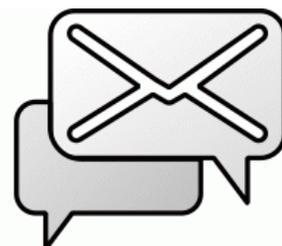

Le serveur de communication IceWarp

Guide de démarrage rapide

Version 12

IceWarp[®]



Août 2019

Sommaire

Guide de démarrage rapide **3**

Introduction	3
Présentation du serveur IceWarp	3
Installation	4
La mise en réseau.....	4
Documentation	5
La licence	5
Prise en main de la console.....	5
Présentation générale de la console d'administration	7
La barre de menu supérieure.....	7
Le menu Fichier.....	7
Le menu Comptes.....	7
Le menu Connexions.....	8
Le menu Options	8
Le menu Aide	8
La barre d'icônes.....	8
La sauvegarde des modifications.....	8
La configuration du serveur	9
Les journaux	9
Création de domaines et de comptes.....	9
Routeurs et pare-feu	10
Enregistrements DNS	11
Exemples	12
Les problèmes de DNS.....	13
Le service SMTP.....	13
Recommandations de sécurité	14
Sauvegardes.....	18
Les clients de messagerie	19
Pour contacter le support.....	19
Contrôles à effectuer avant de contacter le support.....	19
Contacter le support.....	20

Guide de démarrage rapide

Introduction

Ce document traite de la configuration d'une nouvelle installation du serveur IceWarp 12.

L'installation du logiciel est traitée dans un document spécifique d'installation d'IceWarp que vous pouvez télécharger à partir d'ici : <http://www.icewarp.fr/downloads/documentation/server/>.

Il est principalement destiné à tous ceux qui n'ont encore jamais installé IceWarp ou qui l'ont installé récemment et n'ont pas encore une bonne maîtrise de son utilisation.

Ce document fait référence à une installation sous Windows mais est aussi utile pour une installation sous Linux.

Marques déposées

iPhone, iPad, Mac, OS X sont des marques d'Apple Inc., déposées aux U.S. et autres pays. Microsoft, Windows, Outlook et Windows Phone sont soit des marques déposées, soit des marques de Microsoft Corporation aux United States et/ou dans d'autres pays. Android est une marque de Google Inc. IceWarp est une marque déposée aux USA et dans d'autres pays.

Présentation du serveur IceWarp

Sur le créneau depuis plus de 10 ans, le Serveur de message d'IceWarp a été, à l'origine développé sous la marque Merak et ciblait les fournisseurs d'accès Internet. Aujourd'hui, la société a développé sa plate-forme de messagerie et de collaboration en une Solution de Communications Unifiée complète à destination des entreprises de toutes les tailles, des TPE aux sociétés multinationales.

Les principales fonctionnalités du serveur sont :

- **Serveur de messagerie sécurisé** intégrant un **Anti-Virus** et un **Anti Spam**
- Un accès type WebMail par le **Client Web**
- Des fonctions de **travail collaboratif (partage de Calendriers, Contacts, Tâches)**
- Un outil de travail collaboratif **TeamChat**
- Un serveur de **Messagerie Instantanée**
- Des accès **Exchange ActiveSync** pour les mobiles
- Un serveur **VoIP/SIP**
- Une plateforme de **conférence en ligne** (voix et partage d'écran)
- Un serveur **Web**

- Un serveur **FTP**
- Une passerelle **SMS**
- Un serveur **CalDav**

Des applications spécifiques lui sont associées

- Une intégration du client **MS Outlook** par le plugin **IceWarp Outlook Sync**
- Un client spécifique : le **Desktop Client** et une suite **Office**
- Un outil de synchronisation de fichiers **FileSync**
- Un outil spécifique de Messagerie Instantanée pour mobile : **IceChat**
- Une plateforme de traitement des documents : **WebDocuments**

C'est un serveur hautes performances, flexible en taille, facile à configurer et intégrable dans d'autres systèmes. Il a été adopté aujourd'hui pour plus de 90000 installations et plusieurs millions d'utilisateurs dans le monde.

Installation

Les documents [d'installation d'IceWarp pour Windows](#) et [celui pour Linux](#) précisent les exigences matérielles et logicielles en fonction de la configuration, il est conseillé de les lire attentivement.

IceWarp est installé par défaut avec des bases de données SQLite mais il est conseillé, au-delà d'une centaine d'utilisateurs de passer à des bases de données plus performantes.

