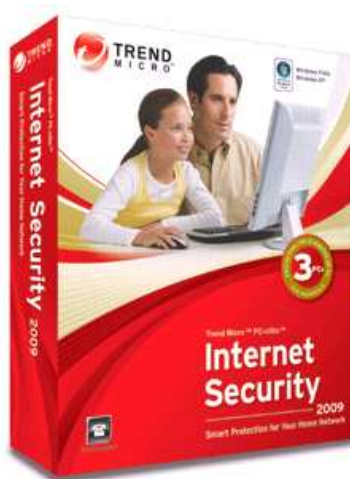


Trend Micro Internet Security



Solutions d'installation, de mise à jour, et problèmes courants.

SOMMAIRE

INSTALLATION ET RENOUELEMENT DE LICENCES.....	3
1. INSTALLATION DU PRODUIT TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009.....	3
2. RENOUELEMENT DE LICENCES.....	8
3. COMMENT PUIS-JE ENREGISTRER/ACTIVER MON ABONNEMENT A TREND MICRO SUR D'AUTRES ORDINATEURS	9
4. DESINSTALLATION DES VERSIONS PRECEDENTE POUR NOUVELLE INSTALLATION TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009.....	9
5. COMMENT DOIS-JE CONFIGURER LE PARE-FEU PERSONNEL DE TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009 POUR AUTORISER OU BLOQUER DES PORTS ET DES PROTOCOLES SPECIFIQUES ?	15
6. COMMENT DESINSTALLER ET REINSTALLER LE PARE-FEU PERSONNEL DE TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009 ?	18
7. LE MESSAGE « UNABLE TO UPDATE YOUR PROTECTION » (« IMPOSSIBLE D'ACTUALISER VOTRE PROTECTION ») S'AFFICHE.....	20

INSTALLATION ET RENOUELEMENT DE LICENCES

1. INSTALLATION DU PRODUIT TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009

Nous allons vous décrire la procédure pour mettre à jour la licence sur la version Trend Micro Internet Security 2009.

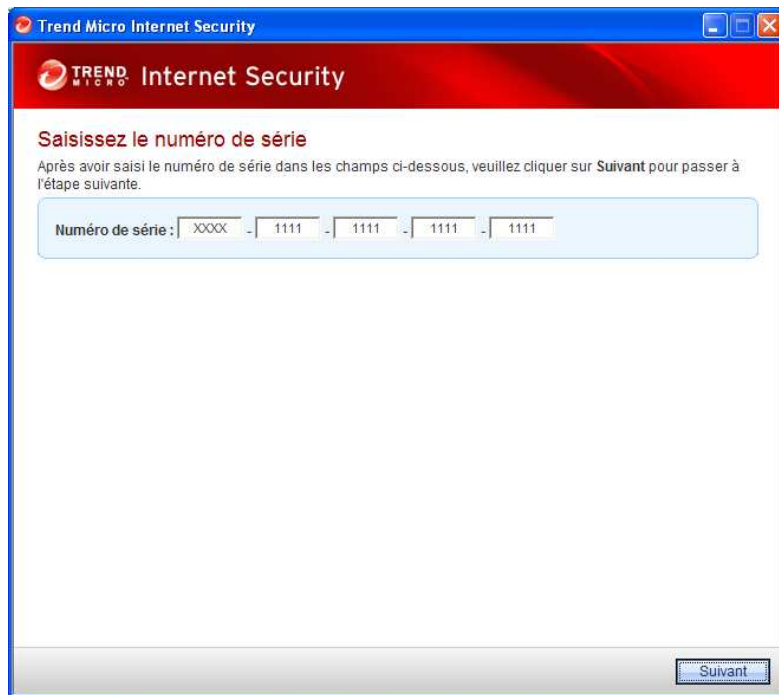
En ouvrant le logiciel, vous arriverez sur cette interface :



Pour commencer la procédure de mise à jour, veuillez vous rendre dans l'onglet « Autres paramètres que vous trouverez sur votre gauche » puis dans la partie Abonnement qui décrit la date de fin de votre protection.

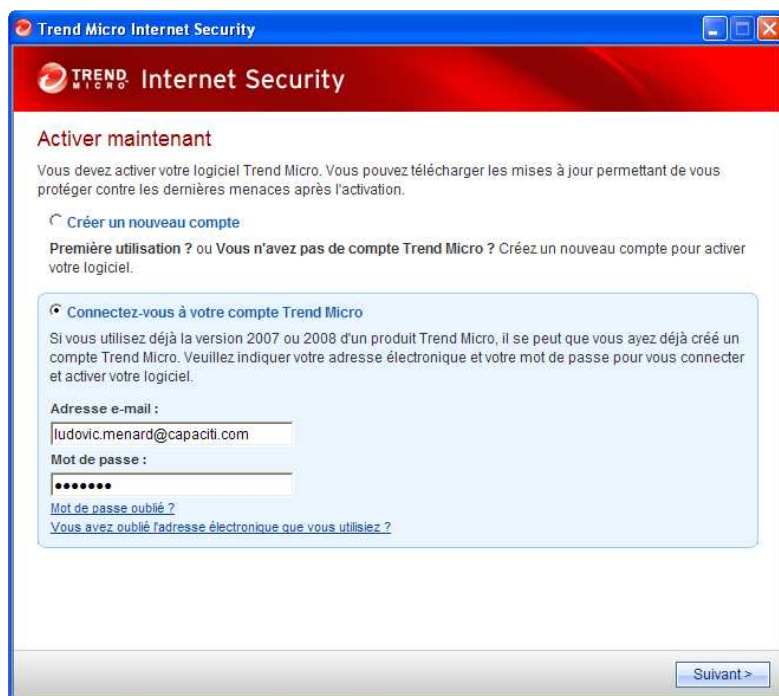


Ensuite, veuillez saisir la nouvelle licence qui vous a été envoyé par mail :

