

5.51 Работа с почтовыми сообщениями

Некоторые функции программы предполагают отправку и получение писем по электронной почте. Можно отправлять по почте печатные формы, формируемые в программе, а также выполнять синхронизацию данных с другими программами с помощью почты.

После проведения настроек программа может автоматически отправлять электронные письма администратору по завершению обновления программы и после формирования отчета с критичными записями журнала регистрации.

Отправленные и полученные таким образом письма не хранятся в программе. О работе с входящими и исходящими письмами, которые сохраняются в программе, см. раздел документации Взаимодействия.

Отправка и получение почтовых сообщений

Почту могут отправлять как пользователи, так и сама программа.

В программе имеются функции, которые предполагают отправку и получение писем по почте:

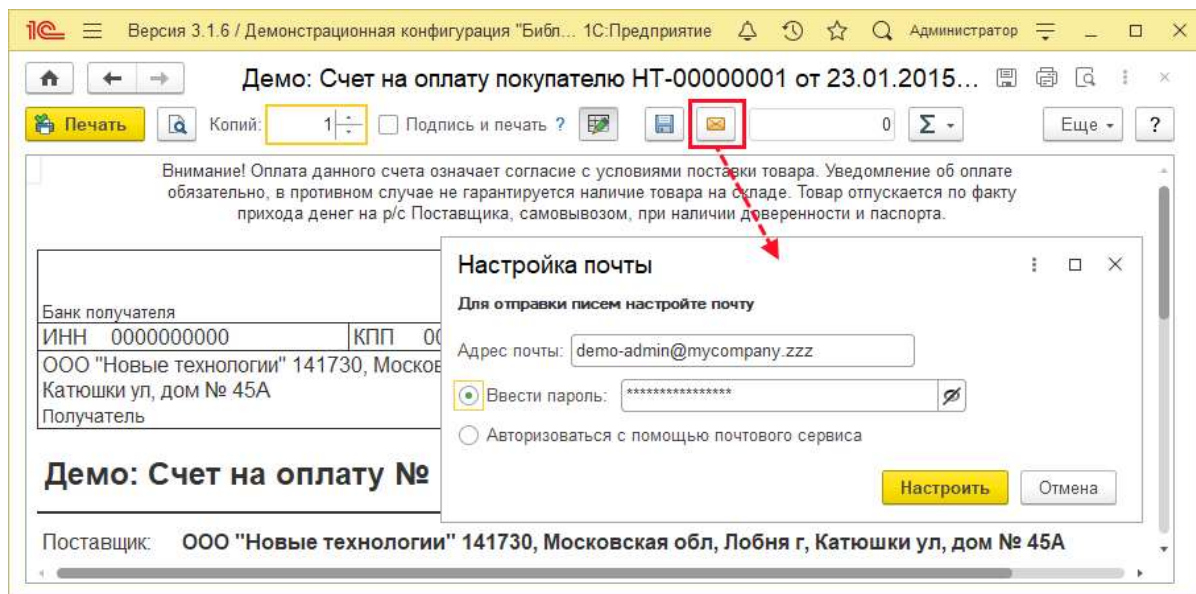
- Отправка в качестве вложений печатных форм, формируемых в программе (подробнее см. раздел документации Печать);
- Отправка печатных форм выделенных документов по почте без предварительного просмотра (подробнее см. раздел документации Шаблоны сообщений);
- Уведомление администратора о завершении обновления программы. Подробнее см. раздел документации Обновление конфигурации;
- Рассылка администратору отчета с критичными записями журнала регистрации. Подробнее см. раздел документации Анализ журнала регистрации;
- Синхронизация данных с другими программами через почту. Подробнее см. раздел документации Обмен данными;
- Рассылка уведомлений о задачах, не исполненных в срок, после проведения настроек производится программой автоматически. Подробнее см. раздел документации Бизнес-процессы и задачи;
- Рассылки вариантов отчетов по расписанию (если программа работает в клиент-серверной базе) или по требованию. Подробнее см. разделы документации Варианты отчетов и Рассылка отчетов.

Для отправки программой различных сообщений предусмотрена системная учетная запись, которую необходимо предварительно настроить. Подробнее см. раздел [Настройка почты](#).


Настройка почты может быть выполнена как заранее, с помощью ссылки **Настройка почты** (см. раздел [Настройка почты](#)), так и во время отправки письма, в случае, когда почта ещё не настроена (например, во время отправки печатной формы). В случае контекстной настройки число необходимых для заполнения полей значительно меньше. Необходимо заполнить только **Адрес почты**, с помощью переключателя выбрать:

- **Ввести пароль** – и заполнить нужное поле;
- **Авторизоваться с помощью почтового сервиса**, подробнее см. раздел [Авторизация с помощью почтового сервиса](#).

Далее необходимо нажать кнопку **Настроить**. Программа будет использовать настройки по умолчанию, настройка будет произведена автоматически.



Для отправки почтового сообщения, например, содержащего печатные формы, необходимо заполнить поля:

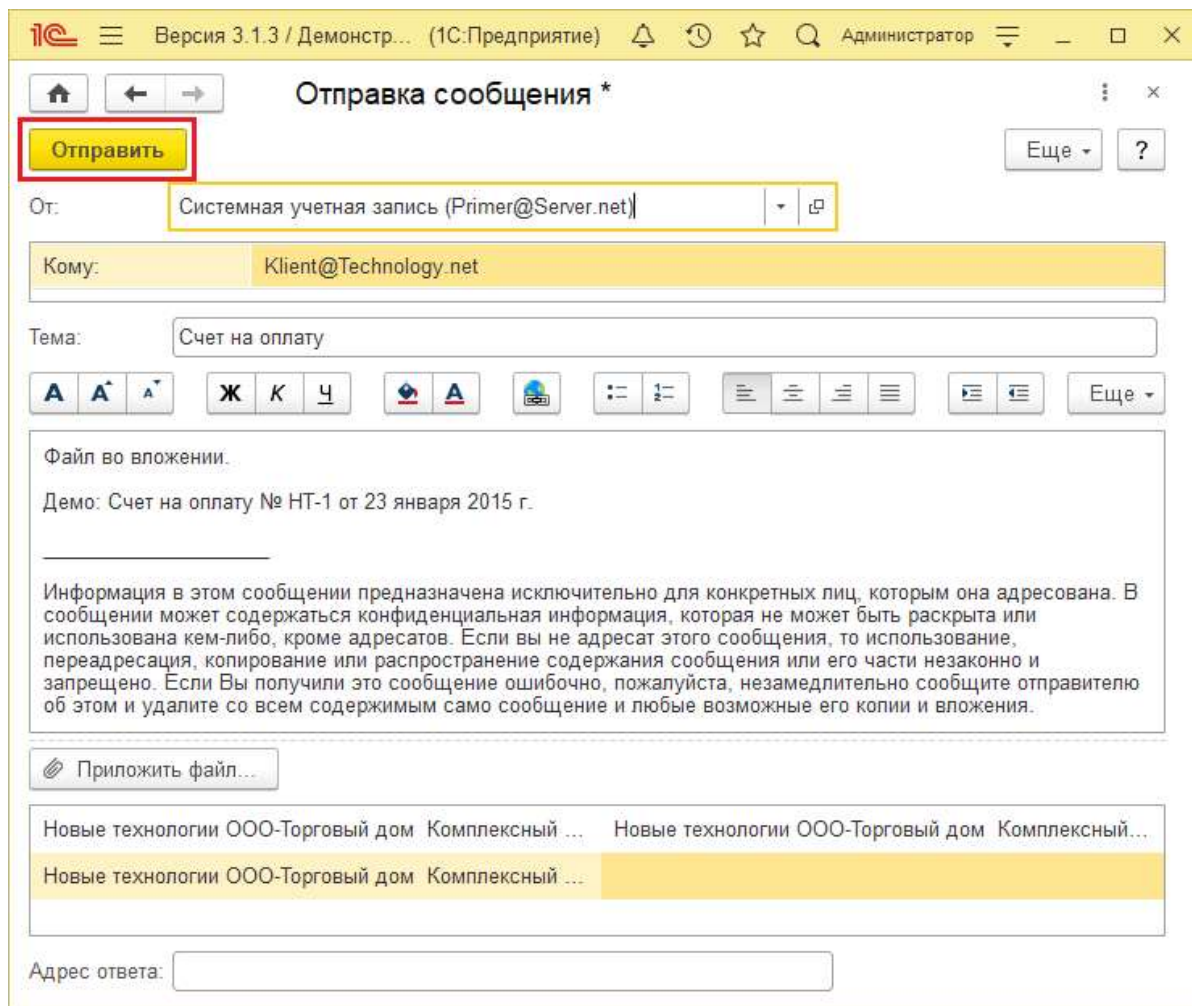
- **От** – по умолчанию в качестве отправителя выбрана системная учетная запись электронной почты. При необходимости можно выбрать другую почту из списка с помощью кнопки .
- **Кому** – можно указать сразу несколько получателей почтового сообщения через запятую.
- **Тема** – можно кратко написать, чему посвящено письмо. Если заполнена тема, письмо можно легче найти в переписке.
- Текст письма можно написать в предназначенном для этого поле. В программе предусмотрена возможность форматирования текста письма: можно отформатировать текст, вставить гиперссылку или картинку с помощью стандартных команд. Самые

востребованные команды выведены над текстом письма в виде кнопок, остальные команды форматирования можно найти в меню **Еще**.

■ С помощью кнопки **Приложить файл** можно вложить в почтовое сообщение дополнительные файлы. Список вложений показывается ниже кнопки.

■ **Адрес ответа** – можно задать адрес, на который получатели письма будут отправлять ответ. Это поле рекомендуется заполнять в том случае, если входящая корреспонденция системной учетной записи не просматривается ([например, если системная учетная запись предназначена только для отправки, это можно указать при настройке, подробнее см. раздел Настройка почты](#)).

После окончания работы над почтовым сообщением нажмите кнопку **Отправить** для его отсылки.



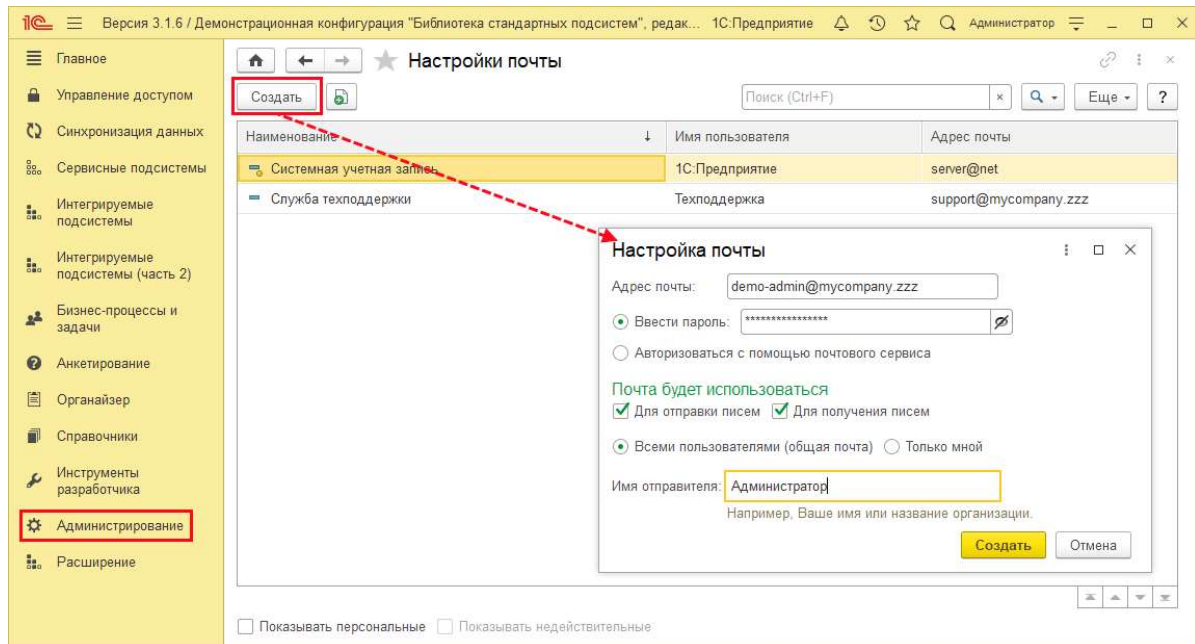
Для получения сообщений программы, а также для отправки персональных сообщений необходимо настроить почтовый ящик, а затем настроить почту. См. также раздел [Особенности настройки почты различных почтовых сервисов](#).

