

Компания Trend Micro Incorporated оставляет за собой право вносить изменения в этот документ и в описанные здесь продукты без предварительного уведомления. Прежде чем устанавливать и использовать программное обеспечение, прочтите файл Readme, информацию о выпуске, и последнюю версию *руководства «Приступая к работе»*, доступные на веб-сайте компании Trend Micro:

<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea>

Trend Micro, логотип Trend Micro, Trend Micro Internet Security, HouseCall, TrendSecure и TrendLabs являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Trend Micro Incorporated. Все прочие продукты или названия компаний могут являться товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками их владельцев. Все прочие бренды и названия продуктов являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками соответствующих компаний или организаций.

© Trend Micro Incorporated, 2009 г. Все права защищены. Никакие части данной публикации не могут быть воспроизведены, скопированы фотографическим путем, размещены в поисково-информационной системе или переданы без предварительного письменного разрешения Trend Micro Incorporated.

Номер документа: PCEM73717/90714

Дата выпуска: Июль 2009 г.

В руководстве «*Приступая к работе*» к программе Trend Micro™ Internet Security описана настройка и использование программного обеспечения: Прочтите его до начала работы.

В случае, если возникнет необходимость обращения в службу технической поддержки, контактную информацию см. в разделе *Техническая поддержка* данного руководства. Для получения дополнительной информации см. «*Справку по продукту*», доступ к которой можно получить из главной консоли Trend Micro Internet Security.

Содержание

Предисловие

Документация	iv
О руководстве «Приступая к работе»	iv
Условные обозначения	iv

Глава 1: Введение

Новшества данной версии	2
Список компонентов защиты	3
Автоматическая защита	4
Главная консоль	4
Кнопки действий и значки системного лотка	5

Глава 2: Установка

Системные требования	8
Перед установкой	10
Обновление с предыдущей версии	11
Установка Trend Micro Internet Security	12
Установка Trend Micro Internet Security на несколько компьютеров	18
Удаление Trend Micro Internet Security	19
Удаление с помощью набора инструментов диагностики Trend Micro	21

Глава 3: Начало работы

Проверка успешности установки	24
Доступ к главной консоли	24
Обновление и сканирование	25
Управление обновлениями безопасности	25
Установка пароля	26
Получение дополнительной справки	26

Глава 4:	Устранение неполадок	
	Проблемы при установке и активации	28
	Проблемы обновления	30
	Вопросы и ответы	31
Глава 5:	Техническая поддержка	
	Перед обращением в службу технической поддержки ...	38
	Обращение в службу технической поддержки	38
	Отправка образцов зараженных файлов	39
	Сообщение о спаме, мошенничестве и некорректно помеченных сообщениях	39
	TrendLabs	40
	Другие ресурсы	40

Предисловие

Данное руководство описывает процесс установки и начало работы с программой Trend Micro™ Internet Security.

В предисловии рассмотрены следующие темы:

- *Документация* на странице iv
- *О руководстве «Приступая к работе»* на странице iv
- *Условные обозначения* на странице iv

Документация

В дополнение к этому руководству в комплект поставки Trend Micro™ Internet Security входит «Справка по продукту», описывающая ключевые возможности программы. Для получения информации о текущем окне или поиска данных на другие темы нажмите кнопку «Справка».

О руководстве «Приступая к работе»

- В разделе *Введение* содержится сводная информация об основных возможностях программы Trend Micro Internet Security.
- В разделе *Установка* разъясняется процесс установки, обновления и удаления Trend Micro Internet Security.
- Раздел *Начало работы* рассказывает о начале работы с программным обеспечением.
- В разделе *Устранение неполадок* предлагаются способы решения основных проблем и даются ответы на часто задаваемые вопросы.
- Раздел *Техническая поддержка* содержит контактную информацию Trend Micro необходимую при невозможности найти решение проблем в разделе «Устранение неполадок».

Условные обозначения

В руководстве используются следующие условные обозначения:

Стиль	РАЗЪЯСНЕНИЕ
ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ	Акронимы, сокращения и клавиши на клавиатуре
Жирный шрифт	Меню, пункты меню, кнопки, вкладки и названия параметров, а также имена служб и процессов
<i>Курсив</i>	Заголовки документов
Моноширинный шрифт	Примеры (в том числе примеры команд), программный код, Интернета-адреса, имена файлов и папок, а также вывод программ
Примечание:	Примечания по конфигурации
Совет:	Рекомендации
ВНИМАНИЕ!	Нежелательные действия

ТАБЛИЦА 1. Условные обозначения

В этой главе дается общий обзор Trend Micro Internet Security и рассматриваются следующие темы:

- *Новшества данной версии* на странице 2
- *Список компонентов защиты* на странице 3
- *Автоматическая защита* на странице 4
- *Главная консоль* на странице 4

Для запуска процедуры установки см. один из следующих разделов:

- *Системные требования* — память, жесткий диск и другие технические характеристики
- *Перед установкой* — подготовка к установке и другие вопросы
- *Обновление с предыдущей версии* — наличие на компьютере старой версии Trend Micro Internet Security
- *Установка Trend Micro Internet Security* — указания по установке
- *Начало работы* — указания по использованию Trend Micro Internet Security

Новшества данной версии

- Полная поддержка Microsoft Windows 7.
- Новая возможность безопасности позволяет автоматически предотвращать запуск подозрительного ПО, расположенного на USB-дисках.
- В новой версии, чтобы обеспечить наилучшую защиту, Trend Micro™ Smart Protection Network автоматически сопоставляет и анализирует информацию об угрозах, найденных на миллионах компьютеров.
- Данная версия ПО может блокировать попытки открыть потенциально небезопасные веб-сайты, основываясь на подозрительных именах доменов.

