

Яндекс Браузер (версия для компьютера)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

05.03.2024

Яндекс Браузер (версия для компьютера). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1

Дата подготовки документа: 05.03.2024

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2024 ООО «Яндекс». Все права защищены.

Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации

Исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации веб-версии Яндекс Браузера для компьютера, включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ООО «ЯНДЕКС» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией Яндекс Браузера для компьютера, не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «ЯНДЕКС». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией Яндекс Браузера для компьютера, а равно как и разглашение таковой, не допускается. При этом под разглашением понимается любое действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

Отношения ООО «ЯНДЕКС» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации Яндекс Браузера для компьютера, регулируются законодательством Российской Федерации и заключаемыми в соответствии с ним трудовыми и/или гражданско-правовыми договорами (соглашениями). Нарушение требований об охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а равно как и конфиденциальной информации, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контактная информация

ООО «Яндекс»

Тел: +7 495 739-70-00

Email: pr@yandex-team.ru

Главный офис: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16

Содержание

Жизненный цикл.....	4
Введение	4
Процессы жизненного цикла Яндекс Браузера	4
Этапы жизненного цикла Яндекс Браузера.....	4
Архитектура и компоненты приложения	5
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	6
Управление конфигурацией	7
Требования к персоналу	7
Обновление ПО	8
Совершенствование ПО	8
Сопровождение браузера	8
Устранение неисправностей.....	9
Неисправности, устраняемые на стороне сервиса	9
Неисправности, устраняемые без участия специалистов службы поддержки	10
Служба поддержки.....	34

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Введение

В данном документе описаны процессы, обеспечивающие корректную и бесперебойную работу Яндекс Браузера для компьютера на протяжении всего жизненного цикла. Описывается процесс сопровождения браузера от установки и первичной настройки до совершенствования и модификации. Определены требования к сотрудникам техподдержки и описаны каналы обратной связи.

Процессы жизненного цикла Яндекс Браузера

Яндекс Браузер является пользовательским приложением, распространяющимся бесплатно через сеть Интернет. Права и обязанности пользователей браузера регулируются лицензионным соглашением. В соответствии с назначением и особенностями использования Яндекс Браузера его жизненный цикл может включать в себя следующие процессы:

Процессы проекта

1. процесс планирования проекта;
2. процесс управления и оценки проекта;
3. процесс менеджмента решений;
4. процесс менеджмента рисков;
5. процесс менеджмента конфигурации; 6. процесс менеджмента информации;
6. процесс измерений.

Процессы реализации программных средств

1. процесс анализа требований к программным средствам;
2. процесс проектирования архитектуры программных средств;
3. процесс детального проектирования программных средств;
4. процесс конструирования программных средств;
5. процесс квалификационного тестирования программных средств.

Процессы поддержки программных средств

1. процесс менеджмента конфигурации программных средств;
2. процесс обеспечения гарантии качества программных средств;
3. процесс решения проблем в программных средствах.

Этапы жизненного цикла Яндекс Браузера

Жизненный цикл Яндекс Браузера строится с использованием гибкой методологии разработки (agileметоды). Он представляет собой последовательность циклов, каждый из которых включает следующие этапы:

1. **Выработка требований к ПО.** Осуществляется менеджерами продукта на основе опросов пользователей, а также изучения конкурентов. Изучаются запросы целевой аудитории, формируются возможные пользовательские сценарии, разрабатывается перечень мер по улучшению качества ПО и удобства его использования.
2. **Анализ.** На данном этапе производится анализ способов и возможностей реализации в Яндекс Браузере пользовательских сценариев, оценивается полезность планируемых функциональных возможностей, стоимость их разработки, влияние на архитектуру приложения, возможные риски, необходимость локализации. Результаты анализа оформляются в техническое задание, реализуемое на следующих этапах.
3. **Проектирование.** При проектировании ПО учитывается план функциональных возможностей, которые требуется реализовать в течение текущего цикла разработки. Каждая функциональная возможность проектируется отдельно, при этом отдельное внимание уделяется ее взаимодействию с другими функциями и ядром браузера.
4. **Кодирование.** На этапе кодирования функциональные возможности, описанные в техническом задании, реализуется в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования. Одновременно разрабатывается пользовательская документация, подробно и понятно описывающая эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.
5. **Тестирование.** Тестирование продукта проводится как в ручном, так и в автоматизированном режиме и включает в себя тестирование функций (способность ПО решать задачи, нужные пользователям), производительности (скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, надежность, масштабируемость), безопасности (устойчивости к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей), локализации (перевод интерфейса на другие языки и формирование перечня функциональных возможностей для различных стран), совместимости с другими программами, а также юзабилити-тестирование (удобство использования ПО).
6. **Эксплуатация.** Установка, первичная настройка и эксплуатация браузера осуществляется простым, интуитивно понятным способом и не требует специальных знаний или участия сотрудников поддержки. Обновление и модернизация браузера выполняются через интернет в фоновом режиме. Осуществляется техническая поддержка пользователей, подразумевающая устранение неисправностей и помощь пользователю в настройке и эксплуатации ПО. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Архитектура и компоненты приложения

Браузер состоит из нескольких независимых компонентов (или блоков). Между собой компоненты взаимодействуют посредством специальных интерфейсов. Укрупненно можно выделить следующие блоки:

- **Интерфейс пользователя.** Обеспечивает стандартный набор функций (ввод информации, визуализация процесса загрузки данных, панели инструментов и настроек).
- **Движок браузера.** Отвечает за высокоуровневые действия браузера: начало загрузки страниц, их обновление, переходы вперед/назад, работа с закладками, историей и настройками.

- **Графический движок браузера.** Отображает на экране содержимое запрашиваемого ресурса. Анализирует полученный HTML или XML, при этом учитывает влияние CSS и Javascript, а так же других объектов, расположенных на веб странице (например, изображений или видео).
- **Сетевой компонент.** Предоставляет функциональные возможности для получения и обработки URL-адресов, используя общие протоколы Интернет HTTP и FTP. Управляет всеми аспектами связи через Интернет и безопасности.
- **Javascript движок.** Отвечает за выполнение кода Javascript. Результаты выполнения передается графическому движку для отображения содержимого документа.
- **XML парсер.** Используется для разбора XML-документов.
- **Сохранение данных.** Отвечает за сохранение данных пользователя, такие как закладки, настройки или пароли.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Windows



Примечание

Поддержка операционных систем Microsoft Windows XP и Vista прекращена с апреля 2017 года.

Версия ОС	Windows 11, Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7
Процессор	Intel Pentium 4 (и выше)
Оперативная память	Минимум 512 МБ
Свободное место на диске	Минимум 600 МБ

macOS

Версия ОС	macOS 10.15 (и выше)

Процессор	Intel, Apple M1 (на архитектуре ARM)
Оперативная память	Минимум 512 МБ
Свободное место на диске	Минимум 600 МБ

Версия ОС	64-bit Ubuntu 18.04 (и выше), Debian 10 (и выше), openSUSE 15.2 (и выше) или Fedora Linux 32 (и выше)
Стандартные библиотеки	glibc 2.18 (и выше), NSS 3.35 (и выше), nss-util 3.59 (и выше), ALSA 1.1.6 (и выше)
Процессор	Intel Pentium 4 (и выше)
Оперативная память	Минимум 512 МБ
Свободное место на диске	Минимум 600 МБ

Управление конфигурацией

Яндекс Браузер выпускается в типовой конфигурации, не предполагающей модификаций. Индивидуальная настройка интерфейса под запросы конкретного пользователя проводится им самостоятельно по простым и понятным алгоритмам.

