

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۱	10_110_20	در آزمون های Word به علت نصب نبودن فونت Times New Roman در کلاینت آزمون است.	نصب تمامی فونت های Times New Roman در ویندوز کلاینت
۲	5_103_10	نصب نبودن فونت BZar در کلاینت آزمون است.	نصب فونت BZar در ویندوز کلاینت
۳	1_102_2	ناسازگار بودن فونت BZar در کلاینت آزمون است.	حذف فونت Bzar و نصب فونت سازگار با ویندوز کلاینت
۴	5_103_6	خطای کلاینت که به دلایل مشکل شبکه ، آفیس و یا عدم بروزرسانی کامل سرور یا کلاینت رخ می دهد.	غیر فعال کردن فایروال کلاینت و سرور ، تعیین رمز عبور برای ویندوز کلاینت و سرور ، آخرین نسخه های فایل PreRunTest و نرم افزار کلاینت آزمون موجود در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و بر روی سرور و کلاینت اجرا گردد ، در صورت اطمینان از سلامت ویندوز کلاینت ، اگر با تغییر سیستم و ادامه آزمون کاربر ، این خطا رفع نشد ، تخصیص مجدد آزمون کاربر انجام شود.
۵	5_103_7	آفیس در کلاینت اجرا نمی شود و یا نیاز به جایگزینی مجدد سوالات در سرور آزمون دارد.	نرم افزار آفیس مرتبط با آزمون بطور جداگانه در کلاینت اجرا گردد ، جایگزینی مجدد سوالات در سرور آزمون انجام شود.
۶	10_100_4	این خطا در آزمون ها به علت احتمال وجود نرم افزار Sql Server در کلاینت ها می باشد.	با حذف Sql Server اگر این خطا رفع نشد ، تغییر سیستم و یا تخصیص مجدد آزمون کاربر انجام شود.
۷	Google Chrome یا Internet Explorer	در سوالات مربوط به مرورگر ، در آزمون اینترنت کلاینت ، به علت بروز مشکل در مرورگر Internet Explorer یا Google Chrome ، خطا رخ می دهد.	حافظه کش مرورگر Internet Explorer یا Google Chrome حذف و تنظیمات آن ریست گردد ، در صورت عدم رفع خطا ، سیستم کلاینت ریست و ادامه آزمون کاربر اجرا گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۸	خطای 403 در مرورگر Internet Explorer	به علت عدم پشتیبانی مرورگر Internet Explorer کلاینت ، جهت نمایش سایت گوگل رخ می دهد.	از پروتکل Https در نوار آدرس مرورگر Internet Explorer استفاده شود و یا از مرورگر Google Chrome و کلاینت سازگار با آن استفاده گردد و سرور آزمون نیز متناسب با آن بروز شود.
۹	در آزمون اینترنت در ویندوز ۱۰ ، نرم افزار کلاینت هنگ کرده و خطای سیستمی برای اجرای مرورگر Internet Explorer رخ می دهد.	به علت بروز شدن ویندوز ۱۰ در کلاینت ، سوالات مربوط به مرورگر در آزمون اینترنت با خطا مواجه شده و یا مرورگر Internet Explorer بسته می شود.	از طریق دانلود و اجرای فایل EdgeRemover ، که در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد موجود است ، خطا رفع می شود و در صورت موفقیت در حذف آن ، سیستم کاربر تغییر داده و ویندوز ۱۰ با بیلد ورژن ۱۸۰۳ نصب گردد.
۱۰	شما در این مرکز قادر به ادامه آزمون آزمایشی نیستید	خطای اجرای آزمون های آزمایشی در نرم افزار کلاینت ، که به دلایل عدم جایگزینی سوالات آزمون آزمایشی یا غیر فعال شدن سرور آزمون می باشد.	جایگزینی سوالات آزمون آزمایشی در بخش نظارت نرم افزار سرور انجام شود، در صورت عدم رفع خطا ، با ایجاد حساب کاربری جدید در ویندوز سرور آزمون و فعال سازی مجدد نرم افزار سرور ، این خطا رفع می گردد.
