

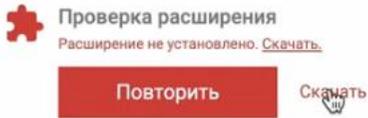


Документ помощи по системе прокторинга «OES»

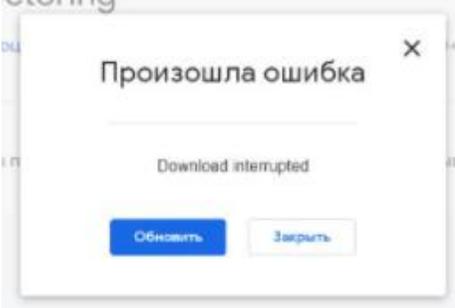
Содержание

1. Примечание;
2. Ошибка «Подключение веб-камеры»;
3. Ошибка «Проверка расширения»;
4. Ошибка «Подключение микрофона»;
5. Проверка интернета во время подключения к системе прокторинга;
6. Ошибка подключения «доступа к экрану»;
7. Ошибка «Подключение к серверу»;
8. Ошибка установки расширения;
9. Дополнительно к помощи

№	Проблема	Сообщения пользователям
1.	Примечание	<p>1) Поддерживаемые версии браузеров: Google Chrome (рекомендуем использовать Chrome браузер), Yandex, Opera, Edge и другие на базе Chromium;</p> <p>2) Системой можно пользоваться только через персональный компьютер (ПК) либо ноутбук;</p> <p>3) Проверьте работоспособность вашего компьютера (веб-камера и микрофон) с системой прокторинга: - Тест веб-камеры - Проверить микрофон онлайн, тест работы микрофона</p>
2.	Ошибка «Подключение веб-камеры»	<p>1) Убедитесь работоспособности вашей камеры и что к вашему устройству она подключена. Вы это можете проверить через этот сайт: Тест веб-камеры ;</p> <p>2) Убедитесь, что камера в вашей операционной системе включена.</p> <p>- Windows: Чтобы разрешить устройству доступ к камере, нажмите Пуск , а затем выберите Параметры > Конфиденциальность > Камера. Если в области Разрешить доступ к камере на этом устройстве параметр Доступ к камере для этого устройства отключен, нажмите Изменить и включите Доступ к камере для этого устройства.</p> <p>- MacOS (Mac, MacBook): Выберите меню Apple > «Системные настройки», затем нажмите «Конфиденциальность и безопасность» в боковом меню. (Возможно, потребуется прокрутить вниз.) Нажмите «Камера» справа. Если параметр «Камера» не отображается, установите macOS Mojave или новее. Включите доступ к камере для каждого приложения в списке. Далее перезапустите браузер;</p> <p>3) Временно отключите антивирус;</p>

		<p>4) Убедитесь, что никакие другие программы сейчас не подключены к вашей камере, если подключены - отключите;</p> <p>5) Если проблема будет наблюдаться дальше - перезагрузите ваш компьютер.</p>
<p>3.</p>	<p>Ошибка «Проверка расширения»</p>	<p>Система прокторинга сама запросит установить расширение в браузере. Во время проверки рабочей станции. Нажмите кнопку «Скачать»</p>  <p>Либо перейдите по ссылке и установите: https://chrome.google.com/webstore/detail/oes/gkihmdkemmmjchaccfmibdddllklfocbn</p>
<p>4.</p>	<p>Ошибка «Подключение микрофона»</p>	<p>1) Убедитесь работоспособности вашего микрофона и что к вашему устройству она подключена. Вы это можете проверить через этот сайт: Проверить микрофон онлайн, тест работы микрофона;</p> <p>2) Убедитесь, что микрофон в вашей операционной системе включен. - Windows: Выберите Пуск > Параметры > Конфиденциальность > Микрофон. В области Разрешить доступ к микрофону на этом устройстве выберите Изменить и убедитесь, что параметр Доступ к микрофону для этого устройства включен. - MacOS (Mac, MacBook): Выберите меню Apple > «Системные настройки», затем нажмите «Конфиденциальность и безопасность» в боковом меню. (Возможно, потребуются прокрутить вниз.) Нажмите «Микрофон» справа. Включите доступ к микрофону для каждого приложения в списке.</p> <p>3) Временно отключите антивирус;</p> <p>4) Убедитесь, что никакие другие программы сейчас не подключены к вашему микрофону, если подключены - отключите;</p> <p>5) Если проблема будет наблюдаться дальше - перезагрузите ваш компьютер.</p>

