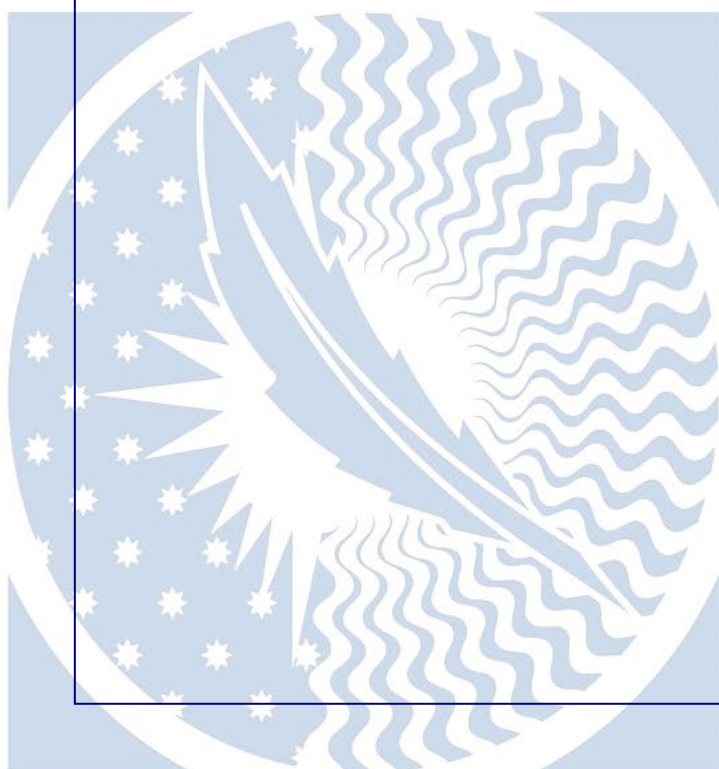


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE[®]
S E V I L L A



Blackboard Collaborate Ultra
Requisitos técnicos, compatibilidad y configuración

Servicios de Aula Virtual

Vicerrectorado de Transformación Digital y Calidad
Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1 Contenido

1	Contenido.....	2
2	Objeto	3
3	Sistemas operativos y navegadores certificados	4
4	Sistemas operativos y navegadores con compatibilidad temporal	5
5	Compatibilidad para funcionalidad específica	6
5.1	Uso compartido de aplicaciones	6
5.2	Vídeo	6
5.3	Lector de pantalla en el navegador	6
6	Configuración de cookies.....	7
6.1	Chrome	7
6.2	Firefox.....	9
7	Configuración de permisos de acceso a audio y video	10
8	Mejora de experiencia de usuario	15
9	Resolución de problemas.....	15

2 Objeto

El acceso a la herramienta Collaborate Ultra se realiza a través de los navegadores, sin necesidad de instalación de plugins o aplicaciones nativas. El navegador puede utilizarse en equipos de escritorio o dispositivos móviles.

Collaborate Ultra requiere un navegador web moderno compatible con WebRTC¹. Por lo que el navegador que se utilice debe ser compatible con la herramienta.

Cuando el proveedor, en este caso Blackboard, **certifica la compatibilidad** de la herramienta Collaborate Ultra para un determinado sistema operativo y un determinado navegador, está garantizando que han sido testado para estas versiones concretas y que se garantiza el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades. Por consiguiente, son las versiones de uso recomendadas por el proveedor. Estas certificaciones son algo que se mantienen en el tiempo, por lo que el proveedor sigue testeando las últimas versiones de sistemas operativos y navegadores compatibles.

No obstante, el uso de otras versiones distintas a las certificadas, no quiere decir que la herramienta sea inaccesible. Existen versiones cuya compatibilidad es muy alta y tienen disponible la funcionalidad principal. Es lo que el proveedor entiende por **compatibilidad temporal**. Son versiones para las que pueden estar no disponible alguna funcionalidad secundaria. Si son versiones que previamente han sido certificadas, pero han sido reemplazadas por versiones más modernas, seguramente seguirán funcionando en la mayoría de los casos con una calidad aceptable y con la mayoría de funcionalidad disponible.

La información sobre compatibilidad ha sido extraída de:
https://help.blackboard.com/es-es/Collaborate/Ultra/Administrator/About_Collaborate/Browser_Support

Además de la compatibilidad, deben tenerse en cuenta aspectos de **configuración** como los **permisos de acceso del navegador al audio y video** y las opciones de **configuración de cookies**.

Es objeto de este documento recoger requisitos técnicos, de compatibilidad y de configuración que deben ser tenidos en cuenta para el acceso correcto a la herramienta Blackboard Collaborate Ultra.

Además, este documento incluye consejos para obtener una mejor experiencia de usuario en lo relacionado al rendimiento de la aplicación.

Collaborate Ultra es una herramienta que se integra en la plataforma de Aula Virtual. Si va a realizar el acceso a Blackboard Collaborate a través del Aula Virtual, recuerde que debe tener en cuenta también el manual específico de requisitos técnicos para el Aula Virtual publicado en <https://www.upo.es/docencia-virtual/aula-virtual/>.

¹ Proyecto que permite la comunicación en tiempo real de audio y vídeo dentro de las páginas web al permitir la comunicación entre pares, eliminando la necesidad de instalar plugins o descargar aplicaciones nativas

3 Sistemas operativos y navegadores certificados

Blackboard Collaborate se certifica de forma regular para las siguientes combinaciones de navegadores y sistemas operativos. Estas combinaciones también reflejan las áreas de mejor compatibilidad.

Navegador	Escritorio	Mobile
Chrome	Windows 10, macOS 10.14 y versiones posteriores	Android 9 y versiones posteriores
Firefox	Windows 10, macOS 10.14 y versiones posteriores	No compatible
Safari	macOS 10.14 y versiones posteriores	iOS 12 y versiones posteriores
Microsoft Edge (chromium)	Windows, macOS	Android, iOS

Versiones de navegador y sistema operativo con compatibilidad certificada

En el caso de macOS, iOS y iPadOS, solo están certificadas las dos últimas versiones principales de cada sistema operativo, y se utiliza la versión estable más reciente de Safari en cada sistema.

