

Типовые ошибки сборщиков почтовых ящиков

Инструкция для администраторов

Оглавление

Назначение документа	3
Как посмотреть логи сборщиков	3
Категория connect	3
Категория resolve	4
Категория handshake	5
Категория read	5
Категория write	6
Категория Авторизация	6
Остальные категории	7

Назначение документа

В документе описаны типовые проблемы и ошибки сборщиков почты. Они могут возникать при миграции почты и календарей с MS Exchange. По каждой категории ошибок вы сможете найти метрики.

Как посмотреть логи сборщиков

Чтобы посмотреть журналы сборщиков, нужно собрать логи контейнеров picker и rimap. Выполните следующие команды на серверах, где установлены сервисы:

```
journalctl -u onpremise-container-picker* --no-pager | gzip > picker1.log.gz
journalctl -u onpremise-container-rimap* --no-pager | gzip > rimap1.log.gz
```

Категория connect

Ошибка	Лог
IP сервиса заблокирован — IP с которым делают соединение находится в стоп-листе	Task process failed: connect failed : all resolved IPs are blacklisted
Время соединения вышло	Task process failed: connect failed : Connection timed out
Соединение сброшено той стороной	Task process failed: connect failed : Connection refused
Не строится маршрут по сети до сервиса	Task process failed: connect failed : No route to host
	Task process failed: connect failed : Element not found
	Task process failed: connect failed : Invalid argument
	Task process failed: connect failed : Protocol not available

Ошибка	Лог
Закончились порты	Task process failed: connect failed : Network is unreachable
Соединение сброшено той стороной	Task process failed: connect failed : Connection reset by peer
	Task process failed: connect failed: Transport endpoint is not connected
Ошибка конфигурации	Task process failed: connect failed: Element not found

Метрики:

- external.collect_error_connect
- collect_error_connect
- pdd.collect_error_connect
- pop3.external.collect_error_connect
- pop3.collect_error_connect
- pop3.pdd.collect_error_connect
- as.external.collect_error_connect
- as.collect_error_connect
- as.pdd.collect_error_connect
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&from=now-12h&to=now&viewPanel=15>
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&from=now-12h&to=now&viewPanel=16>

Категория resolve

Ошибка	Лог
Не резолвится хост — нет записи в DNS	Task process failed: resolve: Host not found (authoritative)

Метрики:

- collector.external.error_resolve
- collector.pdd.error_resolve

- collector.common.error_resolve
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&from=now-12h&to=now&viewPanel=115>
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&from=now-12h&to=now&viewPanel=116>

Категория handshake

Логи:

- Task process failed: handshake failed : Connection timed out
- Task process failed: handshake failed : Connection reset by peer
- Task process failed: handshake failed : stream truncated
- Task process failed: handshake failed : wrong version number
- Task process failed: handshake failed : tlsv1 alert internal error
- Task process failed: handshake failed : unsupported protocol
- Task process failed: handshake failed : tlsv1 unrecognized name
- Task process failed: handshake failed : sslv3 alert handshake failure
- Task process failed: handshake failed : sslv3 alert bad record mac
- Task process failed: handshake failed : End of file

Метрики:

- external.collect_error_handshake
- collect_error_handshake
- pdd.collect_error_handshake
- pop3.external.collect_error_handshake
- pop3.collect_error_handshake
- pop3.pdd.collect_error_handshake
- as.external.collect_error_handshak
- as.collect_error_handshake
- as.pdd.collect_error_handshake
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=272>
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=273>

Категория read

Логи:

- Task process failed: read failed: End of file

- Task process failed: read failed: Connection reset by peer
- Task process failed: read failed: stream truncated
- Task process failed: read failed: some read errors
- Task process failed: read failed: wrong version number
- Task process failed: read failed: Connection timed out
- Task process failed: read failed: decryption failed or bad record mac
- Task process failed: read failed: Connection refused

Метрики:

- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=275>
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=276>

Категория write

Логи:

- Task process failed: write failed: Broken pipe
- Task process failed: write failed: Connection reset by peer
- Task process failed: write failed: bad length

Метрики:

- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=277>
- <https://grafana.<domain>/d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=278>

Категория Авторизация

Ошибка	Логи	Метрика	Коментарий
Ошибка авторизации	LOGIN FAILED		Сборщик не может залогиниться
Ошибка extra auth	LOGIN FAILED EXTRA LOGIN FAILED	collector.moved_to_extra_auth external.moved_to_extra_auth pdd.moved_to_extra_auth pop3.collector.moved_to_extra_auth pop3.external.moved_to_extra_auth	Сборщик выключили так как была ошибка авторизации

Ошибка	Логи	Метрика	Коментарий
	EXTRA TOKEN	activesync.collector.moved_to_extra_auth activesync.external.moved_to_extra_auth	несколько раз подряд
Ошибка extra auth light	LOGIN FAILED EXTRA_LIGHT LOGIN FAILED EXTRA_LIGHT TOKEN	collector.moved_to_extra_auth_light	Сборщик выключили так как была ошибка при логине много раз подряд.

Остальные категории

Категория	Логи в категории
folders	Task process failed: [MATCH] error while create folder Task process failed: parent folder with ID = X not found
NO	Could not determine server Could not connect to server too much NO [ALERT] Too many simultaneous connections. (Failure) Server returned NO RESPONSE upon command
BAD	Task process failed: ... BAD
NO/BAD	Temporary authentication failure [temporary error] Account is temporarily unavailable Temporary System Error
ERR	Task process failed: -ERR
storing msg	Task process failed: [MESCALITO] Task process failed: storing response: messages count limit Task process failed: storing response: mescalito return code = 7 Task process failed: storing response: user storage terminated Task process failed: not importing letters
Ошибка подкладки писем	Лог вида: "[STORE] FAIL *причина ошибки*"

Категория Other

Ошибка	Лог	Метрика
unknown	Task process failed:	task_process_failed.other_unknown https://grafana./d/aFw6EF7Wz/collector?orgId=1&viewPanel=274
async read timeout		
unknown http code		

Категория internal

Список ошибок:

- cube
- mysql query failed
- oxana
- capron returns err

 Автор: Груздев Никита

 22 августа 2025 г.