Le serveur de communication IceWarp

Guide de démarrage rapide

Deep Castle 2 version 13.0.2

Novembre 2021

Sommaire

Guide de démarrage rapide

Introduction

Ce document traite de la configuration d'une nouvelle installation du serveur IceWarp 13.

L'installation du logiciel est traitée dans un document spécifique d'installation d'IceWarp disponible dans la documentation.

Ce document est principalement destiné à tous ceux qui n'ont encore jamais utilisé IceWarp ou qui n'ont pas encore une bonne maîtrise de son utilisation.

Le serveur peut être **installé** dans vos locaux ou chez votre hébergeur, dans ce cas vous avez un accès complet à la configuration du serveur par la console d'administration et un accès par le **WebAdmin** (https://<nom du serveur>/admin).

Le serveur peut aussi être dans le **Cloud**, dans ce cas l'installation est déjà effectuée et l'interface principale de configuration sera le **WebAdmin** mais la console d'administration peut aussi être disponible avec un utilisateur du plan professionnel.

Présentation du serveur IceWarp

Sur le créneau depuis plus de 10 ans, le Serveur de message d'IceWarp ciblait à l'origine 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 en équipe **TeamChat** accessible sur le Client Web, sur poste et sur mobile
- Un serveur de **Messagerie Instantanée** accessible sur le Client Web et sur mobile (IceChat)
- Un protocole **Exchange ActiveSync** pour la synchronisation des mobiles
- Un serveur **VoIP/SIP**
- Un serveur **Web**
- Un serveur **FTP**
- Une passerelle **SMS**
- Un serveur **CalDav**

L'accès à des fonctions externes (microservices cloud) :

- La **visioconférence**
- Un outil de **gestion des documents** (WebDocuments)

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**

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

Si vous utilisez un serveur du Cloud, il n'y a pas d'installation à effectuer. Voir le site : https://www.icewarp.com/cloud-order/pricing/

Si vous installez vous-même le logiciel, il faut passer par : http://www.icewarp.fr/downloads/

Les principales précautions à prendre pour une mise à jour sont indiquées dans cette FAQ :

https://support.icewarp.fr/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&kbarticleid=372

Documentation

Des guides de configuration sont disponibles sur le site www.icewarp.fr dans le menu **Télécharger -> Documentation**. Vous y trouverez les guides d'installation et d'utilisation des différentes fonctionnalités.

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

Une documentation en anglais est disponible ici :
www.icewarp.com/download-premise/guides/

La licence

Si vous installez vous-même le logiciel, vous pouvez obtenir une licence d'évaluation qui vous permettra de l'utiliser 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.

Si vous utilisez le cloud, vous avez une période d'essai de 14 jours.

Pour continuer à utiliser le logiciel, il faut avoir une **licence valide et la renouveler tous les ans**.

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).

La configuration du serveur

Interfaces d'administration

Le WebAdmin

Le WebAdmin peut être utilisé quel que soit le mode d'installation.

Il est accessible par une URL de la forme : https://<nom de serveur>/admin

Un "Guide de WebAdmin" est disponible dans la documentation.

La console d'administration

Lorsque vous avez vous-même installé le serveur**, la console d'administration** 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).

Si votre serveur est sur le Cloud, elle n'est accessible que par les comptes du plan professionnel.

Les journaux

Il est fortement conseillé, surtout sur une nouvelle installation, de valider tous les **journaux** en mode détaillé ou étendu (A faire dans la console d'administration 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

Pour une nouvelle installation, il vous est proposé de créer votre premier domaine (ce sera le domaine primaire) avec un nom de serveur et un compte administrateur.

Vous pouvez créer ensuite autant de **domaine** 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.

NB : il est déconseillé de donner un nom d'utilisateur qui soit l'adresse email (pas de @ dans le nom). Cela génère des erreurs d'authentification.
Il est toujours possible de forcer l'authentification avec l'adresse email si besoin.

