

## Как в 1С регистрировать ошибки платформы

Сегодня речь пойдет об ошибках. Но не о тех, которые допускают программисты в коде, а об ошибках самой платформы. Ведь разработчики платформы тоже ошибаются.

К сожалению, сталкиваясь с ошибками платформы, большинство программистов не обращают на них внимания. Они вспоминают об 1С недобрым словом, и с мыслями «да они уже в курсе, в следующей версии поправят» продолжают работать. Надеемся, после прочтения статьи таких программистов станет меньше.

В этой статье мы рассмотрим несколько реальных ошибок, примеры обращений в фирму 1С, а также то, как можно отслеживать исправление ошибки.

Примеры будут рассмотрены для мобильной платформы. Впрочем, порядок регистрации для настольной платформы практически не отличается.

Для регистрации ошибок существует два адреса – [v8@1c.ru](mailto:v8@1c.ru) и [testplatform@1c.ru](mailto:testplatform@1c.ru).

**Первый адрес** – [v8@1c.ru](mailto:v8@1c.ru). Также используется для вопросов по типовым решениям, лицензированию и т.п. Учитывая то, сколько обращений поступает в фирму 1С за один день, скорость ответа оставляет желать лучшего.

Через три дня может только прийти сообщение о том, что письмо принято и переадресовано разработчикам; ответ от разработчиков может затянуться еще на неделю. Кроме того, для отправки писем на этот адрес нужно иметь действующую подписку ИТС.

**Второй адрес** – [testplatform@1c.ru](mailto:testplatform@1c.ru). Представляет куда больший интерес. Он предназначен только для регистрации обращений, связанных с тестовыми версиями платформы.

Скорость ответа на порядок выше – на письмо, отправленное в будний день, в течение часа приходит ответ и регистрируется ошибка.

Второе преимущество – не требуется подписка ИТС, поэтому Вы можете свободно регистрировать ошибки, обладая учебной версией платформы.

Единственное условие – платформа должна быть тестовой.

Для обращения по второму адресу нужно выполнить три простых пункта:

1. Указать версию платформы.
2. Кратко описать сценарий воспроизведения ошибки, и на каких устройствах она воспроизводится.
3. Приложить к письму сопутствующие файлы – базу данных или скриншот ошибки.

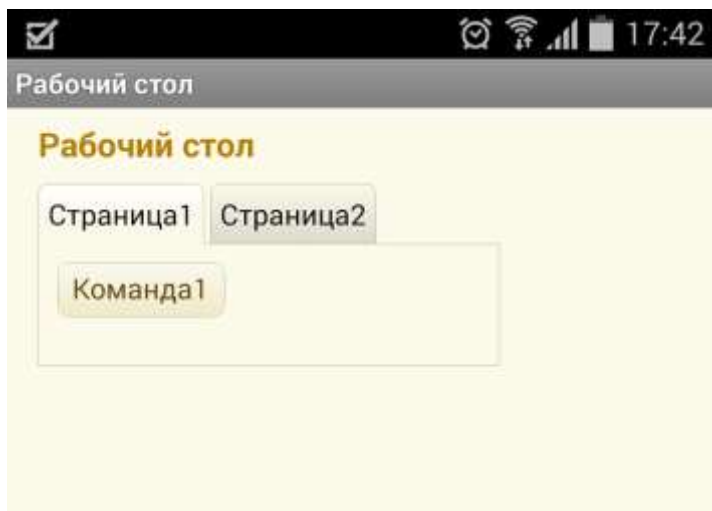
И помните: **одна ошибка – одно обращение**. Не следует в одном письме описывать сразу несколько ошибок, на такое обращение Вы получите отказ.

Кроме того, перед обращением следует проверить, не была ли зарегистрирована данная ошибка ранее. Подробнее об этом будет написано ниже.

