

SMTP соединение невозможно

Эта статья может быть вам полезна, если вы столкнулись с одной из проблем, перечисленных ниже:

- Если вы не смогли получить тестовое сообщение в Настройка -> Основные -> Параметры SMTP.
- Если пользователь отправил письмо, но оно не дошло до адресата.
- Если вы не получили отчет Архива о получении/отправке.
- При отправке сообщения вы получили отчет об ошибке, например "SMTP клиент превысил число попыток отправки сообщения".

Нет соединения

Для решения этой проблемы попробуйте сделать следующее:

- Убедитесь, что тип соединения SMTP клиент с почтовым сервером создан во вкладке Настройка -> Соединения.
- В качестве SMTP соединения по умолчанию в Настройка -> Основной выберите только что созданное SMTP соединение.
- Нажмите на кнопку "Сохранить"
- Проверьте, установлено ли соединение, во вкладке Настройка -> Отчет о статусе.

Неверно заданные настройки SMTP клиента

Проверьте, что во вкладке Настройка -> Соединения создан и правильно настроен тип соединения SMTP клиент:

- Поля "Имя пользователя", "Электронный почтовый адрес" должны быть заполнены.
- Почтовый адрес должен соответствовать указанному имени пользователя.
- Указанное имя пользователя должно принадлежать пользователю с достаточными правами для отправки писем от имени других пользователей. Обычно, это должен быть администратор.

Проблемы соединения

Возможно, есть проблема соединения или же брандмауэр/антивирус блокирует установку соединения между Архива и почтовым сервером.

На сервере Архива выберите режим ввода из командной строки и с помощью команды telnet проверьте, есть ли соединение с портом 25 сервера Exchange. Если никакого ответа не последует, то это проблема соединения.

Несоответствие типа шифрования при соединении

Для того чтобы Архива могла установить соединение с вашим почтовым сервером, они должны использовать одинаковый протокол шифрования данных. Например, если ваш почтовый сервер устанавливает только TLS соединения, а в качестве типа связи указан открытый текст (plaintext), очевидно, что будет выдаваться ошибка. Чтобы это исправить, в настройках Архива вам следует выбрать TLS в качестве типа соединения SMTP.

Несоответствие метода аутентификации

Выбранный метод аутентификации должен поддерживаться вашим почтовым сервером. Ваш почтовый сервер должен, по меньшей мере, быть настроен на базовую или встроенную аутентификацию Windows. Убедитесь, что ваш почтовый сервер принимает встроенную аутентификацию Windows (Exchange) или базовую аутентификацию и укажите "имя_пользователя@company.com" или просто "имя_пользователя" в поле Имя пользователя.

Пользователям Exchange: в приложении Exchange Manager включите оба типа аутентификации - базовую и встроенную. В настройках SMTP клиента Архива в поле Имя пользователя введите нужное имя в форме `имя_пользователя@company.com`.



Замечание: Мы часто сталкиваемся с ситуациями, когда клиентский SMP сервер в Exchange настроен таким образом, что не включен ни один метод аутентификации. Пожалуйста, убедитесь, что хотя бы базовая или встроенная аутентификация (или они обе) была включена.

Повреждена база данных очереди

Сервер Архива должен быть выключен надлежащим образом. Если это сделано не так, есть вероятность, что база данных очереди будет повреждена.

Архива v3

В Архива v3 при отправке сообщения появится ошибка "база данных очереди повреждена/не начата". Чтобы это исправить, удалите содержимое

[application data]/queue/kaha/*

Архива v2

В Архива v2 ошибка может выглядеть как ""Архива Предупреждение (ROOT): smtp клиент превысил максимальное число попыток отправки сообщения"

Чтобы исправить это, удалите следующий файл:

C:\Program Files\MailArchiva\server\webapps\ROOT\WEB-INF\conf\smtpclient.queue (Windows)

/usr/local/mailarchiva/server/webapps/ROOT/WEB-INF/conf/smtpclient.queue (Linux)

Дальнейшая отладка

Если предложенные выше решения не подошли, то временно отключите архивирование, выберите Уровень отладки "Отладка" во вкладке Настройка -> Логи и запустите тестовое соединение для проверки SMTP клиента. Просмотрите файлы логов, чтобы увидеть, установлено ли соединение между Архива и почтовым сервером. Обычно SMTP-команды и коды ошибок содержатся в файле лога. Это должно объяснить вам, почему Архива не может отправить сообщение.

Сообщения пропадают из-за дублирования Exchange

Некоторые версии Microsoft Exchange принудительно дедуплицируют сообщения посланные им. Если аналогичное посланному сообщение уже существует на сервере Exchange, то Exchange распознает посланное сообщение как дубликат. В таком случае Exchange принимает сообщение и игнорирует его. А пользователь думает, что сообщение так и не было отправлено, хотя это не так.

Решить эту проблему можно, поменяв механизм отправления в настройках соединения SMTP клиента на ""send as attachment" (т.е. отправлять как вложение).

Предупреждение Архива (ROOT): SMTP клиент превысил максимальное число попыток отправки сообщения

Это предупреждение свидетельствует о том, что существует одна из следующих проблем:

- Некорректно выставлены настройки соединения SMTP клиента. Вам необходимо протестировать настройки соединения SMTP клиента ещё раз (подробнее о настройке: [SMTP соединения](#)).
- Архива не может связаться с вашим SMTP сервером. Вам нужно проверить, есть ли связь между SMTP сервером и сервером Архива.
- Повреждена база данных очереди (подробно об этом в пункте описанном выше). Перезагрузите сервер..