



Norton **AntiSpam**TM 2004

Guide de l'utilisateur

Guide de l'utilisateur de Norton AntiSpam™ 2004

Le logiciel décrit dans ce manuel est fourni aux termes d'un contrat de licence et ne peut être utilisé qu'en conformité avec ce contrat.
Documentation version 1.0

Copyright

Copyright © 2003 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Toute documentation technique fournie par Symantec Corporation est soumise à copyright et reste la propriété de Symantec Corporation.

LIMITATION DE GARANTIE. Cette documentation technique vous est fournie TELLE QUELLE et Symantec Corporation n'offre aucune garantie quant à son exactitude ou son utilisation. Toute utilisation de la documentation technique et des informations qu'elle contient se fait sous la responsabilité de l'utilisateur. La documentation peut inclure des erreurs techniques ou typographiques, ou autres imprécisions. Symantec se réserve le droit d'y apporter toutes les modifications nécessaires sans préavis.

Toute reproduction, même partielle, de ce document est interdite sans l'autorisation écrite expresse de Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd, Cupertino, CA 95014, Etats-Unis.

Bibliothèque de modèles standard

Ce produit utilise la Bibliothèque de modèles standard, bibliothèque C++ de classes de conteneurs, algorithmes et itérations.

Copyright © 1996-1999. Silicon Graphics Computer Systems, Inc.

L'autorisation d'utiliser, copier, modifier, distribuer et vendre ce logiciel et sa documentation pour quelque fin que ce soit est par la présente accordée gratuitement sous réserve que le copyright ci-dessus apparaisse sur tous les exemplaires et que ce copyright et cette autorisation figurent dans la documentation. Silicon Graphics ne donne aucune garantie quant à l'adéquation du présent logiciel à quelque fin que ce soit. Le logiciel est fourni "en l'état" sans garantie explicite ni implicite.

Copyright © 1994. Hewlett-Packard Company

L'autorisation d'utiliser, copier, modifier, distribuer et vendre ce logiciel et sa documentation pour quelque fin que ce soit est par la présente accordée gratuitement sous réserve que le copyright ci-dessus apparaisse sur tous les exemplaires et que ce copyright et cette autorisation figurent dans la documentation. Hewlett-Packard Company n'accorde aucune garantie quant à l'adéquation du présent logiciel à quelque fin que ce soit. Le logiciel est fourni "en l'état" sans garantie explicite ni implicite.

Marques commerciales

Symantec, le logo Symantec, Norton AntiSpam et LiveUpdate sont des marques déposées américaines de Symantec Corporation.

Microsoft, MS-DOS, MSN, Windows et le logo Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation. AOL et CompuServe sont des marques déposées d'America Online, Inc. Pentium est une marque déposée d'Intel Corporation.

Tous les autres noms de produit cités peuvent être des marques commerciales ou déposées de leurs détenteurs respectifs et sont reconnus comme tels.

Imprimé en Irlande.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Table des matières

Chapitre 1	Résumé des fonctionnalités	
	Fonctionnalités de Norton AntiSpam	8
Chapitre 2	Installation de Norton AntiSpam	
	Configuration requise	11
	Programmes de messagerie pris en charge	12
	Avant l'installation	13
	Préparation de l'ordinateur	13
	Installation de Norton AntiSpam	13
	Si l'écran d'accueil ne s'affiche pas	16
	Après l'installation	16
	Utilisation de l'assistant Informations	16
	Si vous avez besoin de désinstaller Norton AntiSpam	18
Chapitre 3	Informations de base	
	Vérifier le numéro de version	19
	Démarrage de Norton AntiSpam	20
	Utilisation de la barre d'outils de votre programme	
	de courrier électronique	20
	Utilisation de Norton AntiSpam	21
	Optimisation du filtrage de courrier	21
	Identification des expéditeurs autorisés	22
	Identification des expéditeurs de spam	24
	Norton AntiSpam et vos préférences de courrier	
	électronique	26

Gestion des filtres publicitaires	27
Activation/désactivation du Blocage des publicités	27
Activation/désactivation du Blocage des fenêtres déroulantes	28
Désactivation de Norton AntiSpam	29
Surveillance des activités de Norton AntiSpam	30
Affichage de la fenêtre Statistiques	30
Réinitialisation des informations de la fenêtre Statistiques	30
Affichage des journaux de Norton AntiSpam	31
Pour plus d'informations	32
Recherche des termes dans le glossaire	32
Utilisation de l'aide en ligne	32
Fichier LisezMoi	33
Accès à la version PDF du Guide de l'utilisateur	34
Produits Symantec sur le Web	35
Inscription au bulletin d'informations de Symantec Security Response	35

Chapitre 4 Options

Définition des options de Norton AntiSpam	38
A propos des options avancées	39
A propos des options de courrier électronique	39
A propos des options LiveUpdate	40

Chapitre 5 Mises à jour avec LiveUpdate

A propos des mises à jour de programme	41
A propos des mises à jour de la protection	42
Obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate	43
Effectuer des mises à jour avec LiveUpdate	43
Si vous ne pouvez pas utiliser LiveUpdate	43
Paramétrage de LiveUpdate en mode interactif ou en mode express	44
Désactivation du mode express	45
Informations sur l'abonnement	46

Chapitre 6 Blocage des messages de courrier électronique indésirables

Création de filtres de spam	47
Personnalisation de Norton AntiSpam	48
Modification de la priorité d'une règle de spam	51

Chapitre 7 Blocage des publicités sur Internet

Fonctionnement du Blocage des publicités	53
Blocage d'après les dimensions	53
Blocage d'après l'emplacement	53
Utilisation de la Corbeille à publicités	54
Utilisation des chaînes de texte pour identifier les	
publicités à bloquer ou à autoriser	56
Identification des chaînes de Blocage des publicités	56
Ajout d'une chaîne de Blocage des publicités	57
Modification ou suppression d'une chaîne de	
Blocage des publicités	58

Chapitre 8 Dépannage

Explorer le site Web de service et support de Symantec	59
Dépannage de Norton AntiSpam	61
Pourquoi est-ce que je reçois encore du spam ?	61
Comment les courriers électroniques dont l'expéditeur	
figure dans ma liste Bloqués sont-ils traités ?	61
Que dois-je faire si j'ai placé par erreur une adresse	
dans la liste Bloqués ?	61
Pourquoi un courrier électronique que l'on m'a envoyé	
n'est-il jamais arrivé ?	62
Comment garder à jour ma protection ?	62
Pourquoi ai-je besoin d'un abonnement aux définitions	
de spam ?	62
Pourquoi de nombreux messages de spam	
contiennent-ils des groupes de caractères	
incompréhensibles ?	62
Dépanner le Blocage des publicités	63
Le Blocage des publicités bloque-t-il toutes les	
publicités de la page courante ?	63
Le Blocage des fenêtres déroulantes bloque-t-il	
toutes les fenêtres déroulantes ou uniquement les	
publicités ?	63
Y a-t-il des problèmes de sécurité associés à	
ces publicités ?	63

Glossaire

Index

Solutions de service et de support EMEA

Résumé des fonctionnalités

1

Utilisez les informations de cette section pour vous familiariser avec le produit.

Cette section contient les éléments suivants :

- La liste de toutes les fonctions du produit
- Une brève description de chaque fonction

Le résumé des fonctions peut vous aider à déterminer la fonction à utiliser pour résoudre un problème. Lisez les descriptions des fonctions pour déterminer le composant à utiliser.

Fonctionnalités de Norton AntiSpam

Le courrier électronique est devenu populaire et de nombreux utilisateurs reçoivent un volume croissant de courriers publicitaires non sollicités, sollicités "spam". Non seulement le spam rend difficile l'identification du courrier utile, mais en plus, dans certains cas, il contient des textes ou des images choquants.

De nombreux sites Web utilisent des techniques agressives pour attirer l'attention sur les publicités présentes sur leurs pages. Certains utilisent des publicités de grande taille et voyantes, tandis que d'autres font appel à des fenêtres qui apparaissent lorsque vous visitez ou quittez le site. Outre l'augmentation du délai d'affichage des pages Web, certaines publicités contiennent des contenus inconvenants, provoquent des conflits logiciels ou utilisent des astuces *HTML* pour ouvrir des fenêtres de navigateur supplémentaires.

Norton AntiSpam contient plusieurs fonctionnalités puissantes permettant de réduire votre exposition aux contenus en ligne indésirables.

Intégration automatique aux programme de messagerie	<p>Crée automatiquement une barre d'outils dans les programmes de messagerie pris en charge.</p> <p>Se reporter à "Utilisation de la barre d'outils de votre programme de courrier électronique" à la page 20.</p>
Listes Autorisés et Bloqués	<ul style="list-style-type: none">■ Utilise des listes d'adresses définies par l'utilisateur pour effectuer l'analyse du courrier électronique.■ Tous les courriers électroniques issus des adresses de la liste Autorisés sont acceptés.■ Tout les courriers électroniques issus des adresses de la liste Bloqués sont traités comme du spam. <p>Se reporter à "Utilisation de Norton AntiSpam" à la page 21.</p>
Importation simplifiée d'adresses	<ul style="list-style-type: none">■ Importe des listes d'adresses depuis les programmes de messagerie pris en charge.■ Permet d'importer des adresses sélectionnées. <p>Se reporter à "Identification des expéditeurs autorisés" à la page 22.</p>
Auto-apprentissage	<p>Utilise le courrier sortant pour affiner les définitions de spam.</p> <p>Se reporter à "Norton AntiSpam et vos préférences de courrier électronique" à la page 26.</p>

Règles de spam personnalisées	<p>Vous pouvez personnaliser votre protection en identifiant les adresses électroniques et les chaînes de texte qui doivent être filtrées.</p> <p>Se reporter à "Personnalisation de Norton AntiSpam" à la page 48.</p>
Blocage des publicités	<p>Bloque les publicités en se basant sur des critères spécifiés par l'utilisateur.</p> <p>Se reporter à "Blocage des publicités sur Internet" à la page 53.</p>
Blocage des fenêtres déroulantes	<p>Bloque les fenêtres déroulantes en se basant sur des critères spécifiés par l'utilisateur.</p> <p>Se reporter à "Activation/désactivation du Blocage des fenêtres déroulantes" à la page 28.</p>
Mise à jour par LiveUpdate des définitions de spam	<p>Met à jour automatiquement les copies des fichiers de définitions de spam Symantec (abonnement requis)</p> <p>Se reporter à "Mises à jour avec LiveUpdate" à la page 41.</p>

Installation de Norton AntiSpam

2

Avant d'installer Norton AntiSpam, prenez le temps de vérifier la configuration requise.

Configuration requise

Pour que vous puissiez utiliser Norton AntiSpam, l'ordinateur doit utiliser l'un des systèmes d'exploitation Windows suivants :

- Windows 98/98SE/Me
- Windows 2000 Professionnel
- Windows XP Professionnel/Edition familiale

L'installation de Norton AntiSpam n'est pas prise en charge par Windows 95/NT4.0, Macintosh, Linux, ni par les versions serveur des ordinateurs Windows 2000/XP.

L'ordinateur doit également répondre aux spécifications suivantes.

Système d'exploitation	Spécifications
Windows 98/98SE/Me	<ul style="list-style-type: none">■ Processeur à 155 MHz ou supérieur■ 32 Mo de RAM■ 70 Mo d'espace disque disponible■ Lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM■ Internet Explorer 5.01 avec Service Pack 2 ou version ultérieure (version 5.5 recommandée)

Système d'exploitation	Spécifications
Windows 2000 Professionnel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Processeur à 155 MHz ou supérieur ■ 64 Mo de RAM ■ 70 Mo d'espace disque disponible ■ Lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM ■ Internet Explorer 5.01 avec Service Pack 2 ou version ultérieure (version 5.5 recommandée)
Windows XP Professionnel/ Edition familiale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Processeur à 300 MHz ou supérieur ■ 128 Mo de RAM ■ 70 Mo d'espace disque disponible ■ Lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM ■ Internet Explorer 5.01 avec Service Pack 2 ou version ultérieure (version 5.5 recommandée)

Programmes de messagerie pris en charge

Norton AntiSpam s'intègre totalement avec Microsoft Outlook 2000/XP/2003, Microsoft Outlook Express 5.5 et ultérieur, et Eudora 5.5 et ultérieur, en ajoutant une barre d'outils Norton AntiSpam à ces programmes. Il est également compatible avec la plupart des programmes de courrier électronique compatibles POP3, y compris Netscape Messenger 4.X et Netscape Mail 6.0/P.



L'analyse du courrier électronique Hotmail est prise en charge si vous utilisez Hotmail avec Microsoft Outlook XP/2003.

L'analyse du courrier électronique ne prend pas en charge les clients de courrier électronique et les protocoles suivants :

- IMAP
- AOL
- POP3 avec SSL (Secure Socket Layer)
- Courrier électronique sur le Web, comme Yahoo!
- Lotus Notes

A propos des connexions de courrier électronique cryptées

Norton AntiSpam ne prend pas en charge les connexions de courrier électronique utilisant SSL. SSL est un protocole Netscape conçu pour fournir des connexions sécurisées sur Internet. Si vous utilisez une connexion SSL pour accéder à votre courrier électronique, vous n'êtes pas protégé par Norton AntiSpam.

Avant l'installation

Avant d'installer Norton AntiSpam, vous devez préparer votre ordinateur.