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

- **Administrateur** (icone 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** (icone 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** (icone 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 de type **Utilisateur** 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**

Les comptes et domaines peuvent être créés par le WebAdmin ou la console d'administration.

Routeurs et pare-feu

Problème à regarder si vous n'êtes pas dans le Cloud.

Le serveur IceWarp peut 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 par la console d'administration 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** des domaines 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,

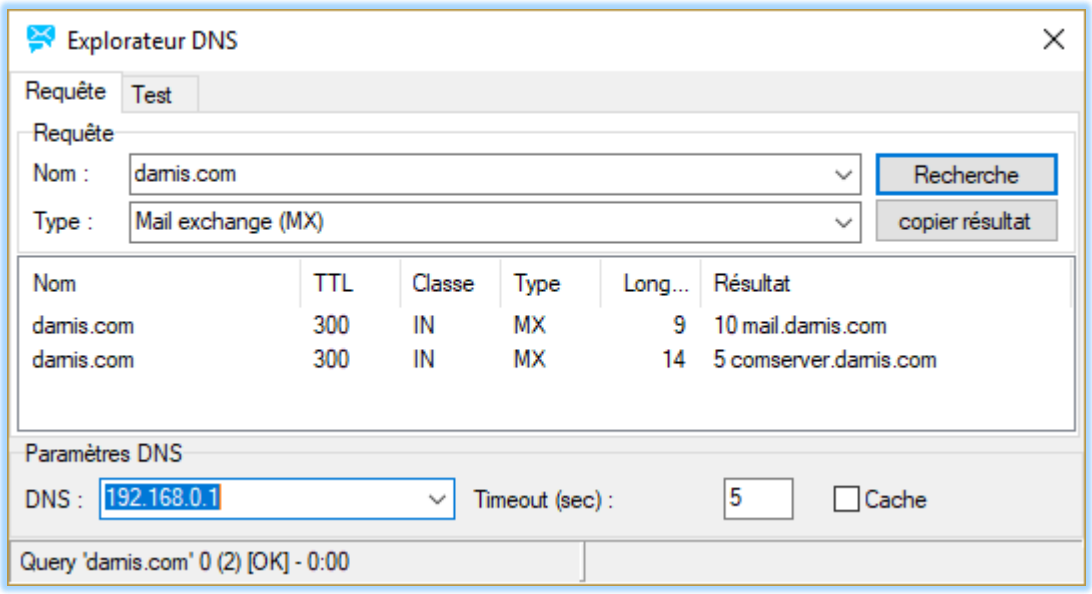
> En faisant une recherche de **l'enregistrement MX** du domaine serveur.fr on doit obtenir un ou plusieurs noms de serveurs ou adresses IP.

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.