Настройка почты

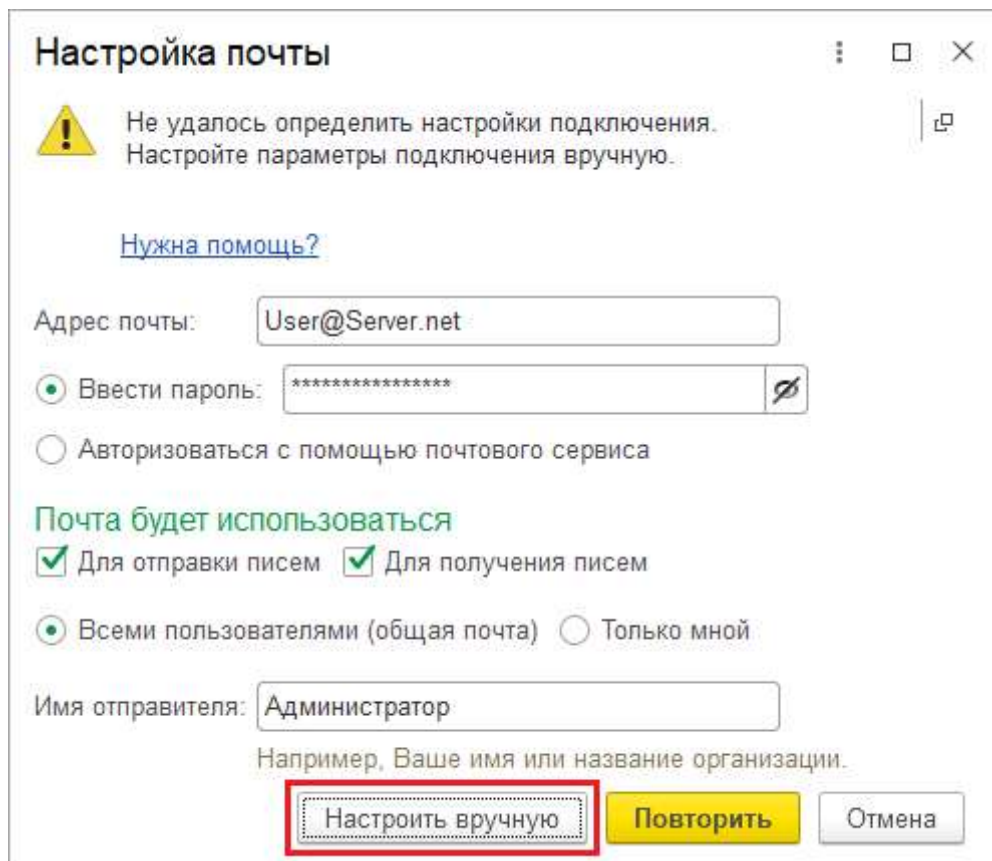
В списке **Настройки почты** ([например, в разделе Органайзер](#)) нажмите на кнопку **Создать** и введите адрес почты, которую необходимо настроить в программе, и пароль.

Если предполагается только отправка почты из программы без возможности загрузки писем или только получение писем без возможности отправки, снимите соответствующие флажки, это сократит количество настроек, необходимых для работы почты.

Затем нажмите на кнопку **Создать**. Настройки почты будут подобраны автоматически.



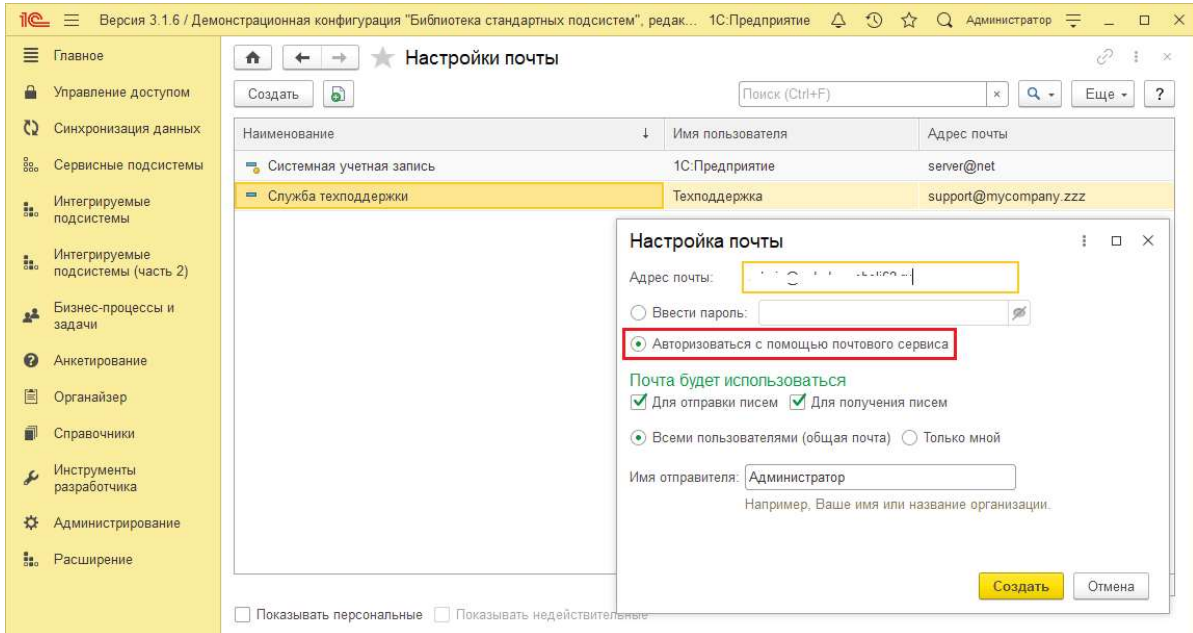
В случае, если настройки не будут найдены автоматически, можно ввести их вручную. Нажмите на кнопку **Настроить вручную** и заполните требуемые поля. Настройки подключения к почте можно уточнить у администратора почты, либо в веб-интерфейсе почты.



