

# Ist das Mail oder kann das weg?



## Wie es gerade noch war ...



Ticket 2016042010001094

- Ich bekomme keine E-Mails
- Sie müssten da sein, ich weiß es genau
- Mein Kollege hat gesagt dass er elektronische Post geschickt hat und die ist nicht da
  - Ah ein unbedarfter Nutzer für den E-Mail „für uns alle Neuland“ ist

Ticket 2016042010000826

- Noch einer?

Ok da haken wir mal nach...

# Immer diese Aufregung...ist doch alles gut!

- Apr 23 16:06:27 n-mail-2 from [\\*snip\\*@eu-west-1.amazonses.com](mailto:*snip*@eu-west-1.amazonses.com)>, proto=ESMTP, daemon=MTA, relay=ironout.rz.uni-potsdam.de [141.89.68.7] Apr 23 16:06:27 n-mail-2 Milter add: header: X-j-chkmail-Envelope: 571B8161.000 from [ironout.rz.uni-potsdam.de/141.89.68.7/\\*snip\\*@amazon.de](mailto:ironout.rz.uni-potsdam.de/141.89.68.7/*snip*@amazon.de)>
- Apr 23 16:06:28 n-mail-2 sendmail[25989]: [ID 801593 mail.info] u3NE6PWI025978: to=<[\\*snip\\*@uni-potsdam.de](mailto:*snip*@uni-potsdam.de)>, delay=00:00:01, xdelay=00:00:00, mailer=cgprov6, pri=201624, relay=mailup.uni-potsdam.de. [141.89.68.244], dsn=2.0.0, stat=Sent

Nutzer hat eine Weiterleitung an hotmail eingerichtet, aber ohne eine Kopie auf dem UP-Mailserver zu behalten.

- Apr 23 16:06:29 n-mail-2 [\\*snip\\*@amazon.de](mailto:*snip*@amazon.de)> msgid=<[201604231406.u3NE6SaT025990@cl-mail.uni-potsdam.de](mailto:201604231406.u3NE6SaT025990@cl-mail.uni-potsdam.de)>, proto=ESMTP, daemon=MTA, relay=n-compro-3.rz.uni-potsdam.de [141.89.68.4]
- Apr 23 16:06:32 n-mail-2 sendmail[25992]: [ID 801593 mail.info] u3NE6SaT025990: to=<[\\*snip\\*@hotmail.de](mailto:*snip*@hotmail.de)>, delay=00:00:04, xdelay=00:00:03, mailer=esmtpl, pri=201909, relay=mx3.hotmail.com. [134.170.2.199], dsn=2.0.0, stat=Sent (
- [<01020154437159cf-906c0795-8cee-4c30-a993-4764335f2c9e-000000@eu-west-1.amazonses.com>](mailto:<01020154437159cf-906c0795-8cee-4c30-a993-4764335f2c9e-000000@eu-west-1.amazonses.com>)
- Queued mail for delivery)

Na seht ihr ist doch alles gut...!

# Die Tickets häuften sich, denn es war Einschreibungsphase!

Dann lege ich mir mal einen  
Outlook Account an...



Selbsttest über Fremdinformation

- Mail vom Mailcluster
  - E-Mail geschluckt
- Mail von MS an Mailcluster
  - E-Mail angekommen
- Mail vom Verwaltungs-Exchange der UP der den Mailcluster relayed
  - E-Mail im Spam-Ordner
- Mail vom Mailrelay
  - E-Mail geschluckt
- ...Ironport...mailx vom Server...ABER...HÄ?
- Mail von web.de an MS
  - E-Mail im Spam-Ordner
- Mail von PH Ludwigsburg
  - E-Mail im Spam-Ordner
- Mail von Uni Tübingen
  - E-Mail sauber in der Inbox
- OKAY das betrifft wohl nicht nur uns, aber erstmal unser Problem lösen!

Apr 19 15:57:09 n-mail-2 sendmail[5383]: [ID 801593 mail.info]  
u3JDv8Jb005383:  
from=<[bussler@uni-potsdam.de](mailto:bussler@uni-potsdam.de)>, proto=ESMTP, daemon=SSLMTA,  
relay=[141.89.62.54]Apr 19 15:57:09 n-mail-2 sendmail

Apr 19 15:57:12 n-mail-2 sendmail[5401]: [ID 801593 mail.info]  
u3JDv8Jb005383: to=<[dirk.bussler@outlook.de](mailto:dirk.bussler@outlook.de)>,  
delay=00:00:03, xdelay=00:00:03, mailer=esmtplib, pri=120652,  
relay=mx3.hotmail.com. [134.170.2.199], dsn=2.0.0, stat=Sent  
( [571638CD.70804@uni-potsdam.de](mailto:571638CD.70804@uni-potsdam.de) Queued mail for delivery)

Die Mail ging also raus, wurde beim MS angenommen aber niemals zugestellt!

