



Norton
AntiVirus™ 2003
Professional Edition

Guide d'utilisation

Norton AntiVirus™ Professional Edition

Guide d'utilisation

Le logiciel décrit dans ce manuel est fourni sous accord de licence et ne peut être utilisé qu'en respect des termes de cette licence.

Documentation version 9.0

PN: **10027032-FR**

Copyright

Copyright © 2002 Symantec Corporation

Tous droits réservés.

Toute documentation technique fournie par Symantec Corporation est soumise à la réglementation sur les droits d'auteur et reste la propriété de Symantec Corporation.

PAS 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 relève de la seule responsabilité de l'utilisateur. Cette documentation peut contenir des erreurs techniques, typographiques ou autres inexactitudes. Symantec se réserve le droit d'y apporter toutes les modifications requises sans préavis.

Aucune partie de cette documentation ne peut être copiée sans l'accord écrit préalable de Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd., Cupertino, CA 95014, Etats-Unis.

Marques déposées

Symantec, le logo Symantec, Norton, Norton SystemWorks, LiveUpdate, Norton AntiVirus et Norton Utilities sont des marques déposées aux Etats-Unis de Symantec Corporation. Rescue Disk et Symantec AntiVirus sont des marques déposées de Symantec Corporation.

Microsoft, MSN, Windows et le logo Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation. AOL et CompuServe sont des marques déposées d'America Online, Inc. Prodigy Internet est une marque déposée de Prodigy. Pentium est une marque déposée de Intel Corporation. Yahoo! est une marque déposée de Yahoo! Inc. Palm OS est une marque déposée de Palm, Inc.

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

Si vous installez Norton AntiVirus pour la première fois

Démarez ici



Déterminer le système de fichiers utilisé par l'ordinateur.

1 Sur le bureau, cliquez deux fois sur Poste de travail, effectuez un clic droit sur le lecteur C, puis cliquez sur Propriétés.

? Quel système de fichiers utilisez-vous ?

- FAT (Windows 98/Me/2000/XP)
See " [Si vous utilisez un système de fichiers FAT](#) " en page 4.
- NTFS (Windows 2000/XP uniquement)
See " [Si vous utilisez un système de fichiers NTFS](#) " en page 5.



Consultez www.service.symantec.com/installtutorial pour obtenir des instructions détaillées et un didacticiel Web qui vous guidera tout au long du processus

Si vous utilisez un système de fichiers FAT

Rechercher les virus affectant l'installation.

- 1** Insérez le CD-ROM de Norton AntiVirus dans le lecteur et relancez l'ordinateur.

Si vous ne disposez pas d'un CD-ROM Norton AntiVirus, ou si vous ne parvenez pas à lancer l'ordinateur à partir d'un CD-ROM, créez des disquettes d'urgence sur un autre ordinateur non infecté.

See "[Création de disquettes d'urgence](#)" en page 21.

- 2** Exécutez une analyse complète du système.

- ?** Un virus a-t-il été détecté ?

- Oui
Exécutez une nouvelle analyse en utilisant la touche Suppr.
- Non
See "[Terminer l'installation](#)" en page 6.

 Consultez www.service.symantec.com/installtutorial pour obtenir des instructions détaillées et un didacticiel Web qui vous guidera tout au long du processus

Si vous utilisez un système de fichiers NFTS

Rechercher les virus affectant l'installation.

- ?** Pouvez-vous établir une connexion avec Internet ?
- Oui
Allez à l'adresse <http://security.symantec.com> et suivez les instructions à l'écran pour rechercher les menaces.
 - Non
Pour Windows XP : Allez à l'adresse service.symantec.com
Pour Windows 2000 : Allez à l'adresse service.symantec.com
See " [Terminer l'installation](#) " en page 6.

- ?** Un virus a-t-il été détecté ?
- Oui
Notez le nom du virus et allez à l'adresse <http://securityresponse.symantec.com> pour obtenir des instructions de suppression spécifiques.
 - Non
Si ce n'est déjà fait, installez Norton AntiVirus.
See " [Terminer l'installation](#) " en page 6.

! Consultez www.service.symantec.com/installtutorial pour obtenir des instructions détaillées et un didacticiel Web qui vous guidera tout au long du processus

Terminer l'installation

Après avoir recherché les virus, vous pouvez installer Norton AntiVirus en toute sécurité.

- 1** Désinstallez tous les autres programmes antivirus sur l'ordinateur.
Sur le bureau, utilisez le Panneau de configuration Ajout/Suppression de programmes pour sélectionner le programme à désinstaller.
- 2** Fermez tous les programmes en cours d'exécution, y compris les éléments de la barre d'état du système Windows.
- 3** Installez Norton AntiVirus depuis le CD-ROM Norton AntiVirus.
See " [Installer Norton AntiVirus](#) " en page 22.
- ?** Avez-vous vu s'afficher le message " Norton AntiVirus a été installé avec succès " ?
 - Oui
See " [Après l'installation](#) " en page 26.
 - Non
Notez le message d'erreur à l'écran et rendez-vous sur le site <http://service.symantec.com> pour obtenir de l'aide.

Table des matières

Si vous installez Norton AntiVirus pour la première fois

Démarrez ici	3
Si vous utilisez un système de fichiers FAT	4
Si vous utilisez un système de fichiers NTFS	5
Terminer l'installation	6

Chapitre 1 A propos de Norton AntiVirus Professional Edition

Nouveautés de Norton AntiVirus Norton	
AntiVirus Professional Edition	11
Mode de fonctionnement des virus	13
Propagation rapide des virus de macro	14
Chevaux de Troie : les rois de la dissimulation	14
Les vers occupent de l'espace	14
Mode de propagation des virus	15
Comment fonctionne Norton AntiVirus	
Professional Edition	15
Arrêt des virus connus par le service	
Définitions de virus	16
Arrêt des virus inconnus par la	
technologie Bloodhound	16
Arrêt des virus basés sur des scripts	
par le blocage descript	16
Le blocage de vers arrête les vers	
avant leur propagation	17
Auto-Protect garantit votre sécurité	18
UnErase récupère les fichiers perdus	
ou manquants	18
Wipe Info supprime les fichiers de	
façon permanente	18

Comment garantir une protection permanente	18
Prévention antivirus	19
Préparation aux situations d'urgence	20

Chapitre 2 Installation de Norton AntiVirus Professional Edition

Configuration requise	21
Clients de messagerie électronique	22
Clients de messagerie instantanée pris en charge	23
Avant l'installation	23
Si vous soupçonnez la présence d'un virus	23
Préparation de l'ordinateur de bureau	24
Création de disquettes d'urgence	24
Installation de Norton AntiVirus Professional Edition	25
Si l'écran d'ouverture n'apparaît pas	30
Après l'installation	30
Redémarrage de l'ordinateur	30
Utilisation de l'Assistant d'information	30
Lecture du fichier LisezMoi	33
Désinstallation de Norton AntiVirus Professional Edition	33

Chapitre 3 Notions de base de Norton AntiVirus Professional Edition

Accès aux outils de Norton AntiVirus	
Professional Edition	37
Fenêtre principale de Norton AntiVirus	
Professional Edition	37
Utilisation de la barre d'outils de	
l'Explorateur Windows	38
Utilisation de l'icône Norton AntiVirus de	
la barre d'état système Windows	39
Vérification du numéro de version	39
Désactivation temporaire d'Auto-Protect	39
Maintenir la protection de Norton AntiVirus	
Professional Edition	41
A propos des disquettes de sauvetage	41
Création d'un jeu de sauvetage	41
Test des disquettes de sauvetage	42
Mise à jour des disques de sauvetage	43
Vérification du statut du système	43

Vérification du statut du plug-in Office	45
Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition	45
A propos des options système	46
A propos des options Internet	47
A propos d'Autres options	48
Modifier les options de Norton AntiVirus	
Professional Edition	49
Restauration des paramètres par défaut de la boîte de dialogue Options	51
Protection par mot de passe des options de Norton AntiVirus	51
Contrôle des activités de Norton AntiVirus	
Professional Edition	52
Pour plus d'informations	52
Rechercher des termes du glossaire	53
Utilisation de l'aide en ligne	53
Utiliser la version PDF du guide d'utilisation	55
A propos de Norton AntiVirus Professional Edition sur le Web	56
Explorer les didacticiels en ligne	57
Abonnez-vous au bulletin d'informations de Symantec Security Response :	58

Chapitre 4 Protection antivirus des disques, des fichiers et des données

Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés	59
Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers	61
Exécution d'une analyse complète du système	62
Analyse d'éléments distincts	63
En cas de problèmes lors d'une analyse	63
Création et utilisation d'analyses personnalisées	64
Exécution d'une analyse personnalisée	65
Suppression d'une analyse personnalisée	65
Planification d'analyses antivirus	66
Programmation d'une analyse personnalisée	66
Modification d'analyses programmées	67
Suppression d'une programmation d'analyse	68

Chapitre 5 Mises à jour avec LiveUpdate

A propos des mises à jour de programme	69
A propos des mises à jour de la protection antivirus	70
Informations sur l'abonnement	70
Quand mettre à jour ?	71
Demander une alerte de mise à jour	71
Si vous exécutez LiveUpdate sur un réseau interne	71
Si vous ne pouvez pas utiliser LiveUpdate	73
Obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate	73
Paramétrez LiveUpdate pour opérer en mode	
interactif ou en mode express.	74
Désactiver le mode express	74
Exécution automatique de LiveUpdate	75

Chapitre 6 Comment procéder en cas d'infection

Si un virus est détecté lors d'une analyse	79
Consultation des détails de réparation	80
Utilisez l'Assistant de réparation	80
Si le virus a été détecté par Auto-Protect	81
Si vous utilisez Windows 98/98SE/Me	81
Si vous utilisez Windows 2000/XP	83
Si le virus a été détecté par le blocage de script	83
Si une menace a été détectée par le blocage de vers	84
Si l'inoculation signale une modification des	
fichiers système	84
Si des fichiers sont en quarantaine	85
Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier	86
Si l'ordinateur ne démarre pas correctement	87
Si vous devez utiliser les disques de sauvetage	
(Windows 98/98SE/Me)	87
Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes	
d'urgence	88
Recherche de virus sur le site Web de Symantec	89
Rechercher des virus dans Norton AntiVirus	90

Chapitre 7	Récupération de fichiers manquants ou supprimés	
	A propos de Norton Protection	93
	A propos de UnErase Wizard	94
	Récupération d'un fichier avec l'Assistant UnErase	95
Chapitre 8	Elimination définitive des données	
	A propos de Wipe Info	97
	A propos des valeurs hexadécimales	98
	A propos du l'opération Norme de nettoyage	98
	Définition d'options WipeInfo	99
	Nettoyage de fichiers ou de dossiers	100
Chapitre 9	Résolution des incidents	
	Exploration du site Web de service et support technique de Symantec	101
	Résolution des problèmes de Norton AntiVirus	
	Professional Edition	103
	Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas	103
	Une alerte me demande d'utiliser mon jeu de sauvetage mais je ne l'ai pas créé	104
	Impossible de démarrer depuis le lecteur A:	104
	Auto-Protect ne se charge pas au démarrage de l'ordinateur	106
	J'ai lancé une analyse et supprimé un virus, mais il continue d'infecter mes fichiers	107
	Norton AntiVirus Professional Edition	
	Impossible de réparer les fichier infectés	108
	Je reçois un message d'erreur lors du test du jeu de sauvetage de base	109
	Je ne peux pas recevoir d'e-mail	109
	Je ne peux pas envoyer d'e-mail	110

Glossaire

Index

Solutions de service et de support EMEA

A propos de Norton AntiVirus Professional Edition



Norton AntiVirus Professional Edition assure la protection informatique essentielle des petites entreprises et des professions libérales. Ce puissant logiciel antivirus met votre ordinateur à l'abri des virus, vous aide à récupérer des fichiers perdus ou supprimés et vous permet d'effacer complètement des fichiers confidentiels.

Norton AntiVirus Professional Edition fournit à l'ordinateur un logiciel complet *pour la prévention, la détection et l'élimination des infections virales*. Il recherche et répare automatiquement *les fichiers infectés* afin de garantir la sécurité des données. La mise à jour du service *Définition de virus* sur Internet est facile et maintient Norton AntiVirus Professional Edition prêt à lutter en permanence contre les menaces les plus récentes. Le blocage de vers et le blocage de scripts détectent de nouvelles menaces avant même que les définitions de virus correspondantes soient créées.

Les outils avancés de Norton AntiVirus Professional Edition vous aident à récupérer les fichiers perdus, supprimés ou écrasés, ainsi qu'à effacer définitivement les fichiers indésirables provenant d'un virus ou d'une menace sur l'ordinateur.

Nouveautés de Norton AntiVirus Norton AntiVirus Professional Edition

Norton AntiVirus Professional Edition 2003 multiplie les options de réparation et de suppression et introduit une protection virale pour les pièces jointes de messagerie instantanée, le blocage de vers, la protection par mot de passe des options et la visionneuse de journal assurant une meilleure visibilité des activités de protection.

Les nouvelles fonctions sont les suivantes :

- Expansion des fonctions de réparation et de suppression. A présent, Norton AntiVirus Professional Edition répare automatiquement tous les fichiers réparables sans intervention de votre part. En outre, lorsque Norton AntiVirus détecte un ver ou un cheval de Troie, il supprime automatiquement les fichiers infectés.
- Options et support technique de messagerie instantanée : Norton AntiVirus Professional Edition analyse à présent les fichiers reçus par les programmes de messagerie instantanée de America Online, Yahoo! et MSN. Vous pouvez choisir d'analyser les fichiers reçus par un des programmes ou par les trois. Norton AntiVirus Professional Edition répare automatiquement ou *met en quarantaine* les fichiers infectés.
- Blocage des vers
Norton AntiVirus Professional Edition analyse les pièces jointes des e-mails sortants et vous avertit avant l'envoi de *fichiers infectés*. Norton AntiVirus bloque le ver et recommande l'action appropriée, afin que vous puissiez le supprimer avant de l'envoyer dans un e-mail.
- Protection par mot de passe
Norton AntiVirus Professional Edition vous permet de définir, de modifier et de réinitialiser un mot de passe contrôlant vos paramètres d'options, de manière à empêcher des utilisateurs non autorisés de falsifier votre protection antivirale.
- Visionneuse du journal
Norton AntiVirus Professional Edition organise les informations recueillies à propos des activités d'alerte virale, des activités d'application et des erreurs. Vous pouvez déterminer le nombre d'activités que vous voulez enregistrer.

Mode de fonctionnement des virus

Un virus logiciel est un programme parasite créé intentionnellement dans le but de modifier le mode de fonctionnement de l'ordinateur, sans votre accord et à votre insu. Un virus joint des copies de lui-même aux autres fichiers. Lorsqu'il est activé, il peut endommager des fichiers, rendre le système instable ou afficher des messages.

Les virus informatiques infectent les documents et les fichiers système créés par des programmes dotés de macros. Certains virus sont spécialement programmés pour altérer des programmes, supprimer des fichiers ou effacer le contenu du disque.

Propagation rapide des virus de macro

Les macros sont des programmes simples utilisés, par exemple, pour automatiser des tâches répétitives dans un document ou pour effectuer des calculs dans une feuille de calcul. Les macros sont enregistrées dans des fichiers créés par des programmes comme Microsoft Word et Microsoft Excel.

Les virus de macro sont des macros malveillantes conçues pour se reproduire d'un fichier à l'autre. Ils peuvent souvent modifier ou détruire des données. Les virus de macro peuvent être transmis d'une plate-forme à l'autre et se propager lorsque vous ouvrez un *fichier infecté*.

Chevaux de Troie : les rois de la dissimulation

Les chevaux de Troie sont des programmes ayant en apparence une fonction utile, ou destinés aux loisirs, ce qui vous incite à les exécuter. Cependant, le programme dissimule son objectif réel, qui peut être l'endommagement de fichiers ou l'introduction d'un virus sur l'ordinateur.

Le cheval de Troie n'est pas un virus car il ne se reproduit pas et ne se propage pas. De ce fait, les fichiers contenant des chevaux de Troie ne peuvent pas être réparés. Afin de garantir la sécurité de l'ordinateur, Norton AntiVirus Professional Edition détecte les chevaux de Troie pour permettre leur suppression.

Les vers occupent de l'espace

Les vers sont des programmes qui se reproduisent sans en infecter d'autres. Certains vers se propagent en copiant des répliques d'eux-mêmes d'un disque à l'autre. Ils recherchent des types de fichier et tentent d'endommager ou de détruire ces fichiers. Certains vers se reproduisent uniquement dans la mémoire en créant d'innombrables copies d'eux-mêmes et en s'exécutant simultanément, ce qui ralentit l'ordinateur. D'autres vers se propagent au travers de votre liste d'adresses de messagerie et sont capables de s'expédier eux-mêmes à votre insu. Comme les chevaux de Troie, les vers ne sont pas des virus et ne peuvent donc pas être éliminés par réparation. Ils doivent être supprimés de l'ordinateur.

Mode de propagation des virus

Un virus ne devient actif qu'à partir du lancement d'un programme infecté, du démarrage d'un disque contenant des fichiers système infectés ou de l'ouverture d'un document infecté. Par exemple, si le virus se trouve dans une application de traitement de texte, il est activé dès que vous exécutez ce programme. Une fois le virus en mémoire, il infecte généralement tous les programmes exécutés, y compris *les programmes en réseau* (si vous pouvez modifier des dossiers ou des disques en réseau).

Le comportement est différent suivant les virus. Certains virus restent actifs en mémoire jusqu'à ce que vous éteigniez l'ordinateur. D'autres virus restent actifs pendant l'exécution du programme infecté uniquement. Si vous mettez l'ordinateur hors tension ou si vous fermez l'application, le virus est supprimé de la mémoire, mais pas du disque ou du fichier infecté. De ce fait, si le virus se trouve dans un fichier du système d'exploitation, il s'activera lorsque vous redémarrerez l'ordinateur à partir du disque infecté. S'il se trouve dans un programme, le virus est activé au démarrage suivant.

Pour éviter la propagation sur l'ordinateur des virus infectant les applications, Norton AntiVirus Professional Edition analyse les fichiers avant leur copie ou leur exécution. Cela concerne les programmes *téléchargés* à partir de groupes de discussion ou de sites Internet, ainsi que toute pièce jointe à un e-mail reçu.

Les virus se propagent par l'entremise des pièces jointes aux e-mails et aux messages instantanés. Norton AntiVirus surveille les e-mails entrants et sortants et les pièces jointes des messages instantanés pour y détecter les *menaces potentielles*.

Comment fonctionne Norton AntiVirus Professional Edition

Norton AntiVirus Professional Edition recherche sur l'ordinateur les virus connus et inconnus. Un *virus connu* peut être détecté et identifié par son nom. Un *virus inconnu* est un virus pour lequel Norton AntiVirus Professional Edition ne dispose d'aucune définition.

Norton AntiVirus Professional Edition surveille en permanence l'ordinateur pour le protéger contre ces deux types de virus. Il utilise les définitions de virus pour détecter les virus connus et la technologie Bloodhound, le blocage de script et le blocage de vers pour détecter les virus inconnus. Les définitions de virus, la technologie Bloodhound, le blocage de script et l'analyse de e-mails et des messages instantanés sont utilisés au cours des analyses programmées et manuelles, et Auto-Protect les utilise pour surveiller en permanence l'ordinateur.

Arrêt des virus connus par le service Définitions de virus

Reportez-vous à la section " Rechercher des virus dans Norton AntiVirus ", page 91.

Le service Définitions de virus est composé de fichiers utilisés par Norton AntiVirus Professional Edition pour reconnaître les virus et intercepter leurs activités. Vous pouvez rechercher des noms de virus dans Norton AntiVirus Professional Edition et accéder à un dictionnaire de descriptions de virus sur le site Web de Symantec.

Arrêt des virus inconnus par la technologie Bloodhound

Bloodhound est la technologie d'analyse de Norton AntiVirus Professional Edition qui permet la détection de virus nouveaux et inconnus. Elle détecte les virus en analysant la structure d'un fichier, son comportement et d'autres attributs comme la logique de programmation, les instructions machine et toutes les données contenues dans le fichier. Cette technologie établit également des environnements simulés servant à charger des documents et à détecter les virus de macro.

Arrêt des virus basés sur des scripts par le blocage descript

Un script est un programme écrit à l'aide d'un langage de script, tel que Visual Basic Script ou JavaScript, et qui peut s'exécuter sans intervention de l'utilisateur. Les scripts peuvent être ouverts avec des éditeurs de texte ou des traitements de texte, et sont donc facilement modifiables.

Des scripts sont parfois utilisés lorsque vous vous connectez à Internet ou que vous consultez vos e-mails. Le redémarrage de l'ordinateur implique l'utilisation de scripts indiquant à l'ordinateur les programmes à charger et à exécuter.

Un script peut aussi être écrit pour effectuer des activités malveillantes lorsqu'il est lancé. Vous pouvez recevoir, à votre insu, un script malveillant en ouvrant une pièce jointe d'un e-mail ou un document infecté, en visualisant un e-mail *HTML* infecté ou en visitant un site Web infecté.

Le blocage de script détecte les virus basés sur des scripts Visual Basic et Java, sans avoir recours à des définitions de virus spécifiques. Il surveille les scripts pour *détecter les activités* suspectes et vous avertit lorsqu'il les détecte.

