

## Admins - Demande #3021

Demande # 2979 (Fermé): Améliorer la délivrabilité de nos courriels

### Traiter les erreurs 5xx sur les emails

14/03/2018 14:06 - François Poulain

<b>Statut:</b>	Fermé	<b>Début:</b>	14/03/2018
<b>Priorité:</b>	Normale	<b>Echéance:</b>	
<b>Assigné à:</b>	François Poulain	<b>% réalisé:</b>	0%
<b>Catégorie:</b>		<b>Temps estimé:</b>	0.00 heure
<b>Version cible:</b>	Backlog	<b>Temps passé:</b>	0.00 heure
<b>Difficulté:</b>	2 Facile		
<b>Description</b>			
Actuellement on monitore les files d'email avec mailq et qshape. Mais si un serveur refuse notre connexion c'est un comportement transparent au monitoring.			
Il faut grepper les logs pour voir apparaître nos relations avec les serveurs vers lesquels on expédie, et remonter une alerte si le taux d'erreur est trop élevé.			
<b>Demandes liées:</b>			
Lié à Admins - Demande #3187: Mieux comprendre les erreurs emails		<b>Fermé</b>	<b>01/06/2018</b>

### Historique

#### #1 - 14/03/2018 14:20 - François Poulain

Ceci donne un premier indice :

```
grep status /var/log/mail.log.1 | grep -v 'relay=(127.0.0.1|local|172.16.0.[0-9]\+)' | grep -o 'status=[a-z]\+' | sort | uniq -c
```

Sur mail:

```
# grep status /var/log/mail.log.1 | grep -v 'relay=(127.0.0.1|local|172.16.0.[0-9]\+)' | grep -o 'status=[a-z]\+' | sort | uniq -c
 3258 status=bounced
 41088 status=deferred
   227 status=expired
 61687 status=sent
```

Sur un petit srv perso :

```
# grep status /var/log/mail.log.1 | grep -v 'relay=(127.0.0.1|local|172.16.0.[0-9]\+)' | grep -o 'status=[a-z]\+' | sort | uniq -c
     6 status=bounced
    46 status=deferred
   2319 status=sent
```