Pour se connecter aux **bases de données**, IceWarp utilise une **connexion directe ou par ODBC**. IceWarp est compatible avec les versions officielles de :

- SQLite qui est fourni en standard avec IceWarp
- MySQL 5.x en connexion directe (moteur InnoDB)
- Firebird 2.5 en connexion directe
- Avec ODBC : MS Access 2008 (non recommandé), MS SQL 2005-2012, Oracle 11, Postgre SQL 8 et précédentes (vérifier la compatibilité du driver ODBC auprès du fournisseur)
- Les bases MariaDB sont maintenant supportées à partir de la version 10.0 de MariaDB

Toutes les bases MySQL doivent impérativement utiliser le jeu de caractères UTF8 "utf8_general_ci" pour le codage et la transmission. Des problèmes importants peuvent survenir si ce n'est pas le cas (défaut de connexion, affichages erronés...).

La mise en réseau

Une installation sur un réseau local nécessite une connexion Ethernet avec une adresse IP statique et/ou un nom d'hôte.

Une installation WAN nécessite une connexion temporaire ou permanente à Internet et une adresse IP publique et un nom d'hôte.

La FAQ suivante traite des différentes configurations des serveurs DNS : <http://support.icewarp.fr>

Documentation

Des guides d'installation sont disponibles sur le site www.icewarp.fr dans le menu Télécharger -> Documents. Vous trouverez en particulier : Guides d'installation Windows et Linux, migration des bases vers MySQL...

Une **aide en ligne** est disponible sur la console d'administration IceWarp.

Des vidéos sur le thème d'une nouvelle installation et de sa configuration sont disponibles sur le site <http://support.icewarp.fr/>.

Il y a aussi un certain nombre de FAQ disponibles ici : <http://support.icewarp.fr>

La licence

Lors de votre première installation, vous pouvez obtenir une licence d'évaluation qui vous permettra d'utiliser le logiciel avec toutes ses fonctionnalités pendant 30 jours.

Au-delà de ce délai, le serveur continuera à fonctionner pendant encore trente jours mais aucune modification ne pourra être introduite. Un message prévient l'administrateur de cette situation.

Pour continuer à utiliser le logiciel, il faut avoir une licence valide.

La licence peut s'obtenir soit sur le site www.icewarp.fr soit en écrivant à support@icewarp.fr en nous faisant parvenir votre besoin. Nous vous proposerons un devis et, si vous l'acceptez, vous pourrez acheter la licence correspondante.

La licence doit ensuite être activée soit directement en ligne (dans la console d'administration Aide - Licence) soit en introduisant manuellement le fichier XML de la licence qui vous aura été fourni au moment de la concrétisation de votre achat.

Notez que la licence n'est valide que pour une seule machine. En cas de changement de machine, il faut régénérer un fichier de licence sur le site (Retrouver sa licence En Ligne dans Achats -> Nouvelle licence).

Prise en main de la console

La console d'administration du serveur est la première interface disponible pour ajouter des comptes et des domaines et faire des modifications sur le serveur IceWarp. Elle peut s'ouvrir sur le serveur dès que le logiciel a été installé (programme config.exe).

D'autres interfaces sont aussi disponibles :

- **La console distante**

La console d'administration peut être installée sur une machine de bureau Windows distante du serveur.

Il suffit de télécharger le logiciel à partir du site icewarp.fr et de le copier dans un répertoire d'une machine Windows (lancement par config.exe). Il faut auparavant avoir créé au moins un compte administrateur sur le serveur pour pouvoir se connecter.

Certaines commandes très particulières ne sont pas accessibles de cette façon. Il faut alors utiliser un accès distant au serveur (Terminal distant, VNC...).

Plusieurs instances de la console peuvent être ouvertes simultanément.

- **L'interface WebAdmin**

Il est possible aussi d'utiliser une interface d'administration à partir d'un navigateur (<http://<serveur>/admin/>).

Elle offre pratiquement les mêmes possibilités que la console distante.

Il est possible de limiter les droits d'accès à cette interface, par exemple : pour un compte dont les droits sont limités à un domaine, le compte ne pourra administrer que ce domaine.

Voir le document [Guide du WebAdmin](#)

- **Les commandes en ligne Tool**

Des commandes sont aussi disponibles par l'outil tool.exe en ligne de commande.

