

# Lista znanych problemów i rozwiązań na egzaminach elektronicznych dla operatora pracowni informatycznej (dalej operator) i dyrektora OE

**Podstawowe źródło informacji: Instrukcja 0038**

Lp.	Problem/Pytanie	Rozwiązanie/Odpowiedź
1	Ile serwerów egzaminacyjnych ASE ma przygotować operator?	Tyle ile jest zaplanowanych egzaminów w zakładce PROCES EGZAMINOWANIA > EGZAMINY > EGZAMINY. Każdy egzamin (zmiana) z osobnym oznaczeniem wymaga osobnej maszyny egzaminacyjnej ASE.  Dobłą praktyką po skonfigurowaniu poprawnie jednego ASE jest sklonowanie go (przed importem danych egzaminacyjnych). Każdy klon może być wykorzystany do kolejnego egzaminu.
2	Ile czasu powinien wynosić odstęp pomiędzy dwoma zaplanowanymi egzaminami w jednej sali?	Przynajmniej 2 godziny.
3	Skąd pobrać serwer, arkusze, loginy i hasła?	Z SIOEZ, z zakładki PROCES EGZAMINOWANIA > EGZAMINY > EGZAMINY ARKUSZE I DANE
4	Czy można łączyć kwalifikacje na jednym serwerze?	Tak, po zaplanowaniu egzaminu dla wielu kwalifikacji w witrynie SIOEZ, na kod tego egzaminu jest generowany jeden plik z danymi. Operator i zdający muszą jednak być uważni na jaką kwalifikację logują się zdający.
5	Czy można łączyć egzamin z dwóch szkół w Zespole na jednej sali?	Nie, jeśli każda szkoła ma zaplanowany osobny egzamin, z osobnym oznaczeniem. Dlatego potrzebne są dwa osobne serwery egzaminacyjne ASE. Chyba, że zdający z jednej szkoły zostaną wcześniej zaplanowani w SIOEZ razem ze zdającymi z drugiej szkoły na jednym egzaminie.
6	Czy jeśli data i godzina faktycznego uruchomienia egzaminu jest inna niż planowana to egzamin mi się zablokuje lub skróci?	Nie. Nie zablokuje się, czas trwania liczy się od faktycznego uruchomienia. Faktyczna data i godzina uruchomienia musi być wprowadzona w Protokole. (W czasie egzaminu próbnego nie ma znaczenia).
7	Nie mogę się zalogować jako operator.	Są możliwe 2 scenariusze:  1. Czy operator otrzymuje informację zwrotną nieprawidłowy kod egzaminu lub hasło? -> Należy wpisać poprawne dane. 2. Jeśli nie ma żadnej reakcji na wpisywane hasło -> serwer nie odpowiada, możliwe, że przywiesza się przez brak Internetu (zła konfiguracja) -> w porozumieniu z WEZ w OKE można włączyć Internet (jednak takie problemy powinny zostać rozwiązane na etapie egzaminów próbnych)
8	Nie widzę haseł do zabezpieczenia arkusza	Pojawią się do pobrania na ok. 15 minut przed egzaminem.