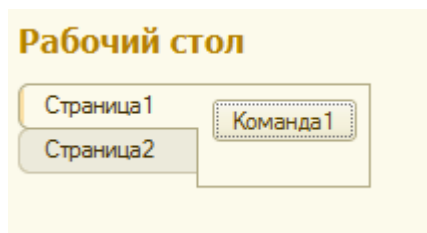
## Примеры обращений в тех. поддержку

Рассмотрим несколько примеров обращений в тех. поддержку.

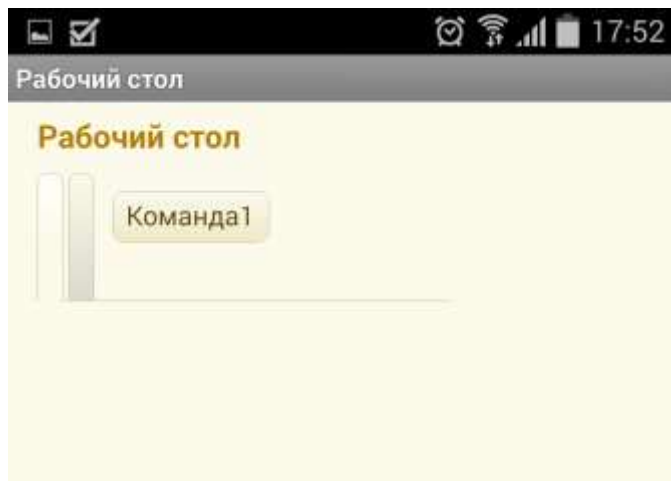
**Пример 1.** В управляемых формах есть возможность группировать элементы на разных страницах. На мобильной платформе это работает в точности, как и на настольной:



На скриншоте заголовки страниц размещены сверху. Однако если разместить их, например, слева, то начинаются проблемы. Вот так это выглядит на настольной платформе:



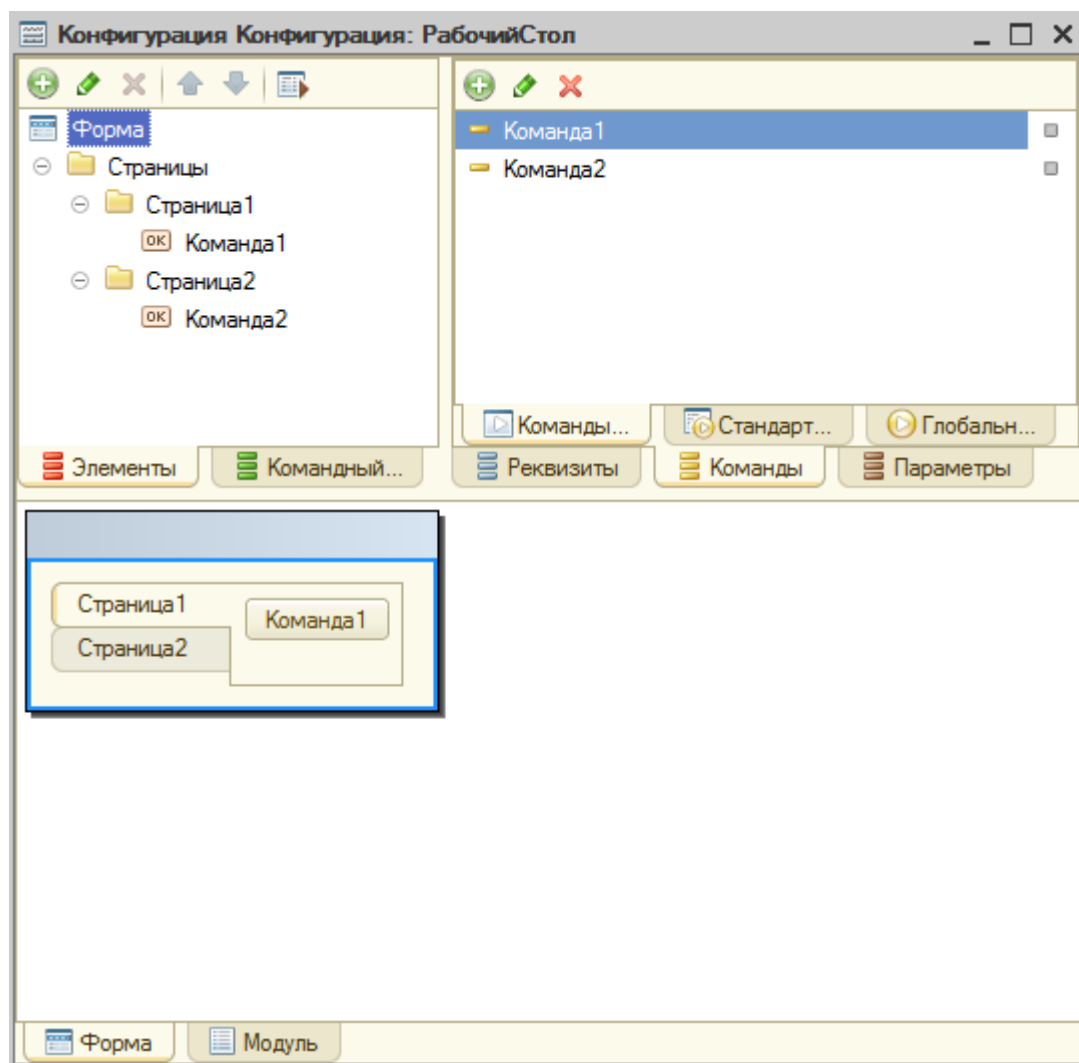
А так – на мобильной:



Думаю, ошибка очевидна.

Начнем с подготовки базы. Делается это для того, чтобы не вынуждать сотрудников 1С самих создавать базу и воспроизводить указанную ошибку. Ведь нужно учитывать, что Вы далеко не единственный разработчик, который к ним обращается.

Итак, создаем пустую базу, создаем форму в Общих формах. На форме рисуем простейший пример – 2 страницы с одной кнопкой на каждой из них.



Запускаем базу на мобильном устройстве, делаем скриншоты. Выгружаем базу в dt.

Теперь перейдем к написанию письма. Вот пример моего обращения:

**Тема:** Мобильная платформа: неверное отображение вкладок

**Текст письма:**

Добрый день!

Мобильная платформа: 8.3.5.52

В мобильной платформе не корректно отображаются страницы с вариантом отображения «Закладки слева». Воспроизводится на Samsung Galaxy S2 и S4.

Во вложении – пример базы, в которой возникает ошибка.

--

С уважением, Вадим Невзоров

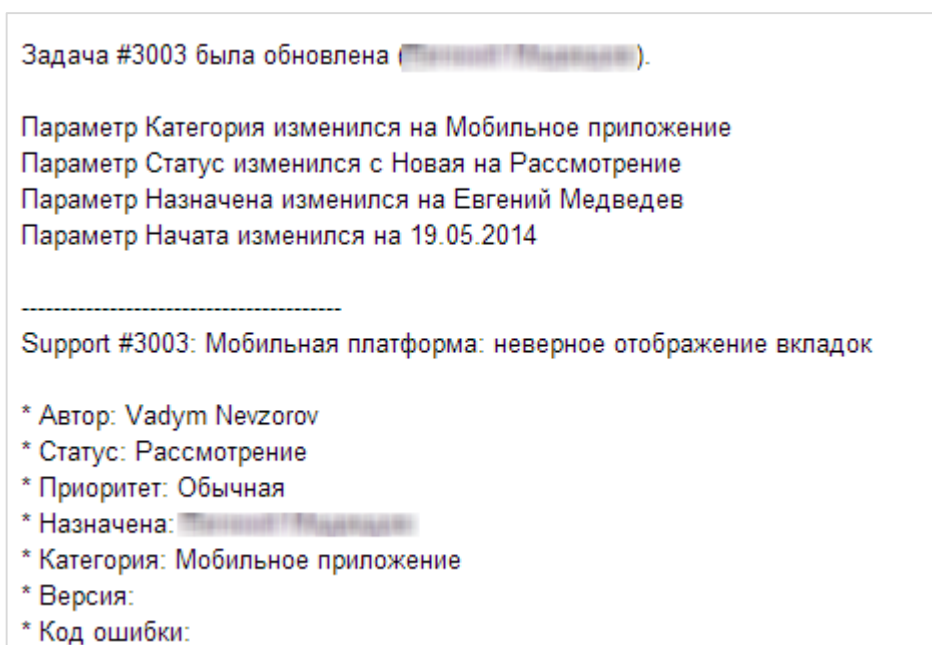
**Вложения:**

Страницы.dt

Скриншот страниц.jpg

Не забудьте в письме указать версию мобильной платформы. Также не лишним будет указать устройство, на котором воспроизводится ошибка.

Спустя полчаса получаем ответ:



Это означает, что письмо было принято, и сейчас ошибка рассматривается. Спустя 10 минут приходит еще одно сообщение:

Задача #3003 была обновлена ( [Изменить/Назначить](#) ).

Параметр Дата выполнения изменился на 19.05.2014

Параметр Код ошибки изменился на 10139524

Добрый день!

Зарегистрирована ошибка 10139524.

-----  
Support #3003: Мобильная платформа: неверное отображение вкладок

\* Автор: Vadym Nevzorov

\* Статус: Рассмотрение

\* Приоритет: Обычная

\* Назначена: [Изменить/Назначить](#)

\* Категория: Мобильное приложение

\* Версия:

\* Код ошибки: 10139524

Отлично, ошибка зарегистрирована! Более того, у нас есть ее номер. Что с ним делать дальше?

