

Symantec AntiVirus™ Corporate Edition: Guía del cliente



Symantec AntiVirus™ Corporate Edition: Guía del cliente

El software descrito en esta documentación se suministra con un acuerdo de licencia y deberá utilizarse exclusivamente de acuerdo con los términos expuestos en él.

Información de copyright

Copyright © 2002, Symantec Corporation.

Documentación. Versión 8.0

Reservados todos los derechos.

La documentación técnica proporcionada por Symantec Corporation es propiedad de Symantec Corporation y está protegida por las leyes de copyright.

SIN GARANTÍA. La documentación técnica se proporciona tal cual; Symantec Corporation no se responsabiliza de su precisión o empleo. El uso de la documentación técnica o de la información en ella contenida se considera responsabilidad exclusiva del usuario. La documentación puede contener errores técnicos o tipográficos u otro tipo de imprecisiones. Symantec se reserva el derecho de realizar cualquier cambio sin notificación previa.

Queda prohibida la copia de esta publicación sin la autorización expresa por escrito de Symantec Corporation, Peter Symantec Group, 10201 Torre Avenue, Cupertino, CA 95014, EE. UU.

Marcas comerciales

Symantec, el logotipo de Symantec, Symantec AntiVirus, LiveUpdate y Symantec Security Response son marcas comerciales de Symantec Corporation.

Microsoft, Windows y el logotipo de Windows son marcas comerciales registradas; Microsoft Exchange es una marca comercial de Microsoft Corporation. NetWare es una marca comercial registrada de Novell, Inc. Mac y Mac OS son marcas comerciales de Apple Computer, Inc. Otras marcas y nombres de productos mencionados en este manual pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de las empresas respectivas y se reconocen como tal.

Impreso en Irlanda.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Contenido

Capítulo 1	Introducción a Symantec AntiVirus Corporate Edition	
	Acerca de Symantec AntiVirus Corporate Edition	6
	Acerca de los virus	6
	De qué forma actúa Symantec AntiVirus Corporate Edition frente a los archivos infectados	7
	De qué forma protege Symantec AntiVirus Corporate Edition el sistema	8
	Qué mantiene actualizada la protección de Symantec AntiVirus Corporate Edition	9
	El papel que desempeña Symantec Security Response	9
	De qué forma se actualiza la protección	10
Capítulo 2	Conceptos básicos de Symantec AntiVirus Corporate Edition	
	Inicio de Symantec AntiVirus Corporate Edition	12
	Navegación por la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition	13
	Visualización de las categorías de Symantec AntiVirus Corporate Edition	13
	Desactivación temporal de la protección en tiempo real del sistema de archivos	17
	Detención momentánea y retraso de análisis	19
	Mantenimiento de la protección antivirus al día	21
	Planificación de actualizaciones de la protección antivirus mediante LiveUpdate	22
	Actualización inmediata de la protección antivirus mediante LiveUpdate	24
	Actualización sin LiveUpdate	24
	Para obtener más información	25
	Acceso a la ayuda en línea	25
	Acceso al sitio Web de Symantec Security Response	26

Capítulo 3 Protección del sistema contra los virus

Acerca de la política de Symantec AntiVirus Corporate Edition28

 Qué se debe analizar28

 Qué se debe hacer si se detecta un virus28

Symantec AntiVirus Corporate Edition y la protección

 en tiempo real29

 Modificación de la protección en tiempo real del

 sistema de archivos30

Análisis en busca de virus31

 Acerca del análisis de archivos comprimidos o codificados31

 Realización de análisis manuales32

 Planificación de análisis34

 Configuración de análisis de inicio35

 Configuración de análisis personalizados36

Interpretación de los resultados de los análisis37

Exclusión de archivos en los análisis38

Capítulo 4 Qué se debe hacer si se encuentra un virus

Acciones sobre los archivos infectados42

Administración de la cuarentena43

 Nuevo análisis de los archivos en cuarentena44

 Cuando un archivo reparado no se puede devolver a su

 ubicación original46

 Eliminación de elementos de copia de respaldo46

 Eliminación de archivos de la cuarentena47

 Eliminación automática de archivos en Cuarentena,

 en Elementos de copia de respaldo y en

 Elementos reparados47

Envío de archivos sospechosos a Symantec Security Response

 para su análisis48

Índice

Soluciones de Servicio y Soporte

Introducción a Symantec AntiVirus Corporate Edition

En este capítulo se tratan los temas siguientes:

- Acerca de Symantec AntiVirus Corporate Edition
- Acerca de los virus
- De qué forma actúa Symantec AntiVirus Corporate Edition frente a los archivos infectados
- De qué forma protege Symantec AntiVirus Corporate Edition el sistema
- Qué mantiene actualizada la protección de Symantec AntiVirus Corporate Edition

Acerca de Symantec AntiVirus Corporate Edition

La instalación de la protección antivirus que proporciona Symantec AntiVirus Corporate Edition se realiza mediante una instalación autónoma o bien mediante una instalación gestionada por el administrador. Cuando se instala de forma autónoma, el software Symantec AntiVirus Corporate Edition no queda gestionado por un administrador antivirus de red.

Los procedimientos descritos en la presente guía parten del supuesto de que se ha llevado a cabo una instalación autónoma utilizando las opciones de configuración predeterminadas o bien las opciones de configuración preestablecidas para el administrador. La configuración predeterminada de Symantec AntiVirus Corporate Edition proporciona al sistema una completa protección antivirus. Sin embargo, quizá desee modificar esta configuración a fin de optimizar el rendimiento del sistema o de desactivar algunas opciones que no le sean aplicables.

Cuando se realiza una instalación gestionada por un administrador antivirus, algunas opciones pueden aparecer bloqueadas o atenuadas, o incluso desaparecer, dependiendo de la política antivirus que establezca el administrador. En este tipo de instalaciones, el administrador es el encargado de ejecutar análisis en el equipo y de configurar los análisis planificados.

El administrador antivirus le informará acerca de las tareas que debe realizar utilizando Symantec AntiVirus Corporate Edition.

Nota: Las opciones que bloquee el administrador aparecerán con el icono de un candado y, por consiguiente, no estarán disponibles. Así pues, no podrá modificar estas opciones a menos que el administrador antivirus las desbloquee.

Acerca de los virus

Un *virus* es un programa informático creado de tal forma que cuando se ejecuta adjunta una copia de sí mismo a otro programa o documento informático. A partir de entonces, siempre que se ejecute el programa infectado o se abra un documento que contenga un virus de macro, el programa de virus asociado se activa y se une a otros programas y documentos. Además de esta función de replicación, los virus, generalmente, se diseñan para causar un efecto determinado. La mayoría de los virus simplemente muestran un mensaje determinado en una fecha de activación concreta; otros, sin embargo, están programados específicamente para eliminar datos dañando programas, eliminando archivos o formateando las unidades de disco.

Las amenazas más recientes contra los sistemas, *las amenazas combinadas*, emplean numerosos métodos y técnicas de propagación y ataque. Por ejemplo, el gusano Nimda, que infectó a más de 2 millones de equipos en un plazo de 24 horas, presentaba características tanto de virus como de gusano, y se distribuyó a sí mismo empleando cuatro métodos distintos de infección. Symantec AntiVirus Corporate Edition le protege frente a los vectores de infección, tanto de virus como de gusanos, de las amenazas combinadas, pero deberá utilizar un producto como Symantec Client Firewall para protegerse frente a la propagación de amenazas combinadas a través de la explotación de recursos compartidos de red.

Para el propósito de esta guía, el término *virus* se emplea para englobar todas las amenazas que actúan de manera similar a la de un virus.

En el sitio Web de Symantec Security Response se encuentra la información más reciente acerca de las amenazas de virus, así como una amplísima información de referencia (tales como un glosario general y una enciclopedia de virus).

Vea "[Acceso al sitio Web de Symantec Security Response](#)" en la página 26.

De qué forma actúa Symantec AntiVirus Corporate Edition frente a los archivos infectados

Symantec AntiVirus Corporate Edition es un programa diseñado para proteger los equipos frente al ataque de virus, sea cual sea el origen de éstos: virus que se extienden desde discos duros, disquetes o archivos adjuntos de correo electrónico, o que viajan a través de las redes. Los archivos incluidos en archivos comprimidos pueden analizarse y limpiarse. No es necesario realizar ningún cambio en las opciones ni instalar otros programas para protegerse frente a los virus de Internet: la protección en tiempo real del sistema de archivos analiza los archivos de programa y los documentos de forma automática en el momento en que se estén descargando.

Symantec AntiVirus Corporate Edition actúa frente a los archivos infectados con acciones principales y acciones de reserva. Por defecto, cuando se detecta un virus en el curso de un análisis, Symantec AntiVirus Corporate Edition intenta eliminarlo del archivo infectado. Si consigue limpiar el archivo, el virus quedará eliminado totalmente del archivo. Si por alguna razón Symantec AntiVirus Corporate Edition no consigue limpiar el archivo, entonces Symantec AntiVirus Corporate Edition emprende la acción de reserva, que consiste en moverlo al área de cuarentena para que la infección no se extienda.

Cuando se actualiza la protección frente a virus, Symantec AntiVirus Corporate Edition comprueba de forma automática si hay archivos almacenados en el área de cuarentena y ofrece la oportunidad de analizarlos empleando la nueva información de protección.

Nota: El administrador antivirus puede configurar el programa para que analice automáticamente los archivos existentes en el área de cuarentena.

De qué forma protege Symantec AntiVirus Corporate Edition el sistema

Las infecciones por virus se pueden evitar con facilidad. Los virus que se detecten y eliminen del sistema rápidamente no podrán propagarse a otros archivos y causar daños. Cuando se detecta un virus, Symantec AntiVirus Corporate Edition le notifica al instante que uno o varios archivos están infectados.

Symantec AntiVirus Corporate Edition proporciona los siguientes tipos de protección:

- **Protección en tiempo real del sistema de archivos:** Mediante esta función se supervisa, constantemente, la actividad del sistema para detectar la presencia de virus cuando se ejecutan o abren archivos, o cuando se modifican al guardarlos, moverlos, copiarlos de una carpeta a otra o al cambiarles el nombre.
- **Análisis basado en firmas:** Symantec AntiVirus Corporate Edition se fundamenta en el análisis basado en firmas o en patrones para detectar los virus. Symantec AntiVirus Corporate Edition busca firmas de virus residuales en los archivos infectados. Esta búsqueda es lo que se denomina *análisis*. Dependiendo del modo en que se administre su equipo, tanto usted como su administrador antivirus de red pueden ejecutar análisis para examinar de manera sistemática los archivos que contiene en busca de virus. Los análisis se pueden ejecutar de forma manual, conforme a un horario planificado o de forma automática al iniciar el equipo.
- **Heurística avanzada:** Mediante esta función, se analiza la estructura de un programa, su comportamiento y otros atributos en busca de características propias de virus. La mayoría de las veces consigue proteger el sistema frente a las amenazas (como los gusanos procedentes de envíos masivos de correo o los virus de macro), en caso de que descubra la amenaza antes de tener la oportunidad de actualizar las definiciones de virus. La función de heurística avanzada examina los archivos de HTML, VBScript y JavaScript en busca de amenazas basadas en secuencias de comandos.