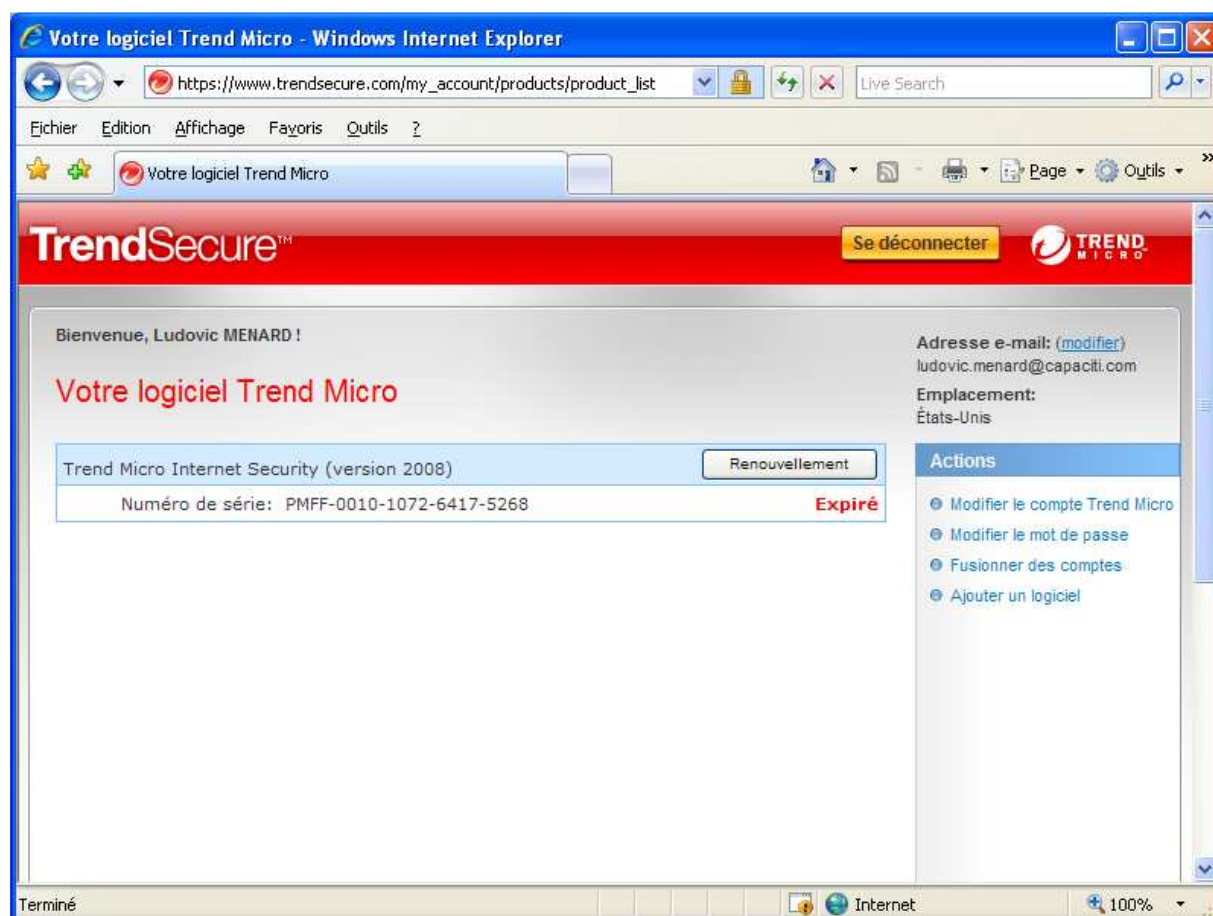


Ensuite, vous aurez deux choix pour continuer l'enregistrement :

- Création d'un nouveau compte chez Trend Micro
- Utilisation de votre compte existant

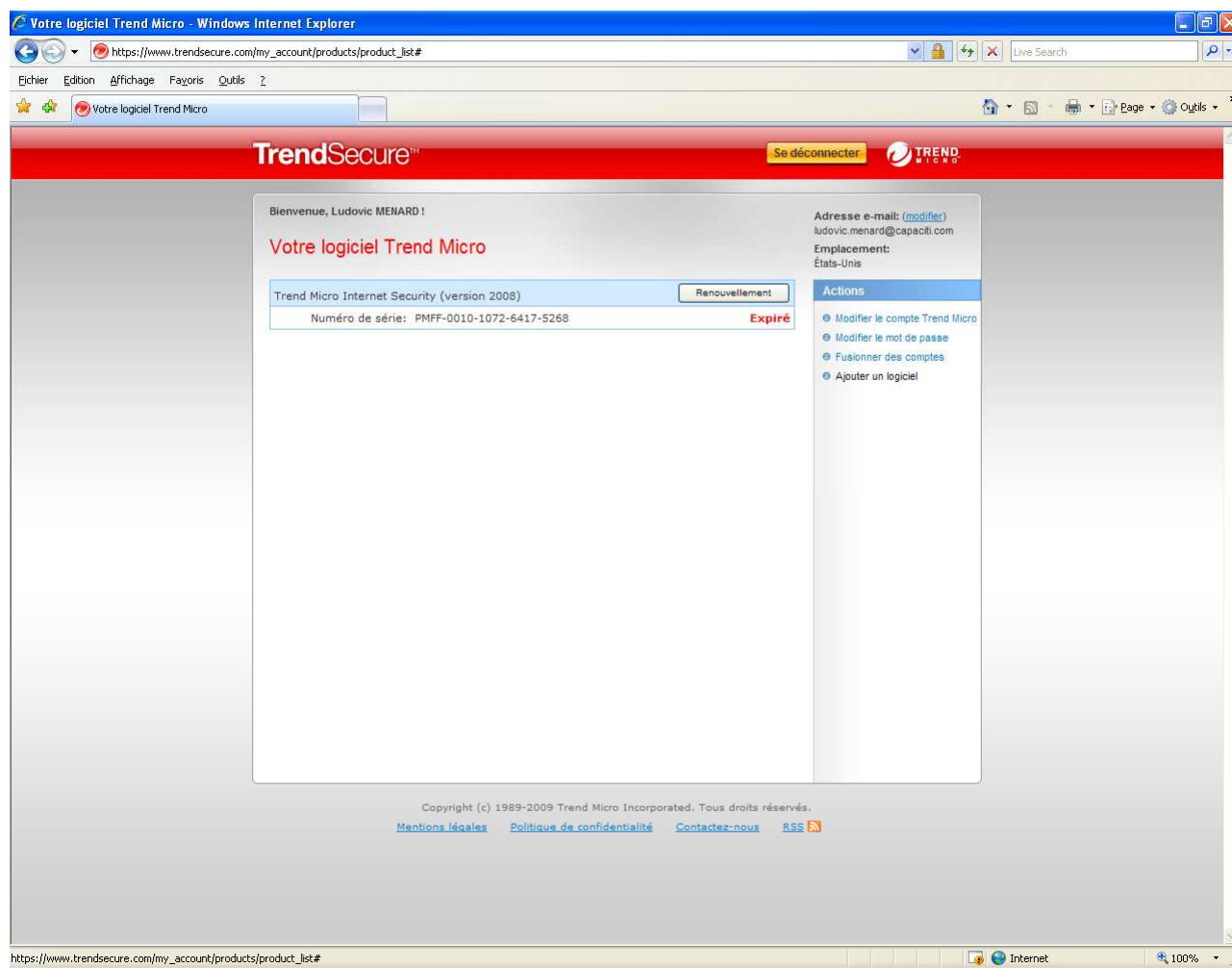


Une fois que vous êtes identifié, vous allez voir la licence actuel que vous utilisez. Vous devez cliquer sur renouvellement pour mettre votre licence à jour.

