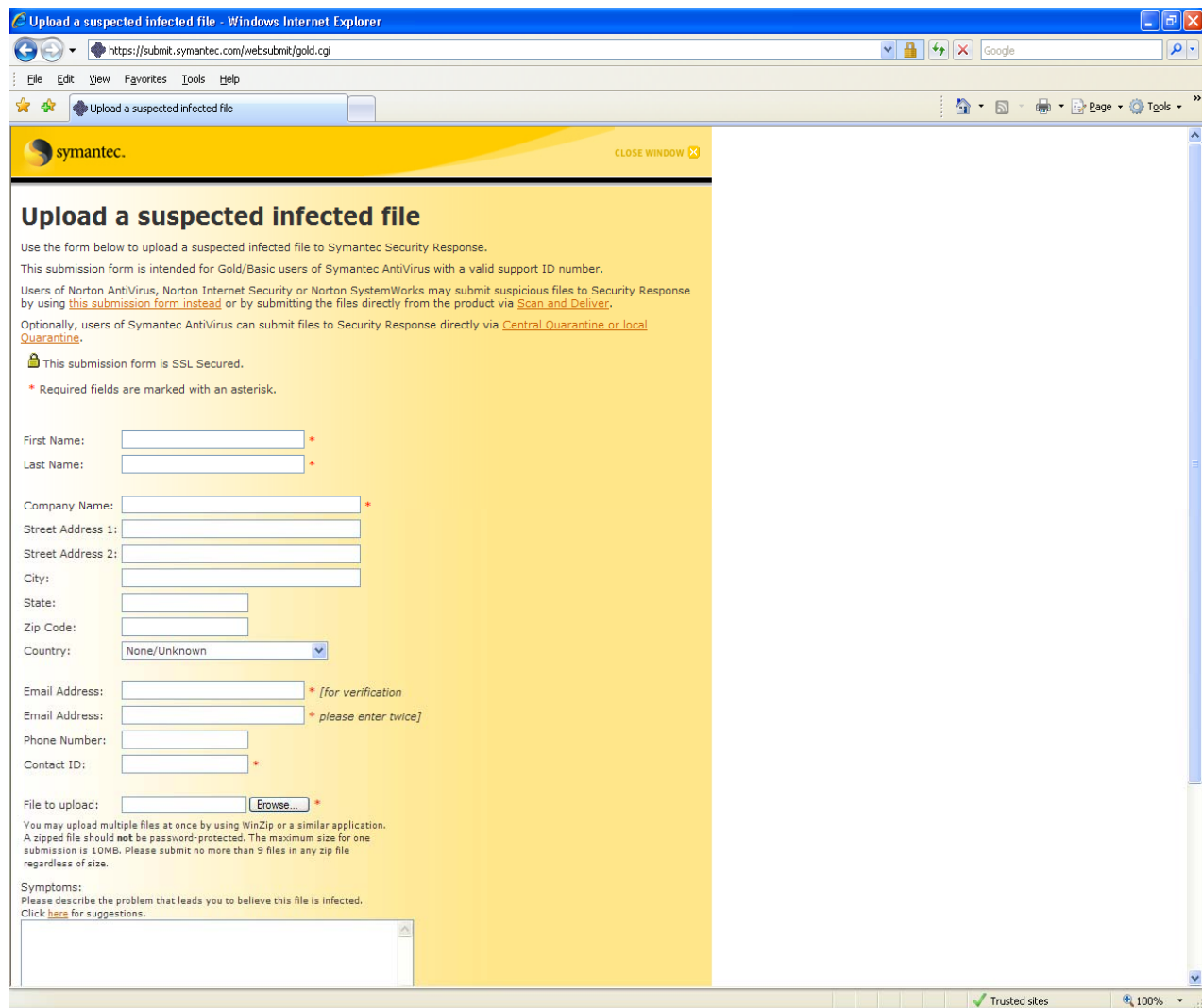
- Instructions: "Use the form below to upload a suspected infected file to Symantec Security Response. This submission form is intended for users of Norton AntiVirus, Norton Internet Security and Norton SystemWorks. You may also submit the files directly from the product via [Scan and Deliver](#)."
- Security: "This submission form is SSL Secured."
- Required fields: "Required fields are marked with an asterisk."
- Form fields: First Name, Last Name, Company Name, Street Address 1, Street Address 2, City, State, Zip Code, Country (dropdown menu), Email Address (two fields for verification), Phone Number, and File to upload (with a "Browse..." button).
- File upload details: "You may upload multiple files at once by using WinZip or a similar application. A zipped file should not be password-protected. The maximum size for one submission is 10MB. Please submit no more than 9 files in any zip file regardless of size."
- Symptoms: "Please describe the problem that leads you to believe this file is infected. Click [here](#) for suggestions." (with a text area for input).
- Security check: "Please type the security characters into the answer field below. This step is necessary to prevent abuse."