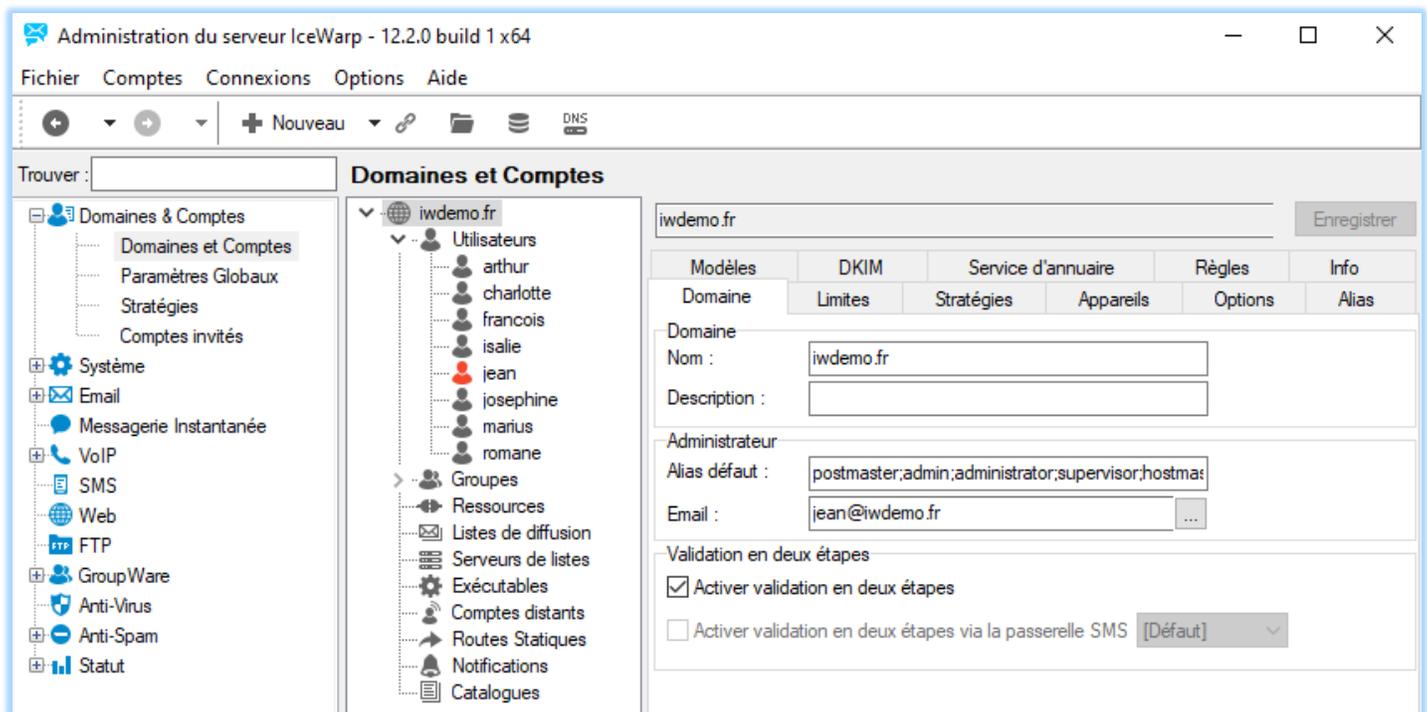
tool.exe est situé dans le répertoire d'installation d'IceWarp

En exécutant Tool sans paramètres, on obtient la syntaxe et des exemples.

Il permet de lire ou de modifier un grand nombre d'éléments simultanément ou d'effectuer des recherches sur l'ensemble du serveur.

Voir la documentation disponible dans la console d'administration d'IceWarp (tool.exe dans le menu Aide)

Présentation générale de la console d'administration



La langue et le niveau de détail des menus sont configurables en bas à gauche de la fenêtre.

La barre de menu supérieure

Le menu Fichier

Le menu "**Recharger la configuration**" doit être utilisé dans le cas où une modification de configuration a été effectuée automatiquement ou par une autre interface. La dernière version de la configuration est alors présentée.

Le menu "**Gestionnaire de fichiers...**" est surtout utile lorsque la console est distante car il permet de déplacer des fichiers entre la machine locale et le serveur distant.

Gestionnaire SQL permet de consulter et de modifier directement les bases de données. Attention, outil à utiliser avec précautions, les bases de données doivent conserver leur cohérence.

Explorateur DNS permet d'ouvrir une fenêtre permettant la recherche des éléments DNS. Voir le § ci-après "Enregistrements DNS".

Il permet **la sauvegarde et la restauration** de la configuration (voir § sur la sauvegarde des modifications)

Le menu Comptes

Il permet d'ajouter des comptes et des domaines.

Ce menu est aussi accessible par un clic droit dans la fenêtre Gestion (Domaines et Comptes -> gestion).

Le menu Connexions

Ce menu permet de faciliter l'accès par la console à des serveurs distants.

Les serveurs IceWarp distants sont enregistrés dans la fenêtre avec un compte administrateur et un numéro. Le serveur portant le numéro zéro est automatiquement lancé sur sélection de l'icône  .

Le menu Options

Ce menu offre un certain nombre d'options de présentation, la possibilité de personnaliser les icônes.

Le menu Aide

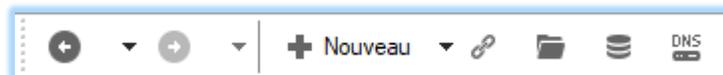
Permet d'accéder directement au site Web icewarp.fr

Le sous-menu **Aide...** ouvre une fenêtre contenant l'aide en ligne. Cet aide est aussi accessible de façon contextuelle par la touche F1.

