

# Beredskap og meldingsrutiner – lokalt gitt skriftlig eksamen

Novari IKS

## Planlegging av beredskap før eksamensdagen

1. I forkant av hver eksamensperiode, samles alle eksamenskontorene (Teams) for en felles gjennomgang av beredskapen. Novari IKS kaller inn til dette.
2. Fylkeskommunen (FK) må sikre at de har ressurspersoner i beredskap på e-post og mobiltelefon alle eksamensdager med oppgaveansvar i landssamarbeidet.
3. FK må kontrollere at egen e-post og telefonnummer som skal benyttes under eksamen er korrekt oppført i – Kontaktinformasjon [lokalberedskap@udir.no](mailto:lokalberedskap@udir.no), se side 5. (Telefonnummer må være direkte til eksamensberedskap, ikke til sentralbord)
4. FK må sikre at fagansvarlig og oppgavenemnder er i beredskap på eksamensdagen for å kunne rette feil eller svare på spørsmål vedrørende eksamensoppgaven.
5. FK må før eksamen informere sine skoler om beredskapsprosedyrer. Ved eventuelle feil som publiseres på "Viktige meldinger" på [www.udir.no](http://www.udir.no), må skolene ha ressurspersoner som fanger opp dette. Skolene må ha rutiner for å umiddelbart følge opp feil og informere alle sine kandidater i faget.

## Beredskap for mulige feil i eksamensoppgaver

### Endring av eksamensoppgaven

Eksamensoppgavene kan bli endret frem til klokken 15.00 dagen før selve eksamensdagen. Dersom det oppdages feil etter denne tidsfristen, må Utdanningsdirektoratet (Udir) kontaktes via nettstedet "pashjelp.udir.no" under kategorien "Hastesaker". Udir har muligheten til å gi særskilt tillatelse for å publisere reviderte oppgaver helt frem til kl. 07:00 på selve eksamensdagen, dersom det skulle oppdages betydelige feil eller mangler med eksamensoppgaven.

### Rutine ved mulig feil i eksamensoppgave på eksamensdagen

1. Skolen som oppdager mulig feil i en eksamensoppgave, må først sjekke om feilen ligger på "Viktige meldinger". Hvis ikke, ta kontakt med Utdanningsdirektoratet (Udir) på [eksamen@udir.no](mailto:eksamen@udir.no), eller på telefonnummer 23 30 12 00. Husk å oppgi fagkoden.
2. Udir sender e-post til alle FK på [lokalberedskap@udir.no](mailto:lokalberedskap@udir.no) om at en mulig feil er meldt i fagkoden.
3. Oppgaveansvarlig FK **svarer alle umiddelbart (innen 10 minutter)** på e-posten at de vurderer saken. Velg "Svar alle". Dersom svar ikke er mottatt etter 10 minutter, vil NEKO (Novari IKS eksamenskoordinator) følge opp oppgaveansvarlig fylkeskommune.

4. FK kontakter oppgavenemnden og avklarer om det er feil og får eventuelt riktig ordlyd.
5. Om det **ikke** er feil i oppgaven skal det svares på opprinnelig e-post til alle i gruppen [lokalberedskap@udir.no](mailto:lokalberedskap@udir.no), og informere om at det ikke er noen feil i oppgaveteksten. Velg "Svar alle".
6. Oppdages det feil i oppgaven skal følgende rutiner følges:
  - 6.1. FK vurderer ut fra tidspunkt på dagen og konsekvens av feil, om informasjonen bør publiseres på "viktige meldinger", eller om den heller bør formidles til sensorene. Viktige meldinger kan skape støy for kandidatene hvis de kommer for sent på dagen.
  - 6.2. Det sendes umiddelbart e-post til Udir som publiserer meldingen på "Viktige meldinger". Meldingen skal inneholde:
    - Fagkode og fagnavn
    - Oppgavenummer med opprinnelig ordlyd
    - Korrekt ordlyd på oppgaven
    - Informasjon om eventuelle tiltak som er iverksatt