Требования к персоналу

Для эксплуатации браузера не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку Яндекс Браузера, необходим специалист, обладающий умениями и навыками в следующих областях:

1. Эксплуатация операционных систем Windows, macOS или Linux.
2. Знание классических алгоритмов и структур данных.
3. Знание языка C++, STL, многопоточного программирования.
4. Опыт разработки десктопных приложений под Windows, Mac или Linux.
5. Хорошее понимание устройства сетей, опыт сетевого программирования.
6. Использование распределенных систем контроля версий.
7. Поиск решения проблемы в Справке, размещенной по адресам <https://yandex.ru/support/browser/index.html> и <https://yandex.ru/support/browser-beta/index.html>.
8. Общение со службой поддержки Яндекс Браузера.

Для своевременного приобретения или развития ресурсов и навыков, необходимых для технического персонала, необходимо пересматривать и уточнять требования к специалистам службы поддержки.

Обновление ПО

Браузер регулярно модернизируется, оптимизируется использование ресурсов, усиливается безопасность данных, добавляется функционал и обновляется интерфейс. Это влечет за собой регулярное обновление программного обеспечения, которое выполняется через интернет в фоновом режиме и не требует дополнительных действий от пользователя. Операционная система устройства автоматически определяет, что у приложения появилось обновление, и предлагает установить его.

Совершенствование ПО

Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями, регулярные опросы пользователей, другие формы обратной связи, а также анализ конкурентов и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения. После анализа возможностей реализации в Яндекс Браузере пользовательских сценариев, полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру приложения и возможных рисков технические задания передаются на этап проектирования в конкретный цикл agile-разработки.

Модернизация программного обеспечения может быть:

- **Плановой.** Выполняется по графику, включает доработки пользовательских функций, исправление не критичных ошибок и модернизацию по пожеланиям пользователей.
- **Внеплановой** («Хотфикс»). Выполняется при накопленном объеме ошибок «высокой» и «средней» критичности, воздействует непосредственно на разделы ПО, в которых были обнаружены ошибки. Как правило, не включает в себя плановые доработки.

Сопровождение браузера

Сопровождение Яндекс Браузера на всех этапах его жизненного цикла включает:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя.

Устранение неисправностей

Неисправности браузера могут быть устранены несколькими способами:

- Индивидуальная настройка браузера пользователем по инструкции для описанных ниже случаев.
- Массовое или локальное обновление программного обеспечения через интернет без участия специалиста техподдержки.
- Разовая работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя, с последующим включением доработок в плановое обновление программного обеспечения.

Неисправности, устраняемые на стороне сервиса

Основное устранение неисправностей в браузере производится на этапе тестирования. После завершения фазы разработки новой функциональности, начинается фаза стабилизации, когда тестировщики проверяют работу функциональности в различных условиях, а разработчики занимаются исправлением обнаруженных неисправностей.

Тестирование продукта проводится как в ручном, так и в автоматизированном режиме. Оно включает тестирование функциональности (способность ПО решать задачи, нужные пользователям),

производительности (скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, надежность, масштабируемость), безопасности (устойчивости к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей) в различных программных и аппаратных окружениях. Неисправности по каждому из этих пунктов или несоответствие параметров работы заданным метрикам приводят к заведению в специальной базе знаний дефектов, которые должны быть устранены до ввода данной функциональности в эксплуатацию. Новые функциональности браузера становятся доступными пользователю в рамках релизного цикла, при этом обновление ПО публикуется в магазине приложений только в случае отсутствия критичных дефектов. Допускается незначительное количество малозначимых для пользователя дефектов, которые устраняются в рамках следующих релизов. Готовность обновления к выпуску определяется в рамках процесса менеджмента качества.

В ходе эксплуатации информация об обнаруженных неисправностях собирается из следующих источников:

- запросы специалистов службы поддержки об обнаруженных неисправностях;
- автоматически формируемые отчеты по эксплуатации браузера (с разрешения пользователя браузер автоматически посылает отчеты о сбоях и статистику использования в Яндекс).

Обнаруженные неисправности устраняются либо в рамках релизного цикла, либо, при достижении определенного уровня критичности, с максимальной срочностью. Пользователи получают доступ к исправлению в рамках массового обновления вне релизного цикла («хотфикс»), которое воздействует непосредственно на разделы ПО, в которых были обнаружены ошибки.

Неисправности, устраняемые без участия специалистов службы поддержки

Некоторые проблемы, возникающие в приложении, появляются по причине некорректных настроек Браузера. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

Браузер не запускается

Если Браузер не запускается или вы видите ошибку «Не удалось запустить приложение, поскольку его параллельная конфигурация неправильна», попробуйте установить последнюю версию поверх

текущей. Скачайте установочный файл со страницы browser.yandex.ru.

Если это не помогло, [напишите нам](#).

Опишите поэтапно:

- что происходит при попытке открыть Браузер (например, появляются сообщения об ошибке или окно Браузера открывается некорректно);
- что предшествовало появлению проблемы (например, обновление Браузера или системы, установка программ или расширений);
- как давно не открывается Браузер.

По возможности приложите скриншот ошибки.

Браузер зависает

Браузер может зависать, если на диске свободно менее 600 МБ. Освободите место на диске.

Если это не помогло, отправьте сообщение в службу поддержки через [форму](#) со следующей информацией:

- При каких действиях зависает Браузер.
- Возникает ли проблема со всеми страницами или только с определенными (укажите с какими).
- Снимите логи net-export по [инструкции](#), выложите их в любое облачное хранилище и приложите ссылку на файл в сообщении.

Если в процессе открытия страниц возникают ошибки, добавьте текст ошибки в сообщение.

Браузер долго запускается

1. В рабочем профиле попробуйте закрыть все вкладки, [очистить кеш](#) и перезапустить Браузер.
2. Если не помогло, попробуйте [создать](#) новый профиль пользователя и воспроизвести ситуацию в нем.



Внимание

Не удаляйте старый профиль при создании нового, так как он содержит все ваши данные, такие как закладки, пароли и т. п.

После этого запустите Браузер через ярлык нового профиля на рабочем столе и проверьте, стал ли он запускаться быстрее. Если работа в новом профиле вас устраивает, можете работать в нём, а все личные данные [синхронизируйте](#) со старым профилем (включите в новом профиле синхронизацию под тем же логином, что и в старом).

Не удаляйте старый профиль, пока не убедитесь, что в новом после переноса все работает корректно.

3. Если после переноса настроек ситуация повторится, это может указывать на некорректную работу расширения.

Отключите проблемное расширение:

- 3.1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
- 3.2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
- 3.3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
- 3.4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
- 3.5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Вкладки зависают

Закрывать некорректно работающие вкладки или посмотреть статистику работы Браузера можно с помощью диспетчера задач. Чтобы открыть диспетчер задач, нажмите  → **Дополнительно** → **Дополнительные инструменты** → **Диспетчер задач** или **клавиши** Shift + Esc.

Новая вкладка не создается

Закройте браузер, нажав клавиши Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS).

Попробуйте отключить [аппаратное ускорение](#):

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Производительность** отключите опцию **Использовать аппаратное ускорение, если возможно**.
3. Закройте Браузер сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS).
4. Снова запустите Браузер, чтобы изменения вступили в силу.

