

Til Kunnskapsdepartementet

Kopi til:

## Orientering til Kunnskapsdepartementet om forsinket innlogging på eksamen 22. mai 2023

Kunnskapsdepartementet (KD) har bedt Utdanningsdirektoratet (Udir) om en redegjørelse av utfordringer knyttet til forsinket innlogging under gjennomføring av eksamen 22. mai, og hva som gjøres for å forhindre at dette skjer igjen.

Utdanningsdirektoratet beklager problemene elevene møtte i går. Vi skal gjøre alt vi kan for å sikre en god gjennomføring i resten av eksamensperioden. Vi vil vurdere fortløpende om det er flere kompensierende tiltak vi kan iverksette ved behov. Nedenfor følger en redegjørelse for hva som skjedde og hva vi gjør for å forhindre at dette skjer igjen.

### Forsinket innlogging mandag 22. mai

Våreksamen 2023 startet fredag 19. mai. Mandag var vårens største eksamensdag, med over 70 000 kandidater, hvorav 48 000 i videregående opplæring (vgo) i ny gjennomføringsløsning. Dette har vi forberedt oss på i lang tid, og systemene, som allerede har blitt benyttet til bl.a. en problemfri gjennomføring av høstens nasjonale prøver, har blitt testet grundig i forkant. Systemene var også i bruk til ordinær eksamensgjennomføring i flere fag på fredag.

Hendelsen med forsinket innlogging, gjaldt kun kandidatene i vgo. Alt har fungert under testing, og alle systemer ble meldt ok ved gjennomgang kl. 8 på eksamensdagen, den 22. mai. Kl. 8.45, ble vi klar over at kandidater hadde problemer med å logge inn i eksamen. Som vi har orientert om i e-post, fikk ca. 16 000 kandidater logget inn ved oppstart kl. 9. Kl. 10, var alle problemer løst. I masseutsending informerte vi om at alle elever som kom sent i gang, skulle ha ekstra tid til å gjennomføre eksamen. Ekstra tid til gjennomføring, er normalt vårt første tiltak for å ivareta hendelser under eksamen, og for å ivareta kandidatenes gjennomføring.

### Redegjørelse for teknisk feil

Udir gjennomfører eksamen ved bruk av flere systemer. Eksamen har vært digital i flere år, men de siste årene er også oppgavene besvart digitalt. Vi hadde to problemer hos våre leverandører. Det første problemet var en konfigurasjonsfeil i én av serverne hos en av våre leverandører, som førte til at kandidater ikke fikk logget inn i eksamen. Dette spesifikke problemet ble løst kl. 9.30, og endelig løsning ble ferdigstilt kl. 10.

Det andre problemet var knyttet til overbelastning av en funksjon for å sjekke korrekt IP-adresse for kandidatene. Her var løsningen å slå av IP-monitoreringen. Det løste problemet. For brukerne, fremsto denne feilen som treghet i kandidat.udir.no.

I går fikk vi utkast til teknisk rapport for hendelsene, fra våre leverandører. Vi vil få endelige tekniske hendelsesrapporter fra leverandørene i løpet av dagen. Vi vil vurdere videre tiltak ut fra dem.

Hendelsesforløp:

- 08.00 Status før start. Alt meldt ok i systemene.
- 08:45 Udir ser problemer og begynner feilsøking.
- 09:15 Problem med kandidat.udir.no er løst.
- 09:30 Problem med start av eksamen er løst, men feilen henger delvis igjen i systemet.
- 10:00 Alle problemene er løst.
- 10:30 Alle kandidater skal være innlogget, og kan starte eller fortsette med eksamen.

### **Andre hendelser**

I Møre og Romsdal hadde de lokale nettverksproblemer hele dagen, og situasjonen der var dermed en annen enn i andre fylkeskommuner. Møre og Romsdal valgte derfor å avlyse mandagens eksamen, etter dialog med oss og Statsforvalteren.

Statsforvalteren i Oslo og Viken videresendte en anbefaling fra Viken fylkeskommune og bad Utdanningsdirektoratet om å vurdere om det kan være riktig å annullere eksamen. De viste i sin henvendelse til påloggingsproblemet på nasjonalt nivå, og frustrasjonene som oppsto knyttet til dette.

