

Norton AntiVirus™ Guide d'utilisation

NORTON

AntiVirus™ 2000

VERSION 6.0



07-30-00385-FR

Norton AntiVirus™ - Guide d'utilisation

Le logiciel décrit dans ce manuel est fourni aux termes d'un accord de licence et ne peut être utilisé que conformément à cet accord.

Notice de copyright

Copyright © 1995-1999 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Norton AntiVirus 2000

AUCUNE GARANTIE. La 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 est aux risques de l'utilisateur. La documentation peut inclure des erreurs techniques ou typographiques, ou autres imprécisions. Symantec se réserve le droit d'apporter des modifications sans préavis.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans l'accord préalable écrit de Symantec Corporation, Peter Norton Group, 10201 Torre Avenue, Cupertino, CA 95014, Etats-Unis.

Marques commerciales

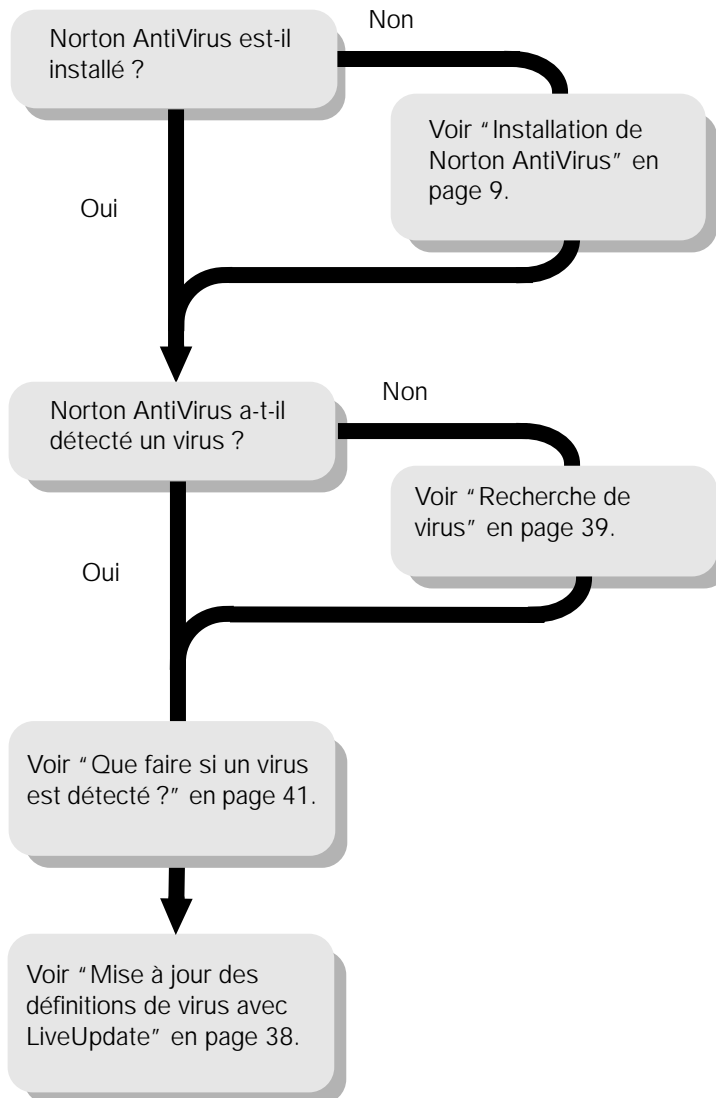
Symantec, le logo Symantec, Norton, Norton SystemWorks, Emergency Disk, LiveUpdate, Norton AntiVirus, Norton Rescue, Norton Utilities et Rescue Disk sont des marques commerciales de Symantec Corporation.

Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation. Iomega est une marque déposée et Zip, Zip Rescue sont des marques commerciales de Iomega Corporation. AOL et CompuServe sont des marques déposées de America Online, Inc. Prodigy Internet est une marque commerciale de Prodigy. Les autres noms de produits mentionnés dans ce manuel peuvent être des marques commerciales ou des marques déposées de leurs sociétés respectives et sont reconnus par la présente.

Imprimé en Irlande.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Le système est atteint d'un virus !





SYMANTEC vous accorde une licence d'utilisation du logiciel inclus dans ce paquet à des fins strictement personnelles si vous acceptez tous les termes contenus dans cet accord. Veuillez lire attentivement les termes avant d'ouvrir ce paquet, son ouverture attestera de votre acceptation de ces termes. En cas de non acceptation de ces termes, Symantec se réserve le droit de ne pas vous accorder cette licence ; le cas échéant, vous devrez nous retourner le produit complet avec la preuve d'achat dans un délai de 60 jours à compter de la date d'achat pour être remboursé.

Licence et garantie

Le logiciel concerné par cette licence est la propriété de Symantec ou des détenteurs des droits de licence et est protégé par la législation relative aux droits d'auteurs. Ce logiciel restant la propriété de Symantec, vous disposez néanmoins de certains droits d'utilisation une fois l'accord de licence accepté. A moins que le contenu de cette licence ne soit modifié par un addendum joint à ce paquet, vos droits et obligations relatifs à l'utilisation de ce logiciel sont les suivants :

Vous pouvez :

- (i) utiliser une copie du logiciel sur un seul ordinateur,
- (ii) faire une copie du logiciel pour archive, ou copier le logiciel sur votre disque dur et garder l'original pour archive,
- (iii) utiliser le logiciel en réseau, si vous détenez une licence pour chacun des ordinateurs pouvant accéder au logiciel via le réseau,
- (iv) après avoir fait une demande écrite auprès de Symantec, transférer le logiciel de façon permanente à une autre personne ou tiers, à la condition que vous ne gardiez aucune copie de ce logiciel et que le receveur accepte les termes de cet accord,
- (v) si une seule personne utilise l'ordinateur sur lequel le logiciel est installé, au moins 80% du temps, et après avoir retourné la carte d'enregistrement du produit jointe au logiciel, cette personne peut également utiliser le logiciel sur son propre ordinateur à des fins personnelles.

Vous ne pouvez pas :

- (i) copier la documentation livrée avec le logiciel ;
- si le produit inclus dans cet emballage comprend le Logiciel ou plusieurs titres du logiciel en plusieurs langues, la licence n'est valide que pour une langue uniquement (et aucune copie des versions en d'autres langues ne doit être réalisée). Vous ne devez en aucun cas transférer ces autres versions à d'autres personnes ou autoriser d'autres personnes à utiliser ces autres versions ;
- (ii) sous-traiter la licence, louer sous quelle que forme que ce soit tout ou partie du logiciel,
- (iii) décompiler, désassembler, modifier, traduire ou tenter de découvrir le code source de ce logiciel ou créer des outils dérivés de ce logiciel,

(iv) utiliser une version antérieure ou une copie de ce logiciel après avoir reçu un nouveau jeu de disquettes ou une version de mise à jour en remplacement d'une version antérieure, à moins que vous n'ayez fait don de la version précédente à une organisation de charité déclarée d'utilité publique, et que cette organisation ait accepté par écrit qu'elle sera le seul utilisateur de ce produit et qu'elle se soumettra aux termes de ce contrat. A moins que vous n'ayez fait don de la version précédente, toutes les copies de la version antérieure doivent être détruites.

Garantie à 60 jours

Si vous êtes le détenteur d'origine du logiciel et que vous n'êtes pas satisfait pour quelle que raison que ce soit, contactez le Service Clientèle de Symantec ou un revendeur agréé pour obtenir un remboursement intégral à tout moment dans un délai de 60 jours à compter de la date de livraison du logiciel.

Garantie limitée

Symantec garantit que le support sur lequel le logiciel est distribué sera exempt de vices de matériaux et de fabrication pendant une période de soixante (60) jours à compter de la date de livraison du logiciel. Votre seul recours en cas de manquement à cette garantie sera le remplacement par Symantec du support défaillant ou le remboursement si ce dernier est retourné à Symantec durant la période de garantie. Symantec ne garantit pas que le logiciel répondra à vos besoins ni qu'il fonctionnera sans interruption ou sans erreur.

La garantie ci-dessus est exclusive et remplace toutes autres garanties, qu'elles soient implicites ou explicites, y compris les garanties implicites de commercialisation et d'application particulière.

Limitation de recours et responsabilité

Symantec ne sera en aucun cas responsable à votre égard de tous dommages particuliers ou indirects, réclamations et pertes quelconques découlant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser le logiciel même si Symantec a été avisé de l'éventualité de tels dommages.

En aucun cas Symantec ne sera tenu de rembourser une somme supérieure au montant du logiciel. Les réclamations et limitations définies ci-dessus seront applicables que vous ayez accepté ou non le logiciel.

Restrictions de droits du gouvernement des Etats-Unis

Texte sur les restrictions de droits. L'utilisation, la duplication ou la divulgation par le Gouvernement fait l'objet de restrictions comme indiqué selon les cas dans le sous-paragraphe (c) (1) (ii) de la clause "Rights in Technical Data and Computer Software" dans la section DFARS 252.227-7013 ou dans les sous-paragraphe (c) (1) et (2) de la clause "Commercial Computer Software-restricted Rights" de la section 48 CFR 52.227-19, Symantec Corporation, 10201 Torre Avenue, Cupertino, CA 95014, Etats-Unis.

Général

Cet accord ne peut être modifié que par un addendum qui accompagnera cette licence ou par un document écrit signé à la fois par vous et par Symantec. Pour toutes questions concernant cet accord, ou si vous désirez contacter Symantec pour quelle que raison que ce soit, veuillez nous écrire à : Customer Services Europe, POBox5689, Dublin 15, Irlande.

T A B L E D E S M A T I È R E S

Chapitre 1 Installation de Norton AntiVirus

Installation de Norton AntiVirus	9
Spécifications système	9
Procédure d'installation	10
Suppression de virus lors de l'installation	11
Maintien à jour de la protection antivirale sur votre système	11
LiveUpdate	11
LiveAdvisor	12
Disquettes de secours	12
Désinstallation de Norton AntiVirus	12

Chapitre 2 Présentation de Norton AntiVirus

Nouveautés de Norton AntiVirus 2000	13
Norton AntiVirus	14

Chapitre 3 Norton AntiVirus - Principes de base

Navigation dans Norton AntiVirus 17	
Définition des options	18
Mise à jour de Norton AntiVirus avec LiveUpdate	18
Utilisation de LiveAdvisor	19
Création de disquettes de secours	20
Création de disquettes Norton Zip Rescue	21
Création de disquettes de secours de base	23
Mise à jour des disquettes de secours	24
Utilisation de l'aide pour en savoir plus sur Norton AntiVirus	26

Chapitre 4 Réponse aux alertes de Norton AntiVirus

Alertes de Norton AntiVirus	29
-----------------------------------	----

Chapitre 5 Prévention des virus avec Norton AntiVirus

Comprendre et éviter les virus	33
Comprendre les "chevaux de Troie"	34
Ce que fait Norton AntiVirus automatiquement	34
Ce que vous devez faire	35
Conseils pour éviter les virus	35
Protection antivirale permanente avec la fonction de protection automatique	36

Désactivation temporaire de la protection automatique	
Norton AntiVirus	37
Mise à jour des définitions de virus avec LiveUpdate	38
Recherche de virus	39

Chapitre 6 Procédures d'urgence Norton AntiVirus

Que faire si un virus est détecté ?	41
Guide rapide des actions en cas d'alerte	41
Types d'alertes de virus	42
Ce qu'il faut faire si Norton AntiVirus ne peut réparer	44
Utilisation des disquettes de secours en cas d'urgence	46

Chapitre 7 Dépannage

Index

Solutions de service et de support de Symantec

Installation de Norton AntiVirus

Bienvenue dans Norton AntiVirus, numéro 1 mondial des logiciels antivirus.

Installation de Norton AntiVirus

Avant d'installer Norton AntiVirus, prenez le temps d'examiner les spécifications système indiquées dans cette section. Il vous faut des disquettes vierges pour créer des disquettes de secours (ou une disquette Zip et une disquette pour créer un jeu de disquettes Norton[™] Zip Rescue[™]).

Remarque : Il est inutile de désinstaller les versions précédentes de Norton AntiVirus présentes sur votre système avant d'effectuer l'installation.

