

## ОТВЕТЫ НА ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ

<b>1</b>	<b>Поддерживаемые версии браузеров</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Проверка компьютера на совместимость</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Доступ к камере и микрофону</b>	<b>3</b>
3.1	В браузере Chrome	3
3.2	В браузере Firefox	7
<b>4</b>	<b>Доступ к экрану</b>	<b>8</b>
4.1	В браузере Chrome	8
4.2	В браузере Firefox	10
<b>5</b>	<b>Проверка на совместимость с технологией WebRTC</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Нет доступа к веб-камере или черный квадрат вместо видео</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Не открывается страница теста в IFRAME</b>	<b>17</b>
7.1	Chrome	17
7.2	Яндекс.Браузер	18
7.3	Edge	19
7.4	Safari	19
7.5	Chrome 80+ и флаги куков	20
7.6	Обход запрета на открытие страницы в IFRAME	21
<b>8</b>	<b>Нет доступа к экрану</b>	<b>21</b>
8.1	На macOS	22
8.2	На Linux	24
<b>9</b>	<b>Появляется ошибка MediaRecorder в Safari</b>	<b>24</b>
9.1	На macOS	24
9.2	На iOS	26
<b>10</b>	<b>Не работает прокрутка (скролл) в Safari</b>	<b>26</b>
10.1	На iOS	26
<b>11</b>	<b>Отключить уведомления и звонки</b>	<b>27</b>
11.1	В Safari на iOS	27
11.2	В Chrome на Android	28
<b>12</b>	<b>Ошибка "Сеанс заблокирован"</b>	<b>29</b>

# 1 Поддерживаемые версии браузеров

Версии браузеров для ПК:

- [Chrome](#) 72+ (Windows 7+, macOS 10.12+, Linux, Chrome OS)
- [Яндекс.Браузер](#) 19.3+ (Windows 7+, macOS 10.12+, Linux)
- [Opera](#) 59+ (Windows 7+, macOS 10.12+, Linux)
- [Firefox](#) 66+ (Windows 7+, macOS 10.12+, Linux)
- [Edge](#) 79+ (Windows 7+)
- [Safari](#) 12+ (macOS 10.12+)

Версии браузеров для мобильных:


- [Chrome](#) 72+ (Android 4.4+)
- [Safari](#) (iOS 13+)

## 2 Проверка компьютера на совместимость

Страница проверки компьютера: <https://proctoredu.ru/check>

Также могут быть настроены отдельные страницы проверки, проверяющие настройки под конкретные экзамены.

Рекомендуется выполнить проверку компьютера перед началом мероприятия, чтобы иметь возможность выполнить необходимые настройки компьютера заранее. В случае успешной проверки выводится соответствующее сообщение:

 **УСПЕХ:** ваш компьютер соответствует техническим требованиям и совместим с процедурой прокторинга.

## 3 Доступ к камере и микрофону

Страница для проверки веб-камеры в браузере:

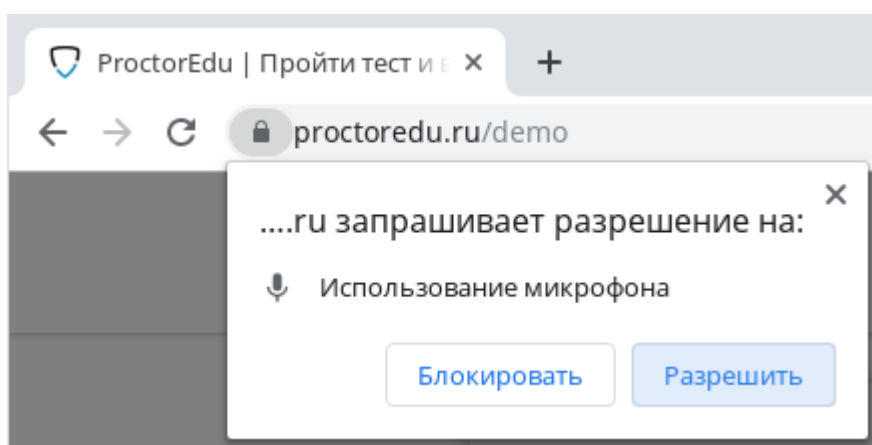
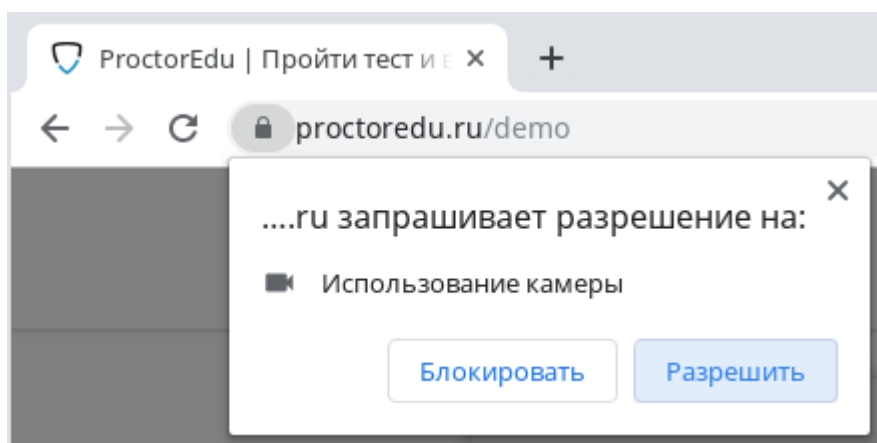
- <https://webcammictest.com/ru/>
- <https://ru.webcamtests.com>

Страница для проверки микрофона в браузере:

- <https://webcammictest.com/ru/check-mic.html>

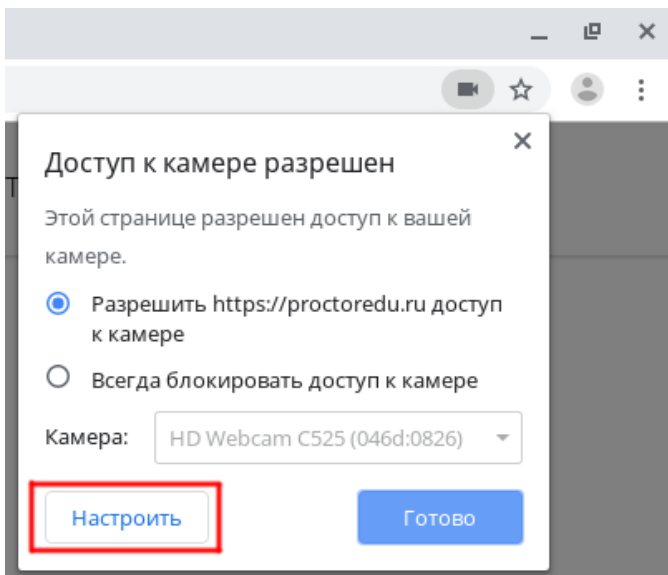
### 3.1 В браузере Chrome

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

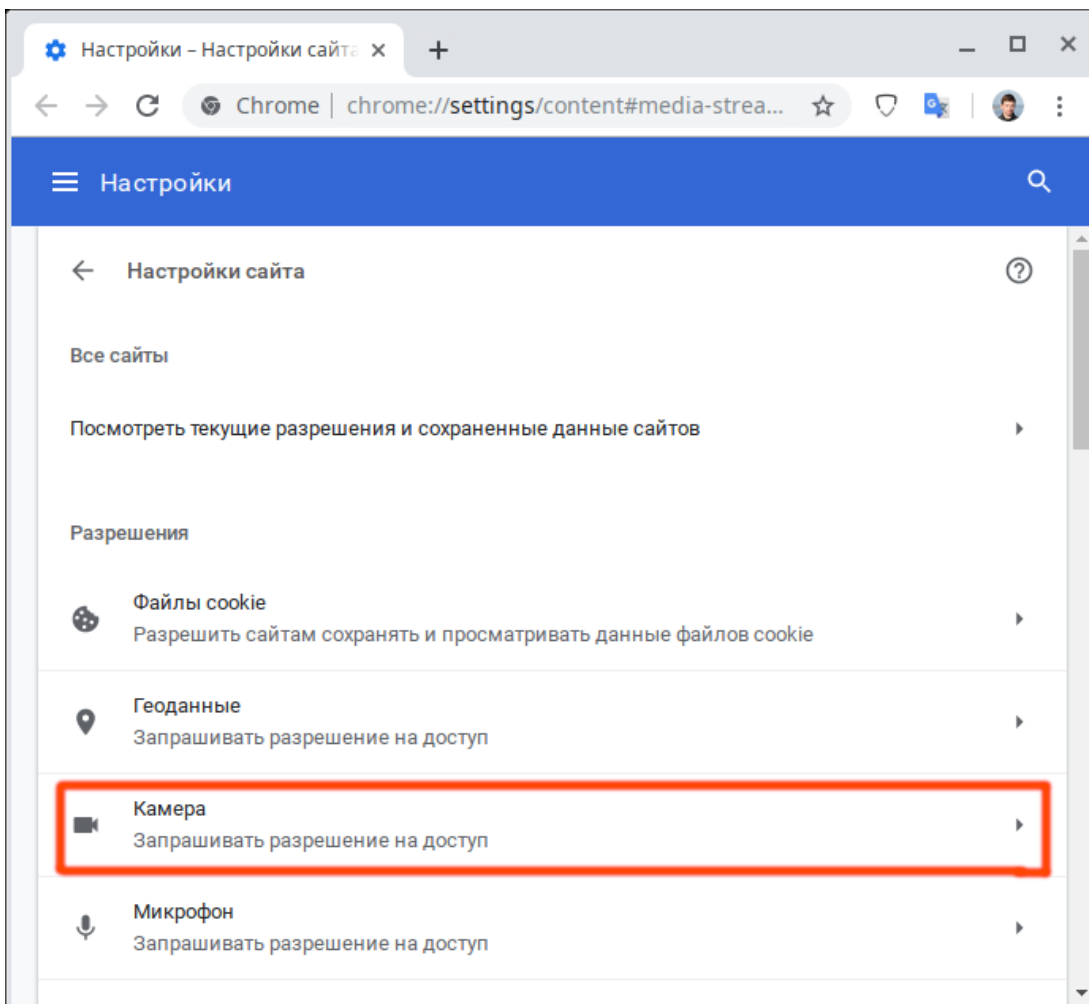


Если к компьютеру подключено несколько камер:

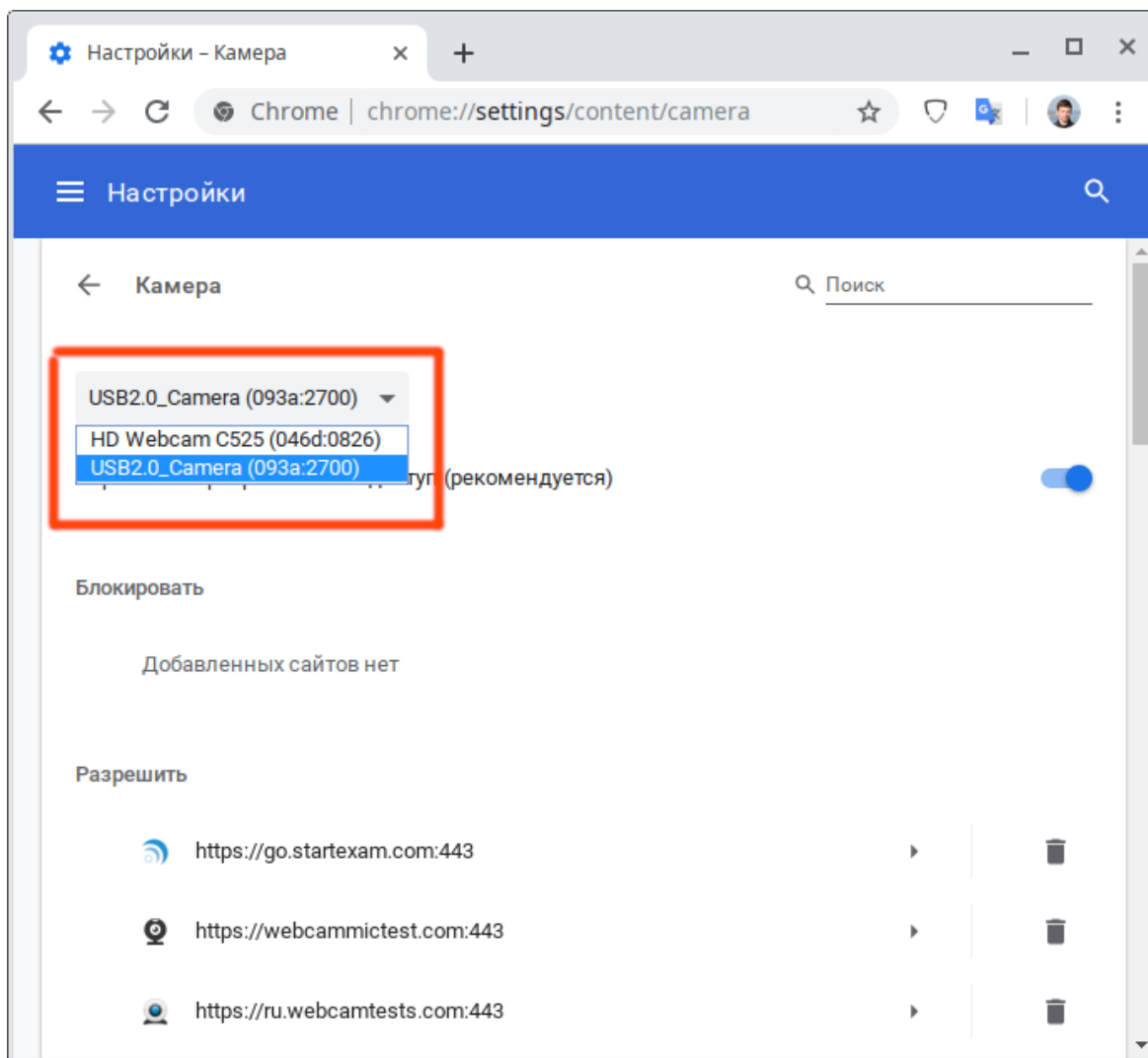
1) Кликнуть на значок камеры в правой части строки адреса и зайти в настройки по кнопке "Настроить" (Windows и Linux) или кнопке "Управление настройками мультимедийных устройств" (MacOS)



2) В настройках выбрать пункт "Камера"



3) В выпадающем списке выбрать другую камеру

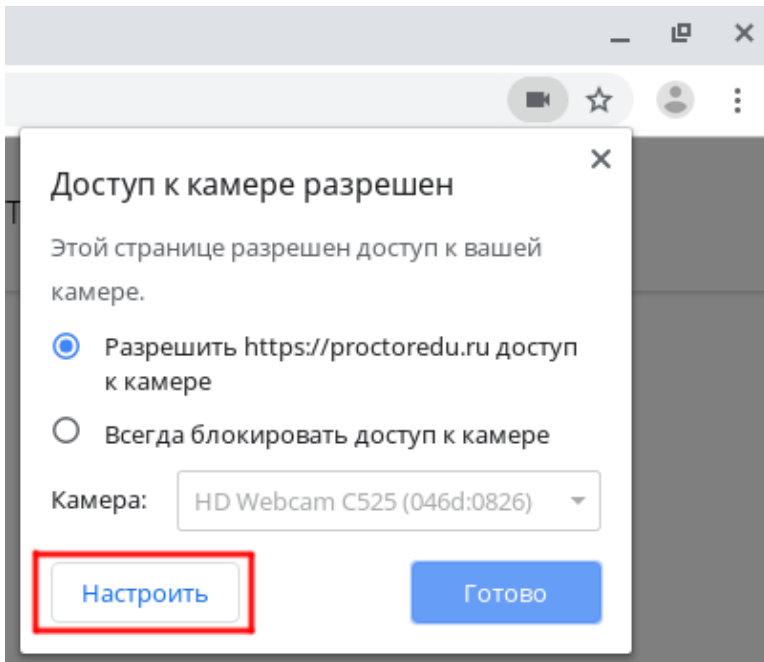


После изменения настроек нужно обновить страницу тестирования.

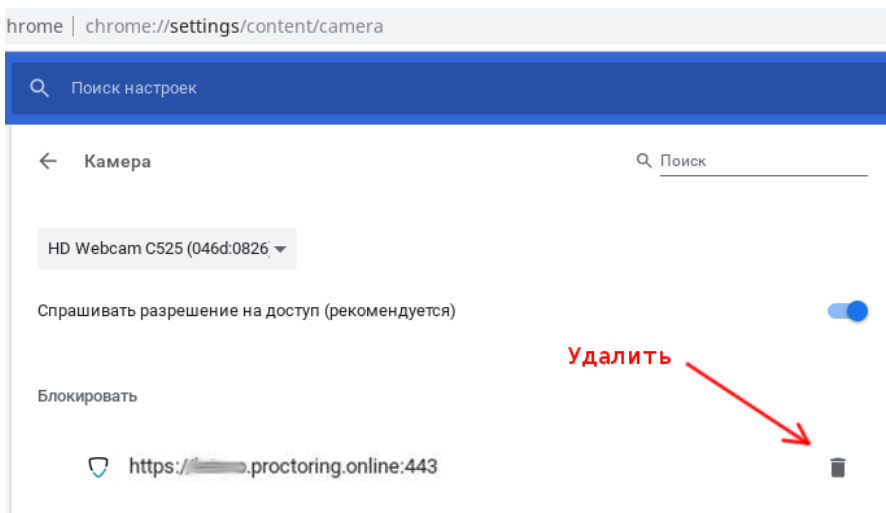
Если подключено несколько микрофонов, то нужно выполнить аналогичные шаги для пункта "Микрофон".

Если доступ был заблокирован пользователем:

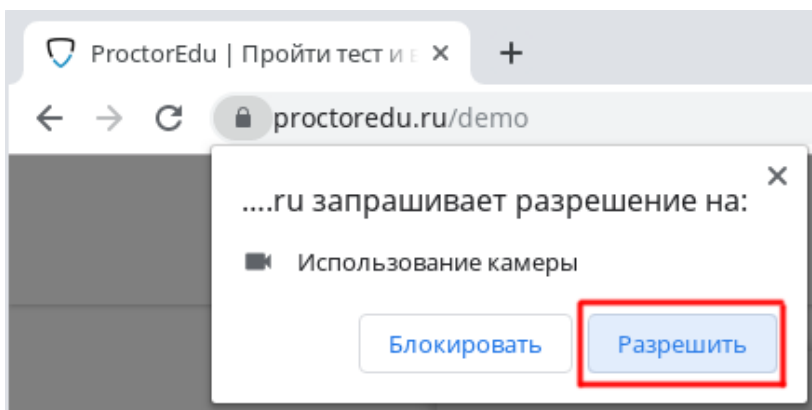
1) Кликнуть на значок камеры в правой части строки адреса и зайти в настройки по кнопке "Настроить" (Windows и Linux) или кнопке "Управление настройками мультимедийных устройств" (MacOS)



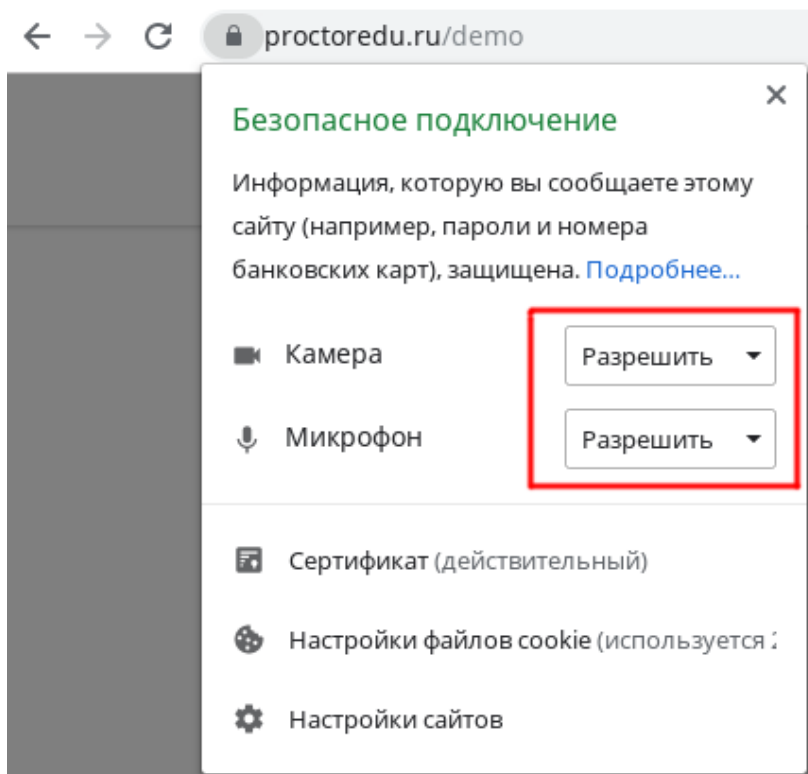
2) Удалить из списка заблокированных сайтов  
[https://\\*.proctoring.online:443](https://*.proctoring.online:443)



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

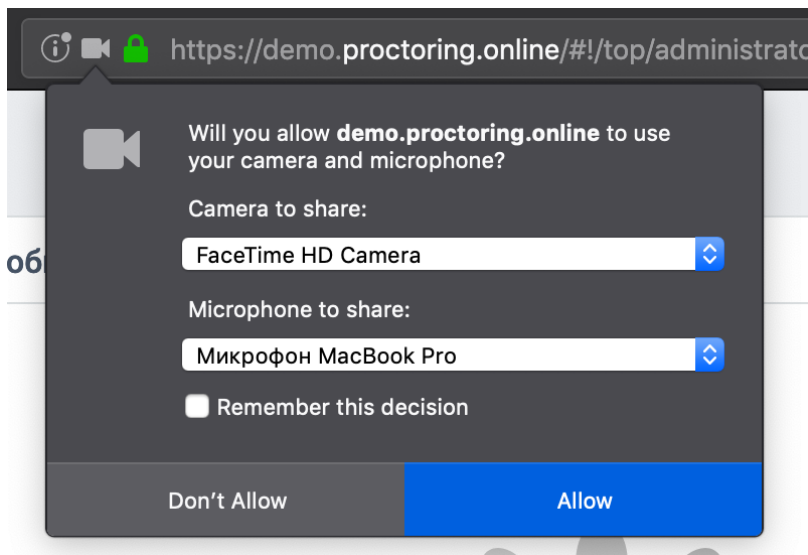


Другой способ разрешить доступ к камере и микрофону, это нажать на значок замка в строке адреса и напротив пунктов "Камера" и "Микрофон" выбрать "Разрешить".



### 3.2 В браузере Firefox

При первом запросе разрешения доступа к камере и микрофону нужно ответить "Разрешить" ("Allow"). Чтобы не было повторных запросов, можно установить флажок "Запомнить решение" ("Remember this decision"). Если доступ был запрещен, необходимо перезагрузить страницу и дать разрешение снова.