Préparation de l'ordinateur

Fermez tous les autres programmes Windows avant d'installer Norton AntiSpam. D'autres programmes en cours d'exécution risqueraient d'interférer avec l'installation et de diminuer la protection.

Installation de Norton AntiSpam

Vous pouvez installer Norton AntiSpam à partir d'un CD ou d'un fichier téléchargé.

Pour installer Norton AntiSpam

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous effectuez une installation à partir d'un CD, Internet Explorer 6.0 se trouve dans le dossier Support.
 - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton AntiSpam, cliquez deux fois sur le fichier que vous avez téléchargé, puis cliquez sur **Installer**.
- 2 Dans la fenêtre de Norton AntiSpam, cliquez sur **Installer Norton AntiSpam**.

Se reporter à "Si l'écran d'accueil ne s'affiche pas" à la page 16.

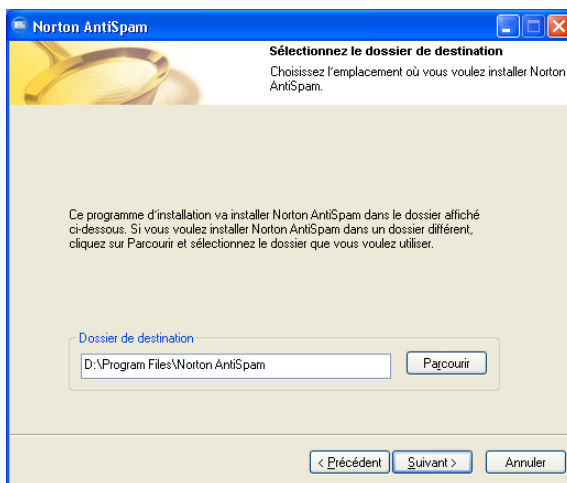
3 Cliquez sur **Suivant**.



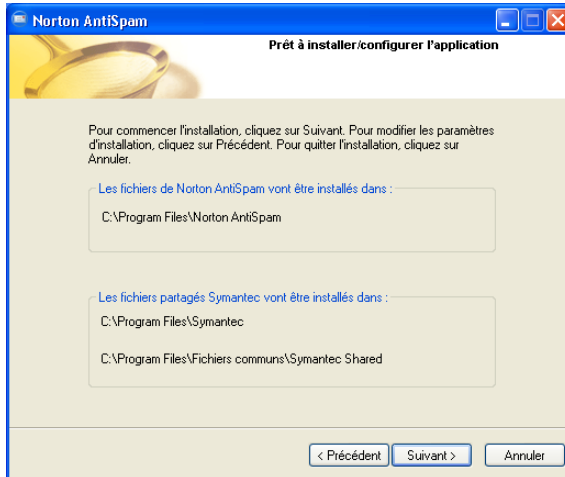
4 Lisez l'accord de licence et cliquez sur **J'accepte l'accord de licence**.

Si vous ne les acceptez pas, vous ne pourrez pas continuer l'installation.

5 Cliquez sur **Suivant**.



- 6 Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le dossier dans lequel vous souhaitez installer Norton AntiSpam, s'il s'agit d'un autre emplacement que celui par défaut.
- 7 Cliquez sur **Suivant**.



- 8 Vérifiez l'emplacement d'installation et cliquez sur **Suivant** pour installer Norton AntiSpam.
Cette opération peut prendre quelques minutes selon la rapidité de votre ordinateur.
- 9 Après l'installation de Norton AntiSpam, parcourez le fichier LisezMoi et cliquez sur **Suivant**.
- 10 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour redémarrer l'ordinateur maintenant, cliquez sur **Redémarrer maintenant (recommandé)**.
 - Pour redémarrer l'ordinateur ultérieurement, cliquez sur **Redémarrer ultérieurement**. Votre ordinateur n'est pas protégé jusqu'à ce que vous redémarriez.
- 11 Cliquez sur **Terminer**.

Si l'écran d'accueil ne s'affiche pas

Il peut arriver que le lecteur de CD-ROM d'un ordinateur ne lance pas automatiquement le CD.

Pour démarrer l'installation depuis le CD

- 1 Sur le bureau, cliquez deux fois sur **Poste de travail**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Poste de travail, cliquez deux fois sur l'icône représentant le lecteur de CD.
- 3 Dans la liste de fichiers, cliquez deux fois sur **Cdstart.exe**.

Après l'installation

Après avoir installé Norton AntiSpam et redémarré l'ordinateur, l'assistant Informations apparaît.

Utilisation de l'assistant Informations

L'assistant Informations vous permet d'enregistrer votre copie de Norton AntiSpam, d'obtenir des informations sur les services d'abonnement de Norton AntiSpam, de sélectionner des tâches automatiques de post-installation et de vérifier les paramètres de Norton AntiSpam.



Si vous ne souhaitez pas enregistrer le logiciel à l'aide de l'assistant Informations ou si l'enregistrement échoue pour une raison quelconque, vous pouvez utiliser l'option Enregistrement du produit du menu Aide, ou vous enregistrer sur le site Web de Symantec. Sélectionnez votre produit sur le site <http://www.symantec.com/region/fr/product/> puis cliquez sur Support puis Enregistrement en ligne

Pour utiliser l'assistant Informations

- 1 Dans la fenêtre de bienvenue, cliquez sur **Suivant**.
- 2 Si Norton AntiSpam était déjà installé lorsque vous avez acheté l'ordinateur, vous devez accepter l'accord de licence afin d'utiliser Norton AntiSpam. Cliquez sur **J'accepte l'accord de licence**, puis sur **Suivant**.
- 3 Dans la première fenêtre d'enregistrement, sélectionnez le pays depuis lequel vous vous enregistrez.

- 4

Pour obtenir des informations sur Norton AntiSpam auprès de Symantec, sélectionnez le mode de réception de ces informations, saisissez l'adresse et le numéro de téléphone correspondants, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5

Cochez l'option si vous voulez recevoir du courrier postal de Symantec et fournissez votre nom et votre adresse.
- 6

Assurez-vous que vous êtes connecté à Internet, puis cliquez sur **Suivant**.
- 7

Sélectionnez les tâches de post-installation que Norton AntiSpam doit effectuer automatiquement. Les options sont les suivantes :

Importer votre carnet d'adresses électronique	Ajouter les personnes de votre carnet d'adresses à votre liste Autorisés. Se reporter à " Identification des expéditeurs autorisés " à la page 22.
Exécuter LiveUpdate	Garantit que vous disposez des mises à jour de sécurité les plus récentes. Se reporter à " Mises à jour avec LiveUpdate " à la page 41.

- 8

Cliquez sur **Suivant**.
- 9

Vérifiez les tâches post-installation et les paramètres de configuration de Norton AntiSpam.
Pour modifier des paramètres, utilisez Options.
- 10

Cliquez sur **Terminer**.
Si vous avez sélectionné des tâches post-installation, elles démarrent automatiquement.

Si vous avez besoin de désinstaller Norton AntiSpam

Si vous avez besoin de supprimer Norton AntiSpam de votre ordinateur, utilisez l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration Windows ou l'option Désinstallation de Norton AntiSpam du menu Démarrer de Windows.



Au cours de la désinstallation, Windows peut indiquer qu'il installe le logiciel. Il s'agit d'un message général de l'installateur Microsoft, que vous pouvez ignorer.

Pour désinstaller Norton AntiSpam à partir du Panneau de configuration de Windows

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
 - Dans la barre des tâches de Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**.
- 2 Dans le Panneau de configuration, cliquez deux fois sur **Ajout/Suppression de programmes**.
- 3 Dans la liste des programmes installés, cliquez sur **Norton AntiSpam**.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sous Windows 2000/Me, cliquez sur **Supprimer**.
 - Sous Windows 98, cliquez sur **Ajouter/Supprimer**.
 - Sous Windows XP, cliquez sur **Modifier**.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la désinstallation du produit.
- 6 Cliquez sur **Terminer**.
- 7 Dans la boîte de dialogue Informations du programme d'installation, cliquez sur **Oui** pour redémarrer l'ordinateur.
- 8 Dans la fenêtre Maintenance de l'application, cliquez sur **Supprimer**.

Informations de base

3

Ces informations de base expliquent comment effectuer les tâches suivantes :

- Travailler avec votre produit Symantec.
- Protéger votre ordinateur.
- Personnaliser les options.
- Surveiller les activités de protection.
- Accéder à des informations supplémentaires.

Vérifier le numéro de version

Vous pouvez vérifier le numéro de version de votre produit sur votre ordinateur. Le numéro de version est utile pour chercher des informations supplémentaires concernant votre produit sur le site Web de Symantec.

Pour vérifier le numéro de version

- 1 Lancez votre produit.
- 2 Cliquez sur **Aide et support technique**.
- 3 Dans le menu Aide, cliquez sur **A propos de <le nom de votre produit>**.
- 4 Dans la boîte de dialogue A propos de, sélectionnez le nom de votre produit.

Démarrage de Norton AntiSpam

Après l'installation, Norton AntiSpam commence automatiquement à filtrer le courrier électronique entrant. Vous n'avez pas besoin de lancer le programme pour activer la protection. Néanmoins, vous devez le démarrer pour mettre à jour et personnaliser votre protection.

Pour démarrer Norton AntiSpam

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Norton AntiSpam > Norton AntiSpam**.
 - Dans la barre des tâches Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Autres programmes > Norton AntiSpam > Norton AntiSpam**.
 - Sur le Bureau de Windows, cliquez deux fois sur **Norton AntiSpam**.
 - Depuis l'intérieur d'un programme de messagerie pris en charge, cliquez sur **Ouvrir Norton AntiSpam**.

Utilisation de la barre d'outils de votre programme de courrier électronique

Norton AntiSpam ajoute un ou plusieurs boutons sur la barre d'outils des programmes de messagerie pris en charge. Si un seul bouton Norton AntiSpam est ajouté, il affiche un menu Norton AntiSpam abrégé. Les boutons ou options de menu ajoutés sont les suivants :

Ceci est du spam	Marque le message électronique sélectionné comme étant du courrier indésirable.
Ceci n'est pas du spam	Marque le message électronique sélectionné comme n'étant pas du courrier indésirable.
Vider le dossier de spam	Supprime tous les messages de courrier électronique qui ont été placés dans le dossier de Norton AntiSpam.
Ouvrir Norton AntiSpam	Affiche la fenêtre principale de Norton AntiSpam.

Utilisation de Norton AntiSpam

Norton AntiSpam commence à filtrer le courrier électronique dès qu'il est installé. Si vous utilisez un programme de messagerie pris en charge, Norton AntiSpam sera aussi disponible depuis l'intérieur de ce programme après l'installation.

Optimisation du filtrage de courrier

Vous pouvez déterminer la rigueur avec laquelle Norton AntiSpam filtrera votre courrier électronique. Vous pouvez ajuster les paramètres de Norton AntiSpam depuis la fenêtre principale.

Pour ajuster le filtrage du courrier électronique

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **AntiSpam**.



- 2 Dans la fenêtre Général, vérifiez que l'option Activer Norton AntiSpam est cochée.

Se reporter à "Désactivation de Norton AntiSpam" à la page 29.

- 3
- Utilisez le curseur de Norton AntiSpam pour contrôler comment Norton AntiSpam filtre le courrier électronique. Les options sont les suivantes :

Haut	Filtrage maximum du contenu. La plupart des courriers de spam sont identifiés correctement. Probabilité plus élevée d'identifier des courriers personnels comme du spam.
Moyen (recommandé)	Filtrage modéré. De nombreux courriers de spam sont identifiés correctement. Probabilité moyenne d'identifier des courriers personnels comme du spam.
Faible	Filtrage léger du contenu. Une partie du spam est identifiée correctement. Courriers personnels rarement identifiés comme du spam.

- 4
- Cliquez sur OK.

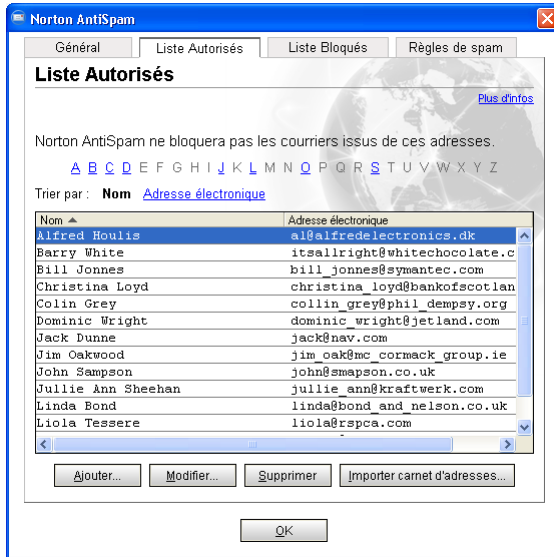
Identification des expéditeurs autorisés

Pour indiquer à Norton AntiSpam que vous voulez recevoir du courrier électronique d'une adresse donnée, ajoutez-la à la liste Autorisés.

Si vous n'avez pas importé votre carnet d'adresses électronique dans votre liste Autorisés pendant l'installation, vous pouvez le faire ultérieurement après l'installation. Vous pouvez importer certaines adresses ou toutes les adresses. Vous pouvez également ajouter des noms individuels à la liste Autorisés.

Pour importer votre carnet d'adresses électronique

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Liste Autorisés**.



- 2 Dans la fenêtre Liste Autorisés, cliquez sur **Importer le carnet d'adresses**.
- 3 Dans la fenêtre Importer le carnet d'adresses, décochez les adresses que vous ne voulez pas ajouter à la liste Autorisés.
- 4 Cliquez sur **OK**.
- 5 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Liste Autorisés.