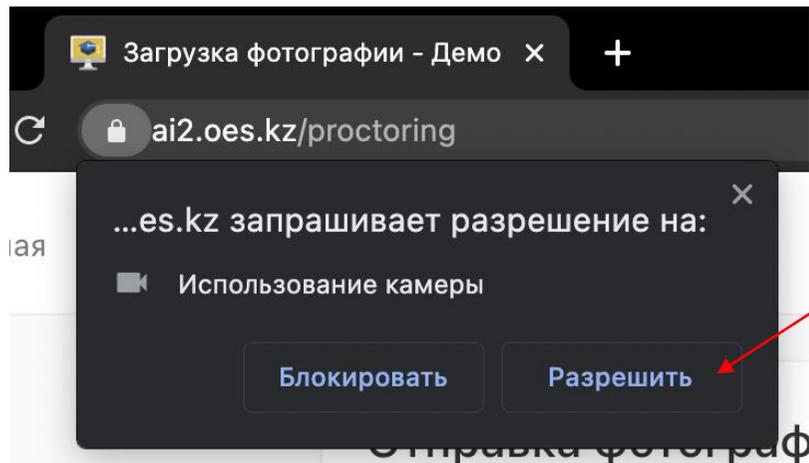
5.	Проверка интернета во время подключения к системе прокторинга	<ol style="list-style-type: none"> 1) Допустимая минимальная скорость интернета 1 Мбит/сек; 2) Проверьте подключение к интернету и дождитесь восстановления связи; 3) Если проблема будет наблюдаться дальше - перезагрузите ваш компьютер.
6.	Ошибка подключения «доступа к экрану»	<ol style="list-style-type: none"> 1) Убедитесь, что доступ к записи экрана в вашей операционной системе включен. - MacOS (Mac, MacBook): Выберите меню Apple > «Системные настройки», затем нажмите «Конфиденциальность и безопасность» в боковом меню. (Возможно, потребуется прокрутить вниз.) Нажмите «Запись экрана» справа. Включите доступ к записи экрана для каждого приложения в списке. 2) Убедитесь, что никакие другие программы сейчас не подключены к вашему экрану, если подключены - отключите; 3) Если проблема будет наблюдаться дальше - перезагрузите ваш компьютер.
7.	Ошибка «Подключение к серверу»	<ol style="list-style-type: none"> 1) Добавьте в конце текст к ссылке сайта (URL) адресу Пример:  https://demo.oes.kz/proctoring_proxy Добавить: /proctoring_proxy Далее попробуйте подключиться по обновлённой ссылке; 2) Временно отключите антивирус; 3) Убедитесь, что никакие другие программы сейчас не подключены к вашему микрофону и камере, если подключены - отключите; 4) Смените интернет провайдера (интернет). Например, подключиться к другому провайдеру либо раздать мобильные данные. Важно: имейте в виду если вы подключите мобильные данные и во время тестирования Вам позвонят – подключение к прокторингу оборвется.

		<p>Рекомендуем отключить входящие звонки в вашем смартфоне.</p> <p>5) Если проблема будет наблюдаться дальше - перезагрузите ваш компьютер.</p>
8.	Ошибка установки расширения.	<p>Если у Вас возникла ошибка «Download Interrupted»</p>  <p>то сделайте данные действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) - Windows: Проверьте файл хост - C:\Windows\System32\drivers\etc, найдите файл hosts и откройте его в Блокноте. Если присутствует строка 127.0.0.1 clients2.google.com - удалите ее, сохраните файл; 2) Временно отключите антивирус; 3) Если проблема будет наблюдаться дальше - перезагрузите ваш компьютер.

