

# Norton SystemWorks™

## Premier Edition

---

Guide de l'utilisateur

# Norton SystemWorks™ Premier Edition Guide de l'utilisateur

Le logiciel décrit dans ce guide est fourni dans le cadre d'un contrat de licence et ne peut être utilisé qu'en conformité avec les termes de ce contrat.

Documentation version 11.0

Copyright © 2007 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Symantec, le logo Symantec, Norton, Ghost, GoBack, LiveUpdate, Norton AntiSpam, Norton AntiVirus, Norton Internet Security, Norton 360 et Norton SystemWorks sont des marques ou des marques déposées de Symantec Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Windows est une marque de Microsoft Corporation. Les autres noms peuvent être des appellations commerciales de leurs détenteurs respectifs.

Le produit décrit dans ce document est distribué aux termes d'une licence limitant son utilisation, sa copie, sa distribution et sa décompilation/ingénierie inverse. Ce document ne peut, en tout ou partie, être reproduit sous aucune forme et par aucun moyen sans l'autorisation préalable écrite de Symantec Corporation et de ses détenteurs de licence éventuels.

LA DOCUMENTATION EST FOURNIE "EN L'ETAT" ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE EST REFUTEE, EXCEPTÉ DANS LA MESURE OÙ DE TELLES EXCLUSIONS SERAIENT TENUES POUR POUR LEGALEMENT NON VALIDES. SYMANTEC CORPORATION NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DES DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS RELATIFS AU CONTENU OU A L'UTILISATION DE LA PRESENTE DOCUMENTATION. LES INFORMATIONS PRESENTES DANS CETTE DOCUMENTATION SONT SUJETTES A MODIFICATION SANS PREAVIS.

Le Logiciel sous licence est considéré comme logiciel informatique commercial conformément aux définitions de la section FAR 12.212 et soumis à des droits restreints tels que définis dans la section FAR 52.227.19 "Commercial Computer Licensed Software - Restricted Rights" et DFARS 227.7202 "Rights in Commercial Computer Licensed Software or Commercial Computer Licensed Software Documentation" tels qu'applicable, et à tous règlements qui les remplaceraient. Toute utilisation, modification, reproduction, publication, exécution, présentation ou communication du Logiciel sous licence et de la documentation par le gouvernement des Etats-Unis ne peut se faire que conformément aux conditions du présent contrat.

Symantec Corporation  
20330 Stevens Creek Blvd.  
Cupertino, CA 95014 Etats-Unis

<http://www.symantec.fr>

Imprimé en Irlande.

10987654321



# Table des matières

Chapitre 1	Installation	
	Avant de commencer .....	7
	Installation et activation de Norton SystemWorks Premier Edition .....	8
	Si l'écran d'accueil n'apparaît pas .....	9
	Que faut-il faire si Windows XP ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ? .....	9
	Installation de Norton AntiVirus .....	9
	Installation de Norton Save and Restore .....	10
	Installation des options de Norton SystemWorks après l'installation .....	10
	Installation de composants après l'installation .....	11
Chapitre 2	Prise en main	
	Démarrage de Norton SystemWorks Premier Edition .....	13
	Démarrage de Norton GoBack avant Windows XP .....	14
	Activation de votre produit .....	14
	Exploration de la fenêtre principale .....	15
	Affichage de l'état des différentes catégories de protection .....	15
	Pour plus d'informations .....	16
Chapitre 3	Réaction aux urgences	
	Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus .....	21
Solutions de support EMEA		
Index		



Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Avant de commencer](#)
- [Installation et activation de Norton SystemWorks Premier Edition](#)
- [Si l'écran d'accueil n'apparaît pas](#)
- [Que faut-il faire si Windows XP ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?](#)
- [Installation de Norton AntiVirus](#)
- [Installation de Norton Save and Restore](#)
- [Installation des options de Norton SystemWorks après l'installation](#)
- [Installation de composants après l'installation](#)

## Avant de commencer

Avant de commencer, fermez tous les programmes actifs sur votre ordinateur et vérifiez que vous êtes connecté à Internet.

Norton SystemWorks Premier Edition contient un programme antivirus. Si d'autres programmes antivirus sont installés sur l'ordinateur, une boîte de dialogue peut s'afficher pour vous aider à les supprimer. Il est fortement recommandé de supprimer ces programmes. Suivez les instructions affichées à l'écran.