۱۱	شما در این مرکز قادر به انجام آزمون آزمایشی نیستید	خطای اجرای آزمون های آزمایشی در نرم افزار کلاینت ، که به علت غیر فعال بودن مجوز برگذاری آزمون آزمایشی در سرور است.	مجوز برگذاری آزمون آزمایشی در بخش نظارت و گزینه تنظیمات نرم افزار سرور فعال گردد.
۱۲	از اتصال اینترنت مطمئن شوید	خطای اجرای آزمون های آزمایشی در نرم افزار کلاینت ، که به علت قطع ارتباط اینترنت و یا غیر فعال شدن آدرس IP بخش تنظیمات DNS کارت شبکه کلاینت رخ می دهد.	ارتباط اینترنت کلاینت برقرار و بخش تنظیمات DNS کارت شبکه کلاینت نیز بررسی گردد.
۱۳	لایسنس آزمون آزمایشی به اتمام رسیده	خطای آزمون های آزمایشی در نرم افزار کلاینت ، که به علت پایان یافتن تعداد لایسنس باقی مانده در بخش خرید لایسنس آزمون آزمایشی موجود در پورتال بنیاد ، رخ داده است.	از طریق یوزر مرکز ، منوی اصلی واقع در بخش سمت راست پورتال بنیاد و گزینه لایسنس آزمون آزمایشی ، اقدام به خرید لایسنس نمایید.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران، مبتنی بر نوع ویندوز، آفیس، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۱۴	شما در این مرکز قادر به ادامه آزمون نیستید	خطای اجرای آزمون در نرم افزار کلاینت، به علت غیر فعال شدن سرور آزمون می باشد.	با ایجاد حساب کاربری جدید در ویندوز سرور آزمون و فعال سازی مجدد نرم افزار سرور، این خطا رفع می گردد.
۱۵	شکست در دانلود فایل	در هنگام جایگزینی سوالات در نرم افزار سرور رخ می دهد، که در نسخه ۳۲ بیتی آن، مشکل در مرورگر Internet Explorer سرور رخ داده و در نسخه ۶۴ بیتی نیز، ارتباط اینترنت سرور، قطع یا ناپایدار است.	در نسخه ۳۲ بیتی سرور، پاک کردن حافظه کش مرورگر Internet Explorer و ریست کردن تنظیمات آن، مطابق با راهنمای رفع خطای آزمون اینترنت در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد انجام شود و در نسخه ۶۴ جایگزینی آفلاین سوالات، از روی فایل سوالات دانلود شده از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد، مرتبط با ورژن نرم افزار سرور انجام شود.
۱۶	زمان دریافت اطلاعات به پایان رسیده است	دریافت اطلاعات در نرم افزار سرور آزمون، کمتر از دو ساعت قبل از زمان برگذاری آزمون، انجام شده است.	با پشتیبانی تماس گرفته تا مجوز دریافت اطلاعات فعال شود.
۱۷	این سیستم در پورتال فعال نمی باشد	به علت فعال سازی سرور دیگر یا به علت نامعلوم، سرور آزمون غیر فعال شده است.	با ایجاد حساب کاربری جدید در ویندوز سرور آزمون و فعال سازی مجدد نرم افزار سرور، این خطا رفع می گردد.
