

Ответы на типовые вопросы

СОДЕРЖИМОЕ:

1. Примечание
 - 1.1. Поддерживаемые версии браузеров
 - 1.2. Установка расширения
 - 1.3. Виды устройства для пользования
2. Проверка компьютера на совместимость
3. Доступ к экрану
4. Проверка на совместимость с технологией WebRTC
5. Нет доступа к веб-камере или черный квадрат вместо видео
6. Нет доступа к экрану на macOS "Catalina"
7. Нет доступа к микрофону и камере на macOS

1. Примечание:

1.1. Поддерживаемые версии браузеров:

Версии браузеров для ПК и ноутбуков:

- [Chrome](#) 72+ (Windows 7+, macOS 10.12+, Linux)
- [Яндекс.Браузер](#) 19.3+ (Windows 7+, macOS 10.12+, Linux)

1.2. Установите расширение, перейдя по [ссылке](#)

- 1.3. Системой можно пользоваться только через персональный компьютер (ПК) либо ноутбук

2. Проверка компьютера на совместимость

2.1. Рекомендуется выполнить проверку компьютера перед началом экзамена, чтобы иметь возможность выполнить необходимые настройки компьютера заранее.

Проверить совместимость вы можете на этапе:
«Проверка рабочей станции»

Проверка рабочей станции

Перед началом экзамена необходимо проверить совместимость компьютера с системой прокторинга на страницах:

- [Тест веб-камеры](#)
- [Проверить микрофон онлайн, тест работы микрофона](#)
- [WebRTC Troubleshooter](#)

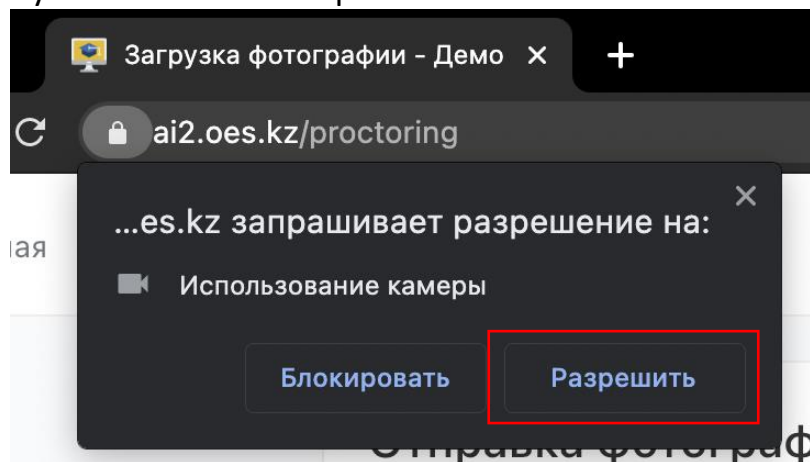
Проверил-(а)

Проверьте **совместимость компьютера с системой прокторинга** на страницах:

- [Тест веб-камеры](#)
- [Проверить микрофон онлайн, тест работы микрофона](#)
- [WebRTC Troubleshooter](#)

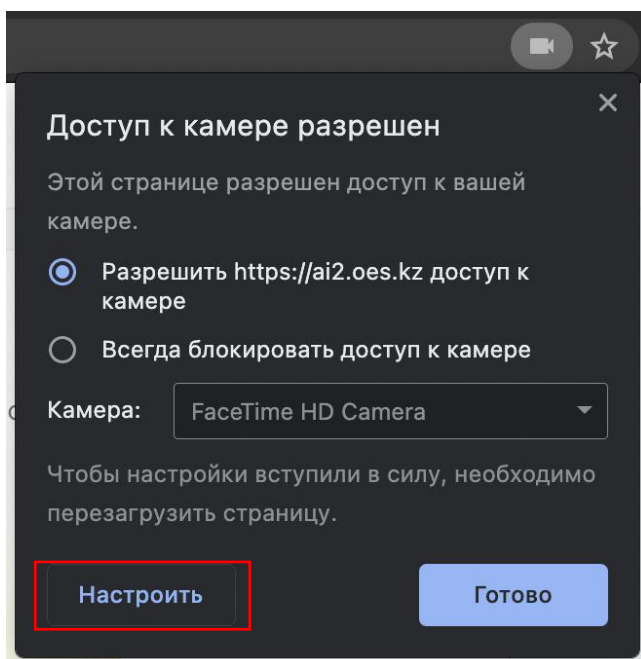
2.2. В браузере Chrome

При первом запросе разрешения доступа к камере и микрофону нужно ответить "Разрешить".