Le blocage de vers arrête les vers avant leur propagation

Les vers sont dissimulés dans des fichiers et sont actifs ou dangereux uniquement lorsque les fichiers sont ouverts. Vous pouvez, à votre insu, copier ou envoyer un fichier infecté par e-mail. Un fichier infecté par un ver ne peut pas être réparé, il doit être supprimé.

La fonction de blocage des vers analyse tous les e-mails sortants et vous avertit en cas de détection d'un ver. Lorsqu'un ver est détecté Norton AntiVirus bloque le ver et recommande l'action appropriée, afin que vous puissiez le supprimer avant de l'envoyer dans un e-mail.

Auto-Protect garantit votre sécurité

La fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus Professional Edition se charge en mémoire au démarrage de Windows et vous protège en permanence pendant que vous travaillez.

Utilisation automatique de la fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus Professional Edition :

- Auto-Protect élimine les virus, les vers et les chevaux de Troie, y compris les virus de macro, et répare les fichiers endommagés.
- Il recherche les virus chaque fois que vous utilisez des logiciels sur l'ordinateur, que vous insérez des disquettes ou d'autres supports amovibles dans les lecteurs, ou que vous utilisez des fichiers document que vous avez reçus ou créés.
- Il surveille l'ordinateur pour détecter les symptômes inhabituels pouvant indiquer un virus actif.
- Il protège l'ordinateur contre les virus issus d'Internet.

UnErase récupère les fichiers perdus ou manquants

UnErase vous permet également de récupérer les fichiers supprimés de la corbeille protégée par Norton. La corbeille protégée par Norton améliore la corbeille standard en protégeant les fichiers de la suppression définitive. L'Assistant UnErase vous permet de récupérer ces fichiers protégés.

Wipe Info supprime les fichiers de façon permanente

Wipe Info supprime ou efface définitivement le contenu d'un fichier pour protéger vos informations confidentielles. Wipe Info peut effacer un fichier spécifique ou des dossiers entiers et vous propose le Nettoyage rapide ou la Norme de nettoyage pour une sécurité maximale.

Comment garantir une protection permanente

Lorsque Norton AntiVirus Professional Edition est installé, la protection antivirus est complète. Cependant, de nouveaux virus sont sans cesse créés. Les virus peuvent se propager au démarrage de l'ordinateur à partir d'un disque infecté ou lors de l'exécution d'un programme infecté. Vous disposez de plusieurs solutions pour éviter les virus et réparer rapidement le système en cas d'infection.

Prévention antivirus

Il est important d'effectuer une maintenance régulière des fichiers et de tenir Norton AntiVirus Professional Edition à jour.

Pour éviter les virus :

Reportez-vous à la section " A propos de Norton AntiVirus Professional Edition sur le Web ", page 58.

Reportez-vous à la section " Mises à jour avec LiveUpdate ", page 71.

Reportez-vous à la section " Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers ", page 63.

Reportez-vous à la section " Planification d'analyses antivirus ", page 67.

Reportez-vous à la section " Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés ", page 61.

- Protégez en écriture les supports amovibles.
- Tenez-vous informé sur les virus en vous connectant au site Web de Symantec Security Response, à l'adresse <http://securityresponse.symantec.com>, où vous trouverez des informations détaillées et régulièrement mises à jour sur les virus et la protection antivirus.
- Maintenez LiveUpdate activé en permanence pour mettre à jour vos fichiers de définitions des virus.
- Exécutez régulièrement LiveUpdate pour recevoir les nouvelles mises à jour de programme.
- Laissez la fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus Professional Edition activée en permanence pour empêcher les virus d'infecter l'ordinateur.
- Si la fonction Auto-Protect de Norton AntiVirus Professional Edition est désactivée, analysez les supports amovibles avant de les utiliser.
- Programmez des analyses automatiques régulières.
- Surveillez les *e-mails* provenant d'expéditeurs inconnus. N'ouvrez pas de pièces jointes anonymes.
- Maintenez le blocage de vers activé en permanence pour éviter d'envoyer des pièces jointes infectées avec vos e-mails.
- Maintenez le blocage de script activé en permanence afin de détecter les activités virales.
- Maintenez activés tous les paramètres recommandés pour une protection maximale.

Préparation aux situations d'urgence

Il est également très important que vous soyez prêt à faire face à l'infection de l'ordinateur par un virus.

Pour vous préparer aux situations d'urgence :

- Sauvegardez régulièrement les fichiers et conservez plusieurs sauvegardes (pas uniquement la dernière).
- Si l'ordinateur ne démarre pas à partir du CD, créez un jeu de disquettes d'urgence à partir duquel vous pourrez redémarrer et rechercher des virus.
- Si vous utilisez Windows 98 ou ME, créez et tenez à jour un jeu de sauvetage, avec lequel vous pouvez démarrer l'ordinateur en mode DOS afin d'exécuter Norton AntiVirus Professional Edition pour résoudre les problèmes de virus et effectuer une récupération après blocage du système.

Reportez-vous à la section "Création de disquettes d'urgence", page 26.

Reportez-vous à la section "A propos des disquettes de sauvetage", page 43.

Installation de Norton AntiVirus Professional Edition

2

Avant d'installer Norton AntiVirus Professional Edition, prenez le temps de vérifier la configuration requise indiquée dans ce chapitre. Les utilisateurs de Windows 98/Me doivent disposer de plusieurs disquettes vierges de 1,44 Mo pour créer des disques de sauvetage.

Configuration requise

Pour utiliser Norton AntiVirus Professional Edition, l'ordinateur doit posséder l'un des *systèmes d'exploitation Windows suivants* :

- Windows 98/98SE/Me
- Windows 2000 Professional
- Windows XP Professionnel/Édition familiale

L'installation de Norton AntiVirus Professional Edition n'est pas prise en charge par Windows 95/NT, Macintosh, Linux, ni par les versions serveur des ordinateurs Windows 2000/XP.



Si vous avez l'intention de mettre à niveau votre système d'exploitation Windows de Windows 98/ME à Windows 2000/XP, vous devez dans un premier temps désinstaller Norton AntiVirus Professional Edition, puis le réinstaller une fois la mise à niveau effectuée.

L'ordinateur doit également répondre aux spécifications suivantes.

Système d'exploitation	Configuration requise
Windows 98/Me	<ul style="list-style-type: none">■ Processeur Intel Pentium (ou compatible) de 133 MHz pour Windows 98 ; 150 MHz pour Windows Me■ 32 Mo de RAM■ 70 Mo d'espace disque■ Internet Explorer 5.0 ou version plus récente (5.5 recommandé)■ Lecteur de CD ou de DVD
Windows2000 Professionnel	<ul style="list-style-type: none">■ Processeur Intel Pentium (ou compatible) de 133 MHz ou supérieur■ 64 Mo de RAM■ 70 Mo d'espace disque■ Internet Explorer 5.0 ou version plus récente (5.5 recommandé)■ Lecteur de CD ou de DVD
Windows XP Professionnel/ Edition familiale	<ul style="list-style-type: none">■ Processeur Intel Pentium (ou compatible) de 300 MHz ou supérieur■ 128 Mo de RAM■ 70 Mo d'espace disque■ Internet Explorer 5.0 ou version plus récente (5.5 recommandé)■ Lecteur de CD ou de DVD



Si vous effectuez l'installation sous Windows 2000/XP, vous devez disposer de privilèges d'administrateur.

Clients de messagerie électronique

Les clients pris en charge pour l'analyse du courrier électronique comprennent tous les clients compatibles POP3 et notamment :

- Microsoft Outlook Express version 4, 5 ou 6
- Microsoft Outlook 97/98/2000/XP
- Netscape Messenger version 4, Netscape Mail version 6
- Eudora Light version 3, Eudora Pro version 4, Eudora version 5
- Pegasus 4

L'analyse des e-mails ne prend pas en charge les clients de messagerie suivants :

- clients IMAP
- clients AOL
- POP3 équipés de SSL (Secure Sockets layer)
- Courrier électronique sur le Web, comme Hotmail et Yahoo!
- Messagerie Lotus Notes

Clients de messagerie instantanée pris en charge

- AOL Instant Messenger, version 4.7 ou plus récente
- Yahoo! Instant Messenger, version 5.0 ou plus récente
- MSN Instant Messenger et Windows Messenger, version 4.6 ou plus récente

Avant l'installation

Reportez-vous à la section "[Création de disquettes d'urgence](#)", page 26.

Avant d'installer Norton AntiVirus Professional Edition, préparez votre ordinateur. Si l'ordinateur ne peut pas démarrer à partir d'un CD, créez des disquettes d'urgence.

Si vous soupçonnez la présence d'un virus

Reportez-vous à la section "[Démarez ici](#)", page 3.

Si vous essayez d'installer alors que l'ordinateur est infecté, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande de redémarrer. Redémarrez l'ordinateur depuis le CD-ROM Norton AntiVirus Professional Edition et recherchez les virus sur le disque dur. Le programme d'urgence de Norton AntiVirus utilise les définitions de virus du CD-ROM Norton AntiVirus Professional Edition et ne dispose pas des définitions de virus les plus récentes, telles que celles téléchargées via LiveUpdate.

Une fois le virus éliminé, supprimez dans le dossier des fichiers temporaires les fichiers d'installation Norton AntiVirus Professional Edition qui ont été conservés suite à l'arrêt forcé de l'ordinateur.

Préparation de l'ordinateur de bureau

Reportez-vous à la section " Désinstallation de Norton AntiVirus Professional Edition ", page 35.

Si vous possédez une version 2000-2002 de Norton AntiVirus Professional Edition, la nouvelle version supprime automatiquement l'ancienne. Si votre version est plus ancienne que 2000, vous devez la désinstaller avant d'installer la nouvelle. Si vous possédez la version 2002 de Norton AntiVirus Professional Edition, vous pouvez transférer vos paramètres d'options existants à la nouvelle version du programme.

Norton AntiVirus 2003 Professional Edition ne comprend pas Symantec AntiVirus for Palm OS. Si vous possédez Norton AntiVirus 2002 ou Norton AntiVirus 2001 Professional Edition, vous pouvez choisir de conserver votre version de Symantec AntiVirus for Palm OS lors de l'installation de la version 2003 Professional Edition.

Avant d'installer Norton AntiVirus, préparez l'ordinateur en suivant ces suggestions :

- si un autre programme antivirus se trouve sur l'ordinateur, vous devez le désinstaller et relancer l'ordinateur avant d'installer Norton AntiVirus Professional Edition.
Pour désinstaller d'autres programmes antivirus, consultez la documentation fournie avec le programme.
- Fermez tous les autres programmes Windows avant d'installer Norton AntiVirus Professional Edition, y compris les programmes affichés dans la barre d'état Windows.

Création de disquettes d'urgence

" Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes d'urgence " à la page 90.

Les disquettes d'urgence servent à démarrer l'ordinateur et à rechercher les virus en cas de problème. Si l'ordinateur peut démarrer à partir d'un CD-ROM, vous pouvez utiliser le CD-ROM Norton AntiVirus Professional Edition à la place des disquettes d'urgence et la création de ces dernières est inutile.

Si vous ne parvenez pas à lancer l'ordinateur, vous pouvez utiliser ces instructions pour créer des disquettes d'urgence sur un autre ordinateur ou aller à l'adresse <http://www.symantec.com/techsupp/ebd.html> et télécharger le programme de disquettes d'urgence. Suivez les instructions comprises dans le téléchargement pour créer les disquettes d'urgence.



Vous devez disposer de plusieurs disquettes formatées de 1,44 Mo.

Pour créer des disquettes d'urgence

- 1 Insérez le CD-ROM de Norton AntiVirus Professional Edition dans le lecteur.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Double-cliquez sur le dossier **Support**.
- 4 Double-cliquez sur le dossier **Edisk**.
- 5 Double-cliquez sur **NED.exe**.
- 6 Dans la fenêtre de bienvenue, cliquez sur **OK**.
- 7 Etiquetez la première disquette en suivant les instructions, puis insérez-la dans le lecteur A.
- 8 Cliquez sur **Oui**.
- 9 Répétez les étapes 7 et 8 pour les disques suivants.
- 10 A la fin de la procédure, cliquez sur **OK**.
- 11 Retirez la dernière disquette du lecteur A et stockez le jeu de disquettes d'urgence en lieu sûr.

Installation de Norton AntiVirus Professional Edition

Installez Norton AntiVirus Professional Edition depuis le CD-ROM Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour installer Norton AntiVirus Professional Edition

- 1 Insérez le CD-ROM de Norton AntiVirus Professional Edition dans le lecteur.
- 2 Dans la fenêtre Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Installer Norton AntiVirus Professional Edition**.
Si l'ordinateur n'est pas configuré pour ouvrir automatiquement un CD, vous devez l'ouvrir vous-même.
- 3 Si vous effectuez l'installation sous Windows 98/98SE/Me, Norton AntiVirus recherche des virus dans la mémoire de l'ordinateur avant l'installation. Si un virus est détecté, le système vous propose d'utiliser les disquettes d'urgence pour supprimer le virus avant de continuer.
- 4 La première fenêtre d'installation vous rappelle que vous devez fermer tous les autres programmes Windows.

Reportez-vous à la section " Si l'écran d'ouverture n'apparaît pas ", page 31.

Reportez-vous à la section " Test des disquettes de sauvetage ", page 44.

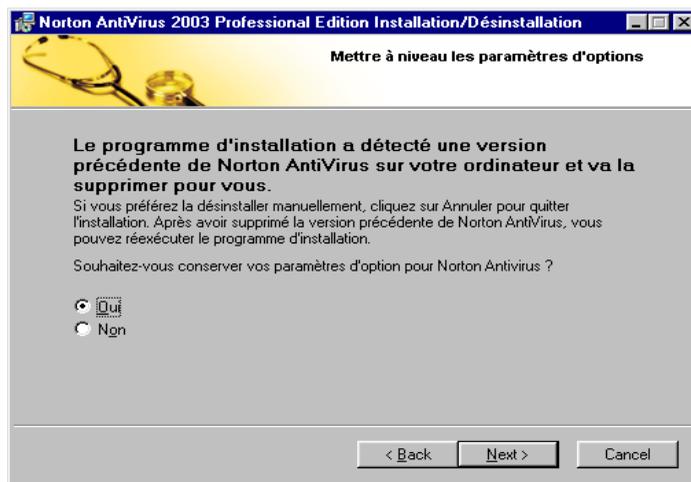
- 5 Cliquez sur **Suivant**.



- 6 Lisez l'accord de licence et cliquez sur **J'accepte les termes du contrat de licence**.

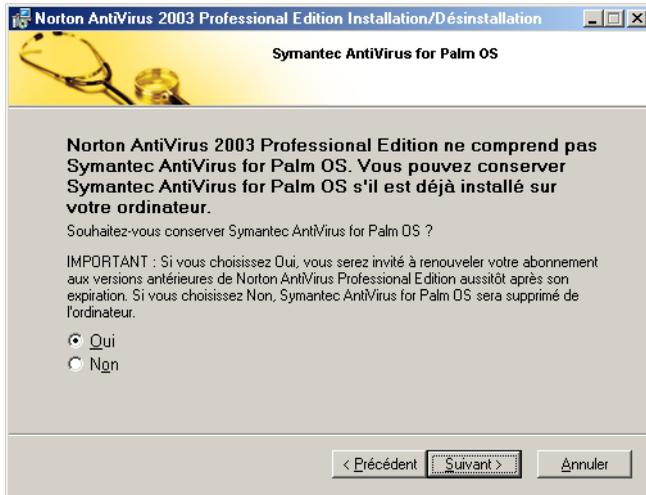
Si vous ne les acceptez pas, vous ne pourrez pas continuer l'installation.

- 7 Cliquez sur **Suivant**.



Reportez-vous à la section "Préparation de l'ordinateur de bureau", page 26.

- 8 Si vous possédez une version 2001 ou 2002 de Norton AntiVirus ou Norton AntiVirus Professional Edition installée sur l'ordinateur vous pouvez conserver vos paramètres d'options. Pour conserver les paramètres, cliquez sur **Oui**.
- 9 Cliquez sur **Suivant**.



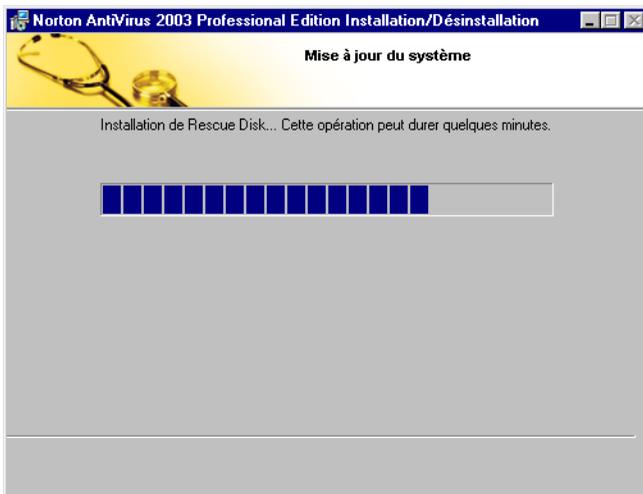
- 10 Si vous possédez une version 2001 ou 2002 de Norton AntiVirus Professional Edition installée sur l'ordinateur vous pouvez laisser le composant Symantec AntiVirus for Palm OS installé. Cliquez sur **Oui** pour laisser le composant installé.
- 11 Cliquez sur **Suivant**.



- 12 Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le dossier dans lequel installer Norton AntiVirus Professional Edition.
- 13 Cliquez sur **Suivant**.

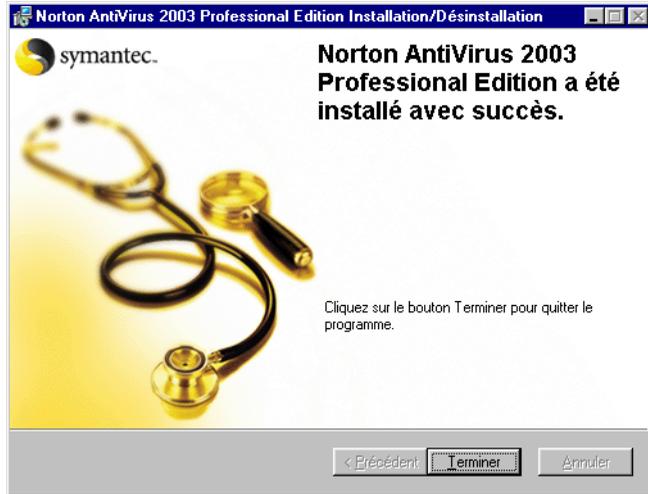


- 14 Vérifiez l'emplacement d'installation et cliquez sur **Suivant**.



Voir " Lecture du fichier LisezMoi " à la page 34.

- 15 Après l'installation de Norton AntiVirus, parcourez le fichier LisezMoi et cliquez sur **Suivant**.



- 16 Cliquez sur **Terminer** pour quitter l'installation.

Si l'écran d'ouverture n'apparaît pas

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

Pour lancer l'installation à partir du CD Norton AntiVirus Professional Edition

- 1 Sur le bureau, double-cliquez sur **Poste de travail**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Poste de travail, double-cliquez sur l'icône du lecteur de CD.
- 3 Dans la liste des fichiers, double-cliquez sur **CDSTART.EXE**.

Après l'installation

Sous Windows 98/ME, vous devez redémarrer l'ordinateur après l'installation de Norton AntiVirus Professional Edition.

Si l'ordinateur doit être redémarré une fois Norton AntiVirus Professional Edition installé, une invite apparaît, vous donnant la possibilité de le faire immédiatement. Une fois l'ordinateur redémarré (ou immédiatement après l'installation si le redémarrage est inutile), l'Assistant d'information apparaît.

Redémarrage de l'ordinateur

Après l'installation, vous pouvez recevoir un message vous indiquant que l'ordinateur doit être redémarré pour que les mises à jour prennent effet.

Pour redémarrer l'ordinateur

- ❖ Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Oui**.
Si vous cliquez sur Non, la configuration de Norton AntiVirus Professional Edition ne s'achève qu'après le redémarrage de l'ordinateur.

Utilisation de l'Assistant d'information

L'Assistant d'information vous permet d'enregistrer votre copie de Norton AntiVirus Professional Edition, d'obtenir des informations sur les services d'abonnement antivirus, de sélectionner des tâches automatiques après l'installation et de vérifier les paramètres du programme.



Si vous ne souhaitez pas enregistrer le logiciel à l'aide de l'Assistant d'information ou si l'enregistrement échoue pour une raison quelconque, vous pouvez vous enregistrer sur le site Web de Symantec, à l'adresse suivante : www.symantec.fr. Vous pouvez également utiliser l'option Enregistrement du produit du menu Aide. Sur le site Web, allez à la page des produits pour accéder au lien d'enregistrement.