N'installez pas ce produit si vous pensez qu'il y a des données perdues ou endommagées sur l'ordinateur ou un problème avec votre disque dur.



Au cours de l'installation, il est possible que des messages Microsoft s'affichent. Suivez les instructions à l'écran de Microsoft avant de poursuivre l'installation de Norton SystemWorks Premier Edition.

# Installation et activation de Norton SystemWorks Premier Edition

Vous pouvez installer Norton SystemWorks Premier Edition à partir d'un CD-ROM ou d'un fichier téléchargé.

## Pour installer et activer Norton SystemWorks Premier Edition

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous installez à partir d'un CD-ROM, insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM.
  - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton SystemWorks Premier Edition, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton SystemWorks**.
- 3 Lisez le contrat de licence, saisissez votre clé de produit si un message vous demande de le faire, puis cliquez sur **J'accepte**.  
Si vous n'acceptez pas les termes du contrat de licence, l'installation ne peut se poursuivre.
- 4 Dans l'écran Options d'installation, vérifiez les options d'installation, puis cliquez sur **Suivant**. L'installation dure quelques minutes. La durée de l'opération dépend du nombre d'options que vous avez sélectionnées dans le panneau des options d'installation.
- 5 Dans l'écran Confirmation de l'installation, cliquez sur **Terminer**. Patientez pendant l'affichage de l'écran Activation.
- 6 Dans l'écran Activation, patientez jusqu'à ce que la barre de progression s'arrête. L'activation prend quelques minutes.
- 7 Si l'écran Norton Account apparaît, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous avez déjà un compte, complétez la section Connexion à un compte Norton Account existant.
  - Si vous voulez créer un nouveau Norton Account, complétez la section Créer un Norton Account.
- 8 Cliquez sur **Suivant**.
- 9 Dans l'écran Installation de Norton SystemWorks Premier Edition terminée, vérifiez les détails de votre abonnement, puis cliquez sur **Terminer**.
- 10 Dans l'écran Bienvenue dans LiveUpdate, cliquez sur **Suivant** pour lancer la recherche des dernières mises à jour des produits.
- 11 Dans l'écran suivant de LiveUpdate, examinez la liste des mises à jour disponibles et cliquez sur **Suivant** pour lancer les mises à jour.  
Les mises à jour peuvent prendre quelques minutes.
- 12 Dans le dernier écran de LiveUpdate, cliquez sur **Terminer**.
- 13 Il est recommandé de redémarrer votre ordinateur à l'affichage d'un message vous y invitant.

Se reporter à "Si l'écran d'accueil n'apparaît pas" à la page 9.

## Si l'écran d'accueil n'apparaît pas

Il arrive parfois que le lecteur de CD-ROM d'un ordinateur n'exécute pas automatiquement un CD-ROM.

**Pour démarrer l'installation depuis le CD-ROM**

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

## Que faut-il faire si Windows XP ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?

Il peut arriver que Windows XP ne démarre pas après l'installation de Norton SystemWorks. Si cela se produit, redémarrez l'ordinateur et désactivez Norton GoBack avant que Windows XP ne démarre. Une fois dans Windows XP, désinstallez Norton GoBack.



Après avoir désinstallé Norton GoBack, visitez le site Web Symantec spécialement consacré à ce problème : Rendez-vous à la page suivante :

<http://service.symantec.com/ngb1>

**Pour désactiver Norton GoBack avant le démarrage de Windows XP**

- 1 Redémarrez l'ordinateur.
- 2 Lorsque l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît, appuyez sur la barre d'espacement.
- 3 Dans le menu de démarrage de GoBack, cliquez sur **Désactiver**.  
Un message vous informe que la désactivation de Norton GoBack aura pour effet d'effacer l'historique.
- 4 Cliquez sur **Oui**.
- 5 Cliquez sur **Continuer**.  
L'ordinateur redémarre automatiquement et Norton GoBack est désactivé.

## Installation de Norton AntiVirus

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

**Pour installer Norton AntiVirus**

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous installez à partir d'un CD-ROM, insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM.
  - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton SystemWorks Premier Edition, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton AntiVirus**.
- 3 Suivez les instructions à l'écran.

## Installation de Norton Save and Restore

Vous pouvez installer Norton Save and Restore à partir d'un CD ou d'un fichier téléchargé.