Pour de l'aide supplémentaire, vous pouvez consulter le menu support du site icewarp.fr. Il y a un certain nombre de documentations disponibles au téléchargement.

Le menu **Licence...** donne des informations sur la licence en cours et le menu **Exporter la licence...** permet de générer un fichier XML contenant toutes les informations sur les licences.

La barre d'icônes



Elle contient des raccourcis vers des commandes fréquentes.

Les 2 premiers icônes :   facilitent la navigation en permettant de revenir à des fenêtres antérieures comme dans un navigateur.

La sauvegarde des modifications

Les modifications effectuées dans la console ne sont pas toutes sauvegardées automatiquement pour des questions de sécurité.

Il faut cliquer sur le bouton **Enregistrer** (en haut à droite) pour les modifications relatives à un compte et sur le bouton **Valider** (en bas à droite) pour les autres modifications. Ces boutons sont grisés s'il n'y a pas de sauvegarde à effectuer.

Si vous changez de menu ou si vous fermez la console avant de sauvegarder, un message vous en averti.

La configuration du serveur

Les journaux

Il est fortement conseillé, surtout sur une nouvelle installation, de valider tous les **journaux** en mode détaillé ou étendu (A faire dans Système -> Services -> onglet Général -> Service) ainsi que la **Maintenance Système** dans Système -> Journaux -> onglet Général.

Si les journaux posent des problèmes de performances (en taille ou en temps), il sera possible de les supprimer ultérieurement.

Création de domaines et de comptes

Si un **domaine de démonstration** et des comptes ont été créés à l'installation (c'est une option), il faut impérativement, soit les supprimer complètement, soit modifier les mots de passe de chaque compte parce que ce sont des mots de passe faciles à trouver pour les pirates du Web.

Vous devez créer ensuite au moins un **domaine**. IceWarp supporte autant de domaines que vous voulez. Les noms de domaines sont, en général, ceux qui sont référencés dans les DNS mais ce n'est pas obligatoire. Un domaine peut avoir de multiples alias.

Un domaine dans le système est le domaine "**primaire**". Il a le même rôle que les autres mais son administrateur sera le destinataire des événements automatiques générés par le système et il sera toujours listé en premier. On peut changer de domaine primaire avec la commande (clic droit sur le domaine) "promouvoir en domaine primaire".

Le serveur IceWarp peut être configuré pour que **l'identification** s'effectue avec le nom d'utilisateur ou avec l'adresse mail complète : voir dans Domaines et comptes -> Stratégies -> Stratégie de connexion -> Options de connexion.

Vous pouvez ensuite créer les comptes que doit contenir le domaine. Les comptes peuvent être de type :

- **Administrateur** (icône rouge) : ces comptes ont tous les droits de modification sur le serveur IceWarp. Ils peuvent ouvrir une console d'administration distante. Il faut en créer un au minimum.
- **Administrateur Web** (icône orange) : ces comptes ont des droits d'administrateurs lorsqu'ils se connectent sur l'interface WebAdmin mais ne peuvent pas se connecter à la console d'administration.
- **Administrateur de domaine** (icône vert) : ces comptes ont des droits de modifications sur les domaines pour lesquels des droits leur ont été donnés (dans l'onglet utilisateur -> Droits). Ils ne peuvent pas ouvrir une console d'administration distante, ils doivent utiliser l'interface **WebAdmin** (voir ci-dessous).

- **Standard** (icone gris) : ces comptes n'ont des droits que sur leur propre compte.

Dès qu'un compte est créé, il est possible d'accéder au Client Web et au WebAdmin par des URL de type :

`https://<nom du serveur ou adresse IP>/webmail/` pour le **Client Web**

et `https://<nom du serveur ou adresse IP>/admin/` pour la console **WebAdmin**

Ces URL figurent normalement dans Système -> Services -> onglet SmartDiscover.

Routeurs et pare-feu

Le serveur IceWarp doit être placé derrière un pare-feu dont certains ports doivent être ouverts.

Voici une liste des ports par défaut utilisés par le serveur IceWarp.

Ces ports sont modifiables en allant dans Système -> Services -> onglet Général en choisissant le service à modifier et en cliquant sur ses propriétés.