# Wir haben Antwort vom WinzigWeich-Support - JUBEL?!

We have completed reviewing the IP(s) you submitted. The following table contains the results of our investigation.

JEAH

More information needed

141.89.68.1; 141.89.68.8;

We were unable to identify anything on our side that would prevent your mail from reaching Outlook.com customers.

DAS IST SUPER!!!

If you are still experiencing deliverability issues, please reply to this email with a detailed description of the problem you are having, including specific error messages, and an agent will contact you.

If this is a new IP space, and you have not yet begun to send mail to Outlook.com users, please reply to this email and one of our support team members will contact you to collect more information.

Conditionally mitigated

141.89.68.7; 141.89.68.3; 141.89.68.4;

Our investigation has determined that there are no active blocks against these IP(s); however, some messages were filtered.

FILTERED? SO KANN MAN WEGSCHMEISSEN AUCH NENNEN!

We have confirmed that these IP(s) are eligible for conditional mitigation, but may be subject to low daily email limits until they have established a good reputation. Please note that this mitigation does not guarantee that your mail will be delivered to a user's inbox.

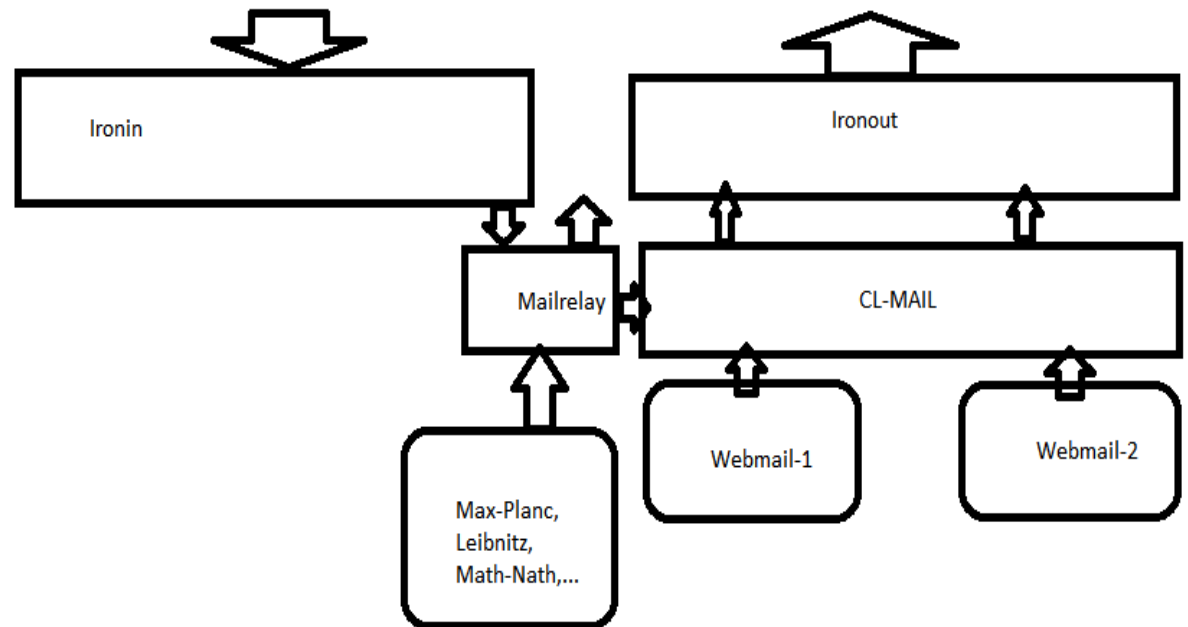
Mitigation may take 24 - 48 hours to replicate completely throughout our system.

If you feel your issue is not yet resolved, please reply to this email and one of our support team members will contact you for further investigation.