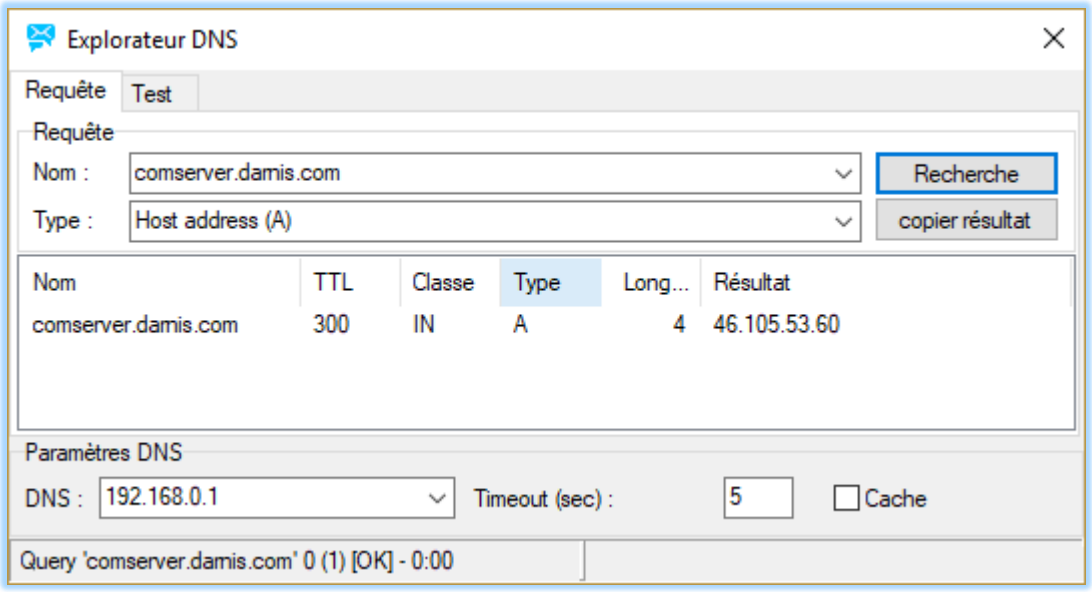
Exemples

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



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 :



46.105.53.60 est l'adresse IP du serveur de messagerie.

On trouve le même type d'information sur le site https://mxtoolbox.com/

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-feux 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
- Entez 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 (console d'administration seulement).

- 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 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 :

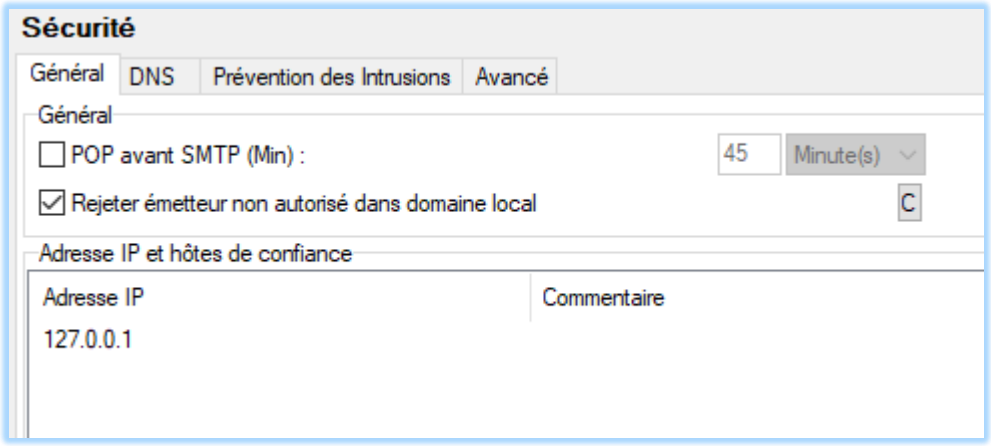
<identifiant>:<motdepasse>@<serveur ISP>

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 (console d'administration seulement). Une documentation plus détaillée est consacrée à ce sujet.

Sur **l'onglet Général** :

