

# Обращения в техническую поддержку

Техническая поддержка



- контактный телефон линии консультации: [8 800 333 93 13](tel:88003339313);
- 1С-Коннект: [1С-ЭДО: Поддержка клиентов](#);
- адрес электронной почты: [edo@1c.ru](mailto:edo@1c.ru).

Техническая поддержка осуществляется с 8.00 до 20.00 по московскому времени в рабочие и выходные дни, с 09.00 до 18.00 - в праздничные дни.

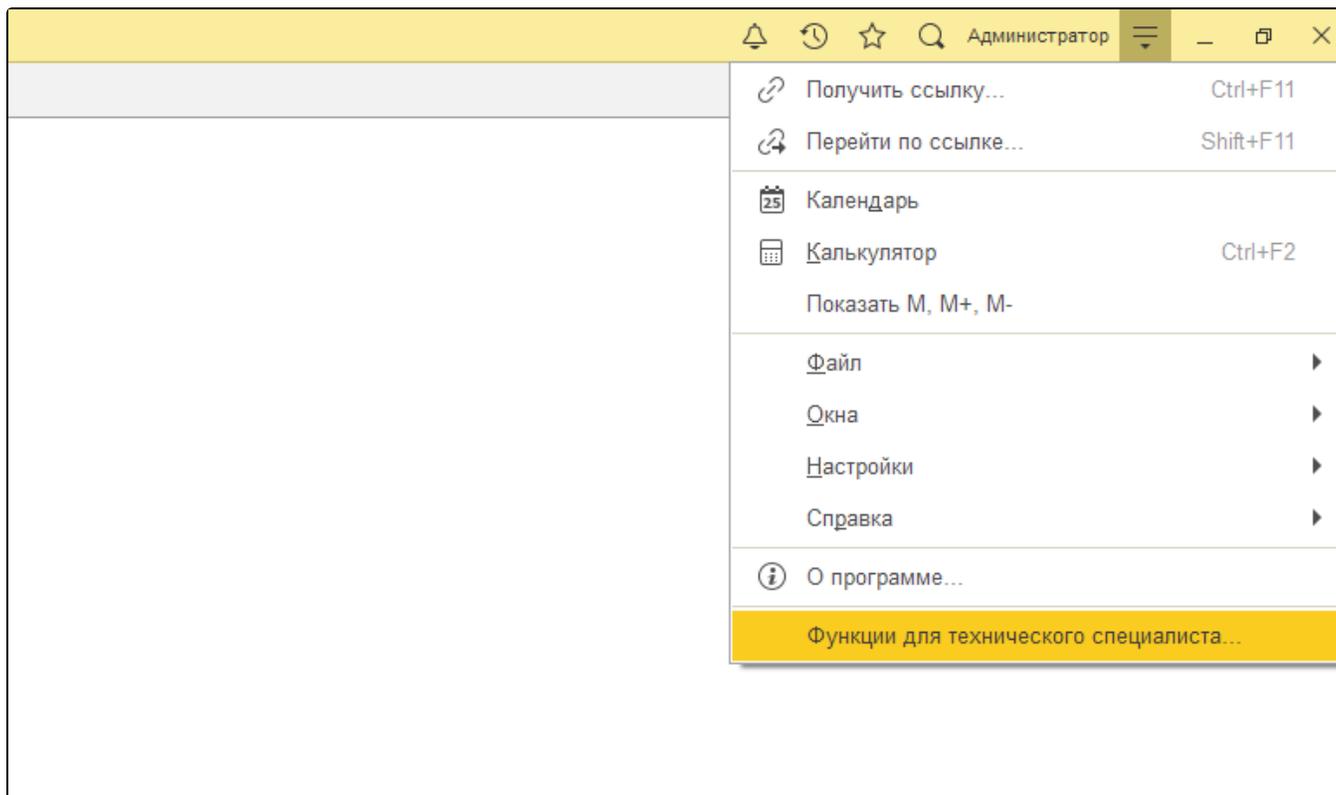
В обращении необходимо указать ИНН вашей компании.

При обращении в службу технической поддержки по телефону сообщите специалистам следующую информацию:

- версию платформы;
- версию БЭД;
- конфигурации программы 1С;
- при каких действиях возникает ошибка.

При письменном обращении в службу технической поддержки к письму приложите скриншоты версии платформы и конфигурации 1С, текст ошибки и описание действий, при выполнении которых она появилась.