۱۸	اطلاعاتی جهت درج وجود ندارد	تاریخ ویندوز سرور، در هنگام دریافت اطلاعات آزمون در نرم افزار سرور، نادرست است.	تنظیم تاریخ ویندوز سرور آزمون و دریافت مجدد اطلاعات
۱۹	دریافت اطلاعات با مشکل مواجه شده است	در هنگام دریافت آنلاین اطلاعات آزمون در نرم افزار سرور، به دلایل بروز مشکل در مرورگر Internet Explorer سرور ۳۲ بیتی و یا در نرم افزار سرور نسخه های ۳۲ و ۶۴ بیتی، فعال بودن فایروال سرور، مشکل در برقراری ارتباط اینترنت سرور و یا عدم تاییدات واحد های آزمون یا نرم افزار، برای آزمون مرکز رخ می دهد.	با پاک کردن حافظه کش مرورگر Internet Explorer و ریست تنظیمات آن در سرور ۳۲ بیتی انجام شود و یا در نسخه های ۳۲ و ۶۴ بیتی سرور، غیر فعال کردن فایروال و بررسی وضعیت اینترنت سرور، بررسی تاییدات واحد های آزمون و نرم افزار در بخش برنامه آزمون های پورتال بنیاد انجام شوند؛ در صورت عدم رفع مشکل، دریافت اطلاعات آزمون، بصورت آفلاین انجام شود.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران، مبتنی بر نوع ویندوز، آفیس، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۲۰	دریافت آنلاین و آفلاین اطلاعات آزمون در نرم افزار سرور، بطور کامل انجام نشده و متوقف می گردد.	در هنگام دریافت اطلاعات آنلاین آزمون در نرم افزار سرور ۳۲ بیتی، به دلیل بروز مشکل در مرورگر Internet Explorer سرور، رخ می دهد.	اطلاعات آزمون بصورت آفلاین دریافت شود
۲۱	ثبت لایسنس با شکست مواجه شده است	به علت پایان یافتن تعداد مجاز لایسنس آزمون در نرم افزار سرور، امکان شروع آزمون مرکز وجود ندارد.	تماس با پشتیبانی جهت رفع خطای لایسنس و دریافت مجدد اطلاعات آزمون انجام گیرد.
۲۲	ورژن با نرم افزار سازگار نمی باشد	این خطا، هنگام جایگزینی سوالات در نرم افزار سرور رخ می دهد، که علت آن، عدم بروزرسانی کامل نرم افزار سرور، با استفاده از آخرین فایل های موجود در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد می باشد.	از طریق فایل های آپدیت نرم افزار سرور و PreRunTest مرتبط با نسخه موجود، که در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد موجود می باشند، مطابق با فیلم آموزش نصب، بروزرسانی مجدد نرم افزار سرور انجام گیرد و سپس سوالات آزمون جایگزین شوند.
۲۳	ورژن سوالات با ورژن نرم افزار سازگار نمی باشد	در هنگام جایگزینی آفلاین سوالات آزمون در نرم افزار سرور، فایل سوالات انتخاب شده، اشتباه و یا ورژن آن با نرم افزار سرور سازگار نمی باشد.	فایل سوالات متناسب با ماده درس انتخابی و سازگار با نسخه نرم افزار سرور، از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و جایگزین گردد.
۲۴	عدم نصب بودن آفیس	خطای کلاینت نسخه ۶۴ بیتی، به علت پایین بودن شماره بیلد ورژن نرم افزار آفیس کلاینت آزمون می باشد. یعنی آفیس ۲۰۱۳ پایین تر از بیلد ورژن 15.0.48.93.1000 و یا آفیس ۲۰۱۶ پایین تر از بیلد ورژن 16.0.42.66.1001 در کلاینت نصب شده است.	نرم افزار آفیس موجود در کلاینت، حذف و ورژن ۶۴ بیتی مورد نظر آن از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد، دانلود و نصب و فعال سازی گردد و یا از آفیس با بیلد ورژن ذکر شده یا بالاتر از آن استفاده شود.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران، مبتنی بر نوع ویندوز، آفیس، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۲۵	به دلیل نصب برنامه Microsoft Office 2007 به دلیل نصب برنامه Microsoft Office 2013 به دلیل نصب برنامه Microsoft Office 2016 شما قادر به آزمون نمی باشید.	در نسخه ۳۲ بیتی کلاینت، ورژن آزمون تخصیص داده شده در پورتال بنیاد با ورژن آفیس نصب شده در کلاینت، سازگار نمی باشد.	حذف کامل نرم افزار آفیس و فایل های مرتبط در مسیر نصب آن انجام شود، نرم افزار آفیس نسخه هماهنگ با ورژن آزمون کاربر، بر روی کلاینت نصب و فعال سازی گردد.