Spécifications système

Pour utiliser Norton AntiVirus, votre ordinateur doit répondre aux spécifications minimales suivantes :

- Windows[®] 95, Windows 98, Windows NT ou Windows 2000
- Processeur 486-66, Pentium[®] recommandé
- 16 Mo de mémoire (32 Mo pour Windows 2000), mémoire supplémentaire recommandée
- 45 Mo d'espace disque (50 Mo pour Windows NT et Windows 2000)
- Lecteur de CD-ROM
- Affichage VGA 256 couleurs ou affichage supérieur
- En option, lecteur Iomega[®] Zip[®] ou Jaz[®]

Conseil : Bien qu'il ne soit pas obligatoire, un lecteur Iomega Zip représente un net avantage lorsque vous créez un jeu de disquettes de secours.

Remarque : Norton AntiVirus ne prend pas en charge les lecteurs Iomega Zip ou Jaz sur interface USB, car il n'existe pas de pilotes DOS disponibles.

Procédure d'installation

Pour effectuer l'installation :

- 1 Démarrez Windows (s'il n'est pas déjà en cours d'exécution).
- 2 Insérez le CD Norton AntiVirus dans le lecteur de CD-ROM. Un écran d'accueil apparaît.
- 3 Cliquez sur Installer Norton AntiVirus et suivez les instructions affichées à l'écran.

Conseil : Les options présélectionnées dans le programme d'installation conviennent à la plupart des utilisateurs. Vous devriez les accepter à moins que vous n'ayez des besoins très spécifiques.

Si l'écran d'accueil n'apparaît pas :

- 1 Cliquez deux fois sur l'icône Poste de travail.
- 2 Cliquez deux fois sur l'icône correspondant à votre lecteur de CD-ROM.
- 3 Cliquez deux fois sur CDSTART.EXE.

La dernière étape de l'installation consiste à créer des disquettes de secours. Ces disquettes constituent un élément important de votre protection antivirale. Par exemple, elles vous permettent de redémarrer votre ordinateur en toute sécurité s'il est bloqué par un virus en mémoire. Voir "Création de disquettes de secours" à la page 20.

Conseil : Bien que ce guide d'utilisation contienne des informations utiles, l'aide en ligne fournit des informations supplémentaires qui ne sont pas traitées ici.

Suppression de virus lors de l'installation

Lorsque vous installez Norton AntiVirus, il recherche les virus actifs. S'il en détecte un, utilisez la disquette d'amorçage d'urgence fournie avec le produit pour éliminer le virus avant de poursuivre l'installation.

Pour supprimer un virus :

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez la disquette d'amorçage d'urgence dans le lecteur A:.
- 3 Mettez l'ordinateur sous tension.
- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Remarque : Si vous n'arrivez pas à démarrer depuis le lecteur A:, reportez-vous à la section “Je ne peux pas démarrer depuis le lecteur A:” à la page 50.

Le programme d'urgence peut mettre plusieurs minutes à se charger. Il analyse ensuite automatiquement l'ordinateur et supprime les virus.

Maintien à jour de la protection antivirale sur votre système

Norton AntiVirus vous offre tous les outils nécessaires pour maintenir à jour la protection antivirale sur votre système.

LiveUpdate

Le bouton LiveUpdate situé en haut de l'écran principal met à jour votre protection antivirale ainsi que les programmes Norton AntiVirus. Voir “Mise à jour de Norton AntiVirus avec LiveUpdate” à la page 18.

Norton AntiVirus dépend d'informations à jour pour détecter et éliminer les virus. L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles vous risquez d'avoir des problèmes de virus est que vous n'avez pas mis à jour votre protection antivirale depuis que vous avez acheté le produit. Vous devez mettre à jour votre protection antivirale au moins une fois par mois.

LiveAdvisor

LiveAdvisor se comporte comme votre agent personnel pour vérifier auprès de Symantec la présence de messages concernant des informations produit, des mises à niveau, des mises à jour et des conseils techniques relatifs aux produits Symantec que vous enregistrez. Voir “Utilisation de LiveAdvisor” à la page 19.

Disquettes de secours

Les disquettes de secours contiennent les informations essentielles dont votre ordinateur a besoin pour démarrer et fonctionner correctement. Ces informations évoluent au fur et à mesure que vous modifiez la configuration de votre ordinateur ; il est donc important de maintenir à jour votre jeu de disquettes de secours. Vous devez les mettre à jour au moins une fois par mois, et lorsque vous mettez à jour votre protection antivirale, installez de nouveaux logiciels ou apportez des modifications au matériel. Voir “Création de disquettes de secours” à la page 20.

Désinstallation de Norton AntiVirus

Vous pouvez facilement retirer Norton AntiVirus de votre ordinateur.

Pour retirer Norton AntiVirus de votre ordinateur :

- 1 Cliquez sur le bouton Démarrer, puis sélectionnez Paramètres > Panneau de configuration.
- 2 Cliquez deux fois sur Ajout/Suppression de programmes.
- 3 Dans la liste de programmes installés, sélectionnez Norton AntiVirus. Cliquez sur Ajouter/Supprimer.
- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Conseil : Vous pouvez également désinstaller LiveAdvisor et LiveUpdate si vous n'avez aucun autre produit Symantec installé.

Présentation de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus vous protège automatiquement contre tous les virus et "chevaux de Troie", mais aussi contre les applets ActiveX et Java malveillantes. Il met en quarantaine les fichiers infectés avant qu'ils n'endommagent votre système et fournit une aide sur les infections suspectées, directement assurée par les chercheurs de Symantec. Norton AntiVirus met automatiquement à jour les définitions de virus avec LiveUpdate.

Nouveautés de Norton AntiVirus 2000

Analyse des messages électroniques

Norton AntiVirus analyse dorénavant les annexes de messages électroniques à mesure que vous les recevez sur Internet. Il s'intègre à la plupart des clients POP3, dont les clients de messagerie Internet les plus connus tels que Outlook Express et Eudora.

Analyse améliorée des fichiers compressés

Norton AntiVirus peut à présent détecter et éliminer les virus et programmes malveillants dans les fichiers compressés, tels que les fichiers Zip. Il peut même résoudre les problèmes d'un fichier compressé inclus lui-même dans un autre fichier compressé. Norton AntiVirus prend désormais en charge de plus nombreux types de fichiers compressés, dont ZIP, LHA, CAB et bien d'autres.

Norton AntiVirus

Norton AntiVirus vous protège contre les codes malveillants susceptibles d'infiltrer votre système. Vous êtes protégé contre les infections virales pour recevoir des annexes de messages électroniques, télécharger des fichiers sur Internet ou un réseau, ou insérer une disquette dans votre ordinateur.

Protection contre les codes malveillants

Norton AntiVirus vous protège contre les codes malveillants, y compris les virus, les "chevaux de Troie", les contrôles ActiveX et les applets Java afin que vous soyez en sécurité quand vous utilisez votre ordinateur et naviguez sur Internet.

Détection des virus dans les fichiers compressés

Norton AntiVirus vérifie la présence de virus et d'autres codes malveillants dans les fichiers compressés, tels que les fichiers Zip. Il peut même détecter et résoudre les problèmes d'un fichier compressé inclus dans un autre fichier compressé. La protection ne se limite pas aux fichiers Zip ; Norton AntiVirus détecte les problèmes dans de nombreux types de fichiers compressés.

Analyse de messages électroniques

Norton AntiVirus vérifie les annexes de messages électroniques pendant que vous les recevez. S'il détecte un virus, Norton AntiVirus le répare automatiquement.

Quarantaine

Si Norton AntiVirus trouve un fichier qu'il ne peut réparer, il l'isole en toute sécurité dans une zone de quarantaine. Ceci vous permet de mettre à jour votre protection antivirale afin de pouvoir résoudre le problème intégralement.

Mise à jour avec LiveUpdate

LiveUpdate récupère des "micro-définitions", contenant uniquement les informations dont vous avez besoin, pour mettre à jour votre protection antivirale. De nouvelles définitions de virus sont publiées chaque semaine sur le site Web de Symantec, ce qui vous permet de mettre fréquemment à jour votre protection antivirale.

Disquettes de secours

Rescue Disk vous prépare à faire face aux attaques virales, qui peuvent survenir sans avertissement. Rescue Disk enregistre une copie du jeu de fichiers de démarrage système, les données CMOS et les informations de partitionnement de disque et stocke les éléments récupérés ainsi que Norton AntiVirus sur une disquette Iomega Zip, sur plusieurs disquettes ou sur une unité réseau.

Un jeu de disquettes Norton Zip Rescue se compose d'une disquette Zip et d'une disquette amorçable. Avec ce jeu de disquettes, vous pouvez démarrer Windows 95/98 et utiliser Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes liés à des virus.

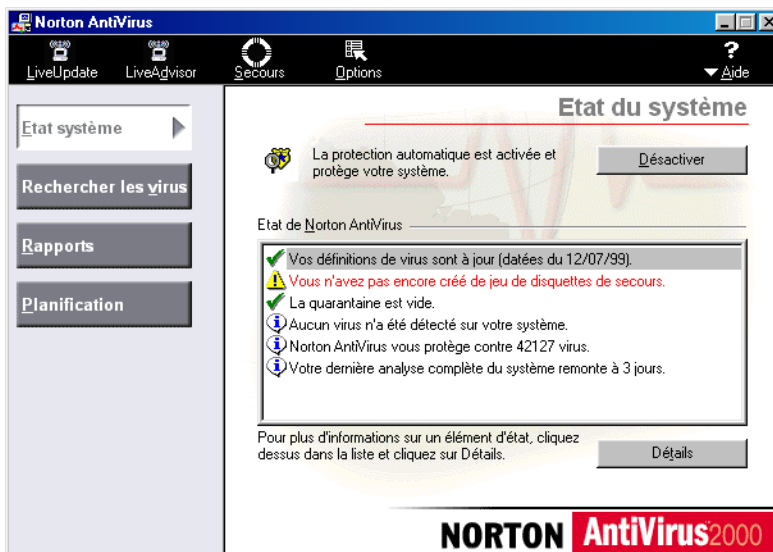
Un jeu de disquettes de secours de base se compose d'une disquette amorçable et de plusieurs disquettes supplémentaires. Avec ce type de disquettes de secours, vous pouvez démarrer l'ordinateur en mode DOS et utiliser Norton AntiVirus pour résoudre les problèmes liés à des virus.

Norton AntiVirus - Principes de base

Ce chapitre vous fournit les principes d'utilisation de base de Norton AntiVirus.

Navigation dans Norton AntiVirus

Pour démarrer Norton AntiVirus, cliquez sur le bouton Démarrer, puis sélectionnez Programmes > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus ou cliquez deux fois sur l'icône de Norton AntiVirus sur votre Bureau.



L'écran principal de Norton AntiVirus constitue le point de départ de toutes vos activités. Cliquez sur une option à gauche pour afficher à droite une description de ce qu'elle fait. Cliquez sur l'un des boutons du haut pour atteindre les fonctions qui s'appliquent à plusieurs zones du programme.

Conseil : Certains autres produits Symantec peuvent apparaître s'ils sont installés.

Définition des options

Vous pouvez définir de nombreuses options dans Norton AntiVirus. Par exemple, vous pouvez choisir d'analyser uniquement les fichiers programme et les documents, au lieu d'analyser tous les fichiers.

Pour définir des options :

- 1 Cliquez sur le bouton Options situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Choisissez la fonction dont vous souhaitez définir les options.

Conseil : Pour une protection optimale, laissez toujours l'option Eléments à analyser définie sur Tous les fichiers.

Mise à jour de Norton AntiVirus avec LiveUpdate

Cliquez sur le bouton LiveUpdate pour mettre à jour les programmes Norton AntiVirus et la protection antivirale. LiveUpdate se connecte à Symantec afin de vérifier si des mises à jour sont disponibles pour Norton AntiVirus et examiner les mises à jour appropriées à votre protection antivirale. LiveUpdate peut utiliser un modem ou une connexion Internet.

Remarque : Symantec ne facture pas les mises à jour apportées aux programmes Norton AntiVirus mais facture la mise à jour de votre protection antivirale à l'expiration de votre souscription gratuite.

Remarque : Si vous utilisez un modem, des frais de communication peuvent s'appliquer. Si vous vous connectez par Internet, les redevances habituelles d'accès à Internet s'appliquent.

Pour mettre à jour Norton AntiVirus avec LiveUpdate :

- 1 Cliquez sur le bouton LiveAdvisor situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 La fenêtre LiveUpdate apparaît. Suivez les instructions affichées à l'écran.