Pour utiliser l'Assistant d'information

- 1 Dans la fenêtre de bienvenue, cliquez sur **Suivant**.
- 2 Sur le premier écran d'enregistrement, sélectionnez le pays à partir duquel vous enregistrez le produit et le pays où vous résidez (s'ils sont différents), puis cliquez sur **Suivant**.
- 3 Si vous souhaitez obtenir des informations sur Norton AntiVirus Professional Edition auprès de Symantec, sélectionnez le mode de réception de ces informations, puis cliquez sur **Suivant**.
- 4 Saisissez votre nom, et précisez si Norton AntiVirus Professional Edition doit être enregistré pour votre compte ou celui de votre société, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 Saisissez votre adresse et cliquez sur **Suivant**.
- 6 Répondez aux questions de l'enquête afin d'aider Symantec à améliorer ses produits et services, puis cliquez sur **Suivant** lorsque vous avez terminé ou si vous ne souhaitez pas répondre.
- 7 Précisez si vous souhaitez enregistrer Norton AntiVirus Professional Edition sur Internet ou par courrier, puis cliquez sur **Suivant**. Si vous avez choisi l'enregistrement sur Internet, l'Assistant d'information affiche le numéro de série de votre produit.
- 8 Notez ce numéro ou cliquez sur **Imprimer** pour obtenir une copie des informations d'enregistrement, pour référence.
- 9 Cliquez sur **Suivant**.
- 10 Indiquez si vous souhaitez utiliser votre profil actuel pour le prochain enregistrement d'un produit Symantec ou saisissez les informations nécessaires dans les écrans d'enregistrement.
- 11 Cliquez sur **Terminer**.
- 12 Passez en revue les informations relatives aux services d'abonnement et cliquez sur **Suivant**.
- 13 Sélectionnez les tâches suivant l'installation que Norton AntiVirus Professional Edition doit effectuer automatiquement. Les options disponibles sont les suivantes :

Exécution de LiveUpdate pour obtenir les dernières informations sur les virus.	See " Mises à jour avec LiveUpdate " en page 71.
Si vous effectuez l'installation sous Windows 98/Me, vous pouvez également créer un jeu de disques de sauvetage.	See " A propos des disquettes de sauvetage " en page 43.
Exécution d'une analyse complète du système.	See " Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers " en page 63.
Programmation d'une analyse hebdomadaire des disques durs locaux. Le Planificateur de tâches Microsoft doit être installé pour que vous puissiez utiliser cette option. Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez modifier la programmation de cette analyse à votre gré.	See " Planification d'analyses antivirus " en page 67.

14 Cliquez sur **Suivant**.

Reportez-vous à la section " Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition ", page 47.

15 Passez en revue les paramètres de configuration de Norton AntiVirus Professional Edition. Pour modifier des paramètres, utilisez Options.

16 Cliquez sur **Terminer**.

Si vous avez sélectionné des tâches de post-installation, elles démarrent automatiquement.

Lecture du fichier LisezMoi

Le fichier LisezMoi contient des conseils techniques et des informations sur les modifications apportées au produit après la publication de ce guide. Il est installé sur le disque dur au même endroit que les fichiers du produit Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour consulter le fichier LisezMoi

- 1 A l'aide de l'Explorateur Windows, accédez à l'emplacement d'installation de vos fichiers Norton AntiVirus Professional Edition. Si vous avez installé Norton AntiVirus Professional Edition à l'emplacement par défaut, les fichiers sont situés dans C:\Program Files\Norton AntiVirus.
- 2 Double-cliquez sur **LisezMoi.txt** pour ouvrir le fichier dans le Bloc-notes ou dans WordPad.
Le fichier LisezMoi comprend des instructions que vous pouvez imprimer.
- 3 Une fois que vous avez fini de lire le fichier, fermez le programme de traitement de texte.

Désinstallation de Norton AntiVirus Professional Edition

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



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

Pour désinstaller Norton AntiVirus Professional Edition

- 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, double-cliquez sur **Ajout/Suppression de programmes**.
- 3 Dans la liste des programmes actuellement installés, sélectionnez **Norton AntiVirus Professional Edition**.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sous Windows 2000 ou Windows Me, cliquez sur **Modifier/Supprimer**.
 - Sous Windows 98, cliquez sur **Ajouter/Supprimer**.
 - Dans Windows XP, cliquez sur **Modifier**.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la désinstallation du produit.
- 6 Si vous avez des fichiers en quarantaine, le système vous demande si vous souhaitez les supprimer. Les options disponibles sont les suivantes :

Reportez-vous à la section " Si des fichiers sont en quarantaine ", page 86.

Oui	Supprime de votre ordinateur les fichiers mis en quarantaine.
Non	Conserve les fichiers en quarantaine sur l'ordinateur mais les rend inaccessibles.

- 7 Cliquez sur **Terminer**.



- 8 Cliquez sur **Oui** pour redémarrer l'ordinateur.

Pour désinstaller Norton AntiVirus Professional Edition à partir du menu Programmes

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Norton AntiVirus**.
 - Dans la barre des tâches de Windows XP, cliquez sur **Start > Tous les Programmes > Norton AntiVirus**.
- 2 Cliquez sur **Désinstaller Norton AntiVirus 2003 Professional Edition**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Maintenance de l'application, cliquez sur **Supprimer**.

Si aucun autre produit Symantec ne se trouve sur l'ordinateur, il est conseillé de désinstaller également LiveReg et LiveUpdate.

Pour désinstaller LiveReg et LiveUpdate :

- 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, double-cliquez sur **Ajout/Suppression de programmes**.
- 3 Dans la liste des programmes installés, cliquez sur **LiveReg**.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sous Windows 2000 ou Windows Me, cliquez sur **Modifier/Supprimer**.
 - Sous Windows 98, cliquez sur **Ajouter/Supprimer**.
 - Sous Windows XP, cliquez sur **Supprimer**.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la désinstallation du produit.
- 6 Pour désinstaller LiveUpdate, répétez les étapes 1 à 5 en sélectionnant LiveUpdate à l'étape 3.

Notions de base de Norton AntiVirus Professional Edition

3

Les bases de Norton AntiVirus Professional Edition comprennent des informations générales sur la manière d'accéder aux outils de Norton AntiVirus Professional Edition, de maintenir la protection de votre ordinateur, de personnaliser Norton AntiVirus Professional Edition, de surveiller les activités de Norton AntiVirus Professional Edition et d'accéder à plus d'informations concernant Norton AntiVirus.

Accès aux outils de Norton AntiVirus Professional Edition

Les outils Norton AntiVirus Professional Edition comprennent des options de suivi du statut, d'analyse, de programmation, d'audit, de récupération et suppression définitive de fichiers et de configuration pour votre ordinateur. Ces outils sont accessibles à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, de la barre d'outils de l'Explorateur Windows et de l'*icône Norton AntiVirus de la barre d'état système Windows*.

Fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition

La plupart des outils sont disponibles depuis la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour démarrer Norton AntiVirus Professional Edition sur l'ordinateur

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2003 Professional Edition**.
 - Dans la barre des tâches de Windows XP, cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2003 Professional Edition**.

Utilisation de la barre d'outils de l'Explorateur Windows

Norton AntiVirus Professional Edition ajoute un bouton et un menu à l'Explorateur Windows. Le bouton fait apparaître un menu déroulant abrégé de Norton AntiVirus. Cliquez sur la flèche située à droite du bouton pour faire apparaître les options suivantes.

Afficher le statut	Lance Norton AntiVirus, en affichant le volet Statut, qui indique le statut du système.
Afficher la mise en quarantaine	Affiche la zone de quarantaine et les fichiers qui y sont stockés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section " Si des fichiers sont en quarantaine " à la page 86.
Afficher le rapport d'audit	Affiche le rapport d'audit, qui indique les différentes activités de Norton AntiVirus, comme les analyses effectuées et les problèmes rencontrés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section " Mises à jour avec LiveUpdate " à la page 71.
Afficher le dictionnaire de virus	Vous connecte à la page Web de Symantec Security Response (anciennement le SARC), où vous pouvez rechercher des informations sur tous les types de virus.
Rechercher des virus	Ouvre Norton AntiVirus sur le volet de recherche de virus, où vous pouvez indiquer l'analyse à exécuter.

Lors de la première ouverture de l'Explorateur Windows après l'installation de Norton AntiVirus Professional Edition, le bouton et le menu de Norton AntiVirus n'apparaissent pas toujours.

Pour afficher le bouton et le menu de Norton AntiVirus

- ❖ Dans le menu Affichage, sélectionnez **Barres d'outils > Norton AntiVirus**.



L'accès au menu de l'Explorateur Windows de Norton AntiVirus Professional Edition dépend de la configuration de l'ordinateur.

Utilisation de l'icône Norton AntiVirus de la barre d'état système Windows

Reportez-vous à la section "[Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition](#)", page 47.

Vous pouvez utiliser l'*icône* Norton AntiVirus Professional Edition de la barre d'état système Windows pour ouvrir Norton AntiVirus, activer ou désactiver la fonction Auto-Protect.

Pour utiliser l'icône Norton AntiVirus de la barre d'état système de Windows

- 1 Dans la barre d'état système de Windows, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus.
- 2 Dans le menu qui apparaît, cliquez sur une option.

Vérification du numéro de version

Vous pouvez vérifier le numéro de version de Norton AntiVirus Professional Edition sur votre ordinateur.

Vérifier le numéro de version

- 1 Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Cliquez sur **Aide > A propos de Norton AntiVirus Professional**.
- 3 Cliquez sur **Norton AntiVirus**.

Désactivation temporaire d'Auto-Protect

Reportez-vous à la section "[Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition](#)", page 47.

Si vous n'avez pas modifié les paramètres par défaut de l'option, Auto-Protect se charge lorsque vous démarrez l'ordinateur, afin de vous protéger contre les virus. Elle recherche les virus dans les programmes exécutés et surveille toute activité de l'ordinateur pouvant indiquer la présence d'un virus. Lorsqu'un virus ou une *activité suspecte* est détectée, Auto-Protect vous avertit.

Désactivation temporaire d'Auto-Protect

Dans certains cas, Auto-Protect peut vous avertir d'une activité suspecte, alors que vous savez qu'il ne s'agit pas d'un virus. Si vous souhaitez effectuer l'opération concernée sans recevoir d'avertissement, vous pouvez désactiver temporairement Auto-Protect.



Si vous définissez un *mot de passe* pour les Options, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande votre mot de passe avant de vous permettre d'afficher ou de corriger les paramètres.

Pour désactiver temporairement Auto-Protect sur l'ordinateur de bureau

- 1 Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Options, dans la zone Système, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 4 Dans le volet Auto-Protect, désactivez l'option **Activer la protection automatique**.

Veillez à bien réactiver Auto-Protect à la fin de votre tâche, afin de garantir la protection de l'ordinateur.

Pour activer Auto-Protect

- 1 Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la boîte de dialogue Options, dans la zone Système, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 4 Dans le volet Auto-Protect, cochez la case **Activer la protection automatique**.

Si l'*icône* Norton AntiVirus apparaît dans la barre d'état système Windows, vous pouvez l'utiliser pour activer et désactiver Auto-Protect.

Pour activer ou désactiver Auto-Protect sur l'ordinateur de bureau à l'aide de l'icône de la barre d'état système

- 1 Dans la barre d'état système de Windows, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus.
- 2 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si Auto-Protect est activé, cliquez sur **Désactiver la protection automatique**.
 - Si Auto-Protect est désactivé, cliquez sur **Activer la protection automatique**.

Reportez-vous à la section " Accès aux outils de Norton AntiVirus Professional Edition ", page 39.

Maintenir la protection de Norton AntiVirus Professional Edition

Reportez-vous à la section " Si vous devez utiliser les disques de sauvetage (Windows 98/98SE/Me) ", page 89.

Suivant le *système d'exploitation* utilisé, vous pouvez être amené à créer un jeu de sauvetage et à le maintenir à jour. De temps en temps, vérifiez également que Norton AntiVirus Professional Edition est bien paramétré pour vous fournir une protection optimale et que la protection antivirus est bien activée.

A propos des disquettes de sauvetage

Les disques de sauvetage enregistrent une copie des fichiers de démarrage du système et des informations de partition du disque dur, et stockent ces éléments de sauvetage, ainsi qu'un moteur de recherche de virus, sur plusieurs disquettes ou sur un disque en réseau. Des disques de sauvetage peuvent être créés pour les systèmes d'exploitation Windows98 et WindowsMe, mais ne sont pas nécessaires pour Windows2000 ou WindowsXP.

Un jeu de sauvetage est composé d'une disquette amorçable, d'une disquette programme Norton AntiVirus et de trois disquettes de définitions de virus. Si Norton Utilities est installé, le jeu de sauvetage comprend également deux disquettes Norton Utilities. Ce jeu de disquettes vous permet de démarrer l'ordinateur en mode DOS et d'utiliser Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes de virus.



Les disquettes de sauvetage contiennent des informations propres à l'ordinateur sur lequel elles ont été créées. Si vous utilisez des disquettes de sauvetage pour effectuer une récupération, vous devez utiliser les disquettes créées pour votre ordinateur. Si vous utilisez des disquettes de sauvetage pour rechercher des virus, vous pouvez utiliser des disquettes créées pour un autre ordinateur.

Reportez-vous à la section " Si vous devez utiliser les disques de sauvetage (Windows 98/98SE/Me) ", page 89.

Les disquettes de sauvetage peuvent et doivent être mises à jour à chaque mise à jour de la protection antivirus, à chaque installation d'un nouveau logiciel ou à chaque modification du matériel.

Création d'un jeu de sauvetage

Vous pouvez créer des disquettes de sauvetage à tout moment. Si vous avez choisi de créer des disquettes de sauvetage après l'installation, dans l'Assistant d'information, l'Assistant de création de disquettes de sauvetage apparaît automatiquement. Sinon, vous pouvez démarrer l'Assistant de création de disques de sauvetage à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition.

Reportez-vous à la section " Désactivation temporaire d'Auto-Protect ", page 41.

Si vous lancez l'Assistant de création de disques de sauvetage à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus, désactivez temporairement la fonction Auto-Protect lors de la création des disques de sauvetage. Si vous ne redémarrez pas l'ordinateur après avoir créé les disques de sauvetage, veillez à réactiver la fonction Auto-Protect.



Vous devez disposer de plusieurs disquettes formatées de 1,44 Mo.

Pour créer des disquettes de sauvetage

- 1 Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Sauvetage**.
Si la création du jeu de sauvetage a été sélectionnée comme tâche de post-installation, l'Assistant de création de disquettes de sauvetage apparaît automatiquement.
- 3 Sélectionnez le lecteur A pour créer le jeu de disquettes de sauvetage.
- 4 Cliquez sur **Créer**.
- 5 Etiquetez les disquettes en suivant les indications de la fenêtre de liste du jeu de sauvetage de base, puis cliquez sur **OK**.
- 6 Insérez les disques suivant les instructions.

Test des disquettes de sauvetage

A la fin de la création des disquettes de sauvetage, le système vous propose de les tester. Vous devez redémarrer l'ordinateur en utilisant les disquettes de sauvetage.

Pour tester les disquettes de sauvetage

- 1 Fermez tous les programmes Windows ouverts.
- 2 Insérez la disquette étiquetée Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A, puis cliquez sur **Redémarrer**.
Si l'écran Rescue Disk apparaît, la disquette de secours fonctionne correctement. Si l'écran de Rescue Disk n'apparaît pas, il existe plusieurs options pour corriger le problème.
- 3 Appuyez sur **Echap** pour accéder à l'invite du DOS.
- 4 Retirez la disquette du lecteur A, puis, pour la protéger en écriture, placez le taquet de plastique situé au dos en position ouverte.
- 5 Redémarrez votre ordinateur.

Reportez-vous à la section " Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas ", page 103.

Mise à jour des disques de sauvetage

Vous pouvez mettre à jour vos disques de sauvetage aussi souvent que vous le souhaitez. Rescue Disk vous permet de mettre à jour le jeu de sauvetage de base sans avoir à le recréer.

Si vous mettez à jour un jeu de disquettes, vérifiez, avant de commencer, qu'elles ne sont pas protégées en écriture.

Pour mettre à jour les disquettes de secours

- 1 Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Sauvetage**.
- 3 Dans la zone de choix du disque de destination, sélectionnez le lecteur A.
- 4 Cliquez sur **Update**.
- 5 Insérez le disque étiqueté Disquette d'amorçage de base dans le lecteur A.
- 6 Cliquez sur **OK**.
- 7 Insérez les disques restants du jeu en suivant les instructions.

Veillez à tester le jeu de sauvetage mis à jour lorsqu'un message vous le demande.

Reportez-vous à la section " Test des disquettes de sauvetage ", page 44.

Vérification du statut du système

Si le comportement de NortonAntiVirus Professional Edition est inhabituel ou si vous n'êtes pas certain que tous les éléments de l'ordinateur soient bien analysés par les recherches de virus, vérifiez le statut de sa configuration.

Dans le volet Statut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, une coche signifie indique que le système est en ordre, tandis qu'un triangle signifie que le système requiert votre attention. Dans ce dernier cas, inspectez les fonctions et les services pour déterminer le problème à résoudre.

Si vous avez besoin de corriger certains paramètres, utilisez la boîte de dialogue Options

Pour vérifier le statut du système

- 1** Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2** Dans la fenêtre Statut, vérifiez le statut à gauche de chaque fonction.
- 3** Pour plus d'informations à propos d'une fonction particulière, cliquez sur la fonction. Le volet de droite affiche une description et un lien permettant de recueillir plus d'informations à propos de la fonction.

Reportez-vous à la section " Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition ", page 47.

Reportez-vous à la section " Accès aux outils de Norton AntiVirus Professional Edition ", page 39.

Vérification du statut du plug-in Office

Le plug-in Office protège les documents Microsoft Office. Il analyse ces documents lorsque vous les ouvrez dans un programme Microsoft Office. Le plug-in Office peut être activé dans la fenêtre Options.



Si vous définissez un mot de passe pour les Options, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande votre mot de passe avant de vous permettre d'afficher ou de corriger les paramètres.

Pour vérifier le statut du plug-in Office

- 1 Démarrez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans le volet gauche de la fenêtre Options, dans la zone Autre, cliquez sur **Divers**.
- 4 Vérifiez que le plug-in Office est activé.

Voir " Accès aux outils de Norton AntiVirus Professional Edition " à la page 39.

Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition



Si vous utilisez Norton AntiVirus sous Windows 2000/XP, et que vous ne disposez pas des droits d'accès administrateur local, vous ne pouvez pas modifier les options Norton AntiVirus Professional Edition. Si vous êtes administrateur et que vous partagez l'ordinateur avec d'autres utilisateurs, n'oubliez pas que les modifications que vous apportez s'appliquent à toute personne utilisant l'ordinateur.

Les paramètres par défaut de Norton AntiVirus Professional Edition offrent à l'ordinateur une protection antivirus complète. Cependant, vous pouvez les régler pour optimiser les performances du système ou désactiver les options inutiles.

Norton AntiVirus Professional Edition assure la protection par mot de passe de vos paramètres d'options. Vous pouvez activer, modifier et réinitialiser un mot de passe afin que des utilisateurs non autorisés ne puissent falsifier vos paramètres.

Les paramètres de la boîte de dialogue Options sont classés suivant trois catégories principales. Les options de chaque catégorie sont les suivantes.

Catégorie	options
Système	Protection automatique ■ Bloodhound ■ Avancées ■ Exclusions Blocage de scripts analyse manuelle ■ Bloodhound ■ Exclusions
Internet	E-mail ■ Avancées Messagerie instantanée LiveUpdate
Autres	Inoculation (Windows 98/98SE/Me) divers Outils avancés

Reportez-vous à la section " Modifier les options de Norton AntiVirus Professional Edition ", page 52.

Cette section ne décrit pas une par une les options modifiables, mais vous explique de manière générale à quoi servent ces options et comment y accéder. Pour plus d'informations sur une option particulière, reportez-vous à l'aide en ligne.

A propos des options système

Les options système contrôlent l'analyse et la surveillance de l'ordinateur. Les options système servent à déterminer les éléments analysés, les éléments recherchés par l'analyse et les opérations à effectuer en cas de virus ou d'activité suspecte.

Aux niveaux de protection les plus élevés, vous pouvez constater une certaine réduction des performances de l'ordinateur. Si vous remarquez des différences de performances après l'installation de Norton AntiVirus Professional Edition, vous pouvez paramétrer la protection sur un niveau moins élevé ou désactiver les options inutiles.

Option	Description
Protection automatique	<p>Déterminez si Auto-Protect est lancé au démarrage de l'ordinateur, et indiquez les éléments recherchés lors de la surveillance de l'ordinateur et les opérations à effectuer si un problème est détecté.</p> <p>Bloodhound est la technologie d'analyse qui vous protège contre les virus inconnus. Utilisez ces options pour définir son niveau de sensibilité dans Auto-Protect.</p> <p>Les options avancées déterminent les activités à surveiller lors de la recherche d'activités suspectes et lors de l'analyse de disquettes.</p> <p>Les exclusions spécifient les fichiers qui doivent être exclus de l'analyse en indiquant leur extension ou en précisant le nom des fichiers. Veillez à ne pas exclure les types de fichier les plus enclins aux infections, comme les fichiers contenant des macros ou les fichiers exécutables.</p>
Blocage de scripts	<p>Activent le blocage de script et définissent ce que Norton AntiVirus Professional Edition doit faire s'il détecte un script dommageable. Si vous développez ou déboguez des scripts, désactivez le blocage de scripts. Sinon, cette option peut bloquer le script en cours de développement.</p>
analyse manuelle	<p>Détermine les éléments analysés et les opérations qui doivent être effectuées si un virus est détecté lors de l'analyse demandée.</p> <p>Les options d'analyse manuelle incluent Bloodhound et les sous-catégories d'exclusions.</p>

A propos des options Internet

Les options Internet définissent le comportement du système lorsque l'ordinateur est connecté à Internet. Vous utilisez les options Internet pour définir comment Norton AntiVirus Professional Edition doit analyser

les e-mails et les messages instantanés, activer le blocage de vers et déterminer le mode d'application des sessions de LiveUpdate.