Pour ajouter des noms à votre liste Autorisés

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Liste Autorisés**.
- 2 Dans la fenêtre Liste Autorisés, cliquez sur **Ajouter**.

La boîte de dialogue 'Ajouter l'adresse à la liste Autorisés' est une fenêtre avec un titre bleu et un bouton de fermeture rouge. Elle contient trois champs de saisie et deux boutons. Le premier champ est étiqueté 'Prénom : Expéditeur'. Le second est étiqueté 'Nom : Autorisé'. Le troisième est étiqueté 'Adresse électronique (requis) : Autorisé@symantec.com'. Les boutons 'OK' et 'Annuler' sont situés en bas.

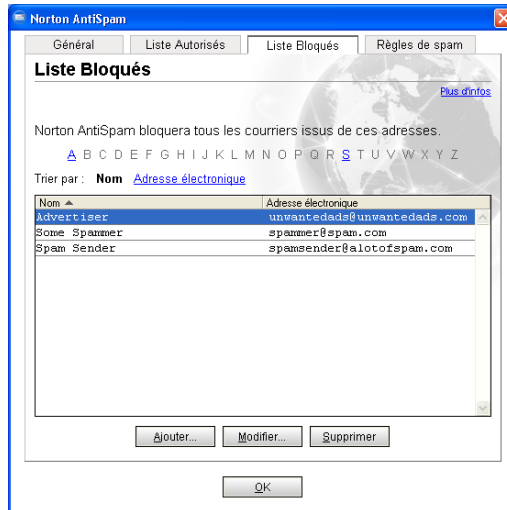
- 3 Dans la boîte de dialogue Ajouter l'adresse à la liste Autorisés, saisissez l'adresse électronique que vous voulez autoriser, et le prénom et le nom de cet expéditeur (facultatifs).
- 4 Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue Ajouter l'adresse à la liste Autorisés.
- 5 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Liste Autorisés.

Identification des expéditeurs de spam

Lorsque vous savez que vous ne voulez pas recevoir de courrier électronique d'une adresse spécifique, ajoutez-la à la liste Bloqués. Norton AntiSpam marquera tous les courriers issus de cette adresse comme étant du spam.

Pour ajouter des noms à votre liste Bloqués

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Liste Bloqués**.



- 2 Dans la fenêtre Liste Bloqués, cliquez sur **Ajouter**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Ajouter l'adresse à la liste Bloqués, saisissez l'adresse de courrier électronique que vous voulez bloquer, et le prénom et le nom de cet expéditeur (facultatifs).
- 4 Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue Ajouter l'adresse à la liste Bloqués.
- 5 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Liste Bloqués.

Norton AntiSpam et vos préférences de courrier électronique

Le moteur de filtrage de Norton AntiSpam tente d'identifier le spam automatiquement en se basant sur votre courrier électronique sortant pour identifier vos correspondants habituels. Avec le temps, vous pouvez enseigner vos préférences personnelles à Norton AntiSpam pour mieux filtrer le courrier électronique.

Pour effectuer l'apprentissage du moteur de filtrage

- 1 Démarrez votre programme de courrier électronique.
- 2 Sélectionnez tous les éléments qui auraient dû être marqués comme étant du spam.
- 3 A l'aide des boutons que Norton AntiSpam ajoute à votre programme de courrier électronique, cliquez sur **Ceci est du spam**.
- 4 Si vous avez défini vos options pour que Norton AntiSpam vous demande confirmation avant d'ajouter des expéditeurs à la liste Bloqués, répondez à l'invite de manière appropriée.
- 5 Ouvrez le dossier **Norton AntiSpam**.
- 6 Sélectionnez tous les éléments qui n'auraient pas dû être marqués comme étant du spam.
- 7 A l'aide des boutons que Norton AntiSpam ajoute à votre programme de courrier électronique, cliquez sur **Ceci n'est pas du spam**.
- 8 Si vous avez défini vos options pour que Norton AntiSpam vous demande confirmation avant d'ajouter des expéditeurs à la liste Autorisés, répondez à l'invite de manière appropriée.
- 9 Fermez votre programme de courrier électronique.

Se reporter à "A propos des options de courrier électronique" à la page 39.

Gestion des filtres publicitaires

Le Blocage des publicités peut bloquer plusieurs types de publicités apparaissant sur les sites Web pendant que vous naviguez sur Internet.

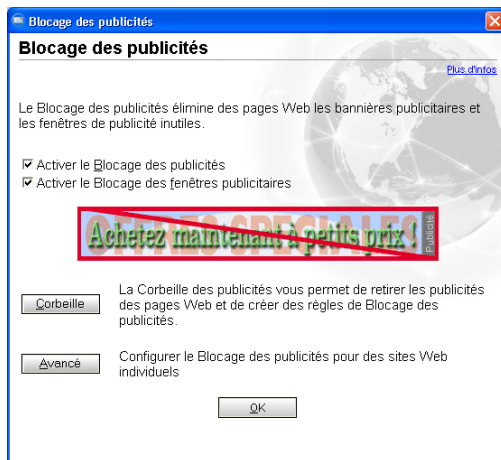
Activation/désactivation du Blocage des publicités

Le Blocage des publicités compare les adresses des publicités téléchargées par votre navigateur avec sa propre liste de publicités à bloquer. Si une correspondance est trouvée, la publicité est supprimée afin qu'elle n'apparaisse pas dans votre navigateur, en laissant le reste de la page intact.

Vous pouvez souhaiter parfois afficher des publicités qui ont été bloquées. Dans ces cas, vous pouvez désactiver temporairement le Blocage des publicités.

Pour activer ou désactiver le Blocage des publicités

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Blocage des publicités**.



- 2 Dans la fenêtre Blocage des publicités, cochez ou décochez la case **Activer le Blocage des publicités**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Activation/désactivation du Blocage des fenêtres déroulantes

Les publicités déroulantes sont des fenêtres secondaires que les sites Web ouvrent lorsque vous visitez ou quittez le site. Ces fenêtres apparaissent devant ("pop-up") ou derrière ("pop-under") la fenêtre en cours.

Lorsque le Blocage des fenêtres déroulantes est actif, le Blocage des publicités bloque automatiquement le code de programmation que les sites Web utilisent pour ouvrir des fenêtres secondaires à votre insu. Les sites qui ouvrent des fenêtres secondaires lorsque vous cliquez sur un lien ou que vous effectuez d'autres actions ne sont pas affectés.

Vous pouvez souhaiter parfois afficher les fenêtres déroulantes sur un site. Dans ces cas, vous pouvez désactiver temporairement le Blocage des fenêtres déroulantes.

Pour activer ou désactiver le Blocage des fenêtres déroulantes

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Blocage des publicités**.
- 2 Dans la fenêtre Blocage des publicités, cochez ou décochez la case **Activer le Blocage des fenêtres déroulantes**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Désactivation de Norton AntiSpam

Par défaut, Norton AntiSpam reste actif une fois qu'il est installé. Si, pour une raison quelconque, vous souhaitez le désactiver temporairement, vous pouvez le désactiver depuis l'intérieur du programme lui-même.

Pour désactiver Norton AntiSpam

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur AntiSpam.
- 2 Sur le côté droit de la fenêtre principale, cliquez sur Désactiver.

Pour activer Norton AntiSpam

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur AntiSpam.
- 2 Sur le côté droit de la fenêtre principale, cliquez sur Activer.

Surveillance des activités de Norton AntiSpam

Norton AntiSpam effectue des enregistrements de toutes les actions qu'il effectue. Consultez périodiquement ces informations afin d'identifier les problèmes éventuels.

Trois sources d'informations concernant Norton AntiSpam sont disponibles :

Fenêtre Etat et paramètres	Informations de base sur les fonctions de protection actives.
Fenêtre Statistiques	Informations sur les activités récentes
Journal des événements	Activités Internet et toutes les actions effectuées par Norton AntiSpam.

Affichage de la fenêtre Statistiques

La fenêtre Statistiques constitue une manière rapide de vérifier le nombre de courriers électroniques que Norton AntiSpam a bloqués et la proportion de messages légitimes par rapport au spam.

Pour afficher la fenêtre Statistiques

- ❖ Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Statistiques**.

Réinitialisation des informations de la fenêtre Statistiques

Vous pouvez également effacer les statistiques manuellement. Cette opération peut s'avérer utile pour déterminer l'incidence sur les statistiques d'une modification de la configuration.

Pour réinitialiser les informations de la fenêtre Statistiques

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Statistiques**.
- 2 Dans la fenêtre Statistiques, cliquez sur **Effacer les statistiques**.

Affichage des journaux de Norton AntiSpam

Norton AntiSpam conserve des informations détaillées sur les actions effectuées par le programme pour vous protéger des contenus en ligne indésirables.

Pour afficher les journaux de Norton AntiSpam

- 1** Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Statistiques**.
- 2** Dans la fenêtre Statistiques, cliquez sur **Afficheur de journal**.
- 3** Dans le volet gauche de l'Afficheur de journal, cliquez sur le titre d'un journal pour afficher son contenu.

Pour plus d'informations

La documentation du produit contient un glossaire des termes, une aide en ligne, un fichier LisezMoi, un Guide de l'utilisateur au format PDF et des liens vers la Base de connaissances sur le site Web de Symantec.

Recherche des termes dans le glossaire

Les termes techniques en italique dans le Guide de l'utilisateur sont définis dans le glossaire, qui est disponible à la fois dans la version PDF du Guide de l'utilisateur et dans l'aide en ligne. Dans les deux cas, il vous suffit de cliquer sur un terme du glossaire pour obtenir sa définition.

Utilisation de l'aide en ligne

L'aide est disponible dans tout le produit Symantec. Des boutons d'aide ou des liens vers des informations complémentaires fournissent des détails spécifiques à la tâche que vous effectuez. Le menu Aide fournit un guide exhaustif de toutes les fonctionnalités de produit et des tâches que vous pouvez réaliser.

Pour utiliser l'aide en ligne

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **Aide et support technique** > **Norton AntiSpam**.
- 2 Dans la fenêtre de l'aide, dans le volet de gauche, sélectionnez un des onglets. Les options sont les suivantes :

Sommaire	Affiche l'aide classée par rubriques.
Index	Répertorie les rubriques d'aide par ordre alphabétique des mots clés.
Rechercher	Ouvre un champ de recherche dans lequel vous pouvez saisir un mot ou une phrase.

Aide sur les fenêtres et les boîtes de dialogue

L'aide sur les fenêtres et les boîtes de dialogue fournit des informations sur le programme. Ce type d'aide est contextuel, l'aide affichée concerne la boîte de dialogue ou la fenêtre utilisée.

Pour accéder à l'aide sur les fenêtres et les boîtes de dialogue

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la fenêtre, cliquez sur un lien d'aide quelconque.
 - Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Aide**.

Fichier LisezMoi

Le fichier LisezMoi contient des informations sur des questions d'installation et de compatibilité. Il contient aussi des conseils techniques et des informations sur les modifications apportées au produit après la publication de ce guide. Il est installé sur votre disque dur au même endroit que les fichiers du produit.

Pour consulter le fichier LisezMoi

- 1 Dans l'Explorateur Windows, cliquez deux fois sur **Poste de travail**.
- 2 Cliquez deux fois sur le disque dur sur lequel vous avez installé Norton AntiSpam.
 Dans la plupart des cas, il s'agit du disque C.
- 3 Cliquez sur **Program Files > Norton AntiSpam**.
- 4 Cliquez deux fois sur **Readme.txt**.
 Le fichier s'ouvre dans le Bloc-notes ou dans votre programme de traitement de texte par défaut.
- 5 Fermez le programme de traitement de texte quand vous avez fini de lire le fichier.

Accès à la version PDF du Guide de l'utilisateur

Le *Guide de l'utilisateur de Norton AntiSpam* est fourni sur le CD au format PDF. Pour pouvoir lire le PDF, vous devez installer Adobe Acrobat Reader sur l'ordinateur.



Si vous avez acheté ce produit sous forme électronique (par téléchargement), Adobe Acrobat Reader n'est pas inclus avec le produit. Vous devez le télécharger depuis le site Web d'Adobe.

Pour installer Adobe Acrobat Reader

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Dans la fenêtre du CD, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur le fichier du programme.
- 5 Suivez les instructions à l'écran pour sélectionner un dossier pour Adobe Acrobat Reader et terminer l'installation.

Une fois Adobe Acrobat Reader installé, vous pouvez lire le fichier PDF depuis le CD.



Si vous n'avez pas de CD, vous pouvez télécharger le fichier PDF depuis le site Web de service et support technique de Symantec.

Pour lire la version PDF du Guide de l'utilisateur depuis le CD

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur **NAS.pdf**.

Vous pouvez également copier le Guide de l'utilisateur sur le disque dur et le lire depuis ce disque.

Pour lire le Guide de l'utilisateur depuis le disque dur

- 1 Accédez à l'emplacement où vous avez copié le fichier PDF.
- 2 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

Produits Symantec sur le Web

Le site Web de Symantec fournit des informations exhaustives sur tous les produits Symantec. Il existe différents moyens d'accéder au site Web de Symantec.