Версию БЭД можно посмотреть в разделе **Сервис и настройки** **Функции для технического специалиста**:



Выберите раздел **Регистры сведений** **Версии подсистем**:

## Функции для технического специалиста



Открыть

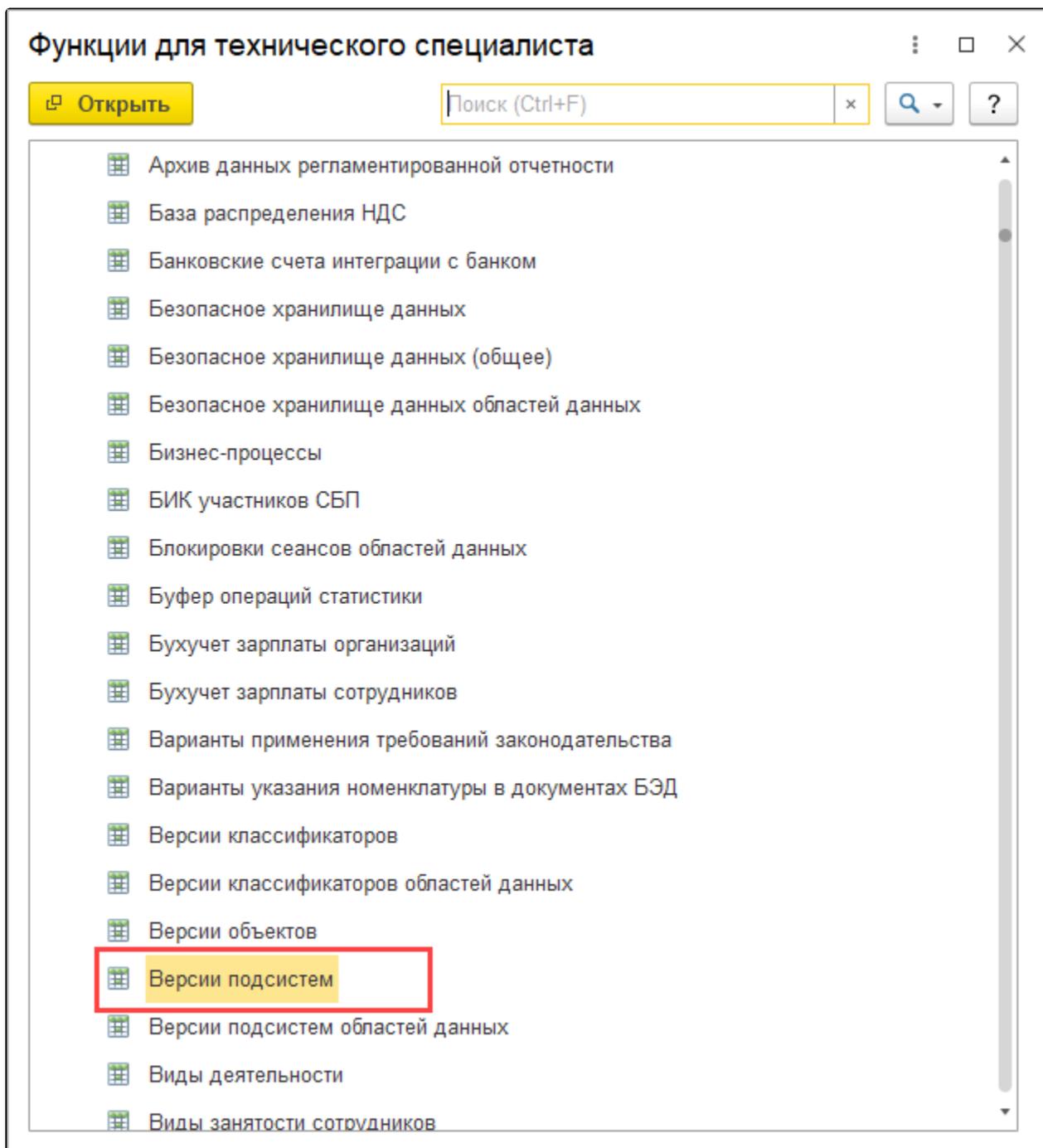
Поиск (Ctrl+F)



- ⊕ Константы
- ⊕ Справочники
- ⊕ Документы
- ⊕ Журналы документов
- ⊕ Отчеты
- ⊕ Обработки
- ⊕ Планы видов характеристик
- ⊕ Планы счетов
- ⊕ Планы видов расчета

### ⊖ Регистры сведений

- (не исп.) Соответствие номенклатуры ЕГАИС
- (не используется) Актуальные документы ЭДО
- (не используется) Версии заявок кабинет сотрудника
- (не используется) Версии классификаторов областей данных
- (не используется) Версии подсистем
- (не используется) Вложения неформализованных документов
- (не используется) Выполненные задачи начала работы
- (не используется) Вычеты к доходам по НДФЛ
- (не используется) Гражданство физического лица
- (не используется) Границы запрета изменения данных
- (не используется) Дополнительные файлы уведомлений