En cambio, en el caso de Windows, solo Windows 10 está certificado.

Solo las dos últimas versiones estables de Chrome o Firefox se encuentran certificadas. Cuando se lanzan versiones nuevas de sistemas operativos o navegadores, la compatibilidad con las más antiguas se vuelve temporal.

4 Sistemas operativos y navegadores con compatibilidad temporal

Las siguientes combinaciones de navegadores y sistemas operativos se prueban ocasionalmente. Son compatibles, pero en algunos casos, es posible que las funciones secundarias no estén disponibles. Por eso, recomendamos encarecidamente que utilice una combinación certificada.

Navegador	Escritorio	Mobile
Chrome	Windows 8, macOS 10.13 y versiones posteriores, Ubuntu	Android 8, Chromebook
Firefox	Windows 8, macOS 10.13 y versiones posteriores	
Safari	macOS 10.13 y versiones posteriores	iOS 11, iPadOS

Versiones de navegador y sistema operativo con compatibilidad temporal

La compatibilidad con Internet Explorer se eliminó el 21 de marzo de 2019 debido a que ya no se admitían los complementos Flash.

La compatibilidad con Windows 7 finalizó el 1 de enero de 2021 debido a que toda la asistencia de Microsoft finaliza en enero de 2020.

Es posible que otras distribuciones Linux funcionen con Chrome o Firefox, pero no están probadas ni cuentan con soporte.

A partir del 1 de Julio de 2020 Collaborate dejará de dar soporte a las versiones:

- Native Microsoft Edge.
- Google Chrome™ 78 y anteriores

Por lo que deben ser actualizadas a sus últimas versiones.

5 Compatibilidad para funcionalidad específica

5.1 *Uso compartido de aplicaciones*

El uso compartido de aplicaciones se encuentra disponible en Chrome, Firefox y Microsoft Edge (Chromium), sin necesidad de utilizar complementos.

Aún no se encuentra disponible en las versiones estables de Safari. Sin embargo, es posible que esté disponible en una próxima versión estable de Safari.

El uso compartido de aplicaciones no se encuentra disponible en dispositivos móviles ni tabletas. Si desea compartir su pantalla o aplicación, debe hacerlo desde un equipo de escritorio.

5.2 *Vídeo*

Al compartir vídeos, siempre tendrá una vista preliminar de su vídeo. Esto se aplica a todos los navegadores y dispositivos.

Por otro lado, si otros asistentes comparten videos, la cantidad que pueda ver dependerá del navegador y dispositivo que utilice:

- Chrome, Safari, Microsoft Edge (Chromium): Cuatro videos.
- Firefox: Dos videos.
- Sesiones superiores a 250: Dos videos.

5.3 *Lector de pantalla en el navegador*

Para una mejor experiencia de usuario en Windows use Collaborate use Firefox con **JAWS** en su sistema Windows. En Mac, use Safari con **VoiceOver**.

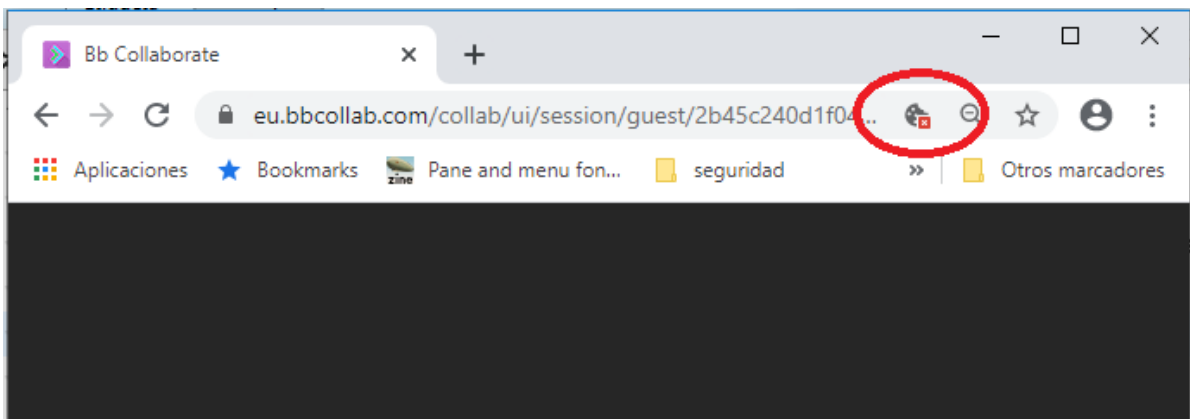
- Windows 10:
 - Firefox con JAWS v17: Temporal.
- Windows 7:
 - Firefox con JAWS v17: Compatible.
- macOS:
 - Safari con VoiceOver: Certificado.
 - Firefox con VoiceOver: Temporal.

6 Configuración de cookies

Para poder tener acceso Collaborate necesita tener habilitada las cookies, al menos para el sitio web eu.bbcollab.com. En este manual mostramos las opciones de configuración más consultadas. Para otros navegadores, o para un uso más avanzado de la configuración de la privacidad, se recomienda acudir a la ayuda o foros de los propios proveedores de navegadores.