Pour accéder au site Web à partir du menu Aide

- ❖ Sélectionnez la solution de votre choix. Les options sont les suivantes :

Symantec Security Response	Vous emmène à la page Security Response du site Web de Symantec, depuis laquelle vous pouvez mettre à jour votre protection et consulter des informations concernant les dernières technologies de protection informatique.
Autres solutions Symantec	Vous emmène au site Web Symantec Store, sur laquelle vous pouvez obtenir des informations sur tous les produits Symantec.

Pour accéder au site Web de Symantec depuis votre navigateur

- ❖ Sur Internet, allez à l'adresse www.symantec.com

Inscription au bulletin d'informations de Symantec Security Response

Symantec publie chaque mois un bulletin d'informations électroniques gratuit axé sur les besoins des clients de la sécurité Internet. Ce bulletin traite des dernières technologies antivirus développées par Symantec Security Response, des virus courants, des tendances des travaux sur les virus, des avertissements d'épidémies de virus et des versions de *définitions de virus* spécifiques.

Pour vous abonner au bulletin d'informations de Symantec Security Response

- 1 Sur Internet, allez à l'adresse securityresponse.symantec.com
- 2 Faites défiler jusqu'en bas la page Web, puis cliquez sur **Bulletin d'informations**.
- 3 Sur la page Web du bulletin d'information de Security Response, sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir la lettre.
- 4 Sur la page Web d'inscription, saisissez les informations demandées, puis cliquez sur **Abonnement**.

Les paramètres par défaut de ce produit assurent une protection complète de votre ordinateur. Cependant, vous pouvez les ajuster pour optimiser les performances du système ou désactiver les options inutiles. Vous pouvez modifier les paramètres du produit pour l'adapter à votre environnement de travail spécifique.

Si vous utilisez Windows 2000/XP, vous devez posséder des droits d'accès administrateur pour pouvoir modifier les options. Si vous êtes administrateur et que vous partagez votre ordinateur avec d'autres utilisateurs, n'oubliez pas que les modifications que vous apportez s'appliquent à toute personne utilisant l'ordinateur.

Définition des options de Norton AntiSpam

Les paramètres par défaut de Norton AntiSpam constituent une méthode sûre, automatique et efficace pour protéger votre ordinateur. Cependant, vous pouvez les ajuster pour optimiser les performances du système ou désactiver les options inutiles.

Pour modifier les paramètres de fonctionnalités spécifiques

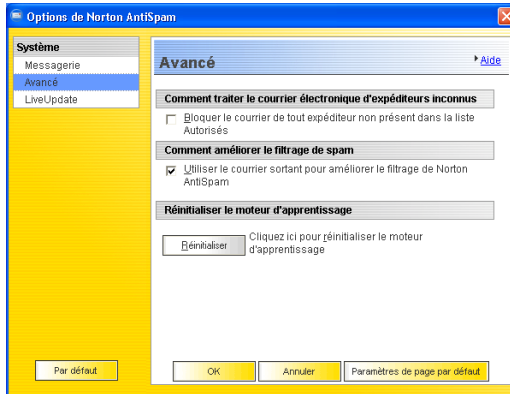
- 1 Dans la fenêtre principale, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez deux fois sur une fonctionnalité que vous souhaitez personnaliser.
 - Sélectionnez une fonctionnalité, puis dans l'angle inférieur droit de la fenêtre, cliquez sur **Configurer**.
- 2 Effectuez les modifications souhaitées.
- 3 Lorsque que vous avez terminé les modifications, cliquez sur **OK**.

Pour définir les options globales

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Options**.
Si un menu apparaît, cliquez sur **Norton AntiSpam**.
- 2 Sur l'onglet correspondant aux options que vous souhaitez modifier, effectuez les modifications souhaitées.
- 3 Cliquez sur **OK**.

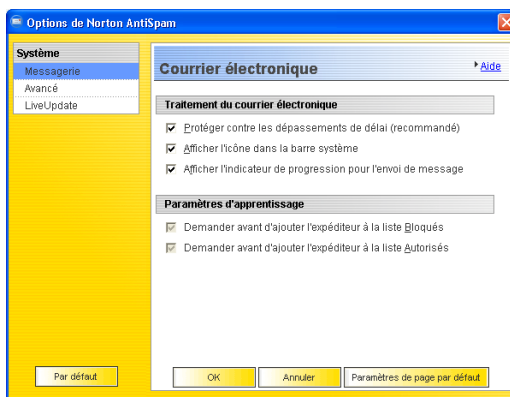
A propos des options avancées

Les options avancées permettent de contrôler si Norton AntiSpam doit accepter les courriers électroniques issus d'expéditeurs inconnus et s'il doit utiliser vos courriers sortants pour améliorer le filtrage du courrier indésirable.



A propos des options de courrier électronique

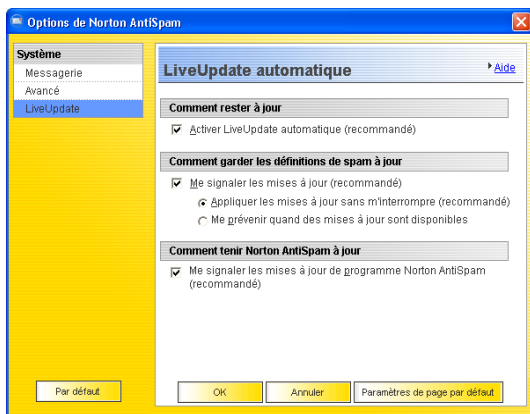
Les options de courrier électronique permettent de contrôler la manière dont Norton AntiSpam vous prévient lorsqu'il recherche le spam dans les courriers électroniques.



A propos des options LiveUpdate

Se reporter à
"Mises à jour avec
LiveUpdate" à la
page 41.

Les options LiveUpdate permettent d'activer/désactiver les sessions LiveUpdate automatiques et de spécifier comment vous voulez être informé des mises à jour. Les sessions LiveUpdate automatiques recherchent automatiquement les mises à jour de Norton AntiSpam lorsque vous êtes connecté à Internet. Pour une sécurité optimale, laissez l'option LiveUpdate automatique activée.



Mises à jour avec LiveUpdate

5

Les produits Symantec ont besoin d'informations à jour pour protéger efficacement l'ordinateur contre les derniers virus découverts. Symantec met ces informations à votre disposition par l'intermédiaire de LiveUpdate. LiveUpdate utilise votre connexion Internet pour obtenir des mises à jour de programme et de définitions de virus pour l'ordinateur.

Lorsque vous utilisez LiveUpdate, vous ne payez que les frais d'accès à Internet habituels.



Si votre ordinateur utilise Windows 2000/XP, vous devez posséder des *droits d'accès* administrateur pour exécuter LiveUpdate.

A propos des mises à jour de programme

Les mises à jour de programme sont des améliorations mineures apportées au produit installé. Elles diffèrent des mises à niveau de programme, qui installent une nouvelle version d'un produit entier. Les mises à jour de programme dotées d'un programme d'installation intégré qui remplace le logiciel existant sont appelées "correctifs". Les correctifs sont généralement destinés à étendre les possibilités du système d'exploitation ou la compatibilité du matériel, résoudre un problème de performances ou corriger une erreur.

La fonction LiveUpdate automatise l'obtention et l'installation des mises à jour de programme. Il recherche et récupère les fichiers sur un site Internet, les installe, puis supprime les fichiers superflus de l'ordinateur.

A propos des mises à jour de la protection

Les mises à jour de protection sont des fichiers disponibles par abonnement auprès de Symantec et destinés à actualiser vos produits Symantec avec les technologies antivirus les plus récentes. Les mises à jour de protection reçues dépendent des produits que vous utilisez.

Norton AntiVirus, Norton AntiVirus Professional, Norton SystemWorks, Norton SystemWorks Professional, Symantec AntiVirus for Handhelds - Annual Service Edition	Les utilisateurs de Norton AntiVirus, Norton SystemWorks et Symantec AntiVirus for Handhelds - Annual Service Edition reçoivent des mises à jour de la protection antivirus, qui donnent accès aux signatures de virus les plus récentes et à d'autres technologies Symantec.
Norton Internet Security, Norton Internet Security Professional	<p>En plus des mises à jour de la protection antivirus, les utilisateurs des produits Norton Internet Security reçoivent aussi des mises à jour de la protection pour le filtrage Web, la Détection d'intrusion et Norton AntiSpam.</p> <p>Les mises à jour du Filtrage Web donnent accès aux listes d'adresses et de catégories de sites les plus récentes pour identifier les contenus Web contestables.</p> <p>Les mises à jour de la Détection d'intrusion donnent accès aux dernières versions des règles de filtrage prédéfinies et des listes de programmes accédant à Internet. Ces listes permettent d'identifier les tentatives d'accès non autorisés à votre ordinateur.</p> <p>Les mises à jour de Norton AntiSpam donnent accès aux dernières définitions et listes de caractéristiques de courrier non sollicité. Ces listes permettent d'identifier les courriers électroniques non sollicités.</p>
Norton Personal Firewall	Les utilisateurs de Norton Personal Firewall reçoivent des mises à jour de la Détection d'intrusion pour les dernières règles de filtrage prédéfinies et listes d'applications accédant à Internet.
Norton AntiSpam	Les utilisateurs de Norton AntiSpam reçoivent les dernières définitions et listes de caractéristiques de courrier non sollicité.

Obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate

LiveUpdate vérifie si des mises à jour sont disponibles pour tous les produits Symantec installés sur votre ordinateur.



Si votre *fournisseur d'accès à Internet* ne vous connecte pas automatiquement à Internet, commencez par vous connecter à Internet, puis exécutez LiveUpdate.

Pour obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **LiveUpdate**.
- 2 Dans la fenêtre LiveUpdate, cliquez sur **Suivant** pour détecter les mises à jour.
- 3 Si des mises à jour sont disponibles, cliquez sur **Suivant** pour les télécharger et les installer.
- 4 Quand l'installation est terminée, cliquez sur **Terminer**.



Certaines mises à jour ne prendront effet qu'après le redémarrage de l'ordinateur.

Effectuer des mises à jour avec LiveUpdate

Exécutez LiveUpdate aussitôt après l'installation du produit. Une fois vos fichiers actualisés, exécutez régulièrement LiveUpdate pour obtenir des mises à jour. Par exemple, pour maintenir la protection antivirus à jour, utilisez LiveUpdate une fois par semaine ou à chaque fois que de nouveaux virus sont découverts. Les mises à jour des programmes sont publiées suivant les besoins.

Si vous ne pouvez pas utiliser LiveUpdate

Lorsque de nouvelles mises à jour sont disponibles, Symantec les place sur son site Web. Si vous ne pouvez pas exécuter LiveUpdate, vous pouvez obtenir de nouvelles mises à jour à partir du site Web de Symantec.

Pour obtenir des mises à jour à partir du site Web de Symantec

- 1 Sur Internet, allez à l'adresse securityresponse.symantec.com
- 2 Suivez les liens pour obtenir le type de mise à jour nécessaire.

Paramétrage de LiveUpdate en mode interactif ou en mode express

LiveUpdate s'exécute en mode interactif ou en mode express. En mode interactif (option par défaut), LiveUpdate *télécharge* une liste des mises à jour disponible pour vos produits Symantec pris en charge par la technologie LiveUpdate. Vous pouvez alors choisir les mises à jour que vous voulez installer. En mode express, LiveUpdate installe automatiquement toutes les mises à jour disponibles pour vos produits Symantec.

Pour paramétrer LiveUpdate en mode interactif ou en mode express

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **LiveUpdate**.
- 2 Dans l'écran de bienvenue de LiveUpdate, cliquez sur **Configure**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate, sur l'onglet Général, sélectionnez le mode souhaité. Les options sont les suivantes :

Mode interactif	Permet de choisir les mises à jour que vous voulez installer.
Mode express	Installe automatiquement toutes les mises à jour disponibles.

- 4 Si vous avez sélectionné Mode express, sélectionnez la manière dont les mises à jour doivent être recherchées. Les options sont les suivantes :

Je veux appuyer sur le bouton Démarrer pour exécuter LiveUpdate	Permet d'annuler la mise à jour.
Je veux que LiveUpdate démarre automatiquement	Installe automatiquement les mises à jour à chaque fois que vous démarrez LiveUpdate.

- 5 Pour accéder à un site Web d'auto-dépannage de Symantec dans le cas où une erreur surviendrait pendant l'utilisation de LiveUpdate, cochez l'option **Activer la prise en charge d'erreur avancée**.
- 6 Cliquez sur **OK**.

Désactivation du mode express

Après avoir paramétré LiveUpdate pour s'exécuter en mode express, vous ne pouvez plus accéder à la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate directement à partir de LiveUpdate. Vous devez utiliser le panneau de configuration de Symantec LiveUpdate.

Pour désactiver le mode express

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
- 2 Dans la fenêtre Panneau de configuration, cliquez deux fois sur **Symantec LiveUpdate**.
- 3 Sur l'onglet Général de la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate, cliquez sur **Mode interactif**.
- 4 Cliquez sur **OK**.

Informations sur l'abonnement

Se reporter à "A
propos des mises à
jour de la
protection" à la
page 42.

Votre produit Symantec comprend un abonnement gratuit limité dans le temps, qui vous permet de bénéficier de mises à jour de protection utilisées par votre produit. Lorsque cet abonnement est sur le point d'expirer, un message vous rappelle de le renouveler.