Список компонентов защиты

Программа Trend Micro Internet Security обеспечивает защиту от следующих угроз:

УГРОЗА	Функция
Вирусы, «троянские» программы и черви на компьютере или во входящих сообщениях электронной почты	Защита от вирусов и «шпионских» программ
«Шпионские» программы, отслеживающие файлы cookie, руткиты	Защита от вирусов и «шпионских» программ
Несанкционированные изменения параметров операционной системы, реестра или файла Hosts	Предотвращение несанкционированных изменений
Нежелательные (спам) и мошеннические (фишинг) сообщения	Фильтр нежелательной эл. почты
Сбор адресов электронной почты и другие веб-угрозы	Защита от веб-угроз
Хакеры	Персональный брандмауэр
Проникновения в беспроводную сеть	Защита домашней сети
Хищение личных данных из мгновенных сообщений, сообщений электронной почты и с веб-сайтов	Предотвращение хищения данных
Уязвимости системы безопасности Microsoft™	Сканирование по расписанию и по выбору

ТАБЛИЦА 1-1. Функции Trend Micro Internet Security

Автоматическая защита

Будучи установлена, программа Trend Micro Internet Security защищает компьютер, выполняя в автоматическом режиме следующие задачи:

- проверка наличия и загрузка доступных обновлений безопасности каждые три часа;
- предотвращает мониторинг компьютера «шпионскими» программами и блокирует несанкционированные изменения системных параметров;
- осуществляет поиск угроз при каждом открытии, копировании, перемещении и сохранении файла;
- блокирует загрузку опасных файлов и посещение веб-сайтов, которые представляют угрозу безопасности.

Для укрепления защиты следует включить дополнительные компоненты родительского контроля и предотвращения хищения данных.

Главная консоль

Главная консоль обеспечивает обзор защитной деятельности программы Trend Micro Internet Security. Вкладки, открыть которые можно в левой части окна, содержат дополнительную информацию и средства управления функциями программы.

Совет: На вкладке **«Обзор»** главной консоли щелкните на ссылке **«Состояние защиты»** для того, чтобы просмотреть все активные компоненты.

Выберите страницу **«Домашняя сеть»** в верхней части окна, открывающую доступ к инструментам управления безопасностью других компьютеров домашней сети.

Кнопки действий и значки системного лотка

Ниже описаны кнопки и значки, используемые в программе Trend Micro Internet Security:

Кнопка / ЗНАЧОК	ОПИСАНИЕ
	Сканирование компьютера на наличие угроз безопасности (нажатие на правый край кнопки позволяет выбрать быстрое, полное сканирование или сканирование по выбору).
	Загрузка последнего обновления с сервера Trend Micro.
	Закрытие окна и сохранение сделанных изменений.
	Закрытие окна и отмена изменений.
	Trend Micro Internet Security приступила к сканированию на наличие угроз безопасности или загрузке обновления в фоновом режиме.
	Trend Micro Internet Security защищает компьютер.
	Trend Micro Internet Security запрашивает помощь пользователя в решении проблемы (двойной щелчок на значке открывает главную консоль, содержащую дополнительную информацию).
	Срок действия Trend Micro Internet Security истек.

ТАБЛИЦА 1-2. Обычные кнопки и значки программы

Эта глава посвящена установке программы Trend Micro Internet Security.

В ней рассматриваются следующие темы:

- *Системные требования* на странице 8
- *Перед установкой* на странице 10
- *Обновление с предыдущей версии* на странице 11
- *Установка Trend Micro Internet Security* на странице 12
- *Удаление Trend Micro Internet Security* на странице 19

Системные требования

Таблица 2-1 — список оборудования и спецификации программного обеспечения, необходимого для установки Trend Micro Internet Security.

ТАБЛИЦА 2-1. Trend Micro Internet Security системные требования

ХАРАКТЕРИСТИКИ КОМПЬЮТЕРА	
ОС Microsoft™ Windows™	• Windows 7 Ultimate E, Professional E, Home Premium E, Home Basic E или Starter Kit E (32- и 64-разрядные версии) • Windows Vista™ Ultimate, Business, Home Premium или Home Basic с пакетом обновлений 1 (SP1) или 2 (SP2) (32- и 64-разрядные версии) • Windows XP Home, Professional, Media Center, Tablet PC Edition с пакетом обновлений 2 (SP2) или 3 (SP3) (32-разрядные версии)
Процессор	• Для Windows 7 и Windows Vista: Intel™ Pentium™ 800 МГц (рекомендуется 1 ГГц) • Для Windows XP: Intel Pentium 350 МГц
Оперативная память	• Для Windows 7 и Windows Vista: минимум 512 Мб ОЗУ (рекомендуется 1 Гб) • Windows XP минимум 256 Мб ОЗУ (рекомендуется 1 Гб)
Место на диске	500 Мб свободного пространства на жестком диске для установки
Монитор	Минимальное разрешение 1024x576 точек в режиме High Color

Примечание: Данная версия поддерживает технологию Intel Hyper-Threading и двухъядерные процессоры, а также технологии RAID 0 (чередование) и RAID 1 (зеркалирование или дублирование).

Доступ к Интернету

Для активации программного обеспечения, загрузки обновлений, получения информации об угрозах и посещения веб-сайта компании Trend Micro необходимо подключение к Интернету. В таблице 2-2 перечислены совместимые программы обеспечения доступа к Интернету.

Примечание: Некоторые поставщики Интернет-услуг тарифицируют каждый сеанс подключения к Интернету. Другие могут тарифицировать время подключения или количество полученных данных. В подобных случаях может понадобиться отключить функцию автоматического обновления программы Trend Micro Internet Security 2010. Кроме того, убедитесь, что программа подключения к Интернету или маршрутизатор не позволят функции автоматического обновления установить подключение (подробнее см. документацию программы или маршрутизатора).

ТАБЛИЦА 2-2. Совместимые программы и службы подключения к Интернету.

СОВМЕСТИМЫЕ ПРОГРАММЫ И СЛУЖБЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К ИНТЕРНЕТУ.	
Совместимые веб-браузеры	• Microsoft Internet Explorer™ 6.0 с установленным пакетом обновлений 2 (только для Windows XP), 7.0 или 8.0 • Mozilla® Firefox® 2.0, 3.0 или 3.5
Совместимые почтовые клиенты	• Microsoft Outlook™ 2000, 2002, 2003 или 2007 • Microsoft Outlook Express 6.0 с пакетом обновлений 2 • Mozilla® Thunderbird™ 1.5 или 2.0 • Windows Mail™ (только для Windows Vista или Windows 7)
Совместимые почтовые веб-службы	• Yahoo!® Mail • MSN Hotmail™ / Windows Live™ Mail • AOL® Mail • Google™ Gmail™
Совместимые службы обмена мгновенными сообщениями	• AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9 • ICQ® 5.1, 6.0, 6.5 или ICQ® Lite • MSN™ Messenger 7.5 (только для Windows® XP) • Windows Live™ Messenger 8.0, 8.5 или 9.0 • Yahoo!® Messenger 8.1

Примечание: Trend Micro Internet Security не выполняет сканирование сообщений Hotmail, получаемых с помощью программ Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook или MSN Explorer.