10. Дополнительно к помощи

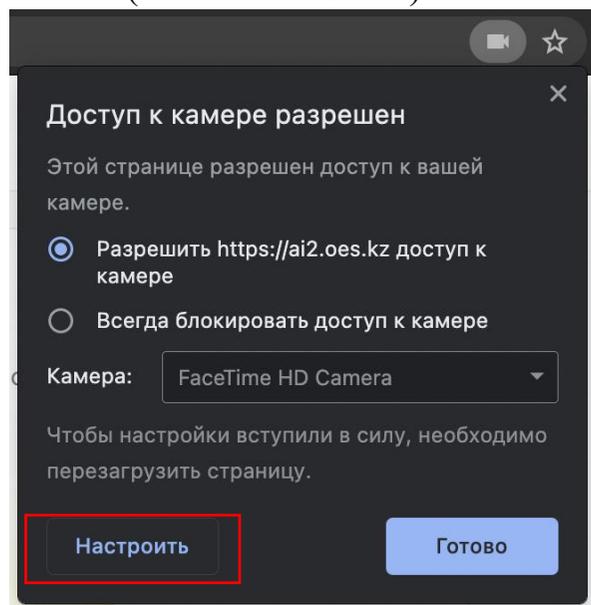
9.1. Разрешение доступа к камере и микрофону

При первом запросе разрешения доступа к камере и микрофону нужно ответить "Разрешить" (в браузере Google Chrome)

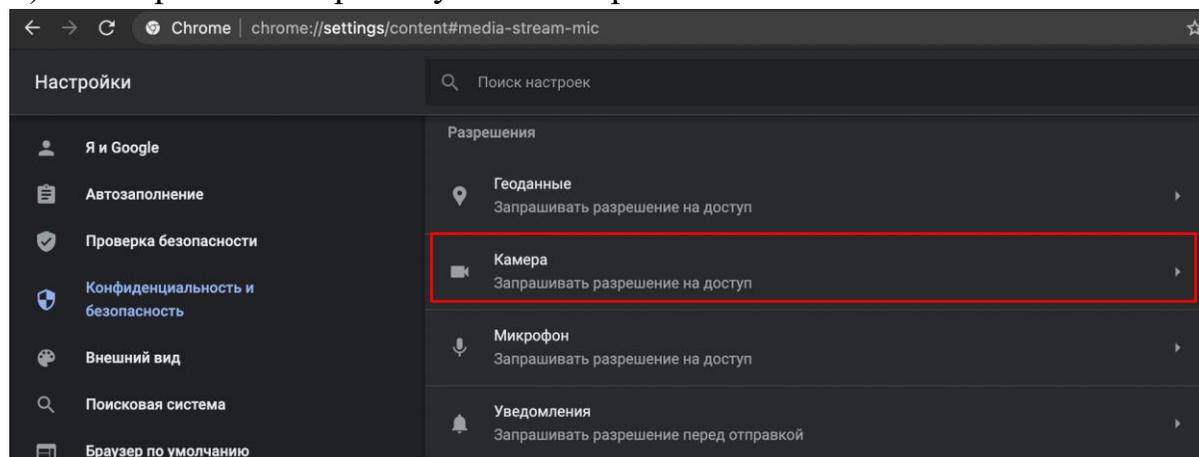


Если к компьютеру подключено несколько камер:

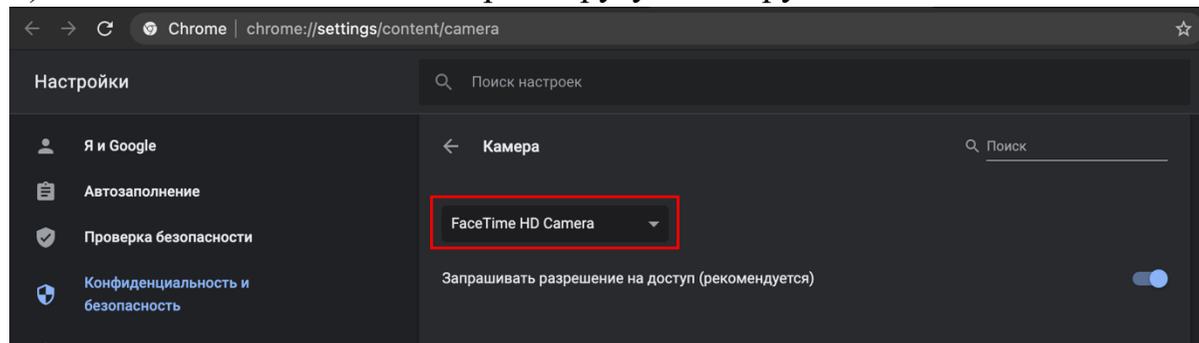
- 1) Кликнуть на значок камеры в правой части строки адреса и зайти в настройки по кнопке "Настроить" (Windows и Linux) или кнопке "Управление настройками мультимедийных устройств" (MacOS)