Conseil : Si vous vous connectez à Internet par l'intermédiaire d'AOL, CompuServe ou Prodigy Internet, connectez-vous d'abord à Internet, puis exécutez LiveUpdate.

Utilisation de LiveAdvisor

Si vous vous enregistrez sur Internet, vous pouvez vous inscrire pour bénéficier de LiveAdvisor, programme de communication bidirectionnel spécial. LiveAdvisor se comporte comme votre agent personnel pour vérifier auprès de Symantec la présence de messages concernant des informations produit, des mises à niveau, des mises à jour et des conseils techniques relatifs aux produits Symantec que vous enregistrez. Pour obtenir une assistance sur la configuration de LiveAdvisor, ouvrez LiveAdvisor et sélectionnez Sommaire dans le menu Aide.

Si vous ne vous inscrivez pas pour bénéficier de LiveAdvisor quand vous enregistrez votre produit Symantec sur Internet, vous pouvez le faire à tout moment par la suite.

Pour démarrer avec LiveAdvisor :

- 1 Cliquez sur le bouton LiveAdvisor situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Si le produit pour lequel vous souhaitez des services LiveAdvisor n'est pas enregistré, procédez comme suit :
 - a Cliquez sur Profil et sélectionnez l'onglet Produits.
 - b Sélectionnez le produit et cliquez sur Enregistrer.

Création de disquettes de secours

Les disquettes de secours contiennent les informations essentielles dont votre ordinateur a besoin pour démarrer et fonctionner correctement. Ces informations évoluent au fur et à mesure que vous modifiez la configuration de votre ordinateur ; il est donc important de maintenir à jour votre jeu de disquettes de secours.

Remarque : Si vous utilisez Windows NT ou Windows 2000 vous n'aurez pas la possibilité de créer des disquettes de secours. Windows NT et Windows 2000 offrent une protection intégrée contre les problèmes qui requièrent des disquettes de secours ; celles-ci sont donc inutiles.

Si vous disposez d'un lecteur Iomega Zip, Rescue Disk peut l'utiliser pour créer des disquettes de secours, ce qui vous permet de lancer Windows 95/98 même si votre ordinateur ne démarre pas normalement après un blocage système. Vous pouvez ainsi effectuer des réparations d'urgence.

Vous pouvez également créer des disquettes de secours en utilisant votre lecteur de disquette standard et plusieurs disquettes. Ce jeu de disquettes permet uniquement de démarrer dans le système d'exploitation DOS et d'accéder aux utilitaires DOS. Les deux types de disquettes de secours vous offrent une interface simple d'emploi pour réparer l'ordinateur après un blocage système.

Attention : N'utilisez jamais les disquettes de secours créées sur un autre ordinateur. Ces disquettes contiennent des informations spécifiques à l'ordinateur sur lequel elles ont été créées.

Conseil : Plus les disquettes de secours sont récentes, plus vous augmentez les chances de récupération complète. Mettez à jour les disquettes de secours chaque fois que vous actualisez votre protection antivirale, installez de nouveaux logiciels ou apportez des modifications au matériel.

Création de disquettes Norton Zip Rescue

Un jeu de disquettes Norton Zip Rescue est constitué de deux disquettes :

- une disquette amorçable
- une disquette Zip

Ces deux disquettes sont indispensables pour restaurer le système après un blocage. La disquette amorçable contient les fichiers système DOS nécessaires pour démarrer l'ordinateur. La disquette Zip contient le système d'exploitation Windows 95/98, ainsi que les fichiers de démarrage, les informations de configuration et les programmes Norton AntiVirus nécessaires à la restauration de votre ordinateur.

Remarque : Certains fabricants d'ordinateur remplacent le lecteur de disquette standard par un lecteur Zip. Dans ce cas, votre jeu de secours n'inclut pas de disquette amorçable Rescue Disk crée une disquette Zip amorçable qui contient toutes les informations requises.

Conseil : Les disquettes de secours contiennent les paramètres système et les fichiers de secours. Elles ne sauvegardent pas vos données. Veillez à effectuer les sauvegardes appropriées de toutes vos données.

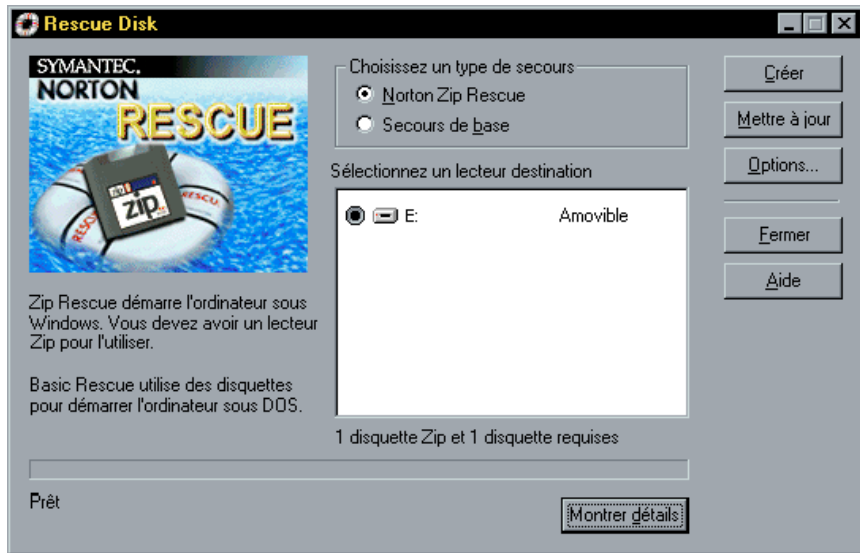
Pour créer un jeu de disquettes Norton Zip Rescue :

- 1 Cliquez sur le bouton Secours situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Insérez une disquette Zip dans le lecteur Zip et une disquette dans le lecteur A:.

Remarque : N'utilisez pas de disquettes contenant des données que vous souhaitez conserver. Rescue Disk écrase toutes les informations présentes sur les disquettes.

Conseil : Vous pouvez également utiliser un lecteur Iomega Jaz lorsque vous créez ce type de disquette de secours.

- Sélectionnez Norton Zip Rescue dans la boîte de groupe Choix d'un système de secours.



Attention : Si plusieurs lecteurs Zip sont installés sur un même ordinateur, veillez à toujours utiliser le même lecteur quand vous créez, mettez à jour et utilisez vos disquettes Norton Zip Rescue.

- Cliquez sur Créer.
Rescue Disk formate la disquette et la disquette Zip et y copie les informations de démarrage essentielles de votre ordinateur.
- Cliquez sur Redémarrer pour tester les disquettes de secours que vous venez de créer.
- Si la fenêtre Norton Rescue apparaît à l'écran, cela signifie que la disquette de secours fonctionne correctement. Si la fenêtre n'apparaît pas, cela signifie que la disquette ne fonctionne pas correctement.

Attention : Ne poursuivez pas la procédure de secours lorsque vous testez les disquettes de secours. La "réparation" d'un système qui fonctionne correctement peut provoquer des problèmes.

Remarque : Dans ce dernier cas, reportez-vous à la section "Ma disquette de secours ne fonctionne pas" à la page 49.

- 7 Retirez la disquette du lecteur A: et faites coulisser la languette située au dos de la disquette pour protéger celle-ci en écriture. Ceci vous évite de modifier par inadvertance les données stockées sur la disquette.
- 8 Fermez Windows s'il est en cours d'exécution. Mettez l'ordinateur hors tension et sous tension pour redémarrer.

Création de disquettes de secours de base

Les disquettes de secours de base apportent à votre ordinateur la protection indispensable contre les désastres. Elles vous permettent de démarrer l'ordinateur sous DOS après un blocage système et d'utiliser les utilitaires DOS pour résoudre de nombreux problèmes.

Vous pouvez enregistrer le jeu de secours sur plusieurs disquettes 1,44 Mo ou sur un disque dur auquel vous avez accès.

Pour créer les disquettes de secours de base :

- 1 Cliquez sur le bouton Secours situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Sélectionnez Secours de base dans la boîte de groupe Choix d'une méthode de secours.
- 3 Sélectionnez le lecteur que doit utiliser Rescue Disk pour créer le jeu de secours. Pour créer un jeu de disquettes, sélectionnez le lecteur A:.

Attention : Si vous sélectionnez un lecteur réseau, un second disque dur physique ou une autre unité de disque de capacité supérieure, le jeu de secours est placé dans un dossier sur le disque sélectionné. Veillez à créer une disquette ou une disquette Zip amorçable et gardez-la en lieu sûr. Cette disquette doit contenir les pilotes réseau ou autres fichiers nécessaires pour démarrer l'ordinateur et accéder au lecteur sur lequel vous avez placé le jeu de secours. Ne créez *pas* le jeu de secours sur le lecteur A:.

- 4 Insérez une disquette dans le lecteur A:.
- 5 Cliquez sur Créer.
Rescue Disk formate la disquette et y copie les informations de démarrage essentielles de votre ordinateur.
- 6 Insérez d'autres disquettes si nécessaire. Identifiez les disquettes à mesure que vous les insérez.

- 7 Cliquez sur Redémarrer pour tester les disquettes de secours que vous venez de créer.
- 8 Si la fenêtre Norton Rescue apparaît à l'écran, cela signifie que la disquette de secours fonctionne correctement. Si la fenêtre n'apparaît pas, cela signifie que la disquette ne fonctionne pas correctement.

Attention : Ne poursuivez pas la procédure de secours lorsque vous testez les disquettes de secours. La "réparation" d'un système qui fonctionne correctement peut provoquer des problèmes.

Remarque : Si votre disquette de secours ne fonctionne pas, reportez-vous à la section "Ma disquette de secours ne fonctionne pas" à la page 49.

- 9 Retirez la disquette du lecteur A: et faites coulisser la languette située au dos de la disquette pour protéger celle-ci en écriture. Ceci vous évite de modifier par inadvertance les données stockées sur la disquette.
- 10 Fermez Windows s'il est en cours d'exécution. Mettez l'ordinateur hors tension et sous tension pour redémarrer.

Mise à jour des disquettes de secours

Du fait que les disquettes de secours contiennent des informations sur votre ordinateur qui peuvent évoluer, il est essentiel de les tenir à jour.

Vous pouvez effectuer cette mise à jour aussi souvent que vous le souhaitez. Rescue Disk vous permet de mettre rapidement et facilement à jour vos disquettes de secours Zip et de base sans avoir à les recréer.

Attention : la fonction de mise à jour peut assurer le suivi d'un jeu de chaque type de disquettes de secours. Si pour une raison quelconque, vous choisissez de conserver plusieurs jeux de disquettes de secours de base ou Norton Zip Rescue, n'utilisez pas cette fonction.

Pour mettre à jour les disquettes de secours :

- 1 Cliquez sur le bouton Secours situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 Sélectionnez le type de jeu de disquettes de secours que vous mettez à jour dans la boîte de groupe Choix d'une méthode de secours.

- 3 Indiquez l'emplacement des disquettes de secours :
 - Pour des disquettes Norton Zip Rescue, insérez la disquette Zip dans le lecteur Zip et la disquette dans le lecteur de disquette.
 - Pour les disquettes de secours de base, sélectionnez le lecteur dans la boîte de liste Sélection d'un lecteur destination. Si vous mettez à jour des disquettes de secours, insérez la première disquette du jeu dans le lecteur A:.

Attention : Si plusieurs lecteurs Zip sont installés sur un même ordinateur, veillez à toujours utiliser le même lecteur quand vous créez, mettez à jour et utilisez vos disquettes Norton Zip Rescue.

- 4 Cliquez sur Mettre à jour.

Rescue Disk met à jour les informations de démarrage essentielles de votre ordinateur sur les disquettes.
- 5 Cliquez sur OK pour tester les disquettes de secours que vous venez de mettre à jour.
- 6 Si la fenêtre Norton Rescue apparaît à l'écran, cela signifie que la disquette de secours fonctionne correctement. Si la fenêtre n'apparaît pas, cela signifie que la disquette ne fonctionne pas correctement.

Attention : Ne poursuivez pas la procédure de secours lorsque vous testez les disquettes de secours. La "réparation" d'un système qui fonctionne correctement peut provoquer des problèmes.

Remarque : Dans ce dernier cas, reportez-vous à la section "Ma disquette de secours ne fonctionne pas" à la page 49.