Si vous ne renouvelez pas votre abonnement, vous pouvez continuer à utiliser LiveUpdate pour obtenir des mises à jour de programme. Par contre, vous ne pouvez plus récupérer les mises à jour de la protection via LiveUpdate ou depuis le site Web de Symantec et vous ne serez pas protégé contre les nouvelles *menaces*. De plus, lorsque vous utiliserez LiveUpdate, un message vous signalera que votre abonnement est arrivé à expiration. Suivez les instructions affichées pour renouveler votre abonnement.

Blocage des messages de courrier électronique indésirables

6

Norton AntiSpam utilise un moteur de correspondance de modèle, qui compare automatiquement le contenu de tous les courriers électroniques entrants à une liste de caractéristiques connues des spam. Plus un courrier comporte de caractéristiques des spam, plus il est susceptible d'en être. Sur la base de cette analyse, Norton AntiSpam évalue la probabilité que le courrier soit du spam.

Se reporter à
"Utilisation de
Norton AntiSpam"
à la page 21.

Norton AntiSpam utilise les paramètres que vous avez choisis pour déterminer quels messages doivent être marqués comme étant du spam. Si Norton AntiSpam est configuré sur un niveau de sensibilité Faible, un courrier doit comporter de nombreuses caractéristiques de spam avant d'être bloqué. Si Norton AntiSpam est configuré sur un niveau de sensibilité Elevé, un courrier ne comportant que quelques caractéristiques de spam sera bloqué.



Certains serveurs de messagerie utilisent des connexions *SSL (Secure Socket Layer)* pour crypter les connexions entre votre ordinateur et le serveur. Norton AntiSpam ne peut analyser les courriers reçus sur des connexions SSL.

Création de filtres de spam

Lorsqu'un message est identifié comme étant du spam, Norton AntiSpam ajoute Norton AntiSpam : au début de l'objet du courrier. Si vous le souhaitez, vous pouvez alors utiliser le programme de messagerie pour créer des règles de filtrage bloquant tous les courriers contenant ce texte.



Si vous utilisez Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook, ou Eudora, vous n'avez pas besoin de créer des filtres de spam.

Pour éviter de perdre des courriers légitimes, utilisez votre programme de messagerie pour créer un dossier pour Norton AntiSpam. Si votre programme de messagerie intègre la possibilité de rediriger les courriers vers des dossiers sélectionnés, configurez ce programme pour trier tous les messages marqués par Norton AntiSpam dans ce dossier, puis vérifiez périodiquement les messages avant de les supprimer. Consultez la documentation de votre programme de messagerie pour plus d'informations sur la création de dossiers.

Pour créer des filtres de spam pour les programmes de messagerie non pris en charge

- 1 Démarrez votre programme de messagerie.
- 2 Créez un nouveau dossier dans lequel les courriers électroniques seront stockés.
- 3 Sélectionnez la fonction Règles.
- 4 Comme critère de recherche, saisissez **Norton AntiSpam**.
- 5 Spécifiez la ligne d'objet du message comme étant la partie du message dans laquelle le critère doit être recherché.
- 6 Spécifiez que les messages qui correspondent au critère de recherche doivent être déplacés vers le dossier des messages suspects.
- 7 Cliquez sur **OK**.



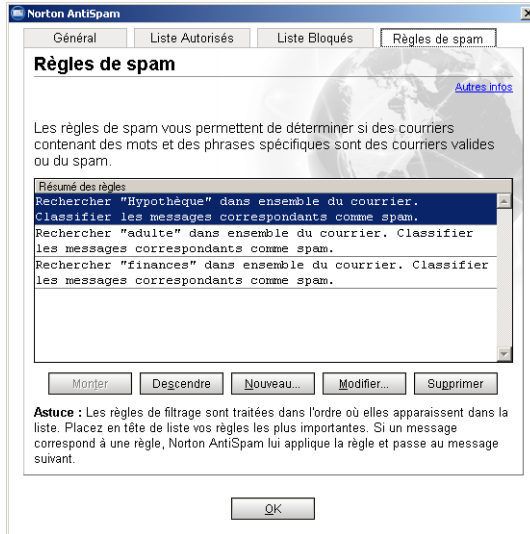
Ces instructions décrivent la procédure générale. Les instructions peuvent varier selon le programme de messagerie.

Personnalisation de Norton AntiSpam

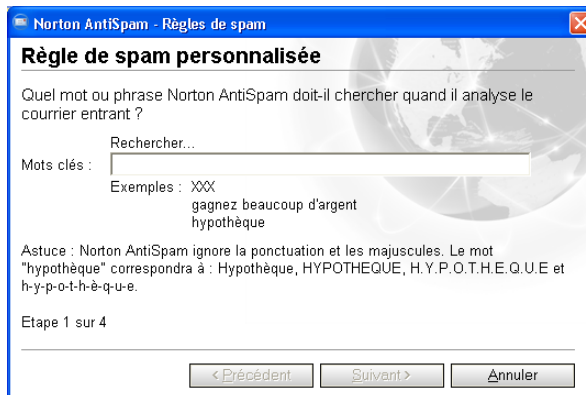
Personnalisez votre protection en identifiant les adresses de courrier électronique et les chaînes de texte qui doivent être filtrées et celles qui ne doivent pas l'être. Lorsque Norton AntiSpam rencontre un message contenant l'une de ces adresses ou l'une de ces chaînes de texte, le message est immédiatement classifié selon les paramètres que vous avez définis. Ceci constitue une manière facile de s'assurer que les messages issus d'expéditeurs de confiance ne seront pas considérés comme du spam.

Pour ajouter une entrée Norton AntiSpam

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **AntiSpam**.
- 2 Dans la fenêtre de Norton AntiSpam, cliquez sur **Règles de spam**.



- 3 Dans la fenêtre Règles de spam, cliquez sur **Nouveau**.



- 4 Dans la zone de texte Rechercher, saisissez une adresse ou une chaîne de texte.

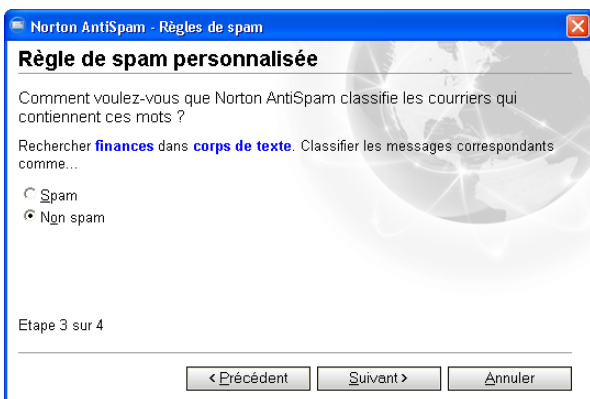
5 Cliquez sur **Suivant**.



6 Sélectionnez où Norton AntiSpam doit rechercher le texte dans les courriers électroniques. Les options sont les suivantes :

- ensemble du courrier
- De (nom de l'expéditeur)
- Destinataire
- Ligne d'objet
- Corps du message

7 Cliquez sur **Suivant**.



8 Sous Classifier les messages correspondants comme, choisissez si les messages qui contiennent ce texte sont du spam ou n'en sont pas.

9 Cliquez sur **Suivant**.

- 10 Cliquez sur **Terminer**.
- 11 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Règles de spam.

Vous pouvez modifier ou supprimer une entrée de Norton AntiSpam si elle provoque un classement incorrect des messages.

Pour modifier ou supprimer une entrée de Norton AntiSpam

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **AntiSpam**.
- 2 Dans la fenêtre de Norton AntiSpam, cliquez sur **Règles de spam**.
- 3 Dans la fenêtre Règles de spam, sélectionnez l'entrée de Norton AntiSpam que vous voulez modifier.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Modifier** pour modifier l'entrée, puis suivez les mêmes instructions que pour ajouter une entrée.
 - Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'entrée.
- 5 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Règles de spam.

Modification de la priorité d'une règle de spam

Lorsque Norton AntiSpam compare un courrier électronique à la liste des règles de spam, il commence par le début de la liste, puis continue la liste vers le bas jusqu'à ce qu'il trouve une correspondance. Si une correspondance est trouvée, Norton AntiSpam classe le message de manière appropriée et passe au message suivant. Si vous vous apercevez que les messages de spam que vous recevez correspondent plus souvent à une règle qu'aux autres, il peut être utile de déplacer cette règle au début de la liste.

Pour modifier la priorité d'une règle de spam

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **AntiSpam**.
- 2 Dans la fenêtre de Norton AntiSpam, cliquez sur **Règles de spam**.
- 3 Sélectionnez la règle à déplacer.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Vers le haut** pour donner une priorité supérieure à une règle.
 - Cliquez sur **Vers le bas** pour donner une priorité inférieure à une règle.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Alerte d'abonnement expiré

Votre abonnement à Norton AntiSpam a expiré.

Un abonnement valide est requis pour que vous puissiez recevoir les définitions de spam de Symantec. Vous pouvez toutefois continuer à recevoir des mises à jour de programme sans renouveler votre abonnement.

Alerte d'abonnement

Votre abonnement à Norton AntiSpam est sur le point d'expirer.

Un abonnement valide est requis pour que vous puissiez recevoir les définitions de spam de Symantec. Vous pouvez toutefois continuer à recevoir des mises à jour de programme sans renouveler votre abonnement.

Blocage des publicités sur Internet

7

Lorsque le Blocage des publicités est actif, il supprime de manière transparente les éléments suivants :

- Bannières publicitaires
- Publicités déroulantes
- Publicités "Flash" Macromedia

Fonctionnement du Blocage des publicités

Le Blocage des publicités détecte et bloque les publicités selon deux critères : leurs dimensions et leur emplacement.

Blocage d'après les dimensions

La plupart des publicitaires en ligne utilisent une ou plusieurs tailles standards pour leurs publicités. Le Blocage des publicités permet de bloquer les images et d'autres éléments *HTML* dont les dimensions correspondent à ces tailles de publicités standards.

Blocage d'après l'emplacement

Chaque fichier sur Internet dispose d'une adresse unique ou URL (Uniform Resource Locator). Lorsqu'une page Web s'affiche, l'ordinateur se connecte à l'adresse indiquée et affiche le fichier stocké à cette adresse. Si la page pointe vers des graphiques, des fichiers audio ou d'autres contenus multimédias, le navigateur affiche les fichiers en tant qu'éléments de la page.

Lorsque vous consultez une page Web comprenant une publicité, les instructions concernant l'affichage de la page peuvent inclure les options suivantes :

```
<p>Bienvenue chez Uninvited Ads
```

Le navigateur affiche alors le texte "Bienvenue chez Uninvited Ads". Il se connecte ensuite à www.uninvitedads.com et demande un fichier appelé `/belles_images/image7.gif`. (Le suffixe `.gif` indique qu'il s'agit d'un fichier au format GIF (Graphics Interchange Format), c'est-à-dire un format commun de fichier image.) L'ordinateur à l'adresse www.uninvitedads.com envoie le fichier au navigateur, qui affiche l'image.

Si le Blocage des publicités est activé et que vous vous connectez à un site Web, il analyse les pages Web et compare leur contenu à deux listes :

- Une liste par défaut de publicités bloquées automatiquement. Utilisez LiveUpdate pour actualiser régulièrement la liste des publicités bloquées.
- Une liste que vous créez en interceptant des publicités spécifiques. Vous pouvez enrichir et modifier cette liste.

Si la page contient des fichiers issus d'un [domaine](#) bloqué, le Blocage des publicités supprime le lien et télécharge le reste de la page.

Se reporter à
"Mises à jour avec
LiveUpdate" à la
page 41.

Se reporter à
"Activation/
désactivation du
Blocage des
publicités" à la
page 27.

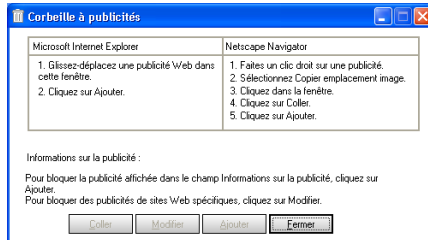
Utilisation de la Corbeille à publicités

En utilisant Internet, vous vous rendrez compte que certaines publicités ne font pas partie de la liste de blocage des publicités par défaut. Vous pouvez utiliser la Corbeille à publicités pour les ajouter à votre liste personnelle de publicités bloquées.

Pour utiliser la Corbeille à publicités

- 1 Lancez votre navigateur Web et affichez la page qui contient la publicité à bloquer.
- 2 Ouvrez Norton AntiSpam.
- 3 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Blocage des publicités**.

- 4 Dans la fenêtre Blocage des publicités, vérifiez que Activer le blocage des publicités est coché.
- 5 Cliquez sur **Corbeille à publicités**.
La fenêtre Corbeille à publicités apparaît.



- 6 Disposez les fenêtres de manière à voir à la fois la publicité et la fenêtre de la Corbeille à publicités, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous utilisez Microsoft Internet Explorer, faites glisser la publicité indésirable du site Web vers la boîte de dialogue Blocage des publicités.
 - Si vous utilisez Netscape, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la publicité puis cliquez sur **Copier l'adresse de l'image**. Dans la Corbeille à publicités, cliquez sur **Coller**. L'adresse de la publicité apparaît dans la zone Informations sur la publicité de la boîte de dialogue Corbeille à publicités.
- 7 Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Ajouter : bloquer cette adresse.
 - Modifier : modifier l'entrée avant de l'ajouter à la liste de blocage des publicités.
Par exemple, si l'adresse de la publicité est <http://www.publicites.org/irritantes/pubs/numeroun.gif>, vous pouvez la changer pour l'adresse <http://www.publicites.org/irritantes/pubs> pour bloquer tout le contenu du répertoire "pubs".
- 8 Cliquez sur **Fermer**.
- 9 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Blocage des publicités.