На сайте 1С есть специальный раздел «Публикация ошибок» – <https://bugboard.v8.1c.ru/> (доступен только тем, у кого есть подписка ИТС).

В этом разделе можно отслеживать исправленные и неисправленные ошибки для разных версий настольной и мобильной платформы.

Страница «Поиск ошибок» предназначена для удобного поиска нужной ошибки.

Ошибки можно искать по коду, номеру обращения (если обращение было через адрес [v8@1c.ru](mailto:v8@1c.ru)) и по словесному описанию.

Например, в предыдущих версиях мобильной платформы на моем телефоне Samsung Galaxy S4 была неприятная ошибка – при попытке сделать фото с помощью метода *СредстваМультимедиа.СделатьФотоснимок()*, устройство полностью уходило в перезагрузку. Попробуем найти ошибку по строке «Galaxy S4».

Каталог ошибок **Поиск ошибок** Подписки 14 О сервисе

### Поиск ошибок

Введите слова, по которым Вы хотите осуществить поиск:

Найти  
Пример: 10139196 или SW817662 или Ошибка 10139196 Очистить строку запроса

По Вашему запросу найдено 1 ошибок:

[Метод СредстваМультимедиа.СделатьФотоснимок](#)

Код ошибки: 10139080	Статус: <b>Исправлена в тестовой версии</b>	Исправлена:
Код(ы) обращения: SW848247	Зарегистрирована: 25.04.2014	"Мобильная платформа", версия 8.3.5.52 (для тестирования)

Описание:  
Вызов метода СредстваМультимедиа.СделатьФотоснимок на мобильном телефоне Samsung Galaxy S4 приводит к перезагрузке телефона.

[У меня ошибка проявляется](#) [Для меня исправление ошибки важно](#) [Включить подписку](#)

Как видим, такая ошибка уже зарегистрирована, и была исправлена в тестовой версии платформы. **Помните, прежде чем регистрировать ошибку, сначала попробуйте найти ее в этом разделе – возможно, ее регистрировали ранее.**

Обратите внимание на ссылки внизу. Первые две предназначены для определения приоритетов – чем больше человек сообщит о важности ее исправления, тем быстрее (теоретически) она будет исправлена.