Option	Description
E-mail	<p>Activent l'analyse des e-mails et le blocage de vers, et définissent le comportement de Norton AntiVirus Professional Edition au cours de l'analyse des e-mails. L'analyse des emails entrants permet de protéger l'ordinateur contre les virus. L'analyse des e-mails sortants vous empêche de transmettre des virus ou des vers par inadvertance. Vous pouvez choisir d'analyser les e-mails entrants ou sortants, ou les deux, et d'afficher une icône ou une barre de progression au cours de l'analyse. Vous pouvez définir des options prévoyant de procéder automatiquement à la réparation, à la mise en quarantaine ou à la suppression des e-mails infectés sans votre intervention.</p> <p>Les options avancées déterminent ce qu'il convient de faire lors de l'analyse des e-mails.</p>
Messagerie instantanée	<p>Déterminer les systèmes de messagerie instantanée à prendre en charge, le mode de configuration d'une nouvelle MI et ce qui se produit si un virus est détecté au cours d'une session de messagerie instantanée.</p>
LiveUpdate	<p>Activent les sessions LiveUpdate automatiques et définissent la manière dont les mises à jour doivent être appliquées. Les sessions LiveUpdate automatiques recherchent automatiquement les nouvelles définitions de virus et les mise à jour de programmes lorsque vous êtes connecté à Internet.</p>

A propos d'Autres options

Les autres options comprennent les paramètres d'inoculation pour Windows 98/98SE/Me et les paramètres des options diverses. Vous pouvez activer Inoculation, déclencher une alerte si un fichier système est modifié et définir une série d'options diverses.

Option	Description
Inoculation	<p>Activez l'inoculation et, si un fichier système est modifié, choisissez de mettre à jour le cliché d'inoculation ou de réparer le fichier en restaurant ses valeurs d'origine.</p> <p>Les options d'inoculation sont uniquement disponibles sous Windows 98/98SE/Me.</p>
divers	<p>Sauvegarder un fichier en quarantaine avant de tenter une réparation (Cette option est automatiquement activée).</p> <p>Activer le plug-in Office. Si vous installez Office 2000 ou une version supérieure après l'installation de Norton AntiVirus Professional Edition, vous devrez activer cette option afin de pouvoir analyser automatiquement les fichiers Office.</p> <p>Me prévenir si ma protection antivirus est périmée.</p> <p>Analyser les fichiers système au démarrage (uniquement Windows 98/98SE).</p> <p>Activer la protection par mot de passe des options.</p>
Outils avancés	<p>Personnaliser le comportement et le nom de l'icône du bureau pour la corbeille protégée par Norton.</p> <p>Activer ou désactiver et personnaliser Norton Protection pour les fichiers supprimés.</p>

Modifier les options de Norton AntiVirus Professional Edition

Vous pouvez modifier les paramètres des options de Norton AntiVirus Professional Edition dans la fenêtre Options.

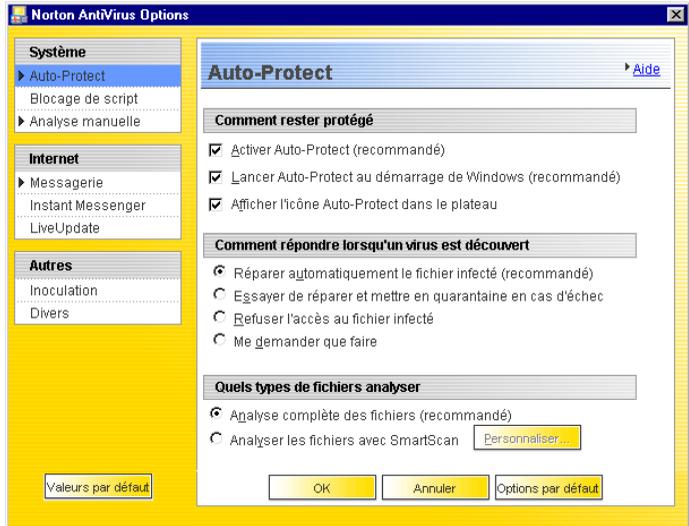
Pour modifier les paramètres

Reportez-vous à la section " Accès aux outils de Norton AntiVirus Professional Edition ", page 39.

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Options**.



Si vous définissez un mot de passe pour les Options, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande le mot de passe avant de continuer.



- 3 Dans la fenêtre Options, volet de gauche, cliquez sur une option de la liste. Les options qui présentent une flèche du côté gauche possèdent des sous-options. Lorsque vous cliquez sur une option, les paramètres correspondants s'affichent dans le volet de droite.
- 4 Sélectionnez les paramètres à modifier.
- 5 Cliquez sur **OK**. Ces paramètres supplantent à présent les options prédéfinies. Les changements s'appliquent immédiatement.

Reportez-vous à la section " Personnalisation Norton AntiVirus Professional Edition ", page 47.

Restauration des paramètres par défaut de la boîte de dialogue Options

Vous pouvez modifier l'une des options répertoriées ou toutes. Si les résultats des modifications effectuées ne correspondent pas aux résultats souhaités, vous pouvez restaurer les paramètres par défaut de toutes les options.



Si vous définissez un mot de passe pour les Options, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande votre mot de passe avant de vous permettre d'afficher ou de corriger les paramètres.

Pour restaurer les paramètres par défaut sur une page d'options

- ❖ Sur la page dont vous souhaitez restaurer les paramètres par défaut, cliquez sur l'option de **valeurs par défaut**.

Pour restaurer les paramètres par défaut de toutes les options

- ❖ Sur une page de la fenêtre Options, cliquez sur **Appliquer toutes les valeurs par défaut**.

Protection par mot de passe des options de Norton AntiVirus

Vous pouvez choisir de protéger vos paramètres à l'aide d'un mot de passe ou de retirer cette protection. Si vous définissez un mot de passe, vous êtes invité à saisir un mot de passe chaque fois que vous affichez la fenêtre Options ou que vous activez ou désactivez temporairement Auto-Protect.

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le récupérer à partir du bouton d'Aide de la fenêtre principale de Norton AntiVirus. Consultez l'aide en ligne pour plus d'informations concernant votre mot de passe.

Pour spécifier ou supprimer un mot de passe

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, sous Autres, cliquez sur **Divers**.
- 4 Sélectionnez ou désélectionnez l'option **Activer la protection par mot de passe des options**.
- 5 Entrez le nouveau mot de passe dans la boîte de dialogue Mot de passe.
- 6 Cliquez sur **OK**.

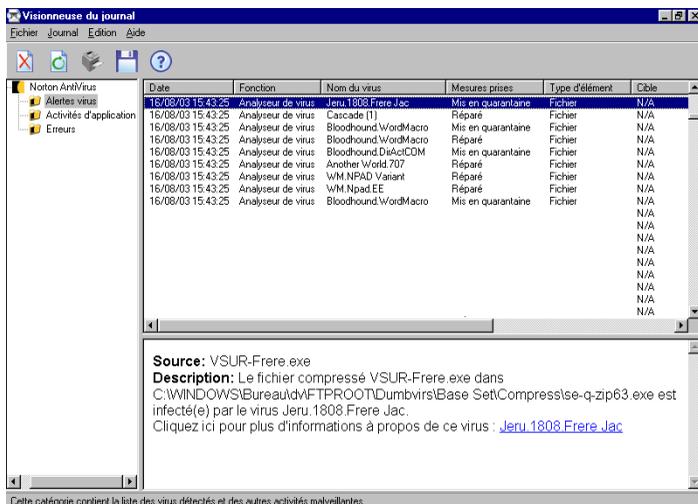
Contrôle des activités de Norton AntiVirus Professional Edition

Il se peut que vous deviez consulter des activités précédentes de Norton AntiVirus Professional Edition, par exemple pour savoir quand la dernière analyse du système a eu lieu ou le nombre de virus détectés la semaine dernière. Norton AntiVirus Professional Edition garde une trace de ses activités de détection de virus, d'application et d'erreur dans la visionneuse du *journal*.

Consultez le rapport d'audit pour connaître les tâches effectuées par Norton AntiVirus Professional Edition et leurs résultats de manière à vous assurer que vos paramètres d'options sont définis correctement pour vos besoins particuliers.

Pour contrôler les activités

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Rapports**.
- 3 Dans le volet Rapports, sur la ligne Rapport d'audit, cliquez sur **Afficher un rapport**.



- 4 Dans le volet de gauche, sélectionnez le journal à corriger. Lorsque vous cliquez sur un journal, le volet de droite est modifié et affiche des informations spécifiques à ce journal. Les activités les plus récentes apparaissent en haut du journal.

Pour plus d'informations

Norton AntiVirus Professional Edition met à votre disposition sur le site Internet de Symantec : un glossaire, de l'aide en ligne, la version PDF de ce guide d'utilisation, des didacticiels Web et des liens vers une base de connaissances.

Rechercher des termes du glossaire

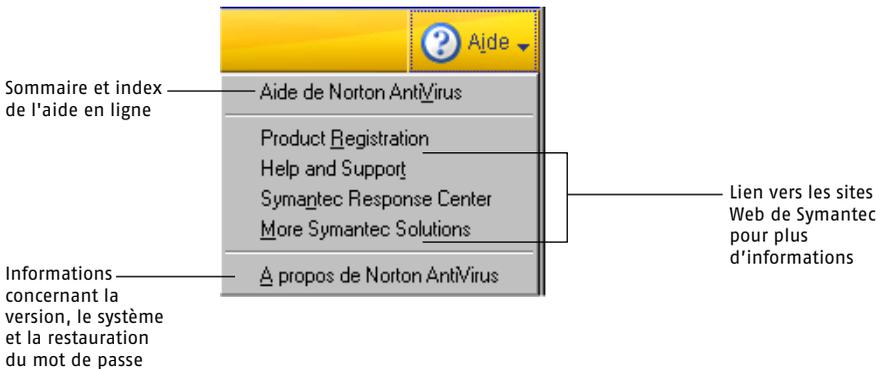
Les termes techniques en italique dans le Guide d'utilisation sont définis dans le glossaire, lequel est disponible à la fois dans la version PDF du Guide d'utilisation et dans l'aide. Dans les deux cas, il vous suffit de cliquer sur un terme du glossaire pour parvenir à sa définition.

Utilisation de l'aide en ligne

L'aide est toujours disponible dans Norton AntiVirus Professional Edition. Des boutons d'aide et des liens vous orientent vers d'autres informations spécifiques pour les tâches que vous accomplissez. Le menu d'aide fournit un guide complet de toutes les fonctionnalités du produit et des tâches que vous pouvez exécuter.

Pour accéder au menu d'aide

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 En haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Aide**.



- 3 Dans le menu d'aide principal, cliquez sur **Aide de Norton AntiVirus Professional Edition**.

- 4 Dans la fenêtre de l'aide, dans le volet de gauche, sélectionnez un des onglets. Les options disponibles sont les suivantes :

Sommaire	affiche l'aide en fonction du sujet.
Index	Répertorie les rubriques d'aide par ordre alphabétique des mots clés.
Recherche	Ouvre un champ de recherche où vous pouvez entrer un mot ou une phrase.

Aide des boîtes de dialogue de Norton AntiVirus Professional Edition

Si vous demandez de l'aide lorsque vous travaillez dans une boîte de dialogue Norton AntiVirus Professional Edition, l'aide qui apparaît est propre à cette boîte de dialogue.

Pour obtenir de l'aide au sujet d'une boîte de dialogue de Norton AntiVirus Professional Edition

- ❖ Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Aide**.

Aide propre à une tâche spécifique

L'aide en ligne décrit également les procédures que vous êtes amené à effectuer dans Norton AntiVirus Professional Edition. Vous pouvez accéder à ces rubriques à partir de la fenêtre principale de l'aide.

Pour obtenir de l'aide au sujet d'une tâche

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Aide**.
- 3 Dans le menu d'aide principal, cliquez sur **Aide de Norton AntiVirus Professional Edition**.
- 4 Dans la fenêtre de l'aide, dans le volet de gauche, sélectionnez un des onglets. Les options disponibles sont les suivantes :

Sommaire	Recherche de l'aide en fonction du sujet.
Index	répertorie les rubriques d'aide par ordre alphabétique des mots clés.
Recherche	saisie et recherche de l'aide par mot-clé.

Les onglets Sommaire, Index et Recherche sont également disponibles dans de nombreuses autres fenêtres d'aide, et vous pouvez toujours les utiliser pour rechercher de l'aide.

Utiliser la version PDF du guide d'utilisation

Ce guide d'utilisation est fourni sur le Norton AntiVirus Professional Edition au format PDF. Pour pouvoir lire le fichier PDF, vous devez installer Adobe Acrobat Reader sur l'ordinateur.

Pour installer Adobe Acrobat Reader

- 1 Insérez le CD-ROM de Norton AntiVirus Professional Edition dans le lecteur.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Double-cliquez sur le dossier **Manual**.
- 4 Double-cliquez sur le dossier **Acrobat**.
- 5 Double-cliquez sur **AR500ENU**.
- 6 Suivez les invites 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.

Pour lire la version PDF du guide d'utilisation depuis le CD

- 1 Insérez le CD-ROM de Norton AntiVirus Professional Edition dans le lecteur.
- 2 Cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Double-cliquez sur le dossier **Manual**.
- 4 Double-cliquez sur le dossier **NAP2003**.
- 5 Double-cliquez sur **NAP2003.pdf**.

Vous pouvez également copier le guide d'utilisation sur le disque dur et le lire depuis ce disque. Il nécessite environ 1 Mo d'espace disque.

Pour lire le guide d'utilisation depuis le disque dur

- 1 Accédez à l'emplacement où vous avez copié le fichier PDF.
- 2 Double-cliquez sur **NAP2003.pdf**.

A propos de Norton AntiVirus Professional Edition sur le Web

Le site Web de Symantec fournit de nombreuses informations sur Norton AntiVirus Professional Edition, sur la protection antivirus, sur les technologies de recherche de virus et sur d'autres produits Symantec. Il existe différents moyens d'accéder au site Web de Symantec.

Pour accéder au site Web Symantec à partir de la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition

- 1 Cliquez sur **Aide**.
- 2 Sélectionnez la solution à récupérer. Les options disponibles sont les suivantes :

Symantec Aide et support technique	Vous accédez à la page de support technique du site Web Symantec, où vous pouvez rechercher des solutions à des problèmes spécifiques, mettre à jour la protection antivirus et lire les dernières informations sur les technologies antivirus.
Symantec Response Center	Vous accédez à la page Symantec security response du site Web de Symantec dans laquelle vous pouvez obtenir les dernières mises à jour concernant la sécurité et les menaces virales.
Autres solutions Symantec	Vous accédez à la page Symantec store du site Web de Symantec, dans laquelle vous pouvez obtenir les dernières informations concernant les produits Symantec et acquérir ceux-ci.

Le volet Rapports de Norton AntiVirus Professional Edition contient un lien vers le dictionnaire de virus en ligne de Symantec.

Pour accéder au site Web Symantec à partir de la page Rapports

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Rapports**.
- 3 Dans le volet Rapports, sur la ligne correspondant au dictionnaire de virus en ligne, cliquez sur **Afficher un rapport**.

Il existe un lien vers le site Web de Symantec dans la barre d'outils de l'Explorateur Windows.

Pour accéder au site Web à partir de l'Explorateur Windows

- 1 Ouvrez l'Explorateur Windows.
- 2 Dans la barre d'outils, dans le menu Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Afficher le dictionnaire de virus**. Cette option vous connecte à la page Web de Symantec Security Response (anciennement le SARC), où vous pouvez rechercher des informations sur tous les types de virus.

Vous pouvez toujours accéder au site Web de Symantec au travers de votre *Navigateur*.

Pour accéder au site Web de Symantec depuis le navigateur

- ❖ Pointez votre navigateur vers securityresponse.symantec.com

Explorer les didacticiels en ligne

Symantec met à votre disposition des didacticiels en ligne qui vous permettent de réviser de nombreuses tâches fréquemment effectuées par Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour explorer les didacticiels en ligne :

- 1 Pointez votre navigateur vers <http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/tutorials.html>
- 2 Dans la page Web des Démonstrations, sélectionnez le produit et la version pour laquelle vous cherchez un didacticiel.
- 3 Cliquez sur **Continuer**.
- 4 Dans la liste des Démonstrations disponibles pour votre produit, sélectionnez celle que vous voulez réviser.

Abonnez-vous au bulletin d'informations de Symantec Security Response :

Mensuellement, Symantec publie un bulletin d'informations électronique gratuit axé sur les besoins de sécurité Internet des clients. Ce bulletin d'informations étudie la technologie antivirus la plus récente produite par Symantec Security Response, les virus les plus répandus, les tendances en matière d'élaboration de virus, les avertissements concernant les épidémies virales et publie des numéros spéciaux de définition de virus.

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

- 1 Rendez-vous à l'adresse suivante avec votre navigateur
<http://securityresponse.symantec.com>
- 2 Faites défiler jusqu'au bas de la page Web Security Response, puis cliquez sur **Bulletin d'informations**.
- 3 Dans la page Web du bulletin d'informations security response, choisissez la langue dans laquelle vous voulez recevoir le bulletin d'informations.
- 4 Sous " souscrire " tapez les informations requises, puis cliquez sur **Souscrire**.

Protection antivirus des disques, des fichiers et des données

4

La protection de votre ordinateur requiert la surveillance régulière par Auto-Protect, le blocage de script et le blocage de vers, l'analyse des pièces jointes aux *e-mails* et des fichiers transférés par la messagerie instantanée, ainsi que des analyses de système fréquentes. Vous pouvez configurer toutes ces tâches pour qu'elles soient effectuées automatiquement.

Pour bénéficier d'une protection Norton AntiVirus supplémentaire sous Windows 98/98SE/Me, activez l'inoculation pour qu'elle vous *alerte* si un fichier système est modifié.

Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés

Norton AntiVirus Professional Edition est configuré pour assurer une protection antivirus complète. Vous n'aurez sans doute pas besoin de modifier de paramètres. Cependant, pour bénéficier d'un maximum de protection, vous devez vous assurer que les fonctionnalités de protection sont activées.

Fonction	Comment régler	Réglage de protection maximale
Protection automatique	Fenêtre principale de Norton AntiVirus > Activer See " A propos d'Autres options " on page 51.	Auto-Protect est mis sur Activé .
Analyse des e-mails	Options > E-mail See " A propos des options Internet " on page 50.	Cocher les options Analyser les e-mails entrants et Analyser les e-mails sortants. Si le programme d'e-mail utilise l'un des protocoles de communication pris en charge, les deux options sont sélectionnées par défaut.
Protection contre l'expiration du délai	Options > E-mail See " A propos des options Internet " on page 50.	Activer l'option Protéger contre les délais dépassés pendant l'analyse des messages . Pour éviter l'expiration du délai de connexion lors de la réception de pièces jointes de grande taille, activez l'option de protection contre l'expiration du délai.
Analyse de la messagerie instantanée	Options > Messagerie instantanée See " A propos des options Internet " on page 50.	Les MI que vous voulez protéger sont cochés
Blocage des vers	Options > E-mail See " A propos des options Internet " on page 50.	Les options Activer le blocage des vers et M'alerter lors de l'analyse des pièces jointes aux e-mails sont activées.

Fonction	Comment régler	Réglage de protection maximale
Blocage de scripts	Options > Blocage des scripts See " A propos des options Internet " on page 50.	L'option Activer le blocage des scripts est activée
Inoculation	Options > Inoculation See " A propos d'Autres options " on page 51.	L'option Inoculer les zones amorce est cochée.

Ce tableau résume les paramètres de protection maximale et leur emplacement. Pour plus d'informations sur une option particulière, reportez-vous à l'aide en ligne.

Analyse manuelle de disques, de dossiers et de fichiers

Si Auto-Protect est activé et les options de Norton AntiVirus à leurs niveaux par défaut, vous ne devez pas normalement procéder à une analyse manuelle. Cependant, si vous avez désactivé temporairement Auto-Protect (par exemple, pour charger ou utiliser un autre programme qui crée un conflit avec Norton AntiVirus) et si vous avez oublié de le réactiver, il est possible qu'un virus se soit logé sur votre disque dur sans être détecté. Vous pouvez analyser tout votre ordinateur, ou des disquettes individuelles, des lecteurs, des dossiers ou des fichiers.

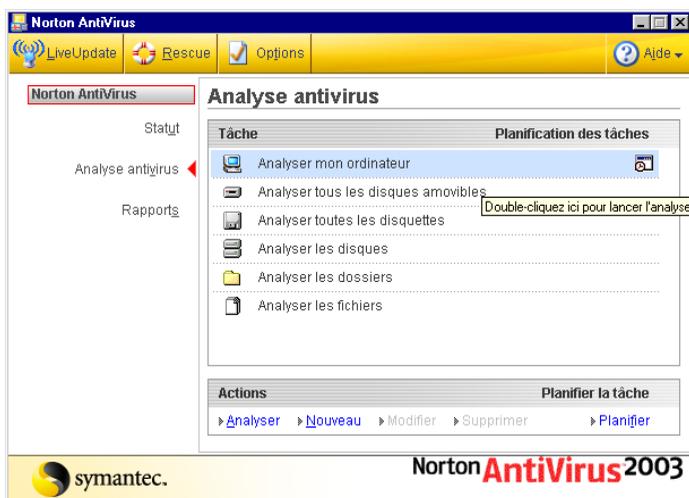
Bien que les paramètres par défaut pour analyse manuelle soient habituellement appropriés, vous pouvez élever le niveau de heuristiques de Bloodhound ou ajuster les options d'analyse manuelle dans la fenêtre Options. Vérifiez l'aide en ligne pour y trouver des informations supplémentaires sur les options d'analyse manuelle.