- 7 Retirez la disquette du lecteur A: et faites coulisser la languette située au dos de la disquette pour protéger celle-ci en écriture. Ceci vous évite de modifier par inadvertance les données stockées sur la disquette.
- 8 Fermez Windows s'il est en cours d'exécution. Mettez l'ordinateur hors tension et sous tension pour redémarrer.

Utilisation de l'aide pour en savoir plus sur Norton AntiVirus

Norton AntiVirus fournit une aide en ligne complète. Ce système d'aide fournit des instructions détaillées sur la manière d'utiliser Norton AntiVirus.

Norton AntiVirus inclut trois types d'aide :

- Aide sur les boîtes de dialogue de programme
- Aide "Comment"
- Aide "Qu'est-ce que c'est ?"

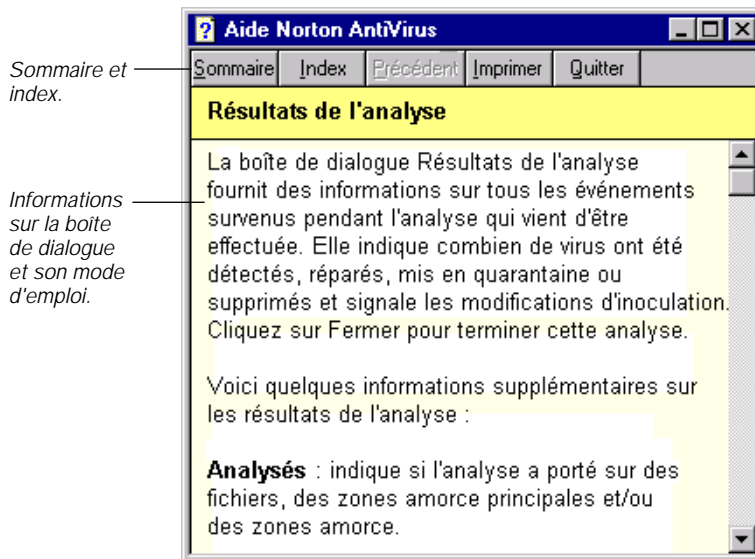
Aide sur les boîtes de dialogue de programme

L'aide sur les boîtes de dialogue donne des informations sur la partie du programme que vous utilisez. Ce type d'aide est contextuel, c'est-à-dire qu'une aide apparaît pour la boîte de dialogue spécifique que vous êtes en train d'utiliser.

Pour obtenir une aide sur une boîte de dialogue :

- Cliquez sur le bouton Aide situé dans la boîte de dialogue.

Une rubrique d'aide relative à la boîte de dialogue en cours apparaît.



Aide "Comment"

L'aide de type "Comment" explique pas à pas les procédures que vous allez probablement exécuter en utilisant Norton AntiVirus. Vous pouvez accéder à ces rubriques par l'intermédiaire des onglets Sommaire et Index. Vous pouvez ouvrir le sommaire et l'index en cliquant sur le bouton Rubriques d'aide, Sommaire ou Index en haut d'une rubrique d'aide quelconque.

Aide "Qu'est-ce que c'est ?"

L'aide "Qu'est-ce que c'est ?" fournit une définition rapide d'un élément individuel d'une boîte de dialogue.

Pour accéder à l'aide "Qu'est-ce que c'est ?" :

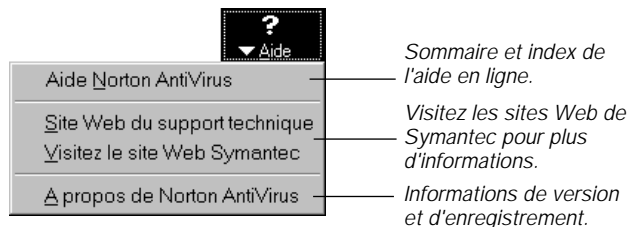
- Cliquez à droite sur un emplacement quelconque pour lequel vous avez besoin d'aide dans une boîte de dialogue et sélectionnez Qu'est-ce que c'est ?

Assistance depuis le menu Aide

L'aide est toujours disponible depuis la fenêtre principale de Norton AntiVirus.

Pour accéder au menu Aide :

- Cliquez sur Aide en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.



Réponse aux alertes de Norton AntiVirus

Lorsque Norton AntiVirus détecte un problème avec votre système, il affiche un message à l'écran. Ces messages, appelés alertes, revêtent plusieurs formes. Ces alertes peuvent apparaître lorsque vous exécutez d'autres programmes et que Norton AntiVirus détecte un problème. Ce chapitre illustre des exemples des différents types d'alertes que vous pouvez rencontrer et vous indique les actions à entreprendre pour y répondre.

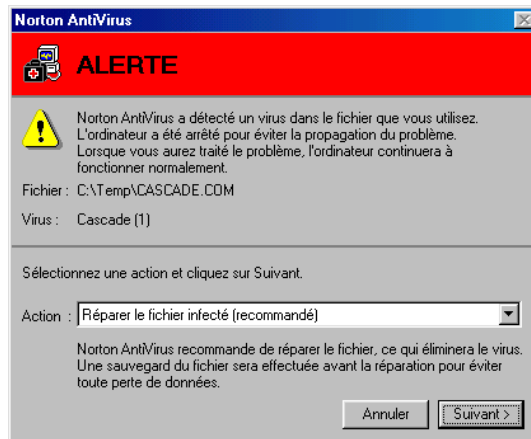
Alertes de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus affiche diverses alertes, selon le moment où il détecte un virus ou remarque une activité suspecte.

Alertes de virus

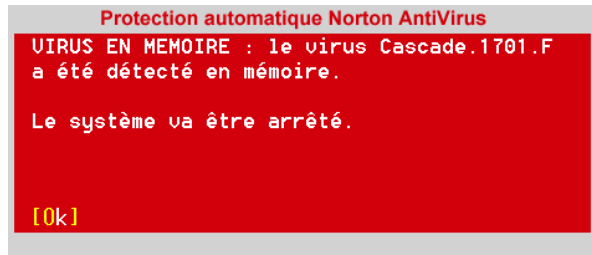
Ces messages apparaissent lorsque Norton AntiVirus détecte des virus, des "chevaux de Troie" et d'autres types de code malveillant.

Si vous voyez ce type d'alerte :



- Cliquez sur Suivant. L'assistant vous aidera à traiter le problème.

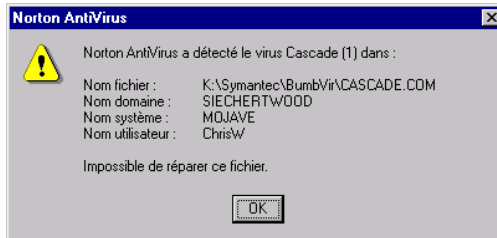
Si vous voyez ce type d'alerte :



- 1 Cherchez les mots qui identifient le type de problème. Lisez le message en entier.
- 2 Appuyez sur Entrée pour choisir l'action présélectionnée automatiquement.

Pour plus d'informations, cherchez le type de problème dans la section "Types d'alertes de virus" à la page 42. Par exemple, si le message indique VIRUS EN MEMOIRE, cherchez "VIRUS EN MEMOIRE".

Si vous voyez une alerte similaire à la suivante :



- 1 Cliquez sur OK (éventuellement plusieurs fois).
- 2 Analysez votre disque pour éliminer le virus. Voir “Recherche de virus” à la page 39.

Remarque : Norton AntiVirus est prédéfini pour refuser l'accès aux fichiers infectés sous Windows NT et Windows 2000. Vous pouvez configurer la fonction de protection automatique pour réparer automatiquement les fichiers infectés ou entreprendre d'autres actions. Consultez l'aide en ligne pour plus d'informations.

Prévention des virus avec Norton AntiVirus

Comprendre et éviter les virus

Un virus informatique est un programme écrit par un programmeur mal intentionné. Votre ordinateur peut attraper un virus depuis une disquette, un réseau local ou Internet. Tout comme le virus du rhume s'attache à un hôte humain, un virus informatique s'attache à un programme. Et tout comme un rhume, il est contagieux.

Ce que font les virus :

- Prennent le contrôle de votre ordinateur à votre insu.
- Provoquent un comportement anormal de l'ordinateur, par exemple l'émission de bips ou l'affichage de messages gênants.
- Se cachent dans des macros qui infectent les documents Word et Excel et se répandent. (Il s'agit des virus de macro).
- Endommagent gravement vos fichiers. Les virus peuvent endommager des données, détruire des fichiers ou même effacer complètement un disque dur.
- Restent inactifs jusqu'à une date de déclenchement prédéterminée (par exemple Vendredi 13) avant de tout dévaster.

Ce que ne font pas les virus :

- Infecter ou endommager le matériel, comme les claviers ou les écrans. Vous pouvez constater des comportements étranges (par exemple des caractères affichés à l'envers), mais les disques ne sont pas endommagés physiquement, seulement ce qu'ils contiennent.

Comprendre les "chevaux de Troie"

Un cheval de Troie, bien que n'étant pas un virus d'un point de vue technique, a la capacité de provoquer les mêmes types de problèmes que les virus. De nombreux chevaux de Troie sont conçus pour dérober votre identification de connexion et votre mot de passe, puis les transmettre par messagerie à une autre personne qui peut alors utiliser le compte à vos dépens. D'autres chevaux de Troie affichent des messages obscènes ou suppriment le contenu de votre disque dur.

En principe, vous récupérez les chevaux de Troie en téléchargeant un programme qui paraît tout à fait sûr ou vous promet quelque chose comme du temps de connexion gratuit, par exemple. Une fois qu'il est téléchargé et exécuté, le code malveillant entre en action. A la différence des virus, les chevaux de Troie ne se répliquent pas et ne se propagent pas d'eux-mêmes. Ils ne peuvent être transmis qu'intentionnellement, par messagerie ou disquette, ou encore être téléchargés directement sur un PC. Cela signifie que, contrairement à un virus, vous n'êtes en principe affecté qu'une seule fois par un cheval de Troie spécifique.

Ce que fait Norton AntiVirus automatiquement

Norton AntiVirus protège votre ordinateur contre les infections virales, quelle que soit leur origine. Vous êtes protégé contre les virus issus des disques durs, des disquettes et des réseaux, et même contre ceux téléchargés sur Internet. Norton AntiVirus protège votre ordinateur des manières suivantes :

- Elimine les virus et répare les fichiers.
- Vérifie au démarrage que votre ordinateur est exempt de virus.
- Recherche les virus chaque fois que vous utilisez des programmes sur votre ordinateur, des disquettes ou des fichiers de documents que vous recevez ou créez.
- Recherche les virus dans les annexes de messages électroniques chaque fois que vous recevez des messages par Internet.
- Contrôle votre ordinateur pour détecter toute activité inhabituelle qui peut signaler un virus actif.

- Exécute automatiquement une analyse programmée hebdomadaire pour confirmer que vos disques durs sont exempts de virus. Même les fichiers compressés sont analysés.
- Offre une protection complète contre les virus transmis par Internet. Il n'est nécessaire ni d'ajouter un programme supplémentaire, ni de modifier les options de Norton AntiVirus. La protection automatique analyse les fichiers des programmes et des documents automatiquement pendant leur téléchargement.

Ce que vous devez faire

De nouveaux virus sont produits en permanence, aussi vous devez mettre à jour régulièrement votre protection antivirale. Si vous ne le faites pas, vous ne serez pas protégé contre les virus apparus dans le monde informatique depuis que vous avez acheté le produit.

- Maintenez à jour votre protection antivirale. Vous pouvez le faire avec LiveUpdate ou par courrier. Pour mettre à jour votre protection antivirale, consultez la section “Mise à jour des définitions de virus avec LiveUpdate” à la page 38.
- Mettez à jour vos disquettes Norton Rescue chaque fois que vous actualisez votre protection antivirale ou apportez des modifications au matériel ou au système d'exploitation de l'ordinateur (par exemple si vous ajoutez un disque). Pour mettre à jour vos disquettes de secours, consultez la section “Mise à jour des disquettes de secours” à la page 24.

Conseils pour éviter les virus

Pour éviter les virus informatiques, observez les règles suivantes :

- Prenez l'habitude de vérifier la présence de l'icône de protection automatique de Norton AntiVirus dans la barre des tâches de votre Bureau Windows. Veillez à ce que la protection automatique Norton AntiVirus soit activée en permanence.
- Mettez régulièrement à jour votre protection antivirale auprès de Symantec pour vous protéger contre les nouveaux virus apparus depuis que vous avez installé Norton AntiVirus.