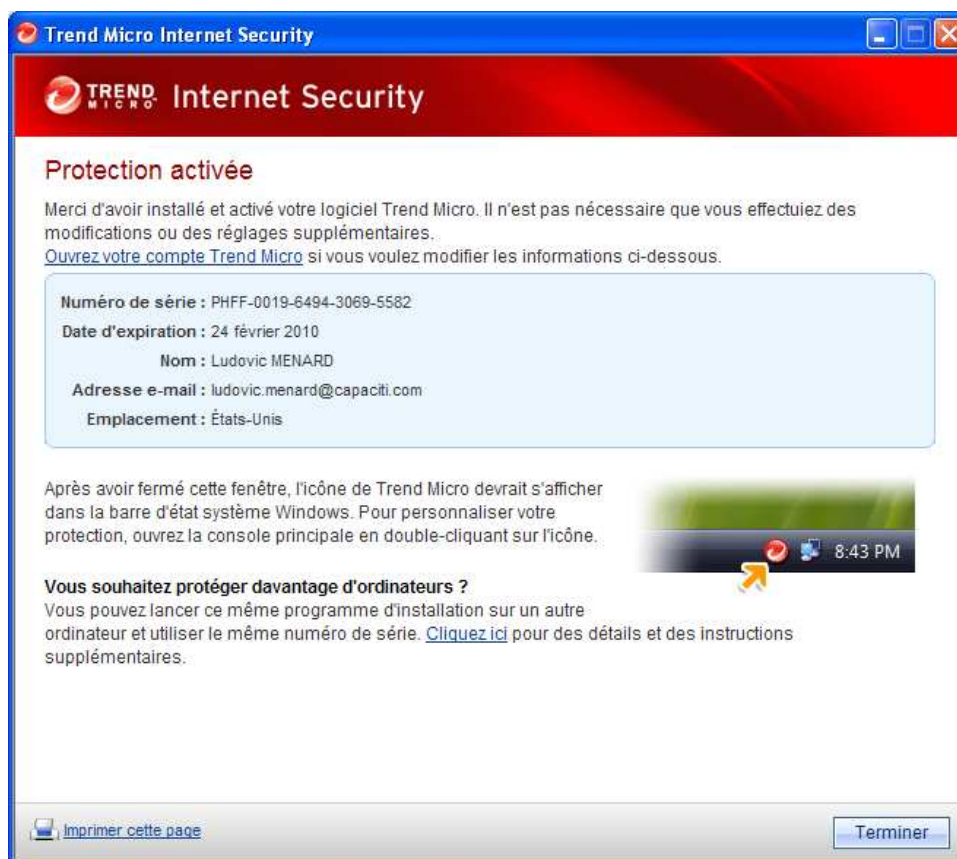


Ensuite, vous devez cliquer sur « Ajouter un logiciel ».

Vous devez de nouveau vous authentifier avec votre identifiant et mot de passe.



Ensuite, Trend Micro vous affichera votre licence avec la date d'expiration correspondante :



En cas de problème, vous pouvez contacter l'équipe Estore sur cette adresse mail : estore@capaciti.com

2. RENOUELEMENT DE LICENCES

Problème : Ma date d'expiration est incorrecte même après avoir renouvelé mon produit Trend Micro consumer.

Produit : Trend Micro Internet Security - 2008, Trend Micro Internet Security Pro - 2008, Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware - 2008, Trend Micro Antivirus plus AntiSpyware - 2009, Trend Micro Internet Security - 2009, Trend Micro Internet Security Pro - 2009
Système d'exploitation : Windows Vista, Windows XP - SP2

Problème : Ma date d'expiration est incorrecte même après avoir renouvelé mon produit Trend Micro consumer.

Résolution :

Votre abonnement à Trend Micro est automatiquement renouvelé une fois que votre commande est confirmée. Notez qu'il faut en général un peu de temps pour que la date d'expiration indiquée sur le logiciel soit mise à jour. Veuillez patienter 24 à 48 heures pour que la date d'expiration soit synchronisée avec notre système de traitement des commandes.

Vous devez être connecté à Internet pour que la mise à jour puisse se faire.

Après un délai de 48 heures, si votre date d'expiration n'a toujours pas été mise à jour, suivez les étapes ci-après :


Mise à jour en manuel de la date d'expiration dans la console principale

- Ouvrez la console principale de votre produit Trend Micro.
- Sur le panneau de gauche, cliquez sur Autres paramètres.

Sur le panneau de droite, cliquez sur Abonnement.

- Cliquez sur More Details (Informations plus détaillées). La fenêtre Informations sur l'abonnement s'affiche. Ceci permet d'actualiser la console principale.
- Vérifiez la date d'expiration indiquée. Après avoir vérifié que la date d'expiration est correcte, cliquez sur Fermer.
- Cliquez sur Présentation pour revenir à la console principale.

Si ceci ne permet pas d'actualiser la date d'expiration indiquée, vérifiez que vous utilisez le numéro de série correct. Vérifiez si le numéro de série figurant sur le courrier électronique de votre confirmation de commande est identique à celui actuellement enregistré dans votre programme Trend Micro.

Téléservices	Exploitation	
--------------	--------------	---

Si le numéro de série n'est pas identique, vous devez le modifier et entrer le numéro de série correct. Cliquez sur le lien « **Change Serial Number** » (**Changer le numéro de série**) pour obtenir des informations plus détaillées.

3. COMMENT PUIS-JE ENREGISTRER/ACTIVER MON ABONNEMENT A TREND MICRO SUR D'AUTRES ORDINATEURS

Le produit Trend Micro Internet Security ou Trend Micro Internet Security Pro que vous avez acheté peut être installé sur 3 (trois) ordinateurs. Trend Micro Anti-Virus plus Antispyware est valable pour 1 (un) ordinateur seulement.

Remarque : Si vous mettez à niveau l'abonnement d'un ancien ordinateur, vous n'avez pas besoin de réactiver ou d'enregistrer de nouveau la licence. L'ancien numéro de série sera automatiquement pris en compte.

Pour activer ou enregistrer un deuxième et un troisième ordinateur, effectuez les étapes suivantes :

1. Saisissez la description de l'ordinateur sur lequel vous voulez installer le logiciel.
2. La confirmation que votre protection a été activée s'affichera et une copie électronique vous sera envoyée à l'adresse e-mail inscrite.

Si la fenêtre **Trop d'installations** s'affiche, vous avez dépassé le nombre d'installations autorisé (3) ; vous pouvez soit transférer un siège, soit acheter une nouvelle licence.

4. DESINSTALLATION DES VERSIONS PRECEDENTE POUR NOUVELLE INSTALLATION TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009.

Nous vous conseillons de désinstaller toute version antérieure proprement avant d'installer votre nouvel antivirus Trend Micro Internet Sécurité 2009 :

Produit : Trend Micro Internet Security Pro - 2009, Trend Micro Antivirus plus AntiSpyware - 2009, Trend Micro Internet Security - 2009

Système d'exploitation : Windows Vista - SP1, Windows Vista, Windows XP - SP2

Résolution :

Vous pouvez désinstaller Trend Micro Internet Security Pro 2009, Trend Micro Internet Security 2009 et Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2009 à l'aide de l'une des méthodes suivantes

- Désinstallation à partir du menu Démarrer
- Désinstallation à partir du panneau de configuration
- Désinstallation à l'aide de l'outil Trend Micro Support Diagnostic Toolkit

Désinstallation à partir du menu Démarrer

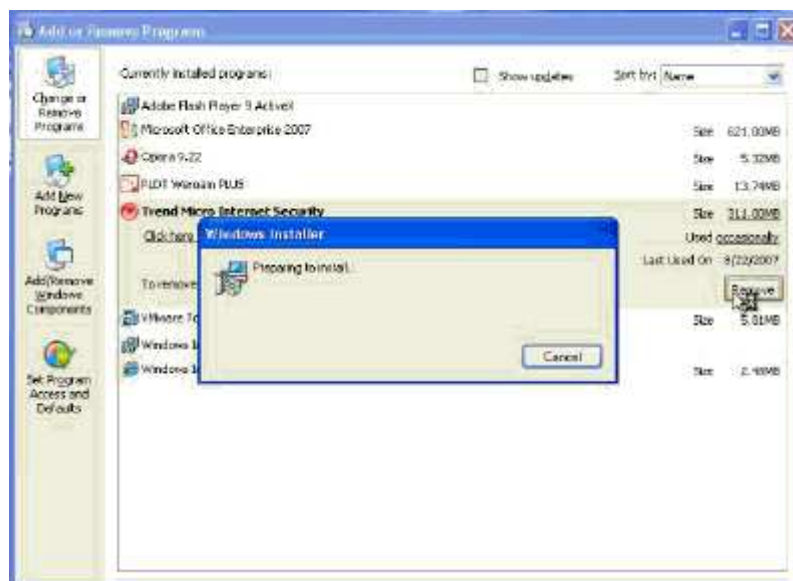
1. Fermez la console principale si elle est ouverte.
2. Cliquez sur Démarrer > Programmes ou Tous les programmes > Trend Micro Internet Security > Désinstaller Trend Micro Internet Security.
3. Lorsque l'invite de Windows Installer s'affiche, cliquez sur Désinstaller et attendez que la désinstallation soit terminée.