Ссылка «Включить подписку» нужна для удобного отслеживания ошибки. Чтобы каждый раз не искать по словам, можно «подписаться» на ошибку, после чего она будет отображаться в разделе «Подписки». Так этот раздел выглядит в нашем случае:

Каталог ошибок Поиск ошибок Подписки 14 О сервисе

### Подписка на обновление данных публикуемых ошибок

Вы будете получать оповещения по электронной почте об изменении статуса всех ошибок, находящихся в данном списке.

Ваши подписки на обновление информации о всех публикуемых ошибках продуктов

**Наименование**

Мобильная платформа [Выключить подписку](#)

Ваши подписки на обновление информации об отдельных публикуемых ошибках

Код ошибки	Код(ы) обращения	Статус	Наименование	
10136447	SW814957	Не рассмотрена	Ошибка 10136447	<a href="#">Выключить подписку</a>
10137118	SW823936	Отклонена	Ошибка 10137118	<a href="#">Выключить подписку</a>
10136897	SW821333	Исправлена в тестовой версии	Цвет ссылки	<a href="#">Выключить подписку</a>
10137423	SW826889	Исправлена в тестовой версии	Выпадающий список	<a href="#">Выключить подписку</a>
10137491	SW827549	Исправлена в тестовой версии	Картинка стандартной библиотеки	<a href="#">Выключить подписку</a>
20023679	SW824071	Исправлена в выпущенной версии	Программное изменение заголовка декорации	<a href="#">Выключить подписку</a>
20024794	SW827702	Исправлена в выпущенной версии	Элементы обычной группы	<a href="#">Выключить подписку</a>
20025798		Не указан	Ошибка 20025798	<a href="#">Выключить подписку</a>
20025771		Исправлена в тестовой версии	Не работает переключатель	<a href="#">Выключить подписку</a>
10138710		Исправлена в тестовой версии	Заголовки кнопок в мобильной платформе	<a href="#">Выключить подписку</a>

Вернемся к нашей зарегистрированной ошибке. Попробуем найти ее по коду из письма:

Каталог ошибок Поиск ошибок Подписки 14 О сервисе

### Поиск ошибок

Введите слова, по которым Вы хотите осуществить поиск:

10139524 [Найти](#)

Пример: 10133816 или SW794152 или Ошибка 10133816 [Очистить строку запроса](#)

**Ошибка отвечающих заданному критерию поиска не найдено**

Возможно, интересующая Вас ошибка еще готовится к публикации в системе



Видим, что ошибка с таким номером не найдена. Такое бывает, так как информация об ошибках появляется не сразу.

Причем в некоторых случаях процесс может очень затянуться – приведенная в данном примере ошибка была зарегистрирована 19 мая, однако до сих пор (на момент написания статьи – 10 июля) не выложена на сайт.

Но это просто неудачный пример. В любом случае, рано или поздно ошибка будет опубликована и исправлена.

Рассмотрим еще один пример обращения.

**Пример 2.** Как известно, в мобильной платформе 8.3.5 добавили средства работы с SMS-сообщениями. Можно отправлять и получать сообщения, смотреть содержимое, прикрепленные файлы (для MMS) и т.п.