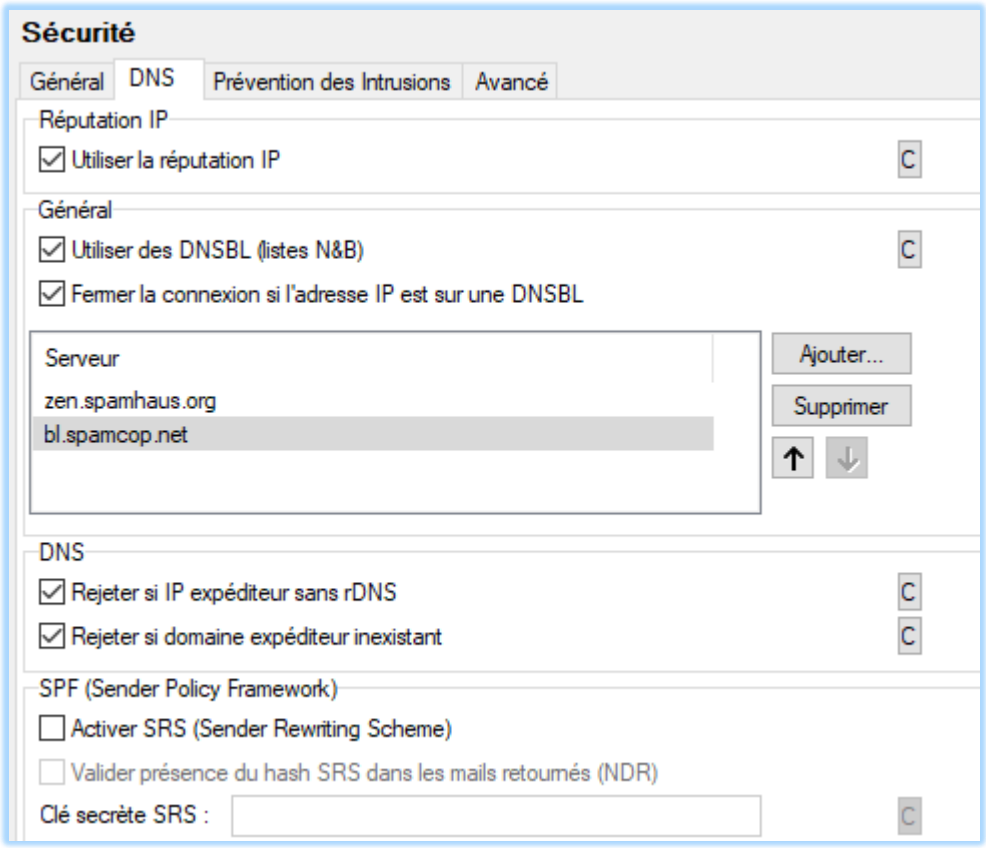


Pop avant SMTP : il n'est pas conseillé de le cocher ; il faut alors que tous les clients SMTP authentifient leurs sessions SMTP (dans les clients Outlook ou Thunderbird, il suffit de demander à ce que la séquence SMTP s'authentifie de la même façon que la séquence POP).

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.