Remarque : Si vous n'avez pas de connexion Internet, il est recommandé de supprimer la coche de « Take survey after removing the program » (Répondez à l'enquête après avoir supprimé le programme).

4. Un message s'affiche lorsque la désinstallation est terminée. Pendant le processus de désinstallation, il vous sera demandé de remplir une enquête. Vous pouvez passer cette étape en fermant la fenêtre de l'enquête. Cliquez sur Restart Now (Redémarrer maintenant) pour redémarrer l'ordinateur.

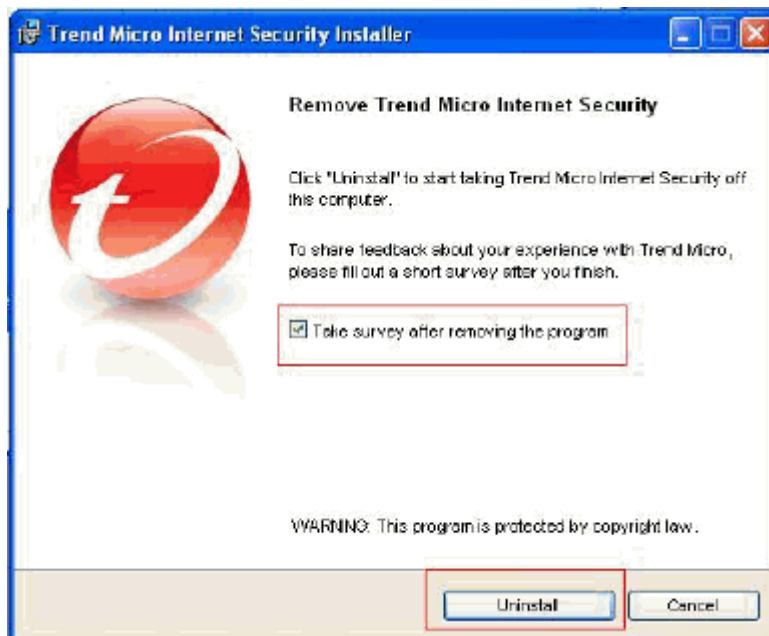
Désinstallation à partir du panneau de configuration

1. Fermez la console principale si elle est ouverte.
2. Cliquez sur Démarrer > Panneau de configuration.
3. Double-cliquez sur Ajout/suppression de programmes. Ceci ouvre une liste des programmes installés sur votre ordinateur.

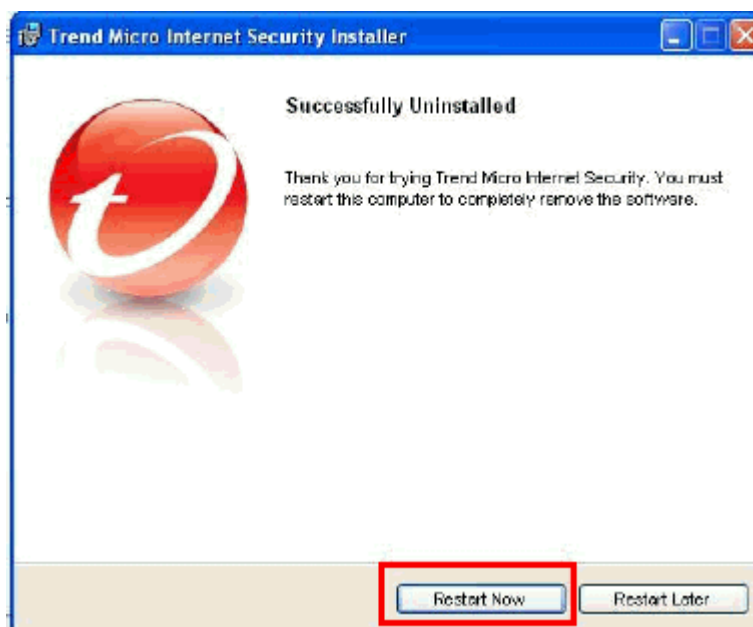


4. Sélectionnez Trend Micro Internet Security puis cliquez sur Supprimer.

5. Lorsque la fenêtre du programme d'installation de Trend Micro Internet Security s'affiche, cliquez sur Désinstaller et attendez que la désinstallation soit terminée.



Remarque : Si vous n'avez pas de connexion Internet, il est recommandé de supprimer la coche de « Take survey after removing the program » (Répondez à l'enquête après avoir supprimé le programme).

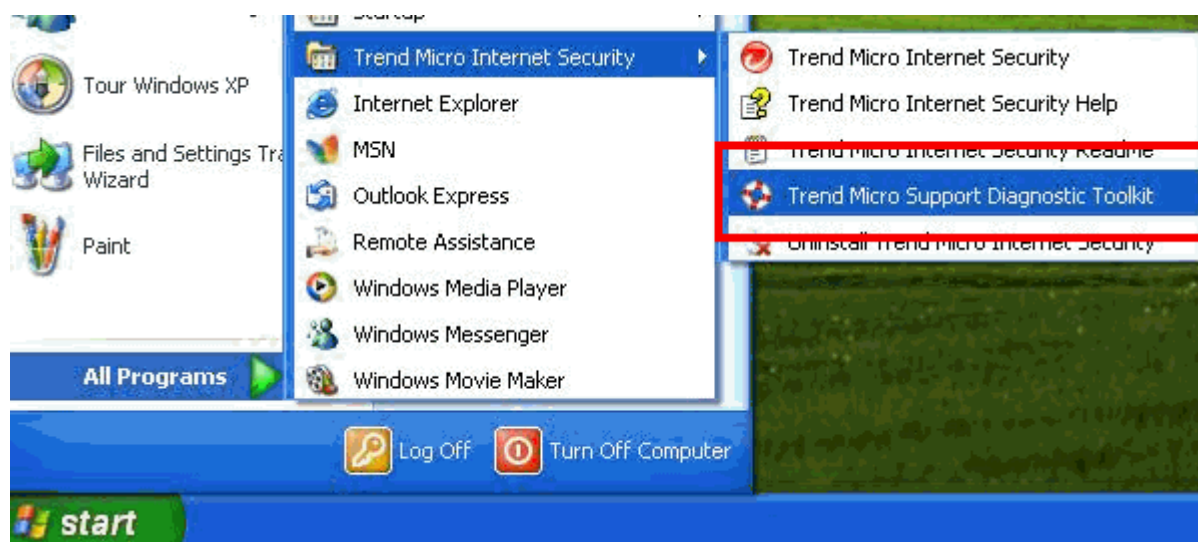


6. Un message s'affiche lorsque la désinstallation est terminée. Pendant le processus de désinstallation, il vous sera demandé de remplir une enquête. Vous pouvez passer cette étape

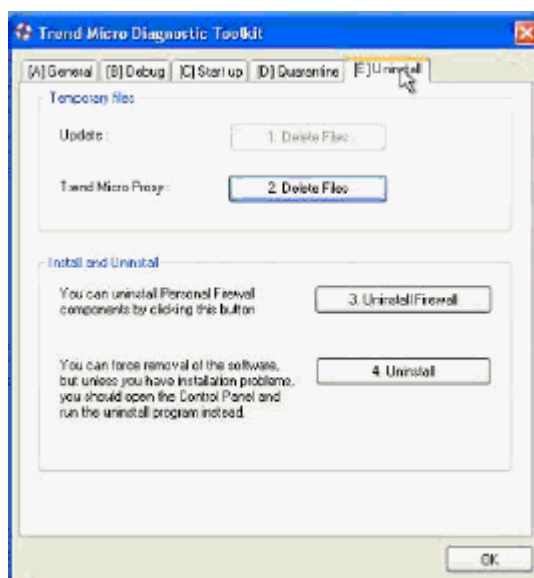
en fermant la fenêtre de l'enquête. Cliquez sur Restart Now (Redémarrer maintenant) pour redémarrer l'ordinateur.