Браузер потребляет много оперативной памяти

Современные браузеры активно используют оперативную память. В интернете на смену статичным страницам пришли полноценные приложения. Предположим, на одной вкладке у вас открыт музыкальный проигрыватель, на другой — видеоролик на YouTube, а на третьей вы работаете в онлайн-редакторе. Чтобы вы могли быстро переключаться между вкладками, их данные должны храниться в оперативной памяти.

Почему Яндекс Браузер может расходовать больше памяти, чем другие браузеры?

- Многопроцессорная архитектура. Каждое окно браузера — отдельный процесс, требующий дополнительной памяти. Многопроцессорная архитектура повышает стабильность — в случае сбоя на одной вкладке другие вкладки сохранятся и вы не потеряете данные.
- Использование предзагрузки. Браузер пытается вычислить, какую ссылку вы нажмете, и подгружает данные страницы заранее.
- Большое количество расширений. Расширения делают работу в Браузере удобнее, но каждое из них требует дополнительной оперативной памяти.

В среднем при нескольких открытых вкладках Браузер потребляет от 300 до 1000 МБ оперативной памяти.

Чтобы снизить объем потребляемой памяти, отключите:

- [анимацию фона](#);
- предзагрузку страниц (нажмите  → **Настройки** и в разделе **Поиск** отключите опцию **Заранее запрашивать данные о страницах, чтобы быстрее их загружать**);
- неиспользуемые [расширения](#).

Браузер запускает много процессов

В том, что запущено много процессов, нет ничего страшного. Все браузеры на движке Chromium работают в таком режиме. Каждое окно браузера, а также некоторые расширения и плагины, представляют собой отдельный процесс, который в случае сбоя не приносит вреда другим открытым вкладкам и расширениям.

Браузер работает медленно

Попробуйте проверить все расширения, временно отключите голосовую активацию Алисы, очистите кеш, историю и файлы cookie.

Проверить расширения

1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. [Очистите кеш](#), чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Отключить голосовую активацию Алисы

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Голосовой помощник «Алиса»** отключите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

Очистить кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS).
2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления кеша.
3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.
4. Отключите остальные опции (если хотите очистить только кеш Браузера).
5. Нажмите **Очистить**.

Очистить историю

1. Нажмите  → **История** → **История**.
2. В левом нижнем углу нажмите **Очистить историю**.
3. В окне **Очистка истории** укажите период времени, за который нужно удалить историю.

4. Включите опцию **Просмотры**.
5. При необходимости отключите все остальные опции.
6. Нажмите **Очистить**.

Очистить cookie

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS)
2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления cookie.
3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).
4. Нажмите **Очистить**.

Если не удалось справиться с проблемой самостоятельно, напишите в службу поддержки через форму обратной связи, описав ситуацию как можно подробнее.

Не открывается сайт

Сайт может не открываться или загружаться не полностью по нескольким причинам:

Ограничения вашей сети

Доступ к сайту могут осложнять различные ограничения в вашей сети. Например, работа программного обеспечения (антивирусы, фаерволы, вирусы) или особенности настройки сети на стороне провайдера (прокси-серверы и т. п.).

Проверьте доступ к сайту на другом компьютере из другой сети и убедитесь, что сайт работает. Если сайт не открывается только на вашем компьютере, рекомендуем обратиться к системному администратору или в службу поддержки провайдера.

Много временных файлов

Страница сайта может загружаться не полностью из-за большого количества временных файлов. Удалите все cookie на странице:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В разделе **Cookie-файлы** нажмите **Cookie-файлы и данные сайтов**.
4. Наведите указатель мыши на нужный сайт и справа от названия нажмите появившуюся ссылку **Удалить**. Все cookie данной страницы будут удалены.

Проверьте, воспроизводится ли проблема.

Сайт блокируют расширения

Чтобы убедиться, влияют ли расширения на отображение страниц сайта, откройте сайт в режиме Инкогнито. Если проблема в режиме Инкогнито не воспроизводится, попробуйте найти расширение, блокирующее загрузку страниц.

1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.

2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Неверные настройки DNS

1. Откройте командную строку Windows. Нажмите сочетание клавиш Windows + R или наберите в строке поиска слово «Выполнить». В открывшемся окне введите с клавиатуры команду `cmd`.
2. Введите с клавиатуры команду `ipconfig /flushdns`.
3. Перезагрузите сетевое подключение.

Иная проблема с Браузером

Если сайт открывается во всех браузерах, кроме Яндекс Браузера, **напишите нам**. Как можно подробнее опишите ситуацию, по возможности приложите скриншот.

Ошибка ERR_CERT_AUTHORITY_INVALID

Если вы не можете установить безопасное соединение на сервисах Яндекса из-за ошибки ERR_CERT_AUTHORITY_INVALID, значит, в операционной системе не хватает сертификата. Обновите Windows (**Панель управления** → **Центр обновления Windows**). Если это не помогло, попробуйте загрузить и импортировать сертификаты вручную:

1. Загрузите на компьютер сертификаты по ссылкам:
 - [Certum CA](#)
 - [Certum Trusted Network CA](#)
 - [GlobalSign Root CA - R1](#)
 - [GlobalSign Root CA - R2](#)
 - [GlobalSign Root CA - R3](#)
2. Сертификаты Certum CA и Certum Trusted Network CA загрузятся на компьютер в формате TXT. Удалите расширение `.txt`:
 - 2.1. Откройте в Windows Панель управления.
 - 2.2. Нажмите **Параметры папок** (в Windows 10 нажмите **Параметры Проводника**).
 - 2.3. На вкладке **Вид** отключите опцию **Скрывать расширения для зарегистрированных типов файлов**.
 - 2.4. Нажмите **Применить**.
 - 2.5. Откройте в Блокноте сертификат Certum CA и сохраните его, удалив расширение `.txt`, чтобы получить файл **CA.pem**.
 - 2.6. Откройте в Блокноте сертификат Certum Trusted Network CA и сохраните его, удалив расширение `.txt`, чтобы получить файл **CTNCA.pem**.
3. Поочередно импортируйте каждый сертификат:

- 3.1. Откройте командную строку Windows. Нажмите сочетание клавиш Windows + R или наберите в строке поиска «Выполнить». В открывшемся окне введите команду `certmgr.msc`.
- 3.2. Откройте папку **Доверенные корневые центры сертификации**, а затем папку **Сертификаты**.
- 3.3. Выполните **Действие** → **Все задачи** → **Импорт**. Запустится Мастер импорта сертификатов.
- 3.4. Нажмите **Далее**.
- 3.5. Выберите сертификат и нажмите **Далее**.
- 3.6. Убедитесь, что в поле **Хранилище сертификатов** выбрано значение **Доверенные корневые центры сертификации**. Нажмите **Далее**.
- 3.7. Нажмите **Готово**.
- 3.8. В открывшемся диалоге нажмите **Согласен**.

4. Перезапустите Браузер.

Ошибка «DNS Error»

Если при открытии страницы вы видите сообщение о такой ошибке, попробуйте решить проблему одним из способов:

Удалите cookie

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS)
2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления cookie.
3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).
4. Нажмите **Очистить**.

Очистить кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS).
2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления кеша.
3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.
4. Отключите остальные опции (если хотите очистить только кеш Браузера).
5. Нажмите **Очистить**.

