

PHỤ LỤC V

NHỮNG LƯU Ý VỀ MẶT KỸ THUẬT VÀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG PHÁT SINH

(Kèm theo Công văn số 02/HD/VTCTO-BTCIOE của Ban Tổ chức IOE)

1. Những lưu ý về mặt kỹ thuật

1.1. Ban Tổ chức khuyến cáo các đơn vị tổ chức thi cần kiểm tra và nâng cấp hệ điều hành máy tính từ **Windows 10**. Hệ thống sẽ không hoạt động ổn định với các hệ điều hành cũ hơn (ví dụ: Windows XP).

1.2. **Chỉ tổ chức thi trên máy tính.** Cán bộ phụ trách kỹ thuật tại phòng thi **xóa dữ liệu duyệt web** và **tắt các phần mềm diệt virus, các tiện ích mở rộng (extensions) trên trình duyệt** trước khi thi để tránh phát sinh lỗi trong khi thi. Mỗi khung giờ thi/ca thi kết thúc hoặc thí sinh thi xong đã lập biên bản, cán bộ coi thi cần kiểm tra và đảm bảo máy tính đã thoát tài khoản của học sinh, đồng thời **xóa dữ liệu duyệt web**, trước khi học sinh của khung giờ thi sau vào thi.

1.3. Yêu cầu tắt/xóa các phần mềm tự động download để tránh ảnh hưởng đến bài nghe không nghe được. Giáo viên, cán bộ coi thi thực hiện hoặc hướng dẫn học sinh thực hiện thao tác **Kiểm tra thiết bị** tại trang **Vào thi** trước mỗi khung giờ thi để đảm bảo tai nghe có hoạt động và trình duyệt không chặn bài nghe (tính năng chỉ hiển thị trong thời gian diễn ra kỳ thi chính thức).

Hướng dẫn chi tiết trong đường link tại Phụ lục VI.

1.4. Kiểm tra để chắc chắn thời gian hiển thị của máy tính thuộc múi giờ GMT/UTC+7 (Bangkok, Hanoi, Jakarta), ngày và giờ hiển thị chính xác. Trên các máy tính cài đặt không chính xác múi giờ, ngày và giờ, học sinh không thể truy cập đề thi hoặc bài thi sẽ bị **ghi nhận điểm 0 trên hệ thống**.

1.5. Các Hội đồng thi cần có các phương án **dự phòng về nguồn điện và hệ thống mạng** thay thế ngay khi có sự cố.

2. Xử lý các tình huống phát sinh trong khi thi

2.1. **Học sinh vô tình chọn "Nộp bài" khi chưa hoàn thành bài thi và được hệ thống ghi nhận điểm**

à Cán bộ coi thi ghi lại tình huống vào Biên bản sự cố.

2.2. Hệ thống mạng bị chập chờn hoặc máy tính gặp sự cố có thể dẫn tới mất kết nối, không tải được đề thi hoặc file nghe

à Thí sinh không được nhấn nút nộp bài. Cán bộ coi thi cho học chuyển máy tính khác để làm lại bài thi ngay nếu còn thời gian hoặc Hội đồng thi sắp xếp học sinh thi ca tiếp theo (nếu còn ca thi), đồng thời ghi nhận sự cố trong Biên bản thi.

2.3. Học sinh Đăng nhập thi gặp thông báo: "Tài khoản không được đăng ký dự thi"

à Thí sinh không nằm trong danh sách được đăng ký dự thi như đã quy định hoặc học sinh đăng nhập sai tài khoản. Cán bộ coi thi liên hệ Giáo viên quản trị trường để kiểm tra danh sách học sinh đã đăng ký dự thi, **đối chiếu ID và tên đăng nhập** của tài khoản học sinh trong **danh sách Đã đăng ký dự thi tải về từ hệ thống** với tài khoản mà học sinh đang sử dụng.

2.4. Hệ thống điện lưới hoặc mạng bị sự cố dưới 15 phút

à Cán bộ coi thi cho thí sinh thi lại ngay nếu còn trong khung giờ mở đề thi.

2.5. Học sinh gặp một trong các sự cố (i) nhấn Vào thi nhưng không truy cập được đề thi, (ii) trang Vào thi không hiển thị lịch thi, đồng hồ đếm ngược, (iii) không thao tác nhập được tên đăng nhập, mật khẩu, hoặc nhấn nút Đăng nhập, (iv) màn hình bị treo/đen màn hình/trắng màn hình khi đang làm bài thi

à Học sinh và giám thị **KHÔNG** ấn phím **F5/nút Reload** trên trình duyệt để tránh bị ghi nhận “vi phạm”. Giám thị xử lý sự cố theo một trong các cách sau:

- Cách 1: Tắt trình duyệt hiện tại và cho học sinh truy cập ioe.vn trên trình duyệt khác nếu còn trong khung giờ mở đề thi. Trước khi vào thi cần thực hiện xóa dữ liệu duyệt web và Kiểm tra thiết bị.

