

# Guia de Início Rápido do IceWarp Server

Versão 10





---

# Sumário

<b>Guia de Início Rápido</b>	<b>1</b>
Visão geral do IceWarp Server.....	2
Destaques do IceWarp Server .....	3
Requisitos .....	4
Hardware.....	4
Software.....	4
Redes.....	5
Processo de instalação.....	6
Execute o assistente de instalação .....	6
Licença de avaliação (Trial).....	7
Interfaces de administração .....	8
Visão geral .....	8
A barra de menus Console .....	9
Personalização da barra de ferramentas Console .....	9
Salvando alterações .....	9
Idiomas.....	10
Ajuda .....	10
Colocando o IceWarp Server online .....	11
Desative o domínio e as contas de exemplo (versões anteriores à 10).....	11
Firewall e roteadores .....	11
Verifique seus registros de DNS .....	13
Teste de Registro “A” Host .....	13
Teste de Registro “MX” .....	13
Problemas de DNS .....	14

Configure o DNS Reverso.....	15
Configure o Serviço SMTP .....	15
Recomendações básicas de segurança.....	16
Recomendações de segurança avançadas .....	16
Segurança – guia Geral .....	17
Segurança – guia DNS.....	17
Segurança – guia Prevenção de intrusos .....	17
Diagnóstico do servidor.....	18
Criando domínios e contas .....	19
Crie um novo domínio .....	19
O domínio principal .....	10
Crie a conta de administrador .....	20
Crie uma nova conta de usuário .....	20
Cliente Web e clientes de email .....	21
Antes de entrar em contato com o suporte .....	22

# Guia de Início Rápido

O propósito desse documento é ajudar os usuários iniciantes do IceWarp Server a se familiarizar com a interface de administração e recursos básicos do IceWarp Server, utilizando o método prático de uma configuração de software inicial.

Ele também demonstrará os benefícios extras de utilizar o IceWarp Server sobre outros produtos semelhantes.

Esse documento refere-se ao IceWarp Server para Windows. Detalhes sobre a versão Linux podem ser localizados no guia **Instalação e Controle no Linux**.

A última revisão dos manuais está disponível no **website** da IceWarp, <http://www.icewarp.com.br>, na seção Downloads/Documentação.

## Neste capítulo

Visão geral do IceWarp Server .....	2
Destaques do IceWarp Server .....	3
Requisitos .....	4
Processo de instalação .....	6
Interfaces de administração .....	8
Colocando o IceWarp Server online .....	11
Configuração do cliente de email .....	21
Antes de entrar em contato com o suporte .....	22

## Visão geral do IceWarp Server

O IceWarp® Server é a mais moderna solução de comunicações unificadas. É extremamente robusto, completo e fácil de utilizar.

É o primeiro Servidor de Mail que integra os seguintes módulos:

- **Comunicação & Segurança:** Servidor de mail, Cliente Web, AntiSpam, Antivírus
- **Mobilidade & Colaboração:** GroupWare (e sub-módulos Conector Outlook, SyncML e Exchange ActiveSync), Servidor de Mensagens Instantâneas, Servidor VoIP, Servidor SMS

Desde que chegou ao mercado há 10 anos, ele evoluiu para uma plataforma valiosa de comunicação e colaboração que fornece uma completa gama de serviços:

- Serviço de email seguro com antivírus integrado e antispam multicamada
- Acesso via cliente Web Ajax (WebMail)
- GroupWare com plug-in para o Outlook
- Sincronização Microsoft Exchange ActiveSync com smartphones como Windows Mobile, iPhone, Android, BlackBerry (requer software cliente adicional) e outros
- Mensagens instantâneas (XMPP)
- Servidor VoIP (SIP)
- IceWarp Web Server (sites em PHP)
- Servidor de FTP
- SyncML (sincronização GroupWare com celulares)
- Gateway SMS (via Modem GSM ou serviço HTTP)
- Servidor CardDav (sincronização GroupWare com Thunderbird e outros)
- Analisador de log integrado
- Alta performance e escalabilidade
- Flexibilidade de configurações
- Compatibilidade comprovada na prática (segue padrões RFC)
- Recursos extensíveis para integração de sistemas (API)

O IceWarp Server é, sem dúvida, a melhor escolha para uma ampla gama de ambientes — escritórios e escolas, corporações e indústrias, e até mesmo para as instalações mais exigentes de provedores de acesso Internet e de serviços de hospedagem.

Já foi adotado em mais de 50 mil instalações, atendendo a mais de 50 milhões de usuários finais no mundo inteiro.

---

# Destaques do IceWarp Server

O IceWarp Server oferece um conjunto sem paralelo de recursos, projetados para atender aos requisitos de todos os cenários de implantação:

- SMTP / POP3 / IMAPv4 / HTTP / LDAP / Jabber / Proxy / protocolos SNMP e SIP com criptografia de SSL/TLS
- Pronto para IPv6
- Segurança avançada por meio de políticas de senha, restrição de acesso por endereço IP, prevenção contra intrusos SMTP/POP3 e gerenciamento de certificados de segurança
- Compatível com SyncML, Exchange ActiveSync, WebDAV, CardDav, vCal, vCard, vFreeBusy
- Clustering, balanceamento de carga e serviços distribuídos
- Armazenamento em banco de dados ODBC ou conexão direta (MySQL) para configurações de domínios e contas, logs e dados operacionais (Anti-Spam, GroupWare, cache do Cliente Web)
- Monitoramento de serviços e do sistema, rotação de log, suporte a servidor syslog, estatísticas de tráfego com gráficos, logs de manutenção (criação/exclusão/edição de contas)
- Mecanismos de múltiplos threads, suporte a sistemas de múltiplas CPUs, otimizações do sistema de arquivos, arquitetura de memória aprimorada, cache de DNS
- Migração de servidor sem nenhum tempo de inatividade e ferramentas de migração de banco de dados
- Ferramentas integradas de backup, agendador de tarefas, watchdog dos serviços, monitoramento de sistemas remotos, proxy HTTP, túneis TCP/IP

Variando desde um mecanismo de servidor de correio autônomo simples com Cliente Web, até nossa solução completa de comunicações unificadas, o licenciamento é bastante flexível para atender a todo orçamento e base de usuários e acompanha as necessidades do seu negócio à medida que este cresce.

Iniciando com 10 contas de usuário com domínios ilimitados e 1 (um) ano de upgrades e suporte via e-mail, a licença pode receber um upgrade a qualquer momento para permitir mais contas e ser adaptada a quaisquer módulos disponíveis, com a opção de atualizações e upgrades de software gratuitos por até 1 ano.

Iniciando com a versão de 50 usuários, licenciada com anti-spam e/ou antivírus é possível usar IceWarp como um gateway de filtragem de alto desempenho contra spam e vírus para o MS Exchange ou outro servidor de correio, aprimorando a confiabilidade e segurança do serviço, bem como minimizando custos. Nesse cenário, a licença também permite o envio de mala direta, através de mailing lists, sem quaisquer limitações no envio.