Ports à ouvrir	Protocol	Module
25,587	SMTP	SMTP
465	SMTP (SSL)	SMTP
21	FTP	Contrôle
990	FTP (SSL)	Contrôle
80	HTTP	Contrôle
443	HTTP (SSL)	Contrôle
110	POP3	POP3
995	POP3 (SSL)	POP3
143	IMAP	POP3
993	IMAP (SSL)	POP3
5222	Jabber	IM
5223	Jabber (SSL)	IM
5229	GroupWare	GroupWare
5060	VoIP	IM
5061	VoIP (SSL)	IM
10000-10255 UDP	VoIP stream	IM
1080	SOCKS	Contrôle
161	SNMP	Contrôle
389	LDAP	Contrôle
636	LDAP (SSL)	Contrôle

4069	Minger	Contrôle
4070	Minger (SSL)	Contrôle

Le port 80 est utilisé par le protocole HTTP, ce port doit être ouvert et ne doit pas entrer en conflit avec un autre service qui utiliserait déjà ce port (IIS par exemple) sur le serveur.

Vérifier que le serveur est bien accessible de l'extérieur par un accès au **Client Web** ou par un **ping** ou une commande **tracert**.

Enregistrements DNS

Il est utile de vérifier que vos **enregistrements A et MX** sont corrects.

Vous pouvez utiliser pour cela l'outil **Explorateur DNS** qui est disponible dans le menu Fichier de la console d'administration.

Il faut indiquer une adresse de serveur DNS externe pour avoir des informations vues du Web.

Il faut ensuite donner le nom de domaine ou de serveur dans le champ Query et marquer le type d'enregistrement.

Si l'URL d'accès au serveur est `http://mon.serveur.fr /` (accès au Client Web par exemple)

En faisant une recherche de **l'enregistrement A** du serveur `mon.serveur.fr`, on doit obtenir l'adresse IP du serveur IceWarp

Si l'adresse email d'accès au serveur est du type `alias@serveur.fr`,

En faisant une recherche de **l'enregistrement MX** du domaine `serveur.fr` on doit obtenir un ou plusieurs noms de serveurs ou adresses IP.

En recherchant l'enregistrement A de ces serveurs, on doit aboutir à l'adresse IP du serveur IceWarp.

Diagnostic serveur : dans Système -> Services -> onglet Général, il y a un bouton "**Diagnostics serveur**" qui permet de faire un diagnostic de la configuration du réseau. Il est conseillé de l'exécuter et de le vérifier.

Exemples

En recherchant l'enregistrement MX du domaine darnis.com on trouve 2 noms de serveurs :

The screenshot shows the 'Explorateur DNS' window with the following details:

- Requête: Test
- Nom: damis.com
- Type: Mail exchange (MX)
- Buttons: Recherche, copier résultat
- Table of results:

Nom	TTL	Classe	Type	Long...	Résultat
damis.com	300	IN	MX	9	10 mail.damis.com
damis.com	300	IN	MX	14	5 comserver.damis.com
- Paramètres DNS:
 - DNS: 192.168.0.1
 - Timeout (sec): 5
 - Cache:
- Query 'damis.com' 0 (2) [OK] - 0:00

C'est le serveur de priorité 5 comserver.darnis.com qui sera choisi en premier pour expédier le message.

Ce serveur doit avoir un enregistrement A qui pointe vers le serveur de messagerie :

The screenshot shows the 'Explorateur DNS' window with the following details:

- Requête: Test
- Nom: comserver.damis.com
- Type: Host address (A)
- Buttons: Recherche, copier résultat
- Table of results:

Nom	TTL	Classe	Type	Long...	Résultat
comserver.damis.com	300	IN	A	4	46.105.53.60
- Paramètres DNS:
 - DNS: 192.168.0.1
 - Timeout (sec): 5
 - Cache:
- Query 'comserver.damis.com' 0 (1) [OK] - 0:00

46.105.53.60 est l'adresse IP du serveur de messagerie.

Les problèmes de DNS

Les problèmes de DNS sont en général provoqués par un **pare-feu** ou un **routeur** qui bloque la connexion ou un DNS qui est incorrectement configuré.

- Vérifiez la configuration des pare-feu et des routeurs
- Dans la console d'administration Système -> Connexion :
 - Vérifiez que la liste d'adresses DNS contient celle qui a été utilisée pour les tests ci-dessus
 - Entrez d'autres adresses de serveurs DNS en les séparant par des ";"
 - Utilisez le bouton "**Test serveur DNS**" pour tester la connexion.

Le service SMTP

Le service SMTP est le service qui émet et reçoit les messages d'autres serveurs/clients SMTP.