Сбросьте настройки DNS

1. Откройте командную строку Windows. Нажмите сочетание клавиш Windows + R или наберите в строке поиска слово «Выполнить». В открывшемся окне введите с клавиатуры команду `cmd`.
2. Введите с клавиатуры команду `ipconfig /flushdns`.
3. Перезагрузите сетевое подключение.

Ошибка прокси-сервера

Если вы видите такую ошибку, значит, подключение к интернету в Браузере настроено через прокси-сервер. Если в вашей сети не используется прокси-сервер, отключите эту настройку.

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Сеть** нажмите **Настройки прокси-сервера**.
3. В открывшемся окне перейдите на вкладку **Подключения** и нажмите **Настройка сети**.
4. В открывшемся окне отключите опцию **Использовать прокси-сервер для локальных подключений**.

Ошибка «Connection failure»

Ошибка «Connection failure» означает сбой подключения.

Сбой может возникнуть по следующим причинам:

Проблемы в работе сайта

Попробуйте открыть в Браузере другие сайты. Если ошибка подключения не появляется, то вероятно, что на исходном сайте произошел сбой или проводятся профилактические работы. Подождите некоторое время и откройте сайт снова. Если проблема осталась, напишите разработчикам сайта.

Проблемы в работе вашего провайдера

Свяжитесь с провайдером и выясните, не было ли у него сбоев в работе или профилактических работ.

Сайт заблокирован антивирусом или брандмауэром

Проверьте в вашем антивирусе (брандмауэре Windows) список заблокированных ресурсов. Если вы нашли в списке нужную страницу, удалите ее оттуда.



Внимание

Удаляйте страницу только в том случае, если полностью уверены в ее безопасности. Если на странице имеется вредоносный код, он может заразить ваш компьютер или предоставить злоумышленникам доступ к вашим [личным данным](#) и электронным платежам.

В работу Браузера вмешался вирус

Проверьте компьютер с помощью антивируса или [бесплатных утилит](#).

Неверные настройки DNS

1. Откройте командную строку Windows. Нажмите сочетание клавиш Windows + R или наберите в строке поиска слово «Выполнить». В открывшемся окне введите с клавиатуры команду `cmd`.
2. Введите с клавиатуры команду `ipconfig /flushdns`.
3. Перезагрузите сетевое подключение.

Неверные настройки прокси-сервера

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Сеть** нажмите **Настройки прокси-сервера**.
3. В открывшемся окне перейдите на вкладку **Подключения** и нажмите **Настройка сети**.
4. В открывшемся окне отключите опцию **Использовать прокси-сервер для локальных подключений**.

Ошибки SSL



Внимание

Яндекс Браузер не поддерживает никакие версии протокола SSL.

Примеры ошибок:

ERR_SSL_VERSION_OR_CIPHER_MISMATCH

Эта ошибка появляется, если пользователь открывает сайт, работающий по протоколу TLS 1.0 или 1.1. Старые версии этого протокола не поддерживаются. Минимальная поддерживаемая версия — это 1.2. Попробуйте [настроить nginx с ГОСТ TLS](#), который будет переходить по TLS 1.0 с не ГОСТ алгоритмами.

Этот сайт не может обеспечить безопасное соединение

Попробуйте несколько способов решения проблемы:

- Проверьте, повторяется ли эта ситуация в любом другом браузере (например, Firefox, Google Chrome или Internet Explorer, Edge).
- Если на вашем ПК установлен антивирус, попробуйте временно приостановить его работу – возможно, доступ к страницам блокируется именно им.
- Проверьте работу сайта в новом профиле Браузера: нажмите  → **Настройки** → **Пользователи** → **Добавить пользователя**. После того как вы нажмете **Добавить пользователя**, откроется окно нового профиля. Посмотрите, доступен ли сайт в нем.
- Сбросьте настройки DNS: откройте командную строку Windows (нажмите сочетание клавиш Windows + R, в появившейся строчке напишите `cmd` и нажмите Enter). В командной строке выполните команду `ipconfig /flushdns` и перезапустите сетевое подключение.
- Перейдите на страницу `browser://protect` и отключите настройку **Использовать безопасный DNS-сервер**. Если результата не последует, включите ее снова и попробуйте выбрать другой сервер.
- Проверьте настройки сети. Нажмите  → **Настройки** → **Системные** → **Сеть**. Нажмите **Настройки прокси-сервера**. В появившемся окне откройте вкладку **Подключения** и нажмите кнопку **Настройка сети**. В новом окне вы увидите пункт **Автоматическое определение параметров**. Переключите параметр (снимите или поставьте галочку). Также переключите параметр **Использовать прокси-сервер для локальных подключений** (снимите или поставьте галочку в зависимости от текущего значения).

Сайт отправил некорректный ответ

Попробуйте несколько способов решения проблемы:

- Проверьте, повторяется ли эта ситуация в любом другом браузере (например, Firefox, Google Chrome или Internet Explorer, Edge).
- Если на вашем ПК установлен антивирус, попробуйте временно приостановить его работу – возможно, доступ к страницам блокируется именно им.
- Проверьте работу сайта в новом профиле Браузера: нажмите  → **Настройки** → **Пользователи** → **Добавить пользователя**. После того как вы нажмете **Добавить пользователя**, откроется окно нового профиля. Посмотрите, доступен ли сайт в нем.
- Сбросьте настройки DNS: откройте командную строку Windows (нажмите сочетание клавиш Windows + R, в появившейся строчке напишите `cmd` и нажмите Enter). В командной строке выполните команду `ipconfig /flushdns` и перезапустите сетевое подключение.
- Перейдите на страницу `browser://protect` и отключите настройку **Использовать безопасный DNS-сервер**. Если результата не последует, включите ее снова и попробуйте выбрать другой сервер.
- Проверьте настройки сети. Нажмите  → **Настройки** → **Системные** → **Сеть**. Нажмите **Настройки прокси-сервера**. В появившемся окне откройте вкладку **Подключения** и нажмите кнопку **Настройка сети**. В новом окне вы увидите пункт **Автоматическое определение параметров**. Переключите параметр (снимите или поставьте галочку). Также переключите параметр **Использовать прокси-сервер для локальных подключений** (снимите или поставьте галочку в зависимости от текущего значения).

ERR_SSL_PROTOCOL_ERROR

Попробуйте несколько способов решения проблемы:

- Проверьте, повторяется ли эта ситуация в любом другом браузере (например, Firefox, Google Chrome или Internet Explorer, Edge).
- Если на вашем ПК установлен антивирус, попробуйте временно приостановить его работу – возможно, доступ к страницам блокируется именно им.
- Проверьте работу сайта в новом профиле Браузера: нажмите  → **Настройки** → **Пользователи** → **Добавить пользователя**. После того как вы нажмете **Добавить пользователя**, откроется окно нового профиля. Посмотрите, доступен ли сайт в нем.
- Сбросьте настройки DNS: откройте командную строку Windows (нажмите сочетание клавиш Windows + R, в появившейся строчке напишите `cmd` и нажмите Enter). В командной строке выполните команду `ipconfig /flushdns` и перезапустите сетевое подключение.
- Перейдите на страницу `browser://protect` и отключите настройку **Использовать безопасный DNS-сервер**. Если результата не последует, включите ее снова и попробуйте выбрать другой сервер.
- Проверьте настройки сети. Нажмите  → **Настройки** → **Системные** → **Сеть**. Нажмите **Настройки прокси-сервера**. В появившемся окне откройте вкладку **Подключения** и нажмите кнопку **Настройка сети**. В новом окне вы увидите пункт **Автоматическое определение параметров**. Переключите параметр (снимите или поставьте галочку). Также переключите параметр **Использовать прокси-сервер для локальных подключений** (снимите или поставьте галочку в зависимости от текущего значения).