**Se lenger nede i dokumentet for en mal på hvordan e-posten skal se ut.**

- 6.2.1. Dersom endringene er så omfattende at kandidatene må laste ned ny eksamensoppgave, må oppgaven rettes i PGSD/UESP umiddelbart. Kanseller verifisering av den gamle versjonen, gjør rettelsene og verifiser ny versjon (se hjelpesider). I tillegg må Udir informeres for at kandidater skal få tilgang til riktig versjon av eksamensoppgaven i PGSA. Gi beskjed til Udir via [lokalberedskap@udir.no](mailto:lokalberedskap@udir.no) om at dette må gjøres. Udir gir tilbakemelding til FK når dette er utført. FK må informere skolene om at kandidatene må oppdatere (refresh) siden/logge inn på nytt (se neste punkt).
- 6.2.2. Informasjon om eventuelle tiltak ved behov, f.eks.:
  - Sensorene informeres, og feilen blir tatt hensyn til ved sensur.
  - Det anbefales at kandidatene får utvidet tid.
  - Kandidatene må laste ned ny versjon av eksamensoppgaven ved å oppdatere (refresh) siden eller logge seg inn i PGSA på nytt.
- 6.2.3. Oppgaveansvarlig FK sender e-post til alle skoler med påmeldte i faget fra PAS og informerer om feilrettingen og eventuelle tiltak som er iverksatt. Velg "Følg opp sensur", huk av for riktig fagkode og trykk "Send e-post til".
- 6.2.4. Dersom feilen ikke medførte umiddelbar rettelse i UESP/PGSD (se 6.2.1), må feilen rettes i UESP/PGSD samme dag. Dette for at sensorene og arkivet skal få tilgang til riktig versjon av eksamensoppgaven. Oppdater Word-filen og konverter til PDF før du verifiserer ny versjon i UESP/PGSD. Hvis dette ikke er mulig, må du laste opp den nye PDF-filen manuelt i PAS.

6.2.5. Fylkeskommunene informerer sensorer i faget, via e-post fra PAS, om hendelse og eventuelt tiltak

## 7. Feil i SL-koder

FK må være oppmerksom de dagene det er forberedelse og/eller eksamen i SL-koder hvor FK har sensuransvar. FK må påse at de fanger opp dersom det er meldt feil i oppgaver/ forberedelser som kan/bør ha konsekvenser for sensuren. FK bør opprette dialog med Udir dersom det blir behov for å sende ut informasjon til sensorene i fagkoden, eller det er annen informasjon FK må vite om i forbindelse med oppfølging av sensuren i fagkoden.

## Endring av forberedelsen

Forberedelsen kan bli endret frem til klokken 15.00 dagen før forberedelsen starter. **Dersom endringer blir foretatt i selve forberedelsesdelen må også endringen legges inn i forberedelsesdelen i oppgavesettet på eksamenen.** Oppdages det feil etter denne tidsfristen, må Utdanningsdirektoratet (Udir) kontaktes via nettstedet "pashjelp.udir.no" under kategorien "Hastesaker". Udir har muligheten til å gi særskilt tillatelse for å publisere reviderte forberedelser, dersom det skulle oppdages betydelige feil eller mangler med forberedelsen.

## Rutine ved mulig feil i forberedelsen

1. Skolen/fylkeskommunen som oppdager mulig feil i en forberedelse, må ta kontakt med Utdanningsdirektoratet (Udir) på [eksamen@udir.no](mailto:eksamen@udir.no) og informere om at en mulig feil er funnet i en forberedelse – og oppgi fagkoden.
2. Udir tar kontakt med ansvarlig fylkeskommune for å avdekke hvorvidt en feil er funnet.
3. FK kontakter oppgavenemnden og avklarer om det er feil og får eventuelt riktig ordlyd.
4. Om det **ikke** er feil i forberedelsen skal FK svare Udir på dette, og Udir gir beskjeden videre til skolen/fylkeskommunen som opprinnelig tok kontakt.
5. Oppdages det feil i forberedelsen skal følgende rutiner følges:
  - 5.1. Det sendes umiddelbart e-post til Udir som publiserer meldingen på "Viktige meldinger". Meldingen skal inneholde:
    - Fagkode og fagnavn
    - Avsnitt i forberedelsesdelen med opprinnelig ordlyd
    - Korrekt ordlyd på forberedelsen
    - Informasjon om eventuelle tiltak