### Pour installer Norton Save and Restore

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous installez à partir d'un CD-ROM, insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM.
  - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton SystemWorks Premier Edition, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton Save and Restore**.
- 3 Suivez les instructions à l'écran.

## Installation des options de Norton SystemWorks après l'installation

Lorsque vous installez Norton SystemWorks Premier Edition, le volet des options d'installation affiche une liste de composants que vous pouvez choisir d'installer ou non. Si vous choisissez de ne pas installer ces composants au cours de l'installation, vous pouvez les ajouter ultérieurement à l'aide de votre CD.

Si vous avez téléchargé Norton SystemWorks Premier Edition, vous pouvez accéder à ces composants à partir du fichier téléchargé.

### Pour installer des options de Norton SystemWorks depuis le CD après l'installation

- 1 Insérez le CD Norton SystemWorks Premier Edition dans le lecteur CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton SystemWorks**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

### Pour installer des options de Norton SystemWorks après l'installation en utilisant des fichiers téléchargés sous Windows XP

- 1 Sur votre bureau, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/suppression de programmes**.
- 2 Dans le volet Ajout/suppression de programmes, cliquez sur **Norton SystemWorks**, puis sur **Modifier**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

### Pour installer des options de Norton SystemWorks après l'installation en utilisant des fichiers téléchargés sous Windows Vista

- 1 Sur votre bureau, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Programmes et fonctions**.

- 2 Dans le volet Programmes et fonctions, cliquez sur **Norton SystemWorks**, puis sur **Modifier**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

## Installation de composants après l'installation

L'écran d'accueil affiche une liste de composants que vous pouvez choisir d'installer ou non. Chaque composant doit être installé séparément.

Si vous avez téléchargé Norton SystemWorks Premier Edition, vous pouvez accéder à ces composants à partir du fichier téléchargé.

### **Pour installer ces composants après l'installation à l'aide du CD**

- 1 Insérez le CD Norton SystemWorks Premier Edition dans le lecteur CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur le composant à installer.
- 3 Suivez les instructions à l'écran.



Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Démarrage de Norton SystemWorks Premier Edition](#)
- [Démarrage de Norton GoBack avant Windows XP](#)
- [Activation de votre produit](#)
- [Exploration de la fenêtre principale](#)
- [Affichage de l'état des différentes catégories de protection](#)
- [Pour plus d'informations](#)

## Démarrage de Norton SystemWorks Premier Edition

Norton SystemWorks Premier Edition protège l'ordinateur sur lequel il est installé. Vous n'avez pas besoin de démarrer l'application pour activer la protection. Si Norton SystemWorks Premier Edition détecte une situation nécessitant votre attention, une fenêtre apparaît pour vous aider.

Vous pouvez à tout moment lancer Norton SystemWorks Premier Edition pour modifier des paramètres, vérifier la protection ou effectuer des opérations de maintenance préventive. Toutes les fonctions du programme sont accessibles à partir de la fenêtre principale.

**Pour démarrer Norton SystemWorks Premier Edition**

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la zone de notification système de Windows, cliquez deux fois sur l'icône de **Norton SystemWorks Premier Edition**.
  - Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > Norton SystemWorks > Norton SystemWorks**.

## Démarrage de Norton GoBack avant Windows XP

Chaque fois que vous lancez votre ordinateur, l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît juste avant le démarrage de Windows XP. Vous avez trois secondes pour appuyer sur la barre d'espace pour accéder aux fonctions de récupération de Norton GoBack. Si vous n'appuyez pas sur la barre d'espace, l'ordinateur démarre normalement.

Lorsque vous n'arrivez pas à lancer Windows XP, vous pouvez avoir recours au menu d'amorçage pour accéder à la fonction de restauration du disque dur. Cela vous permet de restaurer le disque dur et vous protège contre les défaillances logicielles et système.

### Pour démarrer Norton GoBack avant de démarrer Windows XP

- 1 Démarrez l'ordinateur.
- 2 Lorsque l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît, appuyez sur la barre d'espace.
- 3 Si vous choisissez de ne pas utiliser le menu d'amorçage, cliquez sur **Continuer**. Votre ordinateur procède alors au démarrage normal.

## Activation de votre produit

Si vous n'avez pas activé le produit lors de l'installation, vous recevrez régulièrement une alerte Activation requise jusqu'à ce que vous procédiez à l'activation.

L'activation du produit permet de limiter le piratage informatique et garantit que vous utilisez un logiciel Symantec authentique.