Протокол не поддерживается

Попробуйте несколько способов решения проблемы:

- Проверьте, повторяется ли эта ситуация в любом другом браузере (например, Firefox, Google Chrome или Internet Explorer, Edge).
- Если на вашем ПК установлен антивирус, попробуйте временно приостановить его работу – возможно, доступ к страницам блокируется именно им.
- Проверьте работу сайта в новом профиле Браузера: нажмите  → **Настройки** → **Пользователи** → **Добавить пользователя**. После того как вы нажмете **Добавить пользователя**, откроется окно нового профиля. Посмотрите, доступен ли сайт в нем.
- Сбросьте настройки DNS: откройте командную строку Windows (нажмите сочетание клавиш Windows + R, в появившейся строчке напишите `cmd` и нажмите Enter). В командной строке выполните команду `ipconfig /flushdns` и перезапустите сетевое подключение.
- Перейдите на страницу `browser://protect` и отключите настройку **Использовать безопасный DNS-сервер**. Если результата не последует, включите ее снова и попробуйте выбрать другой сервер.
- Проверьте настройки сети. Нажмите  → **Настройки** → **Системные** → **Сеть**. Нажмите **Настройки прокси-сервера**. В появившемся окне откройте вкладку **Подключения** и нажмите кнопку **Настройка сети**. В новом окне вы увидите пункт **Автоматическое определение параметров**. Переключите параметр (снимите или поставьте галочку). Также переключите параметр **Использовать прокси-сервер для локальных подключений** (снимите или поставьте галочку в зависимости от текущего значения).

Клиент и сервер используют разные версии протокола SSL или разные наборы шифров

Попробуйте несколько способов решения проблемы:

- Проверьте, повторяется ли эта ситуация в любом другом браузере (например, Firefox, Google Chrome или Internet Explorer, Edge).
- Если на вашем ПК установлен антивирус, попробуйте временно приостановить его работу – возможно, доступ к страницам блокируется именно им.
- Проверьте работу сайта в новом профиле Браузера: нажмите  → **Настройки** → **Пользователи** → **Добавить пользователя**. После того как вы нажмете **Добавить пользователя**, откроется окно нового профиля. Посмотрите, доступен ли сайт в нем.
- Сбросьте настройки DNS: откройте командную строку Windows (нажмите сочетание клавиш Windows + R, в появившейся строчке напишите `cmd` и нажмите Enter). В командной строке выполните команду `ipconfig /flushdns` и перезапустите сетевое подключение.
- Перейдите на страницу `browser://protect` и отключите настройку **Использовать безопасный DNS-сервер**. Если результата не последует, включите ее снова и попробуйте выбрать другой сервер.
- Проверьте настройки сети. Нажмите  → **Настройки** → **Системные** → **Сеть**. Нажмите **Настройки прокси-сервера**. В появившемся окне откройте вкладку **Подключения** и нажмите кнопку **Настройка сети**. В новом окне вы увидите пункт **Автоматическое определение параметров**. Переключите параметр (снимите или поставьте галочку). Также переключите параметр **Использовать прокси-сервер для локальных подключений** (снимите или поставьте галочку в зависимости от текущего значения).

Сайт требует очистить SSL-кеш

Средствами Браузера очистить SSL-кеш нельзя, так как он использует системное хранилище сертификатов.

Для очистки SSL-кеша воспользуйтесь настройками Windows:

1. Откройте **Панель управления**.
2. Выберите **Свойства браузера**. Если у вас включен режим просмотра по категориям, то выберите **Сеть и интернет** → **Свойства браузера**.
3. На вкладке Содержание нажмите кнопку **Очистить SSL**.

Не работают функции сайта

Некоторые функции сайта могут перестать работать после блокировки файлов cookie. Например, могут не появляться включенные ранее уведомления в Браузере или окно для вставки проверочного кода.

Проверьте, присутствует ли в правой части Умной строки значок , означающий, что вы заблокировали файлы cookie на этой странице.

Если значок  присутствует:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В блоке **Cookie-файлы** включите опцию **Разрешены**.
4. Отключите опцию **Блокировать данные и файлы сторонних сайтов**.
5. Нажмите **Настройки сайтов**.
6. Проверьте, присутствует ли сайт с проблемой в списках **Только для сеанса** или **Запрещены**. Если сайт присутствует в списке, наведите на него указатель мыши и нажмите ссылку **Разрешить**.

Не отображается панель загрузок, подсказки или окна



Примечание

Такая проблема возникает только у пользователей Windows 10.

На некоторых интегрированных видеокάρтах после обновления Браузера могут возникнуть ошибки:

- Пропадают подсказки.
- Загруженные файлы перестают отображаться в панели загрузок.
- При первом открытии после обновления Браузер не реагирует на ваши действия. Исключение составляет клавиша **Enter**, после нажатия которой открывается окно Windows для выбора браузера, использующегося в системе по умолчанию.

Если у вас возникла одна из таких ошибок, отключите в Браузере [аппаратное ускорение](#):

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Производительность** отключите опцию **Использовать аппаратное ускорение, если возможно**.
3. Закройте Браузер сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS).
4. Снова запустите Браузер, чтобы изменения вступили в силу.

Если это не помогло, [напишите нам](#).

Браузер постоянно обновляет вкладки

Если Браузеру не хватает памяти, он может выгрузить из нее вкладки, которые вы не использовали больше 10 минут. При переходе на такую вкладку она заново загрузится из интернета. Выгрузка неиспользуемых вкладок позволяет Браузеру работать быстрее, но при этом могут пропасть данные, которые вы вносили на вкладку. Чтобы отключить выгрузку вкладок:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Производительность** отключите опцию **Выгружать из памяти неиспользуемые вкладки**.

Окна и вкладки открываются сами

Если у вас самостоятельно открываются новые окна или вкладки с пустым, рекламным или подозрительным содержимым, попробуйте выполнить следующие действия:

Проверьте все установленные расширения

1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Удалите cookie

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS)
2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления cookie.
3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).
4. Нажмите **Очистить**.

Очистите кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS).

2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления кеша.
3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.
4. Отключите остальные опции (если хотите очистить только кеш Браузера).
5. Нажмите **Очистить**.

Проверьте компьютер антивирусом

Обновите антивирус и просканируйте ваш компьютер на наличие вредоносного ПО. Если у вас не установлен антивирус, воспользуйтесь одной из [бесплатных программ](#).

Окно Браузера не перетаскивается

Возможно, вы пытались перетащить окно, нажимая область адреса в Умной строке. Переместите мышь вправо, чтобы указатель превратился из курсора для текстового поля в стрелку, нажмите левую кнопку мыши и перетащите окно.

Содержимое страницы отображается некорректно

Страница сайта может отображаться некорректно. Например, вместо букв — набор знаков, сбита верстка на странице.

Попробуйте обновить страницу, удалить [кеш Браузера](#) и [cookie](#), утилиты и [расширения Браузера](#), которые могут быть причиной сбоя.

