

# 常见产品问题解答：

## 如何获得梭子鱼产品资料？

请联系 021-54520358，或登陆 [www.barracudanetworks.com.cn](http://www.barracudanetworks.com.cn) 可获得梭子鱼产品有关的各种文档。

## 梭子鱼垃圾邮件防火墙软件是否限制邮件用户数。

梭子鱼防火墙软件不受用户数限制。

## 梭子鱼垃圾邮件防火墙是否按用户数或分域数收取许可费？

不按用户数及分域收费。

## 何为动态升级，用户为什么必须购买？

动态升级提供最新的垃圾邮件规则及病毒特征代码库更新，以及内核软件的升级，它是梭子鱼垃圾邮件防火墙的基本部分。用户需按年付费。

## 用户可以在晚一些购买动态升级服务吗？

不能。动态升级服务须在购买梭子鱼垃圾邮件防火墙时一并购买。

## 病毒过滤模块需要额外付费吗？

不需要。

## 发生邮件误判梭子鱼如何处理？

梭子鱼邮件误判率是行业中最底的，发件人的邮件被阻塞后都将收到梭子鱼的弹回信息，指出邮件未获通过。在邮件日志中可以重新发送该邮件。

## 梭子鱼对隔离邮件如何处理？

如果用户选择全局隔离类型，隔离邮件将被发到管理员指定的邮箱中。若为分用户隔离类型，则每个用户每天都将受到一份隔离信息概要。并可登录梭子鱼进行个性化管理。

## 请问梭子鱼的质量担保政策

90 天硬件质量担保。一年保修。

## 梭子鱼产品界面支持那几种语言？

支持英语、德语、法语、意大利语、西班牙语、中文简体、中文繁体、日语、韩语。

### **梭子鱼的价格为什么这么低？**

梭子鱼有竞争力的价格取决于两个原因：

- 1) 博威特投资建厂完成整个软硬件的定制生产，并将库存及管理费用减到最低，因而能提供较优惠的价格。
- 2) 梭子鱼优化了十层过滤机制，这其中包括病毒过滤。占用系统资源最少的过滤层在最前，这样达到同样的过滤效果可以采用较低的硬件配置。换句话说，用户可以以较低的费用获得最高效的解决方案。

### **梭子鱼有哪些用户呢？**

超过 30000 个，涉及几十个行业，如：哈佛商学院、NASA、美国财富杂志、福特汽车、IBM 等。

### **梭子鱼垃圾邮件防火墙(BSF)安装完成后会不会造成邮件收发延时？**

答：几乎不会产生影响，每封邮件处理时间约为 6-8"，对邮件用户而言，不会产生使用上的不便。

### **梭子鱼垃圾邮件防火墙使用的是何种病毒引擎？**

答：梭子鱼采用 open source 的防毒引擎第一次过滤阻截绝大部分病毒，梭子鱼原创防毒引擎在作第二次过滤。

博威特为此设立运营中心，24小时检测网络上新型病毒，以便及时提供最新版本。

### **梭子鱼可支持多少用户？**

答：梭子鱼仅按台收费，不按用户数收费。并且不限制邮件用户数，但不同型号的处理性能有所差异，为了便于用户产品显示，我们给出了不同型号支持的用户数建议值。即梭子鱼 200 型可支持 1000 个用户，日处理能力 100 万封；300 型可支持 2000 个用户，日处理能力 400 万封；400 型可支持 1000 个用户，日处理能力 1000 万封；600 型可支持 25000 个活跃用户，日处理能力 2500 万封。

### **梭子鱼机器是在哪里生产的？**

答：美国原产。

### **梭子鱼获得过哪些奖项或证书？**

答：2004 年东京网络世界最佳展出奖

2004 年度国际知名杂志 network computer 评选的优胜奖。

及 network computer 编辑选择奖

2004 年 SC Magazine 优秀奖

**安装后, WEB 管理界面如何看?用户名和密码分别怎么设置, 在哪设置?**

答:找根网线将梭子鱼连接在交换机上, 接上显示器、键盘, 开机后, 可在屏幕上修改梭子鱼的 ip 地址如: 改为 192.168.1.18, 改好后在另一台联网的计算机上输入 <http://192.168.1.18:8000> 即可访问。