- Achetez des copies légales de tous les programmes que vous utilisez et réalisez des copies de sauvegarde protégées en écriture.
- Analysez tous les fichiers présents sur des disquettes que vous recevez de quelqu'un d'autre. Pour analyser vos disques, consultez la section "Recherche de virus" à la page 39.

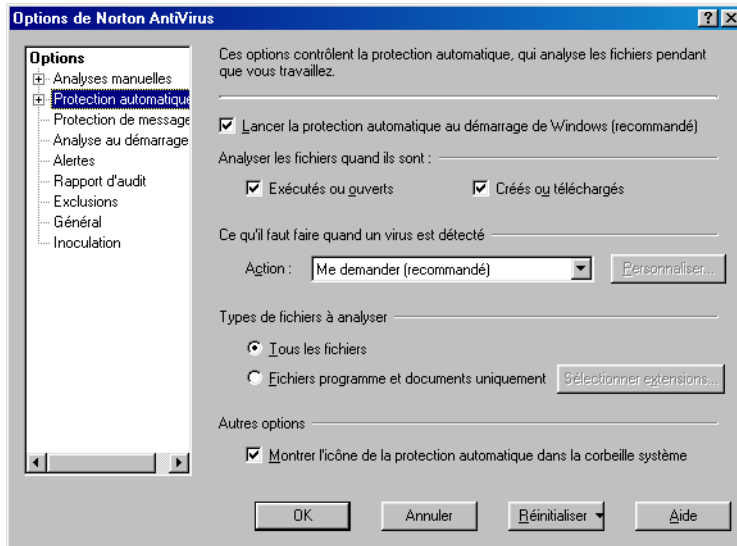
Protection antivirale permanente avec la fonction de protection automatique

Norton AntiVirus est préconfiguré pour vous assurer une protection complète contre les virus. Il est peu probable que vous deviez modifier des paramètres. Toutefois, vous pouvez vous assurer que la protection automatique est activée en procédant comme suit.

Pour vérifier que la protection automatique est activée :

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Vérifiez qu'il indique "La Protection Auto est activée". S'il indique "La Protection Auto est désactivée", cliquez sur le bouton Activer.
- 3 Cliquez sur le bouton Options situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 4 Cliquez sur Protection Auto dans la liste de gauche.
- 5 Veillez à ce que l'option Charger la Protection Auto au démarrage soit activée.

Conseil : Pour garantir une protection optimale, vos options de protection automatique doivent être définies comme illustré ci-dessous.



Désactivation temporaire de la protection automatique Norton AntiVirus

A chaque démarrage de l'ordinateur, la protection automatique de Norton AntiVirus vous indique qu'elle est active. L'icône de protection automatique dans le coin inférieur droit de la barre des tâches de votre Bureau Windows vous rappelle que vous êtes intégralement protégé contre les infections virales.

On vous demande parfois de désactiver votre logiciel antivirus lors de l'installation d'un nouveau programme. Dans ce cas, désactivez temporairement la protection automatique et réactivez-la.

Pour désactiver temporairement la protection automatique de Norton AntiVirus :

- Cliquez à droite sur l'icône de protection automatique Norton AntiVirus dans le coin inférieur droit de la barre des tâches du Bureau Windows, puis cliquez sur Désactiver la Protection Auto.

Pour activer la protection automatique de Norton AntiVirus :

- Cliquez à droite sur l'icône de protection automatique Norton AntiVirus dans le coin inférieur droit de la barre des tâches du Bureau Windows, puis cliquez sur Activer la Protection Auto.

Mise à jour des définitions de virus avec LiveUpdate

LiveUpdate constitue la manière la plus simple de tenir à jour la protection antivirale, car il télécharge automatiquement les fichiers appropriés et les installe sur votre ordinateur. Vous pouvez obtenir des mises à jour à tout moment en cliquant sur le bouton LiveUpdate.

Pour mettre à jour votre protection antivirale :

- 1 Cliquez sur le bouton LiveAdvisor situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
- 2 La fenêtre LiveUpdate apparaît. Suivez les instructions affichées à l'écran.

Recherche de virus

Analysez toutes les disquettes avant de les utiliser.

Pour analyser des lecteurs :

- 1 Lancez Norton AntiVirus.
- 2 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur Analyser.
- 3 Sélectionnez l'élément que vous souhaitez analyser dans la liste.

Remarque : S'il n'y figure pas, cliquez sur Créer nouvelle analyse pour démarrer l'assistant d'analyse, qui vous aidera à créer une analyse personnalisée.

- 4 Cliquez sur Analyser.

Conseil : Pour analyser rapidement un lecteur, un dossier ou un fichier, cliquez à droite sur un élément dans la fenêtre du Poste de travail ou de l'Explorateur Windows et choisissez Analyser avec Norton AntiVirus.

Procédures d'urgence Norton AntiVirus

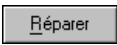


Que faire si un virus est détecté ?




Si vous voyez l'une des alertes Norton AntiVirus mentionnées à la section "Réponse aux alertes de Norton AntiVirus" à la page 29, vous pouvez utiliser les informations de ce chapitre qui vous aideront à trouver la réponse appropriée.

Guide rapide des actions en cas d'alerte

Si Norton AntiVirus affiche une alerte à l'écran, utilisez ce tableau pour décider des mesures à prendre. S'il vous faut davantage d'informations, consultez la section suivante, "Types d'alertes de virus", pour des instructions détaillées.

Dans certaines situations, la souris ne fonctionne pas quand une alerte apparaît. Si c'est le cas, tapez la première lettre de votre sélection (par exemple **R** pour Réparer) ou appuyez sur Entrée pour accepter la sélection recommandée.

Actions	Quand les utiliser et pourquoi
	Élimine le virus et répare l'élément infecté. Quand un virus est détecté, Réparer est toujours le meilleur choix.
	Isole le fichier infecté mais ne supprime pas le virus. Sélectionnez Mettre en quarantaine si vous pensez que l'infection est due à un virus inconnu et que vous voulez transmettre le virus au SARC (centre de recherche antivirus de Symantec) pour analyse.
	Supprime à la fois le virus et le fichier infecté. Le virus et le fichier sont définitivement éliminés. Sélectionnez Supprimer si la réparation échoue. Remplacez un fichier supprimé depuis les disquettes de programme originales ou une copie de sauvegarde. Si le virus est de nouveau détecté, votre copie de sauvegarde ou votre disquette originale est infectée.

Actions	Quand les utiliser et pourquoi
	Interrompt l'opération en cours pour vous éviter d'utiliser un fichier infecté. Arrêter ne résout pas le problème. Vous serez de nouveau alerté la prochaine fois que vous effectuerez la même opération.
	Poursuit l'opération en cours. Ne sélectionnez Continuer que si vous êtes certain qu'un virus n'est pas actif. Vous serez alerté de nouveau. Si vous n'êtes pas sûr de ce qu'il faut faire, sélectionnez Arrêter.
	Si vous sélectionnez Exclure et qu'un virus est présent, ce dernier ne sera pas détecté. Exclure ne doit être utilisé que par les administrateurs système qui optimisent le système.

Types d'alertes de virus

Virus détecté

Lorsque Norton AntiVirus détecte qu'un virus a infecté un fichier sur votre ordinateur, il émet un avertissement similaire au suivant :

VIRUS DETECTE : le virus NOMVIRUS a été détecté dans C:\MONFICHIER.

Pour éliminer une infection virale :

- Tapez R pour Réparer.

Votre fichier est restauré exactement tel qu'il était avant son infection. Vous n'avez rien d'autre à faire. Si la réparation a réussi, le virus a disparu et votre ordinateur est en sécurité.

Si Norton AntiVirus ne peut pas réparer le fichier infecté, reportez-vous à la section "Ce qu'il faut faire si Norton AntiVirus ne peut réparer" à la page 44.

Virus en memoire

Norton AntiVirus arrête l'ordinateur lorsqu'il détecte un virus en mémoire. Si normalement vous n'arrêtez pas un ordinateur sans quitter d'abord Windows, vous devez le faire dans ce cas puisque l'ordinateur est bloqué. Vous ne pouvez rien faire d'autre.

Un virus en mémoire est actif, dangereux et infectera rapidement de nombreux autres fichiers.

Un avertissement de virus en mémoire est similaire au suivant :

VIRUS EN MEMOIRE Le virus NOMVIRUS a été détecté en mémoire.

L'ordinateur est bloqué. Redémarrez depuis votre disquette de secours protégée en écriture et analysez de nouveau votre lecteur.

Pour éliminer un virus en mémoire :

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez la disquette d'amorçage de secours dans le lecteur A:.
- 3 Attendez 30 secondes et remettez l'ordinateur sous tension.
Si vous n'avez pas de disquettes de secours, reportez-vous à la section "Le message d'alerte m'indique d'utiliser mes disquettes de secours mais je n'en ai pas créées" à la page 50.
- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran.
Si vous ne pouvez pas démarrer depuis le lecteur A:, reportez-vous à la section "Je ne peux pas démarrer depuis le lecteur A:" à la page 50.

Activité Suspecte

Une activité suspecte ne signifie pas nécessairement que votre ordinateur est infecté par un virus. Il s'agit simplement d'un avertissement. C'est à vous de décider si l'opération est normale dans le contexte où elle se produit.

L'alerte est similaire à ce qui suit :

ACTIVITE SUSPECTE : NOUVEAUJEU tente d'écrire dans IO.SYS.

Pour répondre à une alerte d'activité suspecte :

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Tapez C pour Continuer si le message décrit une activité normale pour l'application en cours d'exécution.

Par exemple, si vous mettez à jour une application et que l'alerte vous informe d'une tentative d'écriture dans un fichier, l'activité est normale.

- Tapez A pour Arrêter si l'activité détectée n'est pas en rapport avec ce que vous faites.

Par exemple, si vous jouez à un jeu et que l'alerte vous informe d'une tentative d'écriture dans les zones amorce du disque dur, l'activité est anormale.

Ce qu'il faut faire si Norton AntiVirus ne peut réparer

L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles Norton AntiVirus ne peut réparer un fichier est que vous ne disposez pas de la dernière protection antivirale. Utilisez LiveUpdate pour obtenir la protection antivirale la plus récente.

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Mettez à jour votre protection antivirale et analysez de nouveau. Reportez-vous à la section "Mise à jour des définitions de virus avec LiveUpdate" à la page 38 pour plus d'informations.
- Etudiez attentivement les informations affichées à l'écran pour identifier le type d'élément qui ne peut être réparé et comparez-le aux cas ci-dessous :
 - Les fichiers infectés sont ceux dont le nom comporte l'extension .COM ou .EXE. Les fichiers de documents comportant l'extension .DOC, .DOT ou .XLS peuvent également être infectés.
 - La zone amorce principale, les zones amorce et les fichiers système (tels que IO.SYS et MSDOS.SYS) du disque dur, la zone amorce et les fichiers système d'une disquette sont remplacés en utilisant les disquettes de secours ou parfois les disquettes du système d'exploitation (Windows ou DOS).

Fichiers infectés

Si des fichiers infectés ne peuvent être réparés, vous devez les mettre en quarantaine ou les supprimer de votre ordinateur. Si vous laissez un fichier infecté sur l'ordinateur, le virus peut se répandre.

Si Norton AntiVirus ne peut réparer un fichier :

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez Mettre en quarantaine.

Lorsque le fichier est en quarantaine, vous pouvez mettre à jour vos définitions de virus et analyser de nouveau le fichier ou le transmettre au SARC (centre de recherche antivirus de Symantec) pour analyse.

- Sélectionnez Supprimer.

Remplacez le fichier document supprimé par une copie de sauvegarde ou réinstallez un fichier programme supprimé depuis les disquettes originales. Veillez à analyser les disquettes de sauvegarde avant de les utiliser.

Si le virus est de nouveau détecté après avoir remplacé ou réinstallé le fichier, votre copie de sauvegarde ou votre disquette programme originale est probablement infectée. Essayez de contacter le fabricant pour obtenir une disquette de remplacement.

Zone amorce principale ou zone amorce du disque dur

La zone amorce principale, les zones amorce et les fichiers système (tels que IO.SYS et MSDOS.SYS) du disque dur, la zone amorce et les fichiers système d'une disquette sont remplacés en utilisant les disquettes de secours ou parfois les disquettes du système d'exploitation (Windows ou DOS).