Qué mantiene actualizada la protección de Symantec AntiVirus Corporate Edition

Los ingenieros de Symantec realizan un seguimiento sobre las apariciones de virus informáticos para detectar virus nuevos. Una vez identificado un virus, una *firma de virus* (la información sobre éste) se almacena en un *archivo de definiciones de virus*, en el que se incluye la información necesaria para detectar y eliminar el virus. Cuando Symantec AntiVirus Corporate Edition lleva a cabo un análisis en busca de virus, lo que en realidad busca son apariciones de las firmas de virus.

Symantec pone a disposición de los usuarios las definiciones actualizadas, y lo hace de manera frecuente y constante. Las definiciones se actualizan diariamente en el sitio Web de Symantec Security Response. Las nuevas definiciones de virus se ponen a disposición de los usuarios semanalmente (como mínimo) para que las descarguen mediante LiveUpdate, así como en el instante en que surja la amenaza de un nuevo virus destructivo.

En aquellos casos en los que los nuevos virus sean tan complejos que los archivos de definiciones de virus no sean suficiente, los ingenieros de Symantec pueden actualizar el motor de análisis antivirus con los últimos componentes de detección y reparación de virus. Cuando sea necesario, las actualizaciones al motor de análisis antivirus se incluirán en los archivos de definiciones de virus.

El papel que desempeña Symantec Security Response

La gran fuerza que reside en Symantec AntiVirus Corporate Edition no es otra que Symantec Security Response, antes conocido como el centro de investigación antivirus de Symantec (SARC). El creciente número de virus informáticos (en la actualidad hay más de 50.000 virus conocidos) exige un gran esfuerzo para rastrear, identificar y analizar nuevos virus y tecnologías relacionadas. Los investigadores de Symantec Security Response desensamblan las muestras de virus para descubrir su comportamiento y características singulares. Esta información se utiliza para desarrollar definiciones de virus que se emplean en los productos de Symantec para detectar y eliminar los virus nuevos durante los análisis.

Debido a la velocidad con que se extienden los nuevos virus, sobre todo a través de Internet, Symantec Security Response ha desarrollado herramientas de análisis de software automatizadas. Con los envíos directos a Symantec Security Response a través de Internet de los archivos almacenados en el área de cuarentena de Symantec AntiVirus Corporate Edition, el tiempo de descubrimiento, análisis y envío de antídotos a través del correo electrónico se ha reducido de días a horas y, en un futuro próximo, se verá reducido a minutos.

De qué forma se actualiza la protección

El administrador antivirus es quien determina el modo en que se actualizan las definiciones de virus. Lo más probable es que no tenga que hacer nada para recibir las nuevas definiciones de virus.

El administrador antivirus puede configurar la función LiveUpdate de Symantec AntiVirus Corporate Edition para garantizar que la protección antivirus permanece actualizada. Mediante LiveUpdate, Symantec AntiVirus Corporate Edition se conecta automáticamente a un sitio Web concreto, determina si sus archivos requieren actualización, descarga los archivos adecuados y los instala en la ubicación correspondiente.

Vea "[Mantenimiento de la protección antivirus al día](#)" en la página 21.

Conceptos básicos de Symantec AntiVirus Corporate Edition


En este capítulo se tratan los temas siguientes:

- Inicio de Symantec AntiVirus Corporate Edition
- Navegación por la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition
- Desactivación temporal de la protección en tiempo real del sistema de archivos
- Detención momentánea y retraso de análisis
- Mantenimiento de la protección antivirus al día
- Para obtener más información

Inicio de Symantec AntiVirus Corporate Edition

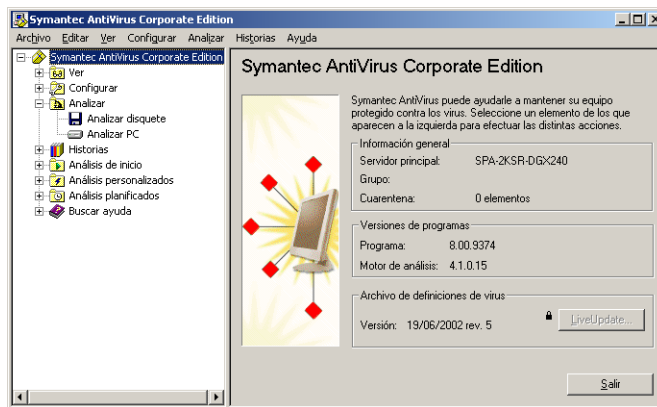
El inicio de Symantec AntiVirus Corporate Edition se puede realizar de varias formas.

Para abrir Symantec AntiVirus Corporate Edition

- ◆ Realice una de las acciones siguientes:
 - En la barra de tareas de Windows, haga doble clic en el icono de Symantec AntiVirus Corporate Edition.

El administrador antivirus es quien determina si se muestra o no este icono en la barra de tareas.
 - En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > Symantec AntiVirus Corporate Edition > Symantec AntiVirus Corporate Edition**.
 - En la barra de tareas de Windows XP, haga clic en **Inicio > Más programas > Symantec AntiVirus Corporate Edition > Symantec AntiVirus Corporate Edition**.

Navegación por la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition

La ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition se encuentra dividida en dos paneles. En el panel izquierdo se agrupan en categorías las distintas actividades que se pueden llevar a cabo. Por ejemplo, Analizar disquete y Analizar PC aparecen agrupadas en la categoría Analizar. Los iconos individuales representan a todas las categorías del panel izquierdo. Al hacer clic en las categorías y otros elementos incluidos en dicho panel, el panel derecho muestra la información necesaria para llevar a cabo las tareas en cuestión.



Para navegar por el panel izquierdo, realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en el signo más para expandir una carpeta.
- Haga clic en el signo menos para contraer una carpeta.
- Haga clic en un elemento para acceder a la información correspondiente en el panel derecho.

Visualización de las categorías de Symantec AntiVirus Corporate Edition

Las actividades que se pueden llevar a cabo mediante Symantec AntiVirus Corporate Edition se encuentran organizadas en siete categorías principales. Cada una de estas categorías dispone de un cierto número de opciones que se pueden configurar.

En esta sección no se tratan las opciones individuales que se pueden modificar, sino que se ofrece una descripción general de lo que hacen estas opciones y de cómo se accede a ellas. Si desea obtener información específica acerca de una determinada opción, consulte la ayuda en línea.

Categoría Ver

La categoría Ver se emplea para realizar un seguimiento de las actividades antivirus.

Tabla 2-1 Categoría Ver

Opción	Descripción
Estadísticas de análisis en tiempo real del sistema de archivos	Muestra estadísticas acerca del estado de los análisis en tiempo real, incluido el último archivo analizado (incluso si no estaba infectado).
Análisis planificados	Muestra una lista de todos los análisis planificados del sistema. Incluye el nombre del análisis, el momento en que debe ejecutarse y el nombre del usuario que lo creó. Los análisis planificados pueden ser creados tanto por el usuario como por el administrador antivirus de red.
Cuarentena	Permite gestionar los archivos infectados que hayan sido aislados del sistema para impedir que la infección se extienda. Vea " Nuevo análisis de los archivos en cuarentena " en la página 44.
Elementos de copia de respaldo	Permite eliminar las copias de respaldo de los archivos infectados. Como medida de seguridad, Symantec AntiVirus Corporate Edition realiza una copia de respaldo de los elementos infectados antes de tratar de repararlos. Tras comprobar que Symantec AntiVirus Corporate Edition haya eliminado los virus de los elementos infectados, es conveniente eliminar la copia existente en la carpeta de copias de respaldo. Vea " Eliminación de elementos de copia de respaldo " en la página 46.
Elementos reparados	Recoge los elementos cuyos virus han sido eliminados y cuya ubicación original se desconoce. Por ejemplo, puede que se haya separado un archivo infectado adjunto a un mensaje de correo electrónico y se haya puesto en cuarentena. Cuando se haya limpiado el archivo en cuarentena y se haya colocado en Elementos reparados, se deberá indicar la ubicación donde se desee almacenar ese archivo.

Categoría Analizar

La categoría Analizar se emplea para llevar a cabo análisis manuales del sistema.

Tabla 2-2 Categoría Analizar

Opción	Descripción
Analizar un disquete	Permite analizar disquetes o cualquier otro tipo de soporte extraíble.
Analizar PC	Permite analizar archivos, carpetas, unidades o la totalidad del sistema en cualquier momento. Vea " Realización de análisis manuales " en la página 32.

Categoría Configurar

La categoría Configurar se emplea para configurar la protección en tiempo real a fin de supervisar los archivos propios y los archivos adjuntos del correo electrónico (sólo en los clientes de correo electrónico admitidos).

Tabla 2-3 Categoría Configurar

Opción	Descripción
Protección en tiempo real del sistema de archivos	Cada vez que se copia, guarda, mueve o abre un archivo, o se accede a él, es examinado para garantizar que no esté infectado por un virus. Vea " Modificación de la protección en tiempo real del sistema de archivos " en la página 30.
Protección en tiempo real para Lotus Notes y para Microsoft Exchange	Para los clientes de correo electrónico para trabajo en grupo (clientes de Lotus Notes y de Microsoft Exchange/Microsoft Outlook), Symantec AntiVirus Corporate Edition incluye una protección adicional destinada al correo electrónico.

Categoría Historias

La categoría Historias se emplea para registrar toda la información relacionada con la ejecución de análisis en el sistema, así como con las infecciones de virus que se detecten.

Tabla 2-4 Categoría Historias

Opción	Descripción
Historia de virus	Muestra una lista de los virus que han infectado el sistema, junto con información adicional respecto a la infección.
Historias de análisis	Mantiene un seguimiento de los análisis realizados en el sistema. Los análisis se muestran acompañados de otros datos relevantes sobre ellos.
Registro de sucesos	Muestra un registro de las actividades de protección frente a virus llevadas a cabo en el sistema (incluyendo modificaciones en la configuración, errores e información sobre archivos de definiciones de virus).

Categoría Análisis de inicio

La categoría Análisis de inicio se emplea para crear y configurar análisis que se ejecutan cuando se inicia el sistema.

Tabla 2-5 Categoría Análisis de inicio

Opción	Descripción
Nuevo análisis de inicio	Algunos usuarios complementan los análisis planificados con un análisis automático en el momento en que se inicia el sistema. A menudo, los análisis de inicio se centran únicamente en carpetas importantes de alto riesgo, como la carpeta Windows o las carpetas donde se almacenan las plantillas de Word y Excel. Vea " Configuración de análisis de inicio " en la página 35.

Categoría Análisis personalizados

La categoría Análisis personalizados se emplea para crear análisis preconfigurados que se ejecutan manualmente.

Tabla 2-6 Categoría Análisis personalizados

Opción	Descripción
Nuevo análisis personalizado	<p>Si normalmente se analiza el mismo conjunto de archivos o carpetas, se puede crear un análisis personalizado restringido únicamente a esos elementos. Así, en cualquier momento, se podrán analizar rápidamente esos archivos o carpetas específicos para comprobar que estén libres de virus.</p> <p>Vea "Configuración de análisis personalizados" en la página 36.</p>

Categoría Análisis planificados

La categoría Análisis planificados se emplea para crear análisis preconfigurados que se ejecutan conforme a un horario especificado.