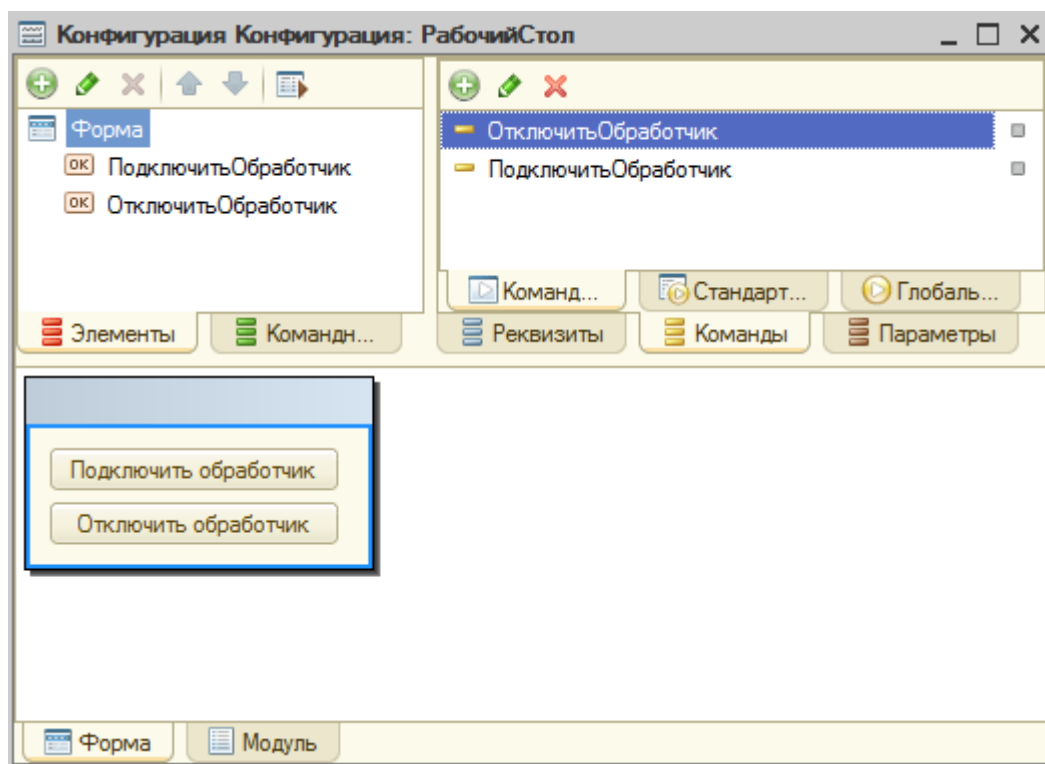
При этом нельзя читать сообщения, хранящиеся в памяти телефона – можно только подписаться на появление новых сообщений, пока работает 1С. Делается это так:

```
ПолучательСообщений = Новый ОписаниеОповещения («ПолучениеСообщения», ЭтотОбъект);  
СредстваТелефонии.ПодключитьОбработчикSMSСообщений (ПолучательСообщений);
```

Метод *ПодключитьОбработчикSMSСообщений* подключает обработчик ожидания, который срабатывает в момент прихода нового сообщения. Есть и другой метод – *ОтключитьОбработчикSMSСообщений*, который выполняет обратное действие.

Проблема только в том, что он не работает – после вызова этого метода, обработчик всё равно продолжает вызываться при получении сообщений.

Создаем простейший пример – форму с двумя кнопками подключения и отключения обработчика SMS-сообщения.



Исходный код модуля:

&НаКлиенте

**Процедура** ПодключитьОбработчик(Команда)

```
ОП = Новый ОписаниеОповещения("ПолученоСообщение", ЭтаФорма);
СредстваТелефонии.ПодключитьОбработчикSMSCсообщений(ОП);
```

**КонецПроцедуры**

&НаКлиенте

**Процедура** ОтключитьОбработчик(Команда)

```
ОП = Новый ОписаниеОповещения("ПолученоСообщение", ЭтаФорма);
СредстваТелефонии.ОтключитьОбработчикSMSCсообщений(ОП);
```

**КонецПроцедуры**

&НаКлиенте

**Процедура** ПолученоСообщение(Сообщение, Параметры) **Экспорт**

```
Предупреждение(Сообщение.Текст);
```

**КонецПроцедуры**

Пишем письмо:

**Тема:** Мобильная платформа: не работает отключение обработчика получения сообщений

**Текст письма:**

Добрый день!

Мобильная платформа: 8.3.5.58

Платформа игнорирует отключения обработчика ожидания для получения смс сообщений. После отключения, при приходе смс обработчик продолжает Вызываться.

Во вложении – пример мобильной БД, в которой возникает ошибка. Воспроизводится на Samsung Galaxy S2 и S4.

--

С уважением, Вадим Невзоров

**Вложения:** СМС сообщения – отключение обработчика.dt

Получаем ответ:

Задача #3423 была обновлена ( [\[скрыто\]](#) ).

