

Résolution des problèmes - Notification mail

Sommaire

[Méthodologie de résolution](#)
 [Tester la commande manuellement](#)
 [Problème d'envoi : regarder dans les logs](#)
[Les erreurs connues](#)
 [Erreurs de connexion au relai SMTP](#)
 [Erreurs de résolution du relai SMTP](#)

Méthodologie de résolution

Tester la commande manuellement

Pour vérifier le bon envoi de l'email, loguez-vous sur la machine qui héberge votre **Reactionner** puis utiliser l'utilisateur **shinken** via :

```
su - shinken
```

Puis envoyer votre commande, par exemple :

```
/var/lib/shinken/libexec/notifications/notify_by_email.py --title-tpl /var/lib/shinken/libexec/notifications  
/service_alert_title_template.tpl --content-tpl /var/lib/shinken/libexec/notifications  
/service_alert_content_template.tpl -r "RECEIVER@DOMAIN.COM" -F "SENDER@DOMAIN.COM"
```

Vous devriez alors recevoir :

```
DATE,426:INFO: Mail sent successfully
```

Si vous avez remplacé "RECEVEUR@DOMAIN.COM" par votre adresse mail, vous devriez recevoir l'email dans votre boîte email. Le mail sera vide de sens, mais vous prouvera que votre serveur est fonctionnel.

Sujet **Shinken : None on CHECK None => HOST None**

Monitoring Notification [None] on Host [None]

Notification type	Empty
Host	Empty
Check name	None
Status	Empty

Problème d'envoi : regarder dans les logs

Si l'envoi échoue, les logs du relai SMTP peuvent donner des indications précieuses sur la cause de l'échec.

Pour Postfix :

- la commande `journalctl` permet d'afficher les logs du service :

```
journalctl -xf -u postfix
```

- Le fichier de log "secure" contient les informations concernant les dernières connexions :

```
cat /var/log/maillog
```

Ces logs permettent, entre autres, de savoir :

- Si le problème d'envoi provient de la connexion avec le **"relayhost"**.
- Si la résolution de nom s'effectue correctement.

Exemple :

Dans l'exemple ci-dessous, un mail est chargé et correctement délivré au **"relayhost"** pour envoi.

```
[root@shinken-server shinken]# journalctl -xf -u postfix
-- Logs begin at Wed 2025-09-03 06:05:48 CEST. --
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/smtpd[192905]: connect from localhost[127.0.0.1]
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/smtpd[192905]: discarding EHLO keywords: CHUNKING
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/smtpd[192905]: 55EAC80E12F6: client=localhost[127.0.0.1]
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/cleanup[192908]: 55EAC80E12F6: message-id=<20250903053921.55EAC80E12F6@shinkenVM.localdomain>
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/qmgr[1679]: 55EAC80E12F6: from=<shinken@email.mairie-balma.fr>, size=6284, nrcpt=1 (queue active)
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/smtpd[192905]: disconnect from localhost[127.0.0.1] ehlo=1 mail=1 rcpt=1 data=1 commands=4
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/smtp[192909]: 55EAC80E12F6: to=<test@shinken.fr>, relay=smtp-relay.test.com[1.179.110.5]:587, delay=0.39, delays=0.01/0.02/0.3/0.06, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK: queued as <20250903053921.55EAC80E12F6@shinken-server.localdomain>)
Sep  3 07:39:21 shinken-server postfix/qmgr[1679]: 55EAC80E12F6: removed
```

Les erreurs connues

Vous retrouverez listé ci-dessous les erreurs fréquentes liées à l'envoi de mail.

Erreurs de connexion au relai SMTP

Dans l'exemple ci-dessous, le **"relayhost"** indiqué dans le fichier de configuration `/etc/postfix/main.cf` est indiqué sous la forme d'une adresse IP.

```
root@shinken-server ~]# cat /var/log/maillog
Sep  8 04:00:45 shinken-server postfix/smtpd[897637]: disconnect from localhost[127.0.0.1] ehlo=1 mail=1 rcpt=1 data=1 commands=4
Sep  8 04:00:48 shinken-server postfix/smtp[897646]: connect to 172.17.0.94[172.17.0.94]:25: No route to host
Sep  8 04:00:48 shinken-server postfix/smtp[897646]: 1B1624474027: to=<test@shinken.com>, relay=none, delay=3.2, delays=0.05/0.07/3.1/0, dsn=4.4.1, status=deferred (connect to 172.17.0.94[172.17.0.94]:25: No route to host)
```

La connexion sur le port **"25"** de l'adresse IP renseignée dans le **"relayhost"** ne s'effectue pas. Dans cette situation, l'erreur fournit des détails utiles :

- No route to host :
 - Signifie que le serveur à l'adresse IP indiquée n'est pas du tout accessible depuis le serveur Shinken.
- Connection refused :
 - Signifie que le serveur à l'adresse IP indiquée est joignable, mais l'accès au port 25 est bloqué.

Pour corriger, il faut vérifier si les flux réseaux entre les deux serveurs sont bien ouverts sur les ports utilisés (25, 587) et si les règles firewalls des deux serveurs autorisent bien les échanges.

Erreurs de résolution du relai SMTP

Dans l'exemple ci-dessous, le **"relayhost"** indiqué dans le fichier de configuration `/etc/postfix/main.cf` est indiqué sous la forme d'un nom à résoudre, plutôt que d'une adresse IP.

```
root@shinken-server ~]# cat /var/log/maillog
Sep  8 03:47:04 shinken-server postfix/smtp[877337]: warning: relayhost configuration problem
Sep  8 03:47:04 shinken-server postfix/smtp[877337]: 3E59D43D6060: to=<test@shinken.com>, relay=none, delay=0.15, delays=0.04/0.07/0.04/0, dsn=4.3.5, status=deferred (Host or domain name not found. Name service error for name=test-smtp.shinken.com type=AAAA: Host not found)
```

Le nom de domaine "test-smtp.shinken.com" n'est pas résolu :

```
[root@shinken-server ~]# nslookup test-smtp.shinken.com
Server:          172.17.0.254
Address:         172.17.0.254#53

** server can't find tet-smtp.shinken.co: NXDOMAIN
```

Les mails ne peuvent pas être transférés et envoyés via le "**relayhost**".

Pour corriger, il faut s'assurer que le "**relayhost**" puisse être résolu depuis le serveur local. Il est également possible d'utiliser directement l'adresse IP du relai SMTP.