Tabla 2-7 Categoría Análisis planificados

Opción	Descripción
Nuevo análisis planificado	<p>Permite planificar un análisis de los discos duros que se ejecuta al menos una vez por semana. Los análisis planificados permiten comprobar que el sistema se mantiene libre de virus.</p> <p>Vea "Planificación de análisis" en la página 34.</p>

Desactivación temporal de la protección en tiempo real del sistema de archivos

En caso de que no se haya modificado la configuración predeterminada, la protección en tiempo real del sistema de archivos se carga de forma automática al iniciar el sistema a fin de protegerlo frente a los virus. Esta función se encarga de buscar virus en cada uno de los programas que se ejecutan, así como de supervisar el sistema por si alguna actividad indicara la existencia de virus. Cuando se detecte un virus o una *actividad vírica* (un suceso que pudiera estar provocado por un virus), la protección en tiempo real del sistema de archivos emitirá una alerta.

En algunos casos, la protección en tiempo real puede alertar acerca de una actividad vírica que el usuario sepa con seguridad que no está ocasionada por un virus. Por ejemplo, puede darse esta situación al instalar nuevos programas informáticos. Si va a realizar una actividad de este tipo y desea evitar la alerta correspondiente, puede desactivar temporalmente la protección en tiempo real del sistema de archivos. Cuando termine, asegúrese de volver a activar la protección en tiempo real del sistema de archivos a fin de garantizar que el sistema permanece protegido.

Nota: Es posible que su administrador haya bloqueado la protección en tiempo real del sistema de archivos para que usted no pueda desactivarla, o incluso que la haya configurado para que sólo se pueda desactivar temporalmente, de tal modo que se vuelva a activar de forma automática cuando transcurra un determinado periodo de tiempo.

Activación y desactivación de la protección en tiempo real del sistema de archivos

El icono de Symantec AntiVirus Corporate Edition aparece en la parte derecha de la barra de tareas del Escritorio de Windows. En algunas configuraciones, es posible que el icono de Symantec AntiVirus Corporate Edition no se muestre.

Para activar y desactivar la protección en tiempo real del sistema de archivos desde la barra de tareas

- ◆ En la parte derecha de la barra de tareas del Escritorio de Windows, haga clic con el botón derecho del mouse en el icono de **Symantec AntiVirus Corporate Edition**, y después en **Protección en tiempo real del sistema de archivos**.

Una marca de verificación aparece junto a Protección en tiempo real del sistema de archivos cuando esta función se encuentra activada.

Para activar y desactivar la protección en tiempo real del sistema de archivos desde Symantec AntiVirus Corporate Edition

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Configurar**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Protección en tiempo real del sistema de archivos**.
- 3 Marque o quite la marca de **Protección en tiempo real del sistema de archivos**.

Detención momentánea y retraso de análisis

La función de detención momentánea permite parar la ejecución de análisis en cualquier punto y continuarla después. Un usuario puede detener momentáneamente cualquier análisis que haya iniciado. El administrador antivirus de red es quien determina si los usuarios pueden detener momentáneamente los análisis que planifique el propio administrador.

Además, los usuarios también podrán retrasar los análisis planificados que inicie el administrador. Si el administrador activa la función Posponer, los usuarios podrán retrasar los análisis planificados del administrador por un intervalo de tiempo determinado. Cuando se reanude el análisis, éste volverá a empezar desde el principio.

Utilice la detención momentánea cuando su intención sea continuar el análisis después de un breve intervalo de tiempo. Utilice la función Posponer para retrasar el análisis durante un mayor intervalo de tiempo en el que no desee ser interrumpido (por ejemplo, si se encuentra en medio de una presentación).

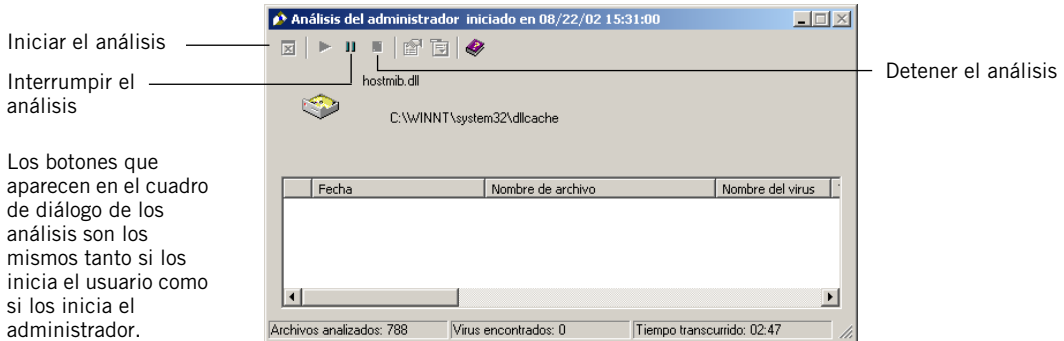
Detención momentánea o retraso de análisis

Siga los procedimientos que aparecen a continuación para detener momentáneamente un análisis que haya iniciado o bien para detener o retrasar un análisis planificado por el administrador. Si el botón Interrumpir el análisis no está disponible, es debido a que el administrador antivirus de red ha desactivado la función de detención momentánea.

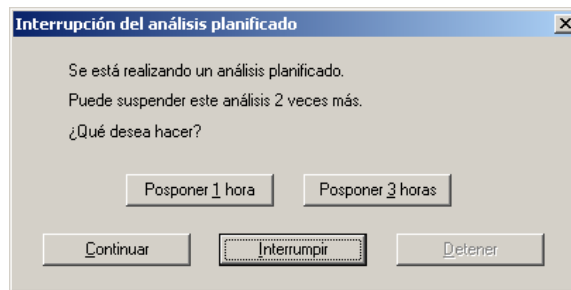
Nota: Si, en el momento en que se detiene el análisis, Symantec AntiVirus Corporate Edition está analizando un archivo comprimido, es posible que el programa tarde algún tiempo en responder.

Para detener momentáneamente un análisis

- 1 Mientras el análisis se esté ejecutando, en el cuadro de diálogo del análisis, haga clic en **Interrumpir el análisis**.



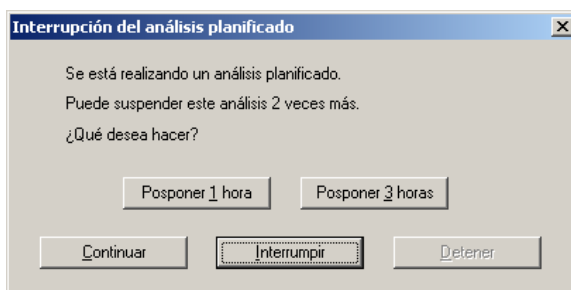
- Si se trata de un análisis iniciado por el usuario, se detendrá en el preciso lugar en que se encuentre y el cuadro de diálogo permanecerá abierto hasta que se reanude.
- Si se trata de un análisis planificado por el administrador, aparecerá el cuadro de diálogo Interrupción del análisis planificado.



- 2 En el cuadro de diálogo Interrupción del análisis planificado, haga clic en **Interrumpir**.
El análisis planificado por el administrador se detendrá en el preciso lugar en que se encuentre y el cuadro de diálogo permanecerá abierto hasta que se reanude.
- 3 En el cuadro de diálogo del análisis, haga clic en **Iniciar el análisis** para reanudarlo.

Para retrasar un análisis planificado por el administrador

- 1 Mientras el análisis planificado se esté ejecutando, en el cuadro de diálogo haga clic en **Interrumpir el análisis**.
- 2 En el cuadro de diálogo Interrupción del análisis planificado, seleccione una de las siguientes opciones:
 - Posponer 1 hora
 - Posponer 3 horas



El administrador es quien determina el periodo de tiempo durante el que se puede retrasar el análisis. Cuando transcurra el periodo de tiempo especificado, el análisis volverá a empezar desde el principio.

El administrador también determina el número de veces que se puede retrasar un análisis planificado antes de que esta función quede deshabilitada.

Mantenimiento de la protección antivirus al día

Symantec AntiVirus Corporate Edition se basa en la información actualizada para detectar y eliminar virus. Una de las razones más habituales para que se produzcan los problemas de virus es que los archivos de definiciones de virus no se actualizan después de la instalación. Los archivos de definiciones de virus contienen la información necesaria acerca de todos los virus que se hayan descubierto recientemente.

Symantec proporciona archivos actualizados de definiciones de virus semanalmente a través de LiveUpdate y diariamente a través de archivos de Intelligent Updater enviados al sitio Web de Symantec Security Response. (Estas actualizaciones también se ponen a disposición de los usuarios cada vez que aparece una nueva amenaza de virus.) Conviene acostumbrarse a actualizar las definiciones de virus una vez a la semana, como mínimo. La forma más sencilla de hacerlo consiste en planificar LiveUpdate para que se ejecute de forma automática. Se deben actualizar los archivos siempre que se reciba información sobre una nueva amenaza de virus.

Mediante LiveUpdate, Symantec Antivirus Corporate Edition se conecta automáticamente a un sitio Web especial de Symantec y determina si es necesario actualizar los archivos de definiciones. Si es así, descarga los archivos adecuados y los instala en la ubicación correcta. LiveUpdate también comprueba si existen parches disponibles para Symantec AntiVirus Corporate Edition y, si es así, los descarga. En general, no necesitará hacer nada para configurar LiveUpdate. El único requisito indispensable es contar con una conexión a Internet.

Nota: Es posible que el administrador haya especificado un límite máximo de días para que las definiciones de virus puedan permanecer sin actualizar. Una vez superado ese límite, Symantec AntiVirus Corporate Edition ejecutará automáticamente LiveUpdate cuando detecte una conexión a Internet.

Planificación de actualizaciones de la protección antivirus mediante LiveUpdate

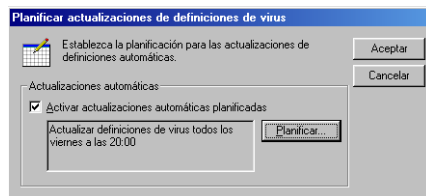
De forma predeterminada, LiveUpdate está planificado para que se ejecute todos los viernes a las 8 de la tarde. Para que esta actualización planificada se lleve a cabo, es preciso que el equipo esté en funcionamiento y que cuente con acceso a Internet.

Planificación de LiveUpdate para que se ejecute automáticamente

Se puede modificar tanto la frecuencia como la hora de LiveUpdate para que se ajuste mejor a las necesidades de cada usuario.

Para activar la planificación de LiveUpdate

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el menú Archivo, haga clic en **Actualizaciones planificadas**.



- 2 En el cuadro de diálogo Planificar actualizaciones de definiciones de virus, seleccione **Activar actualizaciones automáticas planificadas**.
- 3 Haga clic en **Aceptar**.

Para configurar las opciones de planificación de LiveUpdate

- 1** En el cuadro de diálogo Planificar actualizaciones de definiciones de virus, haga clic en **Planificar**.
- 2** En el cuadro de diálogo Planificación de la actualización de definiciones de virus, especifique la frecuencia, el día y la hora en que desee que se ejecute LiveUpdate.
- 3** Haga clic en **Aceptar**.