Перед установкой

Выполнение нескольких простых действий может значительно упростить установку Trend Micro Internet Security.

- Убедитесь, что компьютер, на который будет установлена программа, соответствует требованиям, перечисленным в [таблице 2-1](#) на [странице 8](#). Установка Trend Micro Internet Security невозможна при несоответствии компьютера требованиям, в том числе и при отсутствии подключения к Интернету.
- Для установки Trend Micro Internet Security необходимы права администратора. Если вы уже выполняли установку программ на компьютере, такие права у вас, скорее всего, имеются.

Примечание: Если программа Trend Micro Internet Security загружена на компьютер под управлением операционной системы Windows Vista или Windows 7, щелкните правой кнопкой программу установки и выберите пункт «**Выполнить с правами администратора**».

- Перед установкой Trend Micro Internet Security, в состав которой входит персональный брандмауэр, следует отключить или удалить любой установленный в системе брандмауэр, включая брандмауэр Windows.
- Многие предприятия и учебные заведения подключены к Интернету через прокси-сервер — фильтрующий и оптимизирующий компьютер. Домашние компьютеры обычно подключаются к сети без прокси-сервера.

При необходимости Trend Micro Internet Security импортирует настройки прокси-сервера из параметров Internet Explorer. Если Internet Explorer не предоставляет правильных параметров прокси-сервера, необходимо ввести имя или IP-адрес, а также номер порта прокси-сервера вручную.

Примечание: Trend Micro Internet Security использует информацию о прокси-сервере при подключении к Интернету для активации программы и получения обновлений с сервера Trend Micro.

- Закройте все приложения, за исключением программы установки.
- Серийный номер должен быть под рукой. Местонахождение серийного номера зависит от способа получения программы Trend Micro Internet Security — была ли она загружена по Интернету или куплена на компакт-диске.

Обновление с предыдущей версии

Установку Trend Micro Internet Security можно начинать, не удаляя предыдущие версии программ Trend Micro. Программа установки автоматически обнаруживает и удаляет следующие версии:

- Trend Micro Internet Security 2009
- Trend Micro Internet Security 2008
- Trend Micro AntiVirus и AntiSpyware 2009
- Trend Micro AntiVirus и AntiSpyware 2008

Примечание: После обновления будут удалены все файлы, помещенные в карантин прежней версией Trend Micro, а также вся информация, хранящаяся в системе предотвращения хищения данных и панели инструментов защиты от спама.

Файлы, помещенные в карантин, могут содержать вирусы или «шпионские» программы, которые необходимо удалить с компьютера. Если какие-либо файлы из карантина необходимо сохранить, восстановите их, а затем перенесите на изолированный носитель (например, USB-накопитель) перед удалением программы.

Установка Trend Micro Internet Security

Прежде чем устанавливать Trend Micro Internet Security, изучите *см. 10*

Для того чтобы установить Trend Micro Internet Security:

1. Запустите программу установки, поместив компакт-диск в оптический привод компьютера и нажав кнопку **«Установить программу»** или запустив программу установки, загруженную с веб-сайта Trend Micro (<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea>).

После того как сообщение, показанное ниже, исчезнет, нажмите кнопку **«Установить программу»**.



РИСУНОК 2-1. Экран приветствия



Мой компьютер

Примечание: Если диалоговое меню компакт-диска не открывается автоматически, откройте **«Мой компьютер»**, дважды щелкнув на соответствующем значке на рабочем столе Windows, откройте компакт-диск и дважды щелкните файл `setup.exe`.

2. В случае запроса на разрешение установить программу нажмите кнопку «Продолжить».

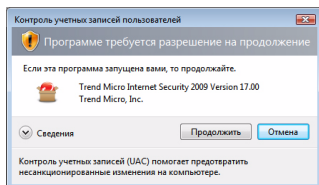


Рисунок 2-2. Предупреждение контроля учетных записей пользователей

3. Внимательно прочитайте условия лицензионного соглашения пользователя Trend Micro. Для того чтобы установить программу, необходимо установить флажок «Я принимаю условия лицензионного соглашения» и нажать кнопку «Далее».

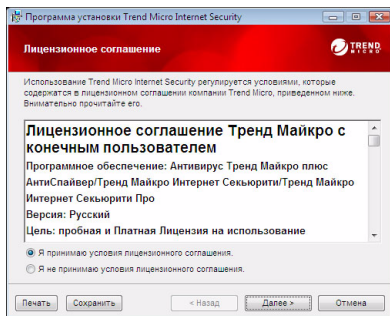


Рисунок 2-3. Окно лицензионного соглашения

4. Введите серийный номер в окне «Серийный номер» и нажмите кнопку «Далее». В случае необходимости щелкните на ссылке «Где находится серийный номер?».

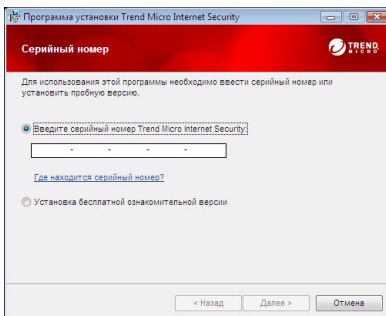


Рисунок 2-4. Окно «Серийный номер»

5. В окне «Параметры установки» выберите пункт «Обычная установка» и нажмите кнопку «Далее».

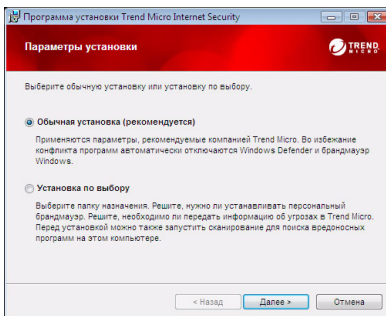


Рисунок 2-5. Окно «Параметры установки»

Для изменения параметров установки выберите пункт **«Установка по выбору»** и нажмите **«Далее»**.