Si Norton AntiVirus ne peut réparer votre disque dur ou la zone amorce principale, vous pouvez utiliser vos disquettes de secours pour le restaurer. Reportez-vous à la section "Utilisation des disquettes de secours en cas d'urgence" à la page 46 pour plus d'informations.

Si vos disquettes de secours ne sont pas à jour, contactez le support technique de Symantec. Consultez la section Solutions de service et de support de ce guide pour les informations de contact.

Zone amorce de disquette

Si Norton AntiVirus ne peut réparer la zone amorce d'une disquette, il supprime quand même le virus. Les informations présentes sur la disquette demeurent accessibles et vous pouvez copier les fichiers sur un autre disque en toute sécurité. Toutefois, la disquette n'est plus amorçable.

Fichier système

Si Norton AntiVirus ne peut réparer un fichier système (par exemple IO.SYS ou MSDOS.SYS), vous ne pouvez pas supprimer ce dernier. Vous devez réinstaller Windows.

Redémarrez votre ordinateur depuis une disquette non infectée et protégée en écriture puis réinstallez Windows. Pour démarrer, vous pouvez utiliser votre disquette d'amorçage de secours ou la disquette de démarrage de Windows 95/98 (créée lors de l'installation de Windows).

Utilisation des disquettes de secours en cas d'urgence

Une infection virale peut parfois empêcher votre ordinateur de démarrer normalement. Certains virus ne peuvent être supprimés que si l'ordinateur démarre depuis une disquette propre et non depuis le disque dur infecté. La plupart du temps, une alerte Norton AntiVirus vous indiquera quand utiliser vos disquettes de secours.

Vous devez d'abord déterminer si vos disquettes de secours sont à jour. Cela signifie que vous avez créé ou mis à jour les disquettes de secours depuis que vous avez effectué les opérations suivantes :

- Ajouté, modifié ou retiré un composant matériel interne
- Ajouté, modifié ou supprimé des partitions de disque dur (avec un logiciel comme Partition-It ou Partition Magic)
- Mis à niveau votre système d'exploitation (par exemple vers Windows 98)

Attention : Si des informations critiques stockées sur la disquette d'amorçage de secours sont périmées, il peut en résulter des problèmes lorsque vous tentez de restaurer l'ordinateur. Il est peu probable que vous puissiez résoudre ces problèmes vous-même. Par contre, si vous disposez de disquettes de secours à jour, la procédure suivante est sans risque.

Remarque : Cela ne pose pas de problème si vous avez mis à jour votre protection antivirale depuis que vous avez mis à jour vos disquettes de secours. Il se peut qu'elles ne puissent pas identifier tous les nouveaux virus, mais elles ne nuiront pas à votre système si la protection antivirale est périmée.

Conseil : Si vos disquettes de secours ne sont pas à jour (voir l'avertissement ci-dessus), vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de votre ordinateur. Lorsque Norton Rescue démarre depuis les disquettes d'amorçage de secours, utilisez exclusivement la tâche Norton AntiVirus.

Pour utiliser les disquettes de secours :

- 1 Si votre ordinateur fonctionne, choisissez Arrêter dans le menu Démarrer de Windows puis mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez votre disquette de secours protégée en écriture dans le lecteur A:.

Remarque : Faites coulisser la languette au dos de la disquette pour protéger celle-ci en écriture. Ceci évite qu'un virus ne modifie les données stockées sur la disquette.

- 3 Attendez 39 secondes et remettez l'ordinateur sous tension.
- 4 Suivez les instructions affichées à l'écran.

Conseil : Si vos disquettes de secours ne sont pas à jour (voir l'avertissement ci-dessus), vous pouvez quand même les utiliser pour supprimer les virus de votre ordinateur. Lorsque Norton Rescue démarre depuis les disquettes d'amorçage de secours, utilisez exclusivement la tâche Norton AntiVirus.

Un message vous indiquera quand insérer d'autres disquettes de secours.

- 5 Lorsque la procédure est terminée, retirez la disquette de secours du lecteur A: et redémarrez l'ordinateur.

Remarque : Les cas d'urgence sont traités par les deux premières tâches de Norton Rescue : Rescue Recovery et Norton AntiVirus. Les autres tâches indiquées dans Norton Rescue ne devraient pas être nécessaires pour résoudre les cas d'urgence.

Dépannage

Les procédures suivantes couvrent les problèmes que vous êtes le plus susceptible de rencontrer.

Ma disquette de secours ne fonctionne pas

Du fait du nombre de technologies spécifiques utilisées par les fabricants pour configurer et initialiser les disques durs, il n'est pas toujours possible de créer automatiquement une disquette d'amorçage de secours. Si votre disquette d'amorçage de secours ne fonctionne pas correctement, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si vous avez une disquette d'amorçage spéciale pour votre ordinateur, ajoutez-la à votre jeu de disquettes de secours. En cas d'urgence, démarrez depuis cette disquette (commencez par faire coulisser en position ouverte la languette plastique située au dos de la disquette pour la protéger en écriture). Retirez la disquette et insérez votre disquette d'amorçage de secours. A l'invite DOS, tapez `A:RSHELL`, appuyez sur Entrée et suivez les instructions affichées à l'écran.
- Utilisez le Gestionnaire de disque (ou programme de nom similaire) fourni avec votre ordinateur pour rendre amorçable votre disquette de secours. Veillez à tester votre disquette de secours modifiée.
- Si vous rencontrez des problèmes avec un jeu de disquettes Norton Zip Rescue Disk, consultez le fichier TROUBLE.TXT sur la disquette d'amorçage de secours. A l'invite du DOS (`A:VIEW < TROUBLE.TXT`) et appuyez sur Entrée.

Dans certains cas, votre disquette de secours ne fonctionnera pas parce que vous avez plusieurs systèmes d'exploitation installés, par exemple Windows NT et Windows 95. Pour modifier la disquette, procédez comme suit :

- Démarrez depuis le disque dur, insérez la disquette d'amorçage de secours dans le lecteur A: et, depuis une invite DOS, tapez `SYS A:` et appuyez sur Entrée. Ceci transfère le système d'exploitation sur la disquette d'amorçage de secours. Veillez à retester vos disquettes de secours.

Conseil : Voir "Création de disquettes de secours" à la page 20.

Le message d'alerte m'indique d'utiliser mes disquettes de secours mais je n'en ai pas créées

Cet ensemble logiciel comprend une disquette appelée disquette d'amorçage d'urgence. Bien qu'elle ne soit pas aussi puissante que les disquettes de secours que vous créez, vous pouvez l'utiliser dans la plupart des situations d'urgence.

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Insérez la disquette d'amorçage d'urgence dans le lecteur A:.
- 3 Mettez l'ordinateur sous tension.
L'ordinateur démarre depuis la disquette d'amorçage d'urgence.
- 4 Appuyez sur Entrée pour lancer le programme d'urgence.
Le programme d'urgence peut mettre plusieurs minutes à se charger. Il analyse ensuite automatiquement l'ordinateur et supprime les virus.

Je ne peux pas démarrer depuis le lecteur A:

Il y a trois raisons possibles à cette situation :

- Si l'ordinateur ne recherche pas en premier votre lecteur A: au démarrage, vous devez modifier des paramètres, en général à l'aide du programme de configuration de l'ordinateur.

Attention : Soyez prudent lorsque vous modifiez la configuration de l'ordinateur. Si vous ne l'avez jamais fait auparavant, aidez-vous de la documentation du fabricant.

Pour modifier les paramètres, procédez comme suit :

a Redémarrez l'ordinateur.

Un message similaire à celui-ci apparaît et vous indique sur quelle(s) touche(s) appuyer pour exécuter SETUP :

Appuyez sur <Suppr> si vous voulez exécuter SETUP.

b Appuyez sur la(les) touche(s) indiquée(s) pour lancer le programme de configuration.

c Définissez la séquence d'amorçage sur A: 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, reportez-vous à la documentation du système ou contactez le fabricant.

d Enregistrez les modifications et quittez le programme de configuration.

- Vous devez utiliser une disquette d'amorçage spéciale au lieu de la disquette d'amorçage de secours. Dans ce cas, utilisez la disquette d'amorçage ou de démarrage fournie avec l'ordinateur
- Votre ordinateur est configuré avec plusieurs systèmes d'exploitation, par exemple Windows NT et Windows 95. Reportez-vous à la section "Ma disquette de secours ne fonctionne pas" à la page 49 pour plus d'informations.

La protection automatique de Norton AntiVirus ne se charge pas au démarrage de l'ordinateur

Si l'icône de protection automatique Norton AntiVirus n'apparaît pas dans le coin inférieur droit de la barre des tâches de votre Bureau Windows, la protection automatique n'est pas chargée. Il y a deux raisons possibles à cette situation :

- Vous avez démarré Windows en mode Sans échec. Windows redémarre en mode Sans échec si l'arrêt précédent a échoué. Par exemple, vous avez mis l'ordinateur hors tension sans choisir Arrêter dans le menu Démarrer de Windows.

Choisissez Arrêter dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez l'option Redémarrer et cliquez sur OK.

- Norton AntiVirus n'est pas configuré pour lancer automatiquement la protection automatique.
 - a** Cliquez sur le bouton Options situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
 - b** Choisissez Norton AntiVirus dans le menu.
 - c** Cliquez sur Protection Auto dans la liste de gauche.
 - d** Vérifiez que l'option charger la Protection Auto au démarrage est activée.

J'ai analysé et supprimé un virus, mais il continue à infecter mes fichiers

Il y a deux raisons pour lesquelles un virus peut continuer à infecter des fichiers :

- Le virus peut être situé dans un fichier programme avec une extension inhabituelle que Norton AntiVirus n'est pas configuré pour examiner. Procédez comme suit :
 - a** Cliquez sur le bouton Options situé en haut de la fenêtre principale de Norton AntiVirus.
 - b** Choisissez Norton AntiVirus dans le menu.
 - c** Cliquez sur Analyses manuelles dans la liste de gauche.
 - d** Sélectionnez l'option Tous les fichiers dans le groupe Eléments à analyser.
 - e** Cliquez sur OK pour enregistrer vos paramètres et fermer la boîte de dialogue Options.
 - f** Analysez tous les disques que vous utilisez et réparez tous les fichiers infectés.
- La source de l'infection est une disquette. Analysez toutes les disquettes que vous utilisez pour vous assurer qu'elles sont exemptes de virus.

Norton AntiVirus ne peut pas réparer mes fichiers infectés

L'une des raisons les plus courantes pour lesquelles Norton AntiVirus ne peut réparer votre fichier infecté est que vous ne disposez pas de la dernière protection antivirale sur votre ordinateur. Vous devez mettre à jour régulièrement votre protection antivirale pour protéger votre ordinateur contre les virus les plus récents.

- Cliquez sur le bouton LiveUpdate en haut de la fenêtre principale pour mettre à jour votre protection antivirale.

Si, après avoir utilisé LiveUpdate, le virus ne peut toujours pas être réparé, le fichier peut être endommagé ou contenir un nouveau virus. Il existe deux options supplémentaires :

- Mettre le fichier en quarantaine et le transmettre au SARC. Consultez l'aide en ligne pour savoir comment faire.
- Si un exemplaire non infecté du fichier existe, supprimez le fichier infecté et remplacez-le par l'exemplaire non infecté.

Certaines fonctions de Norton AntiVirus sont protégées par mot de passe et je ne connais pas le mot de passe

Désinstallez Norton AntiVirus et réinstallez-le. Le mot de passe sera supprimé.