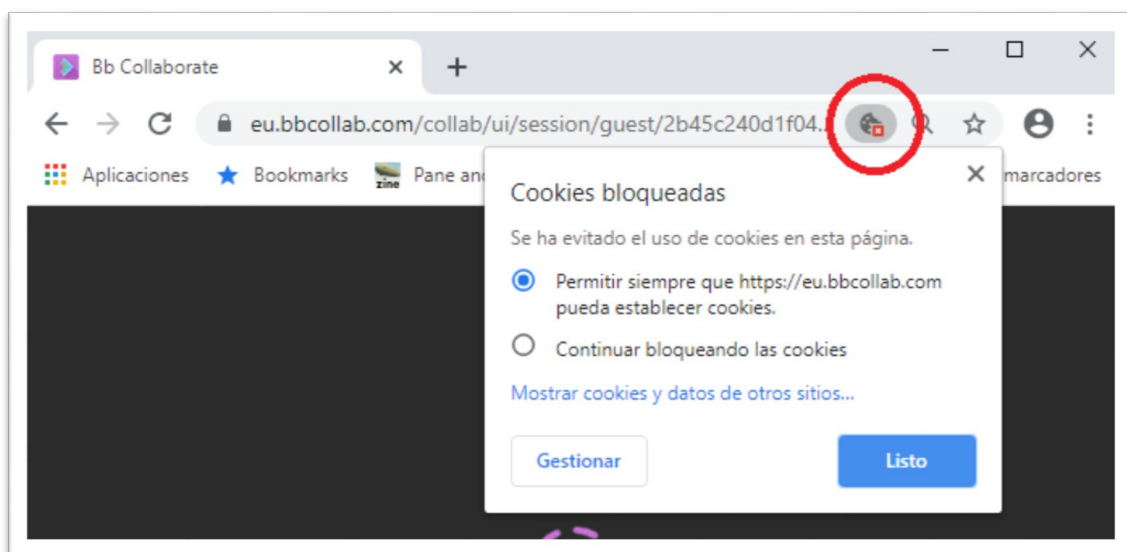
6.1 Chrome

Si el navegador tiene configurada la opción de bloqueo de cookies, al intentar acceder a Collaborate le aparecerá el siguiente icono en la barra de navegación y la herramienta no terminará de cargar.



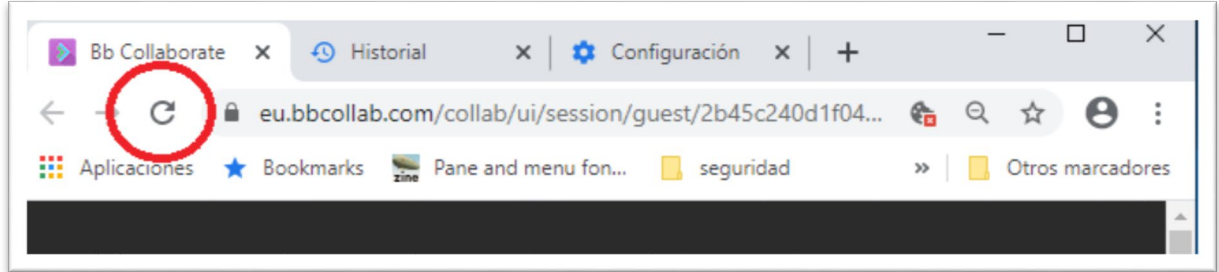
Icono que indica bloqueo de cookies en el navegador Chrome.

Para permitir las cookies, pinche sobre este icono y le aparecerá un menú emergente que le permitirá seleccionar la opción "Permitir siempre que..." Y seleccione "Listo"



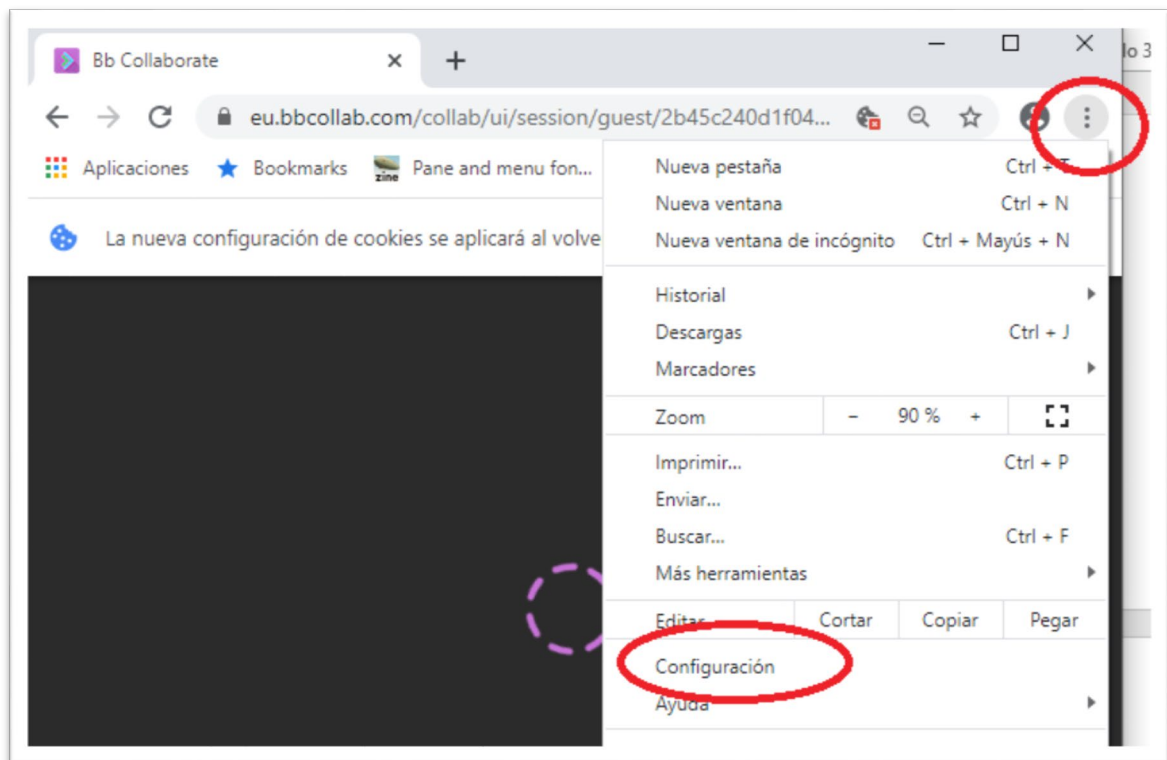
Menú para desbloqueo de cookies en el acceso a Collaborate.

Es posible que tenga que refrescar la pestaña para que tenga efecto el permiso otorgado, o cerrar el navegador y volver a abrirlo.