Отключите утилиты

Наиболее частая причина некорректного отображения сайта — использование прокси-сервера или дополнительного файрвола (помимо стандартного файрвола Windows). Отключите их на время, чтобы выяснить, влияют ли они на отображение страниц сайта. Мы не рекомендуем пользоваться утилитами, которые вызывают сбой отображения.

Проверьте расширения Браузера

1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. [Очистите кеш](#), чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Обновите страницу

- Откройте страницу, на которой возникает проблема с разметкой.
- Нажмите клавиши **F5** (в Windows и Linux) или ⌘ + Shift + R (в macOS).

Удалите cookie

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS)
2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления cookie.

3. Выберите пункт **Файлы cookie и другие данные сайтов и модулей** (отключите остальные опции, если хотите удалить только файлы cookie).

4. Нажмите **Очистить**.

Очистите кеш

1. Нажмите  → **Дополнительно** → **Очистить историю**, либо сочетание клавиш Ctrl + Shift + Del (в Windows) или Shift + ⌘ + Backspace (в macOS).

2. В списке **Очистка истории** выберите период для удаления кеша.

3. Включите опцию **Файлы, сохранённые в кэше**.

4. Отключите остальные опции (если хотите очистить только кеш Браузера).

5. Нажмите **Очистить**.

Отключите аппаратное ускорение

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.

2. В разделе **Производительность** отключите опцию **Использовать аппаратное ускорение, если возможно**.

3. Закройте Браузер сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS).

4. Снова запустите Браузер, чтобы изменения вступили в силу.

Отключите блокировку рекламы

Если у вас возникают проблемы с отображением страниц (не загружаются картинки, отсутствует нужное содержимое, нарушено расположение элементов страницы), разблокируйте рекламу для этой страницы:

1. Нажмите значок  .

2. В разделе **Блокировка рекламы и трекеров** нажмите **Настроить**.

3. Нажмите **Разблокировать для вкладки**.

Отключите шифрование DNS

1. В правом верхнем углу нажмите  → **Настройки**.

2. В верхней части страницы перейдите на вкладку **Безопасность**.

3. В разделе **Защита соединения** отключите опцию **Использовать DNS-сервер для шифрования DNSCrypt**.

Если проблема не решилась, включите опцию обратно и выберите из списка другой сервер (например, AdGuard public DNS servers without filters).

Не отображаются картинки

Причины, по которым могут не отображаться фотографии или изображения:

Изображения заблокированы расширением

Некоторые расширения (например, блокировщик рекламы) ограничивают показ содержимого страниц, в том числе видео и изображений.

1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Браузер блокирует показ всех изображений

1. Включите показ картинок:  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В разделе **Отображение картинок** включите опцию **Разрешено**.
4. **Очистите кеш** Браузера.
5. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

Браузер блокирует показ изображений для конкретного сайта

В этом случае в Умной строке виден значок .

1. Откройте страницу сайта.
2. Нажмите значок .
3. На панели **Protect** в разделе, где отображается статус соединения, нажмите ссылку **Подробнее**.
4. В разделе **Разрешения** для элемента **Изображения** выберите опцию **Разрешено**.
5. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

Изображение добавлено в черный список

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Блокировка рекламы** нажмите ссылку **Заблокированная реклама**.
3. Наведите указатель мыши на адрес нужного изображения и нажмите ссылку **Удалить**.
4. Перезагрузите страницу, чтобы убедиться, что проблема решена.

Картинки отображаются некорректно

Если картинки на странице отображаются некорректно (например, исчезла прозрачность у картинок в формате PNG) или в плохом качестве, попробуйте отключить оптимизацию изображений:

1. Включите показ картинок:  → **Настройки** → **Системные**.
2. В разделе **Производительность** отключите опцию **Оптимизировать изображения для экономии оперативной памяти**.
3. Перезапустите Браузер, чтобы изменения вступили в силу.

Браузер искажает цветопередачу

Проверьте настройки цветового профиля монитора:

1. Наберите в Умной строке адрес `browser://flags`.
2. Найдите опцию **Force color profile** и измените ее значение.
3. Перезапустите Браузер и проверьте результат.

Не включается перевод в видео

Попробуйте решить проблему одним из способов:

- Проверьте настройки Браузера:
 - 3.1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
 - 3.2. В разделе **Переводчик** проверьте, включена ли опция **Показывать на видео кнопку перевода**.
- Для корректной работы переводчика нужен Браузер последней версии.
 - 3.1. Чтобы узнать версию, нажмите  → **Дополнительно** → **О Браузере**.
 - 3.2. Если доступно обновление, то на странице будет кнопка **Перезапустить**. Нажмите ее и подождите, пока Браузер обновится. Обычно это занимает не больше минуты.
- Перезапустите Браузер. Нажмите  → **Дополнительно** → **Закреть браузер** или сочетание клавиш `Ctrl + Shift + Q`, а затем откройте его снова.
- Отключите расширение, блокирующее перевод:
 - 3.1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
 - 3.2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш `Ctrl + Shift + Q` (в Windows и Linux) или `⌘ + Q` (в macOS), затем снова откройте.
 - 3.3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
 - 3.4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
 - 3.5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Звук тихий или его нет вообще

Проверьте звук на вкладке Браузера

Проверьте, включен ли звук на вкладке Браузера. Откройте боковую панель и нажмите значок  . Если звук выключен, то вы увидите на вкладке значок  . Чтобы включить звук, нажмите этот значок.

Проверьте микшер громкости в настройках операционной системы

- Windows
 - 3.1. Включите любой видеоролик или музыкальный плеер в интернете через Браузер.
 - 3.2. В правом нижнем углу экрана на панели задач нажмите правой кнопкой мыши значок



3.3. В открывшемся меню нажмите **Открыть микшер громкости** и увеличьте громкость.

- macOS

3.1. Включите любой видеоролик или музыкальный плеер в интернете через Браузер.

3.2. Нажмите **Системные настройки** → **Звук**.

3.3. В открывшемся окне отрегулируйте микшер громкости.

Аудио не играет

Попробуйте найти расширение, блокирующее аудио:

1. Откройте  → **Расширения** и отключите все расширения.
2. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызвало.
3. Отключите расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Зависает указатель мыши в онлайн-игре

В некоторых онлайн-играх в Яндекс Браузере при нажатии кнопок мыши может зависнуть указатель. В этом случае попробуйте отключить жесты мыши:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Жесты мыши** оставьте неактивной опцию **Включить**.

Если это не помогло, [напишите нам](#).

Не работают игры

1. Нажмите  → **Настройки** → **Системные**.
2. Если в разделе **Производительность** включена опция **Использовать аппаратное ускорение, если возможно** — отключите ее. Если эта опция отключена, включите ее.
3. Закройте Браузер сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS).
4. Снова запустите Браузер, чтобы изменения вступили в силу.