#### #2 - 14/03/2018 14:25 - François Poulain

En remontant dans le temps pour voir ce qui se passe :

```
===== /var/log/mail.log.52.gz =====
 1254 status=bounced
 20800 status=deferred
    70 status=expired
 44041 status=sent
===== /var/log/mail.log.51.gz =====
   806 status=bounced
 32369 status=deferred
   149 status=expired
 43568 status=sent
===== /var/log/mail.log.50.gz =====
   577 status=bounced
```

```
15528 status=deferred
 46 status=expired
17542 status=sent
===== /var/log/mail.log.49.gz =====
 959 status=bounced
24425 status=deferred
 108 status=expired
63238 status=sent
===== /var/log/mail.log.48.gz =====
 728 status=bounced
20431 status=deferred
 78 status=expired
17796 status=sent
===== /var/log/mail.log.47.gz =====
 1399 status=bounced
41192 status=deferred
 111 status=expired
35967 status=sent
===== /var/log/mail.log.46.gz =====
 746 status=bounced
18989 status=deferred
 164 status=expired
68464 status=sent
===== /var/log/mail.log.45.gz =====
 685 status=bounced
16917 status=deferred
 87 status=expired
69933 status=sent
===== /var/log/mail.log.44.gz =====
 724 status=bounced
62526 status=deferred
 78 status=expired
51419 status=sent
===== /var/log/mail.log.43.gz =====
 1535 status=bounced
128312 status=deferred
 252 status=expired
71554 status=sent
===== /var/log/mail.log.42.gz =====
 954 status=bounced
46654 status=deferred
 207 status=expired
40905 status=sent
===== /var/log/mail.log.41.gz =====
 1864 status=bounced
63824 status=deferred
 96 status=expired
96238 status=sent
===== /var/log/mail.log.40.gz =====
 441 status=bounced
21313 status=deferred
 19 status=expired
66549 status=sent
===== /var/log/mail.log.39.gz =====
 441 status=bounced
11190 status=deferred
 32 status=expired
35736 status=sent
===== /var/log/mail.log.38.gz =====
 545 status=bounced
32119 status=deferred
 123 status=expired
54105 status=sent
===== /var/log/mail.log.37.gz =====
 605 status=bounced
23014 status=deferred
 97 status=expired
47575 status=sent
===== /var/log/mail.log.36.gz =====
 426 status=bounced
13960 status=deferred
 60 status=expired
42070 status=sent
===== /var/log/mail.log.35.gz =====
 1270 status=bounced
```

```
27563 status=deferred
 56 status=expired
29064 status=sent
===== /var/log/mail.log.34.gz =====
 949 status=bounced
40742 status=deferred
 275 status=expired
43303 status=sent
===== /var/log/mail.log.33.gz =====
 552 status=bounced
10730 status=deferred
 76 status=expired
16007 status=sent
===== /var/log/mail.log.32.gz =====
 424 status=bounced
12929 status=deferred
 21 status=expired
21529 status=sent
===== /var/log/mail.log.31.gz =====
 666 status=bounced
11704 status=deferred
 66 status=expired
100985 status=sent
===== /var/log/mail.log.30.gz =====
 1327 status=bounced
39379 status=deferred
 41 status=expired
50981 status=sent
===== /var/log/mail.log.29.gz =====
 604 status=bounced
49388 status=deferred
 211 status=expired
57371 status=sent
===== /var/log/mail.log.28.gz =====
 696 status=bounced
32752 status=deferred
 75 status=expired
26038 status=sent
===== /var/log/mail.log.27.gz =====
 448 status=bounced
20059 status=deferred
 83 status=expired
24808 status=sent
===== /var/log/mail.log.26.gz =====
 501 status=bounced
33729 status=deferred
 77 status=expired
12933 status=sent
===== /var/log/mail.log.25.gz =====
 1879 status=bounced
57966 status=deferred
 229 status=expired
70861 status=sent
===== /var/log/mail.log.24.gz =====
 722 status=bounced
21268 status=deferred
 64 status=expired
35044 status=sent
===== /var/log/mail.log.23.gz =====
 6 status=deferred
 1 status=sent
===== /var/log/mail.log.22.gz =====
 83 status=bounced
5780 status=deferred
 64 status=expired
6284 status=sent
===== /var/log/mail.log.21.gz =====
 738 status=bounced
21598 status=deferred
 91 status=expired
46008 status=sent
===== /var/log/mail.log.20.gz =====
 575 status=bounced
16405 status=deferred
 117 status=expired
```

```
37422 status=sent
===== /var/log/mail.log.19.gz =====
1416 status=bounced
40617 status=deferred
86 status=expired
31145 status=sent
===== /var/log/mail.log.18.gz =====
496 status=bounced
17452 status=deferred
229 status=expired
37518 status=sent
===== /var/log/mail.log.17.gz =====
1080 status=bounced
15386 status=deferred
62 status=expired
49990 status=sent
===== /var/log/mail.log.16.gz =====
906 status=bounced
17304 status=deferred
82 status=expired
34790 status=sent
===== /var/log/mail.log.15.gz =====
1448 status=bounced
30976 status=deferred
94 status=expired
38957 status=sent
===== /var/log/mail.log.14.gz =====
607 status=bounced
14832 status=deferred
172 status=expired
28377 status=sent
===== /var/log/mail.log.13.gz =====
910 status=bounced
19809 status=deferred
49 status=expired
47211 status=sent
===== /var/log/mail.log.12.gz =====
973 status=bounced
23172 status=deferred
110 status=expired
33582 status=sent
===== /var/log/mail.log.11.gz =====
9 status=bounced
442 status=deferred
3 status=expired
210 status=sent
===== /var/log/mail.log.10.gz =====
2280 status=bounced
28941 status=deferred
43 status=expired
38283 status=sent
===== /var/log/mail.log.9.gz =====
1183 status=bounced
21788 status=deferred
255 status=expired
38946 status=sent
===== /var/log/mail.log.8.gz =====
1257 status=bounced
33082 status=deferred
173 status=expired
27051 status=sent
===== /var/log/mail.log.7.gz =====
946 status=bounced
22904 status=deferred
123 status=expired
29684 status=sent
===== /var/log/mail.log.6.gz =====
2121 status=bounced
45794 status=deferred
95 status=expired
56044 status=sent
===== /var/log/mail.log.5.gz =====
1346 status=bounced
30627 status=deferred
341 status=expired
```

```
66218 status=sent
===== /var/log/mail.log.4.gz =====
 1738 status=bounced
27895 status=deferred
  115 status=expired
51034 status=sent
===== /var/log/mail.log.3.gz =====
  450 status=bounced
13314 status=deferred
  128 status=expired
28299 status=sent
===== /var/log/mail.log.2.gz =====
 2697 status=bounced
25577 status=deferred
   88 status=expired
78895 status=sent
```