其中在基础/管理页可以修改密码。

**需要多长时间即可通过管理界面体现出梭子鱼产品的功能?**

答: 设置好了之后, 梭子鱼马上开始过滤邮件, 通常 1 小时左右能看到本产品过滤的情况, 当然这段时间内需有邮件发送过来。

# 常见技术问题解答：

## 什么是垃圾邮件评分，贝叶斯学习，邮件指纹识别，意图分析？

1) 所谓垃圾邮件得分是指根据梭子鱼定义的近六千条规则分析邮件，符合某规则就给定相应分支，邮件总得分越高是垃圾邮件的可能性越大。用户可以定义达到一定分值后对邮件进行阻断、隔离、标记、允许等处理方式。

2) 贝叶斯是一种智能的反垃圾邮件过滤技术分析，它也产生邮件得分。在邮件日志中，通过标记邮件为垃圾或非垃圾对贝叶斯进行培训。经过培训后贝叶斯过滤将更加准确。

3) 邮件指纹识别是一种反垃圾邮件技术，博威特通过收集垃圾邮件样本、计算出其特征值形成邮件指纹库。如某邮件的特征与指纹库中的某个数据相符，则可以判定其为垃圾邮件。

4) 意图分析检查邮件中的 URL 链接，如链接指向垃圾网站则阻断该邮件。

## 全局隔离与分用户隔离的区别？

全局隔离将所有隔离邮件发送到管理员指定一个邮箱中，管理员可以访问该邮箱并对隔离邮件进行相应的处理。

分用户隔离是在梭子鱼上为每个用户创建隔离空间，每个用户都将能定时的收到一份个人化的隔离邮件摘要信件，通过该通过该摘要信用户可以选择接受或删除隔离邮件，或者设立黑白名单。

## 分用户隔离邮件概要什么时候发出？

默认为每天下午 3：30 左右，用户可以指定发送时间及发送周期。

## 能够同时选择全局和分用户两种隔离类型吗？

不行，任一时刻，这两种类型只能选其一。

## 分用户隔离账号需要手工创建吗？

答：默认情况下、系统将自动创建跟用户隔离账号。

## 除了通过 web 界面访问垃圾邮件防火墙操作系统外，是否还有别的方式如 telnet 或 ssh.

Web 界面提供给简单友好的配置界面。除此之外，梭子鱼不提供其他的会话方式。

## 可否配置梭子鱼能将分类为垃圾的邮件复本投递到某个邮箱中？

产品本身不提供此项功能，博威特中国可以提供此项服务。

## 不同的邮件用户可否设置不同的垃圾邮件隔离或阻断策略？

梭子鱼 300 及以上型号支持分用户设置，用户通过其隔离账号登录梭子鱼，并根据自己的要求设置黑白名单、隔离设置、评分设置及阻断策略。

**能否设置垃圾邮件防火墙能够针对发件人 DNS 域进行反垃圾检查？**

梭子鱼利用 DNS MX records 查找进行处理。

**如何更新垃圾邮件规则和病毒特征码？**

梭子鱼动态更新功能可设置自动更新垃圾邮件规则库和病毒特征码。用户可设置每小时或每日更新。

**梭子鱼垃圾邮件防火墙对域的支持数量有限制吗？**

无限制。

**梭子鱼垃圾邮件防火墙能否设置多域过滤邮件。**

可以，在域设置中可设置多目标服务器及多域。

**能否将博威特垃圾邮件防火墙与邮件服务器设置在不同的子网中。**

可以。只要有正确的路由，无论是否在同一个子网，邮件经梭子鱼处理后最终能送达邮件服务器。进入梭子鱼管理界面，选择基础页设置目的邮件服务器的 ip 地址或服务器名即可。

**能够为梭子鱼设置两个 IP 地址？**

可以但非产品化服务，请与博威特技术人员联系。

**能够在梭子鱼上增设路由。**

可以但非产品化服务，请与博威特技术人员联系。

**梭子鱼 400 和 600 为什么提示：Redundant Drive (RAID) Status: 警告-在单磁盘上运行？**

这通常表示在非正常关机或重新启动后及第一次使用初始化时系统正在重建 RAID 阵列。一般 24-36 小时后提示消失。

**在邮件日志上看到动作为“允许”，原因为“邮件大小”是什么意思？**

如邮件尺寸过大，超过内部设定的最大值（通常为 64k），该邮件将被允许。

**如何阻断来自国外的域如：.de .uk .il ？**

在发件人域阻断/接受设置中添加 **de uk il** 即可。

**如何验证 LDAP 启动？**

在 web 管理界面域设置下用一个账号测试一下。

不能动态升级且高级设置—动态升级中中出现如下信息？

*Warning: Firmware update server unreachable for one of the following reasons:*

- *The primary and/or secondary DNS servers are misconfigured*
- *The Spam Firewall is unable to route to the internet because of its IP/Gateway configuration*
- *The Spam Firewall is unable to communicate with the update server (update01.barracudanetworks.com) on port 80 due to your firewall configuration*