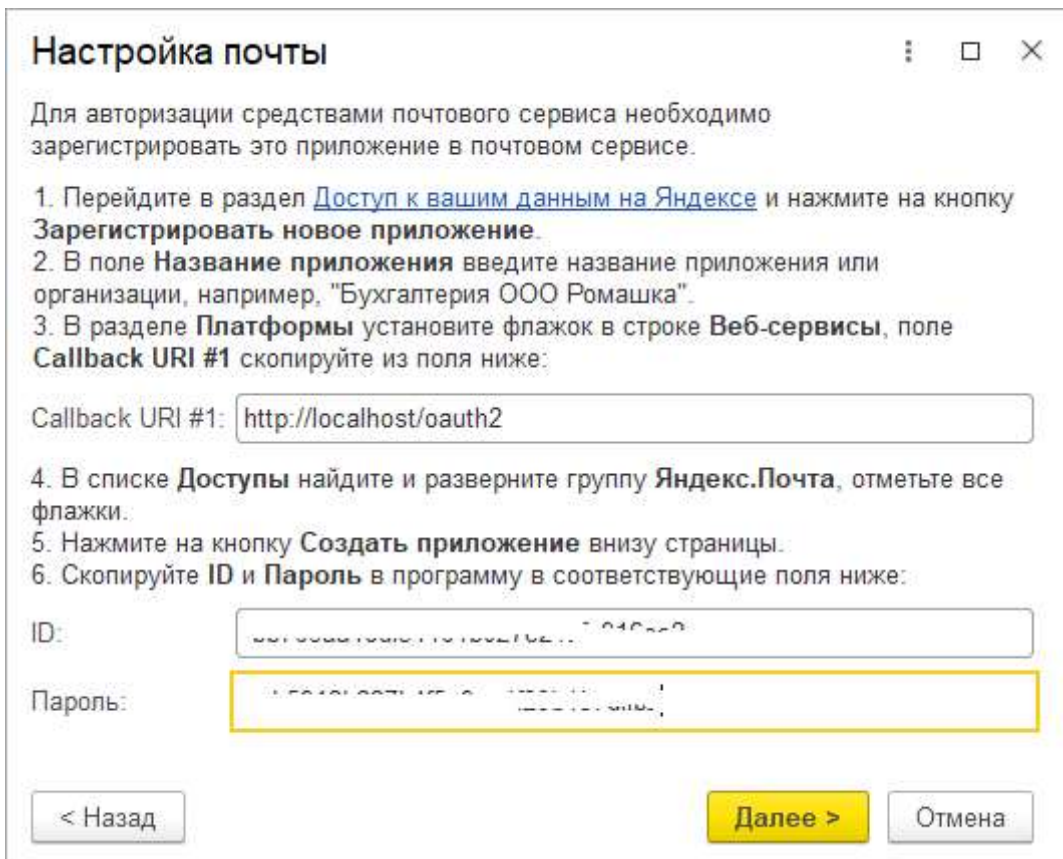
Авторизация с помощью почтового сервиса

В программе предусмотрены два способа настройки почты – с использованием пароля и с запросом доступа к почте у почтового сервиса. В последнем случае авторизация выполняется непосредственно на веб-странице почтового сервиса любым настроенным способом. Это повышает безопасность аккаунта, так как пароль не хранится в программе и не может быть таким образом скомпрометирован.

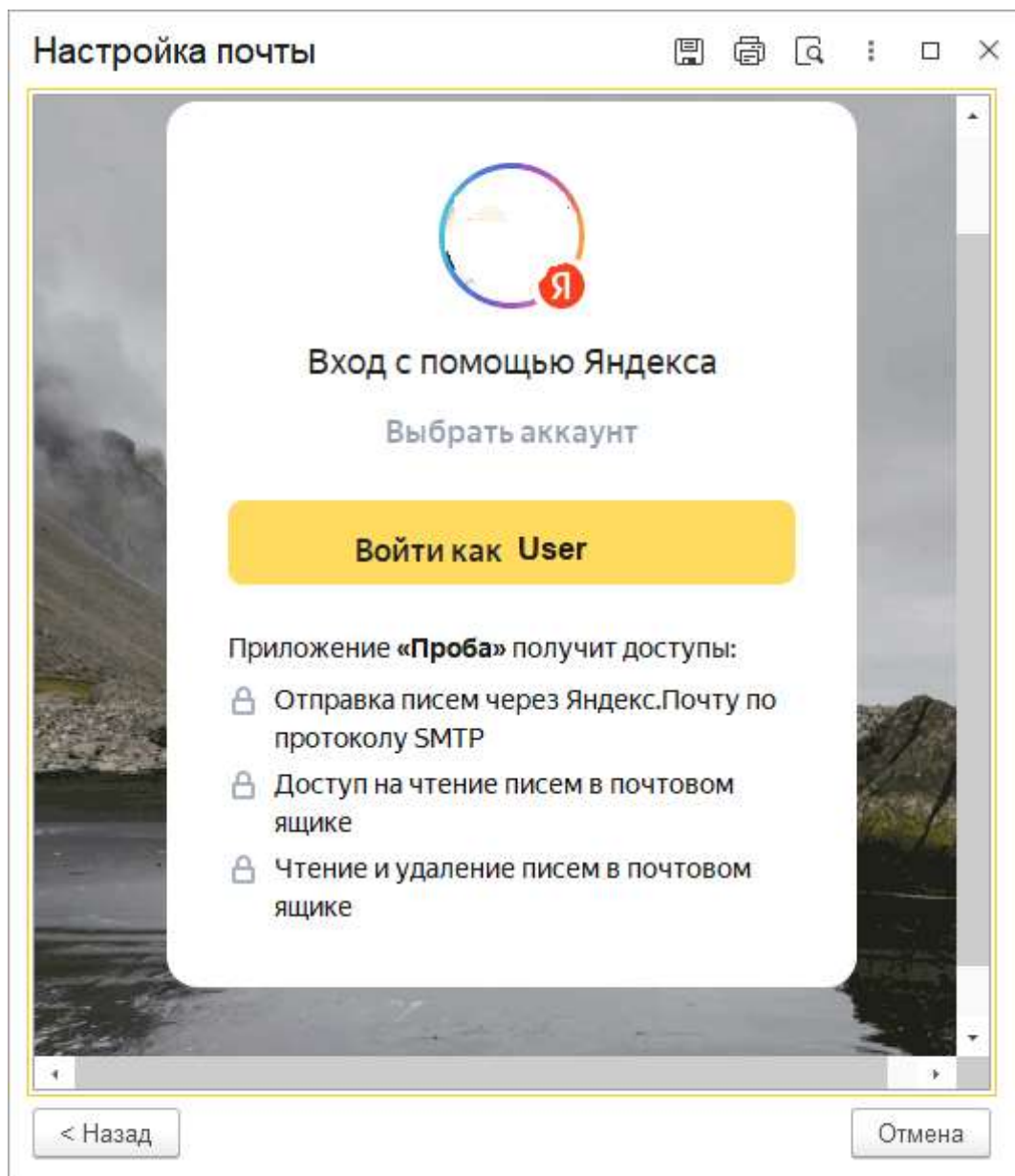
Для настройки почты с авторизацией на почтовом сервисе установите соответствующий переключатель.