Pour configurer le service, aller dans Mail -> Général -> onglet Distribution

- Entrer le **Nom du serveur** : attention, si le nom ne correspond pas à un serveur SMTP (accès au port 25), il est possible que certains serveurs refusent la connexion.
- Sélectionner **DNS ou Serveur relais** pour l'envoi des messages
 - Sélectionnez le bouton **DNS** de préférence (cette méthode est plus rapide mais, attention, celle-ci peut ne pas fonctionner si vous avez une adresse IP dynamique). Vous pouvez aussi utiliser le **serveur relais en cas d'échec** par le DNS.
 - Sélectionnez **Serveur relais** si vous souhaitez passer par le serveur de votre fournisseur d'accès. Des éléments d'identification doivent en général être rentrés sous la forme :

identifiant:motdepasse@serveur ISP

Aller dans Système -> Service et vérifiez que le service SMTP tourne. Si ce n'est pas le cas, essayez de le démarrer. S'il ne démarre pas, il y a peut-être un conflit avec un autre utilisateur du port 25 (Microsoft Messaging Serveur par exemple).

Recommandations de sécurité

Voici quelques recommandations de sécurité. Dans Email -> Sécurité, nous conseillons la configuration suivante.

Sur l'onglet **Général** :

The screenshot shows the 'Sécurité' (Security) configuration window with the 'Général' (General) tab selected. The 'Général' section contains the following settings:

- POP avant SMTP (Min) : 45 Minute(s)
- Rejeter émetteur non autorisé dans domaine local

The 'Adresse IP et hôtes de confiance' (Trusted IP addresses and hosts) section is a table with two columns: 'Adresse IP' and 'Commentaire'. It contains one entry:

Adresse IP	Commentaire
127.0.0.1	

Pop avant SMTP : il n'est pas conseillé de le cocher ; il faut alors que tous les clients SMTP authentifient leurs sessions SMTP (dans les clients Outlook ou Thunderbird, il suffit de demander à ce que la séquence SMTP s'authentifie de la même façon que la séquence POP).

Rejeter émetteur non autorisé dans le domaine local : si cette option est cochée, un utilisateur ne peut pas se prétendre local s'il ne s'est pas authentifié auparavant.

Adresses et hôtes de confiance : mettre dans cette liste le minimum d'adresses. Les sessions SMTP issues de ces serveurs n'ont pas besoin de s'authentifier et peuvent faire du relaying.

Sur l'onglet **DNS**, nous conseillons la configuration suivante :

The screenshot shows the 'Sécurité' (Security) configuration page with the 'DNS' tab selected. The configuration is as follows:

- Réputation IP**
 - Utiliser la réputation IP
- Général**
 - Utiliser des DNSBL (listes N&B)
 - Fermer la connexion si l'adresse IP est sur une DNSBL
- DNSBL List**
 - Server: zen.spamhaus.org
 - Server: bl.spamcop.net
 - Buttons: Ajouter..., Supprimer, ↑, ↓
- DNS**
 - Rejeter si IP expéditeur sans rDNS
 - Rejeter si domaine expéditeur inexistant
- SPF (Sender Policy Framework)**
 - Activer SRS (Sender Rewriting Scheme)
 - Valider présence du hash SRS dans les mails retournés (NDR)
 - Clé secrète SRS :

L'accès à une DNSBL permet de vérifier que l'adresse IP de l'expéditeur ne fait pas partie d'une liste noire.

Sur l'onglet **Prévention des intrusions**, nous conseillons :

Sécurité

Général
DNS
Prévention des Intrusions
Avancé

Général

Traiter SMTP Traiter POP3 / IMAP C

Bloquer adresse IP si le nombre de connexions en une minute excède : 10

Bloquer adresse IP si nombre d'échecs de connexion excède : 2

Règles spécifiques SMTP

Bloquer adresse IP si le nombre de destinataires inconnus excède : 3

Bloquer adresse IP fréquemment notifiées pour non relayage : 3

Bloquer adresse IP si le nombre de RSET excède : 5

Bloquer adresse IP si le score antispam excède : 0,01

Bloquer adresse IP présente sur DNSBL (DNSBL)