Utilisation des chaînes de texte pour identifier les publicités à bloquer ou à autoriser

Vous pouvez contrôler si le Blocage des publicités doit afficher des publicités spécifiques en créant une liste de chaînes de texte identifiant les différentes bannières publicitaires. Les chaînes de Blocage des publicités sont des sections d'adresses *HTML*. Si une partie de l'adresse d'un fichier correspond à la chaîne de texte, le Blocage des publicités bloque automatiquement le fichier.

Le Blocage des publicités propose une liste prédéfinie (Par défaut) de blocage des publicités utilisée pour déterminer quelles images doivent être bloquées lors de l'affichage de pages Web.

Lorsque le Blocage des publicités est activé, toutes les pages HTML sont analysées pour localiser les chaînes spécifiées dans la liste Par défaut. Le Blocage des publicités recherche les chaînes bloquées dans les balises HTML utilisées pour afficher les publicités. Les codes HTML qui contiennent des chaînes équivalentes sont supprimés par le Blocage des publicités avant que la page soit affichée dans le navigateur Web.

Veillez à ne pas insérer de chaînes trop génériques dans la liste de blocage (Par défaut). Par exemple, la chaîne *www* elle-même n'est pas une chaîne logique à bloquer puisque presque toutes les URL comprennent *www*. Une chaîne telle que *www.uninvitedads* est plus efficace car elle bloque uniquement les graphiques du *domaine* *uninvitedads* sans affecter les autres sites.

Identification des chaînes de Blocage des publicités

La manière dont vous définissez les chaînes de Blocage des publicités influe sur la rigueur avec laquelle le Blocage des publicités filtre les données.

Si vous ajoutez par exemple la chaîne *uninvitedads.com* à la liste de blocage (Par défaut), toutes les pages du domaine *uninvitedads.com* sont bloquées. En vous montrant plus précis, par exemple en ajoutant la chaîne *"belles_images/image7.gif"* à la liste de blocage spécifique au site *www.uninvitedads.com*, seule cette image est bloquée.

Un site peut devenir inutilisable si toutes ses images sont bloquées. Un bon compromis consiste à bloquer seulement les répertoires contenant des publicités. Par exemple, si `www.uninvitedads.com` stocke ses publicités sous `/belles_images/` et ses images de navigation sous `/images_utiles/`, il est possible de bloquer `www.uninvitedads.com/belles_images/` sans limiter l'utilisation du site.

Vous pouvez également créer des chaînes d'autorisation permettant aux sites Web d'afficher des images correspondant à la chaîne. Cela vous permet de neutraliser le blocage dû à une chaîne de la liste de blocage (Par défaut) pour des sites individuels. Les règles d'autorisation sont prioritaires par rapport aux règles de blocage sur tous les sites.

Ajout d'une chaîne de Blocage des publicités

Vous pouvez ajouter des chaînes à la liste de Blocage des publicités pour tous les sites ou pour des sites spécifiques.

Pour ajouter une chaîne de Blocage des publicités

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Blocage des publicités**.
- 2 Dans la fenêtre Blocage des publicités, cliquez sur **Avancé**.
- 3 Du côté gauche de la fenêtre Avancé, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour bloquer une chaîne sur tous les sites Web, cliquez sur **(Par défaut)**.
 - Pour bloquer une chaîne sur un site Web de la liste, sélectionnez le nom du site.
 - Pour bloquer une chaîne sur un site Web absent de la liste, cliquez sur **Ajouter un site** et saisissez l'adresse du site dans la boîte de dialogue Nouveau site/domaine.
- 4 Sur l'onglet Blocage des publicités, cliquez sur **Ajouter**.
- 5 Dans la boîte de dialogue Ajouter une nouvelle chaîne HTML, sélectionnez l'action à effectuer. Les options disponibles sont les suivantes :

Bloquer	bloque les publicités correspondant à la chaîne.
Autoriser	accepte les publicités correspondant à la chaîne.

- 6 Saisissez une chaîne HTML à bloquer ou à autoriser.
- 7 Cliquez sur **OK**.
- 8 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Avancé.
- 9 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Blocage des publicités.

Modification ou suppression d'une chaîne de Blocage des publicités

S'il apparaît qu'une chaîne de blocage est trop restrictive ou limitée ou ne convient plus, vous pouvez la modifier ou la supprimer.

Pour modifier ou supprimer une chaîne de Blocage des publicités

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez deux fois sur **Blocage des publicités**.
- 2 Dans la fenêtre Blocage des publicités, cliquez sur **Avancé**.
- 3 Du côté gauche de la fenêtre Avancé, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour modifier ou supprimer une chaîne de la liste (Par défaut), cliquez sur **(Par défaut)**.
 - Pour modifier ou supprimer une chaîne d'un site spécifique, sélectionnez le nom du site.
- 4 Dans la liste des chaînes HTML, sélectionnez celle à modifier.
- 5 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour modifier une chaîne, cliquez sur **Modifier** et saisissez vos modifications.
 - Pour supprimer une chaîne, cliquez sur **Supprimer**.
- 6 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Avancé.
- 7 Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre Blocage des publicités.

Les informations de ce chapitre vous permettent de résoudre les problèmes les plus courants. Si vous ne trouvez pas ici la solution à votre problème, vous trouverez sur le site Web de Symantec une véritable mine d'informations.

Explorer le site Web de service et support de Symantec

Sur le site Web de service et support technique de Symantec, vous pourrez trouver les dernières mises à jour de la protection et des programmes, des correctifs, des didacticiels en ligne, des articles de Base de connaissances et des outils de suppression de virus.

Pour explorer le site Web de service et support technique de Symantec

- 1 Sur Internet, allez à l'adresse www.symantec.com/frsupport/
- 2 Sur la page Web de service et support technique, à côté de l'en-tête Particuliers et indépendants/pme-pmi, cliquez sur **Continuer**.
- 3 Sur la page Web Particuliers et indépendants/pme-pmi, cliquez sur **démarrez avec le support en ligne**.
- 4 Suivez les liens jusqu'aux informations souhaitées.

Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez au moyen des liens de la page de présentation, essayez d'entreprendre une recherche sur le Web.

Pour effectuer une recherche sur le site Web de service et support technique de Symantec

- 1 Sur la gauche d'une page quelconque du site Web de Symantec, cliquez sur **recherche**.
- 2 Sur la page de recherche, saisissez le mot ou la phrase représentant le mieux les informations recherchées. Respectez les directives suivantes lors d'une recherche sur le site Web de Symantec :
 - Saisissez un seul mot en minuscules pour trouver toutes les occurrences du mot, y compris les correspondances partielles. Par exemple, saisissez **install** pour trouver les articles contenant le mot **installer**, **installation**, **installé**, etc...
 - Saisissez plusieurs mots pour trouver toutes les occurrences de n'importe lequel. Par exemple, saisissez **définitions virus** pour trouver les articles contenant le mot **virus**, le mot **définitions** ou les deux.
 - Saisissez une phrase entourée de guillemets pour trouver les articles contenant cette phrase exacte.
 - Utilisez le signe plus (+) devant tous les termes de recherche pour trouver les articles contenant tous les termes. Par exemple, **+Internet +Sécurité** recherche les articles contenant ces deux mots
 - Pour rechercher une correspondance exacte, saisissez les mots de la recherche en lettres majuscules.
 - Pour rechercher plusieurs phrases, entourez chacune d'elle de guillemets et utilisez des virgules pour séparer les phrases. Par exemple, **"achat de produits", "MAC", "Norton SystemWorks"** recherche les trois phrases et trouve tous les articles contenant l'une des trois.
- 3 Sélectionnez la zone du site Web dans laquelle vous voulez chercher.
- 4 Cliquez sur **Rechercher**.

Dépannage de Norton AntiSpam

Les informations suivantes vous permettront de résoudre les problèmes les plus courants avec Norton AntiSpam.

Pourquoi est-ce que je reçois encore du spam ?

Plusieurs facteurs rendent difficile l'élimination totale du courrier indésirable. Par exemple, tous les gens ne considèrent pas les mêmes types de courriers électroniques comme indésirable. Certaines, par exemple, ne souhaitent recevoir rien d'autre que ce qu'ils ont spécifiquement demandé. D'autres sont contents de recevoir des messages concernant leurs centres d'intérêt ou leur profession, même s'ils ne les ont pas spécifiquement demandés.

De plus, à chaque fois qu'une nouvelle méthode est développée pour contrôler le courrier indésirable, les expéditeurs de ce type de courrier développent des manières de contourner ces méthodes. Cette compétition constante est l'une des raisons pour lesquelles Symantec tient à jour en permanence des définitions de spam.

Enfin, certains messages non sollicités sont en fait autorisés. Certaines sociétés vous imposent d'accepter des courriers électroniques en échange de certains services. De nombreuses personnes ne se rendent pas compte qu'en acceptant cela, elles acceptent en réalité de recevoir du spam.

Comment les courriers électroniques dont l'expéditeur figure dans ma liste Bloqués sont-ils traités ?

Norton AntiSpam déplace les courriers électroniques issus de ces adresses vers le dossier de Norton AntiSpam et indique dans leur ligne Objet qu'il s'agit de spam.

Que dois-je faire si j'ai placé par erreur une adresse dans la liste Bloqués ?

La seule conséquence est que vous ne verrez dans votre liste principale aucun courrier électronique provenant de cette adresse. Mais si vous consultez régulièrement le contenu de votre dossier de spam, vous pourrez récupérer les courriers de cet expéditeur, puis corriger l'entrée dans votre liste.

Pourquoi un courrier électronique que l'on m'a envoyé n'est-il jamais arrivé ?

Certains courriers électroniques légitimes peuvent contenir des éléments caractéristiques du spam. Norton AntiSpam peut donc identifier incorrectement le message comme étant du spam. Selon les filtres que vous avez créés dans votre programme de messagerie, le courrier peut être dans le dossier du spam ou des éléments supprimés.

Se reporter à
"Identification des
expéditeurs
autorisés" à la
page 22.

Pour éviter de perdre les courriers électroniques de cet expéditeur, ajoutez-les à votre liste Autorisés.

Comment garder à jour ma protection ?

Dans une certaine mesure, Norton AntiSpam se met à jour de lui-même en se basant sur vos courriers électroniques sortants et sur d'autres données. Néanmoins, pour recevoir des copies à jour des définitions de spam développées par Symantec, vous devez vous abonner à ce service. Vous pouvez alors choisir que les définitions soient mises à jour automatiquement.

Pourquoi ai-je besoin d'un abonnement aux définitions de spam ?

Bien que le produit apprenne de lui-même, les définitions de spam locales ne sont développées qu'à partir des critères que vous définissez et des échantillons de messages que vous traitez. Les définitions de spam de Symantec sont développées à partir d'un bien plus grand nombre d'informations et peuvent vous protéger contre la plupart des types de spam les plus répandus.

Pourquoi de nombreux messages de spam contiennent-ils des groupes de caractères incompréhensibles ?

Ces groupes de caractères et d'autres éléments inhabituels que contiennent les messages de spam servent à tromper les filtres antisпам qui recherchent des mots-clés.

Dépanner le Blocage des publicités

Les informations suivantes vous permettront de résoudre les problèmes les plus courants avec le Blocage des publicités.

Le Blocage des publicités bloque-t-il toutes les publicités de la page courante ?

Les publicités intégrées à des contenus standard (par exemple du texte) ne seront pas bloquées.

Le Blocage des fenêtres déroulantes bloque-t-il toutes les fenêtres déroulantes ou uniquement les publicités ?

Le Blocage des publicités bloque toutes les fenêtres déroulantes qui sont démarrées automatiquement pendant le chargement d'une page Web. Si un site utilise des fenêtres déroulantes pour des alertes spéciales ou pour afficher des informations supplémentaires, vous pouvez désactiver le Blocage des fenêtres déroulantes lorsque vous consultez ce site.

Y a-t-il des problèmes de sécurité associés à ces publicités ?

Le fait de cliquer sur une publicité ne devrait faire apparaître que des informations supplémentaires ou vous renvoyer sur un autre site, mais certains publicitaires utilisent des publicités pour vous pousser à installer de nouvelles fonctionnalités sur votre ordinateur. Ces fonctionnalités peuvent aller de l'ajout de menus supplémentaires à l'installation de logiciels espions. Vous devez tout particulièrement vous méfier des publicités qui vous invitent à installer des curseurs créatifs et tout autre logiciel qui ajoute des fonctionnalités innovantes. Il s'agit par exemple de licences d'utilisation exigeant que vous autorisiez des sociétés à surveiller vos habitudes de navigation ou que vous leur fournissiez des informations personnelles, parmi d'autres choses. Ces clauses sont généralement masquées profondément à l'intérieur du texte, là où la plupart des utilisateurs ne prennent pas la peine de les lire.