2) В настройках выбрать пункт "Камера"



3) В выпадающем списке выбрать другую камеру

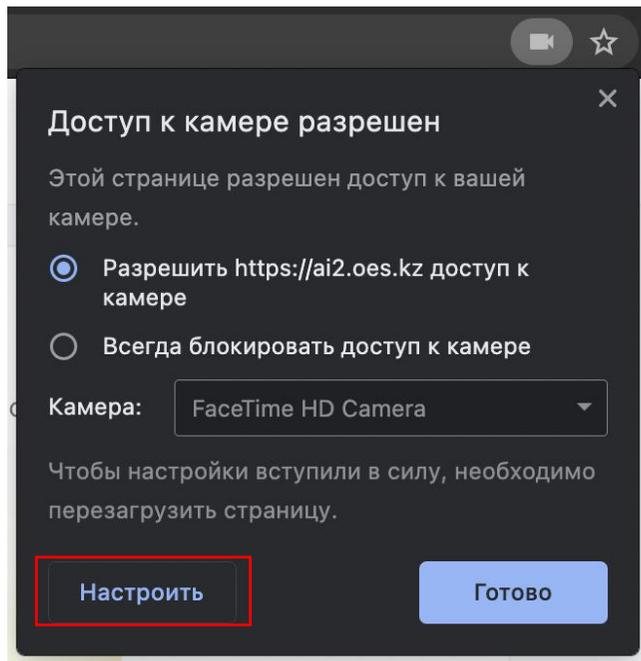


После изменения настроек нужно обновить страницу тестирования.

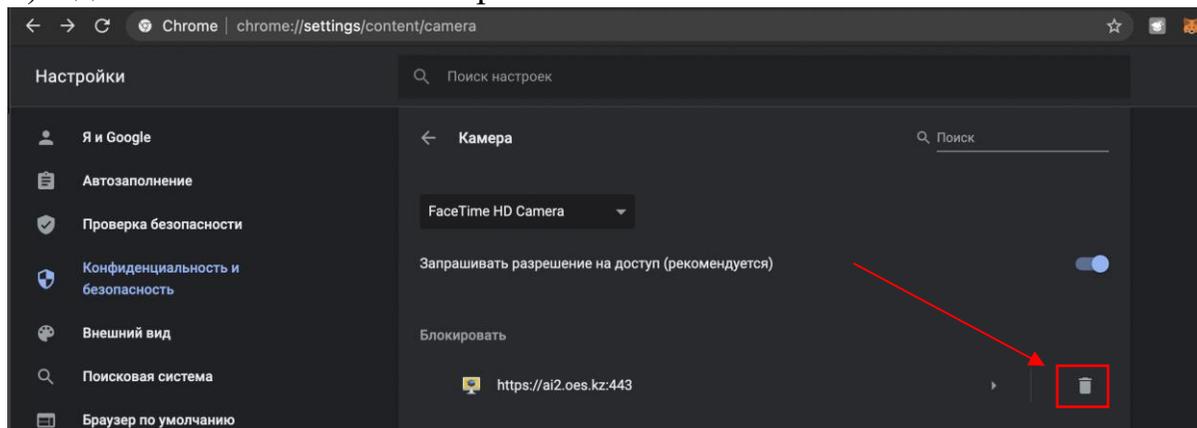
Если подключено несколько микрофонов, то нужно выполнить аналогичные шаги для пункта "Микрофон".