JA ICH FÜHLE NICHT RESOLVED

## RZ-Mail Abstrakt

141.89.68.1 cl-mail  
141.89.68.3 webmail  
141.89.68.4 webmail  
141.89.68.7 Ironout  
141.89.68.8 smtpout  
141.89.68.18 Ironin





## Odyssee beendet?

IPs aller RZ-Mail beteiligten Systeme gemeldet...Ironport, cl-mail, exchange, mailrelay, Webmail-Cluster

- Jede Menge Kommunikation mit Support via Mail (Ein Wunder dass die ankamen)
- 2 Wochen später Funktionstüchtigkeit wieder hergestellt:
  - ABER UP-Mails landen im spam
  - Nur wenn ich bei MS den UP Absender als Freund klassifiziere kommen die Mails in den Posteingang...
    - Potenziell schwierig als Erstsemester

## JA! Odyssee beendet

Hello \*snip\* I work with the Outlook.com Deliverability Team.

The connection and throttling limitation against your IP:

**(141.89.68.1)** has been set to a more appropriate level based on your reputation.

– Für jede aufgeführte IP bekamen wir eine separate Mail!

Please note that this does not guarantee that your mail will be delivered to a user's inbox, only that it will no longer be subject to the previous thresholds unless your IP/domain reputation degrades (or) until it exceeds its revised thresholds.

– \*Selbsthypnose\* Nein du bist kein Pessimist, nein du bist kein Pessimist...

## Odysee beendet???

- 5 Monate später ohne Ankündigung...wieder Einschreibephase...
  - Die Mails vom Exchange kommen nicht mehr bei MS an
  - Wieder alle IPs gemeldet...
  - nach 2 Wochen läuft wieder alles...
  - Konsequenz? Schlangen vor dem Studierendensekretariat weil die Einschreibebriefe nicht ankamen
- \*Selbsthypnose\* Du bist leider kein Pessimist, denn es ist Schlimmer du bist Realist...

## Und Nun? - Was können wir tun?

- Alle 5-6 Monate Tickets an MS schreiben ?
  - Jeweils 1 Mann Tag für Darstellungen, Klärungen, Rechtfertigungen ...aufwenden und dann 2 Wochen warten?
- Klagen gegen MS wegen StGB § 206 Abs. 2 Satz 2 – Eingriff ins Fernmeldegesetz?
  - ZKI sagt:  
„Das ist ein Eingriff in die Kommunikation“  
„Es ist vergebene Liebesmühe!“
- Unterwerfung?

## Der letzte Satz der Mail!

Regardless of the deliverability status, Outlook.com recommends that all senders join two free programs that provide visibility into the Outlook.com traffic on your sending IP(s), the sending IP reputation with Outlook.com and the Outlook.com user complaint rates.

- Welche Programme? Ganz einfach JMRP und SNDS

## JMRP – Junk Mail Report Program

Ein kostenloser Dienst, bei dem Windows Live Outlook.com-Benutzer Probleme mit Junk-E-Mail melden können.

Gibt die vollständige Nachricht mit Kopfzeile aller als „Junk-E-Mail“ oder „Phishing“ gekennzeichneten E-Mails zurück.

Hilft beim Identifizieren von Kundenkonten und Computern, die für das Versenden von Junk-E-Mail verwendet werden

Registrieren Sie sich unter

<https://postmaster.live.com/snds/JMRP.aspx>, und Sie erhalten innerhalb von höchstens 72 Stunden Feedback.

## **SNDS – Smart Network Data Services**

Ein kostenloser Dienst, der einen umfassenden Überblick darüber liefert, wie Benutzer die erhaltenen E-Mails bewerten und wie zuverlässig das Outlook.com-System Ihren IP-Bereich einschätzt.

Bietet eine einfache Onlineregistrierung und den direkten Zugriff auf Daten

Internetdiensteanbieter sparen Kosten durch konsequentes Vorgehen gegen Spammer, die ihre Netzwerke nutzen

Internetdiensteanbieter sorgen für eine höhere Zufriedenheit der Kunden, indem sie die Zustellbarkeit von E-Mails verbessern

## Microsoft SmartScreen

- Programm zur Bekämpfung Spam, Phishing...
- 2011 bei hotmail eingeführt
- Ende 2014 bei allen MS-Providern
- Anfang diesen Jahres neue Phase der Sicherheit?!?
- Spaßige Lektüre [answers.microsoft.com](https://answers.microsoft.com/thread/hotmail-and-microsoft-smartscreen-are-blocking-my-emails) FAQs der Thread Hotmail and Microsoft SmartScreen are Blocking My Emails
  
- Konditionen der Unterwerfung:
- Leitfaden für Absender zu finden unter:  
<https://mail-live.com/mail/troubleshooting.aspx>
- Hier zwischen den Zeilen zu lesen dass Sie sich das Recht der Verwerfung tatsächlich vorbehalten...etwaige Originale dieser Seite bei uns auf dem Filespace gesichert.