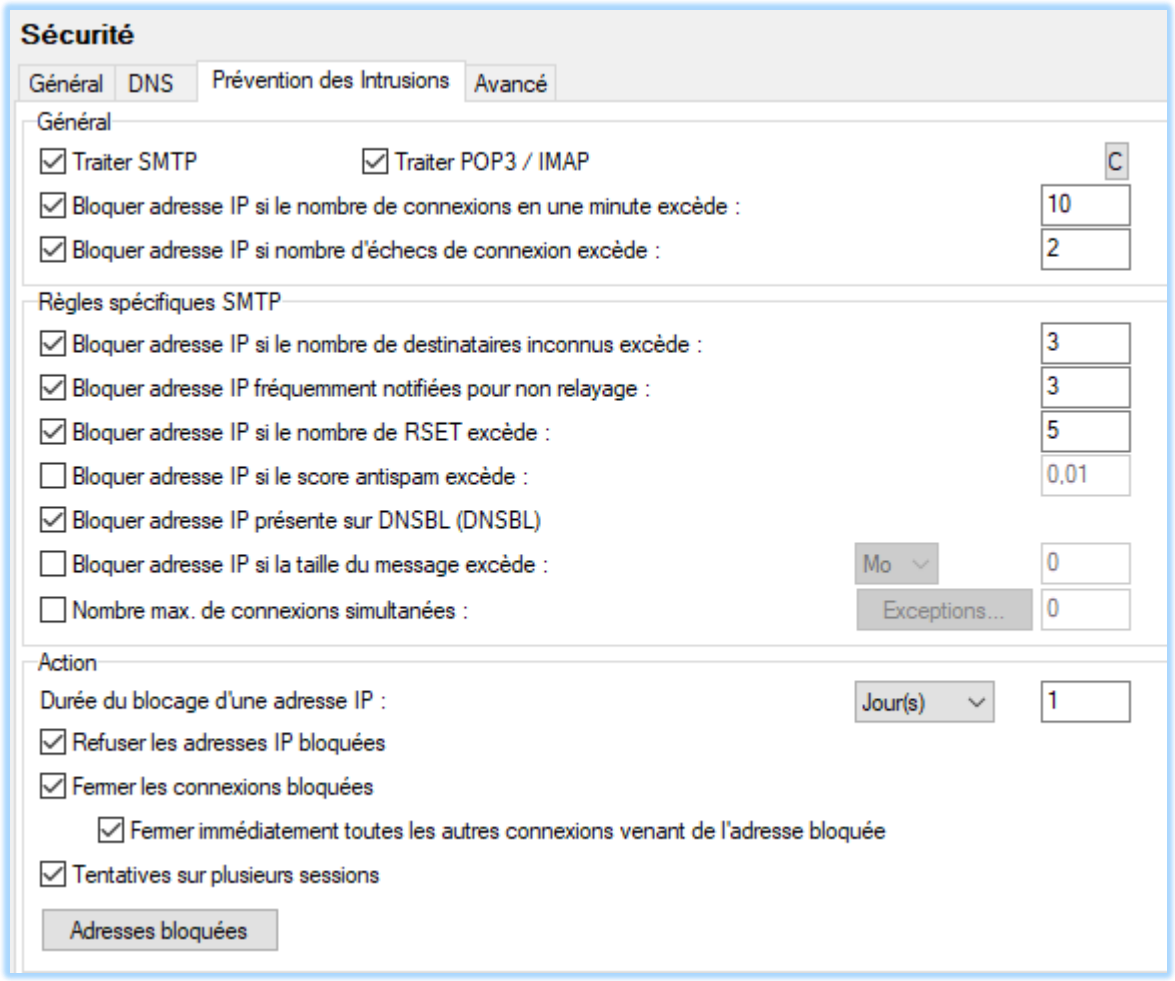
Adresses et hôtes de confiance : mettre dans cette liste le minimum d'adresses. Les sessions SMTP issues de ces serveurs n'ont pas besoin de s'authentifier et peuvent faire du relayage.

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



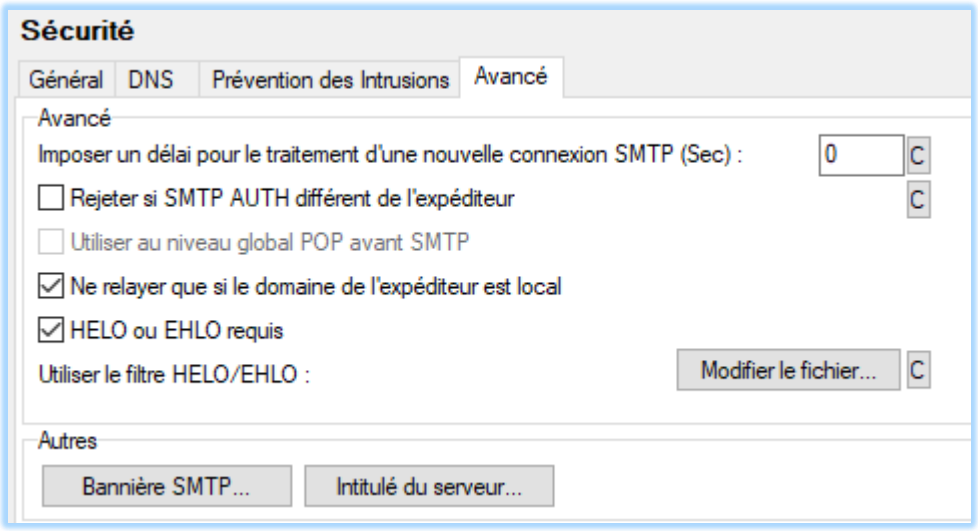
L'accès à une DNSBL permet de vérifier que l'adresse IP de l'expéditeur ne fait pas partie d'une liste noire.