## 4 Доступ к экрану

Для предоставления доступа к экрану в любом браузере необходимо следующее: Зайдите в настройки браузера, и убедитесь что у сайта прокторинга есть все необходимые разрешения. Для доступа к экрану у сайта должно быть разрешение на “Управление окнами” (“Window management”) (наименование может различаться в разных браузерах)

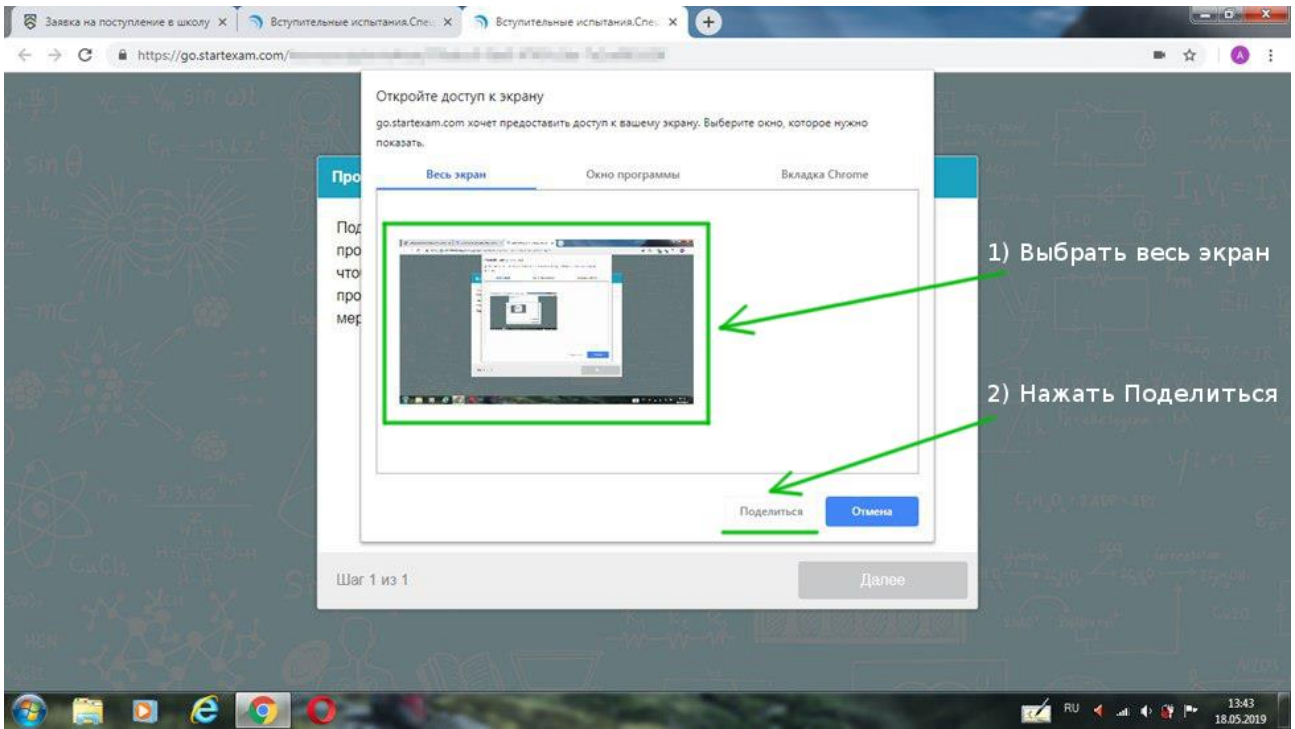
### 4.1 В браузере Chrome

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

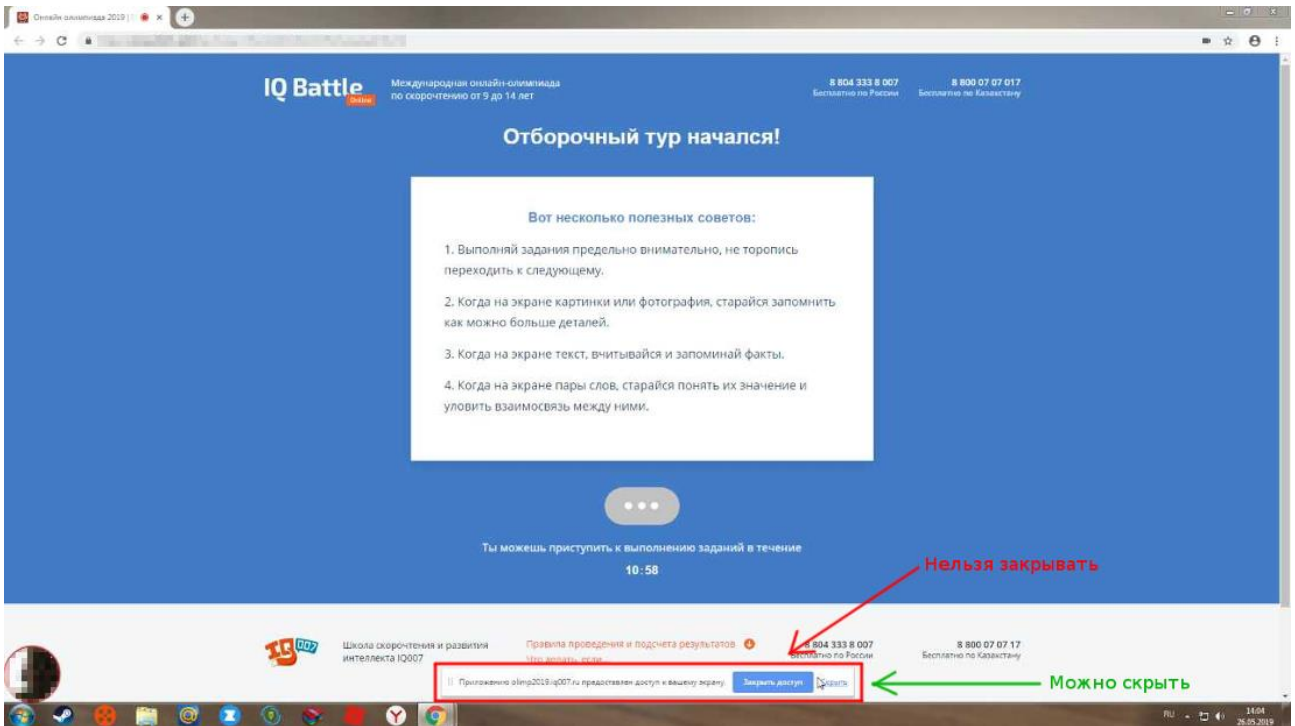
- 1) В версии Chrome 72+ доступ к экрану запрашивается автоматически, никаких дополнительных действий не требуется;
- 2) В более старых версиях Chrome требуется установить расширение браузера Supervisor;
- 3) Вместо расширения можно разрешить доступ к экрану специальным флагом, который нужно указать как аргумент при запуске файла "chrome.exe": `--enable-usermedia-screen-capturing`

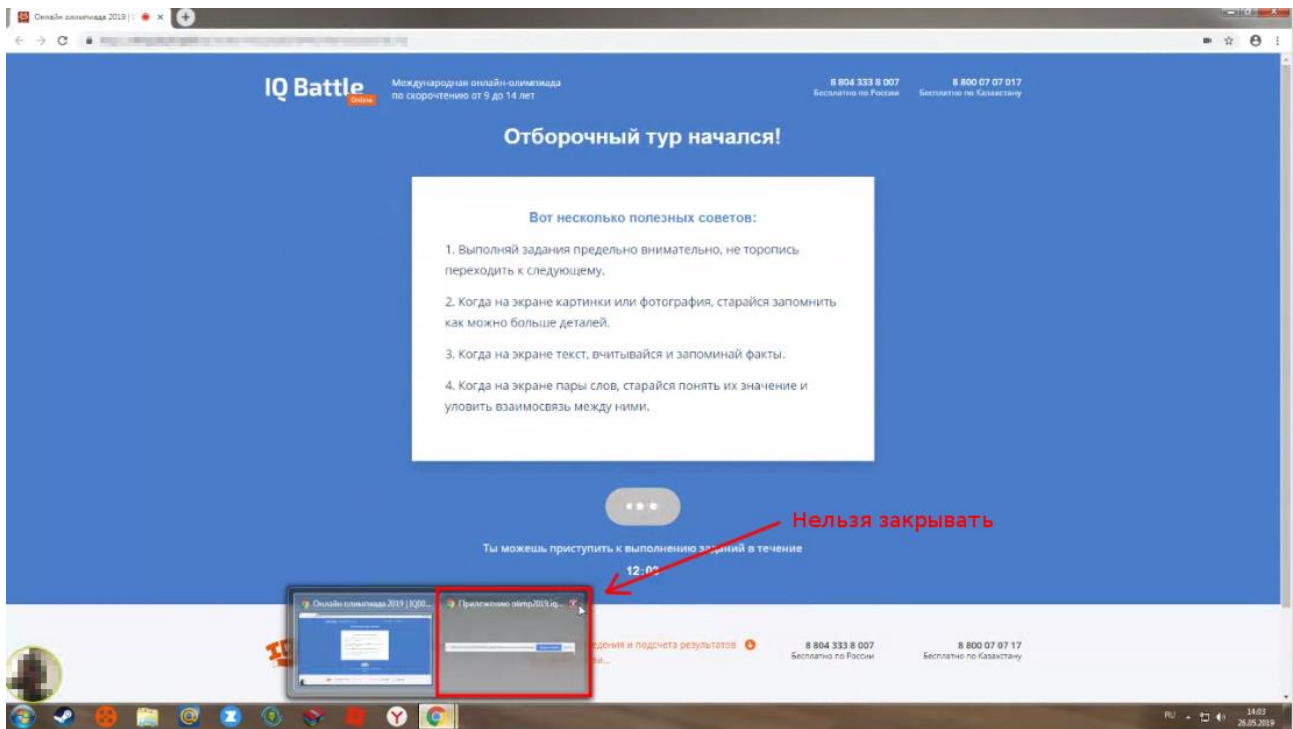
Нужно предоставить доступ ко всему экрану





и после этого доступ нельзя закрывать



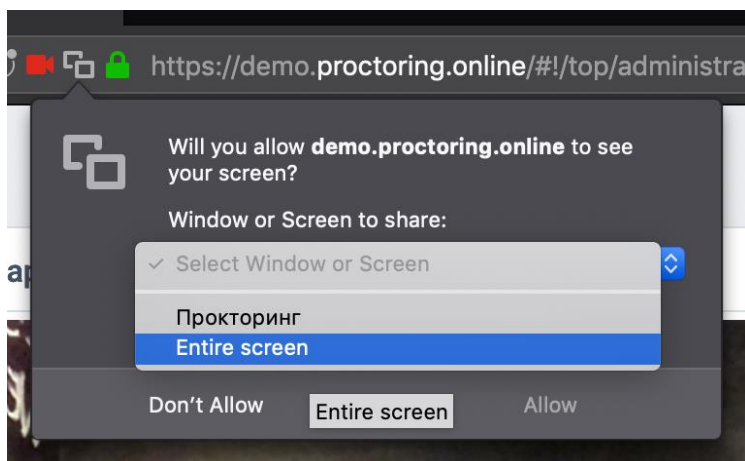


## 4.2 В браузере Firefox

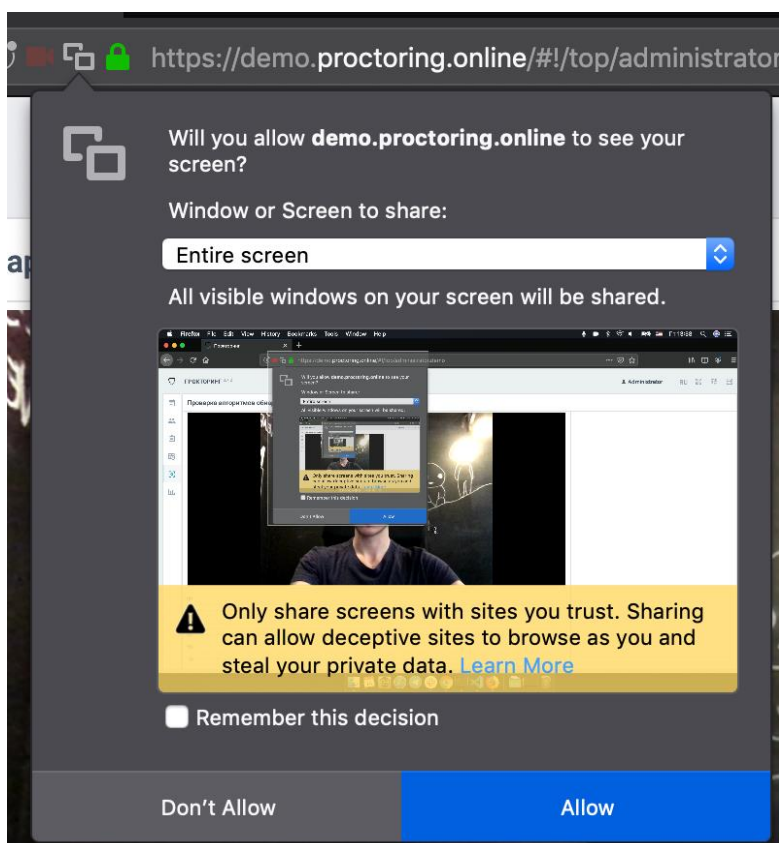
Разрешить доступ к экрану на компьютере в браузере Firefox можно двумя способами:

- В версии Firefox 66+ доступ к экрану запрашивается автоматически, никаких дополнительных действий не требуется;
- В более старых версиях Firefox требуется установить расширение браузера Supervisor;

Нужно предоставить доступ ко всему экрану. Для этого во всплывающем окне в поле выбора окна или экрана нужно выбрать "Весь экран" ("Entire screen"):



А затем нажать "Разрешить" ("Allow") не выбирая галку "Запомнить решение" ("Remember this decision"):



## 5 Проверка на совместимость с технологией WebRTC

Для корректной работы онлайн видеонаблюдения требуется, чтобы в сети пользователей были разрешены исходящие подключения на порты:

- 3478/tcp
- 3478/udp
- 49152-65535/udp

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

Microphone	✓
Camera	✓
Network	✓
Connectivity	✓
Bandwidth	✓

Если проверка не проходит, выполните следующие шаги:

**На компьютере:**

- Шаг 1

Отключить VPN, если используется.

- Шаг 2

Отключить брандмауэр, если используется Windows OS. Если нет, перейдите к шагу 3. [Инструкция по отключению брандмауэра.](#)

- Шаг 3

Попробовать подключиться к другому интернет-провайдеру или раздать интернет с телефона. Также, если вы используете роутер, то нужно попробовать подключить кабель напрямую в компьютер/ноутбук.

- Шаг 4

Проверить скорость интернет-соединения. [Ссылка для проверки.](#) Минимальная скорость входящего и исходящего интернет-соединения для прохождения проверки должна быть 256 Кбит/с.

**Если проблема возникла на телефоне/планшете:**

- Шаг 1

Подключиться к тому интернету, который вы используете на компьютере/ноутбуке.

- Шаг 2

Отключить все посторонние программы, в том числе антивирус. У вас должен быть запущен только браузер.

- Шаг 3

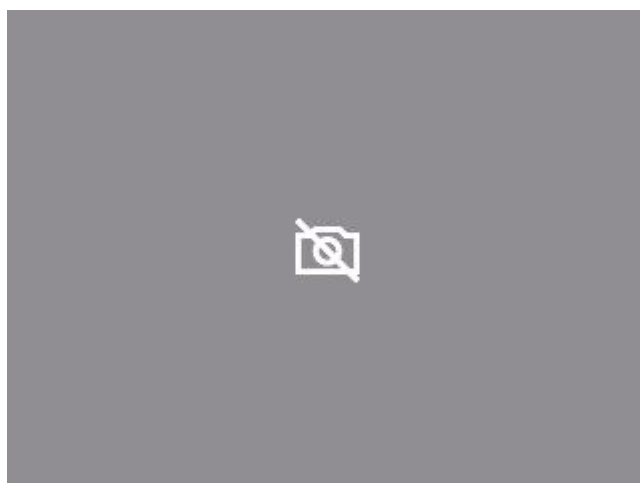
Если ничего из вышеперечисленного не помогло, пожалуйста, обратитесь в техническую поддержку вашего вуза/организации, указав:

- модель вашего телефона/планшета;
- название и версию операционной системы телефона.

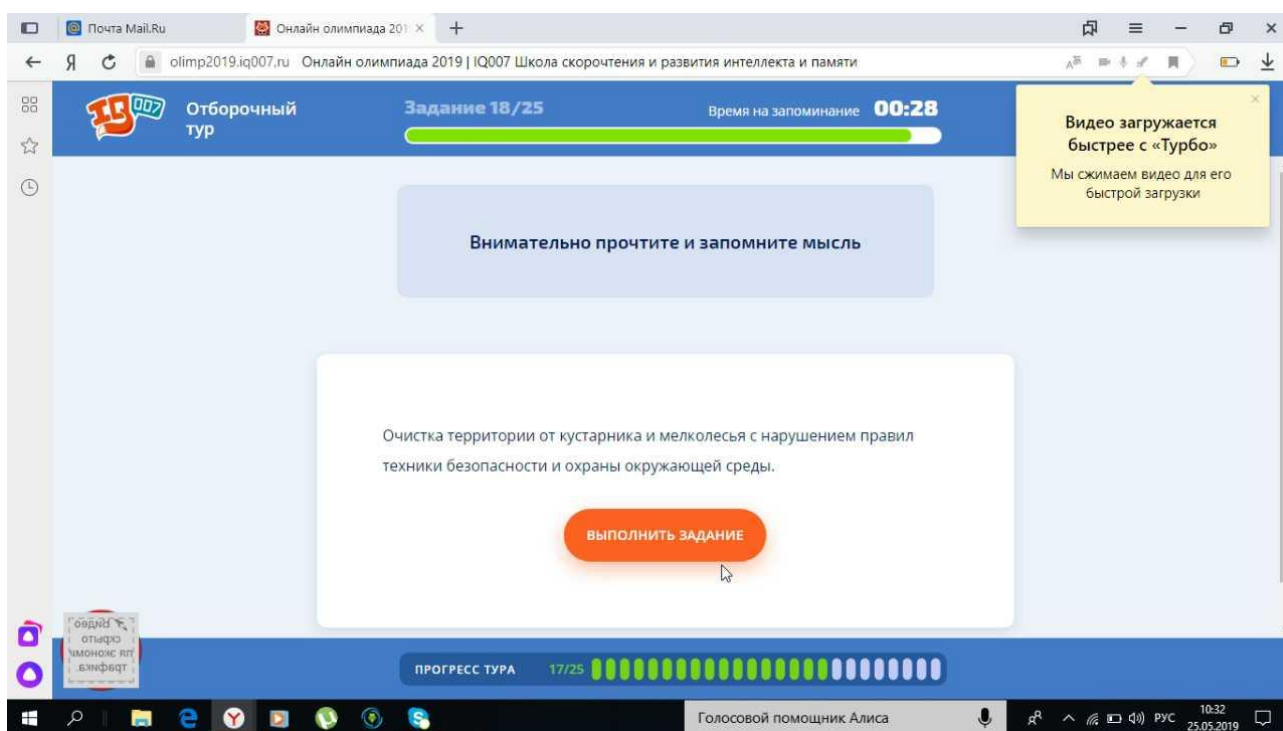
## **6 Нет доступа к веб-камере или черный квадрат вместо видео**

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 перечеркнутом 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:



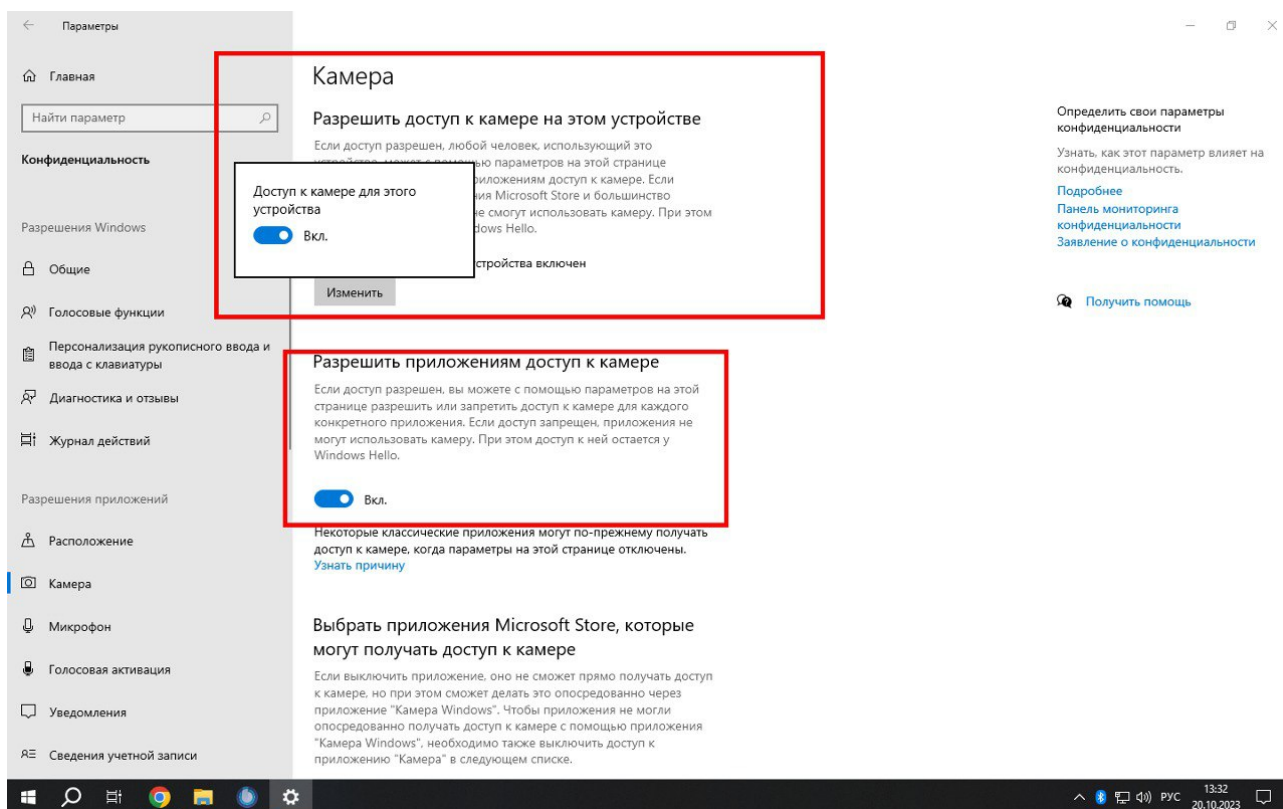
Если ничего не помогло, можно попробовать сбросить настройки Chrome, открыв страницу "<chrome://settings/resetProfileSettings>" и подтвердив действие.

### Для Windows 10:

1. Выберите Пуск > Параметры > Конфиденциальность > Камера. В области Разрешить доступ к камере на этом устройстве выберите

Изменить и убедитесь, что параметр Доступ к камере для этого устройства включен.

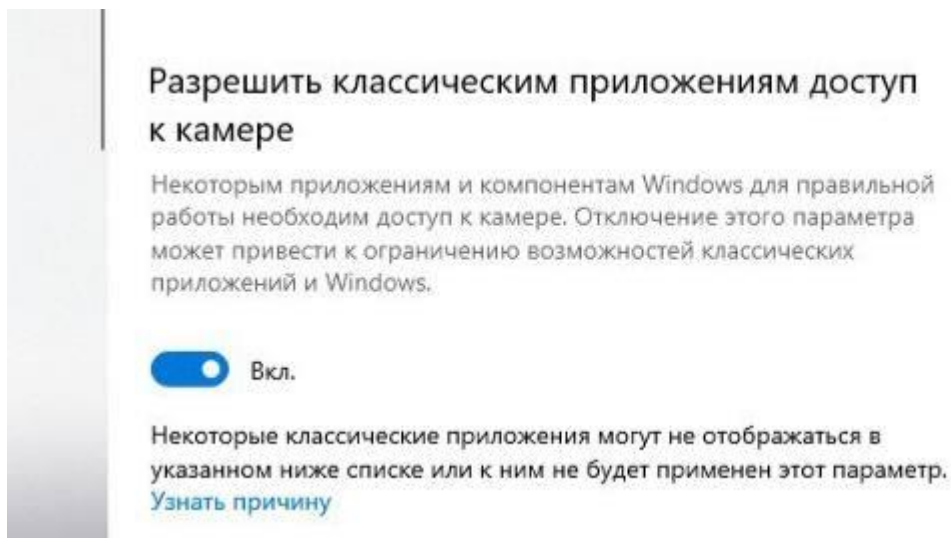
2. Найдите параметр Разрешить приложениям доступ к камере и убедитесь, что он включен.