Exécution d'une analyse complète du système

Une analyse complète du système comprend l'analyse de toutes les *zones amorce* et de tous les fichiers de l'ordinateur.

Pour effectuer une analyse complète du système

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur **Analyser mon ordinateur**.



- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 5 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

Analyse d'éléments distincts

Occasionnellement, vous pouvez choisir d'analyser un fichier particulier, tous les supports amovibles, une disquette, tous les disques, tous les dossiers ou tous les fichiers de l'ordinateur. Il se peut que vous ayez travaillé avec des disquettes ou reçu un fichier comprimé dans un e-mail et que vous redoutiez la présence d'un virus. Vous pouvez analyser un disque particulier ou un élément individuel que vous voulez vérifier.

Pour analyser des éléments distincts

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à exécuter.
- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.
Si vous choisissez d'analyser tous les supports amovibles ou une disquette, l'analyse démarre automatiquement. Si vous choisissez d'analyser des disques, des dossiers ou des fichiers, une boîte de dialogue apparaît et vous permet de sélectionner les disques, les dossiers ou les fichiers à analyser.
- 5 Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Analyser** après avoir choisi les options voulues.
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 6 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

En cas de problèmes lors d'une analyse

Reportez-vous à la section " Si un virus est détecté lors d'une analyse ", page 80.

En fin d'analyse, un rapport récapitulatif répertorie les éléments détectés par Norton AntiVirus Professional Edition en cours d'analyse. Si un virus a été trouvé et si vous avez demandé que Norton AntiVirus Professional Edition répare automatiquement le fichier, ce dernier est répertorié dans la liste des fichiers réparés. Si le fichier ne peut pas être réparé, il peut être mis en quarantaine ou supprimé.

Création et utilisation d'analyses personnalisées

Reportez-vous à la section " Programmation d'une analyse personnalisée ", page 68.

Vous pouvez créer une analyse personnalisée si vous analysez régulièrement une section particulière de l'ordinateur et si vous souhaitez éviter d'indiquer chaque fois la section à analyser. Vous pouvez également programmer l'analyse personnalisée pour qu'elle soit exécutée automatiquement.

Vous pouvez supprimer l'analyse lorsqu'elle n'est plus nécessaire. Par exemple, si vous travaillez sur un projet pour lequel vous avez besoin de fréquemment échanger des fichiers avec d'autres utilisateurs, vous pouvez être amené à créer un dossier où vous copiez et analysez ces fichiers avant de les utiliser. Lorsque le projet est terminé, vous pouvez supprimer l'analyse personnalisée correspondant à ce dossier.

Pour créer une analyse personnalisée

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, dans la zone Actions, cliquez sur **Nouveau**.
- 4 Dans la fenêtre d'accueil de l'Assistant d'analyse Norton AntiVirus, cliquez sur **Suivant**.
- 5 Effectuez une ou plusieurs des opérations suivantes :
 - Pour sélectionner des fichiers particuliers à analyser, cliquez sur **Ajouter fichiers**.
 - Pour sélectionner les dossiers ou les lecteurs à analyser, cliquez sur **Ajouter dossiers**.

Vous pouvez combiner ces deux options pour sélectionner les éléments voulus.
- 6 Choisissez les éléments à analyser dans la boîte de dialogue qui apparaît.

Si vous sélectionnez un dossier, tous les fichiers qu'il contient sont pris en compte. Si vous sélectionnez un disque, tous les dossiers qu'il contient sont pris en compte.
- 7 Ajoutez les éléments sélectionnés à la liste des éléments à analyser, en effectuant l'une des opérations suivantes :
 - Dans la boîte de dialogue Analyser fichiers, cliquez sur **Ouvrir**.
 - Dans la boîte de dialogue Analyse de dossiers, cliquez sur **Ajouter**.
- 8 Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
- 9 Lorsque la liste des éléments à analyser est créée, cliquez sur **Suivant**.
- 10 Entrez un nom permettant d'identifier cette analyse dans la liste.
- 11 Cliquez sur **Terminer**.

Exécution d'une analyse personnalisée

Lors de l'exécution d'une analyse personnalisée, vous n'avez pas besoin de redéfinir les éléments à analyser.

Pour exécuter une analyse personnalisée

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse personnalisée.
- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Analyser**.
Lorsque l'analyse est terminée, un résumé apparaît.
- 5 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.

Suppression d'une analyse personnalisée

Les analyses personnalisées peuvent être supprimées dès qu'elles ne sont plus nécessaires.

Pour supprimer une analyse personnalisée

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à supprimer.
-  Si vous cliquez sur le bouton **O** du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Dans la zone Actions, cliquez sur **Supprimer**.
- 5 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression de l'analyse.

Planification d'analyses antivirus

Lorsque vous installez Norton AntiVirus Professional Edition et exécutez l'Assistant Informations, vous pouvez programmer une analyse hebdomadaire complète du système dans le cadre des tâches de post-installation. Si vous faites ce choix, l'analyse est programmée automatiquement.

Planification d'analyses antivirus

Vous pouvez programmer des analyses antivirus personnalisées qui s'exécuteront automatiquement à des dates et heures précises ou à intervalles réguliers. Si vous utilisez l'ordinateur quand l'analyse programmée commence, celle-ci s'exécute en arrière-plan pour ne pas interférer avec votre travail.



Vous ne pouvez pas programmer les analyses prédéfinies dans la liste d'analyse, mais vous pouvez programmer toutes les analyses personnalisées que vous avez créées.

Programmation d'une analyse personnalisée

Vous êtes entièrement libre de votre choix dans la programmation d'analyses personnalisées. Lorsque vous sélectionnez la fréquence d'exécution d'une analyse (par exemple, journalière, hebdomadaire ou mensuelle), des zones de texte sont à votre disposition pour affiner votre requête. Vous pouvez, par exemple, demander une analyse journalière, puis programmer cette analyse pour qu'elle soit exécutée plutôt tous les deux ou trois jours.

Pour programmer une analyse

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à programmer.



Si vous cliquez sur le bouton **c t** du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.

- 4 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 5 Dans la boîte de dialogue de programmation, si l'option Afficher les différents horaires est activée, cliquez sur **Nouveau** pour activer les champs de programmation.
Si l'option n'est pas cochée, les champs sont déjà activés.
- 6 Configurez la fréquence et l'heure auxquelles l'analyse doit être exécutée.

La plupart des options de fréquence comprennent elles-mêmes des options permettant de préciser la programmation. Configurez des options supplémentaires selon les besoins.

- 7 Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

Vous pouvez également créer des programmations multiples pour une même analyse. Par exemple, vous pouvez exécuter la même analyse au début et à la fin de votre journée de travail.

Pour créer plusieurs programmations pour une même analyse

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à programmer.
-  Si vous cliquez sur le bouton **OK** du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 5 Dans la boîte de dialogue de planification, cochez la case **Afficher les différents horaires**.
- 6 Pour définir une autre programmation, cliquez sur **Nouveau**.
- 7 Configurez la fréquence et l'heure auxquelles l'analyse doit être exécutée.
La plupart des options de fréquence comprennent elles-mêmes des options permettant de préciser la programmation. Configurez des options supplémentaires selon les besoins.
- 8 Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.

Modification d'analyses programmées

Vous pouvez modifier la programmation d'une analyse programmée, y compris l'analyse hebdomadaire complète du système.

Pour modifier une analyse programmée

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à programmer.
-  Si vous cliquez sur le bouton **OK** du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 5 Modifiez la programmation selon vos besoins.
- 6 Cliquez sur **OK**.

Suppression d'une programmation d'analyse

Vous pouvez supprimer la programmation d'analyse de votre choix. La suppression de la programmation ne supprime pas l'analyse.

Pour supprimer une programmation d'analyse

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Analyse antivirus**.
- 3 Dans le volet Analyse antivirus, cliquez sur l'analyse à programmer.
-  Si vous cliquez sur le bouton **OK** du nom de l'analyse, cette dernière est exécutée.
- 4 Sous Programmation des tâches, cliquez sur **Programmer**.
- 5 Dans la boîte de dialogue de planification, cochez la case **Afficher les différents horaires**.
- 6 Sélectionnez la programmation à supprimer (s'il en existe plusieurs).
- 7 Cliquez sur **Supprimer**.
- 8 Cliquez sur **OK**.

Mises à jour avec LiveUpdate

5

Les produits Symantec ont besoin d'informations à jour pour protéger l'ordinateur des nouvelles menaces virales. 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 vous utilisez Norton AntiVirus Professional Edition sous Windows 2000 ou Windows 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 jour de produit, 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 créés pour augmenter la compatibilité du système d'exploitation ou du matériel, pour résoudre un problème de performances ou pour corriger une erreur.

La fonction LiveUpdate automatise l'obtention et l'installation des mises à jour de programme. Il recherche et obtient 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 antivirus

Les mises à jour de protection sont des fichiers disponibles par abonnement auprès de Symantec et destinés à actualiser vos produits Symantec sur base de la technologie antivirus la plus récente. Les mises à jour de protection reçues dépendent des produits que vous utilisez.

Norton AntiVirus, Norton SystemWorks	Les utilisateurs de Norton AntiVirus et de Norton SystemWorks reçoivent des mises à jour du service des définitions de virus, qui donnent accès aux dernières signatures de virus et autres technologies Symantec.
Norton Internet Security	<p>En plus du service de définition des virus, les utilisateurs de Norton Internet Security reçoivent des mises à jour de protection pour le service de filtrage Web, le service de détection des intrusions et l'alerte concernant le courrier non désiré.</p> <p>Les mises à jour du service de 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 du service de détection des intrusions donne accès aux règles de firewall prédéfinies les plus récentes et aux listes d'applications accédant à Internet. Ces listes permettent d'identifier les tentatives d'accès non autorisés à votre ordinateur.</p> <p>Les mises à jour d'alertes de courrier non désiré donnent accès aux définitions les plus récentes et aux listes actualisées de caractéristiques de courrier non désiré. Ces listes permettent d'identifier les e-mails non désirés.</p>
Norton Personal Firewall	Les utilisateurs de Norton Personal Firewall reçoivent des mises à jour du service de détection des intrusions pour les règles de firewall prédéfinies les plus récentes et les listes d'applications accédant à Internet.

Informations sur l'abonnement

Reportez-vous à la section " Solutions de service et de support EMEA ", page 123.

Votre produit Symantec comprend un abonnement limité sans frais vous permettant de bénéficier de mises à jour de protection correspondant aux services d'abonnement utilisés 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. Cependant, vous ne pourrez plus récupérer les mises à jour de la protection antivirus et vous ne serez plus protégé contre les nouvelles menaces découvertes.

Quand mettre à jour ?

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 chaque fois que de nouveaux virus sont découverts. Les mises à jour des programmes sont mises à disposition suivant les besoins.

Demander une alerte de mise à jour

Pour vous assurer que les mises à jour de protection sont actualisées, vous pouvez demander à être informé par e-mail à chaque épidémie de virus ou à chaque nouvelle menace à la sécurité d'Internet. Le message d'alerte décrit la menace, fournit des instructions de détection et de suppression et vous donne des informations pour la sécurité de votre ordinateur. Vous devez toujours exécuter LiveUpdate après réception d'une de ces alertes.

Pour demander une alerte de mise à jour

- 1 A l'aide de votre navigateur, accédez à <http://securityresponse.symantec.com/avcenter>
- 2 Faites défiler jusqu'au bas de la page Web Security Response, puis cliquez sur **Symantec security response - Free Subscription - Click here!**
- 3 Dans la page Web Abonnement aux alertes concernant la sécurité, complétez le formulaire d'abonnement.
- 4 **Cliquez sur Send me free Security Alerts!**

Si vous exécutez LiveUpdate sur un réseau interne

Si vous exécutez LiveUpdate sur un ordinateur connecté à un réseau protégé par un pare-feu de société, votre administrateur de réseau pourra installer un serveur LiveUpdate interne sur le réseau. LiveUpdate doit trouver automatiquement cet emplacement.

Si vous éprouvez des problèmes de connexion à un serveur LiveUpdate interne, contactez votre administrateur de réseau.

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.



Votre abonnement doit être valide pour que vous puissiez obtenir de nouvelles mises à jour de protection à partir du site Web de Symantec.

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

- 1 Visitez le site Symantec Security Response :
<http://securityresponse.symantec.com>
- 2 Suivez les liens pour obtenir le type de mise à jour nécessaire.

Obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate

LiveUpdate vérifie les mises à jour de tous les produits Symantec installés sur votre ordinateur.



Si vous utilisez AOL, CompuServe ou Prodigy, connectez-vous à Internet avant d'exécuter LiveUpdate.

Paramétrez LiveUpdate pour opérer en mode interactif ou en mode express**Pour obtenir des mises à jour à l'aide de LiveUpdate**

- 1 Ouvrez le produit Symantec.
- 2 En haut de la fenêtre, cliquez sur **LiveUpdate**.
Un avertissement vous signalera peut-être que votre abonnement a expiré. Suivez les instructions affichées pour le renouveler.
- 3 Dans la fenêtre LiveUpdate, cliquez sur **Suivant** pour détecter les mises à jour.
- 4 Si des mises à jour sont proposées, cliquez sur **Suivant** pour les télécharger et les installer.
- 5 Quand l'installation est terminée, cliquez sur **Terminer**.



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

Paramétrez LiveUpdate pour opérer 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 de 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 de vos produits Symantec.

Pour paramétrer LiveUpdate pour opérer en mode interactif ou en mode express.

- 1 Ouvrez le produit Symantec.
- 2 En haut de la fenêtre, cliquez sur **LiveUpdate**.
- 3 Dans l'écran de bienvenue de LiveUpdate, cliquez sur **Configurer**.
- 4 Dans l'onglet Général de la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate, choisissez **Mode interactif** ou **Mode express**.
- 5 Si vous avez choisi le Mode express, sélectionnez la manière de vérifier les mises à jour :
 - Pour avoir la possibilité d'annuler la mise à jour, sélectionnez **Je veux appuyer sur le bouton Démarrer pour exécuter LiveUpdate**.
 - Pour que les mises à jour soient installées automatiquement à chaque démarrage de LiveUpdate, sélectionnez **Je veux que LiveUpdate démarre automatiquement**.
- 6 Cliquez sur **OK**.

Désactiver le 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, double-cliquez sur **Symantec LiveUpdate**.
- 3 Dans l'onglet Général de la boîte de dialogue Configuration de LiveUpdate, choisissez **Mode interactif**.
- 4 Cliquez sur **OK**.

Exécution automatique de LiveUpdate

Vous pouvez demander à LiveUpdate de contrôler automatiquement les mises à jour de programme de protection, selon le programme paramétré, en activant des sessions LiveUpdate automatiques. Vous devez poursuivre l'exécution de LiveUpdate manuellement pour recevoir des mises à jour de produit.



Les sessions LiveUpdate automatiques vérifient une connexion Internet toutes les cinq minutes, jusqu'à ce qu'elle réponde et, par la suite, toutes les quatre heures. Si votre routeur RNIS est paramétré pour se connecter automatiquement à votre fournisseur d'accès Internet, de nombreuses connexions seront effectuées et chacune pourra occasionner des frais téléphoniques. Pour éviter cela, configurez le routeur RNIS de manière à désactiver la connexion automatique au fournisseur d'accès ou désactivez les sessions automatiques LiveUpdate dans les options Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour activer les sessions LiveUpdate automatiques

- 1 Norton AntiVirus Professional EditionNorton AntiVirus Professional EditionProfessional EditionProfessional EditionProfessional EditionProfessional EditionProfessional EditionProfessional EditionLancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.



Si vous d finissez un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande de saisir le mot de passe avant de continuer.

- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **LiveUpdate** dans la zone Internet.
- 4 Dans le volet LiveUpdate, cochez la case **Activer une session LiveUpdate automatique**.
- 5 Définissez la façon dont vous voulez appliquer les mises à jour. Les options disponibles sont les suivantes :

Appliquer les mises à jour sans m'interrompre	LiveUpdate recherche et installe les mises à jour de la protection antivirus sans vous consulter. LiveUpdate affiche une alerte lorsqu'une mise à jour de protection a été téléchargée. Vous devez toutefois exécuter LiveUpdate de temps en temps afin de rechercher les mises à jour de programme.
Me prévenir lorsque des mises à jour sont disponibles	LiveUpdate recherche les mises à jour des définitions de virus et vous demande si vous souhaitez les installer.

- 6 Cliquez sur **OK**.

Pour supprimer les sessions LiveUpdate automatiques programmées, désactivez l'option de sessions LiveUpdate automatiques.

Pour désactiver les sessions LiveUpdate automatiques

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.



Si vous définissez un mot de passe pour les options, Norton AntiVirus Professional Edition vous demande de saisir le mot de passe avant de continuer.

- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **LiveUpdate** dans la zone Internet.
- 4 Dans le volet LiveUpdate, désactivez l'option **Activer une session LiveUpdate automatique**.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Comment procéder en cas d'infection

6

Si Norton AntiVirus Professional Edition trouve un virus sur l'ordinateur, vous disposez de trois solutions pour résoudre le problème :

- Réparer le fichier
Elimine le *virus* du fichier ou, si la *menace* est un ver ou un cheval de Troie, supprime le fichier.
- Mettre le fichier en quarantaine
rend le fichier inaccessible à tout programme autre que Norton AntiVirus. Vous ne pouvez pas ouvrir ce fichier accidentellement et propager le virus, mais vous pouvez toujours l'analyser et voir s'il doit être soumis à Symantec.
- Supprimer le fichier
Elimine le virus, le ver ou le cheval de Troie de l'ordinateur en supprimant le fichier qui le contient. Cette option ne doit être utilisée que si le fichier est irréparable ou impossible à mettre en quarantaine.

Des *menaces* peuvent être trouvées au cours d'une analyse manuelle ou d'une analyse programmée, ou encore effectuée par Auto-Protect lorsque vous manipulez un *fichier infecté*. Des menaces peuvent également apparaître au cours d'une session de messagerie instantanée ou lors de l'envoi d'un e-mail. La façon de réagir à une menace dépend de la méthode employée pour la détecter.

Reportez-vous à la section " Si des fichiers sont en quarantaine ", page 86.

Si un virus est détecté lors d'une analyse

Si Norton AntiVirus Professional Edition détecte un virus, un cheval de Troie ou un ver au cours d'une analyse ou à l'occasion d'une session de messagerie instantanée, vous recevrez un résumé des résultats de réparation ou de la suppression automatique, ou vous devrez utiliser l'Assistant de réparation pour résoudre le problème.

Consultation des détails de réparation

Si vous avez configuré les options d'analyse manuelle afin que Norton AntiVirus Professional Edition répare automatiquement les fichiers, et si tous les fichiers infectés ont pu être réparés, le résumé de l'analyse répertorie le nombre de fichiers infectés et réparés. Ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif ; vous n'avez pas besoin de prendre d'autres mesures pour protéger l'ordinateur. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les détails de réparation pour connaître les fichiers infectés et le nom du virus.

Pour consulter les détails de réparation

- 1 Dans le volet Résumé de la fenêtre de l'analyseur, cliquez sur **Autres détails**.
- 2 Quand vous avez fini de consulter les résultats, cliquez sur **Terminé**.

Utilisez l'Assistant de réparation

Si certains fichiers sont irréparables ou si vous avez configuré les options d'analyse manuelle afin que Norton AntiVirus Professional Edition vous demande l'action à effectuer lorsqu'il détecte un virus, l'Assistant de réparation apparaît. Si Norton AntiVirus Professional Edition n'a tenté aucune réparation, l'Assistant de réparation apparaît en présentant son volet Réparer. Sinon, il est ouvert sur le volet Quarantaine.

Pour utiliser l'Assistant de réparation

- 1 Si l'Assistant de réparation apparaît sur le volet Réparer, désélectionnez tous les fichiers que Norton AntiVirus Professional Edition ne doit pas réparer.
Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés. Il s'agit de l'action recommandée.
- 2 Cliquez sur **Fichiers**.
Si certains fichiers ne peuvent pas être réparés ou supprimés, le volet Quarantaine apparaît.
Par défaut, tous les fichiers sont sélectionnés afin d'être mis en quarantaine. Il s'agit de l'action recommandée.
- 3 Dans le volet Quarantaine, désélectionnez tous les fichiers à ne pas mettre en quarantaine.
- 4 Cliquez sur **Quarantaine**.
Si certains fichiers ne peuvent pas être mis en quarantaine, le volet Supprimer apparaît.
Si vous ne supprimez pas les fichiers infectés, le virus reste sur l'ordinateur, et peut occasionner des dégâts ou être transmis à d'autres utilisateurs.
- 5 Désélectionnez tous les fichiers à supprimer.
- 6 Cliquez sur **Supprimer**.
Une fois tous les fichiers réparés, mis en quarantaine ou supprimés, le volet Résumé de la fenêtre de l'analyseur apparaît.
- 7 Quand vous avez passé ce résumé en revue, cliquez sur **Terminé**.



Après la réparation d'un virus sur le secteur d'amorçage du disque dur, redémarrez l'ordinateur.

