

# PROBLEMES D'EMISSION ET RECEPTION DE MESSAGES

## PROBLÈMES CONNUS

### Les emails n'arrivent pas sur une adresse existante

**Symptômes** : les emails ne sont pas délivrés à une adresse pourtant existante et l'expéditeur ne reçoit pas de message d'erreur

**Cause** : la modification de l'adresse de messagerie (suite à changement de login par exemple) n'a pas été correctement reportée par le système dans les maps postfix

**Solution** : il faut régénérer les maps Postfix en se rendant dans la console d'administration > Gestions du Système > Maintenance des mails > cliquer sur le bouton "Exécuter" :

#### OUTILS DE MESSAGERIE

Reconstruction des tables de routage des courriers électroniques:

Exécuter



Il n'est pas nécessaire de redémarrer de service, les changements sont effectifs dès la fin de l'opération.

Si cela ne résout pas le problème, voir les chapitres ci-dessous pour une investigation plus poussée.

## VÉRIFIER QU'UN EMAIL EST BIEN ARRIVÉ SUR LE SERVEUR

Il peut y avoir plusieurs raisons pour qu'un email supposé arrivé ne soit pas présent dans la boîte d'un utilisateur.

- L'email est bloqué par un antispam avant d'arriver sur le serveur BlueMind, dans ce cas il vous faut regarder dans les logs de votre solutions Antispam
- L'email est bloqué dans la queue postfix du serveur BlueMind, cela arrive notamment quand un utilisateur a atteint 100% de son quota, l'email sera dans ce cas placé en attente dans postfix pendant 3 jours. Si au bout de 3 jours il n'a toujours pas réussi à délivrer l'email, un message de *non-delivery* sera envoyé à l'expéditeur. Vous pouvez voir si l'email est présent dans la *queue* postfix avec la commande :

```
[root@bluemind ~]# postqueue -p
-Queue ID- --Size-- ----Arrival Time---- -Sender/Recipient-----
4E4D83AF8E      943 Thu Mar  2 07:10:58 full@bluemind.net
(host 192.168.124.72[192.168.124.72] said: 452 4.2.2 Over quota SESSIONID=<cyrus-4311-1488438658-1> (in reply to RCPT TO command))
full@bluemind.net
```

Pour débloquent le message, il faut demander à l'utilisateur de supprimer des emails ou augmenter son quota puis attendre que le message soit délivré ou forcer postfix à réessayer de délivrer les emails avec la commande `postqueue -f`

Si l'email n'est pas bloqué alors vous pouvez trouver les traces de son arrivée dans les logs de postfix (`/var/log/maillog` ou `/var/log/mail.log`) :

```
Mar  1 20:45:32 bluemind postfix/lmtp[16928]: C5BF3135FAF: to=<user@bluemind.net>, relay=192.168.124.72[192.168.124.72]:2400, delay=0.32, delays=0.21/0.02/0.01/0.09, dsn=2.1.5, status=sent (250 2.1.5 Ok SESSIONID=<cyrus-12823-1488397532-1> [bluemind.net!user.user.INBOX () 2294])
```

Cette ligne de log montre que l'email identifié par l'id C5BF3135FAF a bien été remis dans la boîte de réception de l'utilisateur 'user@bluemind.net' le 1 mars à 20:45.

Vous pouvez trouver plus d'information sur l'email, notamment l'adresse de l'expéditeur, en recherchant l'id :

```
[root@bluemind ~]# grep C5BF3135FAF /var/log/maillog
Mar  1 20:45:32 bluemind postfix/smtpd[16923]: C5BF3135FAF: client=smtp.domain.net[192.168.120.30]
Mar  1 20:45:32 bluemind postfix/cleanup[16927]: C5BF3135FAF: message-id=<AM5PR04MB3219A293B59D96973D338B01D2290>
Mar  1 20:45:32 bluemind postfix/qmgr[364]: C5BF3135FAF: from=<user2@domain.net>, size=8386, nrcpt=1 (queue active)
Mar  1 20:45:32 bluemind postfix/lmtp[16928]: C5BF3135FAF: to=<user@bluemind.net>, relay=192.168.124.72[192.168.124.72]:2400, delay=0.32, delays=0.21/0.02/0.01/0.09, dsn=2.1.5, status=sent (250 2.1.5 Ok SESSIONID=<cyrus-12823-1488397532-1> [bluemind.net!user.user.INBOX () 2294])
Mar  1 20:45:32 bluemind postfix/qmgr[364]: C5BF3135FAF: removed
```

On peut voir ici que c'est user2@domain.net qui est l'expéditeur de l'email AM5PR04MB3219A293B59D96973D338B01D2290 et qu'il a bien été délivré à notre utilisateur.