Glossaire

ActiveSync	Il s'agit du logiciel de synchronisation pour les ordinateurs de poche (Pocket PC) basés sur Microsoft Windows.
ActiveX	Il s'agit d'une méthode permettant d'intégrer des programmes interactifs dans les pages Web. Ces programmes, appelés contrôles, s'exécutent lorsque vous affichez la page.
adresse IP (adresse Internet Protocol)	Identificateur numérique sur 32 bits identifiant de manière exclusive un ordinateur sur Internet. Les adresses IP sont généralement représentées sous la forme de quatre groupes de chiffres séparés par des points. Par exemple 206.204.52.71.
adresse réseau	Partie d'une adresse IP commune à tous les ordinateurs d'un réseau ou d'un sous-réseau. Par exemple, 10.0.1.1 et 10.0.1.8 font partie de l'adresse réseau 10.0.1.0.
alerte	Message apparaissant pour signaler une erreur ou pour signaler qu'une tâche requiert votre attention immédiate, comme un plantage du système ou une alerte de virus.
alias	Icône de raccourci pointant sur un objet original comme un fichier, un dossier ou un disque.
AppleTalk	Protocole utilisé par certains périphériques réseau (comme des imprimantes et des serveurs) pour leurs communications.
attaque de type refus de service (DoS)	Utilisateur ou programme qui occupe toutes les ressources du systèmes en lançant une multitude de requêtes, ce qui ne laisse aucune ressource pour servir les autres utilisateurs.

attribut caché	Attribut de fichier rendant les fichiers plus difficiles d'accès et plus difficiles à supprimer que les autres fichiers. Il empêche également les fichiers d'apparaître dans les listes de contenu des répertoires sous DOS ou Windows.
cache	Emplacement du disque dur dans lequel des données sont stockées pour être réutilisées. Un cache de navigateur Web stocke les pages Web et des fichiers (des graphiques, par exemple) à mesure que vous les visualisez.
caractères génériques	Caractères spéciaux (comme *, \$ et ?) jouant le rôle de caractères de remplacement pour un ou plusieurs autres caractères. Les caractères génériques permettent de rechercher plusieurs éléments avec une seule instruction.
cheval de Troie	Programme contenant du code malveillant déguisé ou caché dans un élément inoffensif, comme un jeu ou un utilitaire.
connexion à distance	Connexion lors de laquelle un ordinateur appelle un serveur et se comporte comme un poste de travail local sur le réseau.
cookie	Fichier que certains serveurs Web placent sur votre disque lorsque vous consultez les pages se trouvant sur ces serveurs. Les cookies stockent les préférences, assurent le fonctionnement des paniers d'achat sur les sites d'achat en ligne et identifient les visiteurs qui reviennent souvent sur un site.
cryptage	Codage des données de manière à ce que seule une personne disposant du mot de passe ou de la clé cryptographique nécessaire puisse lire ces données. Cela empêche les utilisateurs non autorisés de consulter ou de modifier les données.
définition de virus	Informations sur les virus utilisées par les programmes antivirus pour identifier la présence d'un virus et vous en avertir.
DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Protocole TCP/IP attribuant automatiquement une adresse IP temporaire à chaque périphérique d'un réseau. Les routeurs DSL et câble utilisent DHCP pour permettre à de multiples ordinateurs de partager une seule connexion Internet.
disque amorçable	Disque pouvant servir à démarrer l'ordinateur.

DNS (Domain Naming System)	<p>Système d'affectation de noms utilisé sur Internet.</p> <p>Le système DNS traduit les noms de domaine (comme <code>www.symantec.com</code>) en adresses IP compréhensibles par les ordinateurs (comme <code>206.204.212.71</code>).</p>
domaine	<p>Adresse Internet utilisée communément pour désigner une seule société ou organisation (comme <code>symantec.com</code>). Voir aussi nom d'hôte.</p>
droits d'accès	<p>Types d'opérations qu'un utilisateur peut effectuer sur une ressource système. Par exemple, un utilisateur peut avoir la possibilité d'accéder à un répertoire particulier et d'ouvrir, modifier ou supprimer son contenu.</p>
Ethernet	<p>L'une des manières les plus répandues de mettre des ordinateurs en réseau est de constituer un réseau local ou LAN (Local Area Network). Les câbles Ethernet, qui ressemblent à de gros câbles téléphoniques, peuvent transporter les données à des vitesses de 10 Mbits/s ou 100 Mbits/s.</p>
extension	<p>Il s'agit de la fin du nom d'un fichier (trois dernières lettres), qui permet d'associer le fichier à une activité ou à un programme. Exemples : <code>.txt</code> (texte) et <code>.exe</code> (programmes exécutables).</p>
FAI (fournisseur d'accès à Internet)	<p>Société fournissant un accès à Internet à des particuliers et à des entreprises. La plupart des FAI offrent d'autres services de connectivité Internet, comme l'hébergement de sites Web.</p>
fenêtre DOS	<p>Méthode d'accès au système d'exploitation MS-DOS permettant d'exécuter des programmes DOS depuis l'environnement graphique Windows.</p>
fichier compressé	<p>Fichier dont le contenu a été traité afin de réduire sa taille, pour que les données occupent moins d'espace physique sur le disque.</p>
fichier de cache	<p>Fichier utilisé pour améliorer les performances de Windows.</p>
fichier exécutable	<p>Fichier contenant un code de programme qui peut être exécuté. Ces fichiers incluent généralement tous les programmes, extensions ou fichiers système dont le nom se termine par <code>.bat</code>, <code>.exe</code> ou <code>.com</code>.</p>

Finder	Programme qui gère le disque dur d'un ordinateur Macintosh, ainsi que les activités liées aux fichiers et à l'affichage.
fragmenté	Lorsque les données composant un fichier sont stockées dans des groupes non contigus sur un disque, on dit que ce fichier est fragmenté. Un fichier fragmenté est plus long à lire sur le disque qu'un fichier non fragmenté.
FTP (File Transfer Protocol)	Protocole d'application utilisé pour transférer des fichiers sur les réseaux TCP/IP (comme Internet).
HotSync	Logiciel de synchronisation pour les ordinateurs de poche Palm OS.
HTML (Hypertext Markup Language)	Langage utilisé pour créer les pages Web.
ICMP (Internet Control Message Protocol)	Extension du protocole IP fournissant des informations sur les problèmes réseau.
IGMP (Internet Group Management Protocol)	Extension du protocole IP utilisée pour diffuser des éléments multimédia par Internet.
IMAP4 (Internet Message Access Protocol version 4)	L'un des deux protocoles les plus utilisés pour recevoir du courrier électronique. IMAP permet de lire les messages et de les gérer sans avoir à les télécharger sur votre ordinateur.
IP (Internet Protocol)	Protocole sous-jacent de la majeure partie du trafic Internet. IP détermine comment les données circulent d'un ordinateur à l'autre. Sur Internet, les ordinateurs ont des adresses IP uniques qui les identifient.
Java	Langage de programmation utilisé pour créer de petits programmes appelés applets. Les applets Java peuvent être utilisées pour créer des contenus interactifs sur les pages Web.
JavaScript	Langage de script utilisé pour améliorer les pages Web. La plupart des sites utilisent JavaScript pour ajouter une interactivité simple aux pages, mais certains l'utilisent pour ouvrir des fenêtres déroulantes et modifier les pages d'accueil de leurs visiteurs.

macro	Programme simple pouvant être lancé par la frappe d'une touche spécifique ou d'une série de touches. Les macros peuvent être utilisés pour automatiser les tâches répétitives.
masque de sous-réseau	Code, sous la forme d'une adresse IP, utilisé par les ordinateurs pour déterminer la partie d'une adresse IP qui identifie le sous-réseau et la partie qui identifie un ordinateur individuel sur ce sous-réseau.
menace	Programme ayant le potentiel de provoquer des dommages sur un ordinateur : destruction, divulgation ou modification de données, ou refus de service.
NAT (network address translation)	Technologie permettant d'associer plusieurs adresses IP privées à une seule adresse IP publique. NAT permet à plusieurs ordinateurs de partager une seule adresse IP publique. La plupart des routeurs DSL et câble prennent en charge la technologie NAT.
nom d'hôte	Nom par lequel la plupart des utilisateurs désignent un site Web. Par exemple, www.symantec.com est le nom d'hôte du site Web de Symantec. Les noms d'hôte sont traduits en adresses IP par le serveur DNS.
NTFS (NTFS file system)	Table utilisée par le système (principalement par Windows 2000/XP) pour organiser l'emplacement exact des fichiers sur le disque dur.
numéro de port	Numéro utilisé pour identifier un service Internet particulier. Les paquets Internet contiennent le numéro de port afin que l'ordinateur destinataire puisse décider quel programme doit gérer les données.
paquet	Unité de base des données sur Internet. Avec les données, chaque paquet contient un en-tête décrivant la destination du paquet et la manière dont les données doivent être traitées.
paquet IP fragmenté	Paquet IP divisé en plusieurs parties. Les paquets sont fragmentés s'ils dépassent la taille de paquet maximale d'un réseau, mais certains utilisateurs malintentionnés fragmentent leurs fichiers pour dissimuler leurs attaques Internet.
partition	Partie d'un disque préparée et réservée par un utilitaire de disque spécial qui fonctionne comme un disque séparé.

pilote	Instructions logicielles servant à interpréter les commandes de transfert entre des périphériques et l'ordinateur.
POP3 (Post Office Protocol version 3)	L'un des deux protocoles les plus utilisés pour recevoir du courrier électronique. Avec POP3, les messages doivent être téléchargés avant de pouvoir être lus.
port	Connexion entre deux ordinateurs. TCP/IP et UDP utilisent les ports pour indiquer le type de programme serveur qui doit gérer une connexion. Chaque port est identifié par un numéro.
port infrarouge (IR)	Port de communication sur un ordinateur de poche permettant de communiquer avec un périphérique infrarouge. Les ports infrarouges ne nécessitent pas de câbles.
PPP (Point-to-Point Protocol)	Protocole dédié à la communication entre deux ordinateurs utilisant une connexion à distance. PPP intègre des fonctionnalités de vérification des erreurs.
protocole	Ensemble de règles gouvernant les communications et les transferts de données entre les ordinateurs. HTTP et FTP sont des exemples de protocoles.
protocole avec connexion	Protocole nécessitant une connexion pour pouvoir transmettre des paquets d'informations.
protocole sans connexion	Protocole envoyant une transmission à une adresse de destination sur un réseau sans établir de connexion.
proxy	Ordinateur ou programme qui redirige le trafic entrant et sortant entre les ordinateurs et les réseaux. Les proxy sont souvent utilisés pour protéger les ordinateurs et les réseaux des menaces extérieures.
registre	Catégorie de données stockées dans la base de registres de Windows et décrivant les préférences de l'utilisateur, les paramètres matériels et d'autres informations de configuration. Les données de la base de registres sont accessibles via les clés de la base de registres.
règle de filtrage	Paramètres définissant comment le pare-feu doit réagir à des données ou des communications réseau spécifiques. Une règle de filtrage contient généralement un modèle de données et une action à effectuer si ce modèle est détecté.

routeur	Périphérique qui retransmet les informations entre des ordinateurs et des réseaux. Les routeurs sont utilisés pour gérer les itinéraires suivis par les données sur un réseau. De nombreux modems câble et DSL contiennent des routeurs.
script	Programme, écrit dans un langage de script, comme VBScript ou JavaScript, et composé d'un ensemble d'instructions pouvant être exécutées sans interaction de l'utilisateur.
serveur DNS (serveur Domain Naming System)	Ordinateur établissant la correspondance entre les noms de domaine et les adresses IP. Lorsque vous visitez le site www.symantec.com , votre ordinateur contacte un serveur DNS qui traduit le nom de domaine en adresse IP (206.204.212.71).
service	Terme général désignant le fait de proposer à d'autres ordinateurs l'accès à des informations. Les services les plus répandus comprennent les services Web et FTP. Les ordinateurs proposant des services sont nommés serveurs.
signature d'attaque	Modèle de données caractéristique d'une attaque Internet. La Détection d'intrusion utilise les signatures d'attaque pour distinguer les attaques du trafic légitime.
sous-réseau	Réseau local appartenant à un intranet plus important ou à Internet.
SSL (Secure Sockets Layer)	Protocole dédié aux communications en ligne sécurisées. Les messages envoyés en utilisant SSL sont cryptés pour empêcher toute visualisation non autorisée. SSL est souvent utilisé pour protéger les informations financières.
support amovible	Disques pouvant être retirés, par opposition aux disques fixes. Il s'agit par exemple des disquettes, des CD, des DVD et des disques Zip.
synchroniser	Processus de comparaison des fichiers d'un ordinateur de poche et d'un ordinateur de bureau afin de vérifier s'ils contiennent les mêmes données.
table d'allocation des fichiers (FAT)	Table utilisée par le système (principalement par DOS et Windows 9x/Me) pour organiser l'emplacement exact des fichiers sur le disque dur.

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)	Protocoles standards utilisés pour la plupart des communications sur Internet. TCP établit les connexions entre les ordinateurs et vérifie que les données sont reçues correctement. IP détermine comment les données doivent être routées.
télécharger	Transférer une copie d'un fichier ou d'un programme depuis Internet, un serveur ou un autre système informatique vers un autre serveur ou ordinateur.
transmission infrarouge	Utilisée pour transférer certains programmes et certaines données entre deux ordinateurs de poche, en utilisant la technologie infrarouge intégrée.
type de fichier	Code qui associe un fichier à un programme ou à une activité et apparaît souvent dans l'extension du nom de fichier, comme .txt ou .jpeg.
UDP (User Datagram Protocol)	Protocole communément utilisé pour les supports de transmission en continu. Contrairement à TCP, UDP n'établit pas de connexion avant d'envoyer des données et ne vérifie pas que les données ont été correctement reçues.
ver	Programme qui se reproduit sans infecter d'autres programmes. Certains vers se répandent en se copiant de disque en disque, tandis que d'autres se reproduisent uniquement dans la mémoire afin de ralentir les ordinateurs.
zone amorce	Secteur situé au début de chaque disque pour identifier l'architecture de celui-ci (taille des secteurs, taille des groupes, etc...). Sur les disques de démarrage, la zone amorce contient également un programme qui charge le système d'exploitation.