Opción para refrescar pestaña del navegador

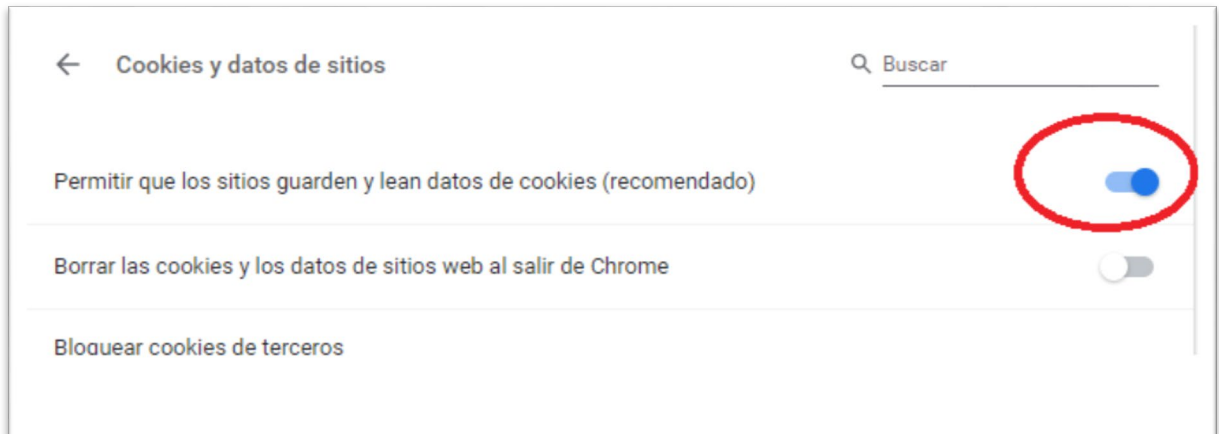
Si no le aparece el icono de bloqueo de cookies en la barra de navegación, también puede acceder a las opciones de configuración de cookies desde el menú de configuración de Chrome.



Acceso a opciones de configuración de Chrome.

Dentro de las opciones de configuración, acceder a "Privacidad y seguridad" → "Configuración de sitios web" → "Cookies y datos de sitios".

Desde este apartado podrá configurar con detalle el uso de cookies para el sitio web de Collaborate, "<https://eu.bbcollab.com>" o activar las cookies de forma general con la opción "Permitir que los sitios guarden y lean datos..."

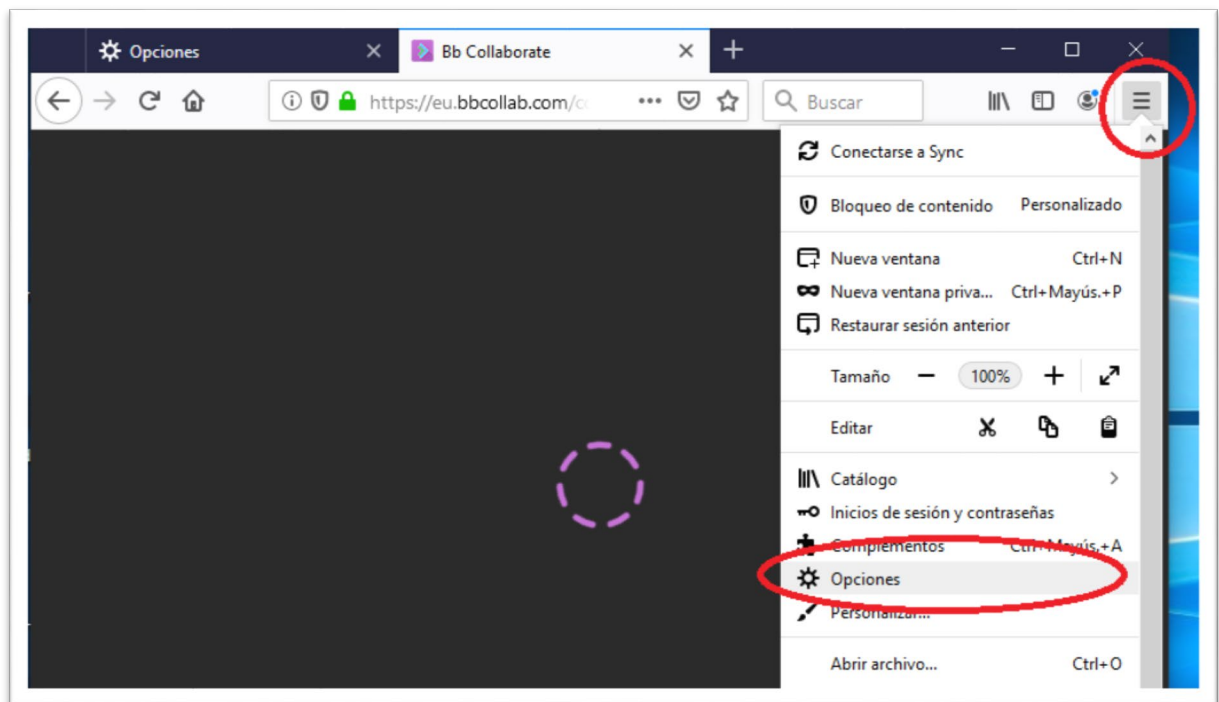


Opción de activación general de cookies

Para más información sobre la configuración de cookies puede consultar la página del proveedor <https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>