# Requisitos

## Neste capítulo

Hardware.....	4
Software .....	4
Redes .....	5

## Hardware

O IceWarp Server pode rodar bem em hardware razoavelmente modesto.

Para um serviço básico (algumas centenas de contas de usuários), um servidor com processador de 2 Ghz e 2 GB de RAM serão suficientes.

Se planeja ter milhares de usuários, ou espera muito tráfego, você deve considerar um sistema de múltiplas CPUs de 2 Ghz+, pelo menos 3 GB de RAM e um subsistema de disco rápido (SerialATA, SCSI). O servidor de banco de dados e o storage das configurações/e-mails podem permanecer na mesma máquina, mas com o crescimento (acima de 2000 contas), pode ser necessário alocar os mesmos em servidores dedicados.

O RAID só será necessário e útil se você precisar de integridade de dados superior ou se configurado para maximizar a velocidade de E/S de disco.

Um servidor de arquivos externo para armazenamento de dados e backup é recomendado para instalações de nível de provedor de acesso.

Detalhes adicionais sobre os requisitos podem ser obtidos em [www.icewarp.com.br](http://www.icewarp.com.br), em Produtos / Especificações

## Software

O instalador IceWarp Server é quase tudo que você necessita.

O IceWarp Server roda em qualquer sistema operacional Windows, seja servidor ou desktop.

Para plataforma Linux (RHEL 5/CentOS-5), favor ver nosso guia de Instalação & Controle para Linux (em [www.icewarp.com.br](http://www.icewarp.com.br) na seção Downloads/Documentação).

Os serviços do IceWarp são aplicativos de 32 bits nativos que podem ser executados em sistemas de 64 bits no modo de retrocompatibilidade (você precisa instalar drivers ODBC de 32 bits para utilizar a conectividade de banco de dados. Veja detalhes em [www.icewarp.com.br](http://www.icewarp.com.br) na seção Suporte/FAQs).

O IceWarp WebClient não funcionará no webserver integrado sob o servidor NT4 pois a versão requerida do PHP não está disponível para NT4.

O IceWarp Server utiliza o driver nativo ou ODBC para conectividade de banco de dados. O IceWarp Server sempre suporta apenas versões oficiais/estáveis de mecanismos banco de dados:

- vem com o suporte nativo SQLite3 3.6.1
- suporta o MySQL 5.1 via driver nativo
- suporta o Firebird 2.1 via driver nativo



- suporta MS Access 2008, MS SQL 2008, Oracle 11, Postgre SQL 8

e versões anteriores usando ODBC.

**NOTA:** Para o banco de dados de cache (PDO) do Cliente Web é necessário usar MySQL 5.0.x e não 5.1.x. Portanto, recomendamos que instale a versão 5.0.x do MySQL.

O IceWarp Server instala sua própria cópia do PHP. Se você já tiver o PHP instalado, as duas versões podem entrar em conflito e o IceWarp WebClient não rodará. A maneira de contornar esse problema é simplesmente mover os arquivos php5ts.dll e/ou php4ts.dll do diretório windows\system32 para o diretório system32\inetsrv.

As bibliotecas PHP são distribuídas com o Servidor Web IceWarp integrado e não irão interferir em nenhuma outra instalação do mesmo computador.

## Redes

A instalação em redes locais requer uma conexão Ethernet funcional com o hostname e endereço IP estático atribuídos.

A instalação em redes remotas requer uma conexão discada ou permanente com a Internet, um endereço IP público (WAN) e um hostname.

Você precisa apontar seu domínio para servidores de DNS e configurar registro (MX) referente ao recebimento de e-mails no mesmo. O responsável pelo servidor de DNS que seu domínio usa, deve realizar tais configurações. Os registros podem levar até 24 horas (ou até 3 dias) para se propagarem pela Internet, portanto, prepare isso com antecedência. Os registros são semelhantes aos seguintes:

“hostname do servidor de correio” A “endereço IP do servidor de correio”, por exemplo:

**mail.seudominio.com A 193.179.128.218**

“nome de domínio” MX “hostname do servidor de correio” “número de prioridade”, por exemplo:

**seudominio.com MX mail.seudominio.com 10**

## Processo de instalação

Para instalar o IceWarp Server, basta baixar o arquivo de instalação e executá-lo. O arquivo pode ser obtido em nosso site, <http://www.icewarp.com.br>, opção Downloads, sendo disponibilizadas versões Windows e Linux (RHEL5).

Caso esteja usando sistema operacional Windows Vista/7, dê um botão da direita em cima do instalador e escolha “Executar como administrador” (“Run as admin”).

Se você estiver fazendo um upgrade, ele irá parar e iniciar serviços automaticamente para maximizar a disponibilidade.

Para um guia completo e passo a passo do procedimento de instalação, leia o Guia de Instalação do IceWarp Server.

### Neste capítulo

Execute o assistente de instalação .....	6
Recuperação/ Avaliação da Licença .....	7

## Execute o assistente de instalação

Dê um clique duplo no instalador para iniciar o assistente de instalação.

Se estiver instalando o IceWarp Server pela primeira vez, os detalhes de registro serão solicitados. Após informar seus dados, clique no botão Obter Licença Trial para poder prosseguir com a instalação ou, caso já possua uma licença do produto, clique em Ativar Licença e informe seu ORDER ID.

O Order ID é enviado no ato da compra do seu produto, disponível também no seu perfil pessoal do nosso Centro de Suporte (<http://suporte.icewarp.com.br>) e visível em seu servidor, em Ajuda/Licenças, mesmo no caso de transferir de máquina, contanto que backup contendo a licença tenha sido importado.

Na janela “Componentes a Instalar”, você pode desmarcar módulos que não quer que sejam instalados. Vale ressaltar que, muitas vezes, é melhor instalar todos os módulos, para que possa testá-los. Contudo, o IceWarp Server se adaptará automaticamente à sua licença no momento em que você registrar o software.

Escolha a unidade e pasta em que o software será instalado. Esta será a pasta-raiz do IceWarp Server. Recomenda-se que essa pasta esteja na sua unidade principal (normalmente C:). Ela não precisa residir sob “Arquivos de programas”, e você também pode abreviar o nome da pasta, o que pode ajudar a economizar pressionamentos de tecla em instalações grandes em que a o gerenciamento via linha de comando pode ser utilizado com mais frequência.

Se estiver reinstalando ou fazendo um upgrade, você deve se certificar de apontar para o mesmo diretório da sua instalação anterior, senão você pode perder informações valiosas.

Após escolher o diretório de instalação (que pode ser alterado através do botão Modificar), clique em Instalar para iniciar a instalação/cópia de arquivos.

