|  |  |
| --- | --- |
| SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  TP. HỒ CHÍ MINH | **CỘNG HÒA XÃ HỖI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  ***Độc lập – Tự do – Hạnh phúc*** |
| **PHÒNG GIÁO DỤC TIỂU HỌC** |  |

**Dự thảo**

**QUY CHẾ**

***V/v Xử lý sự cố phát sinh trong kỳ thi khảo sát học sinh khối 3 năm học 2017 – 2018***

**I. TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG NHẬP**

**1. Kịch bản 1: không truy cập được trang thi**

*a/ Trường hợp 1:*

- Nguyên nhân: do hệ thống quá tải, thí sinh không đăng nhập được trang thi.

- Phương án xử lý:

+ Đội ngũ kỹ thuật Công ty Quảng Ích rà soát lại phần mềm. Đảm bảo tối ưu hóa các chức năng.

+ Trung tâm thông tin và chương trình giáo dục phối hợp với Trung tâm CNTT - Công viên phần mềm Quang Trung (QTSC) kiểm tra hệ thống server, đường truyền. Nhanh chóng nâng cấp cấu hình server và đường truyền nếu xảy ra sự cố.

*🡪 Trước khi kỳ thi diễn ra chính thức, tiểu ban tổ chức khảo sát đánh giá toàn diện hệ thống để hạn chế tối đa tình huống này xảy ra.*

Dự báo: trường hợp này gần như không xảy ra. Xác suất xảy ra khi hệ thống bị tấn công đột ngột.

***- Quy chế: Sở GD cho phép các thí sinh bắt đầu thực hiện bài thi sau khi khắc phục sự cố.***

*b/ Trường hợp 2:*

- Nguyên nhân: do đường truyền internet tại điểm thi không đảm bảo, thí sinh không đăng nhập hoặc 01 vài thí sinh đăng nhập được trang thi.

- Phương án xử lý:

+ Quản trị hệ thống nhà trường liên hệ với đơn vị cung cấp internet để khắc phục xử lý

+ Có kế hoạch dự phòng đường truyền internet.

Dự báo: trường hợp này vẫn có thể xảy ra.

***- Quy chế: Sở GD cho phép các thí sinh bắt đầu thực hiện bài thi sau khi khắc phục sự cố.***

**2. Kịch bản 2: thí sinh không đăng nhập được do sai mật khẩu**

- Nguyên nhân: do học sinh nhập sai mật khẩu

- Phương án xử lý:

+ Thiết lập mật khẩu mặc định cho tất cả học sinh.

+ Học sinh đổi mật và quên mật khẩu sẽ được reset theo mật khẩu mặc định để đăng nhập

***- Quy chế: Giám thị phản hồi thông tin cho đội ngũ hỗ trợ 🡪 Reset mật khẩu 🡪 Phản hồi thông tin cho giám thị 🡪 Giám thị hướng dẫn thí sinh đăng nhập làm bài thi.***

***MÃ SỰ CỐ: 1***

**3. Kịch bản 3: do cấu hình máy không đáp ứng hoặc trình duyệt web không phù hợp**

- Nguyên nhân: máy tính sử dụng trình duyệt Internet quá cũ, trình duyệt web thiếu công cụ (javascript, …)

- Phương án xử lý: đổi máy tính hoặc đổi trình duyệt internet khác.

***- Quy chế: Điểm thi tiến hành rà soát cơ sở vật chất phục vụ kỳ thi. Đảm bảo có 1 số máy tính dự phòng. Sử dụng trình duyệt internet được khuyến cáo là Google Chrome hoặc Mozilla Firefox.***

**4. Kịch bản 4: nhập sai mã ca thi quá giới hạn cho phép**

- Nguyên nhân: do thao tác của thí sinh

- Phương án xử lý: thiết lập lại giới hạn nhập mã ca thi

***- Quy chế: Giám thị phản hồi thông tin cho đội ngũ hỗ trợ 🡪 Reset số lần nhập mã ca thi 🡪 Phản hồi thông tin cho giám thị 🡪 Giám thị hướng dẫn thí sinh đăng nhập làm bài thi.***