Проблемы с видео на Linux

Установка кодеков

1. [Проверьте версию](#) Браузера.
2. Если версия ниже 23.3.0, обновите Браузер.
3. Установите пакеты с GStreamer, выполнив команды:

Mint

```
sudo apt install libgstreamer1.0-0 gstreamer1.0-plugins-base gstreamer1.0-plugins-good gstreamer1.0-plugins-bad gstreamer1.0-plugins-bad-faad gstreamer1.0-libav
```

Ubuntu

```
sudo apt install libgstreamer1.0-0 gstreamer1.0-plugins-base gstreamer1.0-plugins-good gstreamer1.0-plugins-bad gstreamer1.0-libav
```

Astra Linux

```
sudo apt-get install ffmpeg-plugin-browser libgstreamer1.0-0 gstreamer1.0-plugins-base gstreamer1.0-plugins-good gstreamer1.0-plugins-bad gstreamer1.0-plugins-bad-faad gstreamer1.0-libav
```

Alt Linux

```
su -lc 'apt-get install gstreamer1.0 gst-plugins-base1.0 gst-plugins-good1.0 gst-plugins-bad1.0 gst-libav'
```

РЕД ОС

7.3 и выше

```
``dnf install gstreamer1 gstreamer1-plugins-base gstreamer1-plugins-good gstreamer1-plugins-bad gstreamer1-libav
```

7.1-7.2

```
``yum install gstreamer1 gstreamer1-plugins-base gstreamer1-plugins-good gstreamer1-plugins-bad gstreamer1-libav
```

РОСА «КОБАЛЬТ» 7.9

```
dnf install libgstreamer1.0 gstreamer1.0-plugins-base gstreamer1.0-plugins-good gstreamer1.0-plugins-bad gstreamer1.0-libav
```

AlterOS

```
yum install gstreamer1 gstreamer1-plugins-base gstreamer1-plugins-good gstreamer1-plugins-good-extras gstreamer1-plugins-bad-free gstreamer1-plugins-bad-free-extras gstreamer1-libav
```

OpenSUSE

```
sudo zypper install gstreamer gstreamer-plugins-base gstreamer-plugins-good gstreamer-plugins-bad gstreamer-plugins-libav
```

4. Перезапустите Браузер. Если это не помогло, закройте его и в консоли выполните команду:

```
rm ~/.cache/gstreamer-1.0/registry.x86_64.bin
```

Ошибка FFMPEG codecs installation failed: can not download и другие

Ошибка характерна для компьютеров в закрытом контуре. Игнорируйте ошибку, если установлена последняя версия ОС. В противном случае обновите ее или [установите кодеки вручную](#).

Алиса меня не слышит

Проверьте микрофон

На [боковой панели](#) Браузера нажмите значок . Если значок  пульсирует — значит, микрофон настроен верно.

Если значок не пульсирует, проверьте работу микрофона:



Примечание

В зависимости от версии Windows путь к нужной настройке может отличаться.

1. В Windows откройте **Панель управления**.
2. Нажмите **Звук**.
3. На вкладке **Запись** найдите микрофон.
4. Нажмите на него правой кнопкой мыши и выберите **Использовать по умолчанию**.
5. Нажмите на микрофон правой кнопкой мыши и выберите команду **Свойства**.
6. В открывшемся окне перейдите на вкладку **Уровни**. Оба параметра не должны быть одновременно установлены на минимум или максимум.
7. Перейдите на вкладку **Дополнительно** и убедитесь, что дополнительная обработка сигнала отключена (опция **Включить дополнительные средства звука**).
8. Отключите специальные звуковые эффекты. Откройте вкладку **Улучшения**. Включите опцию в пункте **Отключение всех звуковых эффектов** и нажмите **Применить** → **Ок**.

Подробные сведения о настройке микрофона см. в [Справке Windows](#).

Проверьте голосовую активацию

Если голосовая активация отключена, Алиса реагирует на команды, только когда вы нажимаете значок .

Чтобы включить голосовую активацию:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Голосовой помощник «Алиса»** включите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

Установите микрофон в настройках Браузера

1. Нажмите  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В разделе **Доступ к микрофону** выберите устройство вручную.

Отключите антивирус

Иногда голосовые команды блокирует антивирус или блокировщик рекламы. Отключите их и проверьте, слышит ли вас Алиса.

- Голосовое управление заработало
Отключите в антивирусном ПО проверку соединений HTTPS. Используйте инструкции:

- [Антивирус Касперского](#)
- [ESET NOD32](#)
- [Dr.Web](#)
- [AdGuard](#)

Для других антивирусов или блокировщиков рекламы попробуйте найти инструкцию на сайте производителя или изменить настройки самостоятельно.

- Голосовое управление не заработало
Если проблема сохраняется, [напишите нам](#).

Невозможно включить голосовую активацию

Опция Включить голосовую активацию фразой неактивна, если отключена [боковая панель](#). Чтобы пользоваться голосовой активацией, включите боковую панель в Браузере:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Интерфейс**.
2. В разделе **Боковая панель** включите опцию **Показывать боковую панель**.

Браузер тормозит из-за Алисы

Большую часть ресурсов Алиса тратит на голосовую активацию. Если Браузер работает медленно, попробуйте ее отключить:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Голосовой помощник «Алиса»** отключите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

Теперь Алиса не будет реагировать на голос. Чтобы активировать ее, на боковой панели Браузера нажмите значок .

Алиса не отвечает на вопрос

Если Алиса активируется, но не отвечает на вопросы — скорее всего, дело в интернет-подключении. Алисе нужен стабильный доступ в интернет. Убедитесь, что интернет подключен, перезапустите Браузер и спросите еще раз.

Если проблема сохраняется, [напишите нам](#).

Алиса активируется, когда ее не вызывали

Алиса реагирует на свое имя, но похожие слова и фразы могут вызвать ложные срабатывания. Чтобы избавиться от них:

Измените имя для голосовой активации

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В поле **Включить голосовую активацию фразой** выберите вариант **«Слушай, Яндекс»**.

После этого Голосовой помощник будет реагировать только на команду «Слушай, Яндекс».

Отключите голосовую активацию

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Голосовой помощник «Алиса»** отключите активацию голосом (опция **Включить голосовую активацию фразой**).

Теперь Алиса не будет реагировать на голос. Чтобы активировать ее, на боковой панели Браузера нажмите значок .

Алиса неверно определяет местоположение

Укажите свое местоположение в Яндекс ID

1. В настройках Яндекса откройте вкладку [Мои места](#).
2. В полях **Дом** и **Работа** введите домашний и рабочий адреса.

Сообщите Алисе свое местоположение

1. Откройте в Браузере [Яндекс ID](#).
2. Подождите, чтобы Алиса подключилась к аккаунту (в зависимости от скорости интернета это может занять до 15 минут). Задайте Алисе вопрос о местоположении, например: «Куда сходить постричься недалеко от моего дома?»
3. Алиса спросит, какой адрес у дома. Ответьте ей.

Таким же образом вы можете сообщить Алисе место работы.

Не могу удалить Алису

Алиса встроена в Браузер, поэтому ее нельзя удалить, но можно отключить. Для этого:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Инструменты**.
2. В разделе **Голосовой помощник «Алиса»** выключите все опции.

Чтобы убрать значок  с боковой панели:

1. Нажмите  → **Инструменты**.
2. Отключите опцию **Алиса**.

Конфликт синхронизации паролей

Если вы меняете [мастер-пароль](#) на одном из синхронизированных устройств, после [синхронизации](#) он поменяется и на других. Если вы меняете мастер-пароль на несинхронизированном устройстве или создаете разные мастер-пароли на устройствах до их синхронизации, возникнет конфликт. Например, вы ввели один мастер-пароль на смартфоне, другой на компьютере, а затем включили синхронизацию. В этом случае Браузер не может понять, какой из мастер-паролей нужно использовать для шифрования объединенного хранилища.

Если возник конфликт синхронизации, при первом вводе мастер-пароля значок настроек приобретает вид .

Чтобы разрешить конфликт:

- Конфликт возник между двумя хранилищами

1. Нажмите  → **Пароли и карты**.