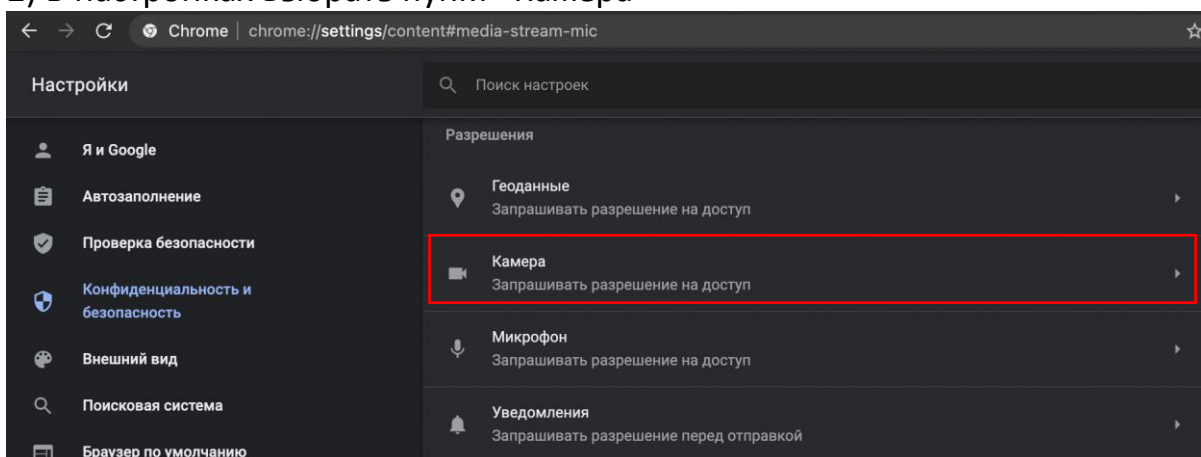


Если к компьютеру подключено несколько камер:

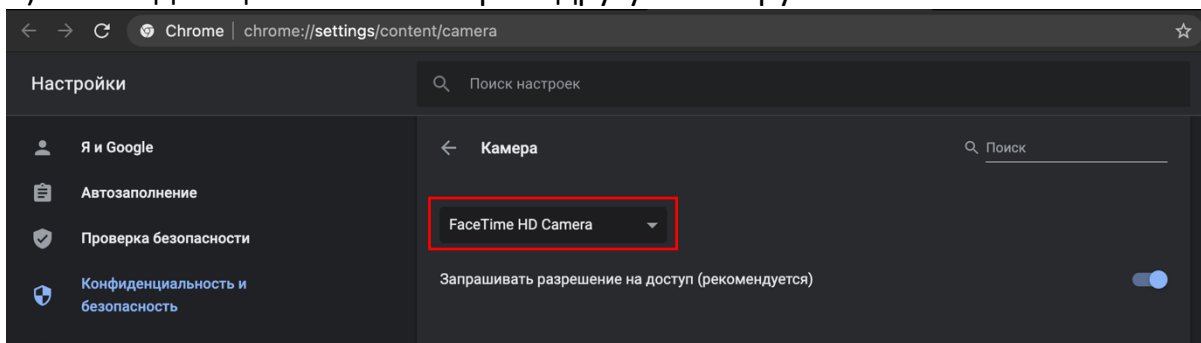
- 1) Кликнуть на значок камеры в правой части строки адреса и зайти в настройки по кнопке "Настроить" (Windows и Linux) или кнопке "Управление настройками мультимедийных устройств" (MacOS)



2) В настройках выбрать пункт "Камера"