۲۶	سرویس پک آفیس نصب نمی باشد	این خطا در نسخه ۳۲ بیتی کلاینت رخ می دهد و دلایل آن ۲۰۰۷ بودن ورژن آزمون کاربر و نصب نرم افزار آفیس ۲۰۰۷، سرویس پک یک می باشد.	فایل آپدیت سرویس پک دو با نام Update Service Pack2 for Office 2007، از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و بر روی کلاینت نصب گردد و یا از سرویس پک ۳ آفیس ۲۰۰۷ استفاده شود.
۲۷	ورژن با برنامه سازگار نمی باشد	در نسخه ۶۴ بیتی کلاینت، ورژن آزمون تخصیص داده شده ی کاربر در پورتال بنیاد، با ورژن آفیس نصب شده در کلاینت، سازگار نمی باشد.	حذف کامل نرم افزار آفیس و فایل های مرتبط در مسیر نصب آن انجام شود، نرم افزار آفیس نسخه ۳۲ بیتی هماهنگ با ورژن آزمون کاربر، بر روی کلاینت نصب و فعال سازی گردد.
۲۸	نسخه برنامه جدید نمی باشد	ورژن نرم افزار کلاینت آزمون نصب شده، با ورژن نرم افزار سرور سازگار نمی باشد.	ورژن متناسب با سرور آزمون از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و نصب شود.
۲۹	آزمون کاربر توسط ناظر غیر فعال شده است	هنگامی که فعال سازی مجوز تغییر سیستم توسط ناظر بر روی سرور انجام شود، با در حال اجرا بودن آزمون کاربر در کلاینت قبلی باشد و همزمان، در کلاینت جدید نیز ادامه آزمون همان کاربر اجرا گردد، این خطا در کلاینت جدید رخ می دهد. اگر آزمون کاربر بر روی کلاینت در حال اجرا باشد و همزمان تخصیص مجدد آزمون کاربر نیز توسط ناظر انجام شود، در کلاینت رخ می دهد.	آزمون کاربر در کلاینت قبلی و جدید در حال اجرا نباشد و ویندوزشان نیز Log off باشند، سپس مجوز تغییر سیستم توسط ناظر فعال گردد، پس از آن، ادامه آزمون در کلاینت توسط کاربر اجرا شود. برای رفع خطای تخصیص مجدد آزمون کاربر نیز، ویندوز کلاینت Log off باشد، سپس مجوز تغییر سیستم توسط ناظر فعال گردد، پس از آن، ادامه آزمون در کلاینت توسط کاربر اجرا شود.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۳۰	وضعیت آزمون کاربر تغییر نکرده	این پیغام اخطار ، هنگام فعال کردن مجوز تغییر سیستم در نرم افزار سرور رخ می دهد و نیاز به بستن پنجره اطلاعات کاربر در سرور می باشد ، یا اینکه وضعیت تغییر سیستم در حالت Unlock بوده و ناظر مجدد اقدام به فعال کردن مجوز تغییر سیستم نماید.	با بستن پنجره اطلاعات کاربر در نرم افزار سرور و باز کردن مجدد آن از بخش نظارت ، مجوز تغییر سیستم دوباره توسط ناظر اجرا گردد؛ اگر پیغام خطای موجود ، بار دیگر در سرور رخ داد ، وضعیت آزمون کاربر در بخش اطلاعات کاربر بررسی شود و در صورتی که Unlock باشد ، نیازی به اجرای مجوز تغییر سیستم نیست.