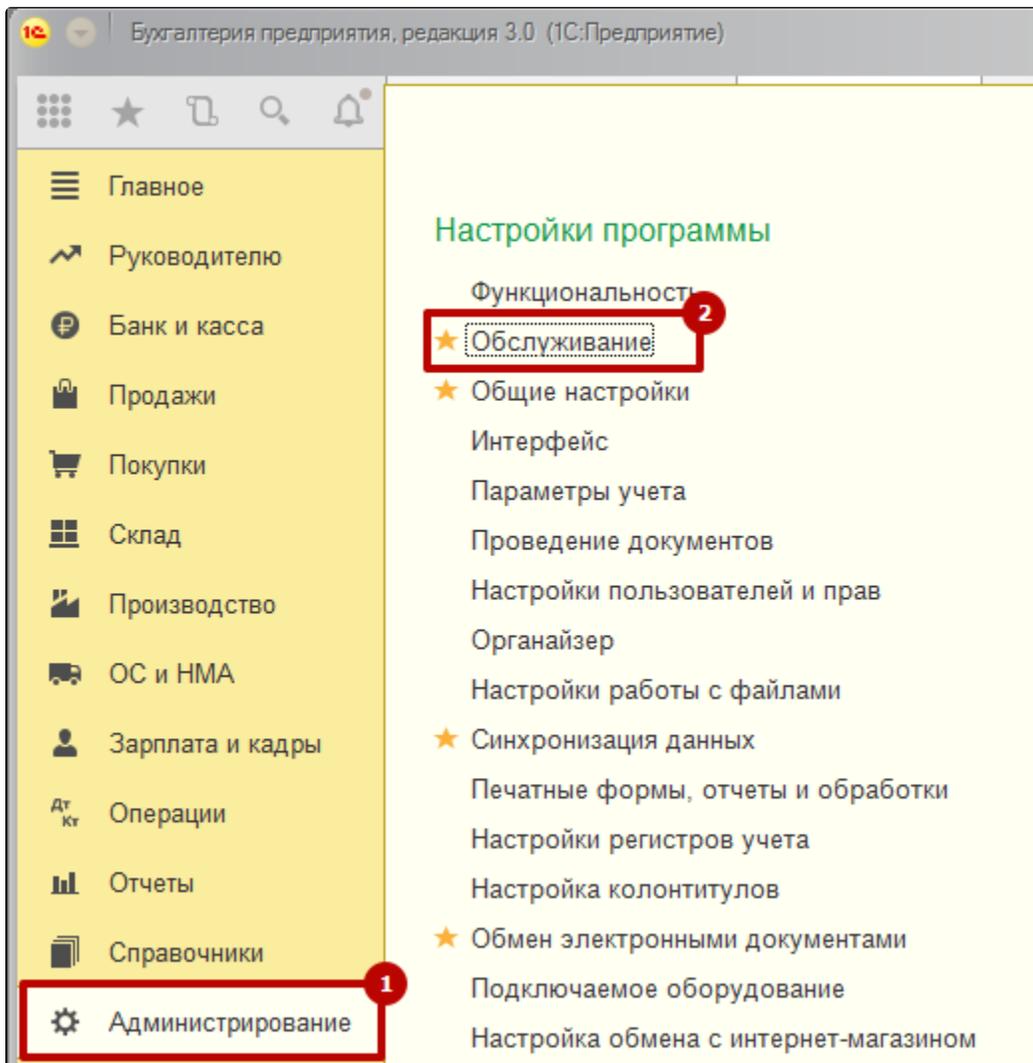


В строке **БиблиотекаЭлектронныхДокументов** будет указана версия БЭД:

Имя подсистемы	Версия		
БиблиотекаИнтеграцииЕГАИС	1.3.1.7		✓
БиблиотекаПодключаемогоОборудования	2.0.5.11		✓
БиблиотекаСистемыМаркировки	1.0.4.1		✓
БиблиотекаТехнологииСервиса	1.0.15.10		✓
БиблиотекаЭлектронныхДокументов	1.3.9.74		✓
БухгалтерияПредприятия	3.0.58.26	✓	✓
ЗарплатаКадрыБазовая	3.1.4.174		✓
ИнтернетПоддержкаПользователей	2.2.3.12		✓
РегламентированнаяОтчетность	1.1.12.9		✓
СтандартныеПодсистемы	2.4.4.130		✓

**Журнал регистрации** содержит информацию о том, какие события происходили в информационной базе в определенный момент времени или какие действия выполнял тот или иной пользователь. Для каждой записи журнала, отражающей изменение данных, отображается статус завершения транзакции (транзакция завершена успешно, или же транзакция отменена).

Журнал регистрации находится в разделе **Администрирование Обслуживание**:





## Обслуживание

Контроль за состоянием программы, резервное копирование и восстановление, оптимизация быстродействия.

[Журнал регистрации](#) [Активные пользователи](#) [Блокировка работы пользователей](#) [Удаление помеченных объектов](#)

### ✓ Отчеты и обработки

[Отчеты администратора](#)

Отчеты по журналу регистрации и другие отчеты для администрирования программы.

- > [Регламентные операции](#)
- > [Резервное копирование и восстановление](#)
- > [Корректировка данных](#)
- > [Результаты обновления программы](#)
- > [Оценка производительности](#)

Начальная страница | Обслуживание × | Журнал регистрации ×

## Журнал регистрации

Показывать:  Критичность:  Отбор: [8 февраля 2018 г.](#)

Дата, время	Пользователь, компьютер, приложение, сеанс	Событие, данные и метаданные, комментарий
08.02.2018 15:20:19	<Неопределен>	Фоновое задание. Запуск Извлечение текста, Регламентное задание. Извлечение текста
	Фоновое задание, 1 270	