3) В выпадающем списке выбрать другую камеру

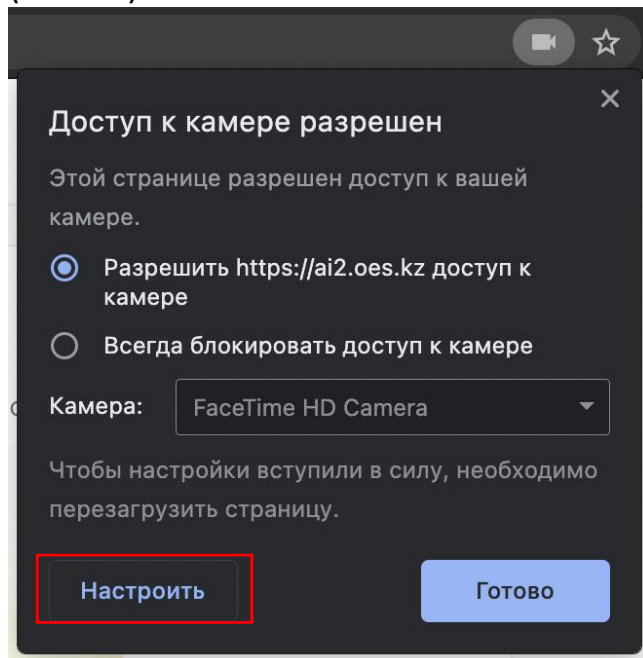


После изменения настроек нужно обновить страницу тестирования.

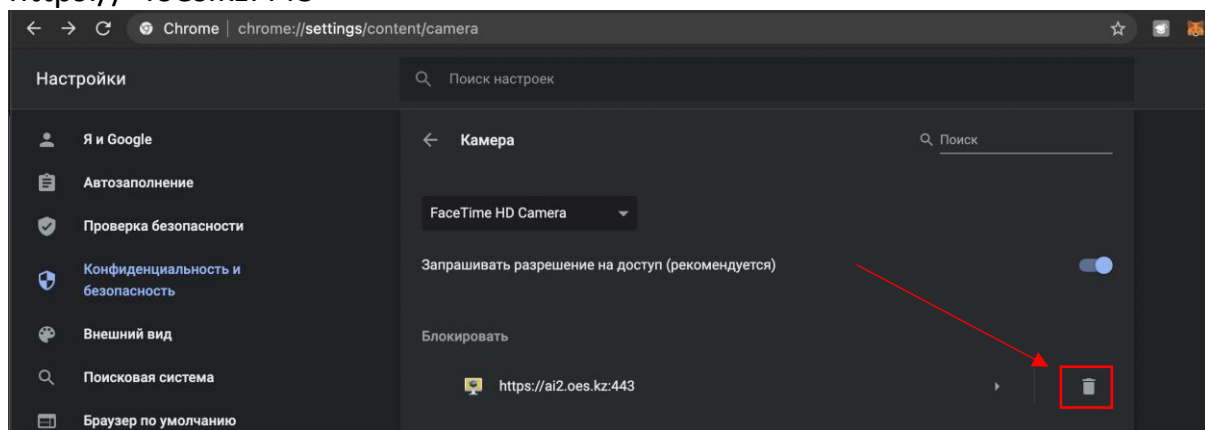
Если подключено несколько микрофонов, то нужно выполнить аналогичные шаги для пункта "Микрофон".

Если доступ был заблокирован:

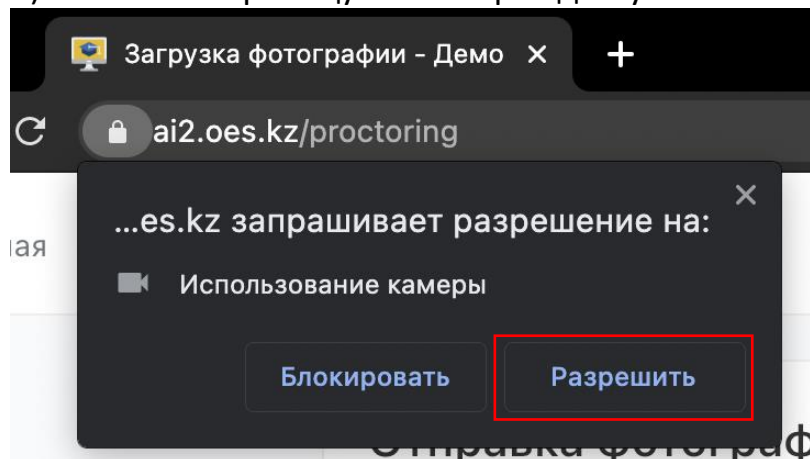
1) Кликнуть на значок камеры в правой части строки адреса и зайти в настройки по кнопке "Настроить" (Windows и Linux) или кнопке "Управление настройками мультимедийных устройств" (MacOS)