При первой настройке почты с авторизацией на почтовом сервере потребуется ввести настройки этого приложения на почтовом сервисе.



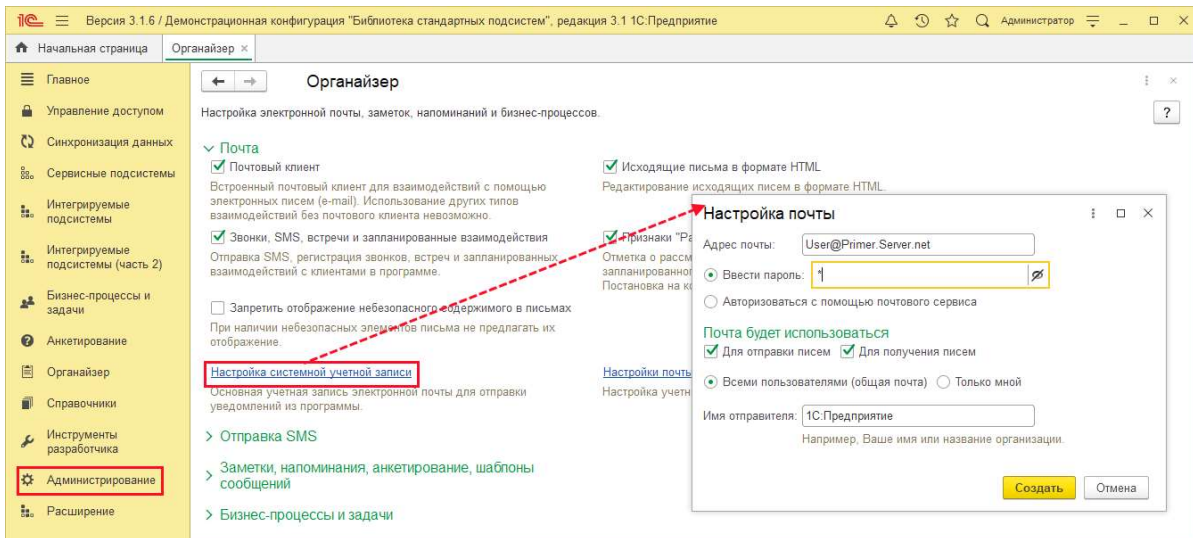
Далее выполните авторизацию на странице почтового сервиса.



Системная учетная запись

Программа поставляется с предопределенной настройкой почты – системной учетной записью электронной почты. Она используется по умолчанию некоторыми служебными подсистемами для рассылки различных уведомлений из программы, [например, для автоматической отправки сообщений администратору по завершению обновления программы](#) (подробнее см. раздел Отправка и получение почтовых сообщений). Перед использованием таких подсистем необходимо настроить системную учетную запись.

Настройка системной учетной записи электронной почты производится с помощью ссылки в разделе [Администрирование – Органайзер – Почта](#).

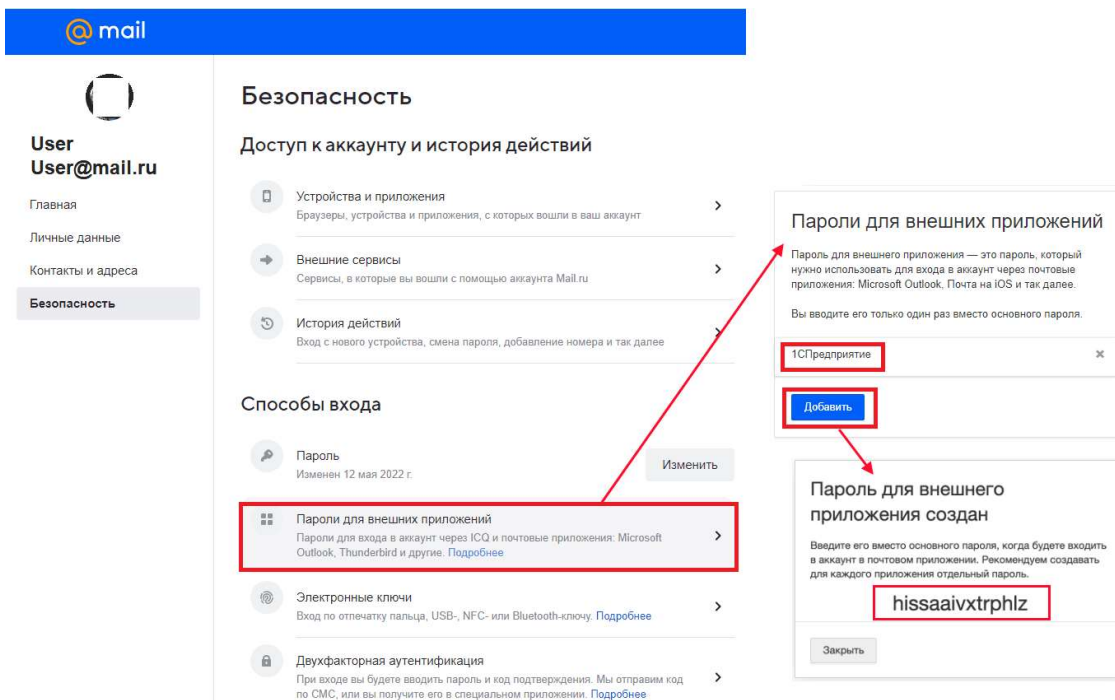


Особенности настройки почты различных почтовых сервисов

Как правило, для настройки почты в программе требуется предварительная настройка почты в веб-интерфейсе почтового сервиса – разрешение доступа внешних приложений и создание отдельного пароля приложения.