3. Если приложениям разрешен доступ к камере, можно изменить эти параметры для каждого приложения. В параметрах камеры перейдите в раздел Выбрать приложения Майкрософт, которые имеют доступ к камере и включите доступ к камере для нужных приложений.



4. Если вы не видите приложение в списке, возможно, это классическое приложение. Найдите параметр Разрешить классическим приложениям доступ к камере и убедитесь, что он включен.

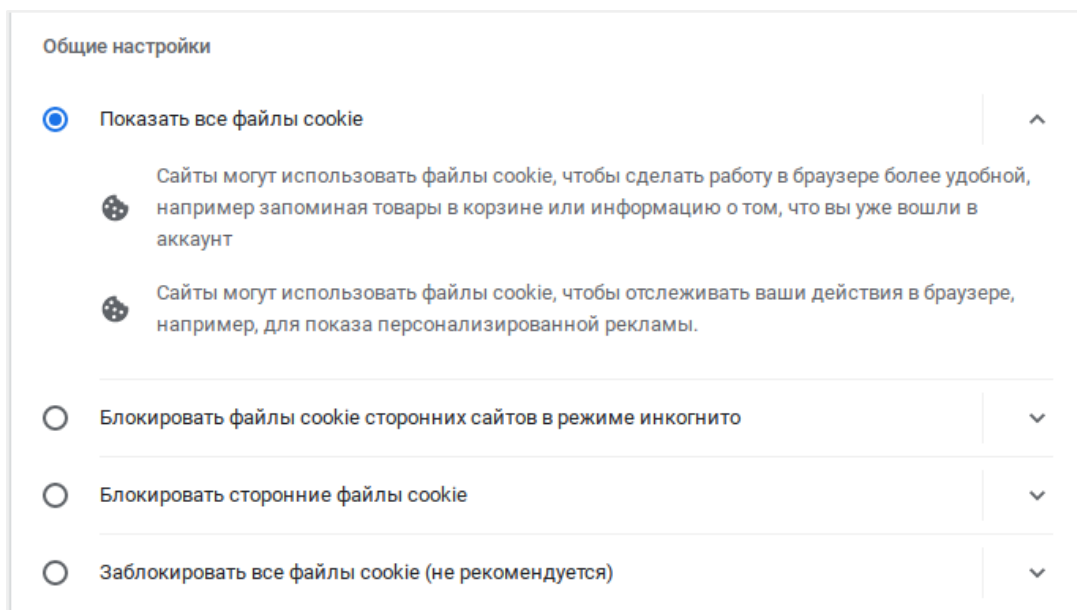


## 7 Не открывается страница теста в IFRAME

### 7.1 Chrome

В браузере не должны блокироваться файлы cookies сторонних сайтов, в Chrome это делается в настройках "Настройки" → "Конфиденциальность и безопасность" → "Файлы cookie и другие данные сайтов" или можно просто ввести "chrome://settings/cookies" в строку адреса. Там должен быть выбран пункт "Показать все файлы cookie":

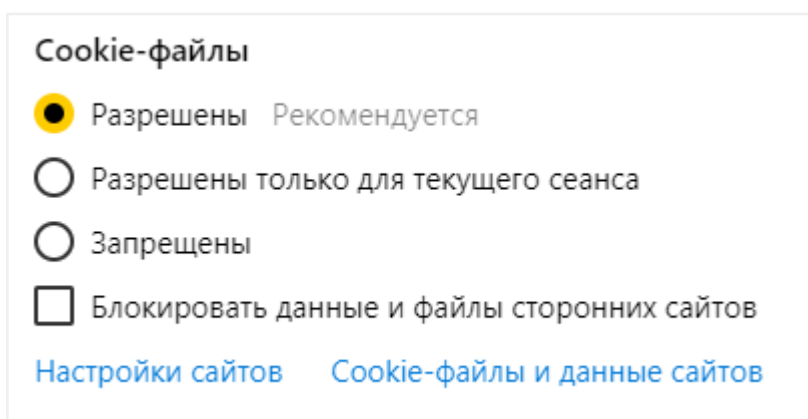




Загрузку страницы могут также блокировать некоторые расширения браузера, например [Betternet Unlimited Free VPN Proxy](#) или блокировщик рекламы [AdBlock](#). Следует попробовать отключить все сторонние расширения. В браузере Chrome это можно сделать на странице "chrome://extensions/", которую можно открыть через "Меню" → "Дополнительные инструменты" → "Расширения".

## 7.2 Яндекс.Браузер

Чтобы разрешить куки в браузере Яндекс.Браузер нужно перейти на страницу "browser://settings/content" прокрутить вниз до блока "Cookie-файлы", выбрать "Разрешены" и убрать галочку в пункте "Блокировать данные и файлы сторонних сайтов":



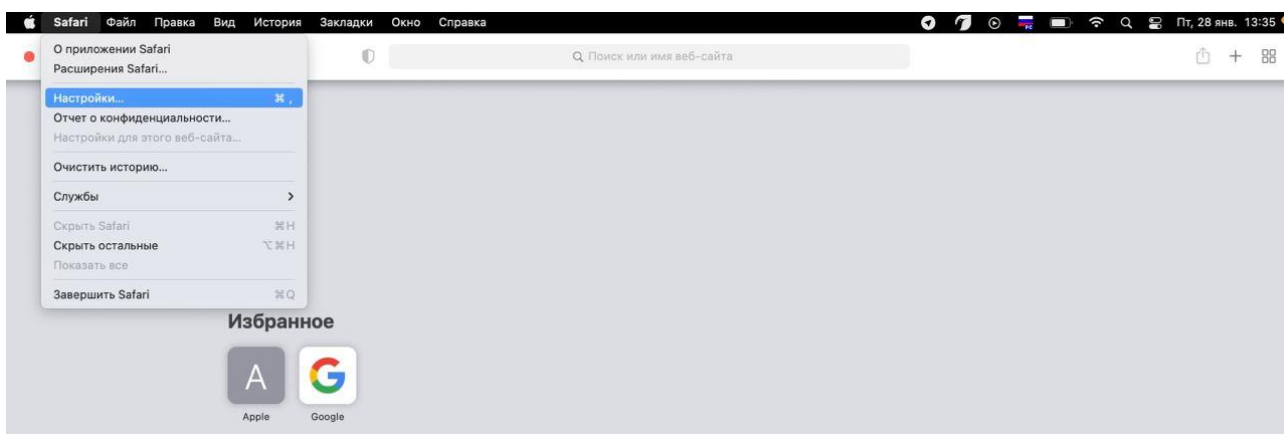
## 7.3 Edge

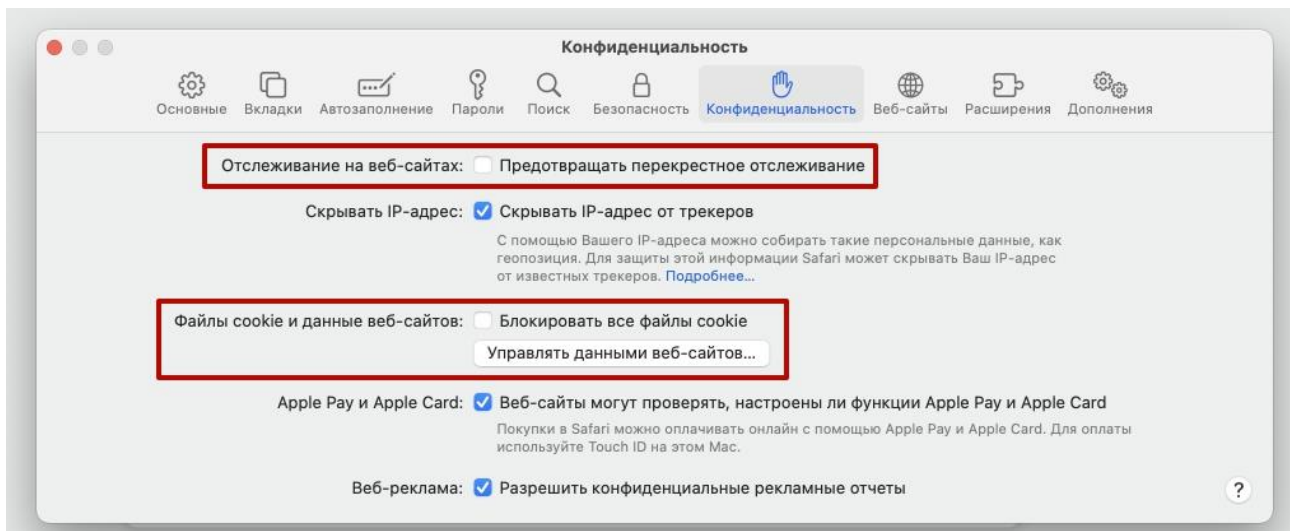
Чтобы разрешить куки в браузере Edge нужно перейти на страницу "edge://settings/content" в раздел "Файлы cookie и разрешения сайтов" и включить функцию "Разрешить сайтам сохранять и читать данные файлов cookie":



## 7.4 Safari

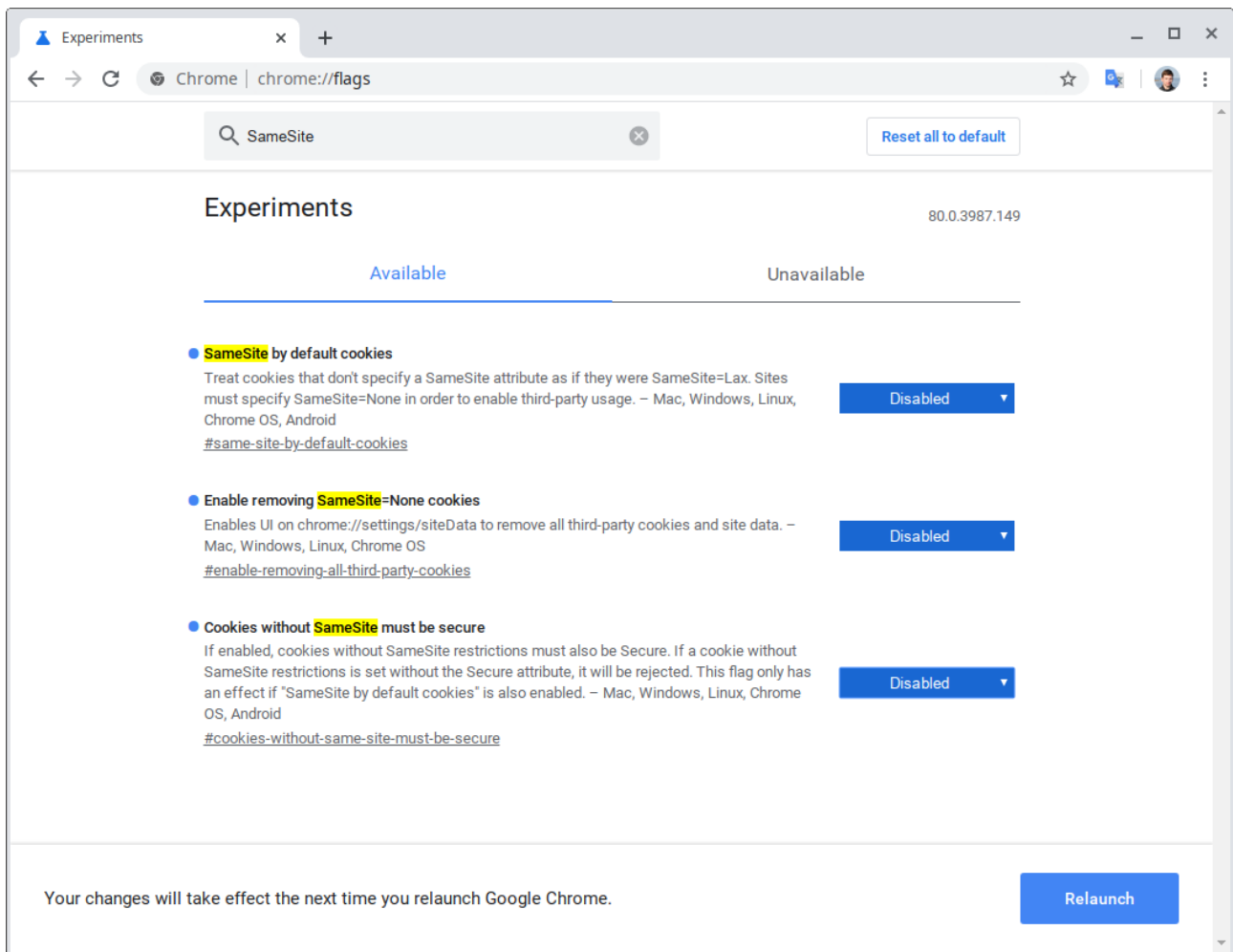
Чтобы разрешить куки в браузере Safari нужно перейти в настройки браузера, выбрать раздел "Конфиденциальность" и убрать флажок "Файлы cookie и данные веб-сайтов" (или выбрать "Разрешать всегда"). Также убедитесь, что "Отслеживание на веб-сайтах" выключено, снят флажок "Предотвратить перекрестное отслеживание".