Si le virus a été détecté par Auto-Protect

Auto-Protect analyse les fichiers pour détecter des virus et d'autres *codes* malveillants lorsque vous exécutez certaines opérations, comme le déplacement, la copie ou l'ouverture de ces fichiers. Si Auto-Protect détecte un virus ou une activité suspecte, dans la plupart des cas, une *alerte* vous signale qu'un virus a été détecté et que le fichier a été réparé. La façon de procéder ensuite dépend du système d'*exploitation* que vous utilisez.

Si vous utilisez Windows 98/98SE/Me

Si un virus ou une menace est détecté et réparé par Auto-Protect sous Windows 98/98SE/Me, une alerte vous indique le nom du fichier réparé ou supprimé.

Pour fermer le message d'alerte

- ❖ Cliquez sur **Terminer**.

Si vous avez configuré les options de telle sorte qu'Auto-Protect vous demande ce qu'il doit faire lorsqu'il a détecté un virus, le message d'alerte vous demande de choisir une action. L'action recommandée est toujours présélectionnée.

Bouton	Résultat
Réparer le fichier infecté	Elimine automatiquement le virus, le cheval de Troie ou le ver et répare ou supprime le fichier infecté. Quand un virus est détecté, l'option de réparation est toujours le meilleur choix.
Mettre en quarantaine le fichier infecté	Isolé le fichier infecté mais ne supprime pas la menace. Sélectionnez Mettre en quarantaine si vous pensez que l'infection est due à une menace inconnue et que vous vouliez la transmettre à Symantec pour analyse.
Supprimer le fichier infecté	Supprime à la fois la menace et le fichier infecté. Sélectionnez Supprimer si la réparation échoue. Remplacez le fichier supprimé par le fichier programme d'origine ou par la copie de sauvegarde. Si le virus, le cheval de Troie ou le ver est à nouveau détecté, la copie d'origine est infectée.
Ne pas ouvrir le fichier mais ne pas traiter le problème	Interrompt l'opération en cours pour vous éviter d'utiliser un fichier infecté. Cette action ne résout pas le problème. Un message d'alerte apparaîtra lors de la prochaine exécution de la même activité.
Ignorer le problème et ne plus analyser ce fichier à l'avenir	Ajoute le fichier suspect à la liste d'exclusions. Lorsque vous ajoutez un fichier à la liste d'exclusions, ce fichier est exclu de toutes les analyses antivirus suivantes, jusqu'à ce que vous le supprimiez de la liste. Sélectionnez cette option uniquement si vous savez que le fichier est sain.
Ignorer le problème et continuer avec le fichier infecté	Poursuit l'opération en cours. Sélectionnez cette option uniquement si vous êtes sûr qu'aucun virus, cheval de Troie ni ver n'est actif. Vous recevrez à nouveau une alerte. Si vous n'êtes pas sûr de l'action à effectuer, sélectionnez Ne pas ouvrir le fichier mais ne pas traiter le problème.

Si le fichier ne peut pas être réparé, un message d'alerte vous signale que la réparation n'a pas été effectuée et vous recommande de mettre le fichier en quarantaine. Vous disposez alors des mêmes options que celles répertoriées dans le tableau, à l'exception de Réparer le fichier infecté.

Si vous utilisez Windows 2000/XP

Si une *menace* est détectée et réparée par Auto-Protect sous Windows 2000 ou Windows XP, une alerte vous indique le nom du fichier réparé et celui du virus, du cheval de Troie ou du ver qui infectait le fichier. Si vous disposez d'une connexion Internet active, cliquez sur le nom du virus pour accéder à la page Web Symantec contenant la description de ce virus.

Pour fermer le message d'alerte

- ❖ Cliquez sur OK.

Si le fichier ne peut pas être réparé, deux alertes sont générées, l'une indiquant qu'Auto-Protect n'a pas pu réparer le fichier et l'autre signalant que l'accès au fichier a été refusé.

Vous pouvez configurer les options d'Auto-Protect pour tenter de mettre en quarantaine tous les fichiers infectés qu'il ne peut pas réparer. Ainsi, vous serez informé de toute mise en quarantaine de fichiers.

Pour résoudre les problèmes des fichiers non réparés

- 1 Exécutez une analyse système complète de l'ordinateur pour vous assurer qu'aucun autre fichier n'est infecté.
- 2 Effectuez les opérations recommandées par l'Assistant de réparation pour protéger l'ordinateur des fichiers infectés.

Reportez-vous à la section " Si des fichiers sont en quarantaine ", page 86.

Reportez-vous à la section " Exécution d'une analyse complète du système ", page 63.

Reportez-vous à la section " Si un virus est détecté lors d'une analyse ", page 80.

Si le virus a été détecté par le blocage de script

Reportez-vous à la section " Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés ", page 61.

Le blocage de script analyse les scripts Visual Basic et JavaScript pour y détecter des virus. S'il détecte un virus ou une activité suspecte, dans la plupart des cas, une alerte vous signale qu'une *menace* menace a été détectée.

Vous devez choisir une des options pour supprimer la menace. L'action recommandée est d'arrêter l'exécution du script. Vous pouvez cliquer sur Aide ou sur Alerte pour obtenir plus d'informations sur la réponse à apporter.

Si une menace a été détectée par le blocage de vers

Reportez-vous à la section " Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés ", page 61.

Si le programme essaie de se propager par e-mail ou d'expédier par e-mail une copie de son code, il pourrait s'agir d'un ver cherchant à se répandre par la messagerie électronique. Un ver est en mesure de s'envoyer lui-même dans un e-mail sans aucune intervention de votre part.

Le blocage de vers analyse en permanence les pièces jointes aux e-mails sortants pour y détecter des *vers*. S'il détecte un ver, une alerte vous signale sa présence.

L'alerte vous propose un choix d'options et vous demande ce qu'il faut faire. Si vous n'étiez pas occupé à envoyer un e-mail à ce moment, il s'agit probablement d'un ver et vous devez mettre le fichier en quarantaine. Vous pouvez cliquer sur Aide ou sur Alerte pour obtenir plus d'informations sur la réponse à apporter.

Après que vous ayez répondu à la *menace* et supprimé le fichier, votre système risque encore d'être infecté. Exécutez LiveUpdate, analysez votre système et, si nécessaire, consultez la page Web Symantec security response (securityresponse.symantec.com) pour télécharger les derniers outils de définitions de virus.

Si l'inoculation signale une modification des fichiers système



L'inoculation est uniquement disponible sous Windows98/98SE/Me.

Reportez-vous à la section " Assurez-vous que les paramètres de protection sont activés ", page 61.

Les fichiers systèmes peuvent changer pour plusieurs raisons. Il est possible que vous ayez mis à jour votre *système d'exploitation*, que vous ayez repartitionné votre disque dur, ou que votre ordinateur ait été contaminé par un virus. Norton AntiVirus vous avertit lorsqu'une modification des fichiers système se produit.

Si vous recevez une *alerte* au sujet d'une modification des fichiers système, vous avez deux options. Vous pouvez soit mettre à jour votre cliché d'inoculation, soit réparer le fichier. Avant de réparer le fichier, assurez-vous que vos définitions de virus soient à jour et lancez une analyse.

Réponse aux modifications d'inoculation

- ❖ Dans la fenêtre Alerte, cliquez sur le bouton de l'action à exécuter. Les options disponibles sont les suivantes :

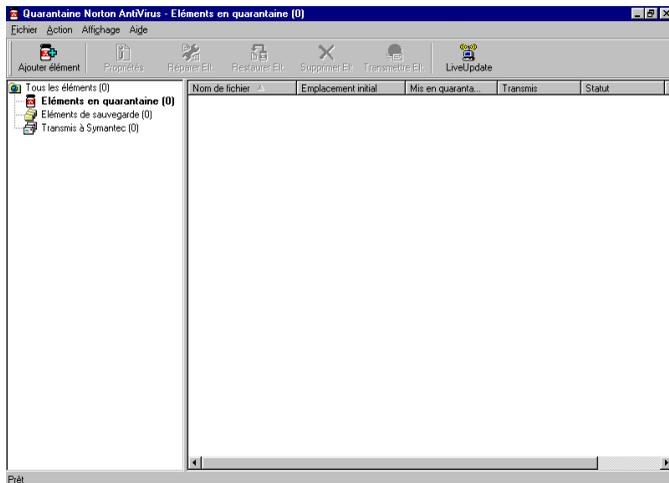
Mettre à jour la copie sauvegardée de mon enregistrement principal d'amorce	Choisissez cette option si l'alerte se produit après une modification légitime de vos fichiers système.
Restaurer mon enregistrement principal d'amorce	Choisissez cette option si vous êtes certain que le système n'a pas été modifié pour des raisons légitimes.

Si des fichiers sont en quarantaine

Une fois un fichier mis en quarantaine, vous disposez de plusieurs solutions. Toutes les actions effectuées sur les fichiers en quarantaine doivent être exécutées à partir de la fenêtre Quarantaine.

Pour ouvrir la fenêtre Quarantaine

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur > **Rapports**.
- 3 Dans le volet Rapports, sur la ligne Eléments en quarantaine, cliquez sur **Afficher un rapport**.



La barre d'outils en haut de la fenêtre Quarantaine contient toutes les commandes qui peuvent être appliquées aux fichiers en quarantaine.

Ajouter élément	Ajoute des fichiers à la zone de quarantaine. Utilisez cette action pour mettre en quarantaine un fichier suspect. Elle n'a aucun effet sur les fichiers déjà en quarantaine.
Propriétés	Fournit des informations détaillées sur le fichier sélectionné et sur le virus qui l'infecte.
Réparer élément	Tente de réparer le fichier sélectionné. Utilisez cette action si vous avez reçu de nouvelles définitions de virus depuis la mise en quarantaine du fichier.
Restaurer élément	Restaure le fichier sélectionné à son emplacement d'origine, sans le réparer.
Supprimer élément	Supprime le fichier sélectionné de l'ordinateur.
Transmettre élément	Envoie le fichier sélectionné à Symantec. Choisissez cette option si vous pensez qu'un fichier a été infecté même si Norton Antivirus ne l'a pas détecté.
LiveUpdate	Exécute LiveUpdate pour rechercher les nouvelles mises à jour de la protection antivirus et des programmes. Utilisez cette action si vous n'avez pas mis à jour vos définitions de virus récemment et si vous souhaitez tenter de réparer les fichiers en quarantaine.

Pour exécuter une opération sur un fichier en quarantaine

- 1 Sélectionnez le fichier à traiter.
- 2 Dans la barre d'outils, cliquez sur le bouton de l'action à exécuter.
- 3 Quand vous avez terminé, accédez au menu Fichier et cliquez sur **Quitter**.

Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer un fichier

Reportez-vous à la section "[Mises à jour avec LiveUpdate](#)", page 71.

L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles Norton AntiVirus ne peut pas réparer ou supprimer un fichier automatiquement est que vous ne disposez pas de la dernière protection antivirus. Mettez à jour la protection antivirus avec LiveUpdate, puis lancez une nouvelle analyse.

Si cela ne fonctionne pas, consultez les informations de la fenêtre de rapport pour savoir quels types d'éléments ne peuvent pas être réparés, puis effectuez l'action suivante.

Type de fichier	Bouton
Les fichiers infectés ayant une extension .exe, .doc ou .xls (n'importe quel fichier peut être infecté).	Utilisez l'Assistant de réparation pour résoudre le problème. See " Utilisez l'Assistant de réparation " on page 80.
Enregistrement de zone amorce sur le disque dur maître ou sur un autre disque, fichiers système (comme IO.SYS ou MSDOS.SYS) et enregistrements de zone amorce et fichiers système sur disquette.	Remplacez-les à l'aide des disques de sauvetage ou des disques d'installation du système d'exploitation. See " A propos des disquettes de sauvetage " on page 43.

Si l'ordinateur ne démarre pas correctement

Reportez-vous à la section "[A propos des disquettes de sauvetage](#)", page 43.

Reportez-vous à la section "[Création de disquettes d'urgence](#)", page 26.

Si un virus infecte l'ordinateur et si vous avez besoin de démarrer à partir d'un disque sain pour supprimer ce virus, ou si vous avez besoin de restaurer une *zone amorce*, utilisez vos disques de sauvetage. Si vous n'avez pas de disques de sauvetage, vous pouvez utiliser vos disquettes d'urgence pour démarrer l'ordinateur et supprimer le virus. Si vous avez besoin de restaurer des zones amorce et que vous n'avez pas de disques de sauvetage, ou si vous avez besoin de restaurer des fichiers système, vous devez réinstaller Windows.

Si vous devez utiliser les disques de sauvetage (Windows 98/98SE/Me)

Parfois, l'infection empêche l'ordinateur de démarrer normalement. Certains virus ne peuvent être supprimés que si l'ordinateur démarre à partir d'une disquette nettoyée, et non depuis le disque dur infecté. La plupart du temps, une alerte Norton AntiVirus Professional Edition vous indiquera quand utiliser vos disques de sauvetage.

Vous devez d'abord déterminer si vos disques de sauvetage sont à jour. Vous devez avoir créé ou mis à jour les disquettes de secours après avoir effectué l'une des opérations suivantes :

- Ajout, modification ou retrait d'un composant matériel interne
- ajout, modification ou suppression de partitions de disque dur
- mise à niveau du système d'exploitation
- mise à jour des définitions de virus

Si vos disques de sauvetage ne sont pas à jour, vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de votre ordinateur. Lorsque la fenêtre Rescue Disk apparaît, n'utilisez que la tâche Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour utiliser les disques de sauvetage

- 1 Insérez la disquette d'amorçage de base dans le lecteur A et redémarrez l'ordinateur.
Le programme Rescue fonctionne sous DOS.
- 2 Utilisez les touches fléchées pour sélectionner le programme à exécuter.
Une description du programme sélectionné apparaît dans le volet de droite du programme Rescue. Les options disponibles sont les suivantes :

Norton AntiVirus	recherche les virus sur l'ordinateur et répare tout fichier infecté.
Récupération Rescue	vérifie et restaure les informations d'amorce et de partition.

- 3 Appuyez sur **Entrée** pour exécuter le programme sélectionné.
- 4 Suivez les invites affichées pour insérer les disques de sauvetage dans le lecteur et les en retirer.
- 5 Lorsque la procédure est terminée, retirez le disque de sauvetage du lecteur A et redémarrez l'ordinateur.

Si vous avez besoin d'utiliser des disquettes d'urgence

Si vous n'avez pas créé de disques de sauvetage, vous pouvez utiliser les disquettes d'urgence pour démarrer l'ordinateur et rechercher les virus.

Pour utiliser des disquettes d'urgence

- 1 Insérez la disquette d'urgence 1 dans le lecteur A et redémarrez l'ordinateur.
Le programme Emergency fonctionne sous DOS.
- 2 Vérifiez que l'option Antivirus est sélectionnée et appuyez sur **Entrée** pour lancer le programme d'urgence Norton AntiVirus.
- 3 Suivez les invites affichées pour insérer les disquettes d'urgence dans le lecteur et les en retirer.
Le programme Emergency recherche automatiquement les virus sur l'ordinateur.
- 4 Lorsque la procédure est terminée, retirez la disquette d'urgence du lecteur A et redémarrez l'ordinateur.

Si vous utilisez le CD comme disquette d'urgence

Reportez-vous à la section "[Impossible de démarrer depuis le lecteur A:](#)", page 104.

Si vous utilisez le Norton AntiVirus Professional Edition CD au lieu d'une disquette d'urgence, ne tenez pas compte des instructions sur le changement de disquette. Toutes les informations nécessaires sont disponibles sur le CD-ROM.



Vous devrez peut-être modifier les données de configuration du BIOS de l'ordinateur pour qu'il démarre depuis le lecteur de CD-ROM.

Pour utiliser le CD-ROM comme disque d'urgence

- 1 Insérez le Norton AntiVirus Professional Edition CD dans le lecteur.
- 2 Redémarrez votre ordinateur.
Le programme Emergency recherche automatiquement les virus sur l'ordinateur.

Recherche de virus sur le site Web de Symantec

Le site Web de Symantec comprend la liste exhaustive de tous les virus et codes malveillants connus, avec leur description. Pour la consulter, vous devez vous connecter à Internet.

Pour rechercher des virus

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Rapports**.
- 3 Dans le volet Rapports, sur la ligne correspondant au dictionnaire de virus en ligne, cliquez sur **Afficher un rapport**.
Votre navigateur Internet démarre et accède au site Web de Symantec.
- 4 Utilisez les liens de la page Web pour accéder aux informations sur le virus recherché.

Rechercher des virus dans Norton AntiVirus

Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet, vous pouvez rechercher un nom de virus dans Norton AntiVirus Professional Edition. La boîte de dialogue Liste des virus répertorie les virus figurant dans les fichiers de définitions de virus actuels sur votre ordinateur. A cause du nombre important de virus, le fichier de liste des virus ne contient pas la description de tous les virus.



Rechercher des virus dans Norton AntiVirus

Reportez-vous à la section "[Mises à jour avec LiveUpdate](#)", page 71.

Pour obtenir les dernières définitions de virus, exécutez LiveUpdate.

Pour rechercher des noms et des définitions de virus

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Rapports**.
- 3 Dans le volet Rapports, sur la ligne Liste des virus, cliquez sur **Afficher un rapport**.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur un virus

- 1 Dans la boîte de dialogue Liste des virus, sélectionnez le virus sur lequel vous souhaitez obtenir des informations.
- 2 Cliquez sur **Infos**.
- 3 Quand vous avez fini de lire la liste, cliquez sur **Fermer** dans la boîte de dialogue Liste des virus.

Récupération de fichiers manquants ou supprimés

7



Si vous avez acheté Norton AntiVirus Professional Edition pour récupérer des fichiers, n'installez pas Norton AntiVirus Professional Edition et ne lancez pas Windows. Tout nouveau fichier copié sur le disque dur peut écraser des données existantes. Le fait de démarrer Windows écrit sur le disque dur. Le fichier d'échange Windows risque d'écraser des données que vous souhaitiez récupérer. See "[A propos des disquettes de sauvetage](#)" on page 43.

Lorsque vous supprimez un fichier depuis l'Explorateur Windows, Windows en conserve une copie temporaire dans la Corbeille. Windows ne détecte cependant pas les fichiers qui ont été supprimés ou écrasés par des applications exécutées sous Windows, supprimés depuis une ligne de commande ou supprimés de manière définitive à l'aide de la combinaison Maj+Suppr.

A propos de Norton Protection

La corbeille protégée par Norton préserve les types de fichiers suivants :

- Les fichiers supprimés lorsque vous utilisez la ligne de commande
- Les fichiers créés et supprimés par les applications de Windows
- Les anciennes versions des fichiers que vous modifiez et écrasez
- Les fichiers qui ont été supprimés par des virus ou d'autres menaces utilisant une méthode de suppression standard Windows ou DOS
- Si la Corbeille Windows standard n'est pas activée, Norton Protection protège également les fichiers qui, autrement, seraient sous sa protection.

Les éléments suivants ne sont pas protégés : les fichiers partagés sur un réseau ou stockés sur un serveur réseau, et ceux effacés lors d'une session où l'ordinateur a démarré en mode DOS au lieu de Windows.

Pour configurer Norton Protection

- 1 Sur le bureau Windows, cliquez avec le bouton droit sur la **corbeille protégée par Norton**, puis choisissez **Propriétés**.
- 2 Dans l'onglet Norton Protection, vérifiez que l'option d'activation de la protection est cochée.
- 3 Dans l'onglet Corbeille, sélectionnez l'élément à ouvrir lorsque vous double-cliquez sur l'icône Corbeille.
Utilisez l'aide contextuelle pour afficher des options supplémentaires sur la Corbeille protégée par Norton.

Reportez-vous à la section " Utilisation de l'aide en ligne ", page 55.

Si vous démarrez l'ordinateur en mode DOS, il se peut que DOS rende compte de moins d'espace disque que prévu. Cette différence est due au fait que DOS ne déduit pas l'espace utilisé par les fichiers supprimés placés sous Norton Protection.

A propos de UnErase Wizard

UnErase vous permet également de récupérer les fichiers supprimés de la corbeille protégée par Norton. Sous Windows 98/Me, l'Assistant UnErase permet de récupérer les fichiers qui n'étaient pas protégés par Norton Protection. Sous Windows 2000/XP, les fichiers ne peuvent être récupérés que si Norton Protection est activé.

L'Assistant UnErase vous permet également de récupérer les fichiers supprimés de la Corbeille Windows standard. Souvent, sous Windows 98/Me, l'Assistant UnErase récupère également des fichiers non protégés, même ceux supprimés de la Corbeille.



Si vous avez un système de démarrage double et le volume où sont contenus les fichiers supprimés n'est pas NFTS, vous pouvez utiliser la version de UnErase pour Windows 98/Me pour récupérer les fichiers supprimés.

Grâce à l'Assistant UnErase, vous pouvez rechercher un fichier supprimé à l'aide de son nom ou des mots qu'il pourrait contenir. Cette option est particulièrement utile si vous ne vous souvenez pas du nom du fichier, mais que vous connaissez son contenu.

Reportez-vous à la section " Récupération d'un fichier avec l'Assistant UnErase ", page 95.

Récupération d'un fichier avec l'Assistant UnErase



Si vous avez exclu des fichiers de Norton Protection et que ces fichiers sont supprimés, ils ne sont pas interceptés par la corbeille ou par Norton Protection et ne peuvent dès lors être récupérés dans les systèmes Windows 2000/XP.