- Чтобы при установке продукта избежать проблем, связанных с угрозами безопасности, уже присутствующими на компьютере, установите флажок **«Поиск угроз безопасности»**.
- Если необходимо использовать брандмауэр Windows, снимите флажок **«Установка персонального брандмауэра Trend Micro»**.
- Для установки Trend Micro Internet Security Pro в другую папку нажмите кнопку **«Изменить...»**. После выбора местоположения нажмите **«ОК»**.
- Вы можете внести свой вклад в улучшение качества защиты, анонимно отправляя информацию о найденных угрозах в Trend Micro Smart Protection Network. Для этого установите флажок **«Передать информацию об угрозах в Trend Micro»**.

Затем нажмите кнопку **«Далее»**.

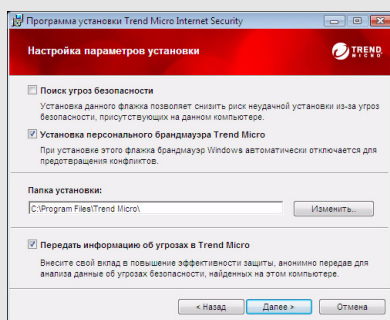


Рисунок 2-6. Окно «Настроить параметры установки»

6. Начинается установка Trend Micro Internet Security.

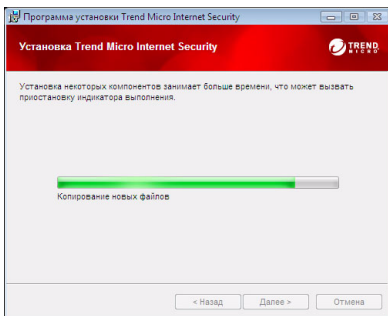


РИСУНОК 2-7. Окно «Установка Trend Micro Internet Security»

7. После выполнения установки, нажмите кнопку «Активировать» для того, чтобы активировать программу.

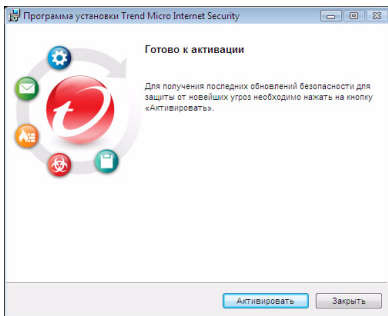


РИСУНОК 2-8. Окно «Готово к активации»

Программа установка готова настроить программу обеспечения безопасности.

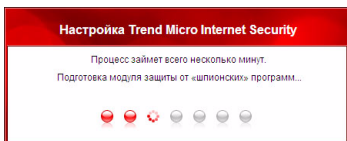


РИСУНОК 2-9. Окно «Настройка Trend Micro Internet Security»

8. Создайте новую учетную запись или войдите в существующую учетную запись Trend Micro. Для того чтобы создать новую учетную запись, укажите полное имя и выберите текущее местоположение из списка **«Местоположение»**. Введите адрес электронной почты, который регулярно проверяется, пароль к учетной записи и нажмите кнопку **«Далее»**.

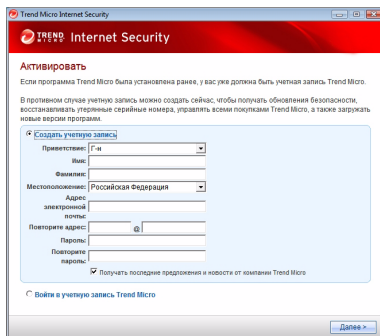


Рисунок 2-10. Окно «Активировать»

9. Распечатайте страницу подтверждения активации для последующего использования. Нажмите кнопку **«Готово»**.

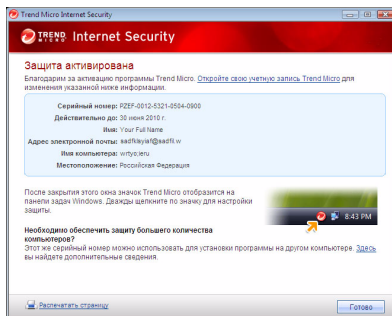


Рисунок 2-11. Окно «Активация выполнена»

Дважды щелкните на значке Trend Micro Internet Security в системном лотке для того, чтобы открыть главную консоль.

Установка Trend Micro Internet Security на несколько компьютеров

Существует возможность установить Trend Micro Internet Security на три компьютера с одним серийным номером.



Рисунок 2-12. Один серийный номер позволяет защитить с помощью Trend Micro Internet Security до трех компьютеров.

Для того чтобы установить Trend Micro Internet Security на другой компьютер, запустите программу установки на этом компьютере и выполните описанные выше действия.

При активации Trend Micro Internet Security на втором или третьем компьютере укажите имя (или описание), которое позволит отличить новую установку от предыдущей. Поскольку Trend Micro Internet Security можно использовать для управления безопасностью других компьютеров с помощью системы удаленного управления, эти три различных имени помогут отслеживать каждый из них.

При необходимости установки программы более чем на три компьютера, необходимо деактивировать одну из предыдущих установок или приобрести дополнительный серийный номер.

Примечание: Удаление и повторная установка Trend Micro Internet Security на тот же компьютер считается как дополнительная. После достижения максимального количества допустимых установок Trend Micro Internet Security поможет деактивировать одну из предыдущих копий.

Удаление Trend Micro Internet Security

Перед удалением Trend Micro Internet Security выполните вход с правами администратора (необходимы для удаления) и закройте все открытые программы.

ВНИМАНИЕ! При удалении программы удаляются все файлы, помещенные в карантин, которые могут содержать вирусы, «шпионские» или «троянские» программы, которые необходимо удалить с компьютера. Если какие-либо файлы из карантина необходимо сохранить, то перенесите их на изолированный носитель (например, USB-накопитель) перед удалением программы.

1. Существует два способа удаления Trend Micro Internet Security:
 - Нажмите кнопку «Пуск» и выберите пункт «**Все программы**» > **Trend Micro Internet Security** > **Удаление Trend Micro Internet Security**.
 - Откройте панель управления и дважды щелкните значок «**Установка и удаление программ**» (ОС Windows XP) или «**Удаление программ**» (ОС Windows Vista и Windows 7). Выберите в списке программ **Trend Micro Internet Security**, а затем нажмите кнопку «**Удалить**» (ОС Windows XP, Windows Vista, Windows 7).
2. В случае запроса на разрешение удалить программу нажмите кнопку «**Продолжить**».