Vous devez activer le produit dans les délais spécifiés par l'alerte. Dans le cas contraire, le produit cessera de fonctionner.

Vous pouvez activer votre produit directement depuis l'alerte Activation requise. Vous pouvez également utiliser le lien Activer votre produit sous la barre Support dans la fenêtre principale.. L'activation ne prend que quelques minutes.

### Pour activer votre produit depuis l'alerte Activation requise :

- 1 Dans la fenêtre de l'alerte, cliquez sur **Activer maintenant**.
- 2 Cliquez sur **OK**.
- 3 Dans la fenêtre Activation, cliquez sur **Suivant**.
- 4 Dans la fenêtre Activation effectuée, cliquez sur **Terminer**.

### Pour activer votre produit à partir de la fenêtre principale :

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet correspondant à votre produit.
- 2 Ouvrez la barre **Support**.
- 3 Cliquez sur **Activer le produit**.
- 4 Dans la fenêtre Activation, cliquez sur **Suivant**.
- 5 Dans la fenêtre Activation effectuée, cliquez sur **Terminer**.

## Exploration de la fenêtre principale

Lorsque vous démarrez Norton SystemWorks Premier Edition, la fenêtre principale s'ouvre. Les options de la partie centrale de la fenêtre principale permettent d'accéder à toutes les fonctions et options du produit.



### Pour explorer la fenêtre principale

Se reporter à "Démarriage de Norton SystemWorks Premier Edition" à la page 13.

- 1 Démarrez Norton SystemWorks Premier Edition.
- 2 Dans la partie centrale de la fenêtre, cliquez sur la barre d'options que vous voulez explorer. Les options disponibles sont les suivantes :

Tâches	Permet d'exécuter les tâches spécifiques à votre produit.
Paramètres	Permet de consulter et de personnaliser les options spécifiques à votre produit.
Rapports et statistiques	Vous permet d'afficher des rapports et des statistiques sur les composants que vous avez installés.
Support	Permet d'accéder au support technique, aux informations de sécurité, aux informations d'abonnement et de compte.

## Affichage de l'état des différentes catégories de protection

Norton SystemWorks Premier Edition inclut Norton Protection Center.

Pendant que vous utilisez l'ordinateur, Norton Protection Center surveille la protection de votre ordinateur et de vos activités contre les menaces, les risques et les dommages. Avant de commencer une tâche, vous pouvez utiliser Norton Protection Center pour déterminer si vous pouvez continuer en toute sécurité.

### Pour afficher l'état des différentes catégories de protection

Se reporter à  
"Démarrage de  
Norton SystemWorks  
Premier Edition"  
à la page 13.

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton Protection Center**.
- 2 Dans la fenêtre de Norton Protection Center, cliquez sur une catégorie de protection.
- 3 Examinez l'état de chaque élément de la catégorie de protection sélectionnée.

## A propos des catégories de protection

En fonction des programmes installés avec Norton Protection Center, les catégories de protection peuvent être les suivantes :

Sécurité de base du PC	Affiche l'état des catégories de protection spécifiques à votre produit.
Connexion à Internet	Affiche l'état de la protection de vos messages entrants et sortants.
Sécurité de transaction	Affiche l'état de protection de vos transactions Internet, le cas échéant.

## A propos de l'ajustement d'un paramètre de catégorie de protection

Vous pouvez augmenter le niveau de protection d'une catégorie en ajustant un paramètre de catégorie.

Selon le type d'activité, vous pouvez activer ou désactiver un élément, modifier des paramètres ou actualiser l'état d'une fonction.

Pour plus d'informations, recherchez chaque élément dans l'index de l'aide en ligne de Norton SystemWorks Premier Edition.

## Pour plus d'informations

La documentation du produit offre une assistance pour l'utilisation de Norton SystemWorks Premier Edition. Vous trouverez les informations requises sur votre ordinateur et sur le site Web de Symantec.

## Accès à l'aide

Vous pouvez accéder à l'aide où que vous vous trouviez dans votre produit Symantec. Des liens vers des informations complémentaires fournissent des détails spécifiques à la tâche que vous effectuez. L'aide en ligne permet d'accéder à un guide décrivant la plupart des fonctions et des tâches du produit que vous pouvez exécuter.

### Pour accéder à l'aide

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur la barre **Support**, puis cliquez sur **Symantec Help Center**.