Lp.	Problem/Pytanie	Rozwiązanie/Odpowiedź
9	Nie działa hasło do odbezpieczenia egzaminu (arkusza).	W praktyce <u>zawsze</u> okazuje się, że operator źle wpisuje hasło. Może to wynikać z nieuważnego wpisywania hasła lub operator nie ma aktualnej paczki z danymi. -> Należy uważnie wpisywać hasło; jeśli kopiuje - dobrze jest najpierw wkleić je do Notatnika i sprawdzić czy nie zostały skopiowane białe znaki. -> Jeśli to nie pomoże - należy ponownie pobrać paczkę danych i hasło z SIOEZ
10	Zdający nie może/ nie mogą się zalogować. Nie działa hasło na jednym lub kilku stanowiskach zdających (na innych działa).	W praktyce <u>zawsze</u> okazuje się, że zdający źle wpisują hasła lub loginy. Nie było w ostatnich kilku sesjach przypadku, aby któreś hasło nie zadziałało. -> Jeśli sytuacja dotyczy jednego zdającego (lub kilku) - powinni bardzo uważnie wpisywać loginy i hasła; Zdającym można przekazać pliki txt z hasłami (pliki należy pobrać z SIOEZ) -> Jeśli sytuacja dotyczy wszystkich zdających - wówczas należy pobrać najnowszą paczkę danych i hasel z SIOEZ, bo zapewne jest pobrana niewłaściwa paczka lub była zmiana "last-minute" w zaplanowanym egzaminie.
11	Nie importuje się paczka danych egzaminacyjnych	1. Operator wpisuje złe oznaczenie egzaminu i/lub hasło (komunikat może pokazywać "błąd pliku", ale powodem jest hasło). Powodem może być także próba użycia "Hasło do odbezpieczenia danych" zamiast "Hasło do importu". 2. Należy zwrócić uwagę, czy importowany plik jest z rozszerzeniem .data 3. Należy upewnić się, że importowany jest właściwy plik - w nazwie pliku jest oznaczenie egzaminu takie jak uruchamiany egzamin 4. Może być za mało RAM-u w VirtualBox, powinno być ustawione minimum 5 GB lub 6 GB (w przypadku systemu Windows 11, dla egzaminów z więcej niż 15 zdającymi) dla formuły PP2019.
12	Nie otwiera się arkusz egzaminacyjny	Operator wpisuje złe hasło odbezpieczające - musi być pobrane dla tego samego egzaminu co arkusz; hasło nazywa się "Hasło do odbezpieczenia danych"; jeśli kopiuje - dobrze jest najpierw wkleić je do Notatnika i sprawdzić czy nie zostały skopiowane białe znaki.
13	Czy można niechcący "zablokować" paczkę egzaminacyjną (np. przez kilkukrotne próby otwarcia)?	Nie. Paczki nie są jednorazowe - można otwierać je wielokrotnie (np. po ponownym uruchomieniu egzaminu po awarii - paczka musi się odblokować tak samo jak za pierwszym razem).
14	Czy można na tym samym serwerze ASE uruchomić egzamin z kolejną paczką egzaminacyjną/ arkuszem?	Nie. Po zaimportowaniu paczki danych/ arkusza serwer egzaminacyjny ASE jest dedykowany tylko do tego jednego egzaminu. Nowy egzamin należy zawsze uruchomić na nowym serwerze ASE.
15	Mimo spełnienia wymagań technicznych, na stanowiskach zdających pokazuje się komunikat „Weryfikacja możliwości komputera niepoprawna!”	W poprzedniej wersji ASE (3.2) występował problem w najnowszych wersjach przeglądarek, od wersji 100. Jeżeli ten problem występuje, należy sprawdzić wersję maszyny wirtualnej. Od sesji <b>Lato 2023</b> obowiązuje wersja <b>4.5.0 (istotne są trzy pierwsze cyfry oznaczające wersję tzn. oznaczenia 4.5.0.3, 4.5.0.4 itp. oznaczają aktualną poprawną wersję)</b> . Zaleca się pobrać aktualną maszynę z SIOEZ. <b>UWAGA! Podczas przeprowadzania części pisemnej egzaminu przy komputerze nie zaleca się korzystania z przeglądarki Mozilla Firefox i Safari pomimo komunikatu o poprawnej konfiguracji komputera.</b>