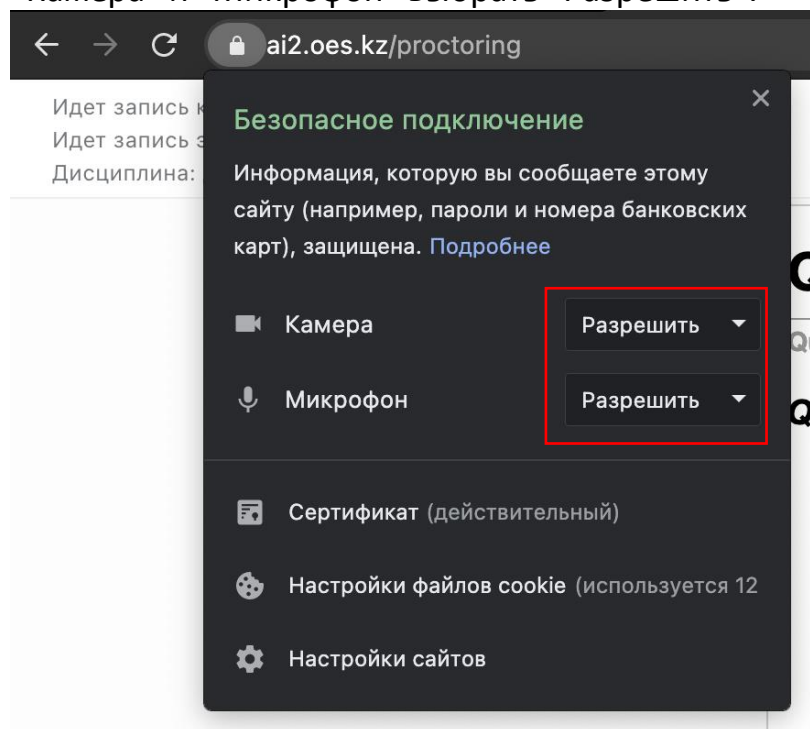
2) Удалить из списка заблокированных сайтов https://*.oes.kz:443



3) Обновить страницу и на запрос доступа ответить "Разрешить"



Другой способ разрешить доступ к камере и микрофону, это нажать на значок замка в строке адреса и напротив пунктов "Камера" и "Микрофон" выбрать "Разрешить".



3. Доступ к экрану

3.1. В браузере Chrome

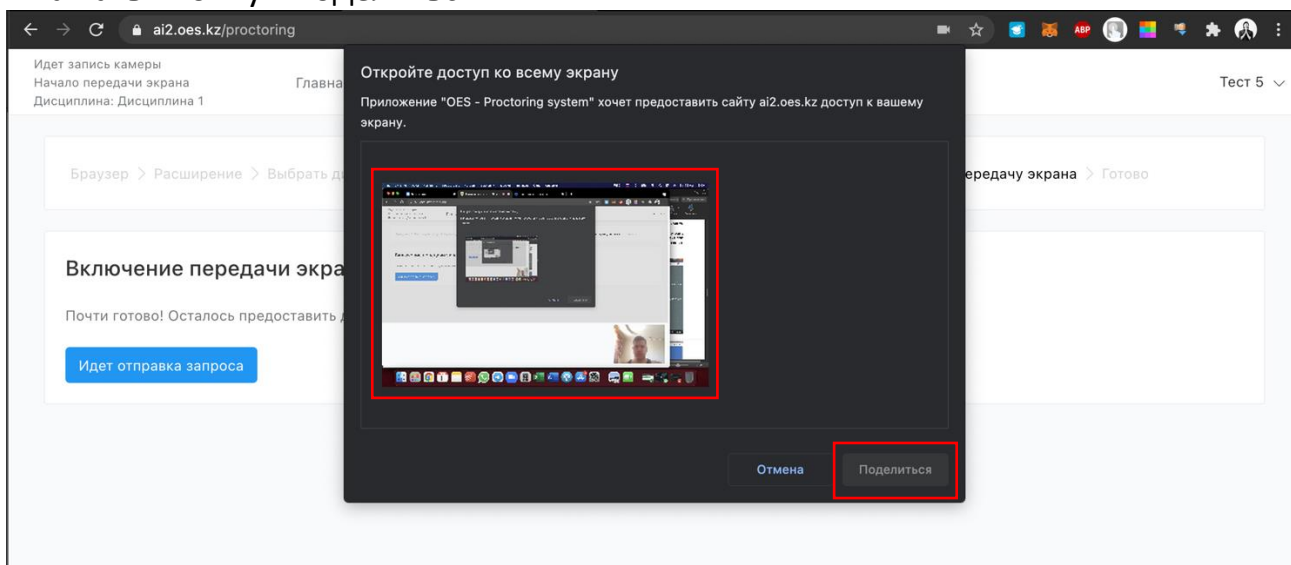
Разрешить доступ к экрану на компьютере в браузере Chrome можно тремя способами:

1. В версии Chrome 72+ доступ к экрану запрашивается автоматически, никаких дополнительных действий не требуется;

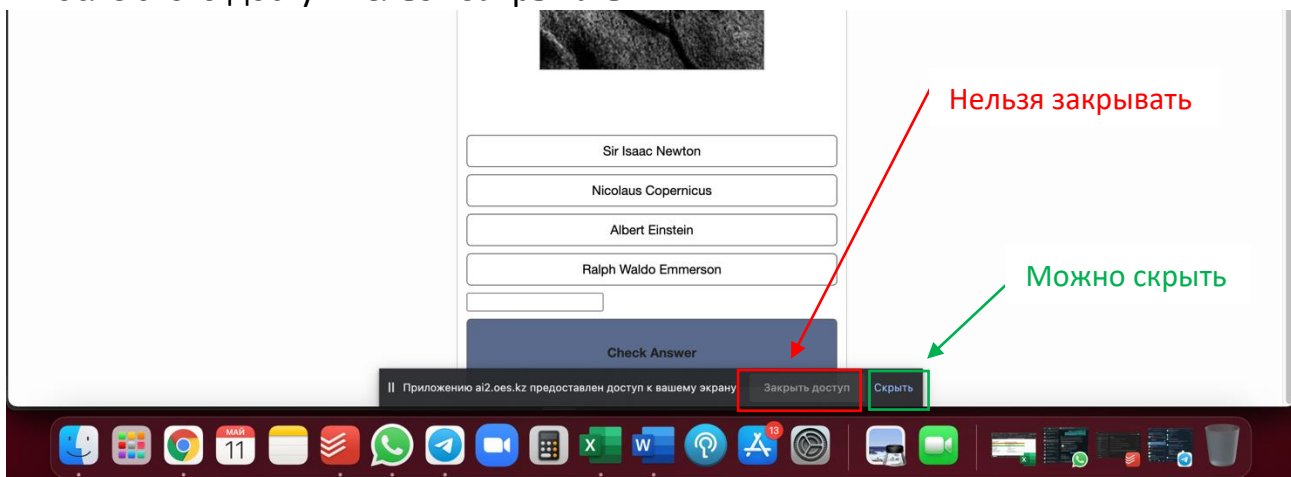
2. В более старых версиях Chrome требуется установить расширение браузера Supervisor;
3. Вместо расширения можно разрешить доступ к экрану специальным флагом, который нужно указать как аргумент при запуске файла "chrome.exe": --enable-usermedia-screen-capturing

Нужно предоставить доступ ко всему экрану

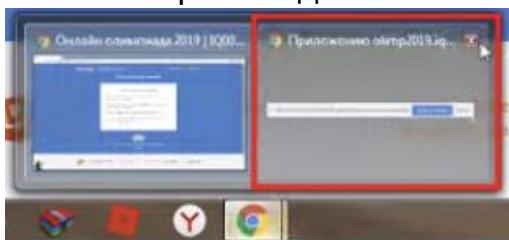
- Выбрать весь экран
- Нажать кнопку «Поделиться»