**Fröhliches Fazit!**

**Es läuft gerade!**

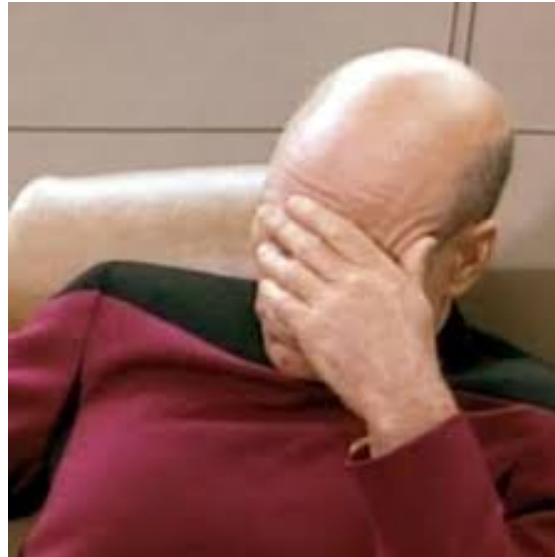
**Die Mails landen bei MS  
im Ordner...**

**Sie Kommen An!!!**



## Fazit:

Es ist unerheblich ob der Mailcluster von dem die Mails kommen auf KEINER Blacklist steht.



Das hatten wir vermutet, gecheckt und es war alles ok, selbst auf der MS-BL waren wir nicht verzeichnet

# Fazit! Fazit!

Es ist unerheblich ob der outgoing Mailserver im MS Netz hinterlegt/bekannt ist und auf keiner Blacklist verzeichnet ist:

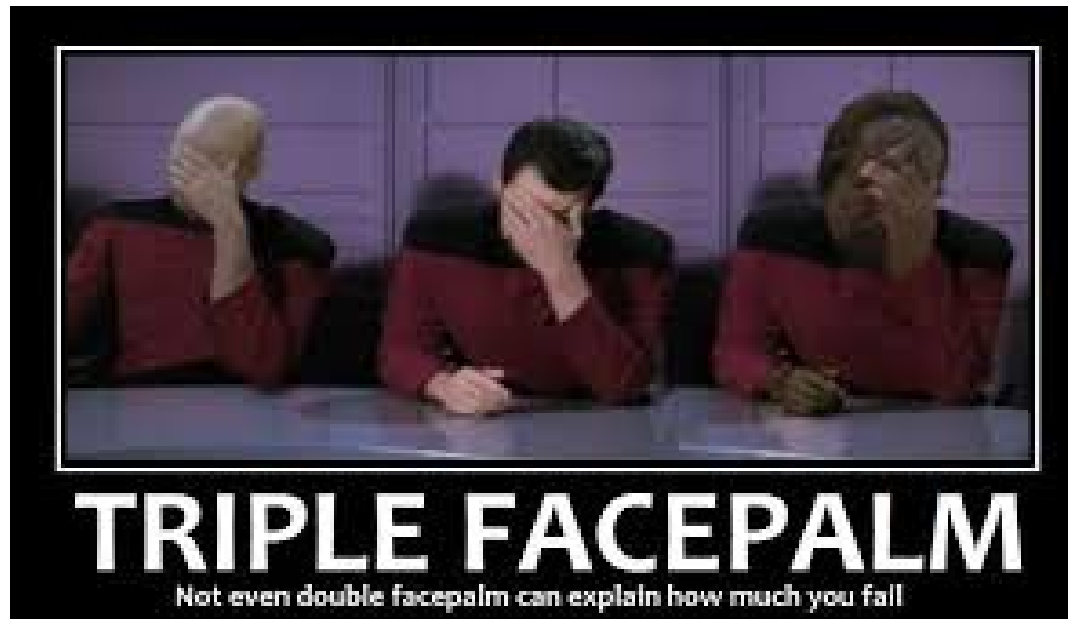


DENN: MS wertet den ganzen Header aus!  
Ist eine IP davon unbekannt fliegen die Mails von dort weg!

# Fazit! Fazit! Fazit!

Wir haben uns explizit beim SNDS registriert...  
Was blieb uns auch Anderes übrig!

## Trauriges Fazit!



Es kann jederzeit wieder passieren

# Danke für die Aufmerksamkeit!

Unter Schmerzen muss man Lachen!