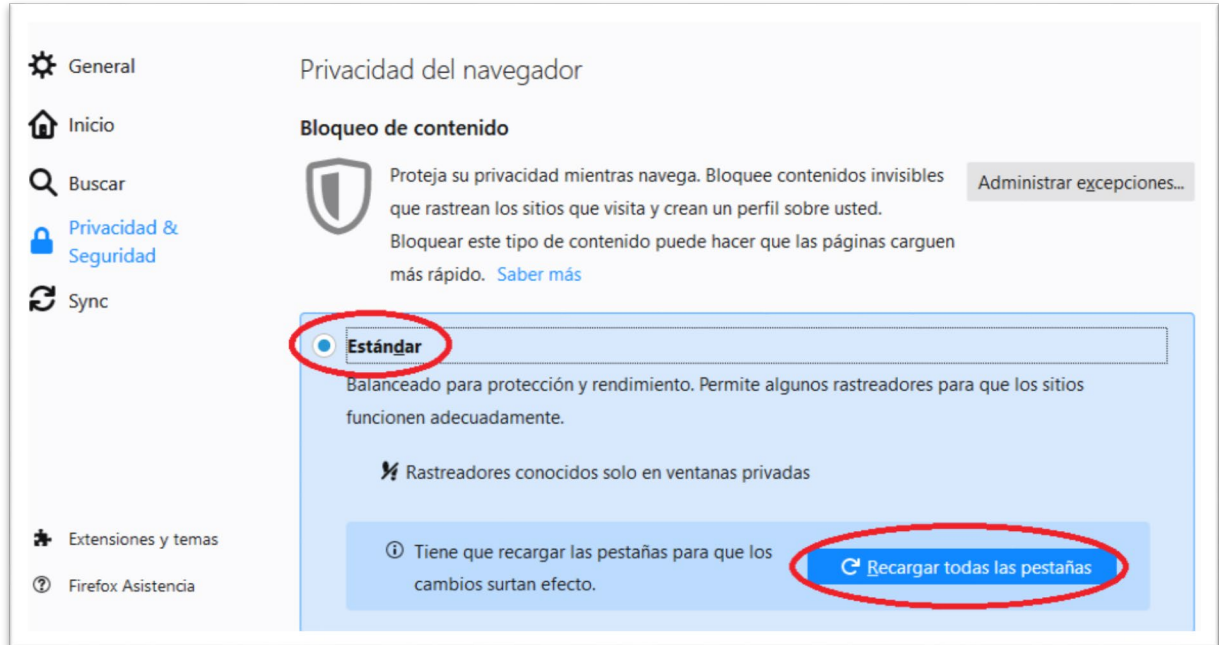
6.2 Firefox

Si tiene configurado Firefox con opciones de restricción de cookies, Collaborate no llegará a cargarse en el navegador y es probable que no le indique la causa. Compruebe estos permisos dirigiéndose a las opciones de configuración del navegador



Acceso a menú de configuración de Firefox

Acceda a las opciones de “Privacidad y Seguridad” y active la configuración “Estándar”. Luego pulse sobre la opción de “Recargar todas las pestañas” para que los cambios se apliquen.



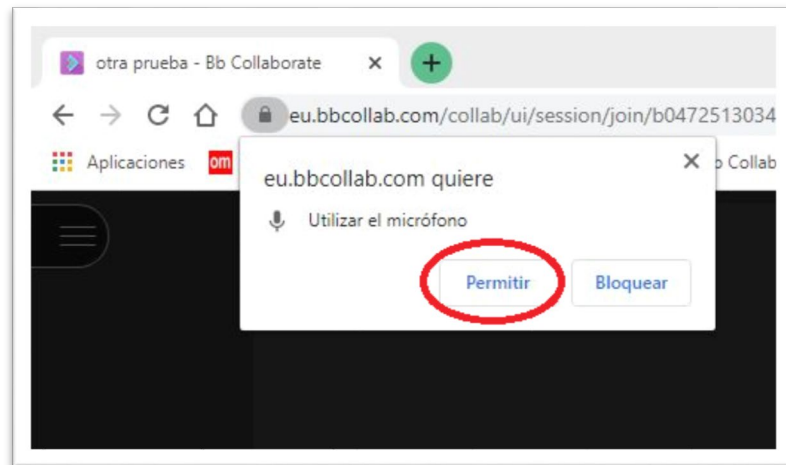
Opciones de configuración de privacidad

Para un uso más avanzado de la configuración de seguridad puede consultar la ayuda del proveedor <https://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en->

7 Configuración de permisos de acceso a audio y video

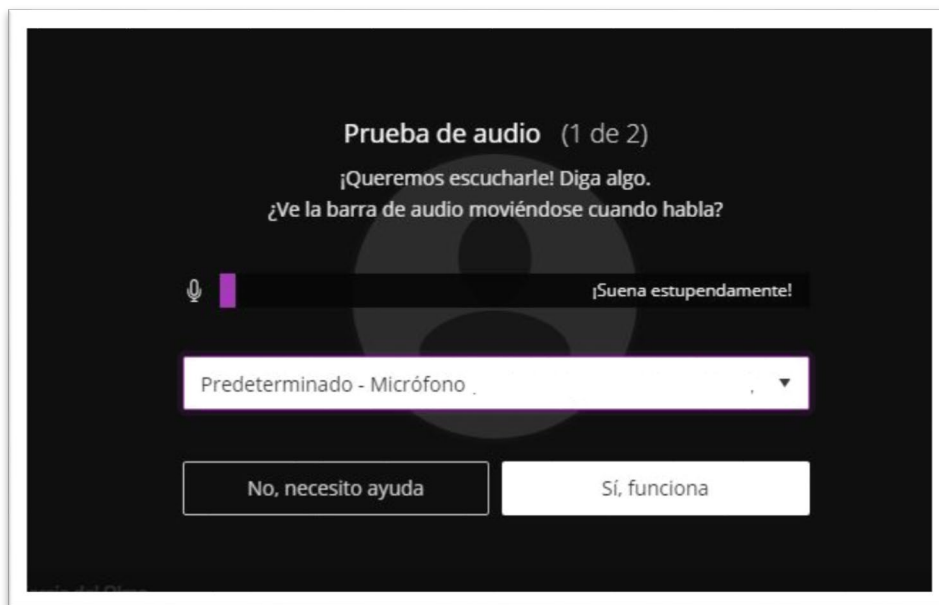
Cuando accede a Collaborate por primera vez, el navegador le pedirá permisos para acceder al micrófono y la cámara. Puede consultar el siguiente video tutorial <https://upotv.upo.es/video/5e6b726cabe3c6fe558b456a> o seguir las siguientes instrucciones.