Désinstallation à l'aide de l'outil Trend Micro Support Diagnostic Toolkit

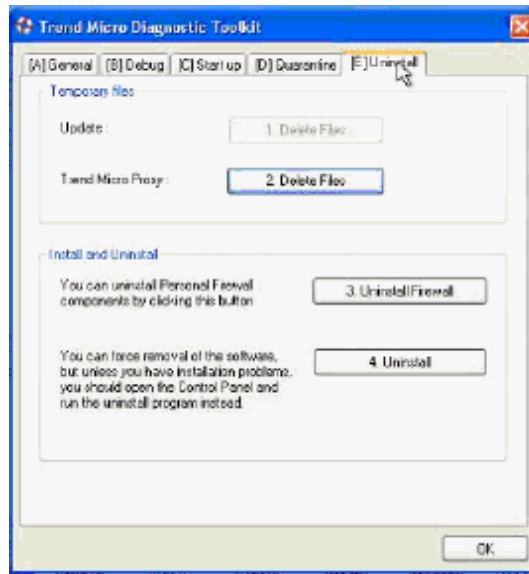
1. Fermez la console principale si elle est ouverte.
2. Cliquez sur Démarrer > Programmes ou Tous les programmes > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Support Diagnostic Toolkit.



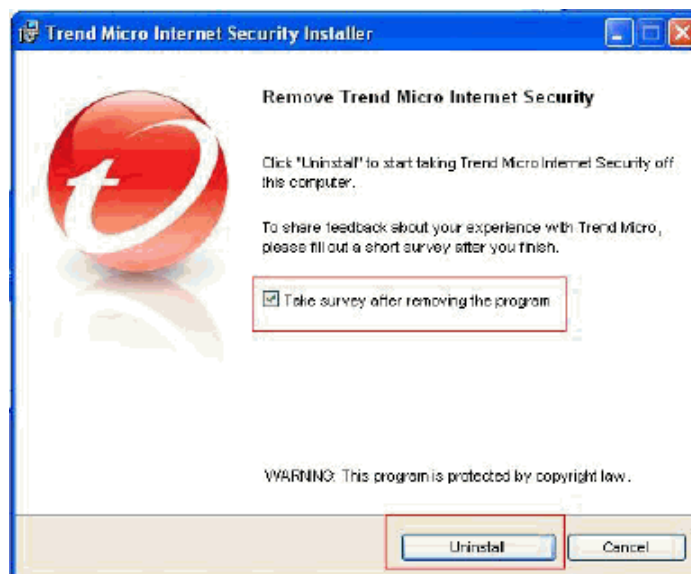
3. La fenêtre Trend Micro Diagnostic Toolkit s'affiche.



4. Cliquez sur l'onglet [E]Uninstall (Désinstaller).

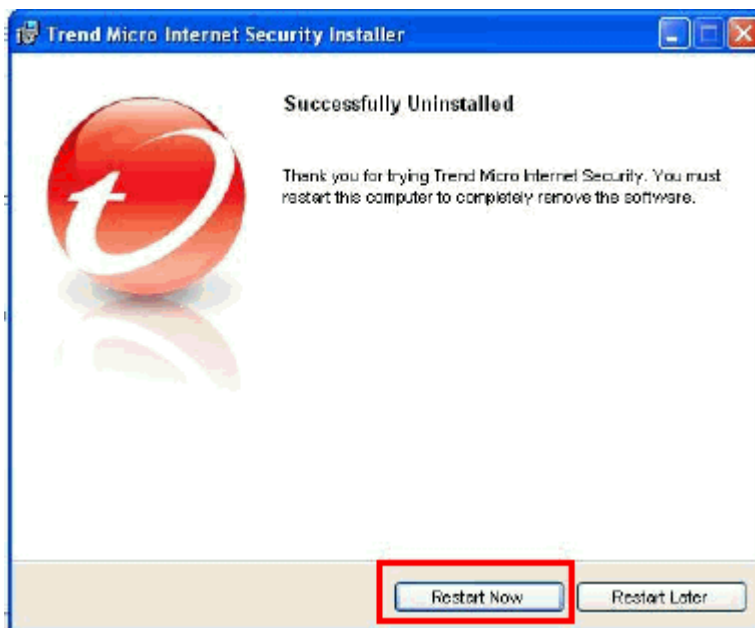


5. Cliquez sur 4. Uninstall (Désinstaller).



6. Lorsque la fenêtre du programme d'installation de Trend Micro Internet Security s'affiche, cliquez sur Uninstall (Désinstaller) et attendez que la désinstallation soit terminée.

Remarque : Si vous n'avez pas de connexion Internet, il est recommandé de supprimer la coche de « Take survey after removing the program » (Répondez à l'enquête après avoir supprimé le programme).



7. Un message s'affiche lorsque la désinstallation est terminée. Cliquez sur Restart Now (Redémarrer maintenant) pour redémarrer l'ordinateur.

5. COMMENT DOIS-JE CONFIGURER LE PARE-FEU PERSONNEL DE TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009 POUR AUTORISER OU BLOQUER DES PORTS ET DES PROTOCOLES SPECIFIQUES ?

Produit : Trend Micro Internet Security - 2009, Trend Micro Internet Security Pro – 2009

Système d'exploitation : Windows XP, Windows XP - SP2, Windows Vista, Windows Vista - SP1, Windows XP - SP3

Résolution :