Lp.	Problem/Pytanie	Rozwiązanie/Odpowiedź
		Zgodnie z zapisanymi w „Informacji o sposobie organizacji...” wymaganiami dotyczącymi przeglądarki, powinna ona obsługiwać filmy kodowane w formacie H.264. Użycie ww. przeglądarek może skutkować problemami z odtwarzaniem filmów w formacie MP4 w zadaniach multimedialnych.
16	Nie mogę rozpocząć egzaminu klikając przycisk “Rozpocznij” (Dane zaimportowane są prawidłowo)	Zapewne nie wyskakuje okienko potwierdzenia operacji. Przyczyną jest zablokowane wyskakiwanie okienek, adblocker lub javascript. Rozwiązaniem jest usunięcie zainstalowanego adblockera, usunięcie ciasteczek z przeglądarki, włączenie javascript.
17	Egzamin rozpoczął się z kilkuminutowym opóźnieniem, czy będzie krótszy?	Nie. Egzamin zawsze trwa ustalony czas, nie ma znaczenia, kiedy faktycznie się rozpoczął. Jednak w przypadku opóźnień powyżej 15 minut należy zgłosić ten fakt niezwłocznie do Wydziału Egzaminów Zawodowych w OKE.
18	Egzamin chodzi wolno, zawiesza się.	<p>W tym przypadku może być kilka przyczyn i rozwiązań:</p> <p>A. Za mało pamięci RAM ustawionej dla egzaminu w VirtualBox -&gt; powinno być ustawione minimum 5 GB lub 6 GB (w przypadku systemu Windows 11, dla egzaminów z więcej niż 15 zdającymi), dla formuły PP2019.</p> <p>B. Za mało procesorów przydzielonych w VirtualBoxie -&gt; powinno być ustawione na maksimum zielonego pola</p> <p>C. Konflikty adresów MAC lub IP, zwłaszcza w przypadku jednej sieci na kilka sal -&gt; należy odświeżyć adres MAC w VirtualBoxie</p> <p>D. Zła konfiguracja sieci dokonana przez operatora. Odłączony Internet w połączeniu ze złą konfiguracją powoduje, że serwer jest “zatykany” przez sprzęt lub aplikacje usiłujące uzyskać dostęp do Internetu (np. antywirusowe). -&gt; Jeśli jest czas i operator czuje się na siłach – powinien zresetować ustawienia lub ponownie skonfigurować serwer przy odłączonym Internecie, najlepiej ustawiając adresy IP ręcznie; W przypadku ustawienia adresowania sieci przez DHCP z routera należy zaznaczyć w ASE (ustawienia sieci -&gt; Konfiguracja IPv4) parametr: <b>Ignorowanie automatycznie uzyskiwanych parametrów dns</b>. W trudniejszych przypadkach Wydział Egzaminów Zawodowych może zezwolić na włączenie Internetu w czasie egzaminu przy jednoczesnym zobowiązaniu operatora i Zespołu egzaminacyjnego do nadzorowania samodzielnej pracy zdających bez korzystania z Internetu.</p> <p>E. Kilka sal w jednej sieci -&gt; Jeżeli egzaminy odbywają się w tym samym czasie w różnych salach, które podpięte są do tego samego switcha, należy skonfigurować komputery w różnych podsieciach np. zmieniając 3 oktet adresów IP dla różnych sal. Testy wykazały, że dwa egzaminy w tej samej podsieci działają wolniej.</p> <p>F. Zbyt duża liczba stanowisk egzaminacyjnych -&gt; Rekomendujemy maksymalnie 30 osób na zmianę. -&gt; w porozumieniu z OKE można rozdzielić zdających na 2 grupy, które będą logować się kolejno, z zachowaniem nadzoru na drugą</p>