## 7.5 Chrome 80+ и флаги куков

Иногда система тестирования может не добавлять флаги "SameSite=None" и "Secure" при установке куки (проверить флаги куков можно через "DevTools" → "Application" → "Cookies"), в этом случае страница теста не сможет выполнить авторизацию при открытии в IFRAME и может возникнуть ошибка. Данное [требование появилось в Chrome начиная версии 80](#). Для таких случаев можно в браузере отключить политику SameSite на странице `chrome://flags/`:



## 7.6 Обход запрета на открытие страницы в IFRAME

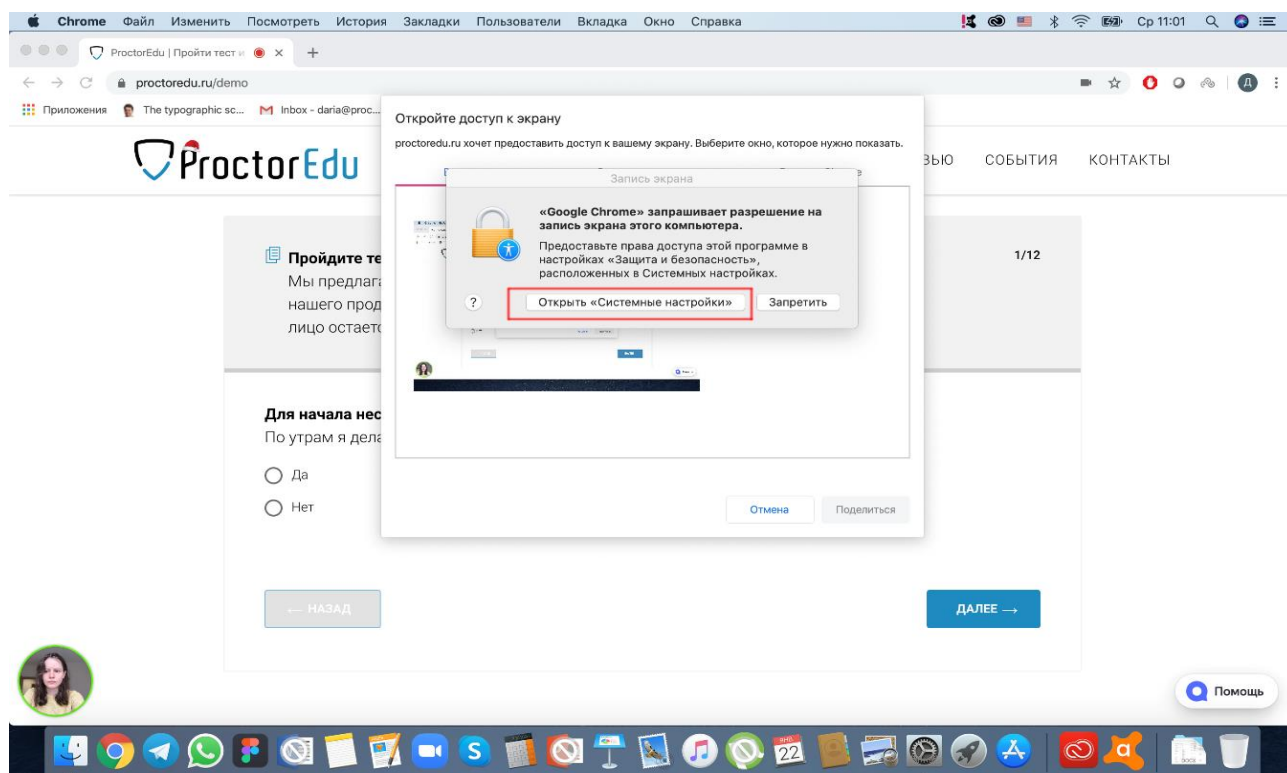
Также станца тестирования может запрещать открывать себя в IFRAME, если в запросе передается заголовок "X-Frame-Options" или "Content-Security-Policy". Можно обойти этот запрет, установив расширение [Ignore X-Frame headers](#).

## 8 Нет доступа к экрану

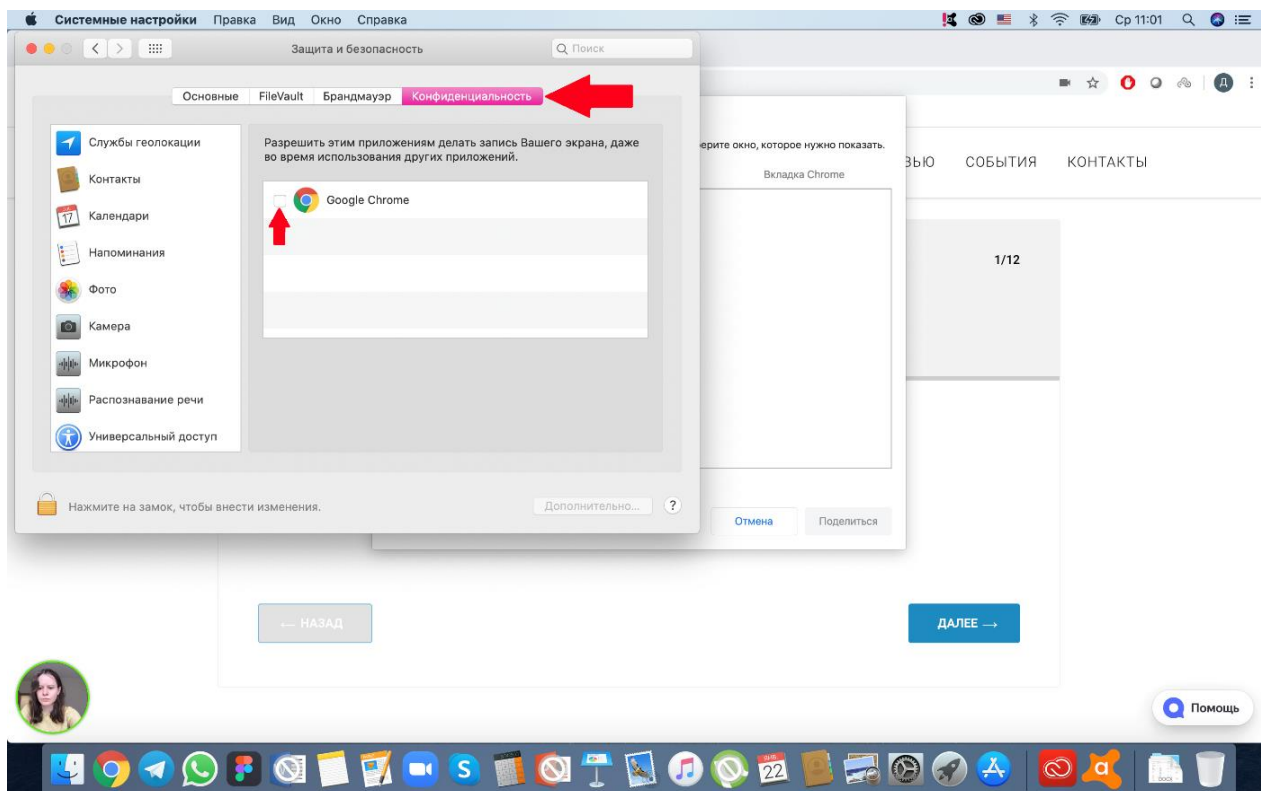
Доступ должен быть предоставлен ко всему экрану, а к компьютеру не должны быть подключены дополнительные мониторы и не должно быть настроено несколько виртуальных рабочих столов. В противном случае будет ошибка при проверке доступа к экрану.

## 8.1 На macOS

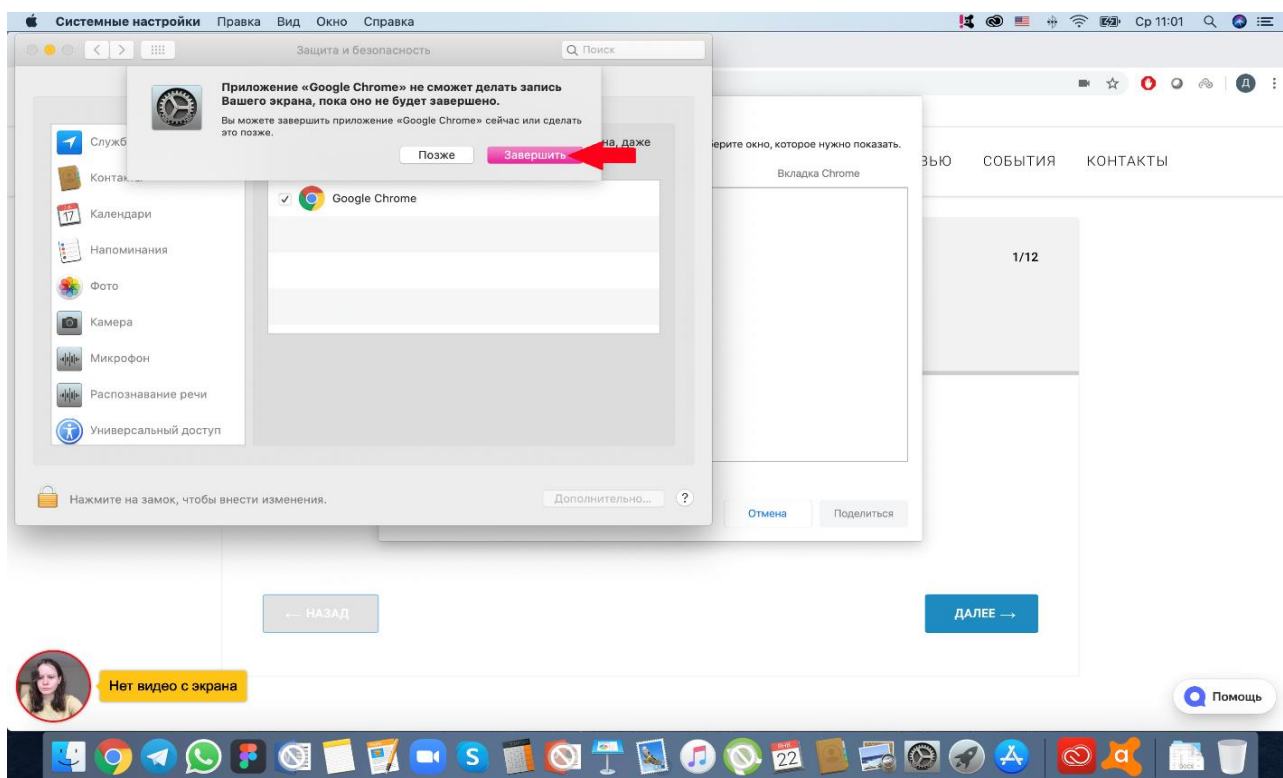
Начиная с macOS "Catalina" 10.15 для доступа к экрану браузера нужно выдать дополнительное разрешение в настройках системы. Для этого перейдите в системные настройки меню "Системные настройки".