Le message-id est l'identifiant unique du message, celui-ci se trouve dans les en-têtes de l'email

Le dernier nombre de la ligne lmtip (ici 2294) correspond à l'id de l'email dans le dossier *INBOX* de l'utilisateur, vous pouvez donc trouver l'email dans `/var/spool/cyrus/data/b/bluemind_net/b/bluemind.net/u/user/user/2294`.

## SUIVRE LES DÉPLACEMENTS/SUPPRESSION D'UN EMAIL

Les opérations effectuées sur un email peuvent être retracées via les logs du proxy IMAP bm-ips : `/var/log/bm-ips/ips.log`

### Identifier l'origine

Pour identifier le client à l'origine des actions, chercher le ou les clients qui se connectent au compte en recherchant le login de l'utilisateur :

```
2019-05-16 12:49:24,715 [vert.x-eventloop-thread-0] n.b.i.i.d.c.l.AbstractLoginCP INFO - [jdoe@bluemind.loc] TBIRD, client: 123a4567-89a1-2345-bed6-789012b34eee, upstream: d123f456-78db-90f1-2f3f-45b66c7eb8c9, tag 283 in 33ms.
```

il s'agit ici du client Thunderbird

Dans le core.log, on cherche alors la connexion à l'heure indiquée :

```
2019-05-16 12:49:24,681 [BM-Core17] n.b.a.h.Nginx INFO - [172.16.231.22][imap][jdoe@bluemind.loc] will use cyrus backend 192.168.131.13 using login [pradola@cime.org], done in 21ms.
2019-05-16 12:49:24,704 [BM-Core5] n.b.a.s.Authentication INFO - l: 'jdoe@bluemind.loc', o: 'ips' successfully authenticated
```

Le client s'est connecté depuis l'adresse IP 172.16.231.22

### Déplacement d'un mail

Il est possible de retrouver ces informations en recherchant le login de l'utilisateur ou l'id de l'email

```
2017-04-28 06:27:46,844 [vert.x-worker-thread-9] n.b.i.m.n.i.ForwardToMQ INFO - [user2@bluemind.net] mails.copied '7120 "Trash"'
2017-04-28 06:27:46,845 [vert.x-worker-thread-9] n.b.i.m.i.MailboxIndexUpdater INFO - [user2@bluemind.net] onMailsCopied: '7120 "Trash"' => 'OK [COPYUID 1489045668 7120 20] Completed'
2017-04-28 06:27:46,845 [vert.x-worker-thread-9] n.b.i.m.i.MailboxIndexUpdater INFO - [user2@bluemind.net] copy from INBOX/7120 to Trash/20
2017-04-28 06:27:46,846 [vert.x-worker-thread-9] n.b.i.m.i.l.CopyMailRunnable INFO - [user2@bluemind.net][mbox.uid user_entity_634] folder lookup: imap://user/scarpentier@bluemind.net/INBOX
2017-04-28 06:27:46,856 [vert.x-worker-thread-9] n.b.i.m.i.l.CopyMailRunnable INFO - [user2@bluemind.net][mbox.uid user_entity_634] folder lookup: imap://user/scarpentier@bluemind.net/Trash
2017-04-28 06:27:46,871 [vert.x-worker-thread-9] n.b.i.m.MailIndexService INFO - source: 236030:7120, dest: 248259:20
```

On voit ici que l'utilisateur user2@bluemind.net a déplacé l'email 7120 du dossier *INBOX* vers le dossier *Trash* et l'email dans le dossier *Trash* porte maintenant l'id 20

### Suppression d'un email

De la même manière, les logs de bm-ips permettent de voir la suppression d'un email :