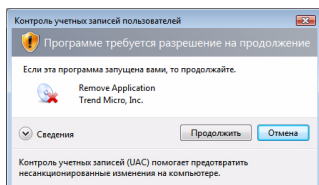


Рисунок 2-13. Предупреждение контроля учетных записей пользователей

3. Нажмите кнопку **«Удалить»** для подтверждения намерения удалить программу.

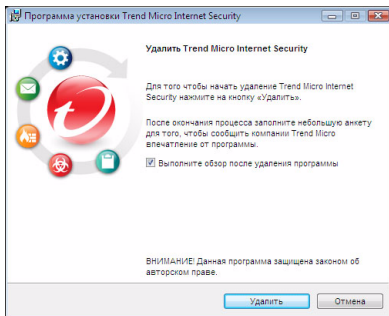


Рисунок 2-14. Окно удаления Trend Micro Internet Security

4. В случае, если была установлена защита паролем, введите правильный пароль.
5. Нажмите кнопку **«Перезагрузить»** для перезагрузки ска компьютера после удаления программы.

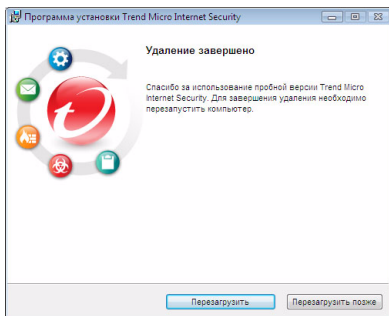


Рисунок 2-15. Окно «Удаление выполнено»

Удаление с помощью набора инструментов диагностики Trend Micro

В случае, если при установке, настройке или удалении возникли проблемы, можно воспользоваться набором инструментов диагностики Trend Micro для удаления программы.

Для того чтобы удалить программу с помощью набора инструментов диагностики Trend Micro:

1. Нажмите кнопку «Пуск» и выберите пункт «Все программы» > **Trend Micro Internet Security** > «Набор инструментов диагностики Trend Micro».
2. В случае запроса на разрешение запустить программу нажмите кнопку «Продолжить».

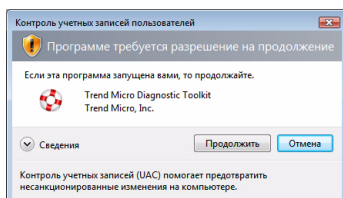


Рисунок 2-16. Предупреждение контроля учетных записей пользователей

3. Когда набор инструментов диагностики Trend Micro откроется, выберите вкладку «[E] Удалить».

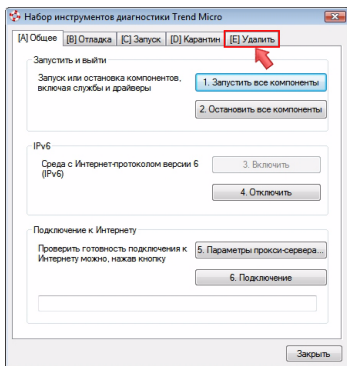


РИСУНОК 2-17. Вкладка «А» набора инструментов диагностики Trend Micro

4. На вкладке «[E] Удалить» нажмите кнопку «1. Удалить».

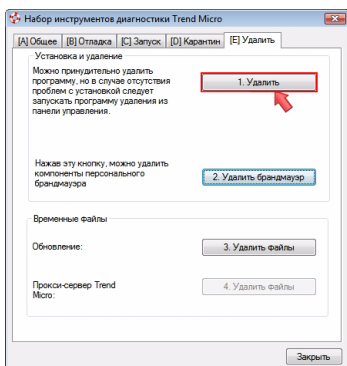


РИСУНОК 2-18. Вкладка «Е» набора инструментов диагностики Trend Micro

5. При появлении запроса скопируйте серийный номер перед удалением программы. Затем установите флажок «Серийный номер записан» и нажмите кнопку «Далее».
6. В открывшемся окне нажмите кнопку «Удалить».

После установки Trend Micro Internet Security выполните действия, описанные на страницах данного руководства и необходимые для обеспечения защиты компьютера.

- *Проверка успешности установки* на странице 24
- *Доступ к главной консоли* на странице 24
- *Обновление и сканирование* на странице 25
- *Управление обновлениями безопасности* на странице 25
- *Установка пароля* на странице 26
- *Получение дополнительной справки* на странице 26

Проверка успешности установки

Для подтверждения работоспособности программы Trend Micro Internet Security следует использовать тестовый файл Европейского Института Компьютерный Антивирусных Исследований (EICAR) .

Примечание: Тестовый файл EICAR *не* является вирусом. Этот безвредный текстовый файл с расширением .com не размножается и не содержит опасного кода.

1. Откройте страницу <http://emea.trendmicro.com/emea/support/virus-primer/eicar-test-files/>.
2. Загрузите тестовый файл EICAR, щелкнув на одной из ссылок на сайт **ecicar.com**, например, **ecicar.com** (HTTP).

Trend Micro Internet Security отобразит предупреждение «**ecicar_virus**», поместит **ecicar_test.com** в карантин и сделает запись в журнале вирусного сканирования.

Доступ к главной консоли

С помощью главной консоли Trend Micro Internet Security можно просматривать или изменять параметры безопасности, загружать обновления и выполнять сканирование.

Существует три способа открытия главной консоли:

- Нажмите кнопку «**Пуск**» и выберите пункт «**Все программы**» > **Trend Micro Internet Security** > **Trend Micro Internet Security**.
- Щелкните на значке Trend Micro Internet Security в системном лотке в нижней части экрана. Кроме того, можно щелкнуть на значке в системном лотке правой кнопкой и выбрать пункт «**Открыть главную консоль**».
- Щелкните на значке Trend Micro Internet Security на рабочем столе.

Обновление и сканирование

После открытия главной консоли отобразится окно с двумя большими голубыми кнопками в нижней части.