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

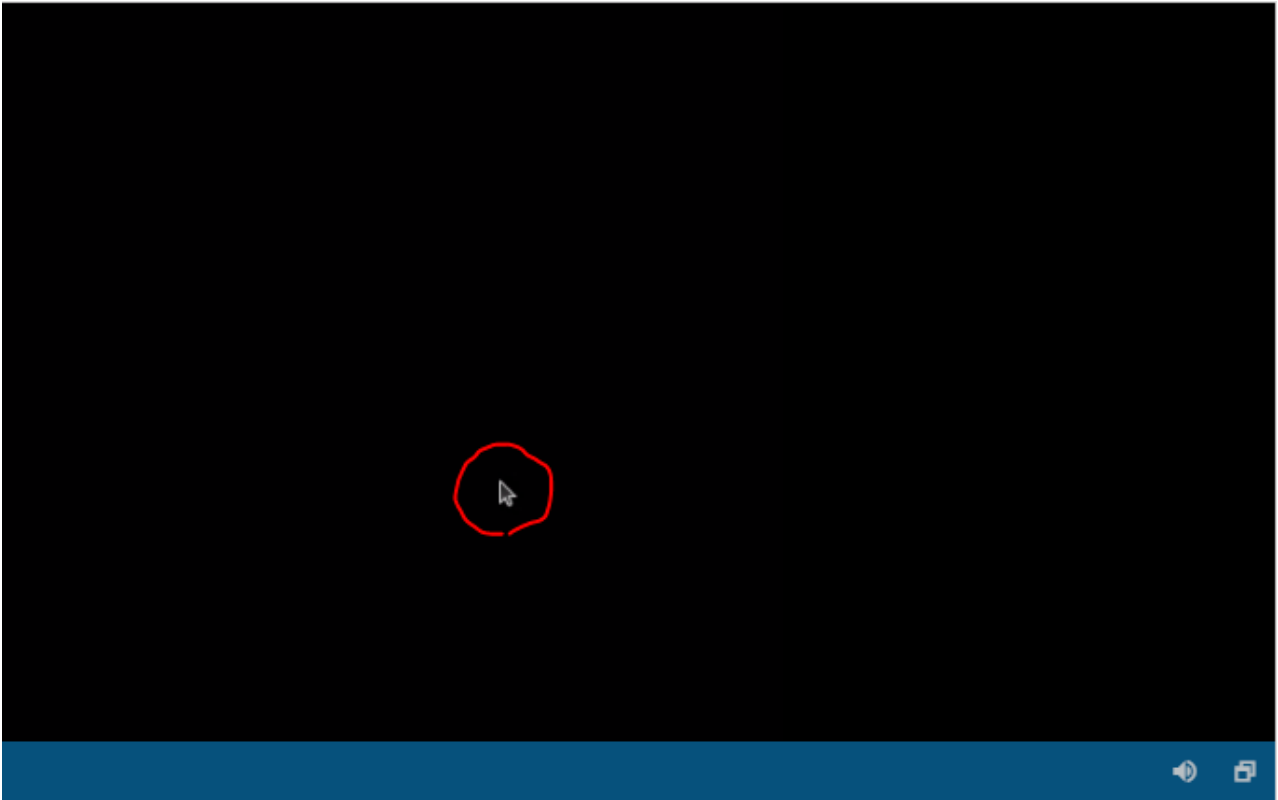


После этого потребуется перезапустить браузер.



## 8.2 На Linux

Иногда в Linux появляется проблема, когда вместо картинки с экрана отображается только курсор мыши.

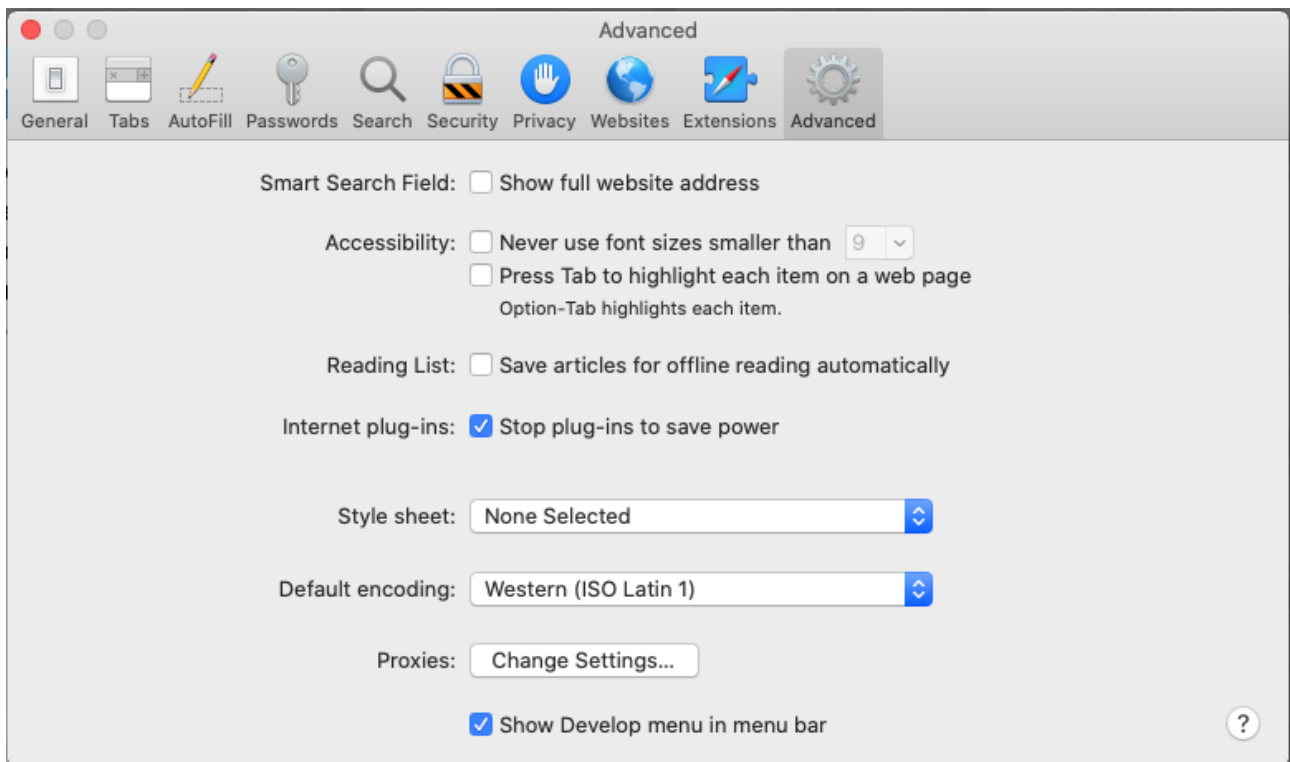


Эта проблема появляется в случае, если на компьютере не установлен оригинальный (проприетарный) видеодрайвер. Нужно установить драйвер, перезагрузить компьютер, после чего экран должен расшариваться корректно.

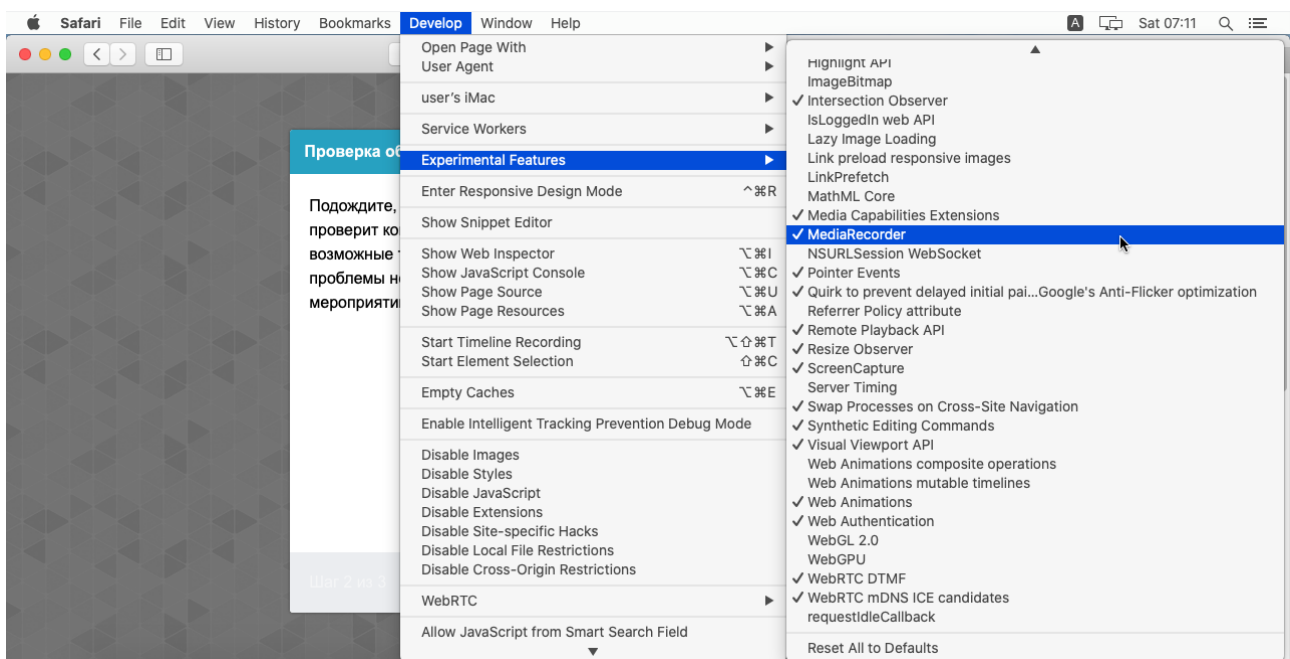
## **9 Появляется ошибка MediaRecorder в Safari**

### **9.1 На macOS**

Для корректной работы системы в Safari на macOS должна быть включена опция MediaRecorder. Для этого нужно включить меню разработчика в разделе "Safari" → "Properties" → "Show Develop menu in menu bar":