## Licença de avaliação (Trial)

No caso de instalar IceWarp em modo de avaliação (trial), você receberá versão totalmente funcional do produto, suportando até 200 contas de usuários (incluindo todos módulos de comunicação e segurança) e 10 usuários para os módulos de colaboração e mobilidade, para avaliação por 30 dias. Você será alertado com a contagem regressiva do tempo de validade da versão de teste toda vez que executar o Console de Administração.

Se não registrar o software antes da expiração, você não conseguirá mudar nenhuma configuração no Console de Administração ou no WebAdmin, mas o servidor continuará a rodar por outros 30 dias; portanto, os serviços serão interrompidos.

Após 30 dias, o programa não permite alterar configurações. Depois de mais 30 dias nesse modo (sem poder criar contas etc.), os serviços serão interrompidos.

Nesse ponto você precisará ativar o software com uma nova licença (versão registrada) para voltar a um estado funcional, conservando sua configuração original e dados de usuário.

Para registrar o software, abra o Console de Administração, vá para o menu **Ajuda – Licença...** e clique no botão **Ativar licença**.

1. Na guia **Ativar Licença**, insira seu ORDER ID no campo correspondente (por exemplo, USA20091020-123456-12345678) e clique em **Ativar licença**.

**NOTA:** A ativação online pressupõe que você tenha uma conexão Internet funcional, incluindo resolução de hostname, e que a porta 80 não seja bloqueada por nenhum software, como um firewall. Para testar se esse é o caso, abra o navegador e acesse "[licenseprocessor.icewarp.com](http://licenseprocessor.icewarp.com)". Se ele carregar, verifique se seu firewall (ou o Firewall do Windows) permite o acesso HTTP ao aplicativo config.exe.

Ou

2. Mude para a guia **Entrar com licença**, clique no botão **Arquivo de Licença** e navegue até o arquivo license.xml que você baixou anteriormente no site web de sistema de compra, ou recebeu como anexo por email de confirmação na realização do pedido de compra.

**NOTA:** Para a ativação offline é essencial obter uma licença para o hardware de computador exato onde ela deve ser instalada. Se estiver obtendo o **Erro de ID de Referência** volte para o <http://shop.icewarp.com/> e use a opção **Ativar Licença** com seu **ORDER ID** e a **Chave de Referência** exibida na tela anterior.

# Interfaces de administração

A interface do IceWarp Server (GUI de administração ou console) será o principal modo de fazer alterações e adicionar contas ao IceWarp Server, pelo menos a curto prazo.

A interface foi cuidadosamente projetada para ser intuitiva e você logo se sentirá à vontade com seu layout e utilização.

Esta seção apresenta a interface.

## Neste capítulo

Visão geral .....	8
Salvando as alterações .....	9
Idiomas .....	10
Ajuda .....	10

## Visão geral

Na maior parte do tempo você utilizará o Console do IceWarp Server para gerenciar o servidor.

Iniciar – IceWarp Server – Administração (config.exe no diretório-raiz do <Diretório de Instalação>).

Isso executa o console localmente em seu servidor e seu uso é necessário para a administração de certos recursos (configurações de banco de dados, propriedades do serviço de Controle).

Há vários outros modos de gerenciar o IceWarp Server

- O Console de administração remota (disponível no nosso site). Permite gerenciar o servidor remotamente.

Baixe o pacote.

Descompacte o conteúdo em qualquer pasta na sua estação de trabalho.

Quando iniciado, ele solicitará detalhes de conexão e login, então você será capaz de trabalhar como se estivesse em frente ao servidor. A porta padrão do serviço Controle é a 32000 (ou 32001 para SSL) e precisa ser especificada na linha onde se especifica o host ao qual deseja conectar (ex: mail.icewarp.com.br:32000)

Você precisará utilizar um tipo de acesso remoto ao servidor (Terminal Services, pcAnywhere, VNC, LogMeIn, Crossloop, etc) e rodar o console de administração localmente quando precisar configurar as opções esmaecidas ou realizar tarefas como mudança da porta do serviço Controle (de 32000 para 80 e 32001 para 443, por exemplo), conversões entre bancos de dados, etc.

**DICA:** Você pode executar múltiplas instâncias de config.exe permitindo comparar configurações em máquinas diferentes.

- A interface WebAdmin

Uma interface baseada na Web, que não requer nenhum procedimento de instalação, para gerenciamento de servidor a partir de qualquer computador conectado à Internet.

Fornecer as mesmas opções que o aplicativo Console de Administração Remota, entretanto nem todas as opções e recursos estão disponíveis.

Inicialmente, o login só é possível com uma conta de administrador de sistema, mas o acesso também pode ser concedido a você através administradores de domínio, com direitos de acesso definidos (criação de contas, mailing lists ou outras, de acordo com suas definições).

Use um navegador Web padrão para acessar [http://seu\\_servidor:32000/admin](http://seu_servidor:32000/admin). Exemplo dentro do servidor: <http://localhost:32000/admin>

- Uma ferramenta de linha de comando avançada, chamada Tool.exe ou no Linux, Tool.sh

Essa ferramenta encontra-se em <Diretório de Instalação>\icewarp\tool.exe.

Ela é normalmente utilizada para ler ou modificar configurações de uma ampla série de objetos de uma só vez, utilizando a API do IceWarp Server para acesso direto às configurações, por exemplo, para listar os usuários que têm certos conjuntos de opções ativadas ou ativar um novo limite automaticamente em todas as contas.

Execute-a sem parâmetros para obter sintaxe e exemplos.

## A barra de menus Console

### O menu Arquivo

contém comandos relacionados para salvar e restaurar configuração, você também pode abrir qualquer arquivo e conectar-se a um servidor remoto ou desconectar-se. Inclui, na versão 10, um gerenciador de arquivos que permite transferir arquivos do/para o servidor.

### O menu Opções

inclui configurações específicas ao console de administração com o significado autoexplicativo. Inclui opções como não mostrar tela de abertura (*splash screen*) ao iniciar o console, desabilitar a verificação de novas versões, customizar barra de ferramentas (ícones no topo), dentre outras.

### O menu Contas

permite gerenciar contas e domínios, ou mostrar informações relacionadas a uma conta selecionada. O mesmo menu aparece quando você clica com o botão direito do mouse no usuário ou domínio listado sob o nó Domínios & Contas – Gerenciamento

### O menu Ajuda

é o onde localizamos informações adicionais sobre o software.

Os poucos primeiros itens abrem links para locais de interesse no nosso site.

A opção **Verificar por nova versão** faz exatamente isso e permite iniciar o download imediatamente.