- 2 Dans le volet de gauche de la fenêtre d'aide, sélectionnez un onglet. Les options disponibles sont les suivantes :

Sommaire	Affiche l'aide classée par rubriques.
Index	Fournit la liste des mots clés de toutes les rubriques d'aide, classés par ordre alphabétique.
Rechercher	Ouvre un champ de recherche dans lequel vous pouvez saisir un mot ou une expression.

Vous pouvez imprimer chaque rubrique de l'aide.

**Pour imprimer une rubrique sélectionnée**

- 1 Dans la fenêtre Aide, cliquez sur l'onglet **Sommaire**.
- 2 Dans la liste, sélectionnez la rubrique à imprimer et cliquez sur **Imprimer**.
- 3 Choisissez si vous voulez imprimer la rubrique sélectionnée seule ou accompagnée de toutes ses sous-rubriques.
- 4 Cliquez sur **OK**.

## Accès à la version PDF du guide de l'utilisateur

Le *Guide de l'utilisateur de Norton SystemWorks Premier Edition* est à votre disposition sur le CD-ROM au format PDF. Pour pouvoir lire le PDF, Adobe® Reader® doit être installé sur l'ordinateur.



Si vous avez téléchargé ce produit, le PDF et Adobe Reader n'étaient pas inclus. Vous devez télécharger le PDF depuis le site de Symantec et Adobe Reader depuis le site Web d'Adobe.

**Pour installer Adobe Reader à partir du CD-ROM**

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Ouvrez le Poste de travail et cliquez sur **Lecteur CD**.
- 3 Dans la fenêtre du CD-ROM, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Le cas échéant, cliquez deux fois sur le dossier **Adobe**.
- 5 Cliquez deux fois sur le fichier programme.
- 6 Suivez les instructions pour sélectionner un dossier pour Adobe Reader et effectuer l'installation.

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

**Pour lire la version PDF du guide de l'utilisateur depuis le CD-ROM**

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Ouvrez le Poste de travail et cliquez sur **Lecteur CD**.
- 3 Dans la fenêtre du CD-ROM, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

Vous pouvez également copier le guide de l'utilisateur sur votre ordinateur et le lire depuis cet emplacement.

#### Pour lire le guide de l'utilisateur que vous avez copié sur votre ordinateur

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

## Accès au site Web de Symantec

Vous pouvez accéder au site Web de Symantec à partir de votre produit et en utilisant un navigateur.

#### Pour accéder au site Web de Symantec à partir de votre produit

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton SystemWorks Premier Edition**, puis cliquez sur Support.
- 2 Sélectionnez la page du site Web de Symantec que vous souhaitez afficher. Les options disponibles sont les suivantes :

Support technique	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Symantec Help Center</b> ouvre l'aide de Norton SystemWorks Premier Edition.</li><li>■ <b>Support technique</b> ouvre la page Support, depuis laquelle vous pouvez accéder au support technique, au service clientèle et obtenir des informations concernant les virus et les logiciels espions.</li></ul>
Informations générales sur la sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Symantec Security Response</b> ouvre la page Security Response, depuis laquelle vous pouvez mettre à jour votre protection et consulter des informations concernant les dernières technologies de protection.</li><li>■ <b>Plus de solutions Symantec</b> ouvre le site Web Symantec Store, sur lequel vous pouvez obtenir des informations sur tous les produits Symantec.</li></ul>
Informations d'abonnement et de compte	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Norton Account</b> vous amène à la page Norton Account qui vous permet d'enregistrer votre clé de produit.</li><li>■ <b>A propos de Norton SystemWorks Premier Edition</b> affiche une boîte de dialogue contenant des informations sur cette version de votre produit.</li><li>■ <b>Club Symantec</b> ouvre la page du Club Symantec, qui contient des articles, des conseils, des outils, des informations de support et d'autres informations utiles.</li><li>■ <b>Activer votre produit</b> ouvre la page Web Activation ou signale l'état actuel de l'activation du produit.</li><li>■ <b>Abonnement</b> ouvre la page Abonnement, dans laquelle vous pouvez vérifier ou mettre à jour votre abonnement.</li></ul>

#### Pour accéder au site Web de Symantec à partir de la section Support

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton SystemWorks Premier Edition**, puis cliquez sur la barre **Support**.