и после этого доступ нельзя закрывать

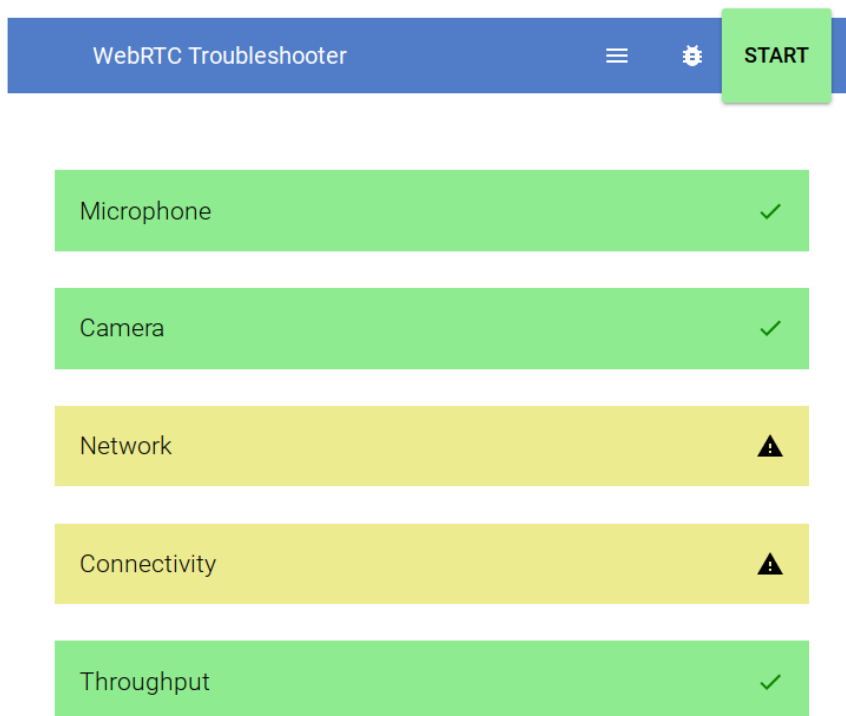


Нельзя закрывать данное окно



4. Проверка на совместимость с технологией WebRTC

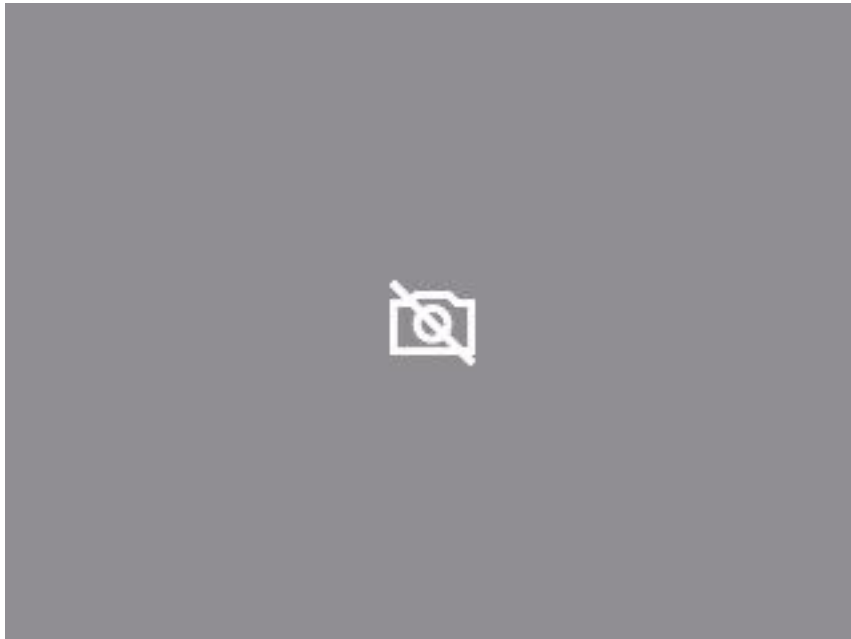
Выполнить проверку WebRTC можно на странице [WebRTC Troubleshooter](#). Для запуска проверки нужно просто нажать кнопку "START". Если проблем не обнаружено, то все пункты должны быть зелеными или желтыми.



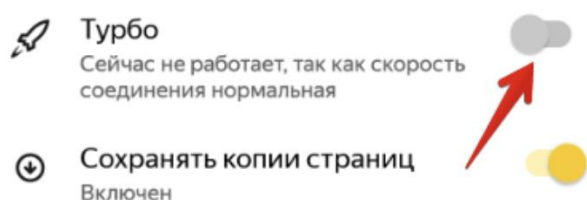
4. Нет доступа к веб-камере или черный квадрат вместо видео

Если отображается картинка с перечеркнутой камерой, черный прямоугольник или индикатор загрузки, то это означает, что браузер не может получить доступ к камере или камера работает неправильно. Причиной могут быть проблемы с веб-камерой, драйвером камеры или доступом к камере из браузера, если в операционной системе камера используется другим приложением (например, в Skype или в другом браузере) или доступ к камере блокируется антивирусом (ESET - статическая картинка со значком перечеркнутой камеры, Kaspersky - черный экран). Нужно закрыть все приложения, которые могут работать с камерой, отключить антивирус (или защиту камеры в нем) и обновить текущую вкладку в браузере. Можно попробовать перезагрузить компьютер.