**Se lenger nede i dokumentet for en mal på hvordan e-posten skal se ut.**

- 5.2. Informasjon om eventuelle tiltak ved behov, f.eks.:
  - Sensorene informeres, og feilen blir tatt hensyn til ved sensur.
  - Kandidatene som er innlogget, må laste ned ny versjon av forberedelsen ved å oppdatere (refresh) siden eller logge seg inn på nytt.
  
- 5.3. Oppgaveansvarlig FK sender e-post til alle skoler med påmeldte i faget fra PAS og informerer om feilrettingen. Velg "Følg opp sensur", huk av for riktig fagkode og trykk "Send e-post til".
  
- 5.4. Skolen med oppmeldte kandidater i fagkoden tar kontakt med egne kandidater i den aktuelle fagkoden og informerer om eventuelle tiltak.
  
- 5.5. Oppgaveansvarlig FK informerer sensorer i faget, via e-post fra PAS, om hendelse og eventuelt tiltak.

## Brukerstøtte

MERK! Brukerstøtte **skal** gå tjenestevei.

Ved mistanke om feil i oppgaver meldes saken på epost til [eksamen@udir.no](mailto:eksamen@udir.no)

Ved mistanke om tekniske feil vedrørende eksamensgjennomføringen melder skolen dette tjenestevei til egen fylkeskommune. Fylkeskommunen melder tekniske feil videre i Udirs Servicedesk (Jira – EPS-hjelp/ PAS-hjelp). Servicedesk har beredskap i hele eksamensperioden For å sikre at nødvendig informasjon knyttet til tekniske utfordringer kommer frem til servicedesk, må følgende PDF skjema brukes:

[Tekniske problemer under gjennomføring av eksamen](#)

Andre problemer må avklares med brukerstøtte IT på egen skole, eventuelt med egen fylkeskommune.

## Mulige feil i eksamensoppgaver og behov for å svare ut under *viktige meldinger* eller *masseutsendelse*

Hvis ditt fylke er ansvarlig for fagkoder hvor det meldes feil/mulige feil i eksamensoppgaven og det er behov for å informere under «Viktige meldinger» /masseutsendelse, må dere som ansvarlig fylkeskommune sørge for å oversende komplett informasjon til Udir slik at de kan publisere dette umiddelbart.

Følgende informasjon skal være med i eposten som oversendes Udir:

**Fagkode og fagnavn:** (Skrives i emnefeltet)



The screenshot shows an email composition interface. On the left, there is a 'Send' button with a right-pointing arrow icon. To its right are two buttons: 'Til' and 'Kopi'. The 'Til' field contains the email address 'lokalberedskap@udir.no'. Below these buttons is a large text input field with the placeholder text 'Skriv inn fagkode og fagnavn samt en kort beskrivelse her'. The 'Emne' label is positioned to the left of this field.

**Tekst som skal publiseres på Viktige meldinger /i en masseutsendelse:**

(Beskrivelse av feilen, hva som er riktig og eventuelle konsekvenser, samt målform, er feilen i BM/NN versjon.

**Eksempel på hvordan en slik melding kan være:**



This screenshot shows the same email form as above, but with an example subject line. The 'Emne' field contains the text 'IDR2026 Treningslære 1 Feil i oppgave 2'.

Vi ber om følgende informasjon publiseres i *Viktige meldinger*.

Dette gjelder både i bokmål og nynorskversjonen.

### **Feil i oppgave**

I oppgave 2 i eksamensoppgaven står det at eleven skal besvare tre oppgaver.

### **Slik skal oppgaven lyde**

Kandidaten skal svare på to oppgaver.