Cuando intente acceder a una sala Collaborate, le saldrá el siguiente mensaje emergente solicitando permiso de acceso al micrófono, pulse la opción “Permitir”



Menú emergente se solicitud de permiso de acceso al micrófono

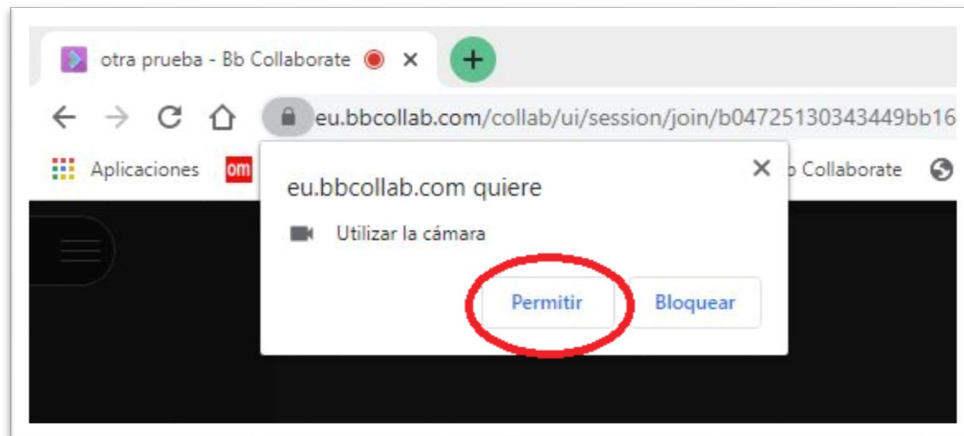
A continuación, le saldrá una vista para que valide las opciones de micrófono y realice pruebas de audio.



Ventana de prueba de audio

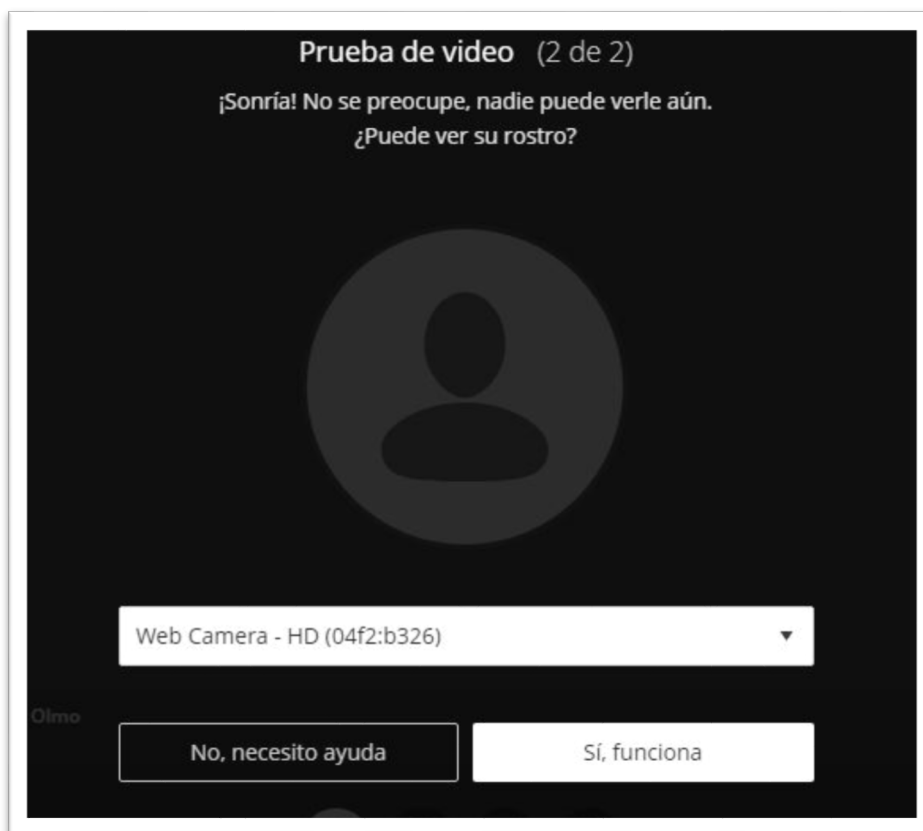
Si no le funciona el micrófono, pruebe a cerrar el navegador y volver a conectarse a la sala para que los permisos otorgados tengan efectos.

Cuando todo esté correcto, pulse la opción de "Sí, funciona" y le saldrá la opción para permitir y comprobar la cámara.



Menú emergente de solicitud de permiso de acceso a la cámara

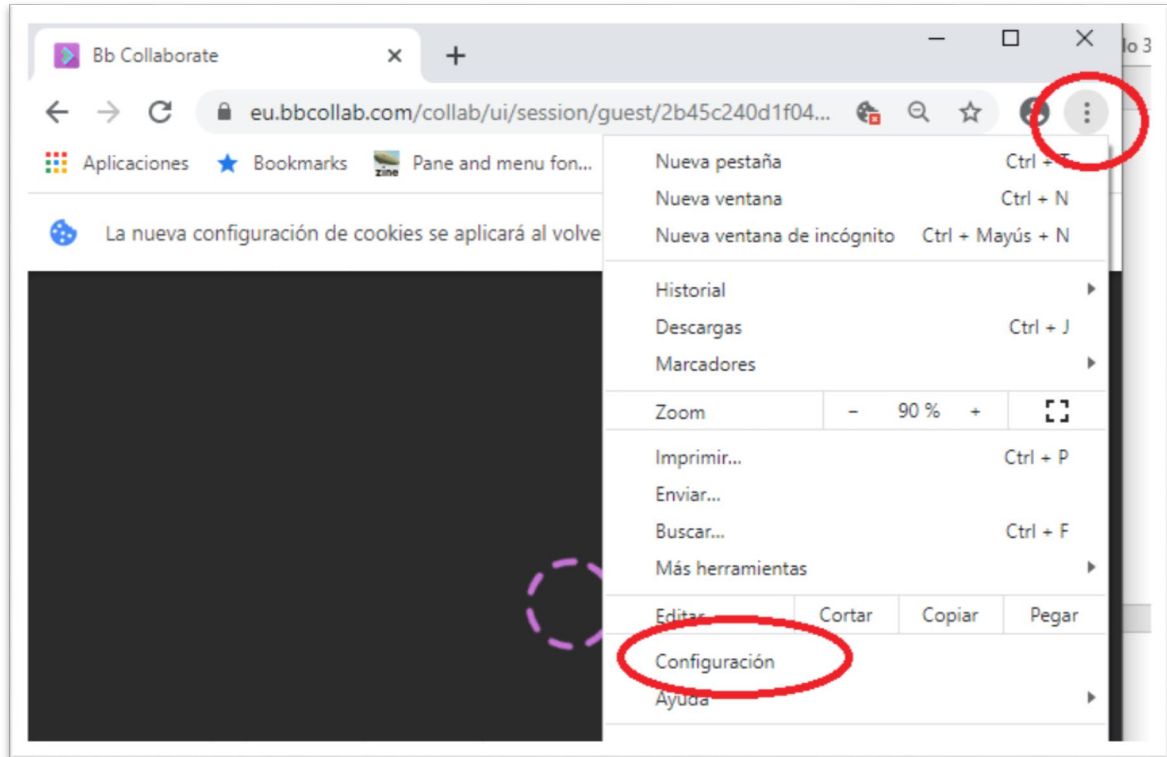
Pulse "Permitir" y se mostrará la vista de validación de vídeo