Пример блокировки антивирусом ESET:



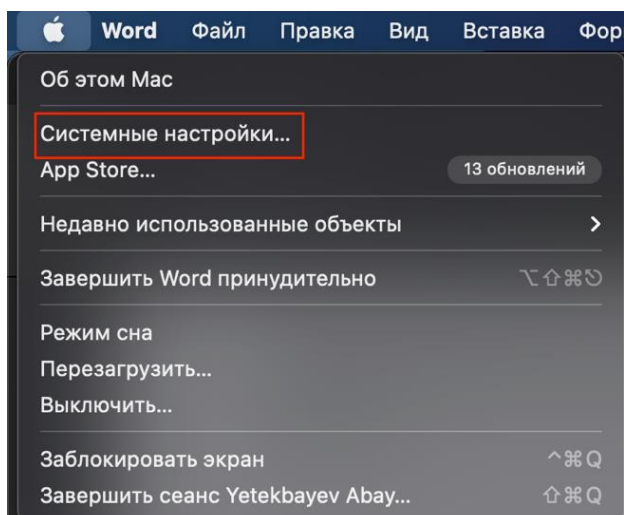
В Яндекс.Браузере для корректной работы прокторинга нужно отключать режим "Турбо", иначе он блокирует видео с камеры:



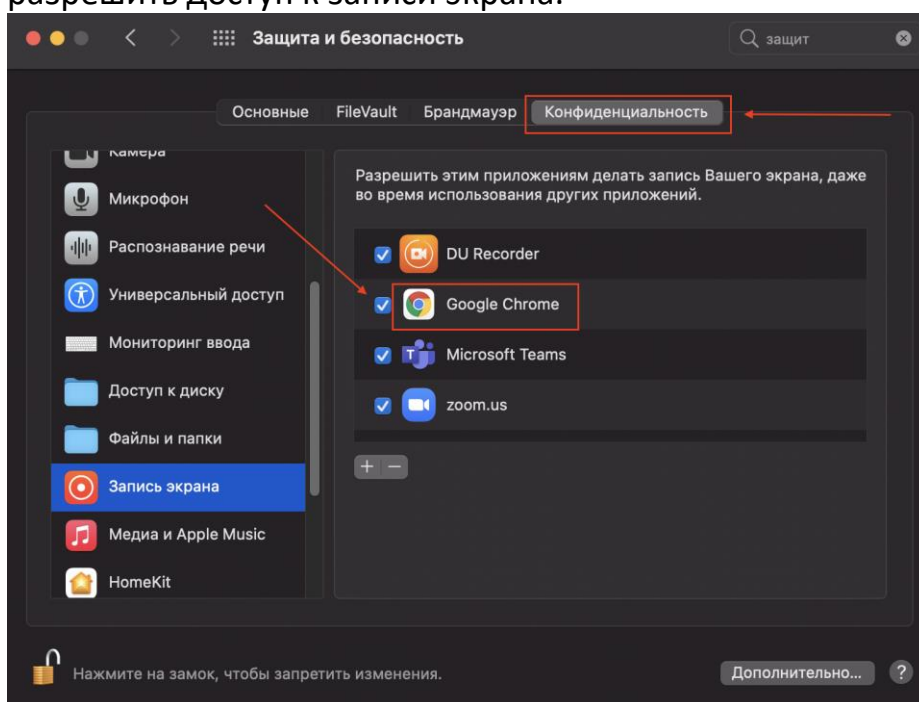
Если ничего не помогло, можно попробовать сбросить настройки Chrome, открыв страницу "<chrome://settings/resetProfileSettings>" и подтвердив действие.

5. Нет доступа к экрану на macOS "Catalina"

Начиная с macOS "Catalina" 10.15 для доступа к экрану браузера нужно выдать дополнительное разрешение в настройках системы. Для этого перейдите в системные настройки меню "Системные настройки".



Затем выберите "Защита и безопасность" → "Конфиденциальность". В предложенном списке нужно отметить браузер, которому нужно разрешить доступ к записи экрана.



После этого потребуется перезапустить браузер.

6. Нет доступа к микрофону и камере на macOS

Начиная с MacOS Mojave, камера и микрофон требуют разрешений ОС. Это относится ко всем продуктам сторонних производителей, включая все браузеры, кроме Safari.

Проверьте Системные настройки > Безопасность и конфиденциальность > Конфиденциальность > Камера и микрофон. Убедитесь, что Chrome присутствует в списке и имеет флажок.