- Нажмите кнопку **«Начать сканирование»** для запуска процесса сканирования, необходимого для обнаружения и устранения зловещих программ. Нажав на правый край кнопки (помеченный треугольником), можно получить доступ к выбору между полным сканированием и сканированием по выбору. При полном сканировании выполняется проверка всего компьютера на наличие угроз безопасности, в то время как при сканировании по выбору проверяются только указанные файлы и папки.
- Нажмите кнопку **«Обновить»** для того, чтобы загрузить доступные обновления.

Управление обновлениями безопасности

Для того чтобы немедленно загрузить последнее обновление:

1. Откройте главную консоль (см. [стр. 24](#)).
2. На экране **«Обзор»** нажмите кнопку **«Обновить»**.

Для проверки получения предыдущих обновлений:

1. Откройте главную консоль (см. [стр. 24](#)).
2. Нажмите кнопку **«Другие настройки и подписка»**, а затем разверните заголовок **«Журналы»**.
3. Выберите в раскрывающемся списке пункт **«Обновление»**.
4. Нажмите кнопку **«Просмотр журналов»**.

Для того чтобы просмотреть или изменить график обновлений:

1. Откройте главную консоль (см. [стр. 24](#)).
2. Нажмите кнопку **«Другие настройки и подписка»**, а затем разверните заголовок **«Автоматические обновления»**.
3. Нажмите кнопку **«Настройки...»**.
4. Установите флажок **«Автоматически проверять обновления»**. По умолчанию программа Trend Micro Internet Security проверяет наличие обновлений каждые три часа.
5. Для того чтобы видеть ход выполнения каждого обновления, установите флажок **«Уведомить перед началом обновления»**.

Установка пароля

Пароль позволяет защитить настройки от изменений третьими лицами. Для того чтобы управлять настройками безопасности на других компьютерах домашней сети, необходимо установить пароль.

1. В главной консоли нажмите кнопку **«Другие настройки и подписка»**, а затем нажмите кнопку **«Пароль»**.
2. В разделе **«Пароль»** нажмите кнопку **«Настройки...»**
3. Установите флажок **«Включить защиту паролем»** и введите в полях **«Пароль»** и **«Подтверждение пароля»** один и тот же пароль.

Совет: Пароль должен состоять не менее чем из шести символов и содержать только буквы алфавита (в верхнем и нижнем регистре) и числа (0-9). Для получения дополнительных рекомендаций см. раздел *«Справки по продукту» «Создание надежного пароля»*.

4. В поле **«Подсказка пароля»** введите короткую фразу, которая позволит вспомнить пароль в случае, если вы его забудете. Убедитесь в том, что подсказка не позволит кому-либо легко угадать ваш пароль.
5. Нажмите кнопку **«ОК»**, чтобы сохранить пароль.

Получение дополнительной справки

Trend Micro Internet Security предлагает несколько типов справки:

ВАРИАНТ ПОЛУЧЕНИЯ СПРАВКИ	ОПИСАНИЕ
Помощь и техническая поддержка	Нажмите кнопку в правом верхнем углу главной консоли для получения доступа к <i>«Справке по продукту»</i> и <i>«Базе знаний»</i>
Контекстная справка	Для получения справки по текущему окну нажмите кнопку «Справка» .
Справка при наведении указателя мыши	Для получения краткого описания функции наведите указатель мыши на значок на некоторое время.

ТАБЛИЦА 3-1. Варианты справки

Устранение неполадок

В этой главе приведены способы решения основных проблем, возникающих при использовании Trend Micro Internet Security.

В ней рассматриваются следующие темы:

- *Проблемы при установке и активации* на странице 28
- *Проблемы обновления* на странице 30
- *Вопросы и ответы* на странице 31

Проблемы при установке и активации

Во время установки и активации Trend Micro Internet Security могут возникнуть следующие проблемы:

- Программа установки не отвечает.
- Trend Micro Internet Security не запускается после выполнения установки.
- Серийный номер потерян или недействителен.
- Невозможно активировать Trend Micro Internet Security во время установки или через главную консоль после установки.

Решение проблемы при установке:

- Для решения этой проблемы необходимы права администратора на компьютере, на котором устанавливается Trend Micro Internet Security.
 - i. Нажмите одновременно клавиши CTRL - ALT - DELETE — откроется маленькое окно, отображающее имя учетной записи, использованной для входа в систему (см. раздел «Информация входа») — перепишите имя учетной записи и нажмите на кнопку **«Отмена»**.
 - ii. Откройте панель управления.
 - Если компьютер работает под управлением ОС Windows XP, выберите **«Учетные записи пользователей»** для того, чтобы определить, обладает ли используемая учетная запись правами администратора.
 - Если компьютер работает под управлением ОС Windows Vista или Windows 7, выберите **«Учетные записи пользователей и семейная безопасность»**, затем — **«Учетная запись пользователя»**, чтобы определить, обладает ли используемая учетная запись правами администратора.
 - iii. В случае, если используемая для входа в систему учетная запись не обладает правами администратора, переключитесь в учетную запись, которая ими обладает.
- Убедитесь, что компьютер соответствует предъявляемым к системе требованиям, перечисленным в разделе [стр. 8](#).

- Убедитесь, что вы следовали всем указаниям раздела *Установка Trend Micro Internet Security* данного руководства «Приступая к работе».

Если все это не поможет решить проблемы, свяжитесь со службой технической поддержки компании Trend Micro. Для получения подробной информации см. раздел *стр. 37*.

Решение проблем активации:

- Убедитесь, что серийный номер введен правильно. Данные должны быть указаны в формате

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Примечание: Где каждый знак X соответствует букве или цифре. Буквы могут быть введены как в верхнем, так и в нижнем регистре.

- Выберите уникальное имя или описание для каждой последующей установки.
- Для восстановления утерянного пароля посетите веб-сайт <http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=ru>
- Ознакомьтесь со всеми предупреждениями и данными журнала, касающимися активации. Эта информация поможет при поиске решения.
- Пробная версия Trend Micro Internet Security может быть использована только в течение ограниченного периода времени. Приобретите Trend Micro Internet Security до окончания срока действия пробной версии для поддержания безопасности на необходимом уровне.

Если все это не поможет решить проблемы, свяжитесь со службой технической поддержки компании Trend Micro. Для получения подробной информации см. раздел *стр. 38*.