---

```
2017-04-28 07:51:15,257 [vert.x-eventloop-thread-1] n.b.i.i.d.c.l.AbstractLoginCP INFO -
[user2@bluemind.net] ROUNDcube srv: 192.168.150.150, tag A0001 in 47ms.
2017-04-28 07:51:15,273 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.i.MailboxIndexUpdater INFO - [user2@bluemind.
net] onFlagsChanged:
2017-04-28 07:51:15,277 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.i.i.FlagsChangeRunnable INFO -
[user2@bluemind.net][mbox.uid user_entity_23] folder lookup: imap://user/user2@bluemind.net/OTB
2017-04-28 07:51:15,284 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.MailIndexService INFO - change flags in
imap://user/user2@bluemind.net/OTB 42:2818
2017-04-28 07:51:15,284 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.MailIndexService INFO - Bulk START on index
mailspool_alias_user_entity_23
2017-04-28 07:51:15,340 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.MailIndexService INFO - Bulk END (1)
2017-04-28 07:51:15,340 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.MailIndexService INFO - updated emails 1
2017-04-28 07:51:15,340 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.i.i.FlagsChangeRunnable INFO - Update time
is 56ms.
2017-04-28 07:51:15,340 [vert.x-worker-thread-7] n.b.i.m.i.i.FlagsChangeRunnable INFO -
[user2@bluemind.net][OTB] Reindexing done in 67ms.
2017-04-28 07:51:15,347 [vert.x-eventloop-thread-1] n.b.i.v.i.RemoteDataHandler INFO -
[user2@bluemind.net] imap time: 9ms, total time: 83ms, overhead: 73ms.
2017-04-28 07:51:15,354 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.i.MailboxIndexUpdater INFO - [OTB]
onMailsExpunged: '2818'
2017-04-28 07:51:15,359 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.i.i.UidExpungeRunnable INFO -
[user2@bluemind.net][mbox.uid user_entity_23] folder lookup: imap://user/user2@bluemind.net/OTB
2017-04-28 07:51:15,368 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.MailIndexService INFO - expunge: imap://user
/user2@bluemind.net/OTB 2818
2017-04-28 07:51:15,368 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.MailIndexService INFO - Bulk START on index
mailspool_alias_user_entity_23
2017-04-28 07:51:15,376 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.MailIndexService INFO - Bulk END (1)
2017-04-28 07:51:15,376 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.MailIndexService INFO - expunge imap://user
/user2@bluemind.net/OTB (2818) : 1 deleted
2017-04-28 07:51:15,376 [vert.x-worker-thread-17] n.b.i.m.i.i.UidExpungeRunnable INFO -
[user2@bluemind.net][OTB] Reindexing done in 22ms.
```

Dans le cas d'une suppression multiple il est possible que l'id du mail n'apparaissent pas directement mais qu'il soit inclue dans un range, dans ce cas les logs montreront :

---

```
2017-07-25 08:22:45,843 [vert.x-worker-thread-10] n.b.i.m.MailIndexService INFO - change flags in
imap://user_entity_209667 29702:1:*
```

Il est possible de voir les suppressions de dossiers IMAP avec le log suivant dans le mail.log (ou maillog en fonction de l'OS) :

---

```
Apr 16 11:58:38 staging35 cyrus/imap[12116]: Deleted mailbox blue-mind.net!user.john^doe.test.big.big.
big2
```



A noter que les heures diffèrent suivant les fichiers de logs, le maillog utilise l'heure système alors que les logs BM sont en UTC

---

## Restauration

À partir de la version 3.5.11 la suppression en mode *delayed* a été mise en place au niveau de cyrus. Cela signifie que les mails ne sont réellement supprimés du serveur qu'au bout de 7 jours. Pendant ce laps de temps ils sont présents sur le disque mais non visible en IMAP. Ce mode de suppression prépare la future fonctionnalité de corbeille à double fond.

Pour lister les mails supprimés d'un utilisateur ou d'une boîte partagée il faut utiliser la commande :

---

```
unexpunge -l user/john@domain.net
unexpunge -l mailshare@domain.net
```

Pour restaurer un mail :

---

```
unexpunge -u -d user/john@domain.net 46908
unexpunge -u -d mailshare@domain.net 678
```

où 46908 est l'id du message pour l'utilisateur, 678 est l'id du message pour la boîte partagée.

Pour restaurer tous les emails de l'utilisateur ou de la boîte partagée :

---

```
unexpunge -a -d user/john@domain.net  
unexpunge -a -d mailshare@domain.net
```

Pour plus d'informations sur ces commandes et la façon de les passer, veuillez consulter la documentation cyrus : <https://www.cyrusimap.org/imap/reference/manpages/systemcommands/unexpunge.html>