۳۱	ارتباط با پایگاه داده برقرار نشد ارتباط با پایگاه داده میسر نشد	خطا در هنگام اجرا و زدن دکمه Connect بعد از اجرای نرم افزار سرور آزمون و نیز در پنجره تنظیمات اولیه آن رخ می دهد. به دلایل فعال نبودن سرویس Sql Server یا عدم تنظیم صحیح آن و یا آ سیب دیدن و اجرا نشدن آن ، عدم دسترسی به مسیر نصب نرم افزار Microsoft SQL Server در ویندوز ، دیتابیس با نام db_ICDLPortal در نرم افزار Microsoft SQL Server متصل نبوده و Detach شده است.	Sql Server ، مطابق با فیلم آموزش نصب نرم افزار سرور ، در بخش فیلم های آموزشی پورتال بنیاد ، تنظیم شود و به مسیر نصب نرم افزار Microsoft SQL Server در ویندوز ، دسترسی کامل داده شود ، سرویس Sql Server نیز فعال باشد ، در صورت عدم رفع خطا ، نرم افزار Microsoft SQL Server حذف و مجدد نصب گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۳۲	ارتباط با سرور میسر نشد خطا در اتصال به سرور	به دلایل تغییر فایل Config.cfg موجود در مسیر نصب کلاینت، فعال بودن فایروال سرور یا کلاینت، عدم تنظیم رمز عبور حساب کاربری ویندوز کلاینت و سرور، هنگام دسترسی به نام کامپیوتر سرور در بخش Network از ویندوز کلاینت، خطای عدم دسترسی رخ داده و نام کاربری و رمز عبور درخواست می شود، هم نام بودن Computer name یکی از سیستم ها با سرور، مشکل در ارتباط شبکه کلاینت با سرور، عدم تنظیم صحیح ابزارهای SQL Server Configuration Manger و SQL Server Surface Area Configuration از نرم افزار Microsoft SQL Server، غیر فعال و یا آسیب دیدن سرویس SQL Server Browser در سرور آزمون، این خطا در اجرای نرم افزار کلاینت رخ می دهد.	فایل Config.cfg از مسیر نصب سرور در مسیر نصب کلاینت جایگزین گردد، فایروال سرور و کلاینت غیر فعال شود و رمز عبور برای حساب کاربری ویندوزشان تعیین شود، برای رفع خطای عدم دسترسی به نام کامپیوتر سرور، نام کاربری و رمز عبور ویندوز سرور آزمون، در کادر Enter network Credentials بر روی کلاینت وارد، تیک Remember فعال و دکمه Ok زده شود. تعیین نام منحصر به فرد برای Computer name کلاینت ها و سرور، هم رنج بودن آدرس های IP سرور و کلاینت، اطمینان از Ping شدن آدرس IP سرور در کلاینت و رفع مشکل شبکه مرکز، تنظیمات پیگر بندی نرم افزار Microsoft SQL Server در سرور آزمون، مطابق با فیلم آموزش نصب، در بخش فیلم های آموزشی پورتال بنیاد انجام شود. سرویس SQL Server Browser نیز فعال گردد، در صورت عدم رفع خطا، نرم افزار Microsoft SQL Server مجدد نصب و طبق فیلم آموزش، تنظیمات آن انجام گیرد و یا اینکه سرور جدید، جایگزین و نصب گردد.
۳۳	بروز نبودن سرور آزمون	در هنگام ورود به نرم افزار سرور و به علت خالی بودن بانک سوالات در پایگاه داده سرور آزمون، پیغام هشدار رخ می دهد.	پس از تایید پیغام هشدار موجود و ورود به نرم افزار سرور، جایگزینی سوالات انجام شود.
۳۴	خطا در جدول مرکز	به علت عدم اتصال به سرور آزمون، هنگام ورود کاربر در نرم افزار کلاینت رخ می دهد.	فایروال سرور و کلاینت غیر فعال و فایل Config.cfg از مسیر نصب سرور در مسیر نصب کلاینت جایگزین گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۳۵	خطای تغییر بانک سوالات	خطای اجرای آزمون ها در کلاینت رخ می دهد ، که دلایل آن ، عدم جایگزینی سوالات آزمون و یا ناقص شدن اطلاعات آن در دیتابیس سرور می باشد.	جایگزینی سوالات انجام شود و در صورت عدم رفع خطا ، اسکرین شات ReQuestion از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و در مسیر نصب سرور جایگزین و اجرا گردد و سپس مجدد جایگزینی سوالات نیز انجام گیرد.