Проблемы обновления

Прежде всего убедитесь, что компьютер подключен к Интернету, и проверьте сеть и компьютер на наличие очевидных аппаратных и программных проблем. Если после этого программе Trend Micro Internet Security по-прежнему не удастся загрузить обновления, проверьте подключение к серверу обновлений.

Проверка подключения к серверу обновлений:

- Откройте командную строку Windows.

Примечание: На компьютере с установленной ОС Windows XP нажмите кнопку «Пуск», выберите «Выполнить...» и введите команду «cmd». На компьютере с установленной ОС Windows Vista или Windows 7 нажмите кнопку «Пуск» и введите команду «cmd» в поле «Начать поиск».

- В командной строке введите приведенные ниже команды для того, чтобы убедиться, что компьютер может определить полное доменное имя (FQDN) сервера обновлений.

```
nslookup
```

```
ping iau.trendmicro.com
```

В случае, если компьютер не может подключиться к серверу обновлений, свяжитесь со службой поддержки компании Trend Micro. Для получения подробной информации см. раздел [стр. 38](#).

Вопросы и ответы

Как установить Trend Micro Internet Security на несколько компьютеров?

Для того чтобы установить Trend Micro Internet Security на дополнительный компьютер, вставьте установочный компакт-диск в оптический привод этого компьютера. В том случае, если вы загрузили программу установки, скопируйте ее на другой компьютер.

После этого следуйте указаниям, приведенным в разделе *Установка Trend Micro Internet Security*. При каждой установке Trend Micro Internet Security следует вводить один и тот же серийный номер.

В случае, если программа будет установлена слишком много раз, Trend Micro Internet Security поможет выбрать копии, которые должны остаться активными.

Нужно ли активировать программу немедленно?

Можно загружать обновления в течении трех дней после установки программы, не активируя ее. Однако для того, чтобы продолжать получать обновления по истечении этого срока, программа должна быть активирована. Чтобы начать этот процесс, откройте главную консоль.

Как восстановить утерянный серийный номер?

Для восстановления утерянного серийного номера посетите веб-сайт

<http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=ru>

Кроме того, можно разместить запрос на получение помощи на веб-сайте службы технической поддержки

<http://esupport.trendmicro.com/support/consumer/submitonline.do>

Почему удаление и повторная установка Trend Micro Internet Security на тот же компьютер засчитывается как новая установка?

Trend Micro не может отличить установку на другой компьютер от установки на тот же самый компьютер. После достижения максимального количества допустимых установок Trend Micro Internet Security поможет деактивировать одну из предыдущих копий.

Что следует делать после переустановки или восстановления ОС Windows?

После переустановки или восстановления ОС Microsoft Windows необходимо еще раз установить Trend Micro Internet Security.

Почему пометка «Еще не активирована» появляется в главной консоли после успешной активации программы?

В некоторых случаях, в зависимости от сетевого подключения, ответ с сервера Trend Micro может придти не сразу. В этом случае следует нажать на кнопку **«Обновить сейчас»**. В случае, если программе Trend Micro Internet Security удастся проверить наличие обновлений, должна отобразиться правильная дата истечения срока действия.

Выполняет ли программа Trend Micro Internet Security фильтрацию мгновенных сообщений?

Trend Micro Internet Security не может *фильтровать* чат-сеансы, однако она обнаруживает и удаляет вирусы, «троянские» программы, червей, «шпионские» программы и другие угрозы, пересылаемые с помощью клиентов мгновенных сообщений. Данное ПО также блокирует передачу важных данных, которые добавлены в систему предотвращения хищения данных.

Какие веб-браузеры совместимы с Trend Micro Internet Security?

Программа Trend Micro Internet Security работает со следующими браузерами:

- Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0 с установленным пакетом обновлений 2 (*только для Microsoft™ Windows™ XP*)
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0, 3.0 или 3.5

Все ли типы файлов сканирует Trend Micro Internet Security?

Да, Trend Micro Internet Security может проверить любой файл на компьютере на наличие угроз, так же как и память компьютера и сообщения электронной почты.

Что такое фишинг?

Фишинг — одна из форм мошенничества, направленная на похищение персональных данных. Например, поддельный веб-сайт маскируется под законный для того, чтобы обмануть пользователя и заставить его ввести имя, номера кредитных карт, номер социального страхования и другие конфиденциальные данные. Затем преступники могут использовать эти данные для кражи средств со счета или совершения покупок в Интернете.

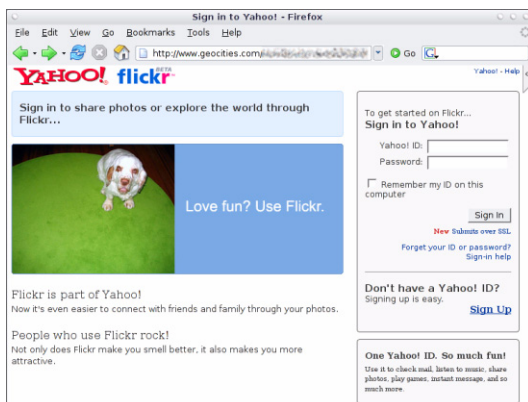


Рисунок 4-1. Образец фишинг-сайта

Другой распространенный вид фишинга начинается с сообщения электронной почты с требованием немедленно разрешить проблему с банковским счетом. Сообщение выглядит как законное, однако содержит ссылку, ведущую на мошеннический веб-сайт.

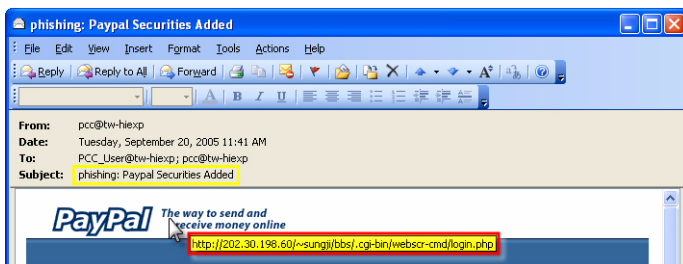


Рисунок 4-2. Образец фишинг-сообщения

Преступники также используют чат (IRC) и другие службы мгновенных сообщений для отправки нежелательных файлов и ссылок на фишинг-сайты, скрытых в динамическом содержимом (графических изображениях, адресах веб-сайтов и медиафайлах).