Bloquer adresse IP si la taille du message excède : Mo ▾ 0

Nombre max. de connexions simultanées : Exceptions... 0

Action

Durée du blocage d'une adresse IP : Jour(s) ▾ 1

Refuser les adresses IP bloquées

Fermer les connexions bloquées

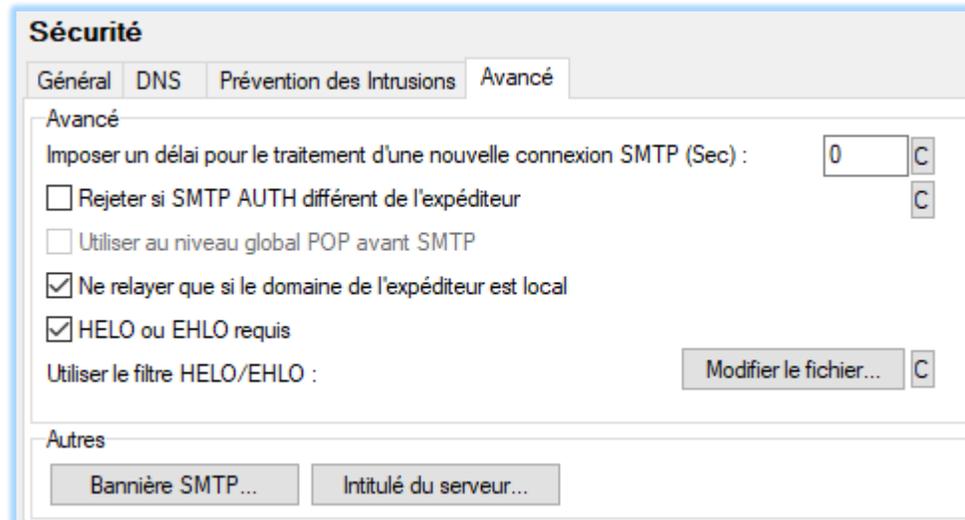
Fermer immédiatement toutes les autres connexions venant de l'adresse bloquée

Tentatives sur plusieurs sessions

Adresses bloquées

La prévention des intrusions élimine les connexions dont le comportement s'apparente à celle d'un spammeur.

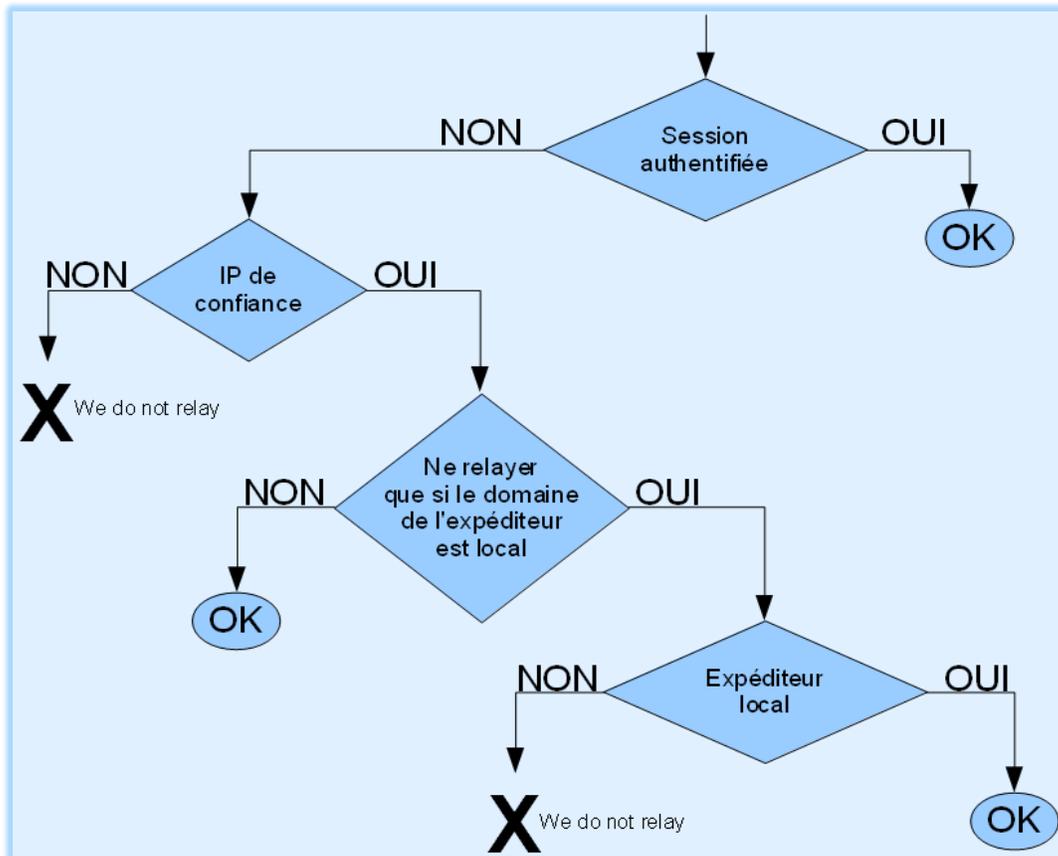
Sur l'onglet **Avancé**, nous conseillons :



"**Ne relayer que si le domaine de l'expéditeur est local**" est une option importante pour la sécurité, elle limite les risques de relaying frauduleux.

Le relaying : action qui consiste à recevoir un message et à le renvoyer vers un serveur distant doit à tout prix être contrôlé. Une **vidéo Sécurité du serveur** sur le site icewarp.fr donne plus de détail sur les risques liés au relaying.

Voici le principe de contrôle du relayage dans le serveur IceWarp :



Sauvegardes

Il est fortement conseillé de programmer des **sauvegardes** régulières du système.

Les paramètres de la sauvegarde sont définis dans : menu Système -> Outils -> Sauvegarde Système. Il faut sélectionner au minimum les **données de licences et les comptes**.