### #3 - 14/03/2018 14:29 - François Poulain

La commande :

```
for n in $(seq 52 -1 2); do echo ===== /var/log/mail.log.$n.gz =====; zgrep status /var/log/mail.log.$n.gz | grep -v 'relay=(127.0.0.1\\|local\\|172.16.0.[0-9]\\+)' | grep -o 'status=[a-z]\\+' | sort | uniq -c; done
```

### #4 - 05/04/2018 13:01 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Mars 2018 à Avril 2018

### #5 - 05/04/2018 14:26 - Quentin Gibeaux

- Assigné à changé de François Poulain à Edouard Dausque

Mettre en place une telle sonde.

Pour info : mails de fred :

Salut,

il pourrait être utile d'avoir une sonde pour surveiller la mail queue et les refus de courriels de la part des fournisseurs qui nous prennent pour des spammeurs.

En cherchant rapidement j'ai trouvé

<https://blog.christosoft.de/2014/08/icinga-monitor-refused-mails-postfix-mailqueue>

Le script utilise les messages de la commande mailq. Pour mon propre besoin (laposte.net qui des fois rejette des courriels sur le serveur co-géré perso avec Benj) j'ai ajouté "service refused, please try later".

Je ne suis pas sûr à 100% que le script fonctionne car pour le moment sur la VM mail la commande mailq n'affiche pas de messages refusés (pareil sur le serveur co-géré). Ou alors il y en a mais mailq n'affiche pas le texte de rejet.

Lors du prochain mailing (lettres d'info ou mailing gDTC) on en aura forcément.

PS :

Dans le script, il y a une erreur sur la page :

remplacer

```
mails=`mailq | grep -oP "(refused to talk to me(?!(.*out of connection slots))|(unsolicited mail originating from your IP)|(temporarily deferred due to user complai$
```

par

```
mails=`mailq | grep -oP "(refused to talk to me(?!(.*out of connection slots))|(unsolicited mail originating from your IP)|(temporarily deferred due to user complaints)"`
```

En fait, la ligne correcte serait plutôt (il manquait notamment le wc -l):

```
mails=`mailq | grep -oP "(refused to talk to me(?!(.*out of connection slots))|(unsolicited mail originating
```

```
from your IP)|(temporarily deferred due to user complaints)|(.service refused, please try later.)"|wc -l`"
```

Fred.

#### #6 - 12/04/2018 11:14 - François Poulain

La situation ces 4 derniers jours:

```
# zgrep status /var/log/mail.log| grep -v 'relay=(127.0.0.1|local|172.16.0.[0-9]\+)' | grep -o 'status=[a-z]\+' | sort | uniq -c
  2262 status=bounced
274928 status=deferred
   3430 status=expired
  25209 status=sent
```

#### #7 - 03/05/2018 09:45 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Avril 2018 à Mai 2018

#### #8 - 30/05/2018 20:35 - François Poulain

Sinon on continue toujours d'avoir pas mal de bounces et deferred. Je pense qu'il faudrait en plus nettoyer notre dtc et notre sympa des emails à l'abandon (ils sont nombreux). Normalement sympa fait ça tout seul mais c'est sûrement mieux de vérifier.