### **Konsekvens**

Sensorene informeres om denne feilen.

## Kontaktinformasjon til fylkeskommuner/Oslo kommune - lokalberedskap

Oppgi helst to telefonnumre til FK

Fylke	E-post	Telefon
Agder	<a href="mailto:eksamensberedskap@agderfk.no">eksamensberedskap@agderfk.no</a>	380 77 400 481 40 894 482 49 980 928 08 766
Akershus	<a href="mailto:eksamensberedskap@afk.no">eksamensberedskap@afk.no</a>	466 78 192 928 85 431 479 71 307
Buskerud	<a href="mailto:eksamen@bfk.no">eksamen@bfk.no</a>	477 57 824 975 68 848 924 00 571
Finnmark	<a href="mailto:eksamen@ffk.no">eksamen@ffk.no</a>	789 63 041 789 63 253 922 39 959
Innlandet	<a href="mailto:eksamenskontoret@innlandetfylke.no">eksamenskontoret@innlandetfylke.no</a>	415 53 988 977 58 612 922 24 739 620 00 880
Møre og Romsdal	<a href="mailto:eksamensberedskap@mrfylke.no">eksamensberedskap@mrfylke.no</a>	712 80 000 934 95 873 414 18 862 476 65 951
Nordland	<a href="mailto:eksamen@nfk.no">eksamen@nfk.no</a>	907 65 985 954 90 143
Oslo	<a href="mailto:eksamensberedskap.uda@osloskolen.no">eksamensberedskap.uda@osloskolen.no</a>	41 53 87 80
Rogaland	<a href="mailto:privatist@rogfk.no">privatist@rogfk.no</a>	924 54 909 906 99 048 519 21 075
Telemark	<a href="mailto:eksamen@telemarkfylke.no">eksamen@telemarkfylke.no</a>	359 17 050 975 79 789 470 16 725
Troms	<a href="mailto:eksamen@tromsfylke.no">eksamen@tromsfylke.no</a>	777 88 256 975 94 503 916 02 880 412 40 004
Trøndelag	<a href="mailto:eksamen@trondelagfylke.no">eksamen@trondelagfylke.no</a>	741 78 599   476 42 118 741 74 293   938 10 037
Vestfold	<a href="mailto:eksamen@vestfoldfylke.no">eksamen@vestfoldfylke.no</a>	333 44 205 958 02 929 412 57 507
Vestland	<a href="mailto:eksamen@vlfk.no">eksamen@vlfk.no</a>	512 07 150 976 43 255 995 84 175
Østfold	<a href="mailto:eksamensberedskap@ofk.no">eksamensberedskap@ofk.no</a>	959 76 024 456 37 150

**E-postgruppe** [lokalberedskap@udir.no](mailto:lokalberedskap@udir.no); [eksamensberedskap@agderfk.no](mailto:eksamensberedskap@agderfk.no); [eksamensberedskap@afk.no](mailto:eksamensberedskap@afk.no); [eksamen@bfk.no](mailto:eksamen@bfk.no); [eksamen@ffk.no](mailto:eksamen@ffk.no); [eksamenskontoret@innlandetfylke.no](mailto:eksamenskontoret@innlandetfylke.no); [eksamensberedskap@mrfylke.no](mailto:eksamensberedskap@mrfylke.no); [eksamen@nfk.no](mailto:eksamen@nfk.no); [eksamensberedskap.uda@osloskolen.no](mailto:eksamensberedskap.uda@osloskolen.no); [privatist@rogfk.no](mailto:privatist@rogfk.no); [eksamen@telemarkfylke.no](mailto:eksamen@telemarkfylke.no); [eksamen@tromsfylke.no](mailto:eksamen@tromsfylke.no); [eksamen@trondelagfylke.no](mailto:eksamen@trondelagfylke.no); [eksamen@vestfoldfylke.no](mailto:eksamen@vestfoldfylke.no); [eksamen@vlfk.no](mailto:eksamen@vlfk.no); [eksamensberedskap@ofk.no](mailto:eksamensberedskap@ofk.no)