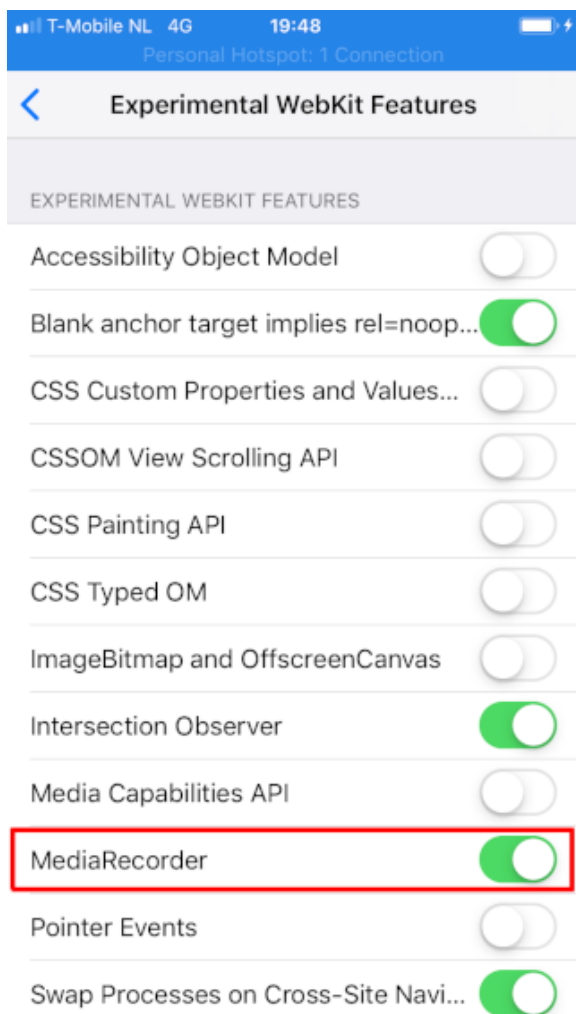
Затем включить опцию "Develop" → "Experimental Features" → "MediaRecorder":



## 9.2 На iOS

Для корректной работы системы в Safari на iOS должна быть включена опция MediaRecorder в разделе "Настройки" → "Safari" → "Дополнения" → "Experimental Features" → "MediaRecorder":

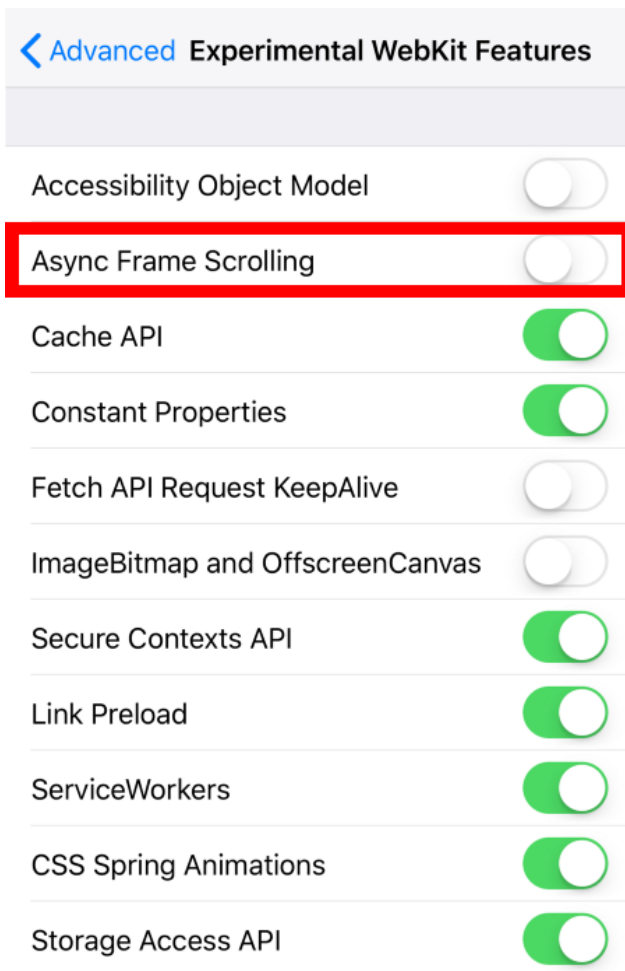




## 10 Не работает прокрутка (скролл) в Safari

### 10.1 На iOS

В Safari на iOS может не работать скролл внутри элементов IFRAME, когда в Safari включена опция "Async Frame Scrolling". Необходимо отключить эту опцию "Настройки" → "Safari" → "Дополнения" → "Experimental Features" → "Async Frame Scrolling".

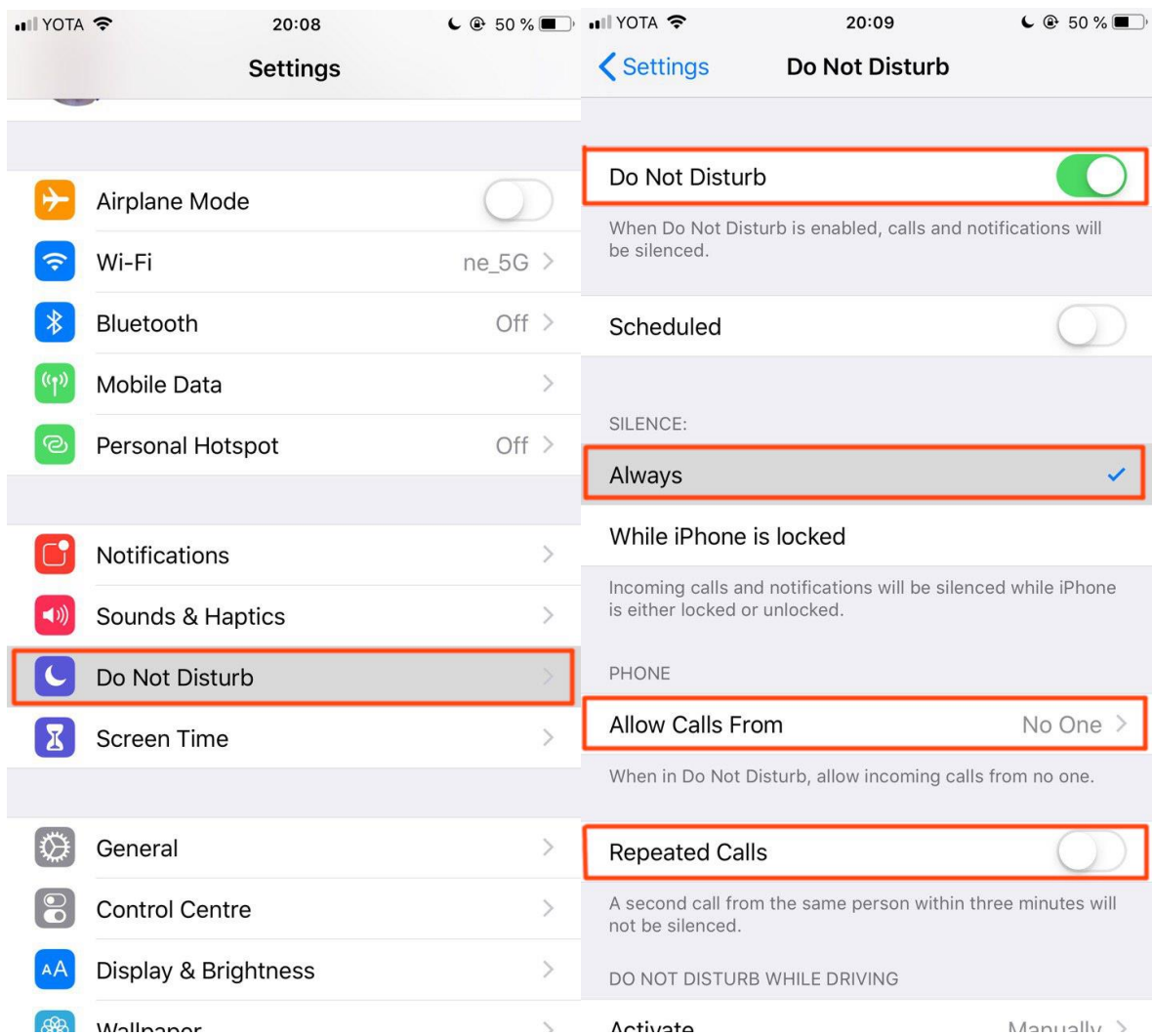


## 11 Отключить уведомления и звонки

Рекомендуется отключать уведомления и входящие звонки при прохождении прокторинга на мобильных устройствах или при подключении мобильной камеры. Для этого нужно выполнить описанные ниже шаги.

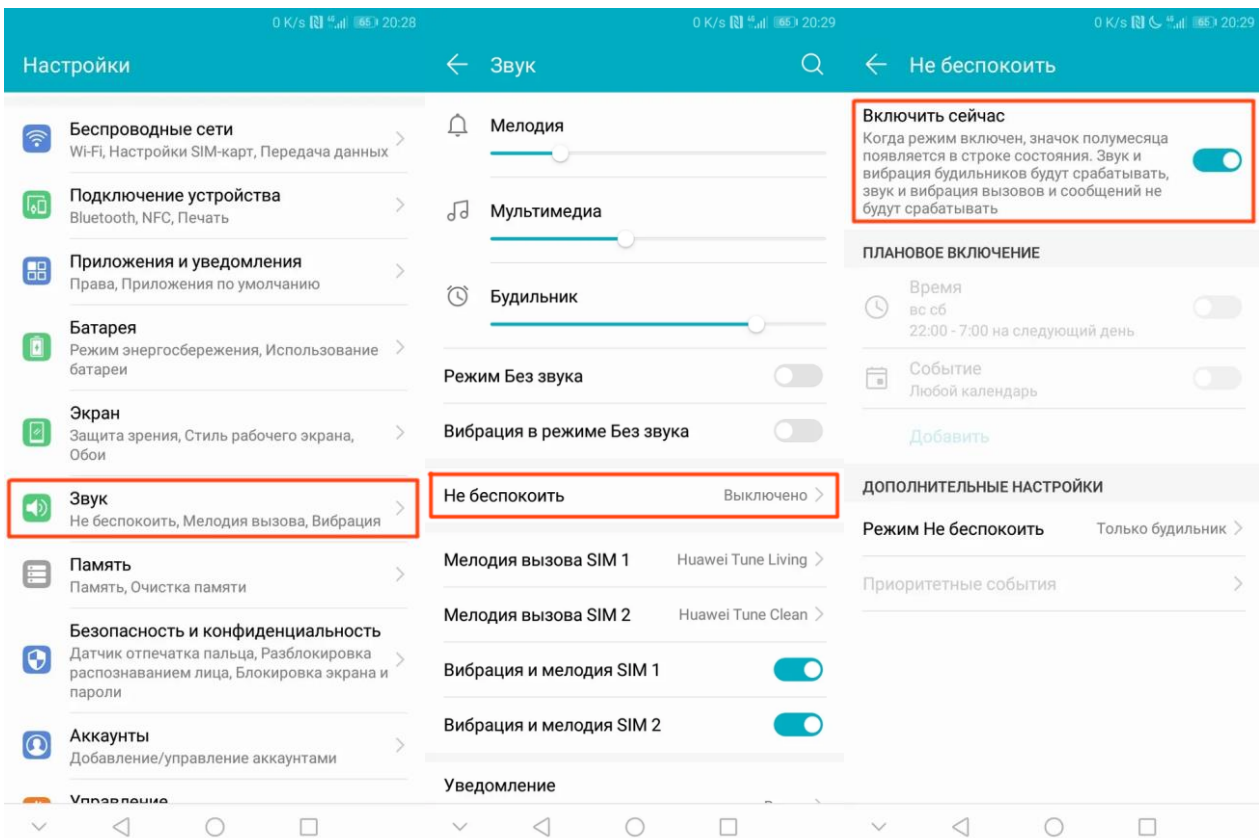
### 11.1 В Safari на iOS

Зайти в "Настройки" → "Не беспокоить" → включить "не беспокоить" сверху, Тишина — всегда, Телефон — разрешить звонки от — ни от кого, Убрать флаг в "повторяющиеся звонки".



## 11.2 В Chrome на Android

Зайти в "Настройки" → "Звук" → "Не беспокоить" → "Выключить сейчас".



## 12 Ошибка "Сеанс заблокирован"

Ошибка "Сеанс заблокирован: Эта страница открыта в другом месте, закройте эту вкладку" означает, что прокторинг уже открыт в другой вкладке браузера, в другом браузере или на другом устройстве. Нельзя проходить один тест с прокторингом сразу из нескольких вкладок. В таком случае необходимо пройти тест в уже открытой вами, единственной вкладке.

Сеанс заблокирован

**ВНИМАНИЕ!**

Эта страница была открыта в другом месте, закройте эту вкладку.