Lp.	Problem/Pytanie	Rozwiązanie/Odpowiedź
		<p>grupą. Wówczas powstaną 2 pliki wyników - w celu poprawnego wgrania obu plików wyników patrz punkt "Mam 2 pliki wyników, mogę wgrać tylko jeden, jak wgrać drugi?"</p> <p>G. Za wolny dysk twardy -&gt; Powinien być dysk SSD, a nie HDD. Zwłaszcza przy zadaniach wideo.</p> <p>Ponadto po każdym przeprowadzonym egzaminie należy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyczyścić pliki Cookie z przeglądarki, która została użyta na egzaminie</li> <li>• Wyczyścić Cache z przeglądarki, która została użyta na egzaminie</li> <li>• Wyłączyć blokowanie wyskakujących okien</li> </ul> <p><b>UWAGA!</b> <b>Podkreślić</b> należy, że takie problemy powinny być zidentyfikowane i rozwiązane przed egzaminami, na etapie obowiązkowych egzaminów próbnych (próbnego uruchomienia SIOEZ ASE)</p>
19	Jak mam ustawić wymaganą wirtualizację sprzętową - (Enabled Nested VT-x/AMD-v) w przypadku, gdy checkbox w Virtualbox jest szary/nieaktywny?	Uruchamiamy wiersz poleceń (W Windows -> Uruchom -> cmd.exe). Zmieniamy katalog na lokalizację instalacji virtualboxa najczęściej cd "C:\Program Files\Oracle\VirtualBox" Wpisujemy polecenie i zmieniamy ustawienia maszyny ASE: "VBoxManage modifyvm ASE --nested-hw-virt on" ASE - w to miejsce należy wpisać nazwę maszyny wirtualnej wyświetlanej w VirtualBox. Uwaga – nazwa maszyny nie może zawierać spacji. W takim przypadku najpierw zmień nazwę maszyny.
20	Mam 2 pliki wyników do jednego egzaminu, mogę wgrać tylko jeden, jak wgrać drugi?	Należy wgrać jeden plik. Drugi plik, wraz z tym pierwszym, należy w uzgodniony sposób przekazać do OKE.
21	Operator zaznaczył nieobecność niewłaściwemu/ spóźnionemu zdającemu, który był na egzaminie. Jak to cofnąć/ poprawić?	Od wersji <b>4.5.0</b> ASE, czyli obecnie obowiązującej, wprowadzoną nieobecność można cofnąć i oznaczyć zdającego jako obecnego. W tym celu należy przycisnąć przycisk TAK i potwierdzić komunikat. <b>Dobra praktyka:</b> najlepiej, gdyby operator nie wpisywał nieobecności na początku egzaminu, a dopiero po kilkunastu minutach. Zamiast wstawiać nieobecności operator może na początku blokować egzamin dla zdających, którzy się nie pojawili na sali i nie zalogowali. <b>UWAGA – laureatom/finalistom nie zaznacza się nieobecności!</b>
22	Egzamin "padł" / został przerwany w trakcie trwania (serwer się zawiesił, wyłączyli prąd, itp.).	Postępowanie zależy od tego, czy zaplanowana godzina zakończenia egzaminu już minęła czy nie. W obu przypadkach należy zapewnić nadzór nad zdającymi w czasie przerwy i działać w porozumieniu z WEZ.
		<p>A. Jeśli zaplanowany czas egzaminu jeszcze <u>nie minął</u> - operator może ponownie uruchomić ten sam serwer, otworzyć egzamin, a następnie przedłużyć jego czas zakończenia. Zdający po ponownym zalogowaniu powinni widzieć zadania i swoje odpowiedzi w stanie sprzed przerwy.</p> <p>B. Jeśli zaplanowany czas egzaminu <u>minął</u> – problem należy rozwiązywać indywidualnie zależnie od sytuacji. <u>Najprostszym</u></p>