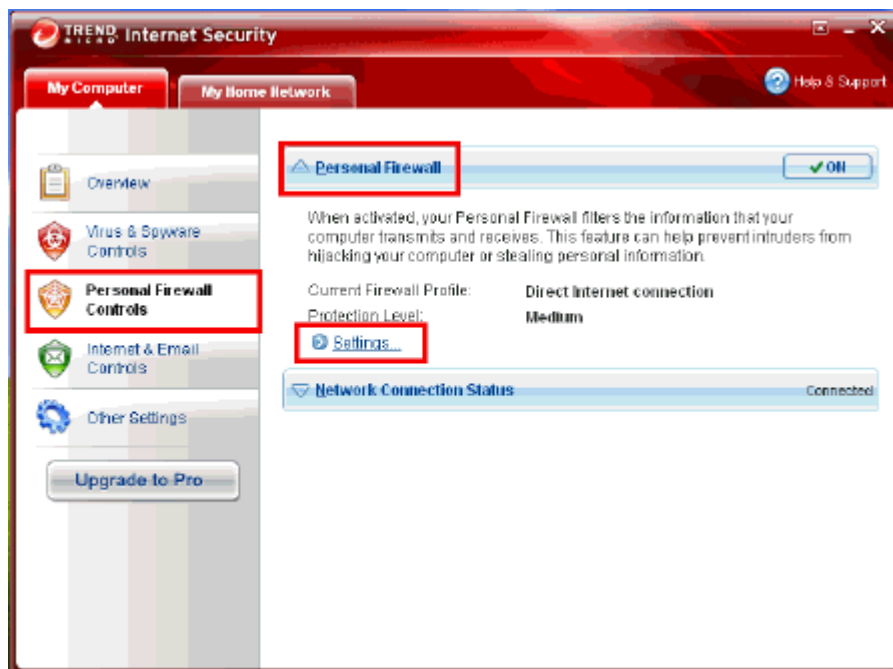
Pour configurer le pare-feu personnel afin d'autoriser ou de bloquer des connexions de programmes spécifiques, effectuez ce qui suit :

1. Ouvrez la console principale de Trend Micro Internet Security en suivant l'une des démarches suivantes :

- Cliquez sur Démarrer > Programmes ou Tous les programmes > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Internet Security.
- Double-cliquez sur l'icône de Trend Micro Internet Security qui se trouve dans le coin inférieur droit de votre écran.

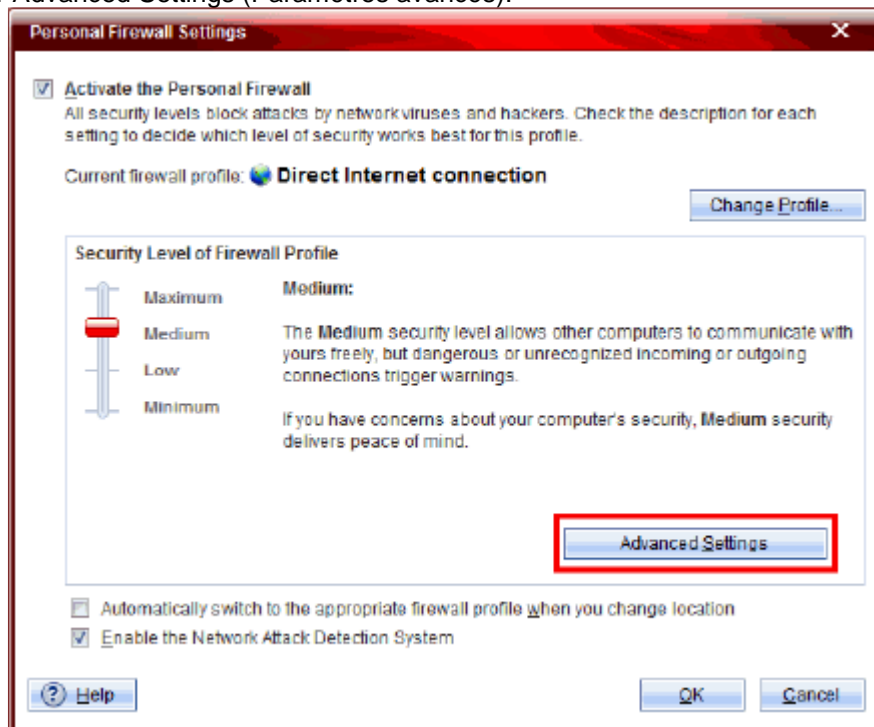
2. Cliquez sur Home Network & Firewall Controls (Contrôle du réseau domestique et du pare-feu) dans le panneau de gauche.

3. Sous Personal Firewall (Pare-feu personnel), cliquez sur Settings (Paramètres).

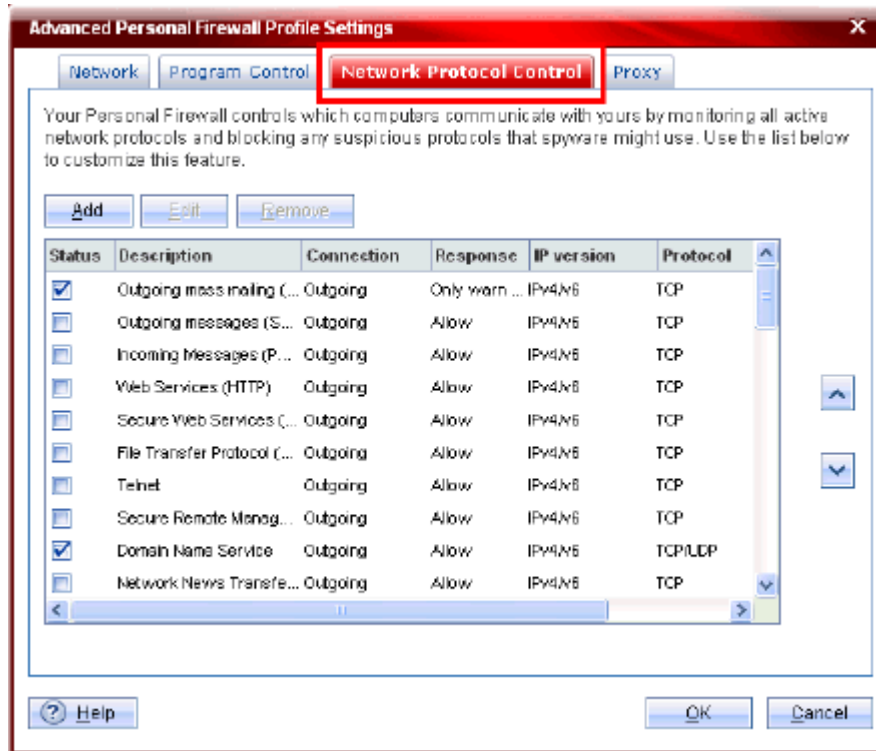


4. Sur l'écran Personal Firewall Settings (Paramètres du pare-feu personnel), vérifiez que la case Activate the Personal Firewall (Activer le pare-feu personnel) est bien cochée.

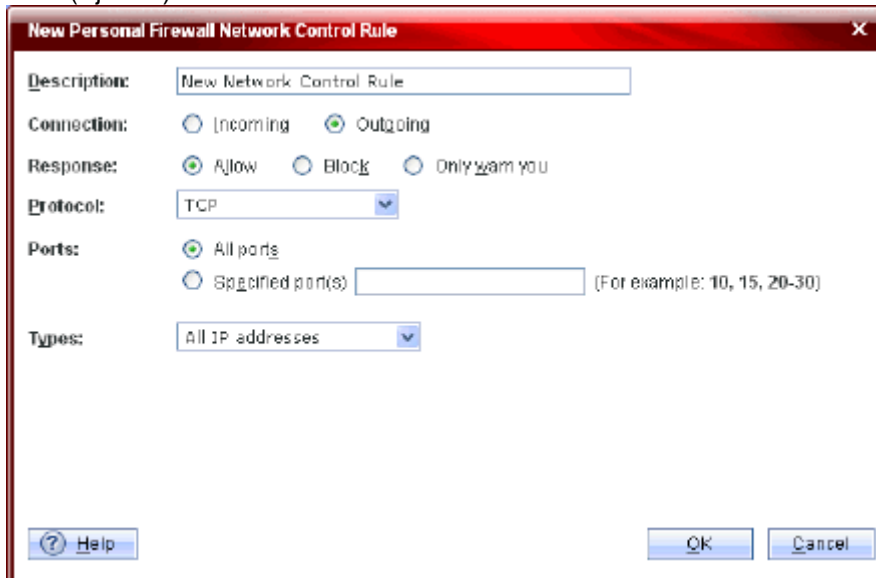
5. Cliquez sur Advanced Settings (Paramètres avancés).