***MÃ SỰ CỐ: 2***

**II. TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH LÀM BÀI THI:**

Xác định các khoảng thời gian cho phép xử lý sự cố:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Khoảng thời gian** | **Quy chế** | **Phương án** | **Ghi chú** |
| 1 | Thí sinh làm bài được 1/3 thời gian | Cho phép xử lý | PA1: cho thí sinh thi lại  PA2: thí sinh đăng nhập và tiếp tục làm bài thi. | Tùy trường hợp cụ thể để chọn phương án 1 hoặc 2. |
| 2 | Thí sinh làm bài sau 1/3 thời gian | Không cho phép xử lý | PA3: Giữ nguyên kết quả bài khảo sát của thí sinh | Hệ thống ghi log thời gian làm bài theo từng giao đoạn để có số liệu đánh giá tốt nhất |

**1. Kịch bản 1: đột ngột đóng trình duyệt**

- Nguyên nhân: do thao tác thí sinh tắt trình duyệt hoặc do trình duyệt/máy tính gặp sự cố. (Các điều kiện khác thỏa mãn)

- Phương án xử lý:

+ Trường hợp trình duyệt đó và máy tính vẫn có thể làm việc (chưa tắt nguồn): xử lý theo phương án 2 (Giám thị hướng dẫn thí sinh đăng nhập lại và tiếp tục làm bài thi).

***🡪 Quy chế: Hệ thống có tính năng đóng băng thời gian và bài làm của thí sinh. Thí sinh đăng nhập có thể tiếp tục thực hiện bài thi. Nếu thí sinh không đăng nhập và tiếp tục làm, hệ thống không ghi nhận kết quả và chuyển sang trạng thái sự cố.***

+ Trường hợp trình duyệt đó hoặc máy tính không thể tiếp tục làm việc: xử lý theo phương án 1 (cho thí sinh thi lại)

***🡪 Quy chế: giám thị đổi máy tính hoặc trình duyệt khác cho thí sinh đồng thời phản hồi thông tin đến bộ phận hỗ trợ 🡪 Reset bài thi 🡪 Phản hồi thông tin đến giám thị 🡪 Hướng dẫn thí sinh đăng nhập lại 🡪 thí sinh làm bài thi mới.***

***MÃ SỰ CỐ: 3***

**2. Kịch bản 2: điểm thi bị cúp điện**

- Phương án xử lý:

+ Trường hợp trong khoảng thời gian cho phép: xử lý theo phương án 1 (cho thí sinh thi lại)

***🡪 Quy chế: giám thị đổi máy tính hoặc trình duyệt khác cho thí sinh đồng thời phản hồi thông tin đến bộ phận hỗ trợ 🡪 Reset bài thi 🡪 Phản hồi thông tin đến giám thị 🡪 Hướng dẫn thí sinh đăng nhập lại 🡪 thí sinh làm bài thi mới.***

***MÃ SỰ CỐ: 3***

+ Trường hợp ngoài khoảng thời gian cho phép: Xử lý theo phương án 3 (Giữ nguyên kết quả bài khảo sát của thí sinh)

***🡪 Quy chế: Giám thị báo cáo sự cố với Hội đồng thi 🡪 Thí sinh được tính kết quả theo khoảng thời gian thực hiện bài thi thực tế.***

**3. Kịch bản 3: điểm thi bị mất kết nối internet tạm thời**

- Phương án xử lý:

+ Trường hợp thí sinh đang làm bài thi không bị ảnh hưởng bởi kết nối internet 🡪 thí sinh làm bài như bình thường. Khi có mạng kích nộp bài hoặc hết thời gian hệ thống tự nộp bài.

+ Trường hợp thí sinh nộp bài thi nhưng không nộp được do mất kết nối internet hoặc thời điểm hết thời gian không có kết nối internet 🡪 hệ thống không ghi nhận kết quả thi của thí sinh 🡪 chuyển trạng thái thí sinh là sự cố.

**4. Kịch bản 4: trình duyệt tự động thoát đăng nhập lại không làm được bài thi hoặc trình duyệt tự động nộp bài rồi thoát.**

- Nguyên nhân: sự cố hệ thống, hệ thống đã có kết quả bài thi của thí sinh.

- Phương án xử lý:

+ Nếu trong thời gian được xử lý 🡪 xử lý theo phương án 1

***🡪 Quy chế: giám thị phản hồi thông tin cho bộ phận hỗ trợ 🡪 reset bài thi 🡪 phản hồi thông tin cho giám thị🡪 Giám thị hướng dẫn thí sinh đăng nhập làm lại bài thi.***

***MÃ SỰ CỐ: 4***

+ Nếu ngoài thời gian xử lý 🡪 Xử lý theo phương án 3

***🡪 Quy chế: ghi nhận kết quả và thời gian làm bài của thí sinh.***