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



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

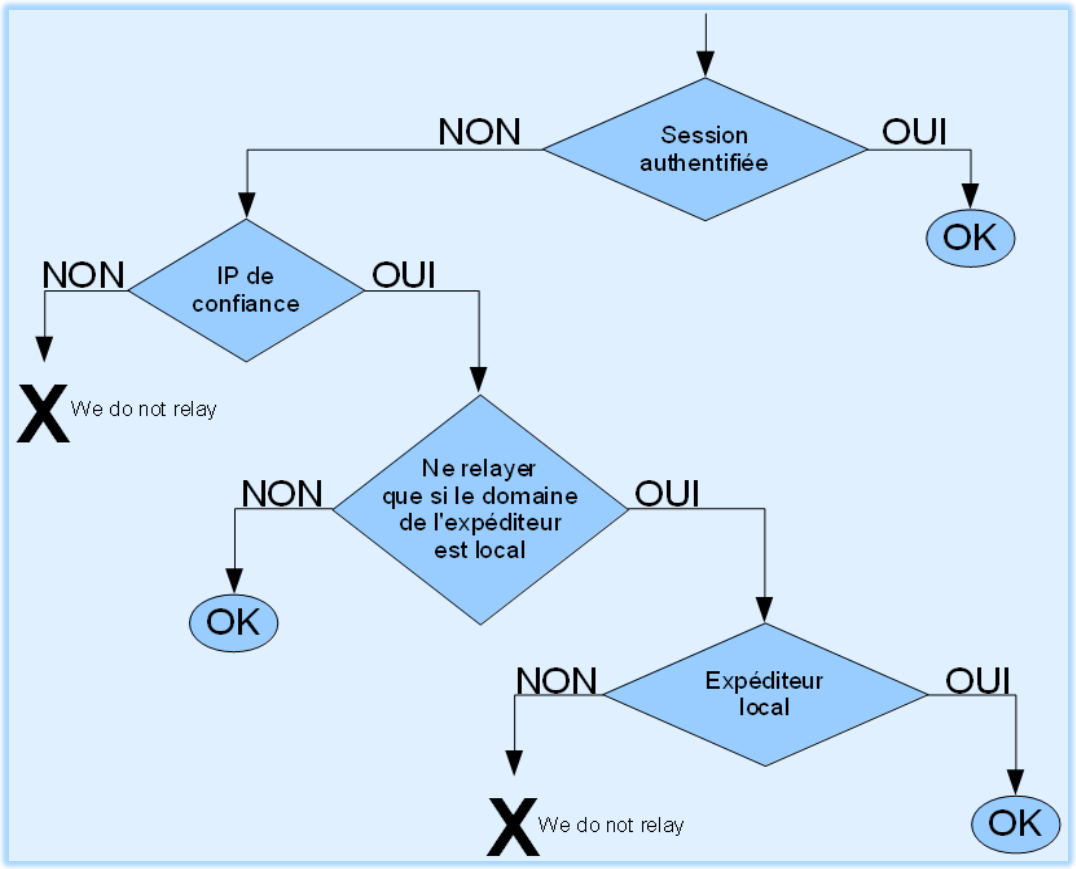
Sur **l'onglet Avancé**, nous conseillons :



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

Le relayage : action qui consiste à recevoir un message et à le renvoyer vers un serveur distant, il faut à tout prix contrôler ce mécanisme. Une **vidéo Sécurité du serveur** sur le site icewarp.fr donne plus de détail sur les risques liés au relayage.