A próxima seção abre tópicos da **Ajuda** e, portanto, há atalhos para acessar este documento de **Início Rápido**, saber **O que há de novo** no site da IceWarp, realizar licenciamento, acessar nosso website, etc. **Ajuda** traz o Help do produto (ou tecla F1). **Notas de lançamento** traz um detalhamento de todas melhorias e acertos do produto em toda sua história. **Licenças...** permitirá gerenciar suas licenças, verificar quais módulos estão licenciados, para quantos usuários e se estão dentro do período de upgrades (Expira em com dias positivos). **Exportar licença** é para realizar um backup da sua licença, você precisará disso ao fazer upgrade e para contatos a respeito da sua licença com nosso Depto. de Licenciamento. **Suporte on-line** o levará para nosso centro de suporte, onde pode abrir chamados para Suporte Técnico ou Licenciamento. **Sobre** informará a versão que você está executando.

## Personalização da barra de ferramentas Console

A barra de ferramentas Console pode ser personalizada para se adaptar ao seu método de trabalho.

Use a barra de ferramentas Opções – Customizar barra de ferramentas para configurá-la de acordo com suas preferências.

Uma caixa de diálogo intuitiva se abre permitindo adicionar ícones e “divisores” à barra de ferramentas personalizada.

## Salvando alterações

Você deve estar ciente de que as Configurações não são salvas dinamicamente enquanto você está utilizando o Console — isso é para impedir modificação acidental que possa causar problemas graves.

Para salvar as configurações a qualquer hora, clique no botão Gravar, no canto superior direito, ao gerenciar contas ou, para demais configurações do servidor, clique no botão Aplicar na parte inferior direita.

**NOTA:** Se você mudar para uma guia diferente, o aplicativo perguntará se você quer salvar todas as alterações feitas. Isso também acontece se você fechar o console enquanto as modificações estão pendentes.

## Idiomas

A interface de administração vem por padrão em português caso tenha feito download do IceWarp Server a partir do web site regional, em <http://www.icewarp.com.br>, que oferece uma versão diferenciada para o mercado brasileiro, com diversos aspectos voltados ao nosso mercado, como corretor ortográfico do Cliente Web em português. No caso da versão Linux, veja detalhes sobre localização na página de Downloads.

Um arquivo de idioma específico, formatado em XML é colocado no diretório `<DiretórioDeInstalação>\icewarp\xml\lang`. É possível alterar o idioma no canto inferior esquerdo, através do menu pull down, ou em opções anteriores à 10.1, no menu Opções – Idioma.

## Ajuda

Pressione F1 toda vez que não souber bem o que determinada opção faz, ou quiser aprender mais, e a ajuda sensível ao contexto abrirá exatamente na página certa.

Para ajuda adicional:

- Documentação que pode ser impressa, no formato PDF, está disponível no nosso site em Downloads/Documentação.
- A versão on-line do manual pode ser útil. Quando você estiver no WebAdmin, clique no ícone “?” na barra de ferramentas WebAdmin.
- Compartilhe experiência com outros no fórum de usuário em <http://forum.icewarp.com.br>
- A base de conhecimento pode ser acessada gratuitamente no menu **Ajuda/Suporte on-line** em <http://suporte.icewarp.com.br>

---

# Colocando o IceWarp Server online

## Neste capítulo

Desative o domínio e as contas de exemplo .....	11
Firewall e roteadores.....	11
Acesso discado.....	13
Verifique seus registros de DNS.....	13
Configure o Serviço SMTP.....	15
Recomendações básicas de segurança .....	16
Diagnóstico do servidor .....	18
Criando domínios e contas .....	18

## Desative o domínio e as contas de exemplo (versões anteriores à 10)

O servidor vem com um exemplo de domínio já criado (icewarpdemo.com) com vários usuários, para dar uma ideia de como a configuração pode ser e para propósitos de teste. Como foram atribuídas senhas fracas para esses exemplos, é necessário alterá-las antes de o servidor entrar online.

- Inicie o Console de Administração
- Escolha o nó Domínios & Contas – Gerenciamento
- Sob o painel Gerenciamento, expanda o domínio icewarpdemo.com.
- Expanda a lista Usuários e selecione o usuário admin@icewarpdemo.com.
- Substitua a senha nos campos Senha e Confirmar e clique em Gravar.
- Repita isso para os usuários domainadmin@icewarpdemo.com e user@icewarpdemo.com.

**NOTA:** Como uma solução alternativa você poderia excluir apenas o domínio icewarpdemo.com, clicando com o botão direito do mouse no domínio sob o painel Gerenciamento e escolhendo Excluir no menu de contexto ou selecionando Excluir no menu Contas.

**NOTA:** Isso somente se aplica às versões antigas. A partir da versão 10, contas demo não são criadas, exceto uma conta do administrador, por opção, for criada pelo assistente ao final da instalação, caso no qual lhe é solicitada uma senha segura. Caso tal contas tenham senhas fáceis, não deixe de alterá-las e impor o uso de senhas seguras.

## Firewall e roteadores

O IceWarp Server costuma estar atrás de um firewall de hardware ou pelo menos um firewall de software, o que costuma trazer benefícios como opções diversas de bloqueio e muitas vezes sistemas de detecção de intrusos.

A tabela abaixo listas as portas padrão que precisam estar abertas para os serviços básicos.

Esses são números da porta padrão, você pode alterá-los no **Sistema – Serviços**, em uma caixa de diálogo que se abre dando um clique duplo no serviço ou selecionando o serviço da lista e clicando no botão **Propriedades...**

Aqui você pode localizar números de porta de quaisquer serviços adicionais que forem iniciados.

Porta a ser aberta	Protocolo	Direção	Módulo(s)
25	SMTP	entrada/saída	IceWarp Email Server
21	FTP	entrada/saída	IceWarp FTP Server. Considere também portas FTP passivo, caso tenha ativado.
80	HTTP	saída	IceWarp WebClient, IceWarp WebAdmin (normalmente)
110	POP3	entrada/saída	IceWarp Email Server
143	IMAP	entrada/saída	IceWarp Email Server
465	SMTP (SSL)		IceWarp Email Server
990	FTP (SSL)	entrada/saída	IceWarp FTP Server
993	IMAP (SSL)	entrada/saída	IceWarp Email Server
995	POP3 (SSL)	entrada/saída	IceWarp Email Server
5222	Jabber	entrada/saída	Instant Messaging Server
5223	Jabber (SSL)	entrada/saída	Instant Messaging Server
5229	GroupWare	entrada/saída	GroupWare Server
32000	HTTP		IceWarp WebClient, IceWarp WebAdmin (padrão)
32001	HTTP (SSL)		IceWarp WebClient, IceWarp WebAdmin (padrão)
5060 e 5061 (SSL) e normalmente 10.000 a 10.064 TCP e UDP	VoiP (SIP)		Servidor VoiP
389 e 636 (SSL)	LDAP		Integração LDAP
1080	SOCKS		Para transferência de arquivos do IM, vide também Sistema/Arquivos/Outros/SOCKS

Certifique-se de que seu servidor pode ser alcançado a partir do mundo externo. Se ele tiver um endereço IP estático, isso deve ser permitido no firewall. De preferência, configure o firewall para não realizar mascaramento, ou seja, exibir o IP do usuário remoto conectado para o IceWarp Server e não o IP do firewall, para poder usufruir de todos recursos como DNSBLs, Greylisting, etc.