I N D E X

A

- Actions en cas d'alerte, 41
- Activation de la protection antivirale, 35, 36–37, 38, 52
- Aide, 10, 26–27
- Aide "Qu'est-ce que c'est ?", 27
- Aide en ligne, 10, 26–27
- Alertes
 - actions à entreprendre, 41
 - activités suspectes, 43–44
 - Norton AntiVirus, 29–31
 - virus, 29–31
 - virus détecté, 42
- Alertes d'activités suspectes, 43–44
- Alertes de virus. *Voir* Alertes
- Amorçage
 - absent, 50
 - échec de la disquette de secours, 49
 - échec du lecteur de disquette, 50
 - modification des paramètres d'un lecteur de disquette, 50
- Analyse
 - disquettes, 39
 - fichiers compressés, 13, 35
 - lecteurs, 39
 - message électronique, 13, 14, 34
 - tous les fichiers, 52
- Annexes, messages électroniques, 13, 14, 34
- AOL, 19
- Applets Java, 14
- Applications
 - activités suspectes, 43–44
 - copies de sauvegarde, 36
 - désactivation de la protection antivirale pendant l'installation, 37
 - éviter l'infection, 36

C

- Cheval de Troie, 34
- Chevaux de Troie, 14
- Code malveillant, 14
- Contrôles ActiveX, 14
- Copies de sauvegarde
 - infectées, 41, 45

- logiciels, 36
- remplacement de fichiers infectés, 45

D

- Démarrage
 - disquettes de secours absentes, 50
 - échec de chargement de la protection automatique, 51
 - échec de la disquette de secours, 49
 - échec du lecteur de disquette, 50
 - modification des paramètres d'un lecteur de disquette, 50
- Dépannage, 49–53
- Désactivation de la protection automatique, 37
- Désinstallation, 12
- Disquette Zip Rescue
 - création, 20–24
 - mise à jour, 24
- Disquettes
 - analyse, 39
 - réparation de la zone amorce impossible, 45
- Disquettes de secours
 - absentes, 50
 - création, 20–24
 - échec de démarrage, 49
 - importance, 12
 - mise à jour, 24
 - quand effectuer la mise à jour, 35

E

- Eviter les virus, 33
- Exclusion de fichiers des analyses, 42
- Extensions de fichier
 - analyse d'extensions inhabituelles, 52
 - fichiers infectés, 44

F

- Fichiers
 - analyse, 52
 - réinfectés après suppression d'un virus, 52
- Fichiers compressés, 13, 14, 35

Fichiers infectés

- exclusion des analyses, 42
- extensions de fichier, 44
- ignorer, 42
- mise en quarantaine, 41
- réinfectés, 52
- réparation, 41
- réparation impossible, 44–45, 53
- suppression, 41

Fichiers système irréparables, 45

Fichiers système, réparation impossible, 45, 53

I

Icône, protection automatique, 35, 37

Installation

- Norton AntiVirus, 9–11
- programmes, désactivation de la protection automatique, 37

Installation, Norton AntiVirus, 9–11

Internet

- protection antivirale, 35

L

Lecteur Iomega Jaz, 21

Lecteur Iomega Zip, 9, 20

Lecteur Jaz, 9

Lecteur Zip, 9

Lecteurs de disquette, démarrage impossible, 50

Lecteurs, analyse, 39

LiveAdvisor, 19

LiveUpdate, 11, 14, 18, 38

Logiciels

- activités suspectes, 43–44
- copies de sauvegarde, 36
- désactivation de la protection antivirale pendant l'installation, 37
- éviter l'infection, 36

M

Mémoire, suppression de virus, 43

Message électronique, 13, 14, 34

Mise à jour de la protection antivirale, 11, 14, 18, 35, 38

Mode Sans échec, 51

Mot de passe, 53

N

Norton AntiVirus

- alertes, 29–31
- fonctions, 14, 34
- installation, 9–11
- principes de base, 17–27
- procédures, 33–39
- procédures d'urgence, 41–47

O

Options, définition, 18

P

Prévention des virus, 33

Programme de configuration, modification de la séquence d'amorçage, 51

Programmes

- activités suspectes, 43–44
- copies de sauvegarde, 36
- désactivation de la protection antivirale pendant l'installation, 37
- éviter l'infection, 36

Protection antivirale

- activation, 35, 52
- fichiers compressés, 35
- fonctions de Norton AntiVirus, 34
- maintien à jour, 11
- message électronique, 34
- mise à jour, 14, 35, 38
- protection antivirale, 35
- responsabilités de l'utilisateur, 35
- souscription, 18
- téléchargements, 35

Protection antivirale *Voir également* protection antivirale

Protection automatique

- activation, 38, 52
- échec de chargement au démarrage, 51, 52
- icône, 35, 37
- protection permanente, 36–37

Q

Quarantaine, 14, 41

R

Réparation
 échec, 44–45, 53
 fichiers infectés, 41

S

Souscription
 protection antivirus, 18
Spécifications système, 9
Suppression
 fichiers infectés, 44–45
 suppression des virus de la mémoire, 43
 virus pendant l'installation, 11
Suppression de fichiers infectés, 41, 44–45
Système, spécifications, 9
Systèmes d'exploitation multiples, 50

T

Téléchargements, analyse automatique, 35

V

Virus
 alertes, 29–31
 comportement, 33
 comprendre, 33
 éviter, 33, 35–36
 nouveaux, 35
 protection antivirus, 14
 suppression pendant l'installation, 11

W

Windows, mode Sans échec, 51

Z

Zone amorce principale, 45
Zones amorce, réparation impossible, 45

Solutions de service et de support de Symantec

Symantec a pour vocation de fournir un excellent service dans le monde entier. Nous avons pour but de vous fournir une assistance professionnelle dans l'utilisation de nos logiciels et de nos services, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Les solutions de support technique et de service Clientèle varient selon les pays. Si vous avez des questions sur les services décrits ci-dessous, reportez-vous à la section "Numéros de contact" à la fin de ce chapitre ou bien contactez votre centre de service Clientèle local.

Enregistrement de votre produit Symantec

Pour enregistrer votre produit, remplissez le formulaire d'enregistrement en ligne de Symantec à http://www.symantec.com/region/reg_eu/custserv/cs_eu_register.html. Vous pouvez également vous enregistrer par modem pendant la procédure d'installation, si le logiciel Symantec vous le permet.

Si votre adresse change, vous pouvez en aviser Symantec en remplissant le formulaire de changement d'adresse en ligne à http://www.symantec.com/region/reg_eu/custserv/cs_eu_addchange.html. Vous pouvez également nous envoyer toutes les informations à l'adresse suivante :

Symantec
P.O.box 2047
5300 CA Zaltbommel
Pays-Bas

Utilisation de LiveAdvisor

Si vous effectuez vos enregistrements par Internet, vous pouvez vous inscrire à LiveAdvisor, système de communication bidirectionnel spécial. LiveAdvisor se comporte comme votre agent personnel en vérifiant auprès de Symantec la présence de messages concernant des informations produit, des mises à niveau, des mises à jour et des conseils techniques pour les produits Symantec que vous enregistrez. Pour obtenir de l'aide sur la configuration de LiveAdvisor, ouvrez LiveAdvisor et sélectionnez Sommaire dans le menu Aide.

Si vous choisissez de ne pas vous inscrire à LiveAdvisor lorsque vous enregistrez votre produit Symantec, vous pouvez le faire par la suite quand vous le voulez.

Pour commencer à utiliser LiveAdvisor :

- 1 Cliquez sur le menu Démarrer et sélectionnez Symantec>LiveAdvisor.
- 2 Si le produit pour lequel vous souhaitez obtenir les services LiveAdvisor n'est pas enregistré, procédez comme suit :
 - a Cliquez sur Profil et sélectionnez l'onglet Produits.
 - b Sélectionnez le produit et cliquez sur Enregistrer.
- 3 Cliquez sur Obtenir nouveaux messages.

Mises à jour des définitions de virus

Si vous ne possédez pas de modem pour vous procurer les fichiers de définitions de virus par Internet ou par le forum électronique de Symantec, vous pouvez demander à Symantec des mises à jour régulières par courrier. Ce service est payant. Pour passer commande, appelez votre centre de service Clientèle Symantec local.

Support technique

Le département de support technique de Symantec propose différentes options adaptées à vos besoins pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre logiciel Symantec.

Symantec fournit un support téléphonique pendant un temps limité, conçu pour les clients qui ont besoin d'aide pour démarrer avec leur nouveau logiciel. Ce support est fourni gratuitement pendant 60 jours à tous les utilisateurs enregistrés de logiciels Symantec. Symantec propose également des options de support étendues pour les clients ayant besoin d'une aide supplémentaire ; comme ces options varient selon le pays, visitez le site Web de Symantec ou contactez votre centre de service Clientèle pour plus de détails sur les programmes de support. Pour les numéros de téléphone du support, reportez-vous à la section "Numéros de contact" à la fin de cette section.

Des informations techniques sont également disponibles par l'intermédiaire de plusieurs services en ligne 24 heures sur 24. Tous les clients enregistrés de Symantec ont droit à un accès illimité à ces informations.

World Wide Web et FTP

Le site Internet de Symantec offre un accès illimité aux informations concernant l'entreprise et les produits. Vous pouvez accéder au Forum Aux Questions (FAQ), une compilation des questions techniques les plus courantes concernant les produits Symantec, avec leurs réponses. Il y a des chances pour que votre question ait déjà été posée auparavant. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question, essayez nos autres options de support pour aboutir rapidement à une solution. Vous pouvez accéder au site Symantec sur le World Wide Web à l'adresse :

http://www.symantec.com/region/reg_eu/techsupp/index.html

Vous pouvez également utiliser FTP directement depuis ce site pour télécharger des notes techniques et des correctifs logiciels à l'adresse :

<ftp.symantec.com>

Forum électronique de Symantec (BBS)

Le BBS de Symantec fournit des logiciels du domaine public, un "Forum Aux Questions" (FAQ) et un service de téléchargement pour les définitions antivirus et les correctifs logiciels les plus récents. Les paramètres pour le BBS de Symantec sont les suivants : 8 bits de données, 1 bit d'arrêt, pas de parité.

Australie (jusqu'à 28 800 bauds) +61 (2) 9879 6322

Pays-Bas +31 (71) 408 3292

Etats-Unis +1 (541) 484 6669

Systeme de télécopie à la demande

Le système de télécopie à la demande (FOD, Fax on Demand) de Symantec peut être utilisé 24 heures sur 24 pour recevoir des informations produit générales et des notes techniques sur votre télécopieur. Reportez-vous à la section "Numéros de contact" à la fin de cette section pour connaître votre numéro local de télécopie à la demande.

Prise en charge des anciennes versions et des versions abandonnées

Lorsqu'une nouvelle version de ce logiciel sera commercialisée, les utilisateurs enregistrés recevront des informations de mise à jour. La version précédente continuera de faire l'objet d'un support téléphonique pendant un temps limité après la commercialisation de la nouvelle version. Des informations techniques pourront toujours être disponibles sur le site Web de Symantec et le système automatisé d'informations par télécopie.

Lorsque Symantec annonce l'abandon de la commercialisation ou de la vente d'un produit, le support téléphonique est arrêté 60 jours plus tard.

Les produits abandonnés ne sont plus supportés que par l'intermédiaire de notre système automatisé d'informations par télécopie ou de documentations déposées sur le site Web de Symantec.

Service Clientèle

Le centre de service Clientèle de Symantec peut répondre à vos questions non techniques. Vous pouvez l'appeler pour :

- obtenir des informations et des conseils non techniques sur un produit ;
- demander de la documentation produit ou un logiciel d'essai ;
- connaître les revendeurs et les consultants dans votre région ;
- remplacer des éléments manquants ou défectueux (disquettes, manuels, etc.) pour vos produits ;
- mettre à jour vos informations d'enregistrement de produits en cas de changement de nom ou d'adresse ;
- obtenir des informations sur les solutions de support technique de Symantec.

Vous pouvez également visiter le service Clientèle en ligne à l'adresse

http://www.symantec.com/region/reg_eu/custserv

Numéros de contact

Sites Web du service technique de Symantec

- **Europe/Angleterre :** www.symantec.com/region/reg_eu
- **France :** www.symantec.fr
- **Allemagne :** www.symantec.de
- **Italie :** www.symantec.it
- **Pays-Bas :** www.symantec.nl
- **Royaume-Uni :** www.symantec.co.uk
- **Suisse :** www.symantec.com/region/ch
- **FTP Symantec :** [ftp.symantec.com](ftp://ftp.symantec.com)
(téléchargez les notes techniques et les derniers correctifs)

Consultez les services de support Symantec sur le Web : effectuez des recherches dans la base de connaissances du support technique, lisez le Forum Aux Questions (FAQ) des produits ou envoyez votre question à l'un des groupes de discussion.

Téléchargez les notes techniques et les derniers correctifs logiciels à partir du BBS de Symantec : Tél : + 31 (71) 408 3292

Téléchargez les dernières définitions de virus de Symantec AntiVirus pour Macintosh : Tél : + 31 (71) 408 3299

Support technique de Symantec

Ce service fournit un support multilingue complet pendant un temps limité pour les questions liées à l'installation et à la configuration.