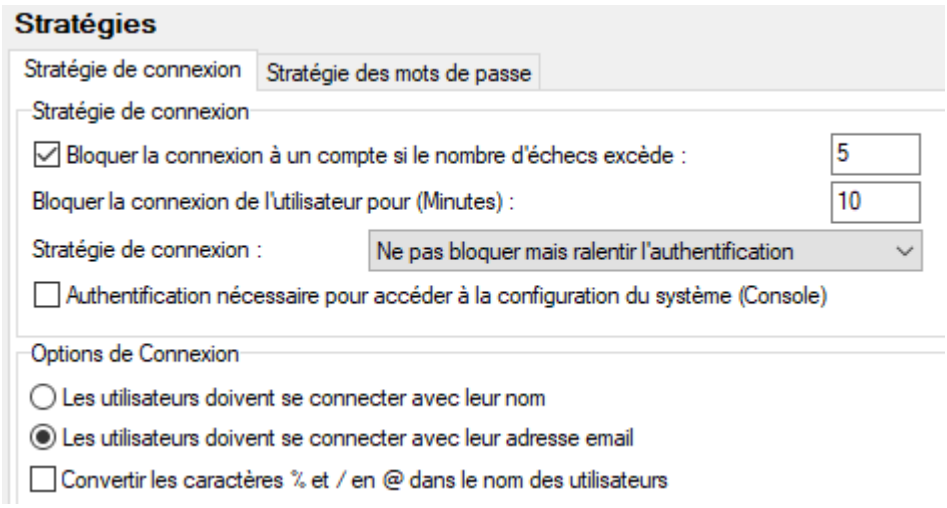
Voici le principe de contrôle du relayage dans le serveur IceWarp :



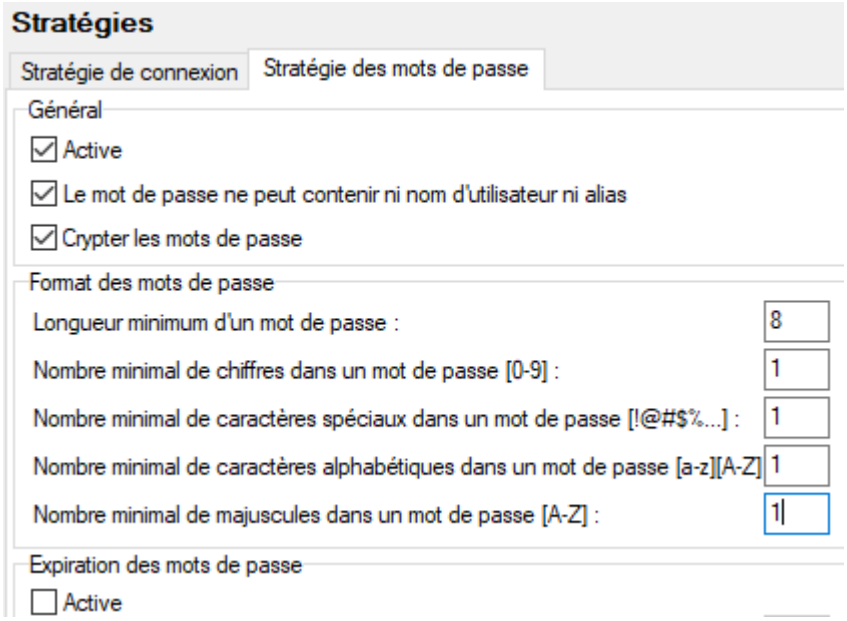
La sécurité d'accès au serveur est aussi contrôlée par les **mots de passe**.

Il est important de définir une stratégie sur les mots de passe et de vérifier qu'elle est bien appliquée.

Ceci est à configurer dans la console d'administration Domaines & Comptes -> Stratégies :



Et



Sauvegardes

Il est fortement conseillé de programmer des **sauvegardes** régulières (au moins une fois par jour) du système. A prévoir seulement si vous n'êtes pas dans le Cloud.

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 (MySQL ou MSSQL), sinon, les bases sont internes (SQLite) 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 POP3/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 mais dans tous les cas, l'identification fonctionne avec l'adresse complète.

- 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 ESMTP 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 la console d'administration 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.

Contacter 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.