Если доступ был заблокирован:

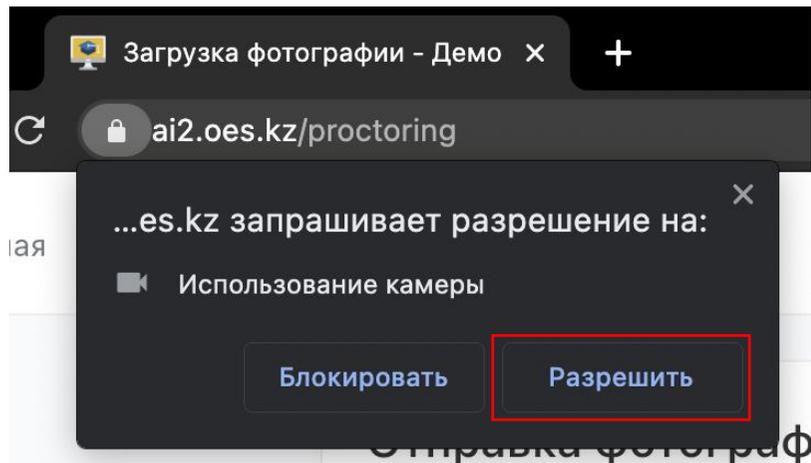
1) Кликнуть на значок камеры в правой части строки адреса и зайти в настройки по кнопке "Настроить" (Windows и Linux) или кнопке "Управление настройками мультимедийных устройств" (MacOS)



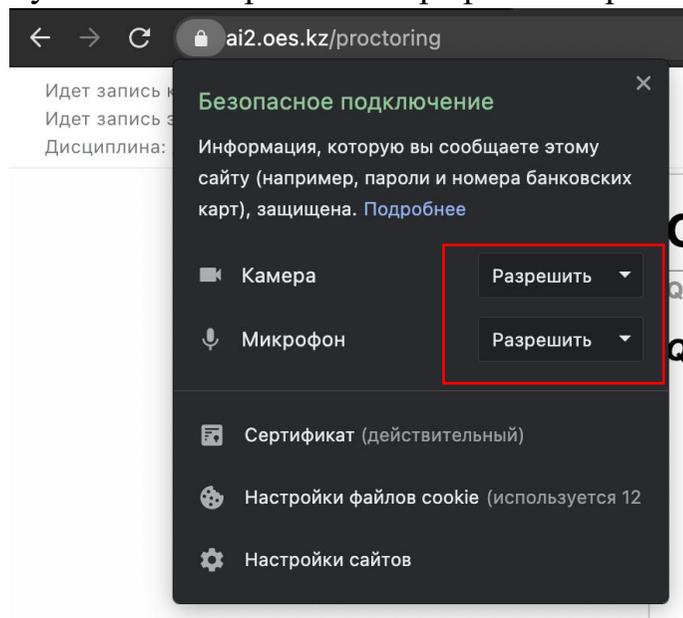
2) Удалить из списка заблокированных сайтов



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".



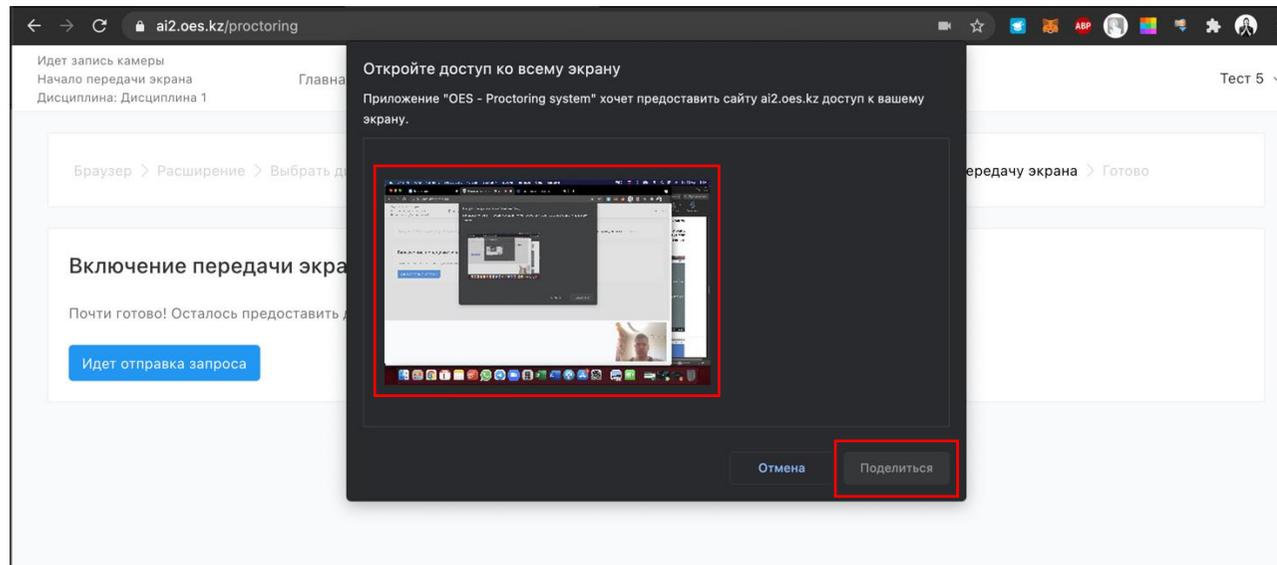
9.2. Доступ к экрану во время подключения (в браузере Chrome)