۳۶	نام کاربری یا رمز عبور نادرست است (سرور آزمون)	در هنگام ورود ناظر با حساب کاربری خود و یا اجرای آزمون خود ناظر با حساب کاربری مدیر فنی مرکز ، خطا در سرور رخ می دهد. اطلاعات آزمون های مرکز در سرور وجود دارد ، ولی در هنگام ورود به آزمون در کلاینت ، خطا رخ می دهد.	تغذیه فایل نظارت بصورت آنلاین انجام شود ، در صورت عدم رفع خطا ، فایل نظارت آفلاین از پورتال بنیاد دریافت و در سرور ثبت گردد ، اگر تاثیری نداشت ، دریافت اطلاعات آزمون در سرور ، پس از تماس با پشتیبانی و فعال شدن مجوز آن ، مجدد انجام شود.
۳۷	سوالات آزمون ها در کلاینت ، نمایش داده نمی شوند.	به علت بروز مشکل در نرم افزار کلاینت ، این مشکل رخ می دهد و نیاز به بروزرسانی مجدد کلاینت می باشد.	فایل بروزرسانی متناسب با ورژن نرم افزار کلاینت از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و بر روی کلاینت نصب شود و فایل Config.cfg مسیر نصب سرور در مسیر نصب کلاینت جایگزین گردد و ادامه آزمون اجرا شود.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۳۸	نام کاربری یا رمز عبور نادرست است (کلاینت آزمون)	هنگام ورود کاربر در نرم افزار کلاینت ، به دلایل زیر رخ می دهد: ۱- در ورود به آزمون های اصلی ، برای نام کاربری ، کد ملی کاربر نادرست و یا رمز عبور ۱۲۳۴ نباشد و یا آزمون کاربر در سرور موجود نباشد. ۲- در ورود به آزمون های آزمایشی ، نام کاربری User_Test و رمز عبور ۱۲۳ نباشد.	در صورت شروع نشدن آزمون های کاربران در کلاینت ها ، آزمون در سرور به حالت پیش آزمون تغییر داده شود و مجدد دریافت اطلاعات در سرور انجام گیرد ، فایروال سرور و کلاینت غیر فعال و رمز عبور برای ویندوز سرور و کلاینت آزمون تعیین شده ، فایل Config.cfg از مسیر نصب سرور در مسیر نصب کلاینت جایگزین گردد.
۳۹	10_106	خطای کلاینت در آزمون های Excel ، PowerPoint و اینترنت آزمایشی ، که به علت نصب نبودن فونت Arial Bold در کلاینت آزمون است.	فونت Arial Bold در کلاینت نصب شود.
۴۰	10_124	۱- با اجرای آزمون Word ، که به دلایل تازه نصب شدن نرم افزار آفیس و یا وجود برخی فایل های نسخه بالاتر آفیس که قبلا توسط مرکز حذف شده است و بروز مشکل در ویندوز ، در کلاینت رخ می دهد. ۲- با اجرای آزمون PowerPoint ، به علت فعال نبودن آفیس یا بروز مشکل در ویندوز ، در کلاینت رخ می دهد.	برای رفع خطای آزمون Word ، باید نرم افزار Word جداگانه اجرا گردد تا نصب آن کامل شود. غیر فعال کردن فایروال سرور و کلاینت انجام شود ، نرم افزار آفیس حذف و Repair گردد ، در صورت عدم رفع خطا ، با تخصیص مجدد آزمون کاربر ، مشکل رفع می شود. برای رفع خطای آزمون PowerPoint ، غیر فعال کردن فایروال سرور و کلاینت ، حذف و Repair نرم افزار آفیس انجام شود. در صورت عدم رفع خطای آزمون های Word و PowerPoint ، ادامه این آزمون ها بر روی سیستم دیگر اجرا گردد و ویندوز کلاینت نیز مجدداً نصب شود.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۴۱	5_101_9 5_101_3	۱- نیاز به بروزرسانی نرم افزار کلاینت آزمون می باشد. ۲- آفیس ۲۰۰۷ سرویس پک یک بر روی کلاینت نصب می باشد.	توسط فایل آپدیت نرم افزار کلاینت ، بروزرسانی آن انجام شود و فایل Config.cfg مسیر نصب سرور در مسیر نصب کلاینت جایگزین گردد. فایل آپدیت Update Service Pack2 for Office 2007 ، از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و بر روی آن نصب گردد.
