

Я хочу рассказать историю службы техподдержки, которая может показаться невероятной далекоим от этой работы людям. Но мне хочется изложить ее широкой аудитории - хотя бы потому, что это прекрасная рассказка под выпивку в коллективе коллег. Кое-что слегка приукрашено, но это - для красоты рассказа, все важные детали сохранены.

Несколько лет назад я работал в службе технической поддержки электронной почты университетского кампуса. Мне позвонил заведующий кафедрой статистики.

" У нас проблема с отправкой почты с кафедры"

Я:"В чем проблема?"

" Мы не можем послать электронную почту больше чем на 500 миль"

Я роняю чашку с кофе. "Повторите, пожалуйста?"

" Мы не можем отправить письмо адресатам, находящимся далее 500 миль отсюда", повторяет завкафедрой. "Точнее, 520. Но не дальше".

Я пытаюсь собраться с мыслями. Крыша начинает медленно меня покидать, но нельзя позволить крыше уйти в разговоре с завкафедрой. Даже завкафедрой статистики.

"Хмм... Понимаете, принцип доставки электронной почты не зависит от расстояния.

Почему Вы думаете, что не можете отправлять почту далее 500 миль?"

" Я не думаю, я знаю" - довольно жестким тоном заявляет завкафедрой.

" Когда мы впервые это заметили, несколько дней назад..."

" Вы ждали несколько ДНЕЙ?" - перебиваю я уже слегка дрожащим голосом - " и вы обходились без почты?"

" Нет. Мы могли отправлять письма, но..."

" Но не далее 500 миль, сэр? Но почему же Вы не позвонили раньше?"

" Ну, у нас не было достаточного количества данных до сегодняшнего дня".

Ну да. Кафедра статистики, как-никак. О Господи...

" Ну, так или иначе - я попросил наших геостатистиков разобраться."

Так. Геостатистики.

" ...и у них получилась карта, показывающая расстояние, на которое мы можем отсылать почту. Чуть больше 500 миль. На некоторые адреса, находящиеся ближе, мы тоже не можем отправить почту с первой попытки - но дальше 500 миль мы не можем отправить ничего вообще".

" Я понял, сэр". Крыша-таки решила меня оставить. "Когда это началось?"

Вы сказали - несколько дней назад. Вы перенастраивали Ваши сервера в последнее время?"

" Да, приходили ребята от производителя, пропатчили сервер и перезагрузили его. Но я специально у них спросил - они говорят, что почты это никоим образом не коснулось".

" Хорошо, давайте я посмотрю, что происходит, и перезвоню Вам" - ответил я, искренне надеясь, что так не шутят даже на Первое Апреля - а сегодня далеко не Первое Апреля. Хотелось догадаться, кто из моих знакомых мог устроить подобное представление.

Нууу... Для начала я залогинился на сервер их кафедры и отправил несколько пробных писем. Все это происходило в Северной Каролине, и все письма моментально вернулись ко мне в ящик. Ричмонд, Атланта, Вашингтон - сработало. Принстон (400 миль) - сработало.

Далее я попробовал послать письмо в Мемфис (600 миль). Отлуп.

Бостон, отлуп. Детройт, отлуп. Я открыл адресную книгу и начал пытаться сузить круги.

Нью-Йорк (420 миль) - работает, Провиденс (580 миль) - отлуп.

У меня появились сомнения в собственной вменяемости. Я решил попробовать отправить письмо своему другу, живущему в Северной Каролине, но работающему с провайдером в Сиэтле.

Благодарю Тебя, Господи. Отлуп. Если бы оказалось, что прохождение писем зависит от того, где находится человек, их получающий - я бы сам, по собственной инициативе и с гордо поднятой головой пошел бы сдаваться санитарам.

Поняв, наконец, что завкафедрой не бредит, я решил посмотреть на sendmail.cf. Вполне нормальный sendmail.cf. Знакомый даже.

Я сравнил его diff'ом со стандартным sendmail.cf у меня на диске. Он не изменялся. Это был ровно тот же sendmail.cf, который я делал собственноручно.

Но опцию "FAIL_MAIL_OVER_500_MILES" я не включал, это точно.

Каюк. Ну что еще попробовать? telnet по 25-му порту на сервер этой гребаной кафедры. Сервер радостно отвечает, как ему и положено - blah-blah-blah, я, говорит, SunOS.

Стоп-стоп-стоп... SunOS sendmail? Sun тогда поставлял со своей операционкой sendmail 5, хотя все нормальные люди уже работали с sendmail 8.

Поскольку я - все-таки неплохой администратор, почта у меня ходила под sendmail 8. Ну и опять-таки - поскольку я - человек, приученный к порядку, я переписал sendmail.cf с нормальными, понятными именами переменных и опций. Что с переменными и опциями делал sendmail 5, вы должны помнить.

Так-так-так... Картинка собиралась. Мне снова захотелось кофе.

Ребятки от Sun пропатчили операционку, но sendmail, в общем-то, тоже ее часть. Они удачно закрыли дыры, но sendmail снова стал 5, а не 8.

Но в одном они были правы - sendmail.cf действительно никто не тронул.

А какая разница, для восьмой версии он или для пятой?

Ну, короче говоря. Пятый (по крайней мере, в варианте Sun'a) - нормально отработывал sendmail.cf от восьмого. Рулсеты-то не изменились.

Но вот опции настройки, такие неприлично длинные - он считал чуть ли не комментариями. Клал на них. А откомпилирован он был без настроек по умолчанию.

И, как честный человек, не найдя чего-то в sendmail.cf, он устанавливал это в 0.

Одна из успешно установленных в ноль настроек - таймаут для соединения с удаленным SMTP - сервером. Поигравшись с этим сервером, я понял, что "ноль" по его мнению - это около трех миллисекунд.

Так. Ага...

Сетка наша уже в то время была на коммутаторах, и задержек практически не имела.

Задержки снаружи - это, в общем. Было понятно.

Ага. Скорость распространения электромагнитной волны.

ОООПС....

Умножаем время на скорость света, и получаем... и получаем...

558.84719 Пятьсот пятьдесят восемь миль.