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

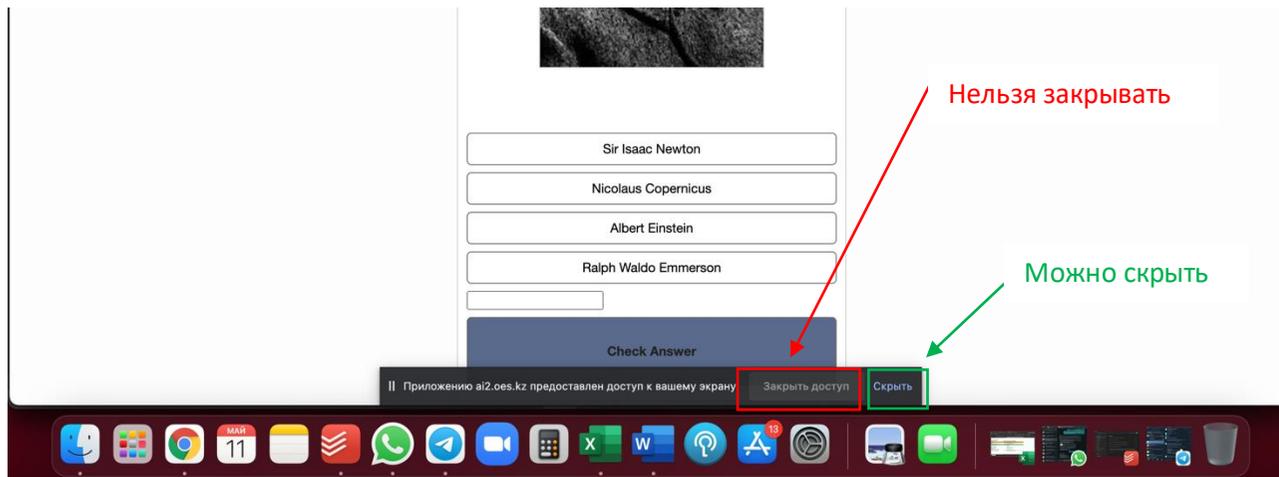
Нужно предоставить доступ ко всему экрану

- Выбрать весь экран

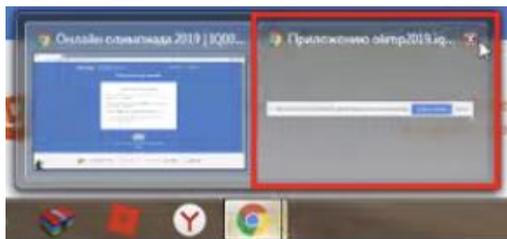
- Нажать кнопку «Поделиться»