Ventana de validación de video

Si en esta ventana no se muestra la imagen de su cámara, pruebe a cerrar el navegador y volver a conectarse a la sala para que los permisos otorgados tengan efectos.

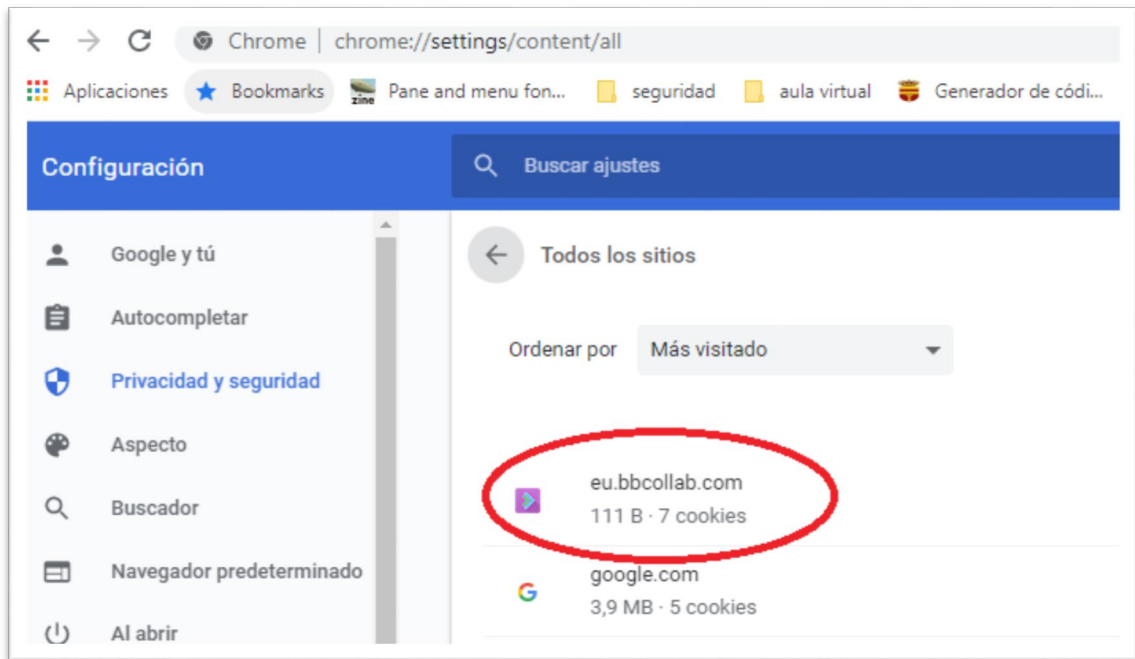
También puede acceder a las opciones de configuración de permisos de acceso a la cámara y el micrófono desde el menú de configuración de Chrome.



Acceso a opciones de configuración de Chrome

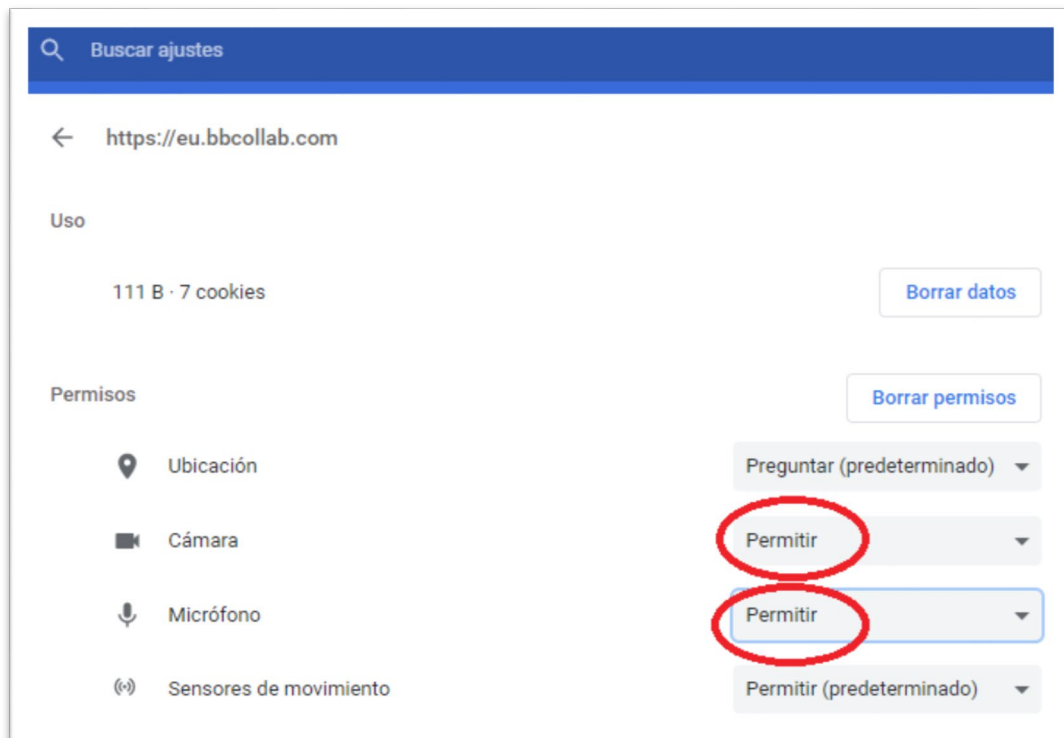
Vaya a las opciones de “Privacidad y Seguridad → “Configuración de sitios web” → “Ver permisos y datos almacenados en todos los sitios web”

Dentro del listado de sitios webs que se muestran, localice “eu.bbcollab.com” que es el sitio web correspondiente a Blackboard Collaborate Ultra.