2 Sélectionnez l'un des liens suivants pour accéder au site Web de Symantec :

- Aide de Symantec
- Support technique
- Symantec Security Response
- Plus de solutions Symantec
- Norton Account
- Club Symantec



Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus](#)

## Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus

Si vous pouvez vous connecter à Internet, vous pouvez exécuter une détection de virus à partir du site Web Symantec Security Response.

### Recherche de virus avec Symantec Security Check

L'analyse Symantec Security Check basée sur le Web utilise les fichiers de mise à jour de la protection les plus récents, incluant des mises à jour créées après votre achat du produit.

**Pour rechercher les virus avec Symantec Security Check :**

- 1 Visitez le site Web de Symantec Security Response à l'adresse suivante : <http://security.symantec.fr>
- 2 Dans la première fenêtre de Symantec Security Check cliquez sur **Commencer**.
- 3 Cliquez sur **Démarrer** sous Recherche de virus.
- 4 Dans la fenêtre Contrat de licence, lisez les termes du contrat puis cliquez sur **J'accepte**.  
Si vous n'acceptez pas les termes du contrat, l'analyse antivirus ne peut pas se poursuivre.
- 5 Cliquez sur **Suivant**.
- 6 Dans la fenêtre Politique de confidentialité, lisez les termes de la politique puis cliquez sur **J'accepte**.  
Si vous n'acceptez pas, vous ne pourrez pas poursuivre l'analyse antivirus.
- 7 Cliquez sur **Suivant**.

**Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus**

# Solutions de support EMEA

## A propos du support

Avec les produits Norton 360, Norton Internet Security ou Norton AntiVirus, vous pouvez accéder directement au support à partir du produit, une fois ce dernier installé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section "Support technique intégré".

Pour l'ensemble des autres produits, deux options de support existent pour vous aider à trouver des réponses à vos questions ou aux problèmes que vous rencontrez. Vous trouverez les détails concernant chacune de ces options dans la section correspondante.

- Aide "libre service"
- Contacter le support

Remarque à propos des autres versions des logiciels Symantec :

Logiciel préinstallé (OEM) : si vous disposez d'un abonnement valide à un produit Norton qui était préinstallé sur votre ordinateur, adressez-vous au fabricant de l'ordinateur qui peut être en mesure de vous aider et de répondre à vos questions. Dans la plupart des cas, le fabricant de votre ordinateur peut vous aider à réinstaller le produit Norton. Pour toute question relative à votre abonnement ou à l'activation du produit, contactez le support technique Symantec.

Logiciel téléchargé depuis le site d'un fournisseur d'accès à Internet : si vous avez téléchargé votre produit Norton à partir du site de votre fournisseur d'accès à Internet, adressez-vous à lui pour toute question relative à l'activation du produit, à l'abonnement et au règlement. En effet, dans ce cas, il n'est pas certain que le support technique Symantec puisse vous aider si vous avez des questions concernant votre abonnement, le règlement ou l'activation du produit.

## Support technique intégré

Cette fonction est disponible pour Norton 360, Norton Internet Security et Norton AntiVirus. Si votre produit n'est pas installé, vous pouvez utiliser l'option d'aide en "libre service" ou contacter le support.

Le support technique intégré vous permet d'accéder aux services de support directement depuis votre produit et offre des outils capables de diagnostiquer

et de résoudre les problèmes les plus courants. Vous pouvez également rechercher des solutions, accéder au support facilement par téléphone ou obtenir un support technique gratuit par courrier électronique et messagerie instantanée. Pour accéder au support technique intégré, cliquez sur "Support" dans l'interface du produit.

## Aide "libre service"

Le site Web de Symantec apporte des réponses aux questions les plus fréquentes des clients. Depuis notre site Web, vous pouvez :

- Obtenir de l'aide concernant votre abonnement, le téléchargement, l'activation ou d'autres problèmes non techniques.
- Faire des recherches dans notre base de données afin de trouver des réponses à vos problèmes techniques tels que l'installation, la configuration et le dépannage de votre produit Symantec.  
Trouver des informations sur les derniers virus et outils de suppression de menaces.

Vous pouvez accéder au site de support en ligne de Symantec à l'adresse suivante : [www.symantec.com/globalsupport](http://www.symantec.com/globalsupport)

## Contactez le support

En complément de l'aide en "libre service", vous pouvez également bénéficier d'un support par messagerie instantanée, courrier électronique ou téléphone. Below is an overview of the 3 different support offerings.