Настройка почты Mail.ru

1. Перейдите в настройки безопасности почтового ящика <https://id.mail.ru/security>;
2. В разделе **Безопасность – Способы входа – Пароли для внешних приложений** добавьте новый пароль, назовите, например, «1СПредприятие» и следуйте дальнейшим инструкциям Mail.ru. Подробнее см. <https://help.mail.ru/mail/security/protection/external>;



3. Скопируйте и вставьте пароль в соответствующее поле в программе 1С:Предприятие.

Для контроля правильности копирования пароля можно нажать на кнопку



Показать пароль.

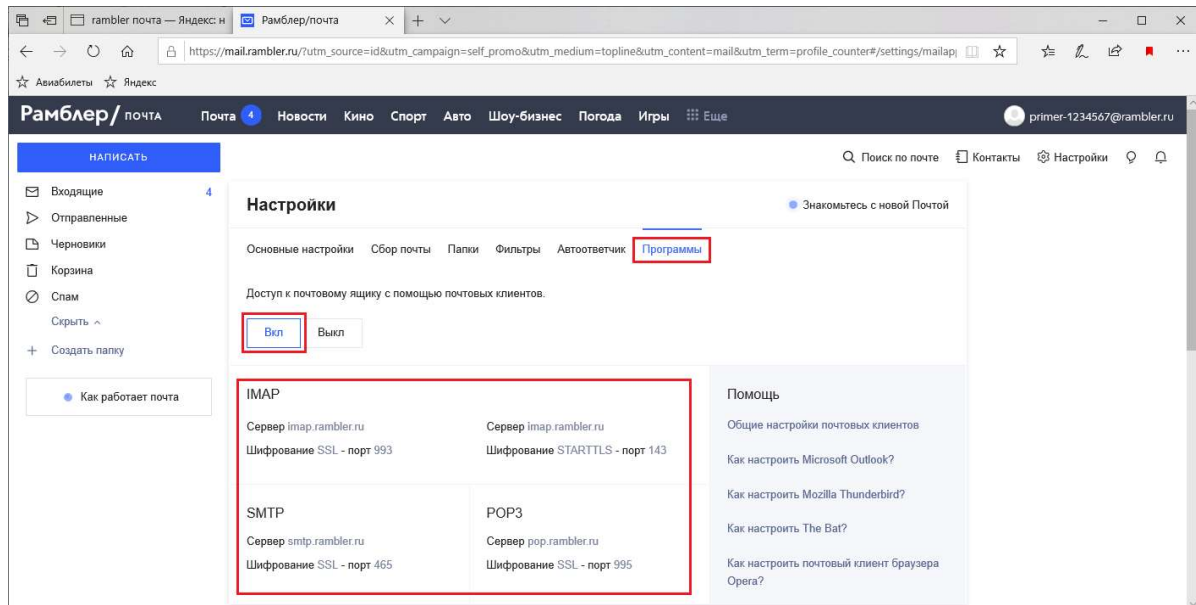
Настройка почты в Outlook.com

1. Откройте страницу [Основные сведения о безопасности](#) и выполните вход с помощью учетной записи Майкрософт.
2. Выберите **Расширенные параметры безопасности**.
3. В разделе **Пароли приложений** выберите **Создать новый пароль приложения**. На экране появится новый пароль приложения.
4. Скопируйте и вставьте этот пароль в соответствующее поле в программе.

Подробнее см. [на сайте Microsoft](#).

Настройка почты в Рамблер

Перейдите в настройки почты на в раздел **Приложения** и включите **Доступ к почтовому ящику с помощью почтовых клиентов**.



Настройка почты в Яндекс

Разрешите доступ почтовых клиентов:

1. В веб-интерфейсе почты перейдите в раздел **Все настройки - Почтовые программы**.
2. В разделе **Разрешить доступ к почтовому ящику с помощью почтовых клиентов** установите флажок **С сервера imap.yandex.ru по протоколу IMAP**.

Создайте пароль приложения для программы 1С:


1. Откройте страницу [Управление аккаунтом](#).
2. В разделе **Пароли и авторизация** выберите **Включить пароли приложений**. Подтвердите действие и нажмите **Создать новый пароль**.

Если вы включили двухфакторную аутентификацию, просто нажмите **Создать пароль приложения**.

3. Выберите тип приложения - **Почта**.
4. Придумайте название пароля, например «Для 1С». С этим названием пароль будет отображаться в списке.
5. Нажмите кнопку **Создать**. Пароль приложения отобразится во всплывающем окне. Используйте этот пароль для настройки почты в программе 1С.

Подробнее см. <https://yandex.ru/support/id/authorization/app-passwords.html>

Настройка почты в GMail.com

В веб-интерфейсе почты в правой верхней части окна нажмите значок  **Настройки**, в выпадающем меню нажмите на кнопку **Все настройки**, перейдите на закладку **Пересылка и POP/IMAP** и включите **Доступ по протоколу IMAP**.

Создайте пароль для приложения 1С:

1. На странице [аккаунта Google](#) в разделе **Безопасность** в блоке **Вход в аккаунт Google** включите **Двухэтапную аутентификацию**.
2. После включения двухэтапной аутентификации на странице [аккаунта Google](#) в разделе **Безопасность** блоке **Вход в аккаунт Google** нажмите **Пароли приложений** и создайте пароль приложения для устройства. Приложение: **Почта**, Устройство: **Компьютер Windows**.
3. Используйте сгенерированный пароль приложения для настройки почты в приложении 1С.

Подробнее см. <https://support.google.com/accounts/answer/185833>

Изменение настроек почты

В случае, если почта перестала приниматься или отправляться можно провести диагностику подключения и получить рекомендации по устранению проблемы. Для этого перейдите к настройкам почты и нажмите на кнопку **Проверить настройки**.

В некоторых случаях настройки доступа к почтовому серверу могут измениться и может потребоваться их корректировка в программе 1С. Для этого нажмите на кнопку **Перенастроить** и следуйте дальнейшим инструкциям.

Включение флажка **Отправлять скрытые копии писем на этот адрес** может потребоваться, если требуется хранить исходящие письма, но отсутствует штатная возможность хранения отправленных писем на сервере. Для того, чтобы не путать копии исходящих писем со входящими в этом случае рекомендуется настроить на почтовом сервере правило обработки писем, которое будет перемещать такие письма в отдельную папку.