и после этого доступ нельзя закрывать



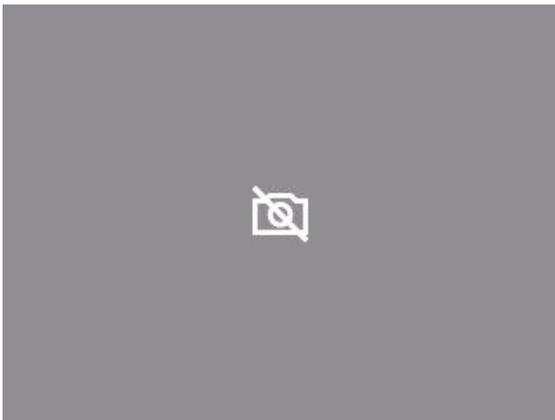
Нельзя закрывать данное окно



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

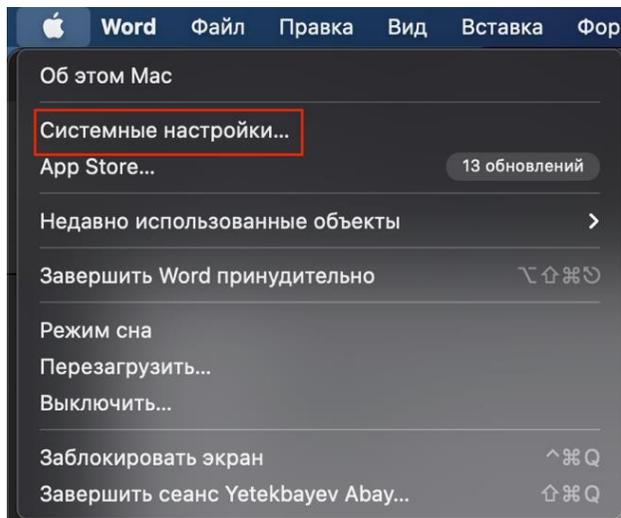
Если отображается картинка с перечеркнутой камерой, черный прямоугольник или индикатор загрузки, то это означает, что браузер не может получить доступ к камере или камера работает неправильно. Причиной могут быть проблемы с веб-камерой, драйвером камеры или доступом к камере из браузера, если в операционной 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:

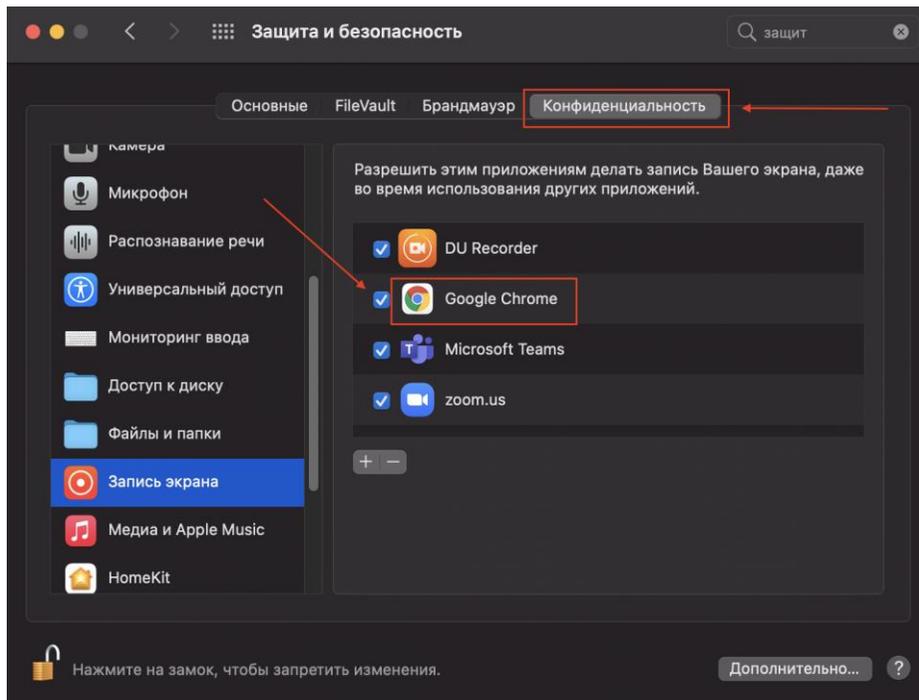


9.4. Нет доступа к экрану на macOS "Catalina" (Mac, MacBook)

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.

9.5. Нет доступа к микрофону и камеру на macOS (Mac, MacBook)

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 ваш браузер присутствует в списке и имеет флажок.