Para configurar las opciones de planificación avanzadas de LiveUpdate

- 1** En el cuadro de diálogo Planificación de la actualización de definiciones de virus, haga clic en **Avanzadas**.
- 2** En el cuadro de diálogo Opciones de planificación avanzadas, realice una de las acciones siguientes:
 - Para configurar Symantec AntiVirus Corporate Edition de modo que los sucesos planificados de LiveUpdate que no se hayan ejecutado se ejecuten en una fecha posterior, seleccione **Gestionar sucesos no realizados a** y especifique los días.
 - Para configurar Symantec AntiVirus Corporate Edition de modo que los sucesos planificados de LiveUpdate se ejecuten dentro de un plazo de tiempo determinado en vez de a una hora establecida, seleccione el tipo de cálculo aleatorio que desee usar y especifique el minuto, el día de la semana o el día del mes.
- 3** Haga clic en **Aceptar**.

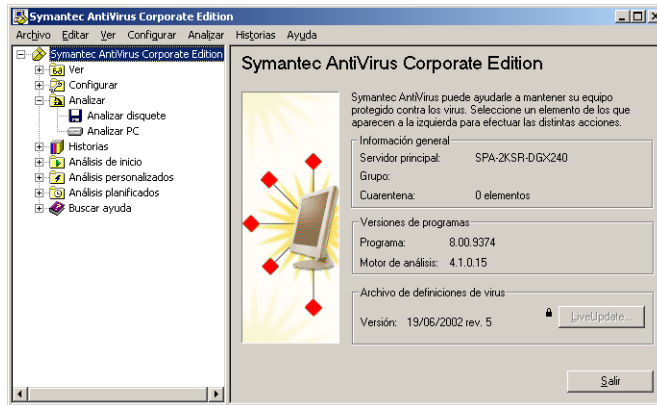
Nota: En redes centralizadas, el administrador puede encargarse de distribuir definiciones de virus actualizadas a las distintas estaciones de trabajo. Si es el caso, no habrá que desarrollar ninguna otra acción adicional.

Actualización inmediata de la protección antivirus mediante LiveUpdate

Cuando se le notifique la existencia de un nuevo virus, no espere a la próxima actualización planificada. Actualice su protección antivirus inmediatamente.

Para actualizar la protección antivirus de forma inmediata

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Symantec AntiVirus Corporate Edition**.



- 2 En el panel derecho, haga clic en **LiveUpdate**.
- 3 Si fuera necesario, haga clic en **Configurar** para personalizar la conexión a Internet para LiveUpdate.
Puede modificar tanto la conexión de su proveedor de servicios de Internet como la forma en que su equipo se conecta a Internet a través de un servidor proxy.
Si desea obtener más información, consulte la ayuda en línea de LiveUpdate.
- 4 Haga clic en **Siguiente** para que comience la actualización automática.

Actualización sin LiveUpdate

Symantec dispone de un programa especial denominado Intelligent Updater como alternativa a LiveUpdate. Las actualizaciones se pueden descargar desde el sitio Web de Symantec Security Response.

Vea "[Acceso al sitio Web de Symantec Security Response](#)" en la página 26.

Para instalar las últimas definiciones de virus mediante Intelligent Updater

- 1** Descargue Intelligent Updater en cualquiera de las carpetas de su sistema.
- 2** Desde Mi PC o desde el Explorador de Windows, localice el programa y haga doble clic en él.
- 3** Siga las instrucciones que vayan apareciendo en pantalla.
El programa Intelligent Updater buscará Symantec AntiVirus Corporate Edition en el sistema e instalará los nuevos archivos de definiciones en la carpeta adecuada.
- 4** A continuación, convendrá analizar las unidades de disco para asegurarse de que se detecten los virus descubiertos recientemente.

Para obtener más información

Si necesita más información acerca de Symantec AntiVirus Corporate Edition, consulte la ayuda en línea. Además, la información acerca de los virus se puede obtener del sitio Web de Symantec.

Acceso a la ayuda en línea

El sistema de ayuda en línea de Symantec AntiVirus Corporate Edition incluye información general y descripciones de procesos detalladas para ayudarle a mantener el equipo a salvo del ataque de virus.

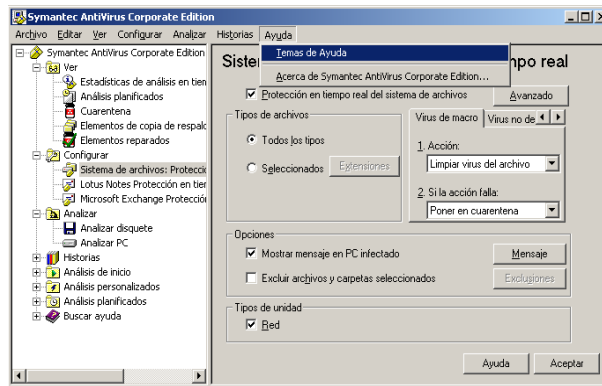
Nota: Tenga en cuenta que es posible que su administrador haya optado por no instalar los archivos de la ayuda de Symantec AntiVirus Corporate Edition.

Para obtener ayuda mediante Symantec AntiVirus Corporate Edition

- ◆ En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, realice una de las siguientes acciones:

- En el menú Ayuda, haga clic en **Temas de Ayuda**.
- En el panel derecho, haga clic en **Ayuda**.

La ayuda sensible al contexto sólo está disponible en las pantallas en las que se pueden realizar acciones.



Acceso al sitio Web de Symantec Security Response

Si cuenta con una conexión a Internet, puede visitar el sitio Web de Symantec Security Response (antes conocido como el centro de investigación antivirus de Symantec) para consultar la enciclopedia de virus, en la cual se recoge información acerca de todos los virus conocidos, para identificar falsas alarmas y para obtener información general acerca de los virus y la amenaza que representan.

Para acceder al sitio Web de Symantec Security Response

- ◆ En su explorador de Internet, escriba la siguiente dirección Web:
securityresponse.symantec.com

Protección del sistema contra los virus

En este capítulo se tratan los temas siguientes:

- Acerca de la política de Symantec AntiVirus Corporate Edition
- Symantec AntiVirus Corporate Edition y la protección en tiempo real
- Análisis en busca de virus
- Interpretación de los resultados de los análisis
- Exclusión de archivos en los análisis

Acerca de la política de Symantec AntiVirus Corporate Edition

Symantec AntiVirus Corporate Edition está preconfigurado conforme a una política antivirus que suele ser la más adecuada para la mayoría de usuarios. No obstante, esta configuración puede ser modificada para que se ajuste mejor a las necesidades personales de cada usuario. Así pues, se pueden personalizar indistintamente las configuraciones para la protección en tiempo real del sistema de archivos y para los análisis manuales, planificados, de inicio y personalizados.

La política antivirus determina:

- Qué se debe analizar
- Qué se debe hacer si se detecta un virus

Qué se debe analizar

La protección en tiempo real del sistema de archivos que incorpora Symantec AntiVirus Corporate Edition analiza, de forma predeterminada, todos los tipos de archivos. Del mismo modo, los análisis manuales, planificados, de inicio y personalizados también examinan todos los tipos de archivos de forma predeterminada. Por otro lado, es posible analizar los archivos según su extensión o su tipo (documentos y programas), pero en tales casos la protección frente a los virus queda reducida.

También existe la posibilidad de excluir del análisis unos archivos determinados. Por ejemplo, si se sabe con total seguridad que un archivo no está infectado y éste activa la alerta de virus durante un análisis, se pueden omitir futuras alertas excluyendo el archivo en los análisis posteriores.

Qué se debe hacer si se detecta un virus

Symantec AntiVirus Corporate Edition responde ante los archivos infectados con una serie de acciones principales y acciones de reserva. Por defecto, cuando se detecta un virus mediante la protección en tiempo real del sistema de archivos o en el curso de un análisis, Symantec AntiVirus Corporate Edition intenta eliminar el virus del archivo infectado. En caso de que Symantec AntiVirus Corporate Edition no pueda eliminarlo, la acción de reserva consistirá en registrar el intento fallido de limpieza y mover al área de cuarentena el archivo infectado para que no pueda propagarse, impidiendo así el acceso al archivo por parte del usuario.

Conforme a la política antivirus de cada equipo, es posible modificar esta configuración para que se eliminen los archivos infectados en cuanto se detecten o bien para que no se realice ninguna acción sobre ellos (únicamente registrar la infección). En lo que respecta a la protección en tiempo real del sistema de archivos, también se puede optar por denegar el acceso a los archivos infectados. Asimismo, se pueden establecer acciones distintas para los virus de macro y para los otros tipos de virus independientemente en cada tipo de análisis.

Symantec AntiVirus Corporate Edition y la protección en tiempo real

La protección en tiempo real del sistema de archivos constituye la mejor defensa frente a posibles ataques de virus. Cada vez que se copia, guarda, mueve o abre un archivo, o se accede a él, la protección en tiempo real del sistema de archivos lo analiza para garantizar que no haya sido infectado por un virus.

Para complementar a la protección en tiempo real del sistema de archivos, Symantec AntiVirus Corporate Edition detecta durante su instalación si el sistema dispone de algunos de los clientes de correo electrónico para trabajo en grupo admitidos y añade la protección en tiempo real para el correo electrónico. Existen sistemas de protección para los siguientes clientes de correo electrónico:

- Lotus Notes 4.5x, 4.6, 5.0 y 6.0
- Microsoft Exchange 5.0 y 5.5, Microsoft Outlook 97, Microsoft Outlook 98 (sólo MAPI, no Internet), Microsoft Outlook 2000 y Microsoft Outlook 2002

Symantec AntiVirus Corporate Edition analiza únicamente los archivos adjuntos asociados al correo electrónico.

En algunas ocasiones (por ejemplo, al instalar nuevos programas) será necesario desactivar la protección en tiempo real.

Vea "[Desactivación temporal de la protección en tiempo real del sistema de archivos](#)" en la página 17.

Nota: La protección en tiempo real sólo funciona con los clientes de correo electrónico admitidos y no ofrece protección para los servidores de correo.

Modificación de la protección en tiempo real del sistema de archivos

La protección en tiempo real del sistema de archivos que incorpora Symantec AntiVirus Corporate Edition está configurada, de forma predeterminada, para analizar todos los tipos de archivos. El análisis de todos los archivos es el que ofrece una mayor protección frente a los virus.

No obstante, Symantec AntiVirus Corporate Edition emplea mucho menos tiempo cuando sólo se analizan los archivos de determinadas extensiones (como, por ejemplo, .exe, .com, .dll, .doc y .xls). Aunque este método ofrece menor protección, constituye un modo de análisis eficaz, ya que los virus afectan únicamente a determinados tipos de archivos. La lista predeterminada de extensiones representa aquellos archivos que normalmente sufren riesgo de infección.

Para modificar la protección en tiempo real del sistema de archivos

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Configurar**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Protección en tiempo real del sistema de archivos**.
- 3 En el cuadro Tipos de archivos, realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en **Todos** para hacer que Symantec AntiVirus Corporate Edition analice todos los archivos.
 - Haga clic en **Seleccionados** para hacer que Symantec AntiVirus Corporate Edition analice únicamente los archivos cuya extensión aparezca en la lista y, a continuación, haga clic en **Extensiones** para modificar la lista predeterminada de extensiones de archivos.
- 4 Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.