#### #9 - 31/05/2018 13:15 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Mai 2018 à Juin 2018

#### #10 - 01/06/2018 19:15 - François Poulain

La situation ces derniers jours :

```
(April) root@mail:~# for n in $(seq 10 -1 2); do echo ===== /var/log/mail.log.$n.gz =====; zgrep status /var/log/mail.log.$n.gz | grep -v 'relay=(127.0.0.1|local|172.16.0.[0-9]\+)' | grep -o 'status=[a-z]\+' | sort | uniq -c; done
===== /var/log/mail.log.10.gz =====
   827 status=bounced
 18507 status=deferred
   144 status=expired
 26017 status=sent
===== /var/log/mail.log.9.gz =====
   488 status=bounced
 22121 status=deferred
   100 status=expired
 28357 status=sent
===== /var/log/mail.log.8.gz =====
   2994 status=bounced
 624187 status=deferred
   127 status=expired
 56417 status=sent
===== /var/log/mail.log.7.gz =====
   2664 status=bounced
298052 status=deferred
   3542 status=expired
 61501 status=sent
===== /var/log/mail.log.6.gz =====
   603 status=bounced
 32835 status=deferred
   147 status=expired
 50248 status=sent
===== /var/log/mail.log.5.gz =====
   958 status=bounced
 35820 status=deferred
   182 status=expired
 35727 status=sent
===== /var/log/mail.log.4.gz =====
   1858 status=bounced
 61413 status=deferred
    64 status=expired
 72616 status=sent
===== /var/log/mail.log.3.gz =====
   420 status=bounced
 19622 status=deferred
```

```
249 status=expired
33156 status=sent
===== /var/log/mail.log.2.gz =====
943 status=bounced
25045 status=deferred
130 status=expired
45488 status=sent
(April) root@mail:~# zgrep status /var/log/mail.log.1 | grep -v 'relay=(127.0.0.1\\|local\\|172.16.0.[0-9]\\+)'
| grep -o 'status=[a-z]\\+' | sort | uniq -c
683 status=bounced
20577 status=deferred
69 status=expired
24545 status=sent
```

On continue a avoir **beaucoup** de deferred. Il faut travailler à identifier où et pourquoi.

#### #11 - 01/06/2018 19:17 - François Poulain

J'ai créé la tache dédiée [#3187](#).

#### #12 - 01/06/2018 19:18 - François Poulain

- Lié à Demande #3187: Mieux comprendre les erreurs emails ajouté

#### #13 - 01/06/2018 19:19 - François Poulain

- Lié à Demande #3187: Mieux comprendre les erreurs emails ajouté

#### #14 - 01/06/2018 19:19 - François Poulain

- Lié à Demande #3187: Mieux comprendre les erreurs emails supprimé

#### #15 - 28/06/2018 13:28 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Juin 2018 à Été 2018

#### #16 - 05/09/2018 21:37 - Edouard Dausque

- Sujet changé de Monitorer les erreurs 5xx sur les emails à Traiter les erreurs 5xx sur les emails

pendant la revue de sprint de début septembre, nous évoquions le fait qu'il serait pertinent d'étudier ce qui est actuellement en place (mails envoyés par sympa, par dtc, par autre ?) dans le cas d'un bounce.

Où ces messages arrivent, comment/quand sont-ils traiter ?

à étudier/documenter

#### #17 - 06/09/2018 13:33 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Été 2018 à Septembre 2018

#### #18 - 04/10/2018 09:55 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Septembre 2018 à Octobre 2018

#### #19 - 08/11/2018 12:27 - Quentin Gibeaux

- Assigné à Edouard Dausque supprimé

#### #20 - 08/11/2018 12:27 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Octobre 2018 à Backlog

#### #21 - 06/12/2018 10:29 - Quentin Gibeaux

- Assigné à mis à François Poulain

- Version cible changé de Backlog à Décembre 2018

#### #22 - 07/01/2019 22:37 - François Poulain

J'ai commencé à coder une sonde check\_bounces.py.