Рекомендации по решению типовых проблем

Воспользуйтесь общими рекомендациями для устранения проблем при работе с почтой или письмами:

- Проверьте настройки почты (кнопка **Проверить настройки** в карточке почты), подробнее см. раздел [Настройка почты](#);
- Попробуйте перенастроить почту (кнопка **Перенастроить** в карточке почты):
- Рекомендуется проверить настройки почтового ящика, с которого производилась отправка писем (подробнее см. раздел [Особенности настройки почты различных почтовых сервисов](#)).
- После проверки всех настроек попробуйте отправить письма еще раз.

Также следует произвести дополнительные действия в зависимости от вида или кода ошибки:

- Нет писем в отправленных и входящих;
- Не работает почта на отправку;
- Отправка сообщений на сервер электронной почты и в папку отправленных и в папку входящих;
- Код ошибки: 6. «Произошла ошибка соединения с сервером при работе с IMAP»;
- Код ошибки: 14. «POP3. ошибка с установлением безопасного соединения»;
- Код ошибки: 25. «Ошибка при работе с SMTP. Отказ в установлении соединения со стороны сервера»;
- Код ошибки: 26. «Произошла ошибка при работе с IMAP»;
- Код ошибки: 27. «Ошибка в настройках исходящей почты. Произошла ошибка при работе с SMTP»;
- Код ошибки: 28. «Ответ сервера IMAP: LOGIN invalid credentials or IMAP is disable»;
- Код ошибки: 421. «SMTP error code 421. SMTP connection broken(reply)»;
- Код ошибки: 503 5.5.4. «Error 503 5.5.4: send AUTH command first»;
- Код ошибки: 534.5.7.14 «Ошибка в настройках исходящей почты»;

- Код ошибки: 535. «Аутентификация не прошла SMTP error code 535»;
- Код ошибки: 535.5.7.3 «Authentication unsuccessful»;
- Код ошибки 554 5.7.1. «SMTP error code 554 5.7.1. «SMTP error code 554 5.7.1[2] Message rejected under suspicion of SPAM».

Нет писем в отправленных и входящих

Рекомендации:

- проверьте в карточке почты, что включены флажки **Для отправки писем** и **Для получения писем** (подробнее см. раздел [Настройка почты](#)).
- проверьте, включено ли регламентное задание **Получение и отправка электронных писем** (раздел [Администрирование – Обслуживание – Регламентные операции](#), с помощью ссылки открыть список **Регламентные и фоновые задания**, найти строку **Получение и отправка электронных писем**, открыть и включить флажок **Включено**, нажать **Записать и закрыть**). Подробнее см. раздел документации Регламентные задания.
- проверьте, не заблокированы ли регламентные задания. Для этого на сервере открыть **Администрирование серверов 1С**, найти в кластере свою базу, выбрать свойства и проверить, что отключена блокировка регламентных заданий. Подробнее см. раздел документации Обновление версии информационной базы.

Не работает почта на отправку

Рекомендации:

- проверьте в карточке почты, что включен флажок **Для отправки писем** (см. раздел [Настройка почты](#));
- проверьте включено ли регламентное задание **Получение и отправка электронных писем** [Администрирование – Обслуживание – Регламентные операции](#), с помощью ссылки открыть список **Регламентные и фоновые задания**, найти строку **Получение и отправка электронных писем**, открыть и включить флажок **Включено**, нажать **Записать и закрыть**). Подробнее см. раздел документации Регламентные задания;
- проверьте, не заблокированы ли регламентные задания. Для этого на сервере открыть **Администрирование серверов 1С**, найти в кластере свою базу, выбрать свойства и проверить, что отключена блокировка регламентных заданий. Подробнее см. раздел документации Обновление версии информационной базы;
- если ошибка возникла при работе с массовыми рассылками, убедитесь, что ваш тарифный план используемого почтового сервиса не накладывает ограничений на рассылку. При наличии ограничений, перейдите на другой тарифный план, либо

воспользуйтесь любым другим специализированным сервисом рассылки писем, например: [UniSender](#), [SMTP.BZ](#) и т. п.

Отправка сообщений на сервер электронной почты и в папку отправленных и в папку входящих

Рекомендации:

- проверьте, что в персональных настройках почты (**Персональные настройки - гиперссылка Электронная почта**) не включен флажок **Отправлять копии исходящих писем по адресу**. Если включен – выключите его.
- в карточке настройки почты выключите флажок **Отправлять скрытые копии писем на этот адрес** (верно как для POP, так и для IMAP). Подробнее см. раздел [Настройка почты](#).

Код ошибки: 6 «Произошла ошибка соединения с сервером при работе с IMAP» или Код ошибки 25

Рекомендации:

- в серверном варианте работы базы данных прием и отправка почты выполняется сервером 1С:Предприятия, поэтому проверку доступности почтового сервера и настройку соответствующих прав необходимо выполнять для того же пользователя (операционной системы), из-под которого запущен сервер 1С:Предприятия.
- если используется устаревшая версия, требуется обновиться на актуальную.
- в крайнем случае можно переключиться на POP вместо IMAP, но переключаться следует только в том случае, если почта в программе нужна только на отправку и не требуется хранение писем на сервере.

Код ошибки: 14 «POP3. ошибка с установлением безопасного соединения»

Рекомендации:

- повторите попытку, чаще всего это разовый сбой;
- переключите в настройках почты шифрование для сервера POP на **Авто** вместо **SSL**, см. раздел.
- попробуйте перенастроить почту (кнопка **Перенастроить** в карточке почты). Подробнее см. раздел [Изменение настроек почты](#);
- если не поможет, обратитесь к администратору почты.

Код ошибки: 25 «Ошибка при работе с SMTP. Отказ в установлении соединения со стороны сервера»

Данная ошибка говорит о том, что почтовый сервер не отвечает на запросы.