**Messagerie instantanée ou "chat" :** communiquez en temps réel avec un représentant du support technique. Avec cette option, il est possible, pour des problèmes techniques assez complexes et si vous en faites la demande, d'autoriser un représentant du support à se connecter à distance à votre ordinateur pour résoudre le problème à votre place. Le support via messagerie instantanée est gratuit, sauf dans le cas de notre service spécialisé dans les solutions contre les virus et logiciels espions.

**Courrier électronique :** soumettez votre question sur notre site Web et recevez une réponse par courrier électronique. Le support par courrier électronique est plus lent que par messagerie instantanée ou téléphone. Le support par courrier électronique est gratuit.

**Téléphone :** parlez à un représentant du support en direct. Rien n'est facturé lorsque les questions portent sur l'installation ou des problèmes techniques courants rencontrés sur la version actuelle d'un produit Norton. En revanche, pour régler d'autres problèmes ou si vous utilisez une version plus ancienne, le support par téléphone est payant. Le support est gratuit pour des problèmes non techniques.

Veillez noter que l'offre de support peut varier en fonction de la langue ou du produit.

Pour contacter un représentant du support, visitez le site Symantec de support en ligne à l'adresse

- suivante : [www.symantec.com/globalsupport](http://www.symantec.com/globalsupport)
- Les options de support en ligne disponibles s'affichent en premier, puis les options de contact vous permettant de choisir le type de support que vous préférez.

## Politique de support

Lorsque Symantec annonce qu'un produit ne sera plus commercialisé, le support téléphonique est interrompu six mois après l'annonce de fin de commercialisation. Néanmoins, il est possible que des informations techniques sur ces produits soient toujours disponibles sur le site de support en ligne à l'adresse suivante :

[www.symantec.com/globalsupport](http://www.symantec.com/globalsupport)

Symantec se réserve le droit de modifier ses politiques de support à tout moment et sans préavis. Vous pouvez consulter la dernière version de la politique de support à l'adresse suivante : [www.symantec.com/supportpolicy](http://www.symantec.com/supportpolicy).



# Index

- A**
  - activation
    - alertes 14
    - procédure 14
  - Adobe Reader
    - installation 17
    - utilisation pour lire les PDF 17
  - aide
    - accès 16
    - impression 16
  - analyses
    - au cours de l'installation 8
    - Symantec Security Check 21
- C**
  - CD-ROM
    - démarrage de l'installation 9
    - écran d'accueil 9
    - lecture du pdf du guide d'utilisation 9
- F**
  - fenêtre principale
    - Liens rapides 15
    - LiveUpdate 15
    - options 15
    - Paramètres 15
    - Rapports et statistiques 15
    - Support 15
    - soutien 15
    - Tâches 15
    - Tâches rapides 15
- G**
  - guide de l'utilisateur (PDF)
    - ouverture 17
    - sur le CD-ROM 17
- I**
  - Informations d'abonnement et de compte 18
  - installation
    - à partir d'un CD-ROM 8
    - à partir d'un fichier téléchargé 8
    - problèmes 21
  - installation d'options après l'installation
    - à l'aide d'un fichier téléchargé 10
    - à l'aide du CD 10
  - installation de composants
    - à l'aide du CD 11
  - Installation de Norton AntiVirus
    - utilisation du CD 9
  - installation de Norton Save and Restore
    - utilisation du CD 10
  - Internet 16
- L**
  - LiveUpdate
    - accès depuis la fenêtre principale 15
    - obtention des mises à jour de produits 15
- N**
  - Norton GoBack
    - désactivation 9
    - désinstallation 9
    - menu d'amorçage 14
  - Norton Protection Center
    - catégories de protection 15

Norton SystemWorks Premier Edition  
démarrage 13  
fenêtre principale 15  
icône du Bureau 13

## **P**

problèmes d'installation 9  
protection antivirus  
Symantec Security Check 21

## **S**

Sécurité de base du PC 16  
sécurité de transaction 16  
support technique  
de Symantec 18  
pour Norton SystemWorks Premier  
Edition 18  
Symantec Security Check 21  
Symantec, site Web  
accès depuis le menu Aide 18  
accès depuis Rapports et statistiques 18  
accès depuis votre navigateur 18  
accès depuis votre produit 18  
activation 18  
Club Symantec 18  
encyclopédie de virus en ligne 18  
Plus de solutions Symantec 18  
Security Response 18  
support 18