Emita um comando ping para seu servidor a partir de outro computador

Tente tracert se o ping estiver desativado por configurações de rede.

Tente acessar <http://www.whatsmyip.com/> ou [www.meuip.com.br/](http://www.meuip.com.br/) a partir do servidor. Seu endereço IP é exibido.



Caso tenha problemas com SMTP, verifique o Simple Message Transfer Protocol (SMTP da Microsoft) não está ativado e desative em Sistema/Serviços do Windows. Telnet um telnet localhost 25, para ver se a conexão de dentro do servidor funciona.

Dê um telnet de fora do servidor, por exemplo: telnet IP-do-seu-servidor 25 (Verifique se conecta na porta 25, SMTP).

## Verifique seus registros de DNS

Os próximos tópicos, incluindo registros de DNS/MX e configuração de DNS reverso são pertinentes ao cenário mais comum, em que se possui um servidor de correio totalmente independente, que recebe/envia e-mails diretamente de/para outros servidores de correio na Internet. Caso não possua IP fixo, ou ainda, caso sua conexão seja do tipo banda larga (ADSL, cabo, etc), veja o item “Cenário semi-independente”, adiante.

Para verificar se o seus registros de DNS “A” e “MX” estão corretamente configurados execute a Ferramenta de DNS fornecida com o IceWarp Server

Iniciar-> IceWarp Server-> Ferramenta DNS

E utilize o seguinte conjunto de configurações para verificar seus registros:

### Teste de Registro “A” Host

O Registro de DNS do tipo “A” mapeia seu nome de domínio para seu endereço IP.

Query: mail.seudominio.com.br

Tipo: Endereço de host (A)

DNS: o endereço IP do seu servidor DNS

Tempo limite de DNS: 5 segundos

Clique em Pesquisar.

O endereço IP do seu IceWarp Server deve ser exibido.

### Teste de Registro “MX”

O registro de DNS “MX” (ou Mail Exchange Record) informa aos clientes de correio o hostname a que eles devem se conectar para entregar correio. Trata-se de um registro muito importante, pois informa onde (em que IP) seu domínio recebe emails, ou seja, o IP onde está alocado seu IceWarp Server. O registro MX é referente a um domínio (yourserver.com), aponta para um host (criado no passo anterior), que por sua vez aponta para o IP do servidor IceWarp que recebe e-mails para o domínio em questão.

Query:seudominio.com.br

Tipo: Mail exchange (MX)

DNS: o endereço IP do seu servidor DNS

Tempo limite de DNS: 5 segundos

Clique em Pesquisar.

O hostname do seu IceWarp Server deve aparecer na lista.

Caso prefira, teste seu MX em [www.meuip.com.br](http://www.meuip.com.br), acesse o link Ferramentas e informe o seu domínio (ex: icewarpdemo.com) no espaço “Servidores – Informações de domínio”.

## Problemas de DNS

Os problemas são causados principalmente por um firewall ou roteador que bloqueia a conexão, ou seu servidor DNS que não é alcançável ou configurado incorretamente.

Caso o servidor de DNS especificado não esteja aberto a queries recursivas ou apresente problemas, isso poderá impedir que seu servidor consiga encontrar o MX dos servidores de destino e, portanto, não consiga entregar mensagens externamente.

Os seguintes passos podem ajudá-lo a diagnosticar o problema

- Revise suas configurações, contate seu provedor de acesso ou seu administrador de rede e tente novamente.
- No Console de Administração, escolha Sistema – Conexão Internet, e
  1. Verifique se o campo Servidor DNS lista o endereço IP do servidor DNS que você usou para testar a conexão anteriormente.
  2. Você pode inserir endereços IP de servidor DNS adicionais, delimitados com um ponto-e-vírgula, visando redundância.
  3. Clique o botão Testar DNS para testar a funcionalidade dos servidores que você especificou

Uma boa solução temporária caso tenha problemas de servidor DNS, é usar os gratuitos fornecidos por [www.opendns.com](http://www.opendns.com). Os IPs são: 208.67.220.220; 208.67.222.222

## Configure o DNS Reverso

DNS reverso é um nome associado ao seu IP de saída. Caso não o configure corretamente, sistemas como Terra e UOL, dentre muitos outros, rejeitarão seus e-mails.

Em primeiro lugar, você precisa saber o seu IP de saída. Você pode verificar o seu endereço IP usando o comando `ipconfig` no console DOS do Windows (primeiro IP de baixo para cima) ou via SSH (Linux) usando o `ifconfig`.

O endereço IP também pode ser verificado em TCP/IP properties (Propriedades do TCP/IP) - botão Advanced (Avançado) no Windows. Leia o primeiro IP na lista de cima para baixo.

Em seguida, acesse <http://www.terra.com.br/postmaster> e digite seu IP de saída, a fim de realizar teste de DNS reverso.

Por exemplo, para o IP de saída **64.235.45.125**, o nome do reverso é **barracuda.lucanet.com.br**.

Você também precisa ter um host do tipo "A" chamado `doc.icewarp.com` apontando para o IP de saída (64.235.47.125), ou um erro indicando que o registro A não está apontando para o IP de saída.

É recomendado usar o host do reverso (`barracuda.lucanet.com.br`) como hostname do IceWarp, em Sistema/Conexão Internet - guia Geral.

Caso o hostname do seu servidor seja diferente do seu reverso, poderá receber erro de sistemas remotos, como 450 4.7.1 : Helo command rejected: Host not found. Esse erro indica que seu sistema possui reverso, mas o nome apresentado pelo seu servidor de email no HELO/EHLO não combina com o seu reverso.

Se você não tiver uma entrada de DNS reverso, consulte o seu provedor de serviços de comunicação, que fornece o link (como Embratel, Intelig, datacenter, etc.).

## Configure o Serviço SMTP

O Serviço SMTP é o serviço que envia emails a outros servidores de email na Internet. Ele envia e recebe de/para servidores da internet. Toda comunicação entre servidores usa SMTP, portanto é um protocolo essencial.

No Console do IceWarp Server, escolha o Serviço de Correio – Serviço SMTP.

- Selecione a guia Geral.
- Insira o hostname do IceWarp Server com o valor correto.
- Selecione Usar DNS Lookup para entrega direta de mensagens enviadas, o que já é o padrão do sistema.
- Marque a opção "Usar Relay Server" **somente** se quiser enviar mensagens utilizando o servidor de correio de ISPs (ou outro) para enviar mensagens.