#### #23 - 10/01/2019 11:52 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Décembre 2018 à Janvier 2019

**#24 - 31/01/2019 13:18 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Janvier 2019 à Février 2019

**#25 - 28/02/2019 11:47 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Février 2019 à Mars 2019

**#26 - 28/03/2019 09:46 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Mars 2019 à Avril 2019

**#27 - 25/04/2019 14:46 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Avril 2019 à Mai 2019

**#28 - 29/05/2019 22:22 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Mai 2019 à Juin 2019

**#29 - 26/06/2019 22:10 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Juin 2019 à Été 2019

**#30 - 05/09/2019 12:46 - Quentin Gibeaux**

- Version cible changé de Été 2019 à Septembre 2019

**#31 - 06/09/2019 13:48 - Loïc Dachary**

- Assigné à changé de François Poulain à Loïc Dachary

**#32 - 06/09/2019 14:09 - François Poulain**

- Fichier `check_qshape.py` ajouté

François Poulain a écrit :

J'ai commencé à coder une sonde `check_bounces.py`.

Le script WIP en PJ.

**#33 - 06/09/2019 15:21 - Loïc Dachary**

Pour info [qshape](#) est un script de moins de 400 lignes qui n'a pas bougé depuis trois ans.

**#34 - 06/09/2019 15:28 - François Poulain**

- Fichier `check_bounces.py` ajouté

François Poulain a écrit :

François Poulain a écrit :

J'ai commencé à coder une sonde `check_bounces.py`.

Le script WIP en PJ.

Le bon script.

**#35 - 08/09/2019 11:32 - Loïc Dachary**

**TL;DR: le taux de bounce est bon, i.e. inférieur à 2%**

```
$ cd /var/log ; pflogsumm --detail 5 mail.log mail.log.1
Grand Totals
-----
messages
```

```
60832 received
172374 delivered
27732 forwarded
```



```
1374 deferred (65998 deferrals)
3003 bounced
24849 rejected (12%)
0 reject warnings
0 held
0 discarded (0%)
```

Donc un bounce rate de 3003/172374 ~ 1.7% et en cherchant vaguement sur le net:

The benchmark for bounces is less than 2%. Anything above a 2% bounce rate for your email campaign is worthy of your attention. If you're seeing bounce rates over 5%, or even as high as 10% or greater, this suggests a significant problem that you will want to resolve. [Making Sense of Email Bounce Rates](#)

As per our Sending Policy, your bounce rate should be below 8%. [What is an acceptable bounce rate?](#)

Et il y a un nombre incalculable de pages qui disent que le bounce rate doit être bas sans donner de nombre exact, ce qui n'est pas super utile.

#### #36 - 08/09/2019 11:44 - Loïc Dachary

Pour analyser les erreurs dtc, on pourrait analyser les logs dtc. Si ce n'est pas possible, comment on fait pour savoir qu'un courriel vient de dtc en regardant les logs postfix sur le relai ?

#### #37 - 26/09/2019 13:20 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Septembre 2019 à Octobre 2019

#### #38 - 27/10/2019 14:15 - François Poulain

Pour analyser les erreurs dtc, on pourrait analyser les logs dtc.

Fyi, gDTC stock les bounce en db pour traitement manuel.

Si ce n'est pas possible, comment on fait pour savoir qu'un courriel vient de dtc en regardant les logs postfix sur le relai ?

fyi, client=dtc.cluster.april.org[172.16.0.6] ou message-id=<gdtc-out-xxxxxxx@april.org> ou from=<adherents-out@april.org> te renseigneront.

#### #39 - 31/10/2019 14:15 - Quentin Gibeaux

- Version cible changé de Octobre 2019 à Backlog

#### #40 - 22/11/2019 17:32 - Loïc Dachary

- Assigné à Loïc Dachary supprimé

#### #41 - 06/03/2021 17:35 - François Poulain

- Statut changé de Nouveau à Résolu

Le taux de bounce reste identique à celui relevé par Loïc à l'époque. Après les envois de convoc + vote en ligne :

Grand Totals

-----

messages

```
77117 received
171407 delivered
47838 forwarded
4364 deferred (89652 deferrals)
4029 bounced
10927 rejected (5%)
0 reject warnings
0 held
0 discarded (0%)
```

Pour moi la situation est actuellement saine. On peut fermer.

#### #42 - 06/03/2021 23:54 - Christian P. Momon

- Assigné à mis à François Poulain

#43 - 08/05/2021 18:27 - Quentin Gibeaux

- Statut changé de Résolu à Fermé

### Fichiers

---

check_qshape.py	6,34 ko	06/09/2019	François Poulain
check_bounces.py	7,11 ko	06/09/2019	François Poulain