Index

A

abonnement aux mises à jour de produit 46
accès

- Norton AntiSpam 20
- options 38

activation

- Blocage des fenêtres déroulantes 28
- Blocage des publicités 27
- sessions LiveUpdate automatiques 44

Adobe Acrobat Reader

- installation 34
- utilisation pour afficher les PDF 34

adresses

- ajout d'adresses autorisées 22
- ajout d'adresses bloquées 24
- importation autorisée 23
- importation d'adresses autorisées 23

Afficheur de journal 31

Aide

- en ligne 32
- sur les fenêtres et les boîtes de dialogue 33

apprentissage de Norton AntiSpam 26

assistant Informations

- fonctionnalités 16
- utilisation 16

B

bannières publicitaires 56

barre d'état système, icône 20

blocage

- publicités 27, 56
- spam 47, 48

Blocage des fenêtres déroulantes

- à propos 9
- activation/désactivation 28
- dépannage 63

Blocage des publicités 56

- activation/désactivation 27
- identification des publicités à bloquer 56
- modifications des chaînes de texte 58

bulletin d'informations électronique 35

bulletins d'informations 35

C

configuration requise 11

- Windows 2000 12
- Windows 98/98SE/Me 11
- Windows XP 12

configuration requise pour l'ordinateur 11

Corbeille à publicités 54, 55

Corbeille. *Voir* Corbeille à publicités

courrier électronique

- menu 20
- programme
 - barre d'outils 20
- spam 47

D

- définitions de termes techniques 32
- démarrage
 - Blocage des publicités 27
 - blocage du spam 29
 - Norton AntiSpam 20
- dépannage 59
 - Blocage des publicités 63
 - Norton AntiSpam 61
- description des fonctions du produit 7
- désinstallation de Norton AntiSpam 18

E

- en ligne
 - Aide 32
- enregistrement du logiciel 16

F

- fichier LisezMoi 33
- fichiers PDF du Guide de l'utilisateur
 - sur le CD 34
- filtrage
 - à l'aide de chaînes de texte 47, 51, 56, 57
 - apprentissage 26
 - courrier électronique 21
 - et SSL 47
 - identification des expéditeurs de courrier électronique 22, 24
 - modification de la priorité d'une règle 51
 - programmes de messagerie non pris en charge 48

G

- glossaire 32

I

- icône dans la zone de notification 20
- icône de bureau 20
- installation de Norton AntiSpam 11

Internet

- articles de la Base de connaissances 59
- Site Web de service et support technique de Symantec 59
- sites Web de Symantec 35
- interrompre
 - Blocage des publicités 27
 - blocage du spam 29

J

- journal des événements *Voir* afficheur de journal
- journaux 31

L

- liste Autorisés 22
- liste Bloqués 24
- LiveUpdate
 - modes interactif et express 44
 - procédure 43

M

- mise à jour
 - à partir du site Web de Symantec 43
 - protection 43
- mise à jour de la protection, définition 42
- mode express pour LiveUpdate 44
- mode interactif pour LiveUpdate 44

N

- Norton AntiSpam 47
 - activation/désactivation 21
 - création de filtres 47, 48
 - dépannage 61
 - et SSL 13, 47
 - fonctionnalités 8
 - listes Autorisés et Bloqués 8
 - modification d'entrée 51
 - personnalisation 48
- numéro de version, vérification 19

O

- options 37
 - accès 38
 - avancées 39
 - courrier électronique 39
 - LiveUpdate 40
- ordinateur
 - configuration requise 11
 - préparation 13

P

- PDF du Guide de l'utilisateur
 - ouverture 34
- personnalisation
 - filtre de spam 48
 - liste Autorisés 22
 - liste Bloqués 24
- problèmes
 - dépannage de Norton AntiSpam 61
- programme
 - correctifs 41
 - mise à jour 41
- programme de courrier électronique
 - clients pris en charge 12
- protection
 - téléchargement à partir du site Web de Symantec 43
- publicités
 - blocage 56
 - Corbeille à publicités 54
 - filtres 56

R

- réinitialisation des données d'apprentissage 39
- résumé des fonctions du produit 7

S

- Site Web de service et support technique de Symantec 59
- sites Web de Symantec 35, 43

- spam
 - blocage 48
 - filtres 47, 51
 - création 48
 - modification 51
 - modification de la priorité 51
- SSL (Secure Socket Layer) et Norton AntiSpam 13, 47
- statistiques 30, 31
 - fenêtre 30
 - réinitialisation 30
- soutien technique 35
- suppression
 - chaînes de Blocage des publicités 58
 - de Norton AntiSpam de l'ordinateur 18
 - règles de spam 51
- Symantec Security Response
 - bulletin d'informations 35
 - site Web 35
- systèmes d'exploitation 11
- systèmes d'exploitation Windows 11

T

- termes en italique 32

V

- vérification
 - numéro de version 19

W

- Web
 - sites, Symantec 35, 43, 59

Z

- zone de notification, icône 20

Solutions de service et de support EMEA

Service Clientèle - vous aide pour les questions non techniques telles que les commandes, les mises à jour, les abonnements et les échanges.

Support technique - vous aide pour les questions techniques telles que l'installation, la configuration ou le dépannage des produits Symantec.

Les systèmes de support technique et de Service Clientèle varient en fonction des pays. Pour vous renseigner sur les offres de service dans votre pays, visitez le site Web suivant, puis choisissez le pays approprié :

<http://www.symantec.com/globalsites.html>

Si ce produit avec été livré votre ordinateur, le fabricant doit vous fournir le support.

Service Clientèle

Le Service Clientèle de Symantec fournit des informations non-techniques multilingues et vous indique comment :

- obtenir des informations, une documentation produit ou un logiciel d'essai ;
- localiser des revendeurs et des consultants dans votre région ;
- remplacer des CD défectueux et des manuels ;
- renouveler votre service d'abonnement ;
- renvoyer votre produit ;
- enregistrer votre produit ;

- accéder à la Foire aux questions du Service Clientèle ;
- adresser une question à un agent du Service Clientèle ;
- acheter une mise à jour de votre produit.

Vous pouvez trouver des informations supplémentaires sur le Service Clientèle sur le site de service et de support Symantec ou en contactant le Symantec Authorized Customer Service Centre.

Informations sur le Service Clientèle :

Site Web de service et de support Symantec :

Anglais (Europe) :

<http://www.symantec.com/eusupport>

Allemagne, Autriche et Suisse :

<http://www.symantec.de/desupport>

France et Belgique :

<http://www.symantec.fr/frsupport>

Pays-Bas et Belgique :

<http://www.symantec.nl/nlsupport>

Italie :

<http://www.symantec.it/itsupport>

Espagne :

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/index.html>

Suède :

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/index.html>

Norvège :

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/index.html>

Danemark :

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/index.html>

Finlande :

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/index.html>

Pologne :

<http://www.symantec.com/region/pl/techsupp/index.html>

République tchèque :

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html>

République slovaque :

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html>

Russie :

<http://www.symantec.com/region/ru/techsupp/index.html>

Hongrie :

<http://www.symantec.com/region/hu/techsupp/index.html>

Pour les solutions de service et de support dans d'autres pays, visitez le site Web suivant, puis sélectionnez votre pays.

<http://www.symantec.com/globalsites.html>

Formulaire de courrier électronique en ligne du Service Clientèle

Pour envoyer un courrier électronique au Service Clientèle, vous pouvez utiliser ce formulaire en ligne du Service Clientèle. Vous recevrez une réponse par courrier électronique.

Pour utiliser ce formulaire, visitez le site :

<http://www.symantec.com/csema>

Numéros de téléphone du Service Clientèle

Autriche	(+43)01 501 375 020
Belgique	(+32)02 713 1700
Danemark	(+45) 35 44 57 00
Finlande	(+358)09 2293 0410
France	(+33)01 73 01 84 85
Allemagne	(+49)069 6641 0300
Irlande	(+351)01 601 1906
Italie	(+39)02 48 270 000
Luxembourg	(+352)029 84 79 50 20
Pays-Bas	(+31)020 5040 565
Norvège	(+47)23 05 33 00
Afrique du Sud	(+27)011 784 9855
Espagne	(+34)091 662 4413
Suède	(+46)08 703 9615
Suisse	(+41)01 212 6262
Royaume-Uni	(+44)020 7616 5600
Canada (Français)	800 561 0820

Adresse de correspondance du Service Clientèle

Symantec Authorized Service Centre
Postbus 1029
3600 BA MAARSEN
Pays-Bas

Informations sur le service d'abonnement

Si votre produit Symantec inclut une solution antivirus, de pare-feu ou de protection de contenu Web, vous bénéficierez de mises à jour via LiveUpdate. La durée du service d'abonnement varie en fonction de votre produit Symantec.

À l'expiration de votre abonnement, vous devez le renouveler avant de pouvoir mettre à jour votre solution antivirus, de pare-feu ou de protection de contenu Web. Ces mises à jour peuvent vous protéger contre des attaques.

Lorsque vous exécutez LiveUpdate à la fin de votre période d'abonnement, le système vous invite à vous abonner, pour une somme minime. Suivez simplement les instructions à l'écran.

Pour obtenir de l'aide sur les questions du service d'abonnement, visitez le site Web suivant dans la langue de votre choix.

Anglais (Europe) :

http://www.symantec.com/region/reg_eu/techsupp/subscribe

Allemand :

<http://www.symantec.com/region/de/techsupp/subscribe>

Français :

<http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/subscribe>

Italien :

<http://www.symantec.com/region/it/techsupp/subscribe>

Néerlandais :

<http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/subscribe>

Espagnol :

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/subscribe>

Suédois :

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/subscribe>

Danois :

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/subscribe>

Norvégien :

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/subscribe>

Finnois :

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/subscribe>

Support technique

Symantec propose deux options de support technique pour vous aider à installer, configurer ou dépanner des produits Symantec :

Service et support en ligne

- Symantec offre un support technique GRATUIT via le site Web de service et de support. Pour visiter le site Web de service et de support Symantec de votre pays, consultez la rubrique "Informations de contact du support technique". Sélectionnez "particuliers et indépendants/pme-pmi", puis choisissez votre produit et votre version pour :
- accéder aux rubriques d'actualité ;
- consulter la base de connaissances ;
- adresser une question à un agent du support technique en ligne.

Support téléphonique

Symantec offre des services de support PAYANTS par téléphone. Pour plus d'informations sur les tarifs et les politiques et visiter le site Web de service et de support de votre pays, consultez la rubrique "Informations de contact du support technique".

Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées

Lorsque Symantec annonce qu'un produit n'est plus commercialisé, le support téléphonique est assuré pendant 60 jours suivant cette annonce. Certaines informations techniques restent cependant disponibles sur le site de support Symantec.

Informations de contact du support technique

Sites Web de service et de support Symantec :

Anglais (Europe) :

<http://www.symantec.com/eusupport>

Allemagne, Autriche et Suisse :

<http://www.symantec.de/desupport>

France et Belgique :

<http://www.symantec.fr/frsupport>

Pays-Bas et Belgique :

<http://www.symantec.nl/nlsupport>

Italie :

<http://www.symantec.it/itsupport>

Espagne :

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/index.html>

Suède :

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/index.html>

Norvège :

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/index.html>

Danemark :

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/index.html>

Finlande :

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/index.html>

Pologne :

<http://www.symantec.com/region/pl/techsupp/index.html>

République tchèque :

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html>

République slovaque :

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html>

Russie :

<http://www.symantec.com/region/ru/techsupp/index.html>

Hongrie :

<http://www.symantec.com/region/hu/techsupp/index.html>

Pour les solutions de service et de support dans d'autres pays, visitez le site suivant et sélectionnez votre pays.

<http://www.symantec.com/globalsites.html>

Numéros de téléphone du support technique

Pays	Code intl	Questions sur les produits	Questions sur les virus
Autriche	(+43)	01 501 375 023	01 501 375 023
Belgique	(+32)	02 713 1701	02 713 1701
Danemark	(+45)	35 44 57 20	35 44 57 20
Finlande	(+358)	09 2293 0418	09 2293 0418
France	(+33)	01 7301 8487	01 73018486
Allemagne	(+49)	069 6641 0353	069 6641 0371
Grèce		0 0800 31225533	0 0800 31225533
Irlande	(+353)	01 601 1901	01 601 1901
Italie	(+39)	02 4528 1052	02 4528 1052
Pays-Bas	(+31)	020 5040 511	020 5040 511
Norvège	(+47)	23 05 33 30	23 05 33 30
Pologne		0800 3111269	0800 3111269
Espagne	(+34)	091 662 5255	091 662 5255
Afrique du Sud	(+27)	011 797 6701	011 797 6701
Suède	(+46)	08 735 5024	08 735 5024
Suisse	(+41)	01 212 1847	01 212 1847
Turquie		0 0800 31922433	0 0800 31922433
Royaume-Uni	(+44)	020 7616 5813	020 7744 0061

Tous les efforts ont été fournis pour garantir la précision de ces informations. Celles-ci peuvent toutefois faire l'objet de modifications sans préavis. Symantec Corporation se réserve le droit d'apporter de telles modifications sans avertissement préalable.