Nesse caso, não ser que o sistema remoto libere o IP do seu servidor para fazer relay, caso no qual bastaria informar o IP ou host do SMTP do sistema remoto, normalmente é necessário autenticar SMTP com a seguinte sintaxe:  
`nomeDoUsuário%domínio.com:senha@hostnameDoProvedorDeAcesso.`

**NOTA:** Caso a autenticação não dê certo, troque % por um @. Verifique o resultado da autenticação em Status/Logs e busque nos logs do SMTP.

- Em Sistema/Serviços, verifique se o Serviço SMTP está executando.
  - Se não estiver, selecione o serviço da lista e clique em botão Iniciar na parte inferior, ou clique com o botão direito do mouse no serviço e escolha Iniciar no menu contextual.
  - Se o serviço não iniciar, talvez ele esteja em conflito com outro serviço executando na porta padrão 25, normalmente o Simple Mail Transfer Protocol (SMTP da Microsoft).

Pare o serviço que está bloqueando a porta no Windows em Ferramentas Administrativas/Serviços. No caso do Linux, desabilite/pare o Sendmail.

## Cenário semi-independente

As explicações anteriores (apontamento de MX, DNS reverso) consideram que você possui um servidor de mail totalmente independente, que envia e recebe e-mails (usando SMTP) de/para outros servidores de correio, diretamente. Empresas que não possuem IP fixo devem considerar o cenário semi-independente, que dispensa tais configurações. Trata-se também de uma forma econômica de se ter redundância.

Quando se possui IP dinâmico, ou até IP fixo, porém de provedores de banda larga, normalmente o seu e-mail será rejeitado pelo servidor de destino. O ideal é fazer relay dos seus E-mails (opção Usar Relay em Serviço de Correio/Serviço SMTP – guia Geral). E-mails enviados pelos usuários do seu IceWarp Server são retransmitidos para um provedor, que por sua vez, faz o envio para o servidor de destino.

Para recebimento de e-mails, caso utilize programas de DNS dinâmico, que atribuem seu IP, que muda, a um hostname fixo (como NoIP ou DynDNS), você pode até receber emails diretamente de outros servidores SMTP.

Entretanto, uma solução interessante e que fornece certa redundância, envolve o uso de contas remotas. Considere que o registro de DNS do tipo MX, que informa onde seu domínio recebe e-mails, está apontado para seu provedor, onde você possui suas caixas postais criadas. Em seu IceWarp, configure contas remotas que baixam e-mails a partir do provedor e encaminham para as respectivas contas locais do seu IceWarp Server. Você pode configurar para que as contas remotas mantenham os últimos dias de e-mails no seu provedor. Dessa forma, caso seu servidor esteja indisponível, é possível ler os últimos 10 dias de e-mails diretamente através do seu provedor (via WebMail ou programa cliente de email).

Para detalhes de configuração passo a passo, veja o seguinte FAQ:

[https://suporte.icewarp.com.br/index.php?\\_m=knowledgebase&\\_a=viewarticle&kbarticleid=305](https://suporte.icewarp.com.br/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&kbarticleid=305)

## Recomendações básicas de segurança

Além da segurança de rede padrão do seu servidor online, você também deve verificar se seu servidor não está exposto ao abuso de remetentes de spam.

As seguintes opções devem ser verificadas:

- POP antes de SMTP – em Serviço de Correio/Segurança – guia Geral

Recomendamos desativar tal opção. Ela parte do pressuposto de que o usuário consegue receber e-mails (POP/IMAP) com sucesso e permite que consiga enviar por x minutos (por padrão 45) após o recebimento. Caso a máquina do usuário esteja infectada com vírus que envia spams, seu servidor poderá acabar ser usado como meio para disseminar spams. Portanto, recomendamos desabilitar tal opção (caixa de seleção desmarcada).

- IPs Confiáveis – em Serviço de Correio/Segurança – guia Geral

Remova as faixas de IPs de rede local. Mantenha apenas 127.0.0.1 e o IP da própria máquina (no caso de estar usando NAT, o IP NAT do servidor).

## Recomendações de segurança avançadas

As opções abaixo residem em Serviço de Correio/nó Segurança.

## Segurança – guia Geral

Rejeitar se domínio de origem for local e não autorizado – Verifica e recusa e-mails se o remetente está se apresentando como sendo de um domínio que exista em seu IceWarp Server, porém conectando a partir de outro servidor SMTP, sem autenticar pelo IceWarp. Evita remetentes forjados. **Ativar tal opção pode causar problemas para usuários acessando seus e-mails em determinados locais, como hotéis que forcem o uso do SMTP deles.**

**NOTA:** Boa parte das opções possui um botão com a letra “B”, que indica bypass. Dessa forma, é possível realizar exceções à regra. Por exemplo, no caso acima, informando um determinado endereço de IP ou e-mail, estou liberado os mesmos, para enviarem e-mails, mesmo usando um SMTP que não seja o IceWarp.

## Segurança – guia DNS

- Ativar Usar DNSBL (DNS Blackhole list) e fechar conexões para sessões DNSBL. Seguem as DNSBLs sugeridas:

zen.spamhaus.org

bl.spamcop.net

- Rejeite se o IP do originador não tiver nenhum rDNS (verificação de DNS reverso dos servidores SMTP que entregam emails ao seu servidor)

- Rejeite se o domínio do originador não existir (não tiver registro A)