Рекомендации:

- в серверном варианте работы базы данных приём и отправка почты выполняется сервером 1С:Предприятия, поэтому проверку доступности почтового сервера и настройку соответствующих прав необходимо выполнять для того же пользователя (операционной системы), из-под которого запущен сервер 1С:Предприятия;
- если ошибка возникла при работе с массовыми рассылками, убедитесь, что ваш тарифный план не накладывает ограничений на рассылку. Для решения проблемы - можно использовать SMTP-сервер, например: **UniSender**, **SMTP.BZ**, или любой другой почтовый сервис, имеющий расширенный тарифный план, без ограничений на рассылку;
- если вышеизложенные рекомендации не помогают, нужно обратиться к администраторам почтового сервера.

Код ошибки: 26 «Произошла ошибка при работе с IMAP»

Рекомендации:

- перезаполните логин и пароль почты, см. раздел [Настройка почты](#).

Код ошибки: 27 «Ошибка в настройках исходящей почты. Произошла ошибка при работе с SMTP»

Рекомендации:

- в случае если настройки указаны корректно и проходят успешную проверку, тогда в настройке почты в разделе **Настройки подключения для сервера SMTP** необходимо изменить значения следующих параметров: **Порт = 587**, **Шифрование = STARTTLS**. Если в настройках почты уже установлены данные параметры, тогда смените их на следующие значения: **Порт = 465**, **Шифрование = SLL**.
- если инструкция не поможет устранить проблему, тогда необходимо обратиться к администратору Вашей локальной сети.

Код ошибки: 28 IMAP Ответ сервера: LOGIN invalid credentials or IMAP is disabled

Рекомендации:

- Проверьте, что протокол IMAP включен на почтовом сервере, ошибка может возникать, если он отключен.

- Проверьте, что введен верный логин.
- Произошла ошибка при работе с IMAP. Код ошибки: 28 Ответ сервера: NEOBHODIM parol prilozheniya <https://help.mail.ru/mail/security/protection/external/> Application password is REQUIRED. Для mail.ru: необходимо использовать пароль приложения, подробнее см. раздел [Настройка почты Mail.ru](#).

Код ошибки: 421 SMTP error code 421 SMTP connection broken(reply)

Эта ошибка говорит о том, что было разорвано соединение с почтовым сервером. Такое может произойти по многим причинам, например, на почтовом сервере происходили какие-либо неполадки во время попытки отправить письмо.

Если с работой почтового сервиса все в порядке, а проверка настроек почты в 1С выполняется успешно, но при этом письма с данной почты не отправляются, тогда можно воспользоваться следующими рекомендациями.

Рекомендации:

- необходимо зайти на почту (конкретный сервис, Яндекс, Рамблер и пр.), включить настройку **Доступ к почтовому ящику с помощью почтовых клиентов**.
- если настройки указаны корректно и проходят успешную проверку, тогда в разделе **Настройки подключения** для сервера SMTP необходимо изменить значения следующих параметров: **Порт = «587»**, **Шифрование = STARTTLS**. Если же в настройках почты уже установлены данные параметры, тогда смените их на следующие значения: **Порт = «465»**, **Шифрование = «SSL»**, см. раздел [Изменение настроек почты](#).
- также рекомендуем проверить настройки Прокси.
- если проблема возникла при рассылке, тогда рекомендуется перейти на другой тарифный план или воспользоваться любым другим специализированным сервисом рассылки писем, например: [UniSender](#), [SMTP.BZ](#), [SMTP Server](#).

Код ошибки: 503 5.5.4 Error 503 5.5.4: send AUTH command first

Рекомендации:

- В настройках почты установите флажок **При отправке писем требуется авторизация на сервере исходящей почты (SMTP)**.

Код ошибки: 534.5.7.14 Ошибка в настройках исходящей почты:

Рекомендации:

- выполнить настройки почты согласно рекомендациям [support.google.com](https://support.google.com/mail/answer/7126229?visit_id=1-636552445681543523-):
https://support.google.com/mail/answer/7126229?visit_id=1-636552445681543523-

4082421212&rd=2#cantsignin

- рекомендуем проверить настройки почты (подробнее см. раздел Почтовый ящик в gmail.com).

Код ошибки: 535. «Аутентификация не прошла SMTP error code 535»

Рекомендации:

- авторизуйтесь в почте через браузер для подтверждения аккаунта;
- попробуйте ввести пароль заново;
- включите авторизацию на сервере исходящей почты;
- если ошибка с почтой произошла на сервере yandex, проверьте в браузере, включены ли двухфакторная авторизация или пароли приложений, если включены, то нужно настроить пароли приложений и создать отдельный пароль для 1С:Предприятия.
- если данная ошибка произошла при использовании gmail, то необходимо использовать пароли приложений. Включите двухэтапную аутентификацию, далее следуйте инструкции от Google и создайте пароль приложения для устройства.

Код ошибки: Аутентификация не прошла (SMTP error code 535 5.7.0 НЕОБХОДИМ пароль приложения / Application password is REQUIRED

Возникает при настройке почты mail.ru. В программе 1С:Предприятие необходимо использовать пароль приложения вместо основного пароля, с которым осуществляется вход в веб-интерфейс почты. Создайте пароль приложения и скопируйте его в программу. Подробнее см. раздел [Настройка почты mail.ru](#).

Код ошибки: 535.5.7.3 «Authentication unsuccessful»

Рекомендации:

- если используется устаревшая версия, нужно обновиться на актуальную версию.

Код ошибки: 554 5.7.1 [2] «SMTP error code 554 5.7.1[2] Message rejected under suspicion of SPAM»

Данная ошибка произошла из-за того, что сообщение определено как спам.

Рекомендации:

- попробуйте изменить тарифный план используемого почтового сервиса, так как причиной ошибки могут быть ограничения тарифного плана для массовых рассылок;

■ для решения проблемы можно использовать выделенный SMTP-сервер, например: [UniSender](#), [SMTP.BZ](#), или любой другой почтовый сервис, имеющий расширенный тарифный план, без ограничений на рассылку.

Роли для работы с почтовыми сообщениями

В состав программы входят следующие роли для работы с почтовыми сообщениями:

Роль	Краткое описание
Полные права	Дает право пользователю изменять, добавлять и удалять учетные записи электронной почты, а также отправлять и принимать сообщения электронной почты.
Добавление и изменение учетных записей электронной почты	Дает возможность отправлять и получать электронные письма с общих и персональных учетных записей электронной почты, настраивать персональную учетную запись.
Чтение учетных записей электронной почты	Дает возможность отправлять и получать электронные письма с общих и персональных учетных записей электронной почты.