6. Cliquez sur l'onglet Network Protocol Control (Contrôle du protocole de réseau).



7. Cliquez sur Add (Ajouter). Ceci ouvre l'écran suivant :




8. Dans la case « Description », entrez le nom qui identifie les ports ou les protocoles que vous souhaitez autoriser ou bloquer.

b. Pour « Connection » (Connexion), sélectionnez l'une des deux directions Incoming ou Outgoing (Entrant ou Sortant) de la connexion à autoriser ou à bloquer.

10. Pour « Response » (Réponse), sélectionnez la mesure qui doit être prise par la règle : Allow, Block ou Only warn you (Autoriser, Bloquer ou Avertir uniquement).

11. Pour « Protocol » (Protocole), sélectionnez le protocole auquel la règle s'applique (TCP, UDP, TCP/UDP, ICMP ou ANY (Tout)). Si vous n'êtes pas sûr, sélectionnez ANY (Tout). Vous pouvez également sélectionner CUSTOM (Personnalisé) et entrer le numéro du protocole spécifique.

Téléservices	Exploitation	 Capaciti
--------------	---------------------	--

12. Pour « Ports », sélectionnez All ports (Tous les ports) pour autoriser ou bloquer les connexions sur tous les ports. Pour autoriser ou bloquer les connexions sur des ports spécifiques, sélectionnez Specified port(s) (Ports spécifiés) et entrez les numéros des ports dans la case.

13. Pour « Types », sélectionnez le type des adresses IP auxquelles la règle s'applique :

- All IP addresses (Toutes les adresses IP) - s'applique à toutes les adresses IP
- IP address (Adresse IP) (IPv4) - s'applique à une adresse IP spécifique que vous entrez dans la case. Vous pouvez également entrer le nom d'hôte et cliquer sur Résoudre pour obtenir l'adresse IP.
- IP address range (Plage d'adresses IP) (IPv4) - s'applique à une plage d'adresses IP spécifique. Entrez la première et la dernière adresse dans la plage.
- Subnet mask (Masque de sous-réseau) (IPv4) - s'applique à un masque de sous-réseau spécifique de l'adresse IP que vous spécifiez.
- Broadcast (Diffusion) - s'applique à toutes les connexions de toutes les adresses IP dans un segment du réseau.
- Multi-diffusion (IPv4) - s'applique aux connexions pour une plage spécifique d'adresses IP dans votre réseau.
- Local network (Réseau local) - s'applique aux connexions dans votre réseau local.

Si vous n'êtes pas sûr, sélectionnez All IP addresses (Toutes les adresses IP).

14. Cliquez trois fois sur OK.

15. Fermez la console principale de Trend Micro Internet Security.

6. COMMENT DESINSTALLER ET REINSTALLER LE PARE-FEU PERSONNEL DE TREND MICRO INTERNET SECURITY 2009 ?

Produit : Trend Micro Internet Security - 2009, Trend Micro Internet Security Pro - 2009

Système d'exploitation : Windows Vista, Windows Vista - SP1, Windows XP, Windows XP - SP2, Windows XP - SP3

Résolution :

Il est possible de désinstaller et de réinstaller le pare-feu en utilisant l'outil de support Trend Micro Internet Security 2009, TISTOOL.exe.

Effectuez les étapes suivantes :

1. Désinstaller le pare-feu :

a. Cliquez sur Démarrer > Poste de travail.

b. Double-cliquez sur Disque local C : puis sur le dossier Fichiers programme.

c. Recherchez le dossier Internet Security et ouvrez-le.

d. Recherchez TISTOOL.exe et double-cliquez dessus. La fenêtre Trend Micro Diagnostic Toolkit s'affiche.



e. Cliquez sur l'onglet Désinstaller.

f. Cliquez sur le bouton Désinstaller le pare-feu. La fenêtre Ajouter ou supprimer un pare-feu apparaît.

g. Cliquez sur le bouton Désinstaller pour procéder à la désinstallation du pare-feu.

h. Cliquez sur Finir pour redémarrer l'ordinateur.

2. Réinstaller le pare-feu :

a. Cliquez sur Démarrer > Poste de travail.

b. Double-cliquez sur Disque local C : puis sur le dossier Fichiers programme.

c. Recherchez le dossier Internet Security et ouvrez-le.

d. Recherchez TISTOOL.exe et double-cliquez dessus. La fenêtre Trend Micro Diagnostic Toolkit s'affiche.



e. Cliquez sur l'onglet Désinstaller.

f. Cliquez sur le bouton Installer le pare-feu. La fenêtre Ajouter ou supprimer un pare-feu apparaît.

g. Cliquez sur le bouton Installer pour procéder à l'installation du pare-feu.

h. Cliquez sur Finir pour redémarrer l'ordinateur.

7. LE MESSAGE « UNABLE TO UPDATE YOUR PROTECTION » (« IMPOSSIBLE D'ACTUALISER VOTRE PROTECTION ») S'AFFICHE.

Symptôme : Le message « Unable to update your protection » (« Impossible d'actualiser votre protection ») s'affiche. « Make sure your internet connection works before trying again » (« Vérifiez que votre connexion Internet fonctionne bien avant de réessayer ») s'affiche lorsque vous essayez de mettre à jour votre produit Trend Micro.

Produit : Trend Micro Internet Security – 2009, Trend Micro Internet Security Pro – 2009, Trend Micro Internet Security – 2008, Trend Micro Internet Security Pro – 2008, Trend Micro AntiVirus plus Antispyware 2008

Système d'exploitation : Windows Vista, Windows XP

Problème : Internet fonctionne normalement, mais un message d'erreur indique la nécessité de se connecter à Internet afin d'actualiser votre produit Trend Micro.