Análisis en busca de virus

Además de la protección en tiempo real del sistema de archivos, la cual constituye la defensa más eficaz contra las infecciones víricas, Symantec AntiVirus Corporate Edition dispone de varios tipos distintos de análisis para proporcionar niveles de protección adicionales. Entre los tipos de análisis se incluyen los siguientes:

- **Análisis manuales:** Permiten analizar archivos, carpetas, unidades o la totalidad del sistema en cualquier momento.
- **Análisis planificados:** Se ejecutan en segundo plano según una frecuencia establecida.
- **Análisis de inicio:** Se ejecutan cada vez que se inicia el sistema y se carga Windows.
- **Análisis personalizados:** Permiten analizar grupos de archivos específicos en cualquier momento.

Normalmente, es suficiente con establecer un análisis planificado de todos los archivos una vez a la semana, siempre que la protección en tiempo real del sistema de archivos esté activada continuamente. Si el sistema se ve atacado por algún virus, habrá que considerar la posibilidad de establecer análisis de inicio o análisis planificados que se ejecuten diariamente. Otra costumbre recomendable consiste en analizar los disquetes la primera vez que se utilicen, sobre todo cuando hayan circulado entre varios usuarios.

Acerca del análisis de archivos comprimidos o codificados

Symantec AntiVirus Corporate Edition analiza el contenido de archivos comprimidos o codificados, como, por ejemplo, archivos .zip y .html. El administrador antivirus puede especificar el análisis de hasta 10 subniveles para los archivos comprimidos que se encuentren en otros archivos comprimidos. Consulte a su administrador los tipos de análisis de archivos comprimidos admitidos en su sistema.

Cuando la protección en tiempo real del sistema de archivos se encuentre activada, todos los archivos que se eliminen desde un archivo comprimido serán analizados, protegiendo así el sistema.

Realización de análisis manuales

Los análisis manuales se pueden llevar a cabo en cualquier momento, tanto en un único archivo como en un disquete o en todo el sistema.

Inicio de análisis manuales

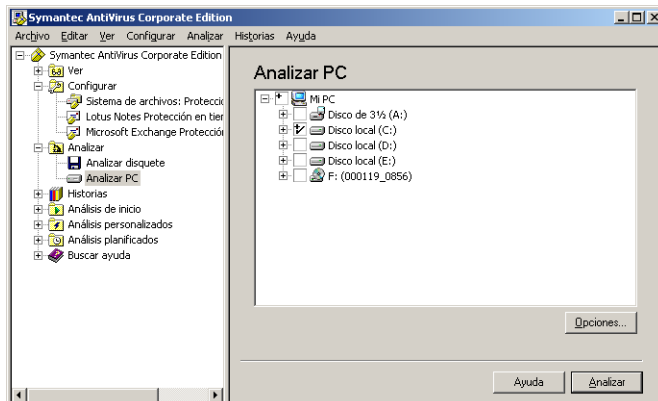
Los análisis se pueden iniciar desde Mi PC, desde el Explorador de Windows o desde la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition.

Para iniciar un análisis manual desde Windows

- ◆ Desde Mi PC o desde el Explorador de Windows, haga clic con el botón derecho del mouse en un archivo, carpeta o unidad y, a continuación, Haga clic en **Analizar en busca de virus**.

Para iniciar un análisis manual desde Symantec AntiVirus Corporate Edition

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, expanda **Analizar**.
- 2 En el panel izquierdo, seleccione una de las siguientes opciones:
 - Analizar un disquete
Esta opción sólo está disponible si el equipo dispone de una unidad de disquete.
 - Analizar PC



Marque las casillas que aparecen en el control en árbol para especificar lo que desee analizar. Se puede seleccionar desde la totalidad del sistema hasta un único archivo.

- ### Tabla 3-1 Símbolos de selección de análisis

- 4 Si lo desea, haga clic en **Opciones** para modificar los elementos que se deban analizar y las acciones que se deban emprender como respuesta a la detección de virus.

Las opciones preestablecidas son: analizar todos los archivos, limpiar los virus de los archivos infectados y poner en cuarentena si no es posible eliminar los virus.

Para aplicar la configuración modificada sólo al análisis actual, haga clic en **Aceptar**. Para aplicar la configuración a todos los análisis futuros, haga clic en **Guardar valores**.

- 5** Haga clic en **Analizar**.
Symantec AntiVirus Corporate Edition comienza el análisis y, al terminar, presenta los resultados obtenidos.

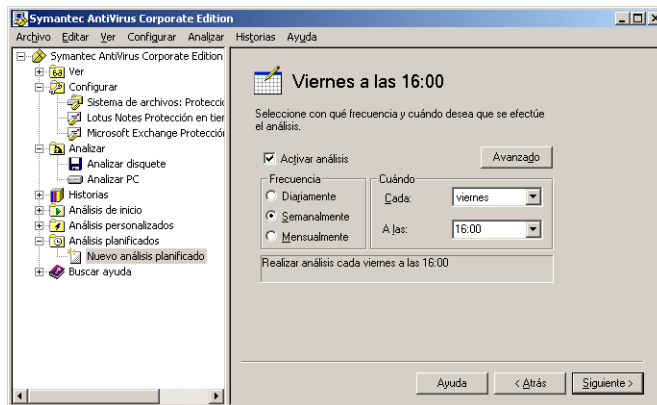
Planificación de análisis

Los análisis planificados constituyen un importante componente del sistema de protección antivirus. Como mínimo, conviene establecer un análisis planificado que se ejecute una vez a la semana para garantizar que el sistema se encuentra libre de virus.

Nota: Si su administrador antivirus de red le ha creado un análisis planificado, éste aparecerá en la zona de análisis planificados de la carpeta Ver, no en la carpeta Análisis planificados. La carpeta Análisis planificados sólo muestra los análisis que haya planificado usted mismo.

Para crear un análisis planificado

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Análisis planificados**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Nuevo análisis planificado**.
- 3 Escriba un nombre y una descripción para el análisis.
Por ejemplo, asigne al análisis un nombre del tipo "Viernes a las 16:00".
- 4 Haga clic en **Siguiente**.
- 5 Especifique una frecuencia para el análisis.



- 6 Haga clic en **Siguiente**.
- 7 En el control en árbol, marque las casillas para especificar lo que se deba analizar.
Se puede seleccionar desde la totalidad del sistema hasta un único archivo.
Vea "[Realización de análisis manuales](#)" en la página 32.

- 8** Si lo desea, haga clic en **Opciones** para modificar los elementos que se deban analizar y las acciones que se deban emprender como respuesta a la detección de virus.

Normalmente no será necesario modificar ninguno de estos valores.

Las opciones preestablecidas son: analizar todos los archivos, limpiar los virus de los archivos infectados y poner en cuarentena si no es posible eliminar los virus.

Para aplicar la configuración modificada sólo al análisis actual, haga clic en **Aceptar**. Para aplicar la configuración a todos los análisis futuros, haga clic en **Guardar valores**.

- 9** Haga clic en **Guardar**.

Es imprescindible que el equipo esté en funcionamiento y que los servicios de Symantec AntiVirus Corporate Edition estén cargados en el momento en que esté planificado el inicio del análisis para que éste se ejecute.

(Por defecto, los servicios de Symantec AntiVirus Corporate Edition se cargan cuando se inicia el sistema.)

El nuevo análisis se añade a la lista de la carpeta Análisis planificados.

Configuración de análisis de inicio

Algunos usuarios complementan los análisis planificados con un análisis automático cada vez que se inicia el sistema. A menudo, los análisis de inicio se centran únicamente en carpetas importantes de alto riesgo, como la carpeta Windows o las carpetas donde se almacenan las plantillas de Word y Excel.

Nota: En el supuesto de que se hayan creado varios análisis de inicio, éstos se ejecutarán secuencialmente conforme al orden de creación.

Para configurar un análisis de inicio

- 1** En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Análisis de inicio**.
- 2** En el panel derecho, haga clic en **Nuevo análisis de inicio**.
- 3** Escriba un nombre y una descripción para el análisis.
- 4** Haga clic en **Siguiente**.
- 5** En el control en árbol, marque las casillas para especificar lo que se deba analizar.
Se puede seleccionar desde la totalidad del sistema hasta un único archivo.
Vea "[Realización de análisis manuales](#)" en la página 32.

- 6 Si lo desea, haga clic en **Opciones** para modificar los elementos que se deban analizar y las acciones que se deban emprender como respuesta a la detección de virus.

Normalmente no será necesario modificar ninguno de estos valores.

Las opciones preestablecidas son: analizar todos los archivos, limpiar los virus de los archivos infectados y poner en cuarentena si no es posible eliminar los virus.

Para aplicar la configuración modificada sólo al análisis actual, haga clic en **Aceptar**. Para aplicar la configuración a todos los análisis futuros, haga clic en **Guardar valores**.

- 7 Haga clic en **Guardar**.

El análisis se ejecutará cada vez que se inicie el sistema y se cargue Windows.

Configuración de análisis personalizados

Si se suele analizar un mismo conjunto de archivos o carpetas, es posible crear un análisis personalizado restringido únicamente a esos elementos. Así, en cualquier momento, se podrán analizar rápidamente esos archivos o carpetas específicos para comprobar que estén libres de virus.

Creación y ejecución de análisis personalizados

Es posible crear un análisis personalizado para ejecutarlo manualmente en cualquier momento.

Para crear un análisis personalizado

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Análisis personalizados**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Nuevo análisis personalizado**.
- 3 Escriba un nombre y una descripción para el análisis.
- 4 Haga clic en **Siguiente**.
- 5 En el control en árbol, marque las casillas para especificar lo que se deba analizar.
Se puede seleccionar desde la totalidad del sistema hasta un único archivo. Vea "[Realización de análisis manuales](#)" en la página 32.

- 6 Si lo desea, haga clic en **Opciones** para modificar los elementos que se deban analizar y las acciones que se deban emprender como respuesta a la detección de virus.

Normalmente no será necesario modificar ninguno de estos valores.

Las opciones preestablecidas son: limpiar los virus de los archivos infectados y poner en cuarentena si no es posible eliminar los virus.

Para aplicar la configuración modificada sólo al análisis actual, haga clic en **Aceptar**. Para aplicar la configuración a todos los análisis futuros, haga clic en **Guardar valores**.

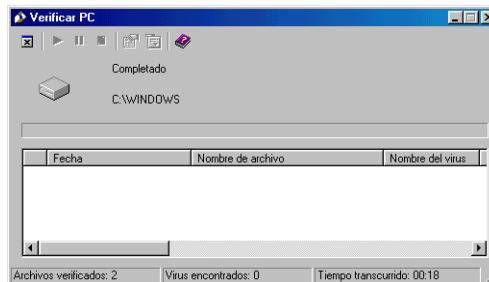
- 7 Haga clic en **Guardar**.

Para ejecutar un análisis personalizado

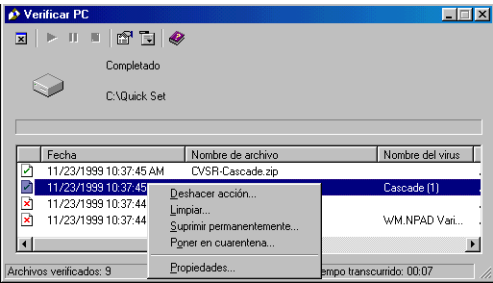
- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, expanda **Análisis personalizados**.
- 2 Haga doble clic en el análisis personalizado guardado.