Acceso a la configuración del sitio web de Collaborate.

Asegúrese que el acceso a la cámara y el micrófono están permitidos:



Permisos de acceso a cámara y micrófono para el sitio web de Collaborate

8 Mejora de experiencia de usuario

Para obtener una mejor experiencia de usuario y evitar incidentes que puedan interrumpir la sesión se realizan las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se recomienda que, con anterioridad al acceso a una sesión de Collaborate, todos los participantes hayan hecho pruebas de acceso a la herramienta Blackboard Collaborate con el fin de verificar que se cumplen los requisitos técnicos, de compatibilidad y de configuración detallados en este manual. Esto evitará demoras en el inicio de la prueba.
- ❖ Se recomienda que todos los miembros que accedan a la sala cierren en sus equipos aplicaciones que no vayan a ser utilizadas durante la prueba, en especial otras herramientas de videoconferencias.
- ❖ Se recomienda que la red utilizada por cada participante para su conexión esté lo menos saturada posible, evitando que desde otros equipos que compartan la red, se realicen actividades de alto consumo de ancho de banda como ver películas en streaming, jugar en línea o la realización de otras videoconferencias. Esto evitará cortes o caídas de red que puedan interrumpir la sesión.
- ❖ Para una mejor calidad de conexión conéctese a la red mediante cable. Evite uso de wifi compartidas o públicas. Si la conexión es inalámbrica, ubique el equipo en una zona donde la cobertura tenga la máxima calidad. De igual forma, si se conecta mediante red de datos telefónica.
- ❖ Se recomienda que la conexión a Collaborate se realice desde una habitación lo más aislada posible para evitar interrupciones o ruidos molestos. Se recomienda el uso de cascos que aislen del ruido ambiente y se recomienda que la cámara evite enfocar zonas de paso o donde se muestre contenido no adecuado. Avise a otros miembros que puedan compartir espacios para que no se produzcan interrupciones accidentales durante la realización de sesión.
- ❖ En reuniones con muchos participantes es aconsejable que no permanezcan activas las cámaras de todos los usuarios de forma permanente, ya que aumenta las exigencias de ancho de banda y puede provocar cortes o desconexiones no deseadas. Es aconsejable, en estos casos, la activación de la cámara del participante cuando sea requerido de forma puntual y su desactivación posterior.
- ❖ Se recomienda que no se activen los micrófonos de forma general para evitar interrupciones o ruidos de fondo. Recuerde que el propio uso del ordenador genera ruido en los micrófonos.
- ❖ Se recomienda que los materiales necesarios para la sesión por parte del profesorado se encuentren subidos a la sala de Collaborate con anterioridad al inicio de la prueba.
- ❖ Si el profesorado está simultaneando salas de Collaborate en un equipo o está usando la herramienta de grupo dentro de una sala, debe extremar la precaución de verificar que se encuentra en el espacio adecuado para realizar la comunicación, sobre todo, en aquellos casos donde se requiera privacidad.

Consulte la documentación publicada sobre Collaborate, donde podrá encontrar video tutoriales y casos de uso donde le explicarán cómo manejar la herramienta y las formas aconsejables de trabajar para ciertos casos de uso.
<https://www.upo.es/docencia-virtual/aula-virtual/collaborate-ultra/>

9 Resolución de problemas

No accedo a la herramienta de Collaborate	Revise la compatibilidad del navegador y sistema operativo.
La herramienta no termina de cargarse quedándose la pantalla en negro y un círculo en movimiento	Revise las opciones de configuración de cookies.
No funcionan correctamente el micrófono o la cámara.	<p>Asegúrese de tener habilitados los permisos del navegador para que el sitio web eu.bbcollab.com</p> <p>Si acaba de otorgarlos, cierre el navegador y vuelva a acceder a la sala.</p> <p>Revise el funcionamiento de su cámara o micrófono. Utilice cascos para realizar pruebas como medio alternativo.</p> <p>Deshabilite los bloqueadores de anuncios. Los bloqueadores de anuncios del navegador pueden desactivar el audio y el video, e impedir que se muestren los botones.</p>
Las opciones están configuradas y aun así no accedo a la herramienta.	<p>Limpié la cache y cookies del navegador y vuelva a intentarlo.</p> <p>Deshabilite los bloqueadores de anuncios. Los bloqueadores de anuncios del navegador pueden desactivar el audio y el video, e impedir que se muestren los botones.</p> <p>Asegúrese de cerrar en su ordenador aquellas aplicaciones que no vayan a ser utilizadas, en especial, otras herramientas de videoconferencia o que tenga acceso a la cámara.</p> <p>Asegúrese que no disponga de ningún software de protección que pueda estar bloqueado el acceso a Collaborate (algún complemento de navegador con funcionalidades de seguridad o software antimalware)</p> <p>Realice una prueba de conexión con dispositivo móvil, suelen tener menos problemas de configuración en los permisos de seguridad.</p>
Se producen cortes de conexión	<p>Pruebe a utilizar Chrome como navegador, es el que mejor experiencia de usuario ofrece frente a cortes de conexión.</p> <p>Cierre en su equipo aquellas aplicaciones que no vaya a necesitar durante el desarrollo de la sesión.</p>

	<p>Evite que la red a la que se conecta esté siendo usada para tareas que requieran alto consumo de ancho de banda (juegos online, películas en streaming, otras videoconferencias).</p> <p>Elija preferentemente conectarse a la red mediante cable. Si no es posible, ubique el equipo en una zona de buena cobertura de la señal wifi o en su caso de la señal de móvil.</p>
--	---