Étape 1

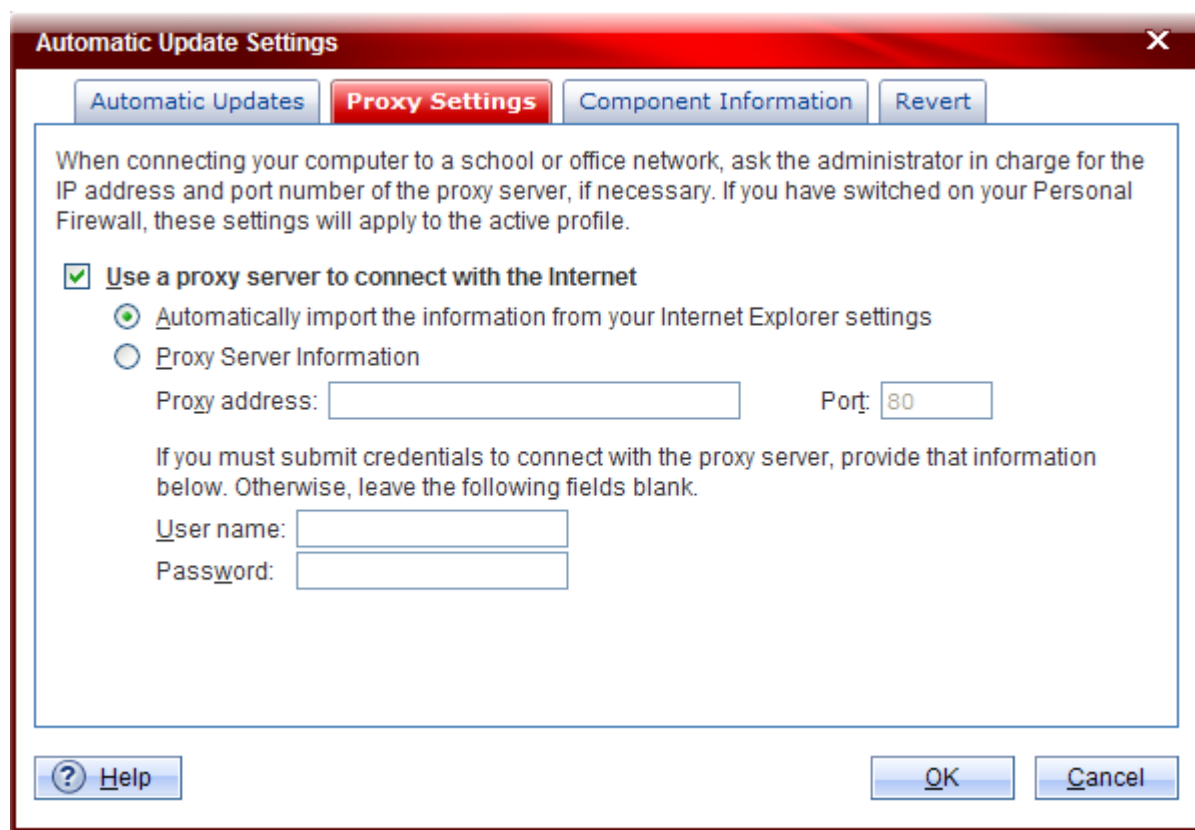
Il est à noter que Trend Micro utilise les paramètres de connexion d'Internet Explorer pour se connecter aux serveurs d'inscription ou de mise à jour. Il est donc nécessaire d'établir une connexion à Internet avec Internet Explorer, même s'il ne s'agit pas de votre navigateur par défaut.

Merci de vérifier les paramètres suivants :

1. Ouvrez Internet Explorer et cliquez sur Outils > Options Internet > Connexions > Paramètres réseau...



2. Ouvrez Trend Micro et cliquez sur Other Settings (Autres paramètres) > Automatic Update (Mise à jour automatique) > Settings (Paramètres)... > Proxy Settings (Paramètres du Proxy).



Dans la mesure où Trend Micro utilise les paramètres de connexion d'Internet Explorer pour l'activation et les mises à jour, les paramètres de connexion de Trend Micro et d'Internet Explorer doivent être identiques.

Par exemple :

Même si aucune des options n'est activée dans Internet Explorer, nous vous conseillons malgré tout d'importer automatiquement les paramètres d'Internet Explorer dans Trend Micro.

Si vous avez des doutes quant à la validité des paramètres, veuillez faire une capture d'écran* de chacun des ensembles de paramètres décrits ci-dessus et envoyez les deux captures d'écran à notre assistance en [signalant un cas](#), de sorte que nous puissions proposer une solution.


Étape 2

Si vous êtes certain que les paramètres de connexion sont corrects et que vous rencontrez malgré tout la même erreur, supprimer les fichiers temporaires de Trend Micro, comme suit :

Ouvrez le Trend Micro Diagnostic Toolkit :

- Allez dans le dossier où est installé Trend Micro. Par défaut, il s'agit de : C:\Program files\Trend Micro\Internet Security\
- Si vous utilisez la version **2008**, recherchez le fichier **TISsuprt.exe**
- Si vous utilisez la version **2009**, recherchez le fichier **TISstool.exe**



Téléservices	Exploitation	
--------------	--------------	---

- Une fois que vous avez ouvert le Trend Micro Diagnostic Toolkit, cliquez sur l'onglet **[E] Uninstall** (Désinstaller) puis sur la touche **Delete Files** (Supprimer fichiers) pour supprimer les fichiers de mise à jour et sur **Delete Files** (Supprimer fichiers) pour supprimer les fichiers du proxy Trend Micro.

Note : Pour la version 2008, il s'agit des touches 1 et 2. Si vous utilisez la version 2009, il s'agira des touches 3 et 4.

- Vous pouvez fermer l'outil de diagnostic et essayer à nouveau d'actualiser votre produit Trend Micro.

Étape 3

Si après la procédure ci-dessus, vous ne parvenez toujours pas à actualiser votre produit Trend Micro, vous pourrez le mettre à jour manuellement, ce qui permet généralement de résoudre le problème, tout en garantissant que votre produit Trend Micro bénéficie des définitions de virus les plus récentes.

MISE À JOUR MANUELLE DE TREND MICRO :

1.

- Téléchargez le fichier zip contenant le [fichier de définitions de virus](#) le plus récent (lptxxx.zip) pour Windows en cliquant sur le lien adéquat.

- Vous pouvez également faire un clic droit sur le lien et sélectionner « Enregistrer la cible sous ».

- Enregistrez le fichier sur votre bureau.

2.

- Décompressez le fichier de définitions de virus vers le dossier **Internet Security** ET vers le dossier **0x00000004**.

Par défaut, le dossier Internet Security se trouve dans le répertoire suivant :

- C:\Program Files\Trend Micro\Internet Security\

- C:\Program Files\Trend Micro\Internet Security\Component\Pattern\0x00000004\

- Supprimez l'ancien fichier lpt\$vpn du dossier « 0x00000004 », de sorte que le dossier « 0x00000004 » contienne uniquement le nouveau fichier lpt\$vpn.

3.

Redémarrez votre ordinateur.

Trend Micro doit ainsi bénéficier des définitions de virus les plus récentes.

Étape 4

Si vous utilisez Trend Micro avec Windows Vista, veuillez vous assurer que la fonction **User Account Control** (UAC) n'empêche pas la mise à jour. Pour vérifier ceci, désactivez l'UAC et essayez de lancer la mise à jour.

POUR DÉSACTIVER LA FONCTION UAC DANS VISTA :

- Cliquez sur Démarrer > Panneau de configuration > Comptes utilisateurs > Activer ou désactiver le contrôle des comptes d'utilisateurs.

- Décochez l'option UAC et cliquez sur OK.

- Redémarrez votre ordinateur.

Cliquez [ici](#) pour une explication précise de Microsoft sur cette fonctionnalité.

*POUR EFFECTUER UNE CAPTURE D'ÉCRAN (étape 1)


1. Faites en sorte d'afficher l'écran requis.

2. Appuyez sur la touche Impr écran de votre clavier. La touche Impr écran se trouve habituellement dans la partie supérieure droite du clavier.

3. Collez votre capture d'écran dans un document Microsoft Word (avec le raccourci CTRL+V ou via le menu Edition > Coller de Microsoft Word).

4. Enregistrez votre nouveau Document Microsoft Word.

5. Si Word n'est pas installé sur votre ordinateur, ouvrez MS Paint, collez la capture d'écran dans Paint avec le raccourci CTRL+V ou via le menu Edition > Coller.

Téléservices	Exploitation	 Capaciti
--------------	---------------------	---

6. Cliquez sur le menu Fichier > Enregistrer sous, indiquez un nom de fichier et dans le champ Type, sélectionnez JPG, JPEG. Cliquez sur Enregistrer.

7. Joignez ce fichier au [courrier électronique que vous enverrez à notre assistance](#).