Interpretación de los resultados de los análisis

Siempre que se ejecute un análisis manual, planificado, de inicio o personalizado, Symantec AntiVirus Corporate Edition mostrará un cuadro de diálogo para informar acerca de los resultados. Es posible detener momentáneamente el análisis, reiniciarlo o interrumpirlo. Cuando se completa la operación, se informa de los resultados en el cuadro de lista. Si no se detectan virus, el cuadro de lista aparece vacío y el estado indica que el análisis ha finalizado.



Si se detectan virus, el cuadro de diálogo mostrará el nombre del archivo infectado, el nombre del virus y la acción efectuada. Asimismo, se generará una alerta, de forma predeterminada, cada vez que se detecte un virus.



Vea "[Acciones sobre los archivos infectados](#)" en la página 42.

Nota: En redes centralizadas, es posible que el cuadro de diálogo con los resultados del análisis no aparezca tras los análisis iniciados por el administrador. De igual forma, el administrador puede establecer que no aparezcan alertas cuando se detecten virus.

Exclusión de archivos en los análisis

En ocasiones excepcionales, un archivo que no contiene virus se detecta como si estuviera infectado. Esto puede llegar a ocurrir porque las definiciones de virus se diseñan para detectar cualquier posible variación de un virus. Puesto que la definición de virus debe ser amplia necesariamente, Symantec AntiVirus Corporate Edition alerta en algunos casos acerca de un archivo infectado cuando en realidad no lo está.

En caso de que Symantec AntiVirus Corporate Edition alerte continuamente acerca de un archivo que está limpio, es preferible excluir el archivo en los futuros análisis. Al hablar de exclusiones se hace referencia a aquellos elementos que no se necesita o no se desea incluir en los análisis.

Establecimiento de las exclusiones de forma independiente para cada tipo de análisis: protección en tiempo real del sistema de archivos, manual, planificado, de inicio o personalizado. El procedimiento, sin embargo, es el mismo para todas.

Para excluir un archivo de un análisis:

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, realice una de las acciones siguientes:
 - Para la protección en tiempo real del sistema de archivos, en el panel izquierdo, haga clic en **Configurar** y, a continuación, en el panel derecho, haga clic en **Protección en tiempo real del sistema de archivos**.
 - Para la protección en tiempo real de los archivos adjuntos del correo, en el panel izquierdo haga clic en **Configurar** y, a continuación, en el panel derecho, haga clic en **Protección en tiempo real para Lotus Notes** o **Protección en tiempo real para Microsoft Exchange**.
 - Si se trata de cualquier otro tipo de análisis, haga clic en **Opciones** en el panel donde se especifican los elementos que se deban analizar.
- 2 Seleccione **Excluir archivos y carpetas seleccionados**.
- 3 Haga clic en **Exclusiones** para especificar el archivo que desee excluir y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 4 Para activar las exclusiones previas al análisis, seleccione **Comprobar exclusiones antes del análisis**.

Cada situación concreta determina la forma en que esta opción afecta al rendimiento. Por ejemplo:

 - Si se copia una carpeta de dimensiones considerables incluida en la lista de exclusiones y están activadas las exclusiones previas al análisis, el proceso de copia no tardará tanto, ya que el contenido de la carpeta se excluirá antes del análisis.
 - Si se copia una carpeta de dimensiones considerables que no está incluida en la lista de exclusiones, la desactivación de las exclusiones previas al análisis mejorará el rendimiento.
- 5 Haga clic en **Extensiones**.
- 6 Especifique los tipos de archivos que se deban excluir.

Puede utilizar el carácter comodín ? para especificar cualquier carácter. Por ejemplo, XL? excluye los archivos .xls, .xlt, .xlw y .xla.
- 7 Haga clic en **Archivos/Carpetas**.
- 8 Especifique lo que desee excluir del análisis.
- 9 Haga clic en **Aceptar**.

Utilice con cuidado la función de exclusión. Si excluye un archivo de los análisis, no se desarrollará acción alguna para limpiarlo si se ve infectado en algún momento. Esto supone un riesgo potencial para la seguridad del sistema.

Qué se debe hacer si se encuentra un virus

En este capítulo se tratan los temas siguientes:

- [Acciones sobre los archivos infectados](#)
- [Administración de la cuarentena](#)

Acciones sobre los archivos infectados

La opción predeterminada de Symantec AntiVirus Corporate Edition tanto para la protección en tiempo real del sistema de archivos como para todos los tipos de análisis, es limpiar el virus del archivo, o bien poner el archivo en cuarentena si no es posible limpiarlo.

Si se consigue limpiar un archivo infectado, no es necesario realizar ninguna otra acción para proteger el sistema.

Las acciones sobre los archivos infectados se pueden llevar a cabo inmediatamente desde el cuadro de diálogo de los resultados del análisis. Por ejemplo, puede optar por eliminar un archivo que haya sido limpiado porque prefiera sustituirlo por un archivo original.

Para tratar en otro momento con los archivos infectados, se utiliza la historia de virus o el área de cuarentena.

Vea "[Nuevo análisis de los archivos en cuarentena](#)" en la página 44.

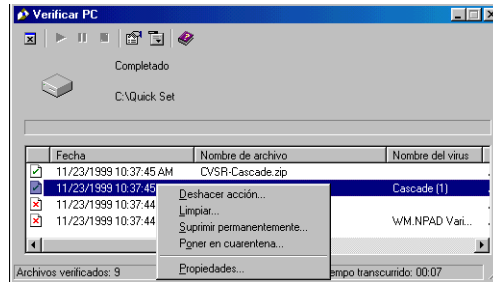
Para realizar acciones sobre los archivos infectados

- 1 Realice una de las acciones siguientes:
 - En el cuadro de diálogo de los resultados del análisis, seleccione los archivos que desee.
 - En la ventana de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, expanda **Historias** y, a continuación, haga clic en **Historia de virus**. En el panel derecho, seleccione los archivos que desee.

2 Haga clic con el botón derecho del mouse en el archivo o los archivos en cuestión y, a continuación, haga clic en una de las opciones siguientes:

- **Deshacer acción:** Si es posible, anula el efecto de la acción preestablecida.
- **Limpiar:** Elimina el virus del archivo.
- **Suprimir permanentemente:** Elimina el archivo infectado.
- **Poner en cuarentena:** Pone en cuarentena el archivo infectado.
- **Propiedades:** Muestra información acerca del virus.

Según la acción predeterminada que se haya establecido para las detecciones de virus, podrá o no realizar la acción seleccionada.



Nota: En redes centralizadas, es posible que el cuadro de diálogo con los resultados del análisis no aparezca tras los análisis iniciados por el administrador. De igual forma, el administrador puede establecer que no aparezcan alertas cuando se detecten virus.

Administración de la cuarentena

En ocasiones, Symantec AntiVirus Corporate Edition detecta un virus desconocido que no puede eliminar con el conjunto actual de definiciones de virus, o bien el sistema tiene un archivo que parece estar infectado pero que el programa no detecta como tal. El área de cuarentena de Symantec AntiVirus Corporate Edition es capaz de aislar con total seguridad los archivos potencialmente infectados que se encuentren en el sistema, de forma que los virus que contengan no puedan propagarse.

Los archivos se ponen en cuarentena de dos formas distintas:

- Cuando Symantec AntiVirus Corporate Edition está configurado para poner en cuarentena los archivos infectados que se detecten durante la protección en tiempo real o durante los análisis.
- Cuando se selecciona un archivo y se pone en cuarentena manualmente.

La opción predeterminada de Symantec AntiVirus Corporate Edition tanto para la protección en tiempo real como para todos los tipos de análisis, es limpiar el virus del archivo o poner el archivo en cuarentena si no es posible limpiarlo.

Para poner en cuarentena un archivo manualmente

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Cuarentena**.
- 3 En el panel derecho, en la barra de herramientas, haga clic en **Agregar nuevo elemento a Cuarentena**.
- 4 Localice el archivo y haga clic en **Agregar**.
- 5 Haga clic en **Cerrar**.

Nuevo análisis de los archivos en cuarentena

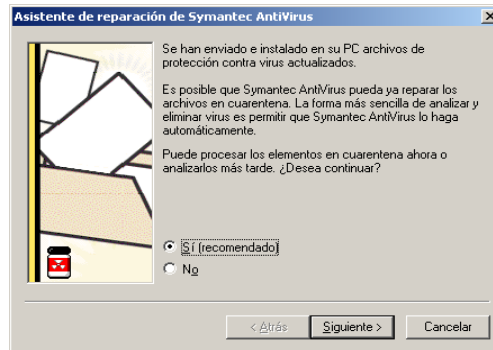
Cuando haya algún archivo en cuarentena, actualice sus definiciones de virus. Dependiendo del modo en que el administrador haya configurado la cuarentena, cuando se actualicen las definiciones de virus, los archivos que se encuentren en cuarentena serán analizados, limpiados y restaurados automáticamente, o bien aparecerá el Asistente de reparación para volver a analizar los archivos en cuarentena.

Si, después de volver a analizar un archivo que se encuentra en cuarentena, el virus sigue presente, envíe el archivo infectado a Symantec Security Response para proceder a su análisis. De este modo, se creará un nuevo archivo de definiciones de virus para detectar y eliminar el virus y se le devolverá el archivo por correo electrónico.

Vea "[Envío de archivos sospechosos a Symantec Security Response para su análisis](#)" en la página 48.

Para volver a analizar los archivos en cuarentena mediante el Asistente de reparación

- ◆ Si aparece el Asistente de reparación, haga clic en **Sí** y, a continuación, en **Siguiente** y siga las instrucciones que aparezcan en pantalla para volver a analizar los archivos en cuarentena.



Nuevo análisis manual de archivos

Siga este procedimiento para volver a analizar manualmente un archivo que se encuentre en cuarentena.

Para volver a analizar un archivo aislado en el área de cuarentena

- 1 Actualice las definiciones de virus.
Vea "[Mantenimiento de la protección antivirus al día](#)" en la página 21.
- 2 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 3 En el panel derecho, haga clic en **Cuarentena**.
- 4 Seleccione el archivo en la lista de elementos en cuarentena.
- 5 Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en el archivo con el botón derecho y, después, haga clic en **Limpiar**.
 - En el panel derecho, en la barra de herramientas, haga clic en **Limpiar**.
- 6 Haga clic en **Iniciar Limpiar**.
El archivo se analizará de nuevo con las definiciones de virus actualizadas y recuperará su ubicación original.

Cuando un archivo reparado no se puede devolver a su ubicación original

En algunas ocasiones, no existe una ubicación a la que devolver los archivos una vez que se han limpiado. Por ejemplo, puede que se haya separado un archivo infectado adjunto a un mensaje de correo electrónico y se haya puesto en cuarentena. En esta circunstancia concreta, el archivo limpio se coloca en Elementos reparados hasta que el usuario lo recupera especificando una ubicación.