L'Assistant UnErase affiche la liste des fichiers supprimés ou la liste des fichiers correspondant aux critères de nom indiqués. Chaque fichier est décrit par son nom, son emplacement d'origine, sa date de suppression, son *type*, sa taille et le nom du programme utilisé pour le supprimer. Vous pouvez afficher le contenu d'un fichier avant ou après l'avoir récupéré.

Pour récupérer un fichier avec l'Assistant UnErase

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Outils avancés**.
- 3 Sur la ligne Assistant UnErase, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- 4 Dans la boîte de dialogue de l'Assistant UnErase, cliquez sur le bouton de l'action à exécuter. Les options disponibles sont les suivantes :

Rechercher les fichiers récemment effacés	Recherche le nom des derniers fichiers supprimés et affiche, au maximum, les 25 derniers fichiers supprimés (Windows 98/Me uniquement).
Rechercher tous les fichiers protégés des disques locaux	Recherche et affiche le nom de tous les fichiers supprimés qui sont protégés sur l'ordinateur par Norton Protection ou par la Corbeille Windows.
Rechercher tous les fichiers récupérables correspondant aux critères	Vous demande de saisir des critères de recherche. Cette option vous permet de rechercher des mots contenus dans un fichier effacé.
Tous les fichiers protégés (tous les utilisateurs)	Recherche les fichiers protégés des autres utilisateurs, ainsi que les vôtres. (Cette option n'est pas disponible sous Windows 2000/XP).

- 5 Cliquez sur **Suivant**.
 L'Assistant UnErase affiche la liste des fichiers les plus récemment supprimés.

- 6 Sélectionnez le fichier à récupérer.
- 7 Cliquez sur **Récupérer**.
Si vous voulez examiner le fichier récupéré, notez sa destination de récupération.
- 8 Si vous utilisez Windows 98/Me et votre fichier supprimé n'est pas répertorié, cliquez sur **Suivant**.
L'Assistant UnErase vous guide à travers les étapes de création d'une liste plus complète des fichiers supprimés dans laquelle vous pourrez faire votre choix.
- 9 Pour fermer l'Assistant UnErase, cliquez sur **Terminer**.

Si vous supprimez un fichier d'une disquette à partir de l'invite DOS en indiquant des lettres du nom du fichier après un caractère générique (par exemple, DEL *ICHIER.TXT, au lieu de DEL FICHIER.TXT ou de DEL *.TXT), le fichier est répertorié comme irrécupérable sur la page Fichiers récemment effacés.

Pour savoir si un fichier est récupérable

- 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris au centre de la liste des fichiers, puis choisissez **Afficher fichiers non récupérables**.
- 2 Cliquez sur **Suivant**.

Utilisez les pages de l'Assistant UnErase pour rechercher et récupérer les fichiers.

Élimination définitive des données

8

WipeInfo permet de supprimer du disque dur les fichiers ou les dossiers sélectionnés.



Si vous lancez une application de récupération telle que l'option de restauration du système de Windows ou GoBack 3 Personal Edition, vous devez effacer l'historique avant d'exécuter WipeInfo afin que les données soient entièrement nettoyées.

A propos de Wipe Info

L'Assistant WipeInfo supprime des fichiers ou des dossiers du disque dur de façon irréversible.

Lorsque vous nettoyez un fichier, WipeInfo l'efface et tente de nettoyer l'espace libre associé à ce fichier, ainsi que l'entrée de dossier correspondante.

Lorsque vous nettoyez un dossier, WipeInfo efface tous les fichiers du dossier, puis, si le dossier est vide, tente de supprimer l'entrée de dossier correspondante.

En règle générale, vous ne pouvez pas revenir sur l'effacement de fichiers nettoyés. La fonction de restauration du système de Windows Me/XP peut restaurer les fichiers qui ont été nettoyés s'ils appartiennent à un type de fichier protégé. Par défaut, de nombreux types de document, comme les fichiers .doc et .xls du dossier Mes documents, sont protégés. La restauration du système de Windows Me/XP conserve une copie des fichiers protégés. Le nettoyage du fichier d'origine n'a aucune incidence sur la copie conservée par la fonction de restauration du système Windows Me/XP.

WipeInfo élimine du disque le contenu du fichier, mais ne supprime pas le nom du fichier. Bien que le nom du fichier reste sur le disque, il n'est plus visible dans l'Explorateur Windows, et aucune donnée correspondante n'est enregistrée. Sur les volumes NTFS, les streams (des données alternatives qui appartiennent à un fichier mais ne sont pas enregistrées avec lui) sont également nettoyées.



Ne stockez jamais des informations confidentielles dans le nom ou les attributs d'un fichier. Ces données peuvent être dupliquées dans tout le système à votre insu, comme dans la liste des derniers fichiers utilisés, les paramètres d'une recherche, etc. Ces informations diffuses peuvent être très difficiles à supprimer de l'ordinateur.

A propos des valeurs hexadécimales

WipeInfo utilise des valeurs hexadécimales pour le nettoyage des fichiers. On appelle hexadécimal le système de numération en base 16. Ce système est utilisé par les programmeurs pour représenter des nombres dans le système binaire, qui utilise une combinaison de zéros(0) et de uns(1) pour représenter les valeurs numériques.

Le système hexadécimal combine les chiffres de 0 à 9 et les lettres de A à F. Ainsi, le nombre décimal 14 est représenté par la lettre E en hexadécimal.

Les options WipeInfo permettent de définir des valeurs comprises entre 00 et FF pour représenter les nombres allant de 0 à 255. Vous pouvez saisir la valeur sous la forme d'un nombre ou d'un caractère compris entre A et F.

A propos de l'opération Norme de nettoyage

Lorsque vous sélectionnez Norme de nettoyage, WipeInfo procède de la manière suivante :

- Remplacement des données par des 00
- vérification des 00 à remplacer
- remplacement par des FF
- vérification des FF à remplacer
- écriture d'une valeur aléatoire, ou d'une valeur de votre choix comprise entre 00 et FF
- vérification de la valeur aléatoire écrite
- revérification de la valeur écrite afin de garantir qu'elle a été correctement écrite
- le processus est répété autant de fois que vous le souhaitez (100 fois au maximum).

Définition d'options WipeInfo

Vous pouvez indiquer la façon dont WipeInfo gère les fichiers *cachés*, les fichiers en lecture seule et les fichiers système. Vous pouvez également indiquer le type de nettoyage à utiliser. Les méthodes de nettoyage suivantes sont disponibles :

Nettoyage rapide	Erase les données nettoyées avec les valeurs hexadécimales de votre choix.
Norme de nettoyage	Cette méthode associe plusieurs étapes de nettoyage et d'écrasement afin de se conformer aux spécifications du document du Ministère de la défense américain 5220-22-M, intitulé " National Industrial Security Program Operating Manual ", et correspond au niveau de sécurité le plus élevé pour l'élimination de données du disque dur. Reportez-vous à la section " A propos du l'opération Norme de nettoyage ", page 98.

Pour modifier les options de WipeInfo

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Outils avancés**.
- 2 Sur la ligne WipeInfo, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- 3 Cliquez sur **Options**.
- 4 Sur l'onglet Général, sélectionnez les options pour les types de fichier Lecture seule, Système et Caché.
- 5 Sur l'onglet Type de nettoyage, sélectionnez une des options suivantes :
 - Nettoyage rapide
 - Norme de nettoyage
- 6 Dans la zone de texte Valeur hex, tapez ou spécifiez les valeurs hexadécimales que Wipe Info doit utiliser pour recouvrir l'espace des fichiers nettoyés.
- 7 Dans le champ Nbre de nettoyages à effectuer, tapez le nombre de fois que WipeInfo doit répéter ce processus.
- 8 Cliquez sur **Appliquer**.

Reportez-vous à la section " [A propos du l'opération Norme de nettoyage](#) ", page 98.

Reportez-vous à la section " [A propos des valeurs hexadécimales](#) ", page 98.

Nettoyage de fichiers ou de dossiers

Pour nettoyer un fichier ou un dossier sous Windows 2000/XP, ajoutez-le dans la fenêtre WipeInfo.

Pour nettoyer des fichiers ou des dossiers sous Windows 2000/XP

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Outils avancés**.
- 2 Sur la ligne WipeInfo, cliquez sur **Lancer l'outil**.
- 3 Cliquez sur **WipeInfo**.
- 4 Dans la fenêtre WipeInfo, cliquez sur **Parcourir**.
- 5 Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Dossiers :
 - fichiers
- 6 Sélectionnez le dossier ou le fichier à nettoyer.
- 7 Cliquez sur **Ouvrir**.
- 8 Une fois la fenêtre WipeInfo ouverte, localisez un fichier ou un dossier sur le disque dur.
- 9 Faites glisser l'élément sélectionné vers la liste de fichiers WipeInfo.
- 10 Faites glisser vers la liste WipeInfo tous les fichiers et dossiers à nettoyer.
Si vous ajoutez par erreur un élément à la liste, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer des éléments de la liste**.
- 11 Cliquez sur **Nettoyer tout**.
- 12 Lorsque le message de confirmation apparaît, cliquez sur **Oui**.
Tous les fichiers de la liste sont nettoyés.

Les informations de cette section vous permettent de résoudre les problèmes les plus courants. Si vous ne trouvez pas ici la solution au problème, vous trouverez sur le site Web de Symantec une véritable mine d'informations. Vous y trouverez des mises à jour, des correctifs, des didacticiels en ligne, des articles de base de connaissances et des outils de suppression de virus.

Exploration du site Web de service et support technique de Symantec

Le site Web de service et support technique de Symantec propose des informations axées sur votre produit et distingue entre le produit pour usage domestique ou professionnel.

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

- 1 Accédez au site www.symantec.fr/frsupport
- 2 Dans la page Web de service et support technique, cliquez sur **Utilisateur à domicile/dans une petite entreprise**.
- 3 Dans la page Web de présentation, dans la colonne de gauche, cliquez sur le lien correspondant aux informations que vous souhaitez.

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 du site Web de service et de support de Symantec, cliquez sur **recherche**.
- 2 Tapez le mot ou la phrase représentant le mieux les informations recherchées.
Utilisez les directives suivantes lors d'une recherche sur le site Web de Symantec :
 - Tapez un seul mot en minuscules pour trouver toutes les occurrences du mot, y compris les correspondances partielles. Par exemple, tapez install pour trouver les articles qui contiennent le mot installer, installation, installé, etc.
 - Tapez plusieurs mots pour trouver toutes les occurrences de chacun de ces mots. Par exemple, tapez définitions virus pour trouver les articles qui contiennent le mot virus, le mot définitions ou les deux.
 - Tapez une phrase entourée de guillemets pour trouver des articles contenant exactement cette phrase.
 - Utilisez un signe plus (+) devant tous ces termes de recherche et un espace pour les séparer si vous en utilisez plusieurs pour retrouver les documents contenant tous ces mots. Par exemple, +Internet +Sécurité recherche les articles contenant ces deux mots
 - Pour rechercher une correspondance exacte, tapez 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 du produit", "MAC", "Norton SystemWorks" recherche les trois phrases et trouve les articles incluant l'une d'elles.
- 3 Sélectionnez la zone du site Web où vous voulez effectuer la recherche.
- 4 Cliquez sur **Rechercher**.

Résolution des problèmes de Norton AntiVirus Professional Edition

Recherchez ici les solutions éventuellement disponibles pour les problèmes d'utilisation de Norton AntiVirus Professional Edition.

Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas

Du fait du nombre de technologies spécifiques utilisées par les fabricants pour configurer et initialiser les disques durs, un disque amorçable de sauvetage Rescue Disk ne peut pas toujours être créé automatiquement. Si votre disquette amorce de secours ne fonctionne pas correctement, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si vous avez une disquette d'amorçage spéciale pour l'ordinateur, ajoutez-la au jeu de secours. En cas d'urgence, démarrez à partir de cette disquette. Retirez la disquette et insérez votre disquette d'amorçage de sauvetage. A l'invite DOS, tapez `A:RSHELL`, appuyez sur Entrée, puis suivez les instructions affichées.
- Utilisez le Gestionnaire de disque ou un programme de nom similaire fourni avec votre ordinateur pour rendre amorçable votre disque d'amorce de sauvetage. Veillez à tester votre disquette d'amorçage de sauvetage après sa modification.

Il arrive que le disque d'amorce de sauvetage ne fonctionne pas correctement si plusieurs *systèmes d'exploitation* sont installés, comme Windows 2000 et Windows 98.

Pour modifier le disque d'amorce de sauvetage

- 1 Démarrez à partir du disque dur.
- 2 Insérez la disquette d'amorçage de secours dans le lecteur A.
- 3 A l'invite du DOS, entrez `SYS A:`.
- 4 Appuyez sur **Entrée**.
Le système d'exploitation est automatiquement transféré sur le disque d'amorce de sauvetage. Veillez à tester de nouveau vos disquettes de secours.

Une alerte me demande d'utiliser mon jeu de sauvetage mais je ne l'ai pas créé

Reportez-vous à la section " Pour créer des disquettes d'urgence ", page 27.

Reportez-vous à la section " Si vous utilisez le CD comme disquette d'urgence ", page 90.

Le CD Norton AntiVirus Professional Edition vous permet de créer des disquettes d'urgence. Bien qu'elles n'offrent pas des fonctionnalités aussi puissantes que celles des disquettes de secours que vous créez, vous pouvez les utiliser dans la plupart des situations d'urgence.

Vous pouvez utiliser le CD qui contient Norton AntiVirus Professional Edition comme disquette d'urgence si l'ordinateur peut démarrer depuis le lecteur de CD.

Une fois les disquettes d'urgence créées, utilisez-les pour résoudre le problème.

Impossible de démarrer depuis le lecteur A:

Si l'ordinateur n'accède pas d'abord au lecteur A lors du démarrage, utilisez le programme Setup pour modifier les paramètres.

Soyez prudent lorsque vous modifiez des paramètres via le programme Setup de l'ordinateur. Si vous ne l'avez jamais utilisé auparavant, il est sans doute préférable de vous reporter à la documentation du fabricant de l'ordinateur.

Pour modifier les paramètres de l'ordinateur

- 1 Redémarrez votre ordinateur.
Les touches à activer pour exécuter SETUP apparaissent dans un message du type : " Press to run SETUP ".
- 2 Procédez comme indiqué pour lancer le programme de configuration.
- 3 Paramétrez d'abord la séquence d'amorçage sur le lecteur A, puis sur le lecteur C.
Les programmes de configuration varient d'un fabricant à l'autre. Si vous ne trouvez pas l'option de séquence d'amorçage, utilisez le système d'aide du programme Setup, reportez-vous à la documentation fournie avec le système ou contactez son fabricant.
- 4 Enregistrez les modifications et quittez le programme Setup.

Vous pouvez être amené à utiliser un disque d'amorce spécial à la place du disque d'amorce de sauvetage. Si c'est le cas, utilisez le disque d'amorce ou de démarrage fourni avec l'ordinateur.

Reportez-vous à la section " Ma disquette de sauvetage ne fonctionne pas ", page 103.

Si l'ordinateur est équipé de plusieurs systèmes d'exploitation, comme Windows 2000 et Windows 98, vous pouvez être amené à modifier la disquette d'amorce de sauvetage.

Auto-Protect ne se charge pas au démarrage de l'ordinateur

Si l'icône Auto-Protect de Norton AntiVirus Professional Edition n'apparaît pas dans l'angle inférieur droit de la barre des tâches Windows, la protection automatique n'est pas chargée. Il y a trois raisons probables à cette situation.

Vous avez peut-être lancé Windows en mode sans échec. Windows redémarre en mode Sans échec si l'arrêt précédent ne s'est pas déroulé correctement. Par exemple, vous avez mis l'ordinateur hors tension sans choisir Arrêter dans le menu Démarrer de Windows.

Pour redémarrer Windows

- 1 Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Arrêter**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Arrêt de Windows, cliquez sur **Redémarrer**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Norton AntiVirus Professional Edition n'est peut-être pas configuré pour lancer automatiquement Auto-Protect.

Pour configurer Auto-Protect en vue d'un démarrage automatique

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, dans la zone Système, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 4 Vérifiez que l'option Lancer la protection automatique au démarrage de Windows est sélectionnée.

Norton AntiVirus Professional Edition n'est peut-être pas configuré pour faire apparaître l'icône d'Auto-Protect dans la barre d'état système.

Pour afficher l'icône d'Auto-Protect dans la barre d'état système

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, dans la zone Système, cliquez sur **Auto-Protect**.
- 4 Assurez-vous que l'option Montrer l'icône de la protection automatique dans la corbeille système est sélectionnée.

J'ai lancé une analyse et supprimé un virus, mais il continue d'infecter mes fichiers

Il existe quatre causes de réapparition d'un virus.

Le virus se trouve peut être dans un fichier programme portant une extension inhabituelle, que Norton AntiVirus Professional Edition n'est pas configuré pour rechercher.

Pour réinitialiser les options d'analyse de Norton AntiVirus Professional Edition

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la zone Système de la fenêtre Options, cliquez sur **Analyses manuelles**.
- 4 Dans la zone Types de fichier à analyser, cliquez sur l'option **Analyse complète des fichiers**.
- 5 Cliquez sur **Analyse manuelle > Bloodhound**.
- 6 Vérifiez que la fonction Activer heuristiques Bloodhound est sélectionnée, et cliquez sur **Niveau de protection le plus élevé**.
- 7 Cliquez sur **OK**.
- 8 Analysez tous les disques que vous utilisez et réparez tous les fichiers infectés.

La source de l'infection peut également être une disquette. Analysez toutes les disquettes que vous utilisez pour vous assurer qu'elles sont exemptes de virus.

Reportez-vous à la section " Si vous devez utiliser les disques de sauvetage (Windows 98/98SE/Me) ", page 89.

Il est également possible que le virus reste en mémoire après sa suppression de la *zone amorce*. Si tel est le cas, il infecte à nouveau la zone amorce. Utilisez les disquettes de secours pour supprimer le virus.

Si le problème concerne un cheval de Troie ou un ver transmis par un disque *partagé en réseau*, vous devez vous déconnecter du réseau ou protéger le disque par un mot de passe pour que Norton AntiVirus Professional Edition élimine le problème.

Norton AntiVirus Professional Edition Impossible de réparer les fichier infectés

Reportez-vous à la section " Mises à jour avec LiveUpdate ", page 71.

Le plus souvent, Norton AntiVirus Professional Edition ne peut pas réparer les *fichiers infectés* parce que l'ordinateur ne dispose pas de la protection antivirus la plus récente. Vous devez mettre à jour la protection antivirus régulièrement pour protéger l'ordinateur contre les nouveaux virus.

Si l'utilisation de LiveUpdate n'a pas permis d'éliminer le virus, le fichier est peut-être endommagé ou contient un autre virus. Il y a deux options supplémentaires :

Reportez-vous à la section " Si des fichiers sont en quarantaine ", page 86.

- Mettre le fichier en quarantaine et le transmettre à Symantec.
- S'il existe une copie non infectée du fichier, supprimer le fichier infecté et le remplacer par le fichier non infecté.

Je reçois un message d'erreur lors du test du jeu de sauvetage de base

Si vous voyez apparaître le message d'erreur " Ce n'est pas un disque système. Remplacez et appuyez sur une touche " pendant le test des disques de sauvetage, Rescue n'a peut-être pas correctement préparé les fichiers d'amorce des disquettes.

Pour corriger le problème sans reformater le disque ni créer de nouveau jeu de sauvetage

- 1 Retirez le disque d'amorce de sauvetage du lecteur et redémarrez l'ordinateur.
- 2 Insérez le disque d'amorce de sauvetage dans le lecteur.
- 3 Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**.
- 4 Dans la boîte de dialogue Exécuter, entrez `SYS A:`.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Je ne peux pas recevoir d'e-mail

Il existe trois solutions à ce problème.

Désactivez temporairement la protection de la messagerie. Cette opération permet de télécharger l'e-mail qui pose problème. Une fois le téléchargement effectué, vous pouvez réactiver la protection de messagerie. Auto-Protect et le blocage de script préservent le système des virus lorsque la protection de messagerie est désactivée.

Pour désactiver temporairement la protection de messagerie

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **E-mail** dans la zone Internet.
- 4 Désélectionnez l'option d'**analyse des e-mails entrants**.
- 5 Cliquez sur **OK**.
- 6 Téléchargez l'e-mail.
- 7 Réactivez la protection de messagerie.

Reportez-vous à la section " A propos des options Internet ", page 50.

Le délai de votre client de messagerie a peut-être expiré. Vérifiez que l'option Protéger contre les *délais dépassés* est active.

Si vous avez toujours des problèmes pour télécharger des emails, désactivez la protection de la messagerie.

Pour désactiver la protection de messagerie

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **E-mail** dans la zone Internet.
- 4 Désélectionnez l'option d'**analyse des e-mails entrants**.
- 5 Désélectionnez l'option d'**analyse des e-mails sortants**.
- 6 Cliquez sur **OK**.

Je ne peux pas envoyer d'e-mail

Si un message vous informe que Norton AntiVirus Professional Edition n'est pas parvenu à envoyer un message électronique en raison d'une déconnexion de votre serveur de messagerie, il se peut que votre client de messagerie soit configuré pour se déconnecter automatiquement après l'envoi et la réception de messages électroniques.