2. Дальнейшие действия зависят от того, помните ли вы мастер-пароль для другого устройства:

Вы помните мастер-пароль для другого устройства

2.1. Нажмите **Объединить** с хранилищем на этом компьютере.

2.2. Введите мастер-пароль для другого устройства.

Браузер перешифрует пароли на другом устройстве, используя мастер-пароль для текущего компьютера. Мастер-пароль для другого устройства станет недействительным. Зашифрованные по-новому пароли попадут в объединенное хранилище.

Вы не помните мастер-пароль для другого устройства

Пароли для этого устройства придется удалить. Для этого нажмите **Удалить**. Пароли, зашифрованные забытым мастер-паролем, будут удалены. Для шифрования остальных паролей будет использоваться мастер-пароль с текущего компьютера. Забытый мастер-пароль станет недействительным.

Вы также можете не разрешать конфликт. В этом случае синхронизация паролей производиться не будет (история, закладки и другие данные будут синхронизироваться по-прежнему).



Примечание

Если вы создали на другом устройстве [запасной ключ шифрования](#), попробуйте [сбросить](#) на нем мастер-пароль. В качестве нового мастер-пароля введите мастер-пароль для текущего компьютера.

- Конфликт возник между тремя и более хранилищами

Если конфликт возник между тремя или более устройствами:

1. Нажмите  → **Пароли и карты**.

2. Дальнейшие действия зависят от того, помните ли вы мастер-пароль для другого устройства:

Вы помните мастер-пароли для других устройств

2.1. Отметьте те хранилища, которые вы хотите объединить с текущим.

2.2. Нажмите **Объединить с хранилищем на этом компьютере**.

2.3. Поочередно вводите мастер-пароль от каждого конфликтного устройства.

После этого Браузер перешифрует пароли с других устройств, используя мастер-пароль для текущего компьютера. Мастер-пароли для других устройств станут недействительными. Пароли с текущего компьютера попадут в объединенное хранилище.

Вы не помните мастер-пароль для других устройств

Пароли для таких устройств придется удалить.

- 2.1. Отметьте хранилища, от которых вы не помните мастер-пароль.
- 2.2. Нажмите **Удалить**.
- 2.3. Для остальных устройств нажмите **Объединить** с хранилищем на этом компьютере.
- 2.4. Поочередно вводите мастер-пароль от каждого устройства.

Пароли, зашифрованные забытыми мастер-паролями, удалятся. Пароли с остальных устройств будут перешифрованы с помощью мастер-пароля для текущего компьютера. Мастер-пароли для других устройств станут недействительными. Зашифрованные по-новому пароли попадут в объединенное хранилище.

Вы также можете не разрешать конфликт. В этом случае синхронизация паролей производиться не будет (история, закладки и другие данные будут синхронизироваться по-прежнему).



Примечание

Если вы создали на другом устройстве [запасной ключ шифрования](#), попробуйте [сбросить](#) на нем мастер-пароль. В качестве нового мастер-пароля введите мастер-пароль для текущего компьютера.

Пароль не сохраняется

Проверьте, присутствует ли в правой части Умной строки значок  , означающий, что вы заблокировали файлы cookie на этой странице.

Если значок  присутствует:

1. Нажмите  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В блоке **Cookie-файлы** включите опцию **Разрешены**.
4. Отключите опцию **Блокировать данные и файлы сторонних сайтов**.
5. Нажмите **Настройки сайтов**.
6. Проверьте, присутствует ли сайт с проблемой в списках **Только для сеанса** или **Запрещены**. Если сайт присутствует в списке, наведите на него указатель мыши и нажмите ссылку **Разрешить**.

Браузер неправильно определяет местоположение

Удалите расширение, изменяющее настройки

Возможно, у вас установлено [расширение](#), изменяющее настройки прокси. Попробуйте отключить его.

1. Нажмите  → **Расширения** и отключите все расширения.
2. Перезапустите Браузер: закройте его сочетанием клавиш Ctrl + Shift + Q (в Windows и Linux) или ⌘ + Q (в macOS), затем снова откройте.
3. **Очистите кеш**, чтобы в Браузер не подгружалась ранее сохраненная копия страницы.
4. Если проблема исчезла, методом перебора найдите расширение, которое ее вызывает. Каждый раз перезапускайте Браузер.
5. Отключите это расширение. Вы можете также написать его разработчикам о проблеме.

Настройте местоположение вручную

Возможно, ваш IP-адрес принадлежит сети с несколькими регионами. Настройте местоположение вручную:

1. Перейдите [на страницу настройки](#).
2. Отключите опцию **Определять город автоматически**.
3. В поле ввода начните набирать название города.
4. В появившемся списке подсказок выберите город или населенный пункт.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Примечание

Ручная настройка местоположения хранится в файлах cookie. Если выбранный вручную город меняется на другой, значит, Браузер удаляет cookie. Убедитесь, что хранение cookie [разрешено в настройках Браузера](#).

Если проблема не решена, сообщите о ней в службу поддержки через [форму](#):

- Пришлите ссылку на страницу, где вы видите неправильно указанный город.
- Укажите город, который определяется [в настройках](#) после нажатия кнопки **Найти меня**, а также ваше реальное местоположение.

Ошибка «Страница не работает. Сайт выполнил переадресацию слишком много раз»

Удалите файлы cookie, установленные страницей сайта

1. На странице с ошибкой в Умной строке нажмите значок [статуса соединения](#).
2. Откроется панель **Protect**. В разделе со статусом соединения нажмите **Подробнее**.
3. Нажмите <...> **файлов cookie для этого сайта**. Появится окно со списком cookie.
4. Выберите cookie.
5. Нажмите кнопку **Удалить**.

Разрешите сохранять cookie сторонних сайтов

1. Нажмите  → **Настройки** → **Сайты**.
2. Прокрутите страницу вниз и нажмите **Расширенные настройки сайтов**.
3. В разделе **Cookie-файлы** включите опцию **Разрешены**.

Служба поддержки

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- Установка
- Пользовательские настройки
- Использование программного обеспечения
- Устранению ошибок в работе
- Обновление и модернизация
- Устранение последствий некорректного обновления
- Прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой браузера.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

Чтобы отправить сообщение в службу поддержки:

1. Нажмите  → **Обратная связь**. Откроется вкладка **Обратная связь**.

Не могу написать из Браузера

Если вы не можете запустить Браузер, откройте [форму](#) в любом другом браузере.

В описании проблемы дополнительно укажите:

- после каких событий Браузер перестал запускаться (например, обновление Браузера или системы, установка программ или расширений);
 - как давно не запускается Браузер;
 - какой антивирус вы используете.
2. Заполните поле **Описание проблемы**. Под полем выводится список из 5 самых популярных обращений.

Если ни одно из обращений не подходит к вашему случаю, подробно опишите проблему.

Необходимая информация

- пошаговое описание ваших действий перед тем, как Браузер выдал ошибку;
- текст появившегося сообщения об ошибке;
- тип компьютера (PC, ноутбук, планшет), мощность процессора, объем оперативной памяти;
- адрес электронной почты;
- [снимок экрана](#) с сообщением об ошибке.



Примечание

По умолчанию к сообщению прикрепляется ссылка и скриншот страницы, с которой вы перешли в **Обратную связь**. При необходимости вы можете прикрепить другой скриншот.

3. Нажмите **Отправить**.