Para recuperar un archivo de Elementos reparados

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Elementos reparados**.
- 3 Haga clic en el archivo con el botón derecho y, después, haga clic en **Restaurar**.
- 4 Especifique la ubicación en la que desee almacenar el archivo.

Eliminación de elementos de copia de respaldo

Como medida de seguridad, Symantec AntiVirus Corporate Edition realiza una copia de respaldo de los elementos infectados antes de tratar de repararlos. Una vez que los elementos infectados se hayan limpiado, deben eliminarse de Elementos de copia de respaldo, ya que ahí permanecen infectados. También se puede establecer un periodo de tiempo para que los archivos se eliminen de forma automática.

Vea "[Eliminación automática de archivos en Cuarentena, en Elementos de copia de respaldo y en Elementos reparados](#)" en la página 47.

Para eliminar manualmente los elementos de copia de respaldo

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Elementos de copia de respaldo**.
- 3 Seleccione uno o varios archivos en la lista de elementos de copia de respaldo.
- 4 Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en el archivo con el botón derecho y, después, haga clic en **Suprimir permanentemente**.
 - En el panel derecho, en la barra de herramientas, haga clic en **Suprimir**.
- 5 En el cuadro de diálogo Efectuar acción, haga clic en **Iniciar Suprimir**.
- 6 Haga clic en **Cerrar**.

Eliminación de archivos de la cuarentena

Es posible eliminar manualmente los archivos de la cuarentena que dejen de ser necesarios. También se puede establecer un periodo de tiempo para que los archivos se eliminen de forma automática.

Vea "[Eliminación automática de archivos en Cuarentena, en Elementos de copia de respaldo y en Elementos reparados](#)" en la página 47.

Nota: Puede darse el caso de que el administrador especifique un límite máximo de días para que los elementos permanezcan en cuarentena. Estos elementos se eliminan automáticamente de la cuarentena una vez superado ese límite de tiempo.

Para eliminar manualmente los archivos de la cuarentena

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 2 En el panel derecho, haga clic en **Cuarentena**.
- 3 Seleccione uno o varios archivos en la lista de elementos en cuarentena.
- 4 Haga clic en el archivo con el botón derecho y, después, haga clic en **Suprimir permanentemente**.
- 5 En el cuadro de diálogo Efectuar acción, haga clic en **Iniciar Suprimir**.
- 6 Haga clic en **Cerrar**.

Eliminación automática de archivos en Cuarentena, en Elementos de copia de respaldo y en Elementos reparados

Symantec AntiVirus Corporate Edition se puede configurar para que elimine automáticamente, una vez transcurrido el intervalo de tiempo especificado, los elementos que se encuentren en Cuarentena, en Elementos de copia de respaldo y en Elementos reparados. De este modo se evita la concentración de archivos cuya eliminación manual puede olvidarse.

Para eliminar automáticamente estos archivos

- 1 En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 2 En el panel derecho, realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en **Cuarentena**.
 - Haga clic en **Elementos de copia de respaldo**.
 - Haga clic en **Elementos reparados**.
- 3 Haga clic en **Depurar**.
- 4 En el cuadro de diálogo Opciones de depuración, seleccione **Activar depuración automática de archivos**.
- 5 En el cuadro de texto **Depurar tras**, escriba un número o haga clic en la flecha para seleccionarlo.
- 6 Haga clic en el intervalo de tiempo.
- 7 Haga clic en **Aceptar**.
- 8 Haga clic en **Cerrar**.

Envío de archivos sospechosos a Symantec Security Response para su análisis

En ocasiones, Symantec AntiVirus Corporate Edition no puede eliminar un virus de un archivo o bien puede ocurrir que se tenga un archivo en el que se sospeche que existe un virus y que no haya sido detectado. Symantec Security Response (antes conocido como el centro de investigación antivirus de Symantec) se encargará de analizar el archivo para garantizar que no está infectado. Si se descubre un nuevo virus como resultado de su envío, Symantec Security Response creará definiciones de virus actualizadas y se las enviará para detectar y eliminar el nuevo virus. Es necesario contar con una conexión a Internet para enviar la muestra y con una dirección de correo electrónico para recibir la respuesta.

Nota: En redes centralizadas, los envíos a Symantec Security Response los suele realizar el administrador antivirus desde Symantec Central Quarantine. En estos casos, la opción de envío a Symantec Security Response no se encuentra disponible en la versión cliente de Symantec AntiVirus Corporate Edition. Además, esta opción de envío a Symantec Security Response tampoco está disponible si el administrador configura un cliente no administrado de tal modo que se impidan los envíos a Symantec Security Response.

Para enviar un archivo a Symantec Security Response desde la cuarentena

- 1** En la ventana principal de Symantec AntiVirus Corporate Edition, en el panel izquierdo, haga clic en **Ver**.
- 2** En el panel derecho, haga clic en **Cuarentena**.
- 3** Seleccione el archivo en la lista de elementos en cuarentena.
- 4** En el panel derecho, en la barra de herramientas, haga clic en **Enviar a Symantec Security Response**.

Siga las instrucciones en pantalla del asistente para proporcionar la información necesaria y envíe el archivo para su análisis.

En un breve período de tiempo, recibirá un mensaje de correo electrónico con los resultados del análisis y con nuevas definiciones de virus, si procede.

Índice

A

Análisis

- detención momentánea 19
- retraso 19

Análisis de inicio

- acerca de 31
- configuración 35

Análisis manuales

- acerca de 31
- inicio 32

Análisis personalizados

- acerca de 31
- configuración 36
- ejecución 37

Análisis planificados

- acerca de 31
- planificación 34

Antivirus, política 28

Archivos

- análisis rápido de elementos individuales 32
- copia de respaldo 46
- envío a Symantec Security Response 48
- nuevo análisis en cuarentena 45
- poner manualmente en cuarentena 44
- recuperación de archivos huérfanos desde la cuarentena 46
- ubicación de reparados 46

C

Carpeta Elementos de copia de respaldo

- acerca de 46
- eliminación 46
- eliminación de archivos 47

Carpeta Elementos reparados

- acerca de 46
- eliminación de archivos 47
- recuperación de archivos 46

Categorías de configuración 13

Categorías de Symantec AntiVirus

Corporate Edition 13

Cientes administrados frente a clientes autónomos 6

Cientes autónomos frente a clientes administrados 6

Correo electrónico

- protección en tiempo real 29
- recuperación de archivos adjuntos desde la cuarentena 46

Cuarentena

- acerca de 43
- eliminación de archivos 47
- eliminación de archivos de copia de respaldo 46
- envío de archivos a Symantec Security Response 48
- nuevo análisis de archivos 45
- poner archivos manualmente 44
- recuperación de archivos huérfanos 46

D

Detención momentánea de análisis 19

E

Exclusión de archivos en los análisis 38

I

Icono de Symantec AntiVirus Corporate Edition 12

L

LiveUpdate

- actualización inmediata 24
- actualizaciones planificadas 22

O

Opciones

- en las categorías principales del programa 13
- no disponibles 6

Opciones de la categoría Análisis de inicio 16

- Opciones de la categoría Análisis personalizados 17
- Opciones de la categoría Análisis planificados 17
- Opciones de la categoría Analizar 15
- Opciones de la categoría Configurar 15
- Opciones de la categoría Historias 16
- Opciones de las categorías de Symantec AntiVirus Corporate Edition 13

P

- Política antivirus 28
- Protección antivirus
 - actualización inmediata 24
 - actualización sin LiveUpdate 24
 - planificación de actualizaciones 22
- Protección en tiempo real
 - clientes de correo electrónico para trabajo en grupo 29
 - desactivación temporal 17
 - modificación de la configuración 30
 - política antivirus y 28
- Protección en tiempo real del sistema de archivos.
 - Consulte* protección en tiempo real
- Protección en tiempo real para Lotus Notes 29
- Protección en tiempo real para Microsoft Exchange 29

R

- Resultados de los análisis, interpretación 37
- Retraso de análisis 19

S

- Symantec AntiVirus Corporate Edition
 - funcionamiento 6
 - inicio 12
- Symantec Security Response
 - acceso 26
 - acerca de 9
 - envío de archivos 48

T

- Tipos de análisis
 - análisis rápido de elementos individuales 32
 - de inicio 35
 - manual 32
 - personalizados 36
 - planificados 34

V

- Virus
 - acerca de 6
 - mantenimiento de la protección al día 21
 - no reconocidos 48

Soluciones de Servicio y Soporte

Symantec tiene como objetivo ofrecer el mejor servicio en todo el mundo. Nuestra meta es ofrecerle ayuda profesional para la utilización de nuestro software y servicios, cualquiera que sea el lugar del mundo en que se encuentre.

Las soluciones de Soporte técnico y Servicio al cliente varían según el país.

Si tiene alguna pregunta respecto a los servicios que se describen a continuación, consulte la sección "Para contactar el Servicio y Soporte mundial" al final de este capítulo.

Registro y licencias

Si el producto que está implementando requiere ser registrado y/o una clave de licencia, la manera más rápida y fácil de registrar su servicio es acceder a nuestro sitio de registro y programas de licenciamiento en www.symantec.com/certificate. También puede ir a <http://www.symantec.com/techsupp/ent/enterprise.html>, seleccionar el producto que desea registrar y desde la página principal del producto, seleccionar el vínculo Registro y licencias.

Si ha adquirido una suscripción de soporte, tiene derecho a recibir asistencia técnica de Symantec por teléfono y por Internet. Cuando se ponga en contacto con el servicio de soporte por primera vez, tenga a mano el número de licencia que aparece en su Certificado de licencia o el Id de contacto que se genera al registrar el soporte, para que el personal pueda comprobar su autorización de soporte. Si no ha adquirido una suscripción de soporte, póngase en contacto con su distribuidor o con el Servicio de Atención al Cliente de Symantec para obtener información sobre cómo adquirir soporte técnico de Symantec.

Actualizaciones de seguridad

Para obtener la información más reciente sobre las últimas amenazas de seguridad y de virus, vaya al sitio Web de Symantec Security Response (antes conocido como SARC) en:

<http://securityresponse.symantec.com>.

Este sitio contiene extensa información sobre amenazas de seguridad y de virus, así como las últimas definiciones de virus. Las definiciones también pueden descargarse utilizando la función LiveUpdate de su producto.

Renovación de la suscripción de actualizaciones antivirus

La adquisición del servicio de mantenimiento de su producto le da derecho a descargar definiciones de virus gratuitas durante el plazo de validez de su acuerdo de mantenimiento. Si su acuerdo de mantenimiento ha caducado, póngase en contacto con su distribuidor o con el Servicio de Atención al Cliente de Symantec para obtener información sobre la renovación del acuerdo.