Параметр Дата выполнения изменился на 27.06.2014

Параметр Статус изменился с Рассмотрение на Обработано

Параметр Код ошибки изменился на 10140237

Добрый день!

Спасибо за сообщение!

Зарегистрирован ошибка 10140237.

-----  
Support #3423: Мобильная платформа: не работает отключение обработчика получения сообщений

\* Автор: Vadym Nevzorov

\* Статус: Обработано

\* Приоритет: Обычная

\* Назначена: [\[скрыто\]](#)

\* Категория: Мобильное приложение

\* Версия:

\* Код ошибки: 10140237

Идем на сервис публикации ошибок, ищем нашу ошибку:

Введите слова, по которым Вы хотите осуществить поиск:

Пример: 10134716 или SW800908 или Ошибка 10134716

**По Вашему запросу найдено 1 ошибок:**

[Метод ОтключитьОбработчикSMSCообщений объекта СредстваТелефонии](#)

Код ошибки: **10140237**      Статус: **Исправлена в будущей версии**  
Зарегистрирована: 27.06.2014

Описание:  
Для общего объекта СредстваТелефонии не работает метод ОтключитьОбработчикSMSCообщений - СМС сообщения продолжают приходить в подключенный обработчик.

Теперь ошибка есть на сайте, и мы можем отслеживать ее статус. В дальнейшем, при выходе следующих версий мобильной платформы, мы сможем отследить, в какой из версий она была исправлена.

Возможно, после прочтения статьи у Вас возникнет вопрос – зачем это все? Ведь у фирмы 1С есть свой отдел тестировщиков, и рано или поздно ошибку выявят и исправят.

Однако, согласитесь, нет ничего сложного в том, чтобы потратить 15 минут на составление письма, которое поможет 1С быстрее исправить недочеты в продукте. И вместе с тем хочется, чтобы данный продукт становился все лучше и лучше.

За день до написания этой статьи вышла новая версия мобильной платформы – и вот результат:

## Публикуемые ошибки продукта "Мобильная платформа" версии 8.3.5.63

### Исправленные ошибки в версии 8.3.5.63 (3 шт.)

#### [Метод ОтключитьОбработчикИзмененияМестоположения объекта СредстваГеопозиционирования](#)

Код ошибки: 20028044

Статус:

Исправлена:

**Исправлена в тестовой версии**

"Мобильная платформа", версия 8.3.5.63 (для тестирования)

Зарегистрирована: 04.07.2014

Описание:

После вызова метода [ОтключитьОбработчикИзмененияМестоположения](#) для общего объекта СредстваГеопозиционирования обработчики получения местоположения продолжают вызываться.

[У меня ошибка проявляется](#)

[Для меня исправление ошибки важно](#)

[Включить подписку](#)

#### [Метод ОтключитьОбработчикSMSСообщений объекта СредстваТелефонии](#)

Код ошибки: 10140237

Статус:

Исправлена:

**Исправлена в тестовой версии**

"Мобильная платформа", версия 8.3.5.63 (для тестирования)

Зарегистрирована: 27.06.2014

Описание:

Для общего объекта СредстваТелефонии не работает метод [ОтключитьОбработчикSMSСообщений](#) - СМС сообщения продолжают приходить в подключенный обработчик.

[У меня ошибка проявляется](#)

[Для меня исправление ошибки важно](#)

[Включить подписку](#)

#### [Получение СМС](#)

Код ошибки: 10140238

Статус:

Исправлена:

**Исправлена в тестовой версии**

"Мобильная платформа", версия 8.3.5.63 (для тестирования)

Зарегистрирована: 27.06.2014

Описание:

На устройстве под управлением ОС Андроид при получении СМС происходит системная ошибка.

[У меня ошибка проявляется](#)

[Для меня исправление ошибки важно](#)

[Включить подписку](#)

Поменьше Вам ошибок!

**Вадим Невзоров,**  
г. Одесса