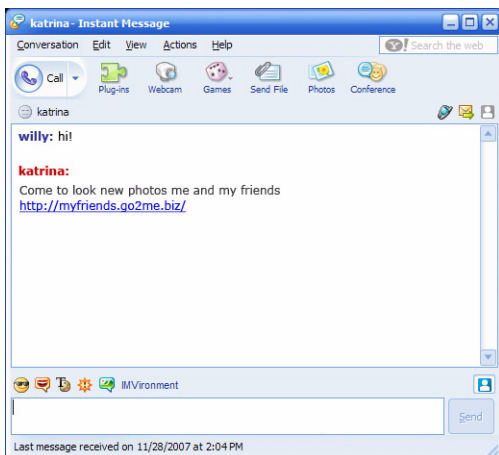


Рисунок 4-3. Пример мошеннического мгновенного сообщения

Что такое cookie?

Веб-сайты могут временно сохранять данные на компьютере пользователя для его идентификации или хранения настроек. Как правило, они служат для увеличения удобства пользования веб-сайтом, но могут использоваться для нарушения конфиденциальности. Объекты cookie, используемые неправомерным образом, могут выполнять роль «шпионских» программ.

Примечание: Прежде чем удалять что-либо, изучите подробную информацию об обнаруженной предполагаемой «шпионской» программе.

Что означает цвет рамки окна предупреждения?

Цвет рамки окна предупреждения, отображаемого программой Trend Micro Internet Security, означает серьезность угрозы безопасности, о которой идет речь.

- Красный обозначает серьезную угрозу.
- Желтый означает предупреждение о проблеме, в которой необходимо разобраться, а не немедленную угрозу.
- Голубая рамка появляется в сообщениях об обычных действиях обеспечения безопасности.

Зачем отображаются сообщения Trend Micro Internet Security об автоматическом удалении или перемещении на карантин вируса, «троянской» или «шпионской» программы?

Для просмотра подробной информации — характеристик угрозы и данных о действиях, которые необходимо выполнить — щелкните на имени вируса, «троянской» или «шпионской» программы.

После того как программа Trend Micro Internet Security примет меры к «троянской» или «шпионской» программе, может понадобится перезапустить компьютер для завершения удаления угрозы. Как правило, для этого достаточно нажать кнопку **«Перезагрузить»**.

Техническая поддержка

Компания Trend Micro предоставляет своим клиентам всю необходимую техническую поддержку. В данной главе рассказывается, как ее получить.

Помните, что до активации программы Trend Micro Internet Security техническая поддержка не предоставляется.

В главе рассмотрены следующие темы:

- *Перед обращением в службу технической поддержки* на странице 38
- *Отправка образцов зараженных файлов* на странице 39
- *Сообщение о спаме, мошенничестве и некорректно помеченных сообщениях* на странице 39
- *TrendLabs* на странице 40
- *Другие ресурсы* на странице 40

Перед обращением в службу технической поддержки

Перед тем как обращаться в службу технической поддержки, попытайтесь найти ответ на свой вопрос другими способами, которые описаны ниже.

- **Обратитесь к документации.** Ознакомьтесь с главой *Устранение неполадок* данного руководства «Приступая к работе» и со «Справкой о продукте» для получения информации о программе Trend Micro Internet Security.
- **Посетите веб-сайт службы технической поддержки компании Trend Micro**, на котором находится новейшая информация обо всех программах Trend Micro, а также ответы на вопросы клиентов.
<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Обращение в службу технической поддержки

Пользователи могут создавать заявки в службу технической поддержки на сайте:

<http://www.trendmicro.com/support/consumer>

Для того чтобы упростить поиск решения вашей проблемы компанией Trend Micro, перед тем, как звонить, подготовьте следующие данные:

- серийный номер Trend Micro Internet Security,
- номер версии Trend Micro Internet Security,
- точный текст сообщения об ошибке (при наличии),
- короткое описание действий, предшествовавших возникновению проблемы (и способы ее повторения).

Совет: Откройте главную консоль (см. *стр. 24*), выберите «Помощь и техническая поддержка» и нажмите кнопку «Информация о продукте» для того, чтобы выяснить номер версии и серийные номера.

Отправка образцов зараженных файлов

В случае, если какой-либо файл кажется вам опасным, но не обнаруживается программой обеспечения безопасности, отправьте его на веб-сайт

<http://subwiz.trendmicro.com>

Приложите краткое описание замеченных симптомов. Специалисты компании Trend Micro произведут «вскрытие» данного файла на предмет наличия вредоносного кода.

Сообщение о спаме, мошенничестве и некорректно помеченных сообщениях

Отправьте нежелательные сообщения, а также приемлемые сообщения, некорректно помеченные как спам, на следующий адрес:

false@support.trendmicro.com

Мошеннические сообщения (фишинг-сообщения) следует отправлять на следующий адрес:

antifraud@support.trendmicro.com

Служба технической поддержки компании Trend Micro исследует шаблоны этих сообщений для того, чтобы усовершенствовать программное обеспечение, ответственное за обнаружение спама и мошеннических сообщений.

TrendLabs

Лаборатории TrendLabs — глобальная сеть исследовательских центров, которая предоставляет свежую информацию и обновления пользователям Trend Micro во всем мире.

Сервисные центры в Париже, Мюнхене, Маниле, Тайбэе, Токио и Калифорнии, в которых работают сотни высококлассных специалистов и технических работников, позволяют обеспечить оперативные ответные меры против новых угроз компьютерной безопасности.

Для получения дополнительной информации о лабораториях TrendLabs посетите веб-сайт

<http://emea.trendmicro.com/emea/about/company/trendlabs/>

Другие ресурсы

- Посетите веб-сайт <http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=ru> для того, чтобы получить доступ к учетной записи Trend Micro, или <http://www.trendsecure.com>, где можно найти дополнительные инструменты и службы обеспечения безопасности.
- Сайт компании Trend Micro <http://emea.trendmicro.com/emea/home/home-user/> предлагает возможность бесплатной загрузки программ обеспечения безопасности и доступ к таким инструментам, как карта вирусов, на которой отмечаются обнаруженные вирусы.
- Загрузить обновления и исправления программ можно в любое время с веб-сайта <http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea/>.