Los sitios Web de Symantec:

Página principal de Symantec (por idioma):

Alemán:	http://www.symantec.de
Español:	http://www.symantec.com/region/es http://www.symantec.com/mx
Francés:	http://www.symantec.fr
Inglés:	http://www.symantec.com
Italiano:	http://www.symantec.it
Holandés:	http://www.symantec.nl
Portugués:	http://www.symantec.com/br

Symantec Security Response:

<http://securityresponse.symantec.com>

Página de Servicio y Soporte Empresarial de Symantec:

<http://www.symantec.com/techsupp/ent/enterprise.html>

Boletines de noticias de productos:

EE.UU., Pacífico Asiático / inglés:

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

Europa, Oriente Medio y África / inglés:

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

Alemán:

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

Francés:

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

Holandés:

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

Italiano:

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

América Latina

Español:

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

Portugués:

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

Soporte Técnico

Nuestro grupo de soporte técnico global, por ser parte integrante de Symantec Security Response, mantiene centros de soporte en todas partes del mundo. Nuestro papel principal es responder a preguntas específicas sobre características/funciones de los productos, instalaciones y configuración, además de elaborar el contenido de nuestra Base de conocimientos accesible por Internet. Trabajamos en colaboración con las otras áreas funcionales de Symantec para responder a sus preguntas oportunamente. Por ejemplo, trabajamos con Ingeniería de productos, así como con nuestros Centros de Investigación de Seguridad para suministrar Servicios de alerta y actualizaciones de definiciones de virus cuando hay ataques de virus y alertas de seguridad. Nuestros servicios más importantes incluyen:

- Una gama de opciones de soporte que le dan la flexibilidad de poder seleccionar la amplitud de servicio necesaria para una organización de cualquier tamaño.
- Componentes de soporte telefónico y de Web que le proporcionan respuestas rápidas y la información más reciente.
- Actualizaciones de producto que proporcionan protección automática y actualizada de software.
- Actualizaciones de contenido para definiciones de virus y firmas de seguridad que le garantizan el más alto nivel de protección.
- Soporte global de los expertos de Symantec Security Response, disponible las 24 horas del día, 7 días por semana, en todo el mundo, en varios idiomas.
- Funciones avanzadas tales como el Servicio de alertas de Symantec y el rol de Administrador de cuentas técnico que suministran respuestas mejoradas y soporte de seguridad proactivo.

Consulte nuestro sitio Web para obtener información actualizada sobre los programas de soporte.

Para contactarnos

Los clientes que tienen un acuerdo de soporte válido pueden ponerse en contacto con el equipo de Soporte Técnico por teléfono, a través de la Web en la dirección URL a continuación o utilizando los sitios de soporte regionales que se indican más adelante en este documento.

www.symantec.com/techsupp/ent/enterprise.html

Cuando se ponga en contacto con el personal de Soporte Técnico, asegúrese de tener a mano la siguiente información:

- Número de versión del producto
- Información del hardware
- Memoria disponible, espacio en disco, información sobre el NIC (tarjeta interfaz de red)
- Sistema operativo
- Versión y nivel de parche
- Topología de la red
- Router, gateway y dirección IP
- Descripción del problema
- Mensajes de error/archivos de registro
- Soluciones intentadas antes de ponerse en contacto con Symantec
- Cambios recientes en la configuración del software y/o cambios en la red.

Servicio de Atención al Cliente de Symantec

El Centro de Servicio de Atención al Cliente de Symantec puede prestarle ayuda en asuntos no técnicos, tales como:

- Información general sobre productos (características, idiomas disponibles, distribuidores en su área, etc.).
- Solución de problemas básicos, tales como comprobar el número de versión del producto.
- Información más reciente sobre actualizaciones y nuevas versiones de productos.
- Cómo actualizar su producto.
- Cómo registrar su producto y/o licencias.
- Información sobre los programas de licenciamiento de Symantec.
- Información sobre seguros de actualización y contratos de mantenimiento.
- Reemplazo de CD y manuales.
- Actualización de su registro de producto para reflejar un cambio de nombre o dirección.
- Consejos sobre las opciones de soporte técnico de Symantec.

El sitio Web de Servicio y Soporte de Symantec ofrece extensa información de servicio al cliente. Esta información también se puede obtener llamando al Centro de Servicio al cliente de Symantec. Consulte la sección "Para contactar el Servicio y Soporte mundial", que aparece al final de este capítulo, para obtener el número y las direcciones Web del Servicio al cliente de su área.

Para contactar el Servicio y Soporte mundial

En Europa, Oriente Medio, África y América Latina.

Sitios Web de Servicio y Soporte de Symantec

Alemán:	www.symantec.de/desupport/
Español:	www.symantec.com/region/mx/techsupp/
Francés:	www.symantec.fr/frsupport/
Inglés:	www.symantec.com/eusupport/
Italiano:	www.symantec.it/itsupport/
Holandés:	www.symantec.nl/nlsupport/
Portugués:	www.symantec.com/region/br/techsupp/
Dirección FTP de Symantec: (para descargar notas técnicas y los últimos parches)	ftp.symantec.com

Visite el Servicio y Soporte de Symantec en la Web para obtener información técnica y no técnica sobre su producto.

Symantec Security Response:

<http://securityresponse.symantec.com>

Boletines de noticias de productos:

EE.UU. / inglés:

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

Europa, Oriente Medio, África y América Latina / inglés:

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

Alemán:

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

Español:

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

Francés:

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

Holandés:

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

Italiano:

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

Portugués:

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

Servicio de Atención al Cliente de Symantec

Proporciona información y consejos no técnicos por teléfono en los siguientes idiomas: inglés, alemán, francés, italiano y español.

Alemania	+ (49) 69 6641 0315
Austria	+ (43) 1 50 137 5030
Bélgica	+ (32) 2 2750173
Dinamarca	+ (45) 35 44 57 04
España	+ (34) 91 7456467
Finlandia	+ (358) 9 22 906003
Francia	+ (33) 1 70 20 00 00
Holanda	+ (31) 20 5040698
Irlanda	+ (353) 1 811 8093
Italia	+ (39) 02 48270040
Luxemburgo	+ (352) 29 84 79 50 30
Noruega	+ (47) 23 05 33 05
RU	+ (44) 20 7744 0367
Sudáfrica	+ (27) 11 797 6639
Suecia	+ (46) 8 579 29007
Suiza	+ (41) 2 23110001
Otros países (sólo en inglés)	+ (353) 1 811 8093

Servicio de Atención al Cliente de Symantec – Dirección postal

Symantec Ltd.
Customer Service Centre
Europa, Oriente Medio y África (EMEA)
PO Box 5689
Dublín 15
Irlanda

En América Latina

Symantec proporciona Soporte técnico y Servicio de Atención al Cliente en todo el mundo. Los servicios varían según los países e incluyen socios internacionales, representantes de Symantec en las zonas en que Symantec no tiene una oficina. Para más información, póngase en contacto con la oficina de Servicio y Soporte Symantec de su región.

Argentina y Uruguay

Symantec Region Sur
Cerrito 1054 - Piso 9
1010 Buenos Aires
Argentina

Central telefónica
Sitio Web

+54 (11) 5382-3802
<http://www.service.symantec.com/mx>

Brasil

Symantec Brasil
Market Place Tower
Av. Dr. Chucri Zaidan, 920
12º andar
São Paulo - SP
CEP: 04583-904
Brasil, SA

Central telefónica	+55 (11) 5189-6300
Fax	+55 (11) 5189-6210
Sitio Web	http://www.service.symantec.com/br

México

Symantec México
Blvd Adolfo Ruiz Cortines,
No. 3642 Piso 14
Col. Jardines del Pedregal
Ciudad de México, D.F.
C.P. 01900
México

Central telefónica	+52 (5) 661-6120
Sitio Web	http://www.service.symantec.com/mx

Resto de América Latina

Symantec Corporation
9100 South Dadeland Blvd.
Suite 1810
Miami, FL 33156
U.S.A.

Sitio Web	http://www.service.symantec.com/mx
-----------	---

En el Pacífico Asiático

Symantec proporciona Soporte técnico y Servicio de Atención al Cliente en todo el mundo. Los servicios varían según los países e incluyen socios internacionales, representantes de Symantec en las zonas en que Symantec no tiene una oficina. Para más información, póngase en contacto con la oficina de Servicio y Soporte Symantec de su región.

Oficinas de Servicio y Soporte

AUSTRALIA

Symantec Australia
Level 2, 1 Julius Avenue
North Ryde, NSW 2113
Australia

Central telefónica	+61 2 8879 1000	
Fax	+61 2 8879 1001	
Sitio Web	http://service.symantec.com	
Soporte Gold	1800 805 834	gold.au@symantec.com
Admin. contratos de soporte	1800 808 089	contractsadmin@symantec.com

CHINA

Symantec China
Unit 1-4, Level 11,
Tower E3, The Towers, Oriental Plaza
No.1 East Chang An Ave.,
Dong Cheng District
Beijing 100738
China P.R.C.

Central telefónica	+86 10 8518 3338	
Soporte Técnico	+86 10 8518 6923	
Fax	+86 10 8518 6928	
Sitio Web	http://www.symantec.com.cn	

COREA

Symantec Korea
15,16th Floor
Dukmyung B/D
170-9 Samsung-Dong
KangNam-Gu
Seoul 135-741
Corea del Sur

Central telefónica	+822 3420 8600
Fax	+822 3452 1610
Soporte Técnico	+822 3420 8650
Sitio Web	http://www.symantec.co.kr

HONG KONG

Symantec Hong Kong
Central Plaza
Suite #3006
30th Floor, 18 Harbour Road
Wanchai
Hong Kong

Central telefónica	+852 2528 6206
Soporte Técnico	+852 2528 6206
Fax	+852 2526 2646
Sitio Web	http://www.symantec.com.hk

INDIA

Symantec India
Suite #801
Senteck Centrako
MMTC Building
Bandra Kurla Complex
Bandra (East)
Mumbai 400051, India

Central telefónica	+91 22 652 0658
Fax	+91 22 652 0671
Sitio Web	http://www.symantec.com/india
Soporte Técnico:	+91 22 657 0669

MALASIA

Symantec Corporation (Malaysia) Sdn Bhd
31-3A Jalan SS23/15
Taman S.E.A.
47400 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Malasia

Central telefónica	+603 7805 4910
Fax	+603 7804 9280
Correo electrónico empresarial	gold.apac@symantec.com
Nº empresarial gratuito	+1800 805 104
Sitio Web	http://www.symantec.com.my

NUEVA ZELANDA

Symantec New Zealand
Level 5, University of Otago Building
385 Queen Street
Auckland Central 1001
Nueva Zelanda

Central telefónica	+64 9 375 4100	
Fax	+64 9 375 4101	
Sitio Web de soporte	http://service.symantec.co.nz	
Soporte Gold	0800 174 045	gold.nz@symantec.com
Admin. contratos de soporte	0800 445 450	contractsadmin@symantec.com

SINGAPUR

Symantec Singapore
3 Phillip Street
#17-00 & #19-00 Commerce Point
Singapore 048693

Central telefónica	+65 6239 2000
Fax	+65 6239 2001
Soporte Técnico	+65 6239 2099
Sitio Web	http://www.symantec.com.sg

TAIWÁN

Symantec Taiwan
2F-7, No.188 Sec.5
Nanjing E. Rd.,
105 Taipei
Taiwán

Central telefónica	+886 2 8761 5800
Soporte corporativo	+886 2 8761 5800
Fax	+886 2 2742 2838
Sitio Web	http://www.symantec.com.tw

Se ha hecho todo lo posible para que la información contenida en este documento esté libre de errores. Sin embargo, dicha información puede estar sujeta a modificaciones. Symantec Corporation se reserva el derecho de realizar dichas modificaciones sin previo aviso.

