

Часто задаваемые вопросы (FAQ)

- **Я не получил электронное письмо с приглашением подключиться к платформе ИКАО для виртуального участия в конференции.**
 - Проверьте папку "Спам" на наличие электронного письма от сотрудника подразделения ИКАО по вопросам регистрации участников (Registration@icao.int).
- **Как подключиться?**
 - Воспользуйтесь следующей ссылкой: <https://cvent.me/M89r9k>, подключитесь к платформе ИКАО для виртуального участия в конференции, указав свою фамилию, имя и адрес электронной почты, указанные вами изначально при регистрации для участия в мероприятии. После этого ваша личность будет удостоверена, и вы получите 6-значный пароль. (Пошаговые инструкции изложены в Руководстве для участников на веб-сайте HLCC: [Конференция высокого уровня по COVID-19 \(icao.int\)](#)).
- **При попытке подключиться я не получил проверочный код.**
 - Чтобы информация поступала в ваш электронный почтовый ящик, просьба внести в список надежных отправителей следующие два адреса электронной почты: hlcc@notify.icao.int и hlcc@icao.int.
 - Физическим лицам, использующим свой личный электронный почтовый ящик, следует проверить папки "Спам" или "Нежелательная почта". В случае обнаружения электронного сообщения от ИКАО укажите, что это электронное сообщение не является нежелательным, а также внесите его отправителя в список надежных отправителей.
 - Порядок внесения в список аккредитованных/надежных отправителей может различаться в зависимости от настроек систем электронной почты, используемых организациями и физическими лицами.
 - В большинстве организаций или компаний имеются технические специалисты или системные администраторы, которые могут помочь вам в этом процессе.
 - Если вы все же не получили электронное письмо с проверочным кодом и выполнили все необходимые шаги, свяжитесь с организаторами мероприятия по адресу: hlcc@icao.int.
- **При нажатии на ссылку для подключения к платформе я получаю сообщение об ошибке.**
 - Платформа ИКАО для виртуального участия в конференции совместима с последними версиями Chrome, Firefox, Safari и Microsoft Edge. Использовать Internet Explorer не рекомендуется, поскольку в этом случае функциональные возможности платформы будут ограничены.
 - При возникновении проблем с совместимостью, используйте или загрузите совместимый веб-браузер. Если в вашей стране установлены ограничения на доступ к соответствующему веб-сайту или на использование ссылок Zoom, то вам, возможно, потребуется ждать окончания заседаний, чтобы посмотреть

записи их трансляций по запросу, когда такая возможность будет предоставлена посредством телевидения ИКАО.

➤ **Я не могу подключиться.**

- **Участники:** в этом виртуальном мероприятии можно принять участие только по приглашениям, направленным утвержденным лицам, зарегистрировавшимся для участия в мероприятии. Проверьте правильность ввода фамилии и адреса электронной почты (они должны совпадать с теми, которые вы изначально указали при регистрации для участия в мероприятии). Если вы по-прежнему не можете подключиться, свяжитесь с ИКАО для подтверждения своей регистрации по адресу: hlcc@icao.int.

➤ **Мой проверочный код не работает/срок его действия истек.**

- Повторите попытку подключения к платформе ИКАО для виртуального участия в конференции, воспользовавшись следующей ссылкой:
<https://cvent.me/M89r9k>.

➤ **Почему на моем устройстве звук/видеоизображение воспроизводятся с задержками?**

- Проверьте пропускную способность и скорость сети (Интернет), чтобы убедиться, что у вас нет проблем с подключением. Скорость Интернета должна составлять не менее 10 Мбит/с. В некоторых случаях может помочь также выход из системы и отключение от VPN. Если ничего из вышеперечисленного не помогает, подключитесь с помощью другого устройства.

➤ **Почему не воспроизводится видеотрансляция выбранного мною заседания?**

- **Вариант 1.** Попробуйте обновить страницу.
- **Вариант 2.** Выполните выход из системы и вновь войдите в нее на соответствующем сайте.
 - Скопируйте URL-адрес страницы виртуального заседания и сохраните его отдельно.
 - В правом верхнем углу веб-сайта виртуального заседания нажмите на кружок с вашими инициалами или изображением профиля, затем выберите команду Log out ("Выйти").
 - Закройте все окна веб-браузера.
 - Откройте новое окно веб-браузера, укажите в адресной строке скопированный на предыдущем этапе адрес страницы виртуального заседания и нажмите клавишу Enter ("Ввести").
 - Следуйте инструкциям, чтобы войти на веб-сайт виртуального заседания.
 - По умолчанию откроется страница со списком заседаний. Найдите интересующее вас заседание и нажмите на кнопку Join Session ("Присоединиться к заседанию").
- **Вариант 3.** Воспользуйтесь другим веб-браузером (использовать Internet Explorer не рекомендуется, поскольку в этом случае функциональные возможности платформы будут ограничены).

- **Вариант 4.** Попробуйте использовать веб-браузер в режиме инкогнито/удалить файлы cookie, кэш-файлы и историю просмотров.

- **Что делать, если на моем устройстве видеоизображение долго загружается или не воспроизводится?**
 - **Вариант 1.** Проверьте подключение к Интернету.
 - **Вариант 2.** Переместите указатель мыши на экран видеопроигрывателя. Это позволит открыть панель инструментов программы для воспроизведения видеоизображений. Наведите указатель мыши на значок в виде шестеренки в правом нижнем углу и выберите в меню пункт Auto ("Авто").

- **Почему я не могу задавать или размещать вопросы? (при использовании функции Live Q&A)**
 - Убедитесь, что на странице нет сообщений об ошибках, и перезагрузите страницу.

- **К кому обращаться за дополнительной информацией?**
 - По любым другим вопросам просьба обращаться по адресу: hlcc@icao.int. Кроме того, вы можете ознакомиться с информацией и инструкциями, содержащимися в Руководстве для участников, размещенном на веб-сайте HLCC: [Конференция высокого уровня по COVID-19 \(icao.int\)](https://www.icao.int/pressroom/2020/04/20200420-hlcc)