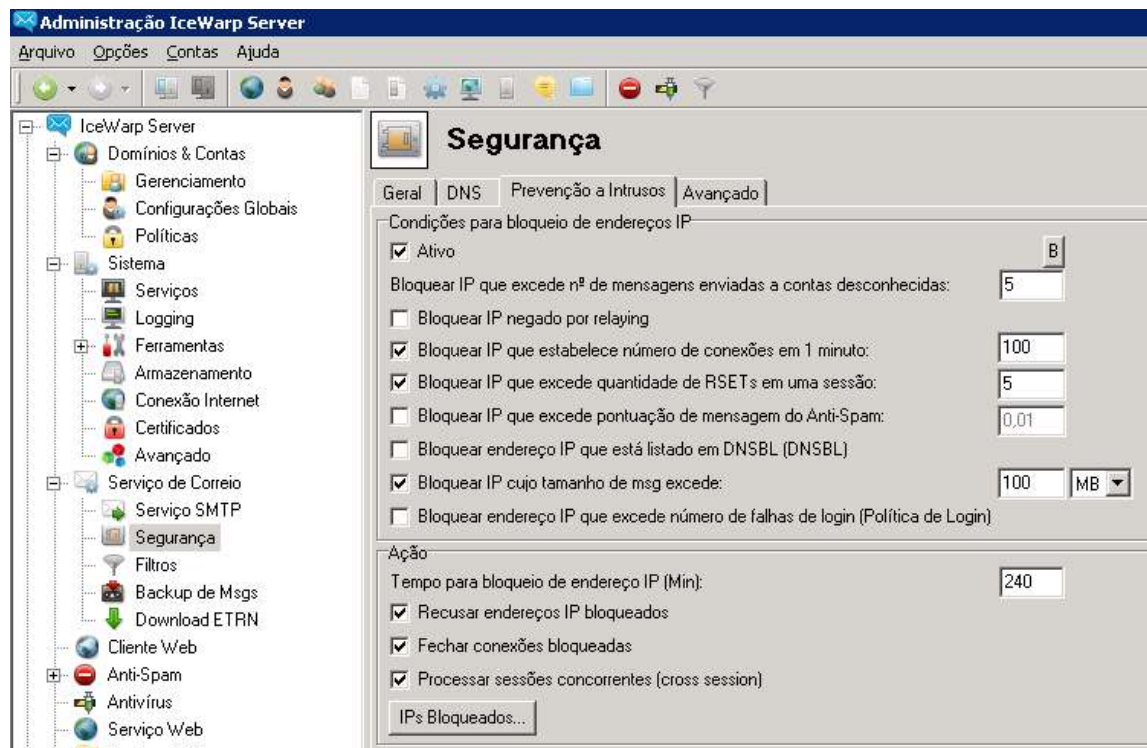
## Segurança – Avançado

- Rejeitar se SMTP AUTH diferente do remetente (não permite autenticar com uma conta e enviar como sendo outro e-mail remetente, diferente da autenticação. Pode ajudar a evitar abuso de SMTP).

- Exigir HELO/EHLO

## Segurança – guia Prevenção de intrusos

Recomendamos configurar conforme tela abaixo:



**NOTA:** Na v10.1, marque a caixa Processar POP3/IMAP para usufruir do sistema de prevenção a intrusos também para esses protocolos.

## Diagnóstico do servidor

Em Sistema-> nó Serviços há um botão Testar Servidor que realizará uma série de testes e informará os resultados.

Clique em Diagnóstico do servidor e os seguintes testes serão realizados:

- Disponibilidade do servidor DNS e conversão de endereços em IPs (queries).
- O registro de MX do domínio primário está configurado corretamente.
- Conectividade Internet acessando o **web site da** IceWarp em <http://www.icewarp.com>.
- Funcionamento dos serviços Internet (SMTP, POP3 e Controle).
- Transferência de mensagem SMTP, enviando uma mensagem de teste para a conta de administrador definida no domínio primário.

Todos os testes devem ser bem-sucedidos. Qualquer teste com falha deve ser investigado.

## Criando domínios e contas

### Crie um novo domínio

O IceWarp Server é capaz de suportar vários domínios, para criar um novo, utilize o seguinte procedimento:

- Selecione Contas -> Novo domínio no menu Principal.
- Insira o novo Nome de domínio.
- Insira uma descrição curta.
- Selecione Tipo > Padrão.
- Especifique um endereço de e-mail para a conta Administrador de Domínio, que será utilizada pelo sistema para emails de notificação e relatórios de sistema.
- Pressione Gravar

O novo domínio foi criado agora e está pronto para o uso. Consulte o manual “Domínios & Contas” em Downloads/ Documentação na seção Comunicação.

### O domínio principal

O IceWarp Server suporta vários domínios, mas um deles deve ser configurado como Domínio Principal, todos os outros são Domínios Secundários.

Funcionalmente, não existe nenhuma diferença entre um Domínio Principal e um Domínio Secundário, mas o endereço de email do Administrador de Domínio Principal é utilizado para enviar quaisquer notificações ou relatórios de sistema.

O domínio principal é o que aparece primeiro (no topo) na relação de domínios.

Com a instalação padrão, o domínio de demonstração é o Domínio Principal, mas isso pode ser facilmente alterado:

- Selecione Domínios & Contas – nó Gerenciamento
- Selecione o Domínio que você quer tornar Primário
- Clique com o botão direito do mouse e selecione Tornar Principal
- Você configurou agora seu Domínio Principal

#### **DICAS**

O endereço de email do Administrador do seu domínio primário é utilizado pelo IceWarp Server para enviar notificações ou relatórios do sistema. Recomenda-se que um segundo endereço seja especificado, e que seja remoto em relação ao IceWarp Server, para que os relatórios de problema possam ser recebidos externamente.

O Domínio Principal é sempre listado primeiro no painel Gerenciamento, outros domínios então são listados em ordem alfabética.

O correio enviado para um usuário criado no domínio principal não precisa incluir a parte nome de domínio do endereço de email.

## Crie a conta de administrador

Há três tipos de conta de usuário — Administrador, Administrador de Domínio e Usuário Padrão.

As contas de administrador (com ícones vermelhos) têm acesso para modificar **todas** as configurações de servidor para **todos** os Domínios dentro do seu IceWarp Server. Elas podem criar, modificar e excluir Domínios e Contas. Elas podem criar Contas de Administrador adicionais. As Contas de Administrador recebem um ícone vermelho na lista de contas para uma fácil identificação.

As Contas de Administrador de Domínio (com ícones de azul) podem modificar configurações de servidor do Domínio ao qual pertencem ou até de outros domínios (caso especificado na guia Opções de uma conta, no botão Direitos - botão Avançado, ao lado de onde se escolhe o permissionamento/tipo de conta).

Os Usuários Padrão têm ícones pretos e só têm acesso a algumas de suas próprias configurações de conta.

Para configurar sua conta de administrador.

- No Console de Administração, selecione o nó Domínios & Contas-> Gerenciamento.
- Selecione o domínio ao qual você deseja adicionar a conta.
- Selecione Contas -> Adicionar -> Usuário do Menu Principal. O painel de configurações irá reinicializar com configurações padrão.
- Insira um ou vários nomes alternativos, separados por ponto-e-virgula (;). Esteja ciente de que alguns nomes alternativos de administrador padrão são criados para o domínio quando você o define, não é preciso repetir esses nomes aqui, mas um nome alternativo é necessário aqui.
- Preencha todos outros detalhes de acordo com suas necessidades (pressione F1 para obter ajuda sensível ao contexto sempre que quiser).
- Na guia Opções, na opção Permissões (menu pull down) escolha Administrador
- Clique em Gravar, e sua Conta de administrador está configurada.
- Por fim, selecione o Domínio e certifique-se de que o novo endereço de Administrador está configurado no campo Email do Administrador.

## Crie uma nova conta de usuário

Criar uma nova conta de usuário requer o mesmo processo que descrito acima (consulte “Crie uma conta de administrador” na página 19), exceto que você escolhe Padrão na caixa drop-down Permissões.