Utilitaires

Numéros locaux
(autres pays : "Support technique, autres pays")

Norton SystemWorks	France : + 33 (1) 64 53 80 73
Norton CleanSweep	Royaume-Uni : + 44 (0) 20 7744 0061
Norton CrashGuard	Allemagne : + 49 (69) 6641 0371
Norton Utilities pour DOS/ Win 3.1, Win95, NT, MAC	Hollande : + 31 (71) 408 3958
Norton Commander Win95/NT	
Autres utilitaires seulement supportés sur le WEB	

AntiVirus

Numéros locaux
(autres pays : "Support technique, autres pays")

Norton AntiVirus,
Win 98/95, NT, Win3.1/DOS,
Macintosh

France : + 33 (1) 64 53 80 63
Royaume-Uni : + 44 (0) 20 7616 5813
Allemagne : + 49 (69) 6641 0353
Hollande : + 31 (71) 408 3952

Solutions de productivité à distance

Numéros locaux
(autres pays : "Support technique, autres pays")

WinFax,
pcANYWHERE pour 95/NT,
pcANYWHERE DOS,
Win 3.1, CE,
ACT! pour 95/NT, 7
ACT! pour Macintosh,
pcTelecommute

France : + 33 (1) 64 53 80 60
Royaume-Uni : + 44 (0) 20 7616 5803
Allemagne : + 49 (69) 6641 0350
Hollande : + 31 (71) 408 3951

Sécurité

Numéros locaux
(autres pays : "Support technique, autres pays")

Norton Your Eyes Only
Administrator,
DiskLock PC

France : + 33 (1) 64 53 80 78
Royaume-Uni : + 44 (0) 20 7616 5818
Allemagne : + 49 (69) 6641 0368
Hollande : + 31 (71) 408 3946

Support technique, autres pays

Autriche : + 43 (1) 501375023
Belgique : + 32 (2) 7131701
Danemark : + 45 35 445720
Finlande : + 358 (9) 22 930417
Irlande : + 353 (1) 6011901
Italie : + 39 054228062

Norvège : + 47 (23) 053330
Afrique du Sud : + 27 (11) 7849856
Espagne : + 34 (91) 6625255
Suède : + 46 (8) 7355024
Suisse : + 41 (1) 2121847

Outils Internet

Numéros locaux
(autres pays : "Support technique, autres pays")

Café, Visual Café PC/MAC,
Visual Page,
C++ Windows

France : + 33 (1) 64 53 80 69
Royaume-Uni : + 44 (0) 20 7616 5809
Allemagne : + 49 (69) 6641 0359
Hollande : + 31 (71) 408 3942

Hotlines pour les virus

Pays-Bas	
(numéro local)	+ 31 (71) 408 3936
(Accès langue internationale)	+ 31 (71) 408 3936
France	
(numéro local)	+ 33 (1) 6453 8061
(Accès langue internationale)	+ 31 (71) 408 3901
Allemagne	
(numéro local)	+ 49 (69) 6641 0351
(Accès langue internationale)	+ 31 (71) 408 3741
Royaume-Uni	
(numéro local)	+ 44 (0) 20 7616 5801
(Accès langue internationale)	+ 31 (71) 408 3701

Système de télécopie à la demande

Notre système de télécopie à la demande guidé par menus permet de recevoir de la documentation. En appelant le numéro approprié indiqué ci-dessous, vous serez guidé à travers un menu que vous parcourrez à l'aide de votre clavier téléphonique. Les informations que vous aurez choisies vous seront envoyées automatiquement par télécopie.

Autriche	+ 43 (1) 50 137 5022
Belgique	+ 32 (2) 7131710
Danemark	+ 45 (35) 445710
Finlande	+ 358 (9) 22 930411
France	+ 33 (1) 64 53 80 52
Allemagne	+ 49 (69) 6641 0310
Italie	+ 39 (02) 4827 0010
Luxembourg	+ 352 (29) 84 795022

Pays-Bas	+ 31 (71) 4083790
Norvège	+ 47 (23) 053310
Espagne	+ 34 (91) 662 4021
Suède	+ 46 751 5681
Suisse	+ 41 (1) 2126267
Royaume-Uni	+ 44 (0) 20 7616 5710
Etats-Unis	+ 1 (541) 984 2490

Service Clientèle de Symantec

Fournit des informations et des conseils multilingues non techniques.

Autriche

Téléphone : + 43 (1) 50 137 5020
Télécopie : + 43 (1) 50 137 5025

Belgique

Téléphone : + 32 (2) 7131700
Télécopie : + 32 (2) 7131725

Danemark

Téléphone : + 45 (35) 44 57 00
Télécopie : + 45 (35) 44 57 25

Finlande

Téléphone : + 358 (9) 22 930410
Télécopie : + 358 (9) 22 930425

France

Téléphone : + 33 (1) 64 53 80 50
Télécopie : + 33 (1) 64 53 80 55

Allemagne

Téléphone : + 49 (69) 6641 0300
Télécopie : + 49 (69) 6641 0333

Irlande

Téléphone : + 353 (1) 811 8032
Télécopie : + 353 (1) 811 8033

Italie

Téléphone : + 39 (02) 48270000

Télécopie : + 39 (02) 48270025

Luxembourg

Téléphone : + 352 (29) 84 79 50 20

Télécopie : + 352 (29) 84 79 50 25

Pays-Bas

Téléphone : + 31 (20) 5040565

Télécopie : + 31 (20) 5040566

Norvège

Téléphone : + 47 (23) 05 33 00

Télécopie : + 47 (23) 05 33 25

Afrique du Sud

Téléphone : + 27 (11) 784 9855

Espagne

Téléphone : + 34 (91) 6624413

Télécopie : + 34 (91) 6624532

Suède

Téléphone : + 46 (8) 703 9615

Télécopie : + 46 (8) 703 9624

Suisse

Téléphone : + 41 (1) 2126262

Télécopie : + 41 (1) 2126264

Télécopie à la demande : + 41 (1) 2126267

Royaume-Uni

Téléphone : + 44 (0) 20 7616 5600

Télécopie : + 44 (0) 20 7616 5700

Canada

Téléphone : + 1 (416) 441 3676

Télécopie : + 1 (416) 441 0333

Autres pays

(Service en langue anglaise uniquement)

Téléphone : + 353 (1) 811 8032

Télécopie : + 353 (1) 811 8033

Service Clientèle de Symantec : adresse pour la correspondance

Symantec Ltd
Customer Service Centre
Europe, Middle East and Africa (EMEA)
PO Box 5689
Dublin 15
Irlande

Canada

Symantec Canada
895, Don Mills Road
500-2 Park Center
Toronto, Ontario M3C 1W3
Canada

Afrique du Sud

Symantec SA (Pty) Ltd
PO Box 1998
Gallo Manor, Sandton
2052 Afrique du Sud

Visitez le site Web de notre service Clientèle à l'adresse :
<http://www.symantec.com/region/reg.eu/>

Tous les efforts nécessaires ont été faits pour garantir l'exactitude des informations fournies dans ce document. Les informations contenues dans ce document peuvent toutefois être modifiées sans préavis. Symantec Corporation se réserve le droit d'apporter de telles modifications sans avertissement préalable.

Procédure de transmission de virus potentiels

Si vous soupçonnez votre système d'être infecté par un virus inconnu, remplissez ce formulaire. Suivez ensuite la procédure indiquée au dos du formulaire pour créer un "échantillon de virus" sur une disquette. Adressez ce formulaire et la disquette à Symantec, à l'adresse ci-dessous. Le Centre de recherche anti-virus de Symantec (SARC) analysera votre disquette et vous informera des résultats. Il s'agit d'un service gratuit offert aux clients Norton AntiVirus dans le cadre des efforts de Symantec pour une informatique sans virus.

Symantec Ltd

Attn: SARC

Schipholweg 103

2316 CX Leiden

Pays-Bas

N'ECRIVEZ PAS "Contient un virus actif" sur l'enveloppe ou la boîte (vous risquez d'inquiéter les services postaux). Toutes les disquettes deviennent la propriété de Symantec et seront détruites.

Veuillez fournir les informations suivantes :

Système d'exploitation :

☐ DOS (version _____)

☐ Windows 95/98

☐ Windows NT

☐ Windows 3.x

Avez-vous téléchargé les définitions de virus les plus récentes ?

☐ Oui (date du fichier VIRSCAN.INF _____)

☐ Non (date du fichier VIRSCAN.INF _____)

Un autre analyseur a-t-il identifié un virus ?

☐ Oui (nom et version de l'analyseur _____ virus signalé _____) ☐ Non

Décrivez le comportement observé pour le virus. Fournissez autant de détails que possible (produits infectés, versions et informations sur les composants, etc.) :

Nom _____

Société _____

Adresse _____

Ville _____ Code postal _____

Pays _____ Téléphone bureau _____

Fax _____ Adresse électronique _____

Id. client/Id. produit _____

Numéro PIN client Platinum/Gold _____

SYMANTEC.™

Création d'un échantillon de virus sur disquette

Si Norton AntiVirus signale qu'un fichier est infecté par un virus inconnu, ou si vous soupçonnez qu'un programme ou un document est infecté, vous pouvez le transmettre au SARC (Symantec AntiVirus Research Center) pour analyse.

Remarque : Pour Windows 95/98 et Windows NT, vous pouvez mettre en quarantaine le fichier suspect et l'envoyer au SARC par Internet. Pour plus d'informations, consultez "Transmettre un fichier au SARC pour analyse", dans ce guide.

Avez-vous mis à jour votre fichier de définitions de virus avec la version la plus récente ? Consultez "Tenir à jour la protection antivirale", dans ce guide, pour savoir comment vous procurer le fichier de définitions de virus le plus récent. Lancez ensuite une nouvelle analyse. Si vous pensez toujours être infecté par un virus inconnu, utilisez la procédure suivante pour créer une disquette portant un "échantillon de virus". Le SARC examinera cette disquette et vous communiquera les résultats. Il s'agit d'un service gratuit, offert aux utilisateurs de Norton AntiVirus.

Pour créer un échantillon de virus sur disquette :

- 1 Démarrez le système potentiellement infecté depuis son propre disque dur.
Windows 95/98 : Appuyez sur la touche de fonction F8 avant le démarrage de Windows et choisissez "Invite MS-DOS en mode sans échec uniquement" dans le menu affiché à l'écran.
- 2 Formatez une disquette avec le système d'exploitation potentiellement infecté.
A l'invite du DOS, tapez `FORMAT A: /S` et appuyez sur Entrée.
- 3 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Windows 3.1/DOS : Copiez `MODE.COM`, `MEM.EXE`, `KEYB.COM` et `XCOPY.EXE` de votre dossier `C:\DOS` vers la disquette.
 - Windows 95/98/Win32 : Copiez `MODE.COM`, `MEM.EXE`, `KEYB.COM` et `XCOPY.EXE` de votre dossier `C:\WINDOWS\COMMAND` vers la disquette.
 - Windows NT : Copiez `COMMAND.COM`, `CMD.EXE`, `MODE.COM`, `MEM.EXE` et `MORE.EXE` de votre dossier `\Winnt\system32` vers la disquette.
- 4 Tapez `A:` et appuyez sur Entrée pour passer sur le lecteur A:.
- 5 Tapez `PATH;` et appuyez sur Entrée (n'oubliez pas le point-virgule) pour retirer temporairement le chemin d'accès de l'environnement.
- 6 Exécutez les programmes (ignorez tout message écran). Les ingénieurs pourront détecter s'ils s'infectent. Par exemple,
 - Tapez `A:MODE` et appuyez sur Entrée.
 - Tapez `A:MEM` et appuyez sur Entrée.
 - Tapez `A:XCOPY` et appuyez sur Entrée.
- 7 Virus de programme : Copiez vers la disquette tout fichier dont vous pensez qu'il est infecté.
Virus de macro Word : Copiez vers la disquette tout document dont vous pensez qu'il est infecté, ainsi que le modèle `NORMAL.DOT` situé dans le répertoire `TEMPLATE`.
Virus de macro Excel : Copiez vers la disquette toute feuille de calcul dont vous pensez qu'elle est infectée, ainsi que tous les fichiers présents dans le répertoire `XLSTART`.
- 8 Identifiez la disquette avec votre nom, adresse, numéro de téléphone et date de création.
Ecrivez "Virus potentiel" sur l'étiquette de la disquette.
- 9 Remplissez le formulaire de la page précédente et envoyez-le à Symantec avec la disquette.