La sauvegarde s'effectue sous forme d'un fichier .ZIP qui contient des éléments statiques et dynamiques sur les comptes.

Ce fichier ne contient pas

- Le répertoire des **emails** (.../mail/) - il faut le sauvegarder par une **procédure spécifique**.

- Les **bases de données** externes si elles ont été configurées (cela veut dire que vous avez exécutée la procédure de configuration de bases externes, sinon, les bases sont internes et contenues dans le fichier .ZIP).
Il faut les sauvegarder par une **procédure spécifique**
- Le fichier **journaux** (...\\logs\\) qu'il n'est pas indispensable de sauvegarder en vue d'une restauration.
- Le fichier **Archive** qu'il peut être intéressant de sauvegarder pour garder l'historique des messages reçus et envoyés (si la fonction d'archivage est activée dans Serveur de messagerie -> Archivage).

Les clients de messagerie

Pour configurer les clients de messagerie (MS Outlook, Thunderbird,...) :

- Serveur SMTP : le **nom du serveur** IceWarp
- Serveur POP/IMAP : le **nom du serveur** IceWarp
- Nom d'utilisateur : **l'identification du compte** créé dans IceWarp

Note : le serveur IceWarp peut être configuré pour identifier les utilisateurs avec le **nom du compte** ou avec **l'adresse mail** complète : voir dans Domaines et comptes -> Stratégies -> Stratégie de connexion -> Options de connexion.

- Type de connexion : **POP3 ou IMAP** comme vous préférez :

POP3 télécharge tous les messages entrants sur le client ; il faut éventuellement laisser une copie des messages sur le serveur. Il ne permet de consulter que la boîte de réception.

IMAP nécessite une connexion permanente sur le serveur, il ne charge que ce qui est demandé par l'utilisateur et laisse toujours une copie sur le serveur. Il permet de consulter d'autres dossiers que la boîte de réception.

[Il est recommandé de configurer systématiquement l'authentification SMTP](#). Il suffit d'indiquer que les paramètres d'authentification SMTP sont les mêmes que pour POP3/IMAP.

Pour contacter le support

Contrôles à effectuer avant de contacter le support

- Vérifier la configuration TCP/IP

- Vérifier que le **ping** sur le serveur fonctionne correctement (à partir d'un serveur externe au réseau local)

- Faire un **Telnet** sur le port 25 à partir d'un serveur externe :

```
Telnet <serveur> 25
```

Vous devez obtenir une réponse de ce genre :

```
220-comserver.darnis.com ESMTTP IceWarp 12.0.1.3; Tue, 08 Aug 2017 12:55:22 +0200220
```

Si la connexion est refusée, il y a peut-être un problème de pare-feu.

- Vérifier la **configuration du client** de messagerie

- Vérifier la **configuration des pare-feu** (serveur, routeur...)

- Vérifier l'accès aux **DNS**. Vérifier par un ping sur le serveur DNS qu'il n'y a pas de perte de paquets. Si la connexion n'est pas bonne, cela peut être pénalisant pour le fonctionnement du système. Choisir alors un autre serveur DNS.

- Faire le **diagnostic** du serveur dans Système -> Services -> Diagnostics serveur

- Vérifier la **licence** dans menu Aide -> Licences

- Vérifier les **journaux** dans le menu Etat -> Journaux : erreurs, Contrôle, SMTP, POP3...

- **Redémarrer les services**

- **Redémarrer le serveur**

- **Désactiver** une par une les fonctions qui peuvent provoquer des problèmes :

- Serveur de messagerie -> Filtres -> Filtres de contenu et Règles (attention, il existe aussi des règles au niveau Domaine et au niveau Comptes)
- Serveur de messagerie -> Sécurité -> Prévention des intrusions
- Serveur de messagerie -> Sécurité -> DNS
- Anti Spam -> Liste grise

- Vérifier le disque : utiliser **chkdsk C: /f** pour tester le disque et le réparer si besoin.

Contactez le support

Envoyez un message à **support@icewarp.fr**

Décrivez dans ce message le problème que vous rencontrez en indiquant si possible les éléments qui permettent de le **reproduire**

Donnez **l'environnement** du système : OS du serveur, version d'IceWarp, le logiciel du client, les références de votre licence.

Indiquez les **codes d'erreurs** rencontrés et les éléments de **configuration** spécifiques au problème, ne pas hésiter à envoyer des photos d'écrans.

Les **journaux** sont souvent utiles pour identifier les problèmes : SMTP, POP3, anti spam en particulier, il est donc important qu'ils soient validés sur votre installation (journal détaillé). Pour des problèmes d'envoi ou de réception de mail sur Internet, le **journal SMTP** est en général indispensable.