- Cách 2: Cho học sinh dự thi trên máy tính khác nếu còn trong khung giờ mở đề thi. Trước khi vào thi cần thực hiện xóa dữ liệu duyệt web và Kiểm tra thiết bị.

2.6. Máy tính bị tắt đột ngột khi học sinh đang làm bài hoặc mới tải được đề

à Giám thị đổi máy cho học sinh hoặc cho học sinh sử dụng trình duyệt khác để làm lại nếu vẫn đang trong khung giờ mở đề thi. Học sinh truy cập lại trang ioe.vn và thực hiện đúng quy trình Đăng nhập à Nhập mã ca thi à ấn Vào thi. Việc không thực hiện đúng thao tác này có thể bị hệ thống **phát hiện vi phạm và hủy lượt dự thi**.

2.7. Học sinh không thấy hiển thị điểm thi khi nộp bài thi hoặc kết thúc giờ thi không được ghi nhận kết quả

à Giáo viên rà soát các lỗi theo hướng dẫn dưới đây:

- *Cảnh báo vi phạm quy chế thi*: Hệ thống phát hiện học sinh vi phạm quy chế, không thể thi lại trên tài khoản này. Mọi kết quả của thí sinh trong khối học báo vi phạm đều không được ghi nhận.

- *Cảnh báo tài khoản thi trên nhiều thiết bị, trình duyệt*: Giám thị ghi nhận tình huống trong Biên bản thi. Ban Tổ chức sẽ đối chiếu BBT với các hoạt động trên hệ thống của tài khoản và đưa ra quyết định có ghi nhận kết quả của học sinh không. Trường hợp giáo viên không ghi nhận tình huống trong BBT, kết quả thi sẽ không được công nhận.

- *Màn hình thi của học sinh không báo điểm, loading*: Giáo viên cho học sinh đóng trang thi và tắt trình duyệt, đồng thời kiểm tra kết quả của học sinh đã hiển thị trong tài khoản giáo viên quản trị chưa:

+ *Nếu đã hiển thị kết quả*: Giáo viên ghi kết quả vào BBT

+ *Nếu không hiển thị kết quả*: Giáo viên cho học sinh thi lại vào ca thi tiếp theo

Lưu ý:

- Học sinh gặp vấn đề/sự cố trong quá trình làm bài thi cần báo ngay với cán bộ coi thi để xử lý. Cán bộ coi thi căn cứ hướng dẫn xử lý sự cố của BTC để xử lý và hỗ trợ học sinh. Các trường hợp khác sự cố trong hướng dẫn của BTC, Hội đồng thi cần liên hệ ngay với BTC qua các kênh hỗ trợ kỳ thi, được hiển thị công khai khi truy cập ioe.vn trong thời gian diễn ra kỳ thi theo thứ tự ưu tiên sau:

+ Facebook: **IOE.vn - Olympic Tiếng Anh trên Internet** (<https://m.me/ioe.vn>) - ưu tiên

+ Zalo: **Olympic Tiếng Anh trên Internet - IOE** (<https://zalo.me/4173902407181774207>)
- ưu tiên

+ Tổng đài: **1900.636.876 (nhánh 1 và nhánh 4)**

+ Hotline: **0984.650.154**

- **Trường hợp BTC không tiếp nhận giải quyết gồm**: (i) Học sinh gặp sự cố nhưng **không báo cán bộ coi thi** mà tiếp tục làm bài thi và hệ thống thu bài; (ii) Hội đồng thi nhận được phản ánh sự cố của học sinh nhưng **không xử lý/liên hệ cho BTC** để nhận hỗ trợ mà **cho học sinh tiếp tục làm bài** và hệ thống ghi nhận kết quả; (iii) Hội đồng thi **không liên hệ/liên hệ không đúng các kênh hỗ trợ** trong thời gian tổ chức kỳ thi (VD: gửi yêu cầu hỗ trợ qua email, gửi tin nhắn vào số hotline,...); (iv) đã **kết thúc thời gian mở đề** của khối học gặp sự cố.

- Quyết định của BTC là quyết định cuối cùng.