警告：梭子鱼防火墙因为下列原因不能访问：

- 主从 DNS 服务器未设置。
- 因 IP 或网关配置不当垃圾邮件防火墙无法访问 internet。
- 因为您的防火墙的未开放梭子鱼垃圾邮件防火墙 80 端口故不能与更新服务器（update01.barracudanetworks.com）通讯。

解决办法：检查并设置好网关，检查 DNS，确定防火墙开放梭子鱼的 80 端口。

我在第一个页面看到的系统性能统计数据页中，发现有部分红色部分绿色的条框，请问是什么意思？

答：绿色条框是正常状态的显示，红色条框则表明目前的机器在本方面的状态处于非常规状态。比如，邮件日志达到百分之九十以上时会显示红色警告当前日志将满；机器风扇转速过高或过低，CPU 温度过高或过低都会显示红色条框提示警报。此时应作相应的处理。

我的邮箱帐号是否保存在梭子鱼机器内，如果梭子鱼产品当机，是否会影响我的邮件帐户的正常使用？

答：你的邮箱时保存在你的的邮件系统中的，梭子鱼产品的一些功能，如：拒绝字典攻击等，只是保存了一个您帐户的动态列表。梭子鱼产品在使用中如果意外死机，不会损坏您的邮件系统和邮箱帐户等。如您需要撤下梭子鱼产品，只需重新更改您的 MX 指向。

**梭子鱼要求 SMTP 握手是什么意思？**

邮件服务器连接的时候通常第一个 smtp 命令是 helo，也就是要求握手，helo 相当于向对方表明自己的身份。若设置必须握手，则拒收不 helo 的邮件

在梭子鱼管理界面用户管理页中，很多用户都是我们服务器中没有的，怎么才能批量删除？

用用户管理页中最下面的“删除无效账户”按钮

## 错误信息列表

### Message Logs Statements

类型	错误编号	原因
RBL message	554	外部黑名单 External Blacklist.
Rate Control Messages	554	连接数过多 Too many connections. 消息过多 Too many messages. 速率控制 Rate control.
Timeout message	421	中断 Abort. 发件人超时 Sender Timeout
No such domain message	550	不存在的域 No such domain. 非法域 Invalid domain.
No such user message	550	不存在收件人 No such user. 非法收件人 Invalid recipient.
Blocked subject message	550	主题非法 Illegal subject containing “(.)”. Subject.
Blocked body message	550	信体非法 Illegal message body containing “(.)”
Blocked ip message	550	拒绝发件人主机 Client host rejected. Client
Blocked sender message	550	拒绝发件人地址 Sender address rejected. Sender.
Blocked recip message	550	收件人地址拒绝 Recipient address rejected. Recipient.
No valid recipients message	554	不存在的收件人 No valid recipients.
Fake domain message	450	拒绝发件人地址，域没有找到，虚假发件人域。Sender address rejected. Domain not found. Fake sender domain.
Busy message	451	系统繁忙中 Server undergoing. System busy.
Recipient fqdn required	504	收件人需要完整合法的域名，收件人域名必须。Recipient needs fully qualified domain. Recipient domain name required.
Sender fqdn（正式域名） required	504	发件人需要完整合法的域名，发件人域名必须 Sender need fully qualified domain. Sender domain name required.
Unsupported error	555	无法支持，违反邮件协议()Unsupported. Mail Protocol Violation (unsupported option).
Mail from error	501	违反邮件协议 Mail Protocol Violation (MAIL FROM command expected).
Mail from error	501	Mail Protocol Violation (RCPT TO command expected).
Helo required	503	违反邮件协议 Mail Protocol Violation (HELO/EHLO required).

MAIL FROM required	503	Mail Protocol Violation (MAIL command required)
Nested MAIL required	503	Nested MAIL. Mail Protocol Violation (Multiple MAIL FROM commands)
Bad syntax	500	Bad syntax. Mail Protocol Violation (bad syntax).
Unknown command	502	Mail Protocol Violation (disconnect, not delivered).
Abort message		发件人放弃 Sender abort.
Abort message		发件人退出 Sender quit.