The browser status bar at the bottom shows "Done", "Trusted sites", and "100%".

Данная форма позволяет передавать подозрительные образцы в Symantec Security Response только при наличии действующего контракта поддержки Basic при указании вашего Contact ID

Скорость обработки – Быстрая

Вы получите уведомление по электронной почте с номером запроса. После анализа вам будет предоставлена полная информация, если образец является вредоносным, то будет выпущена обновленная база сигнатур, или указано время, когда она будет доступна



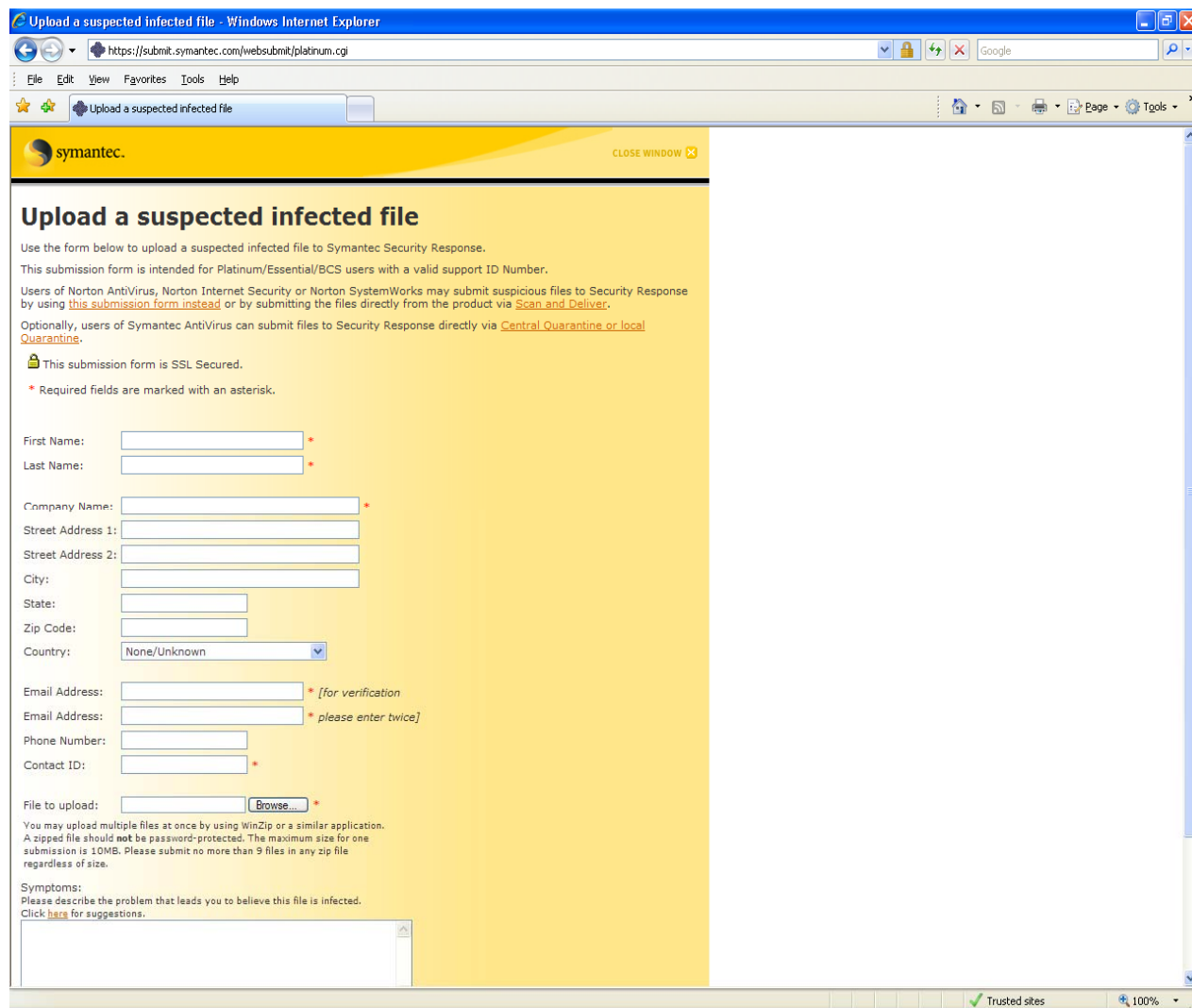
The screenshot shows a web browser window titled "Upload a suspected infected file - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "https://submit.symantec.com/websubmit/gold.cgi". The page content includes the Symantec logo and the heading "Upload a suspected infected file". Below the heading, there is a form with the following fields and instructions:

- Instructions: "Use the form below to upload a suspected infected file to Symantec Security Response. This submission form is intended for Gold/Basic users of Symantec AntiVirus with a valid support ID number. Users of Norton AntiVirus, Norton Internet Security or Norton SystemWorks may submit suspicious files to Security Response by using [this submission form instead](#) or by submitting the files directly from the product via [Scan and Deliver](#). Optionally, users of Symantec AntiVirus can submit files to Security Response directly via [Central Quarantine or local Quarantine](#)." A lock icon indicates "This submission form is SSL Secured." and a note states "* Required fields are marked with an asterisk."
- Form fields: First Name, Last Name, Company Name, Street Address 1, Street Address 2, City, State, Zip Code, Country (dropdown menu), Email Address (two fields, one marked "[for verification]" and the other "[please enter twice]"), Phone Number, and Contact ID.
- File upload: "File to upload:" with a "Browse..." button.
- Additional instructions: "You may upload multiple files at once by using WinZip or a similar application. A zipped file should not be password-protected. The maximum size for one submission is 10MB. Please submit no more than 9 files in any zip file regardless of size."
- Symptoms: "Symptoms: Please describe the problem that leads you to believe this file is infected. Click [here](#) for suggestions." Below this is a text area for input.

Данная форма позволяет передавать подозрительные образцы в Symantec Security Response только при наличии действующего контракта поддержки Essential при указании вашего Contact ID

**Скорость обработки –
Очень быстрая**

Вы получите уведомление по электронной почте с номером запроса. После анализа вам будет предоставлена полная информация, если образец является вредоносным, то будет выпущена обновленная база сигнатур, или указано время, когда она будет доступна



The screenshot shows a web browser window titled "Upload a suspected infected file - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "https://submit.symantec.com/websubmit/platinum.cgi". The page content includes the Symantec logo, a title "Upload a suspected infected file", and instructions for users. The form fields are as follows:

- First Name: *
- Last Name: *
- Company Name: *
- Street Address 1:
- Street Address 2:
- City:
- State:
- Zip Code:
- Country:
- Email Address: * [for verification]
- Email Address: * [please enter twice]
- Phone Number:
- Contact ID: *
- File to upload: Browse... *

Additional text on the page includes: "Use the form below to upload a suspected infected file to Symantec Security Response.", "This submission form is intended for Platinum/Essential/BCS users with a valid support ID Number.", "Users of Norton AntiVirus, Norton Internet Security or Norton SystemWorks may submit suspicious files to Security Response by using [this submission form instead](#) or by submitting the files directly from the product via [Scan and Deliver](#).", "Optionally, users of Symantec AntiVirus can submit files to Security Response directly via [Central Quarantine](#) or [local Quarantine](#).", "This submission form is SSL Secured.", "Required fields are marked with an asterisk.", "You may upload multiple files at once by using WinZip or a similar application. A zipped file should not be password-protected. The maximum size for one submission is 10MB. Please submit no more than 9 files in any zip file regardless of size.", "Symptoms: Please describe the problem that leads you to believe this file is infected. Click [here](#) for suggestions."

Полезные ссылки:

1. База Знаний Технической поддержки (английский язык):
http://www.symantec.com/business/support/knowledge_base_sli.jsp?pid=
2. Технический Форум по продуктам (английский язык):
<https://forums.symantec.com/syment/>
3. Российский Форум Symantec:
<http://www.anti-malware.ru/forum/index.php?showforum=24>
4. Вопросы по приобретенным лицензиям (английский язык):
emea_customercare@symantec.com
5. Вопросы по доступу к Технической поддержке (английский язык):
semea@symantec.com

Также все вопросы, связанные с трудностями при регистрации продуктов или доступом к Технической поддержке, можно адресовать к нашим партнерам, у которых Вы приобрели продукты Symantec



Confidence in a connected world.



Kirill_Kertsenbaum@symantec.com

Copyright © 2008 Symantec Corporation. All rights reserved. Symantec and the Symantec Logo are trademarks or registered trademarks of Symantec Corporation or its affiliates in the U.S. and other countries. Other names may be trademarks of their respective owners.

This document is provided for informational purposes only and is not intended as advertising. All warranties relating to the information in this document, either express or implied, are disclaimed to the maximum extent allowed by law. The information in this document is subject to change without notice.