Lp.	Problem/Pytanie	Rozwiązanie/Odpowiedź
		<p><u>wyjściem jest przeplanowanie egzaminu na nowy termin – zdający będą go pisać od nowa.</u></p> <p>W szczególnych przypadkach można „przytrzymać” zdających w sali, nadzorując ich, a w tym czasie operator ustawi nowy serwer i uruchomi ten sam egzamin od nowa – wówczas zdający powinni ponownie przejść wszystkie zadania od nowa, a w tych, na które już odpowiedzieli za pierwszym razem, ponownie zaznaczyć odpowiedzi.</p>
23	Egzamin “nie poszedł” - nie udało się uruchomić egzaminu	Przyczyny mogą być bardzo różne, ale ten przypadek jest stosunkowo dobrze “opanowany”. Należy zgłosić ten fakt do OKE/WEZ. OKE w porozumieniu z CKE ustala możliwość ponownego zaplanowania i przeprowadzenia egzaminu.
24	Nie odtwarza się film w zadaniu	W przypadku problemów z buforowaniem filmów należy odświeżyć stronę, a w ostateczności pobrać film klikając prawym przyciskiem myszy -> opcja zapisz film (Zapisz jako...) i zapisać go np. na pulpicie
25	Nie da się zaimportować wyników do SIOEZ	Jeśli szkoła jest podłączona do OSE (Ogólnopolska Sieć Edukacyjna), należy sprawdzić certyfikaty. Jeśli są nieaktualne, należy wykonać aktualizację, ponownie wyeksportować wyniki z ASE i nowe pliki importować do SIOEZ.
26	Nie działa hasło operatora i nie da się wyeksportować wyników z ASE	Należy użyć ikonki podglądu wpisanego hasła. Jeśli jest poprawne (zgadza się wielkość liter, nie ma spacji na początku/końcu), być może przy ustalaniu hasła był wciśnięty caps lock i należy wpisać hasło z włączonym caps lockiem.
27	Nie importuje się plik ASE (.ova) do Virtualbox	Czy importowany plik ma rozszerzenie .ova? Przy imporcie kolejnej maszyny należy w okienku wpisać unikalną nazwę maszyny wirtualnej (wiersz Nazwa).
28	Za szybko zaznaczyłem zakończenie egzaminu w SIOEZ (zanim się odbył)	Można mimo wszystko przeprowadzić normalnie egzamin, w protokole zaznaczyć rozbieżność daty i godziny zakończenia. Zgłosić do WEZ OKE. WEZ uwolni zdających z egzaminu (unieważni) i pozwoli zaplanować inny termin. OE będzie musiało pobrać nową paczkę.

## EGZAMINY PRÓBNE (próbne uruchomienie SIOEZ ASE)

Podstawowe źródło informacji: Instrukcja 0032 i 0038

**UWAGA:** Egzaminy należy przeprowadzać z odłączonym Internetem (dzięki temu na etapie egzaminów próbnych będzie można zidentyfikować i rozwiązać problemy z połączeniem stanowisk egzaminowania z ASE)

Problem/pytanie	Rozwiązanie/odpowiedź
Jak mam zaplanować obowiązkowy egzamin próbny (próbne uruchomienie SIOEZ ASE)?	W SIOEZ przełączyć się na ośrodek, w którym przeprowadzony będzie egzamin w sesji, a następnie wejść w zakładkę PROCES EGZAMINOWANIA > EGZAMINY > EGZAMINY PRÓBNE, zgodnie z instrukcją 0032.
Czy są arkusze na konkretne kwalifikacje na próbę/jaki arkusz wybrać w SIOEZ?	Aktualnie CKE udostępniła arkusze uniwersalne, należy wybrać odpowiednią formułę i wpisać liczbowo wszystkich zdających który będą na sali na egzaminie głównym.
Chcę dodać egzamin próbny, ale nie mogę wybrać arkusza	Należy zaznaczyć Arkusz uniwersalny i wybrać formułę PP2017 lub PP2019.
Skąd pobrać serwer, arkusze, loginy i hasła?	Z SIOEZ, w zakładce, gdzie został zaplanowany egzamin: EGZAMINY > EGZAMINY PRÓBNE
Ilu zdających mam zaplanować?	Najlepiej tylu ilu będzie w sali na prawdziwym egzaminie. Nie oznacza, to że tylu zdających musi uczestniczyć w próbie. Dla nieobecnych można pozostawić konta niezalogowane.
Czy muszę planować egzamin próbny na każdą zmianę?	Nie. Wystarczy zaplanować jeden egzamin, przy czym liczba zdających powinna być zgodna z maksymalną zaplanowaną liczbą zdających na egzamin rzeczywisty. Ten egzamin można uruchomić na każdej planowanej sali.
Jak przesyłam informacje do OKE, że zrobiłem egzamin próbny?	Potwierdzeniem jest plik wyników wgrany po próbie oraz oświadczenie. (Proces egzaminowania > Egzaminy > Egzaminy-egzaminy próbne > W zakładce Oświadczenia należy zaznaczyć Oświadczenie).
Czy mogę usunąć z SIOEZ błędnie zaplanowany egzamin próbny?	Nie. Natomiast nie ma to żadnych negatywnych konsekwencji dla "zaliczenia" próby. Ważne, aby w innym zaplanowanym egzaminie był wgrany plik wyników.