Pour rechercher des virus dans les messages électroniques sortants, Norton AntiVirus Professional Edition intercepte et analyse les messages avant qu'ils ne soient envoyés à votre fournisseur d'accès. Pour résoudre ce problème, désactivez cette option dans le client de messagerie. Consultez le manuel de votre client de messagerie pour obtenir les instructions nécessaires, ou désactivez l'analyse des e-mails sortants par Norton AntiVirus Professional Edition.

Pour désactiver l'option d'analyse des e-mails sortants

- 1 Lancez Norton AntiVirus Professional Edition.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus Professional Edition, cliquez sur **Options**.
- 3 Dans la fenêtre Options, cliquez sur **E-mail** dans la zone Internet.
- 4 Désélectionnez l'option d'**analyse des e-mails sortants**.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Pour plus d'informations, consultez le site Internet de la base de connaissances Symantec.

Glossaire

activité suspecte	Activité ou action que Norton AntiVirus perçoit comme le travail d'un éventuel virus inconnu. Les alertes liées aux activités suspectes n'indiquent pas nécessairement la présence d'un virus, mais elles doivent être prises en compte.
administrateur	1. Personne chargée de superviser le fonctionnement d'un réseau. 2. Personne responsable de l'installation de programmes sur un réseau et de la configuration de ces derniers en vue de la distribution aux postes de travail. Cette personne peut également mettre à jour les paramètres de sécurité sur les postes de travail.
alerte	Message affiché dans une fenêtre afin de signaler une erreur ou pour fournir un avertissement.
définition de virus	Informations sur les virus qui permettent aux programmes antivirus de détecter la présence d'un virus et de vous en avertir. Voir aussi virus inconnus.
délai dépassé	Délai déterminé par avance pendant lequel une tâche donnée doit être exécutée. Si la valeur du délai imparti est atteint avant ou pendant l'exécution d'une tâche, celle-ci est annulée.

disque d'amorce	Disque contenant les fichiers système nécessaires pour démarrer l'ordinateur. Se réfère généralement à une disquette ou à un CD-ROM qui peut être utilisé pour démarrer l'ordinateur en cas d'urgence.
droits d'accès	Types d'opérations et de fichiers auxquels un utilisateur ou un groupe a accès et actions que l'utilisateur ou le groupe est autorisé à effectuer sur ces répertoires et fichiers.
e-mail (courrier électronique)	Méthode d'échange de messages et de fichiers avec d'autres personnes par l'intermédiaire des réseaux informatiques. Le protocole SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) est couramment utilisé pour envoyer des messages électroniques. Les protocoles courants pour la réception de messages sont POP3 (Post Office Protocol 3) et IMAP4 (Internet Message Access Protocol 4). Les services de messagerie Web utilisent le protocole HTTP (HyperText Transfer Protocol) pour l'envoi et la réception des e-mails.
extension	Les trois lettres qui terminent un nom de fichier et associent le fichier à une activité ou un programme, de sorte qu'un double clic sur le fichier provoque le démarrage du programme. Exemples : .txt (texte) et .exe (programmes).
fichier compressé	Fichier compressé à l'aide d'un format de stockage des données spécial afin d'économiser de l'espace disque.
fichier exécutable	Fichier contenant un code de programme qui peut être exécuté. Ce type de fichier comprend généralement tous les programmes, extensions et fichiers système.
fichier infecté	Fichier contenant un virus, un cheval de troie ou un ver.

HTML (Hypertext Markup Language)	Langage standard utilisé pour les documents sur le World Wide Web. Les codes insérés dans un texte instruisent le navigateur Web de la façon d'afficher les mots et les images d'une page Web et établissent des liens hypertexte entre les documents.
icône	Symbole graphique employé pour représenter un fichier, un dossier, un disque ou une autre entité.
JavaScript	Langage de création de script similaire à Java, mais offrant moins de fonctionnalités. Le code JavaScript peut être inclus dans des pages Web pour ajouter une interactivité et d'autres fonctionnalités.
journal	Fichier contenant les enregistrements des actions et des événements qui se produisent sur un ordinateur de bureau ou un ordinateur de poche.
liste des virus	Liste qui contient le nom de tous les virus dont Norton AntiVirus possède la définition. Il est important de mettre cette liste à jour régulièrement.
local	Terme qui fait référence à votre ordinateur (par opposition à un ordinateur distant).
menace	Circonstance, événement ou personne susceptible de nuire à un système par la destruction, la divulgation ou la modification de données, et/ou l'interruption d'un service.
mot de passe	Séquence de caractères saisie par les utilisateurs afin de s'identifier auprès d'un réseau ou d'un programme. Les mots de passe les plus sûrs sont les mots de passe difficiles à deviner ou introuvables dans un dictionnaire et qui sont constitués d'une combinaison de lettres majuscules et minuscules, de chiffres et de symboles.

navigateur	Application qui facilite la navigation sur Internet en fournissant une interface utilisateur graphique. L'utilisateur dispose de menus, d'icônes ou de boutons et n'est pas contraint d'assimiler des commandes compliquées. Egalement appelé client Web.
page Web	Document unique sur le World Wide Web qui est défini par un URL unique. Une page Web peut contenir du texte, des liens hypertexte et des graphiques.
POP3 (Post Office Protocol 3)	Un protocole de messagerie utilisé pour récupérer des e-mails d'un serveur distant sur une connexion Internet.
programme	Ensemble d'instructions qui peuvent être exécutées par un ordinateur et qui sont écrites dans un but particulier, par exemple pour la création de documents de traitement de texte ou de feuilles de calcul. Egalement appelé logiciel.
protégé en écriture	Les disques protégés en écriture permettent d'éviter les infections de virus. Pour protéger en écriture une disquette 3,5 pouces, faites glisser le taquet situé au dos de la disquette afin de dégager le trou. Egalement appelé disque verrouillé ou disque en lecture-seule.
quarantaine	Un emplacement défini sur le disque par Norton AntiVirus pour isoler les fichiers suspectés de contenir un virus, afin qu'ils ne puissent être ni ouverts ni exécutés.
réseau	Ensemble d'ordinateurs et de périphériques associés reliés les uns aux autres pour le partage des informations et du matériel entre les utilisateurs.

script	Liste d'instructions pouvant être exécutées sans intervention de l'utilisateur. Contrairement aux autres types de programmes, les scripts peuvent être ouverts dans les éditeurs de texte et les logiciels de traitement de texte, ce qui permet de les modifier très facilement. Exemples : programmes Visual Basic et scripts de connexion à des réseaux.
site Web	Groupe de pages Web gérées par une même société, organisation ou personne. Un site Web peut comprendre du texte, des images, des fichiers audio et vidéo et des liens hypertexte vers d'autres pages Web.
support amovible	Disques pouvant être retirés, par opposition aux disques fixes. Exemples : disquettes, cartouches (SyQuest ou Bernoulli, par exemple), CD et disquettes Zip.
système d'exploitation	Programme qui relie les fonctionnalités des matériels et logiciels informatiques à des périphériques d'entrée/sortie tels que des disques, des claviers et des souris.
téléchargement descendant	Transférer un fichier d'un ordinateur à un autre par l'intermédiaire d'un modem ou d'un réseau. Le téléchargement désigne souvent le transfert de fichiers sur Internet, depuis un système BBS (Bulletin Board System) ou par l'intermédiaire d'un service comme America Online.
type de fichier	Un code enregistré dans chaque fichier pour l'associer à un programme ou à une activité.

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. A ce jour, aucun ver n'a été détecté sur les ordinateurs Macintosh.
virus	Programme qui s'auto-reproduit et qui a été écrit dans le but de porter atteinte au fonctionnement de votre ordinateur, à votre insu et sans votre accord. Un virus peut se propager à d'autres fichiers. S'il est activé, il peut endommager les fichiers, dérégler le système ou simplement afficher des messages destinés à perturber les utilisateurs. Les virus qui se reproduisent automatiquement se distinguent d'autres infections similaires telles que les chevaux de Troie ou les vers. Voir aussi définition de virus.
Virus connu	Virus pour lequel Norton AntiVirus contient une définition. Voir aussi définition de virus.
virus inconnu	Virus pour lequel Norton AntiVirus ne contient pas de définition. Voir aussi définition de virus.
Zone amorce	Secteur situé au début de chaque disque pour identifier l'architecture de celui-ci (taille des secteurs, taille des groupes, etc.). Pour les disques de démarrage, la zone amorce contient aussi un programme qui charge le système d'exploitation.

Index

- A**
- Abonnements 73
 - Accès
 - Assistant UnErase 95–96
 - accès aux options 47
 - activation
 - plug-in Office 51
 - Protection automatique 42
 - sessions LiveUpdate automatiques 50
 - Adobe Acrobat Reader, installation 57
 - affichage de la barre d'outils de Norton
 - AntiVirus 41
 - affichage du rapport d'audit 54
 - aide contextuelle 56
 - aide des boîtes de dialogue 56
 - aide en ligne 55
 - alerte au démarrage concernant la protection antivirus 51
 - Amorçage
 - disquettes absentes 104
 - échec de chargement d'Auto-Protect 105
 - échec de la disquette de sauvetage 103
 - échec du lecteur de disquette 104
 - modification des paramètres du lecteur de disquette 104
 - analyse
 - à partir d'un disque d'amorce 88
 - automatique 67
 - éléments distincts 64
 - ensemble de l'ordinateur 63
 - pendant l'installation 27
 - analyse complète du système 63
 - analyse d'un dossier 64
 - analyse d'un fichier 64
 - analyse d'un support amovible 64
 - analyse d'une disquette 64
 - analyse du disque dur 64
 - analyser les fichiers au démarrage 51
 - analyses personnalisées
 - exécution 67
 - modification de la planification. 69
 - programmation 68
 - suppression d'une programmation 70
 - suppression de données 67
 - AOL 74
 - assistant d'information
 - Fonctionnalités 32
 - mode d'utilisation 32
 - moment de son apparition 32
 - Assistant UnErase
 - Accès 95–96
 - Fonctionnalités 94
 - assistants
 - Assistant UnErase 94
 - WipeInfo, Assistant 97
 - Autres options 51
- B**
- barre d'état système de Windows 41, 42
 - Blocage de scripts 18
 - contrôle par 61
 - virus détecté par 84

- Blocage des vers
 - contrôle par 61
 - introduction 14
 - menaces détectées par 84
- Bloodhound
 - Options 49
 - technologie 17
- bulletin d'informations électronique 60
- Bulletin d'informations Symantec
 - Security Response 60
- bulletins d'informations 60

C

- catégories de paramètres 48
- chevaux de Troie 15
- CompuServe 74
- configuration de l'ordinateur 23
- configuration requise pour l'ordinateur 23
- Connexion Internet automatique 74
- connexion Internet Prodigy 74
- Corbeille, Norton Protection 93
- création
 - disquettes d'urgence 26
 - secours, disquettes 44

D

- définition de virus 17
 - autres sources 74
- définition des options 47
- définitions de termes techniques 55
- Démarrage
 - analyser les fichiers au 51
 - Disques de sauvetage absents 104
 - échec de chargement d'Auto-Protect 105
 - échec de la disquette de sauvetage 103
 - échec du lecteur de disquette 104
 - modification des paramètres du lecteur de disquette 104
- démarrage
 - Démarrage de Norton AntiVirus depuis le lecteur de CD-ROM 90
 - Norton AntiVirus Professional Edition 39
- démarrage de l'ordinateur à partir d'une disquette 88

- Désactivation
 - Protection automatique 42
- désactivation
 - sessions LiveUpdate automatiques 78
- descriptions de virus 17
- Désinstallation
 - autres programmes antivirus 26
 - copies précédentes de
 - Norton AntiVirus 26
 - Norton AntiVirus Professional Edition 35
- Dictionnaire de virus 58
- dictionnaire de virus en ligne 58, 91
- didacticiels 59
- didacticiels en ligne 59
- disquettes d'urgence
 - création 26
 - utilisation 90
 - utilisation du CD 90
- disquettes, démarrage impossible depuis 104
- données
 - élimination définitive de données 97–100

E

- Élimination définitive de données 97
- enregistrement du logiciel 33
- exécution d'analyses personnalisées 67
- extensions de fichier inhabituelles 106

F

- fichiers
 - A propos de Norton Protection 93
 - Récupération 96
 - remarques en matière de sécurité 98
 - vérification des fichiers récupérables 96
- fichiers infectés
 - réinfectés 106
 - réparation impossible 107
- fichiers supprimés, récupération 93, 96
- fichiers, réinfectés après suppression d'un virus 106

G

- glossaire 55
- GoBack 3 Personal Edition
 - WipeInfo 97

I

- icône de la barre d'état système 41
- Inoculation
 - Alertes 85
 - Options 51
 - réponse aux alertes 85

L

- lancement de Norton AntiVirus
 - Professional Edition 39
- lecteur de CD-ROM, démarrage de
 - Norton AntiVirus à partir du 90
- liste de virus 17
- Liste des virus 91

M

- macros, définition 15
- Menu de l'Explorateur Windows,
 - affichage 41
- Messagerie instantanée
 - analyse des fichiers 14
 - analyse des fichiers transférés 61
 - Options 50
- mettre en quarantaine
 - fichiers de 86
 - Infectés, fichiers 82
 - Options 87
- Mise à jour
 - à partir du site Web de Symantec 74
 - Protection antivirus 74
 - secours, disquettes 45
- mises à jour de protection
 - description 72
 - téléchargement à partir du site
 - Web de Symantec 74
- Mode sans échec 105
- modification de programmations
 - d'analyse 69
- modification des paramètres 47

N

- Norton AntiVirus
 - barre d'état système de Windows 41
- Norton AntiVirus Professional Edition
 - accès à partir de l'Explorateur
 - Windows 40
 - démarrage 39
 - outils 39
- Norton Protection 51, 93
- nouvelles fonctions de Norton AntiVirus
 - Professional Edition 14
- numéro de série 33
- numéro de série du produit 33
- Numéro de version, vérification 41

O

- onglet Index de l'aide 56
- onglet Sommaire de l'aide 56
- options
 - Accès 47
 - analyse manuelle 49
 - Bloodhound 49
 - Exclusions 49
 - Autres 51
 - Blocage de scripts 49
 - catégories de paramètres 48
 - divers 51
 - Inoculation 51
 - Internet 50
 - LiveUpdate 50
 - messagerie
 - analyse 50
 - Avancées 50
 - Messagerie instantanée 50
 - modification des paramètres 52
 - Outils avancés 51
 - Protection automatique 49
 - Avancées 49
 - Bloodhound 49
 - Exclusions 49
 - restauration des valeurs par défaut 53
 - WipeInfo 99
- options d'alerte virale 82
- Options de Outils avancés 51

- options diverses 51
- options Internet 50
- options LiveUpdate 50
- options par défaut 53

P

- Page Web Symantec Security Response 58
- pare-feux, utilisation de LiveUpdate 74
- PDF du guide d'utilisation 57
- personnaliser la corbeille 51
- plug-in Office
 - activation 51
 - statut 47
- plusieurs programmations pour
 - une analyse 69
- préparation aux situations d'urgence 21
- programmation
 - analyses antivirus 67
 - analyses personnalisées 68
- programme de configuration, modification
 - de la séquence d'amorçage 104
- Protection antivirus
 - Alertes 51
 - analyse du système 63
- Protection automatique
 - activation 42, 61
 - désactivation 42
 - description 41
 - échec de chargement au démarrage 105
 - Options 49
- Protection par mot de passe
 - option 14, 51
- protection, mise à jour 76

Q

- Qu'est-ce que c'est ?
 - aide en ligne 55
 - boîtes de dialogue 56
 - contextuelle 56
 - procédures 56

R

- rapport d'audit 14, 54
- réparation d'éléments infectés
 - sous Windows2000/XP 83
 - Windows 98/98SE/Me 82
- réparation de fichiers infectés
 - sous Windows2000/XP 83
 - Windows 98/98SE/Me 82
- réseaux, utilisation de LiveUpdate 74
- résolution des problèmes
 - récupération de fichiers supprimés 96
- restauration de la zone amorce et des
 - fichiers système 88
- Résumé de l'analyse 80

S

- sauvegarde d'un fichier avant réparation 51
- scripts JavaScript 18
- scripts Visual Basic 18
- secours, disquettes
 - création 44
 - définition 43
 - disquettes absentes 104
 - échec de démarrage 103
 - Mise à jour 45
 - Test 44
 - utilisation 89
- Service de détection des intrusions 72
- service de filtrage Web 72
- service Définitions de virus 17
- sessions LiveUpdate automatiques 50, 76
- Site Web de service et support technique
 - de Symantec 101
- site Web de support technique 58
- Site Web des solutions Symantec 58
- Site Web du Symantec Response Center 58
- site Web Symantec Store 58
- sites Web
 - Symantec 74
 - statut du système 46

Suppression
 autres programmes antivirus 26
 copies précédentes de Norton
 AntiVirus 26
 suppression de données
 analyses personnalisées 67
 fichiers infectés 82
 programmation d'analyse 70
 Suppression de Norton AntiVirus
 Professional Edition de l'ordinateur 35
 Symantec, site Web 58, 59, 91
 Connexion 40
 téléchargement de mises à jour
 de produits 74

T

test des disquettes de sauvetage 44
 transmission de fichiers à Symantec 87

V

valeurs hexadécimales, dans WipeInfo 98
 vérification
 fichiers récupérables 96
 vers 16
 virus
 affichage des descriptions 91
 avant l'installation 25
 comportement 16
 définition 15
 détecté par Auto-Protect 81
 détectés lors d'une analyse 80
 recherche sur le site Web 91
 Rechercher des virus dans Norton
 AntiVirus Professional Edition 91
 soumission à Symantec 87

virus de macro 15
 Visionneuse du journal 14
 activités de 54
 contenu 54
 Contrôle des activités de 54

W

Windows 2000
 WipeInfo, procédure 100
 Windows XP
 restauration système après WipeInfo 97
 WipeInfo, procédure 100
 Windows, mode sans échec 105
 WipeInfo 97
 caractères utilisés pour le nettoyage 98
 et GoBack 3 Personal Edition 97
 Norme de nettoyage 98
 Options 99
 procédure sous Windows 2000/XP 100
 procédures 97–100
 restauration Windows Me/
 Windows XP 97

Solutions de service et de support EMEA

Service Clientèle - Il vous aide pour les questions non techniques telles que les commandes, les mises à niveau, les échanges et les remises.

Support technique - Il 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 région, visitez le site Web approprié.

Si vous avez obtenu ce produit lors de l'achat de votre ordinateur, le fabricant du système peut assumer le support.

Service Clientèle

Le site de support Web vous indique comment :

- localiser des revendeurs et des consultants dans votre région
- remplacer des CD défectueux et des manuels
- mettre à jour l'enregistrement de votre produit
- vous informer sur les commandes, les retours et les remises
- accéder à la Foire aux questions (FAQ) du service Clientèle
- adresser une question à un agent du Service Clientèle.
- obtenir des informations une documentation produit ou un logiciel d'essai

Pour les commandes de mises à niveau, consultez les informations correspondant à votre région.

Royaume-Uni, Irlande :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/eedocid/199991585523>

Allemagne, Autriche et Suisse :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/gdocid/20000531114300925>

France, Belgique, Luxembourg :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/fdocid/20000530164002925>

Pays-Bas, Belgique :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/ddocid/20000531114633925>

Italie :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/idocid/20001114142714925>

Espagne :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/sdocid/20000531113344925>

Suède, Norvège, Danemark, Finlande :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/swdocid/20000531113940925>

Autres pays :

<http://service1.symantec.com/SUPPORT/INTER/emeacustserv.nsf/eedocid/199991585523>

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

Connectez-vous au site Web de service et de support Symantec pour votre région. Spécifiez un type d'utilisateur puis sélectionnez votre produit et sa version pour :

- accéder aux rubriques d'actualité
- consulter la base de connaissances
- suivre des didacticiels en ligne
- vous informer sur les options de contact
- adresser une question à un agent du support technique en ligne

Support téléphonique

Des services de support payants par téléphone sont accessibles à tous les utilisateurs enregistrés. Visitez le site de support de votre pays pour obtenir des informations de contact.

Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées

Lorsque Symantec annonce qu'un produit n'est plus commercialisé, le support téléphonique reste disponible pendant 60. Des informations techniques peuvent rester disponibles sur le site de support Symantec.

Politique d'abonnement

Si votre produit Symantec inclut une protection antivirus, un pare-feu ou une protection de contenu de site, vous pouvez avoir droit à des mises à jour par LiveUpdate. La durée de l'abonnement dépend de votre produit Symantec.

Quand l'abonnement initial expire, vous devez le renouveler pour continuer à actualiser votre protection. Ces mises à jour limitent votre vulnérabilité aux attaques.

Lorsque vous exécutez LiveUpdate vers la fin de votre abonnement, un message vous rappelle de vous réabonner pour un coût modique. Suivez simplement les instructions affichées à l'écran.

Pour d'autres informations, visitez le site Web de service et de support Symantec pour votre région.

Bureau Service et support :

Europe, Moyen Orient et Afrique

Service Clientèle de Symantec
Postbus 1029
3600 BA Maarssen
Pays-Bas
http://www.symantec.com/region/reg_eu/

Sites Web de service et de support

Europe/Anglais :

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

Allemagne, Autriche et Suisse :

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

France :

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

Pays-Bas :

<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 région.

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

Tous les efforts ont été faits 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.