### **Vurderinger og tiltak**

#### **Tiltak iverksatt i forkant av eksamen**

Høsten 2022 startet vi arbeidet med å trygge våreksamen 2023, ved blant annet gjennomføring av styrket sensorskolering om endringer ved eksamen i fagfornyelsen, samt møteserie med skoleeiere om bruk av ny gjennomføringsløsning. Noen av de spesifikke tiltakene for å trygge våreksamen gjennom skoleåret, har vært:

- Risikovurderinger, med tiltak
- Test av system, både ytelse og funksjonalitet
- Brukertesting
- Analyse av erfaringer om bruk av systemet og kontinuerlig forbedret systemene med erfaring fra fire eksamensgjennomføringer og gjennomføring av nasjonale prøver
- Publisert eksempele oppgaver og tidligere eksamensoppgaver i ny gjennomføringsløsning 2021-2022
- Gjennomført testeksamen våren 2023
- Informasjonsmøter med skoleeiere og teknisk ansvarlige
- Informasjonsmateriell til alle skoleeiere for eksamensansvarlige og eksamensvakter
- Dialog med statsforvalterne
- Samarbeid med VIGO IKS og Fylkeskommunen om lokalt gitt eksamen i ny gjennomføringsløsning

#### **Vurderinger og tiltak iverksatt 22. mai**

Vi var forberedt på at dette var den største eksamensdagen, med høyere risiko for hendelser. Beredskapsrommene for faglig og teknisk brukerstøtte og monitorering, var bemannet med ekstra ressurser for å kunne håndtere eventuelle hendelser. Vi iverksatte deretter beredskapsplanen for hendelser med behov for oppfølging under eksamen, da hendelsen inntraff. Vi informerte skolesektoren om at elevene skal ha ekstra tid dersom de har blitt rammet av problemer knyttet til innlogging. Vi har økt bemanning for å håndtere løpende dialog

med sektor. Vi har svart ut henvendelser fortløpende, og også aktivt innhentet informasjon om hvordan dette artet seg i eksamenslokalene.

### **Vurdering av annullering**

Etter gjennomføringen og avlysningen i Møre og Romsdal, har det vært diskutert i media om eksamen bør annulleres for alle. I går vurderte vi ut fra den informasjonen vi hadde om situasjonen, at det ikke var grunnlag for å anbefale avlysning andre steder, som kun hadde påloggingsproblemer på morgenen.

I media hører vi nå at det har vært ulike hendelser lokalt som kan tolkes som formelle feil. Elevorganisasjonen melder om at elever ikke har fått fem timer til gjennomføring av eksamen, og andre skoler melder om de hadde problemer utover påloggingsproblemet vårt.

Vi vil gjennomføre et møte med statsforvalterne kl. 12 i dag for å be dem om å hente inn og dokumentere kunnskap om situasjonen i hver fylkeskommune. Dersom enkeltelever eller skoler har hatt problemer lokalt eller ikke har gitt elevene mulighet til å bruke fem timer på eksamen, vil vi be statsforvalterne følge opp med eventuelle annulleringssøknader.

### **Hvordan sikre resten av eksamensperioden våren 2023?**

Feilene som ble identifisert 22. mai ble løst i går. Vi forventer dermed at disse problemene ikke vil ramme eksamen i de kommende dagene. Vi vil fortsatt ha forhøyet beredskap fra dag til dag med utvidet testing av funksjonalitet og ytelse. Vi vil legge til rette for at skoleeierne kan skrive ut PDF av norskeksamen på 10. trinn ved behov. Vi vil vurdere om det er behov for liknende tiltak på andre eksamener.

### **Hvordan unngå at dette skjer igjen på lengre sikt?**

Gårsdagens hendelse betyr at det har inntruffet en ny, større hendelse beskrevet i usikkerhetsanalysen for Prosjekt ny gjennomføringsløsning. Hendelsen reduserer også tilliten til det nye systemet og en heldigital eksamen.

For å trygge at hendelsen ikke skjer igjen, og for at sektor fortsatt skal ha tillit til systemene og en digital eksamen, mener vi derfor at det er nødvendig å gjeninnføre trykk og distribusjon av eksamener som et risikoreduserende tiltak for kommende eksamensperioder. Dette vil sikre at elevene kan være trygge på eksamensdagen, selv om eksamen er digital. Dette vil gi et økt behov for midler til trykk og distribusjon av eksamen og vil gjøre at denne gevinsten i gevinstrealiseringsplanen faller bort. Siden digital eksamen ikke egner seg godt til trykk, vil vi se på hvordan dette best kan ivaretas i ulike fag.

### **Om våreksamen 2023**

Våren 2023 gjennomføres eksamen som normalt etter tre år med avlyst eleveksamen grunnet pandemi. Det betyr at det er fire år siden forrige gang vi arrangerte eksamen for elever. I samme periode har vi innført nye læreplaner og våren 2023 vil være den første gangen elevene skal gjennomføre eksamen etter LK20 / LK20S. Vi har også innført et nytt gjennomføringssystem i perioden. Det er første gang elevene gjennomfører eksamen i dette nye systemet. Samtidig har vi tidligere gjennomført eksamen for privatister våren 2021, høsten 2021, våren 2022 og høsten 2022 i det nye systemet. Videre har vi gjennomført nasjonale prøver 2022 med 500 000 gjennomføringer og kartleggingsprøver 2022 og 2023 med 250 000 gjennomføringer i det nye systemet. Disse gjennomføringene har vært vellykket.

Vennlig hilsen

Morten Rosenkvist  
Direktør

Dokumentet er elektronisk godkjent