# Cliente Web e clientes de email

A configuração do Cliente Web pode ser realizada através do Console de Administração IceWarp, acessando o nó Cliente Web. O padrão para os campos Servidor SMTP/IMAP e IM é localhost, ou seja, altere apenas caso os serviços IceWarp (em Sistemas/Serviços/guia Geral – dando um duplo clique em um dos serviços) estejam atrelados a um IP específico e não a todos os IPs da máquina (padrão). Outras configurações incluem URL do Cliente Web, opção de login com endereço de e-mail completo e ativação da busca por texto no corpo das mensagens.

Caso possua acima de 500 contas de e-mail, recomendamos alterar o modo de funcionamento do Cliente Web, por padrão ativado com método ISAPI, para FastCGI. Para detalhes, veja o seguinte FAQ:

- [https://suporte.icewarp.com.br/index.php?\\_m=knowledgebase&\\_a=viewarticle&kbarticleid=416](https://suporte.icewarp.com.br/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&kbarticleid=416)

Considere, também, alocar o cache (PDO) do Cliente Web, por padrão em SQLite, para MySQL. Detalhes no seguinte FAQ:

[https://suporte.icewarp.com.br/index.php?\\_m=knowledgebase&\\_a=viewarticle&kbarticleid=398](https://suporte.icewarp.com.br/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&kbarticleid=398)

Siga essas diretrizes para configurar um cliente de email (IceWarp Desktop, MS Outlook, Outlook Express, Windows Mail, Pegasus, etc.).

- Servidor de saída – Hostname do seu IceWarp Server.
- Servidor de entrada – Hostname do seu IceWarp Server.
- Nome de usuário – o nome do usuário.

**NOTA:** Você pode configurar o IceWarp Server para exigir o endereço de email completo como o Nome de usuário – em Domínios & Contas – Políticas – aba Política de Login – opção Usuários fazem login com e-mail completo.

- Tipo de servidor – selecione POP3 ou IMAP, o que você preferir. O POP3 faz o download de mensagens no seu cliente para leitura ao passo que o IMAP requer uma conexão direta com o servidor.

O IMAP pode ser útil, pois ao mesmo tempo em que ocupa mais espaço e conexões com servidor, caso tenha uma falha no computador do usuário final, basta ele reconfigurar sua conta para ver todos seus e-mails e pastas. Traz outros benefícios como permitir que usuários acessem Backup de e-mails via Cliente Web e compartilhamento de pastas. Caso possua um número reduzido de contas, vale considerar usar IMAP (ou IMAP +POP) em todas elas.

O POP3 faz download de mensagem no seu cliente para leitura offline (adequado para uma conexão discada), ao passo que o IMAP mantém mensagens no servidor, incluindo itens enviados e várias pastas (adequado para conexão permanente).

Observe que essa configuração deve corresponder com o tipo de conta que você escolheu para o usuário em Domínios & Contas – Gerenciamento. O padrão do IceWarp Server é criar contas como IMAP & POP3, ou seja, ambos os protocolos funcionam por padrão.

- Note que essa configuração deve corresponder com o(s) tipo(s) de conta que você escolheu para o usuário.

Autenticação de SMTP – Normalmente, no programa de e-mail, trata-se da opção “Meu servidor requer autenticação” (ou similar), normalmente na guia avançados nas propriedades da conta. É sempre recomendado marcar tal opção para conseguir enviar e-mails, caso negativo deverá receber erro do tipo “We do not relay” ou “Access not allowed”:

## Antes de entrar em contato com o suporte

Um ótimo lugar para começar a buscar ajuda é a nossa Base de Conhecimento em <http://suporte.icewarp.com.br>, que conta com centenas de perguntas frequentes em português. Usando seus recursos de pesquisa, é possível encontrar informações úteis e soluções para questões comuns. Em nosso Centro de Suporte, também fornecemos um vídeo treinamento completo, que poderá ser de grande auxílio para que realize demais configurações do servidor, incluindo configuração dos demais módulos, como anti-spam, SMS, IM, GroupWare, etc.

Procure pesquisar a fim de obter informações para realizar o que deseja.

Segue uma lista de conferência genérica que você pode utilizar para assegurar que as configurações básicas estão corretas e não estão influenciando no não funcionamento de determinado recurso.

- Revise as configurações de TCP/IP

Emita um comando de ping para seu servidor de email. Se você perder algum pacote, o problema pode estar dentro da sua rede.

- Emita um telnet para seu servidor na porta 25.

É necessário que o acesso telnet esteja ativado para fazer esse teste. Se você conseguir emitir um ping mas não um telnet, o problema pode estar no seu firewall.

- Revise as configurações do cliente
- Verifique as configurações de firewall
- Verifique a resolução de DNS

O tempo de resposta de servidor DNS é crucial para processar o tráfego de email intenso, e talvez seja útil escolher um servidor diferente ou adicionar outro à lista no caso de o primeiro expirar.

Utilize a ferramenta fornecida `dnsquery.exe` para testá-lo conforme descrito anteriormente.

Caso tenha experiência, você pode realizar testes com `nslookup.exe` na linha de comando.

Tente utilizar outro servidor de DNS, como o Open DNS, citado anteriormente.

- Verifique o diagnóstico de servidor  
Nó serviços – guia Geral – botão Testar Servidor...

- Verifique a licença  
menu Ajuda – Licenças

- Verifique os logs

Status – Logs, examine Log de erro, Log de SMTP, Log de Web/Controle, Log de POP3

Especifique horário da busca para evitar carregar todo log no console. Considere usar o módulo Analisador de Logs IceWarp (MLA), que aloca logs em um banco de dados e permite buscas fáceis.

- Verifique o log de erros (Status/Logs - log de Erros)
- Reinie os serviços
- Reinicie o servidor
- Desative recursos adicionais que poderiam estar incorretamente configurados, um por um para tentar isolar a causa.
- Desmarque Ativo nestas guias:  
Serviço de Correio - Filtros – Filtros de conteúdo  
Serviço de Correio - Segurança – Prevenção a Intrusos  
IceWarp Anti Spam – Greylisting.

Serviço de Correio – Segurança – DNS – Usar DNSBL

- Verifique o disco

Utilize `chkdsk c: /f` para verificar se há possíveis setores defeituosos no disco e repare-os.

Rode a desfragmentação de disco (defrag)

### Suporte técnico

- No menu principal Console, clique em **Ajuda – Suporte on-line**
- Caso prefira, acesse diretamente **<http://suporte.icewarp.com.br/>**, faça login ou clique esqueci minha senha, informando o endereço de e-mail do seu cadastro. Em caso de dúvidas, contate **[comercialweb@icewarp.com.br](mailto:comercialweb@icewarp.com.br)**.

Em geral, nossos técnicos pedem as duas seguintes informações, sendo importante já abrir o chamado com tal detalhamento:

- Passos para reproduzir o problema (ou sob que circunstâncias o erro aparece)
- Parte relevante do log (você pode precisar ativar logging do recurso em questão em Sistema/Logging e reproduzir o problema para obter o log)