۴۲	E-100-10 E-110-10	ورژن آزمون ۲۰۰۷ بوده ولی آفیس نصب شده در کلاینت ۲۰۱۳ می باشد.	حذف کامل آفیس نسخه ۲۰۱۳ از کلاینت و نیز حذف فایل های باقی مانده از مسیر نصب آن ، سپس نصب آفیس ۲۰۰۷ سرویس پک دو بر روی آن انجام شود.
۴۳	4_100_4	با اجرای آزمون ها در نرم افزار کلاینت ، بروزرسانی نرم افزار سرور آزمون کامل انجام نشده و یا اینکه بانک سوالات آن ، ناقص است.	بروزرسانی کامل نرم افزار سرور آزمون انجام شود و فایل اسکریپت ReQuestion از بخش بروزرسانی پورتال بنیاد دانلود و در سرور اجرا گردد تا سوالات آزمون ها حذف شوند ، سپس جایگزینی سوالات مجدد انجام شود.
۴۴	E-100-10	این خطا به دلایل زیر در کلاینت رخ می دهد: ۱- خطای مربوط به آزمون Word در کلاینت ، به علت فعال نبودن نرم افزار آفیس است. ۲- خطای مربوط به آزمون Excel در کلاینت ، که به علت بروز مشکل در ویندوز رخ داده است.	با فعال سازی نرم افزار آفیس کلاینت ، خطای اجرایی آزمون Word رفع می گردد. برای رفع خطای آزمون Excel ، ادامه آزمون در سیستم دیگر اجرا شود و ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۴۵	10_105_2	آدرس IP سرور عوض شده و کلاینت آزمون مشکل در ارتباط با سرور دارد و یا فایروال کلاینت فعال می باشد.	فایل Config.cfg از مسیر نصب سرور در مسیر نصب کلاینت جایگزین گردد و فایروال کلاینت غیر فعال شود.
۴۶	NO_101_3 NO_103_10 NO_107_10	در آزمون اینترنت ، مشکل در ثبت رجیستری DataFile نرم افزار Outlook وجود دارد و موجب این خطاها در کلاینت شده است.	پرو فایل Outlook مطابق با فایل راهنمای رفع خطاهای آزمون اینترنت در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد ، حذف و مجدد ایجاد گردد ، در صورت عدم رفع خطاهای موجود ، ویندوز و آفیس سیستم مجدد نصب شوند.
۴۷	E-101-10	این خطا به دلایل زیر در کلاینت رخ می دهد: ۱- فعال نبود نرم افزار آفیس نسخه های ۲۰۱۳ و ۲۰۱۶ ، وقوع مشکل در اجرای نرم افزار های کلاینت آزمون یا Word ، یا اینکه نرم افزار Word در ویندوز ۱۰ به عنوان Default app تنظیم نیست. ۲- خطای مربوط به آزمون Excel در کلاینت که به علت بروز مشکل در ویندوز رخ داده است.	فعال سازی ، Repair و یا حذف و نصب مجدد آفیس ، آپدیت نرم افزار کلاینت آزمون ، ریست کردن تنظیمات بخش Default app در ویندوز ۱۰ و نرم افزار Word برای فایل با پسوند های مرتبط با آن تنظیم گردد. برای رفع خطای آزمون Excel ، ادامه آزمون در سیستم دیگر اجرا شود و ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد.
۴۸	E_103_10	این خطای کلاینت در آزمون های Word ، PowerPoint ، Excel و که به دلایل زیر رخ می دهد : بروز مشکل در اجرای نرم افزار آفیس نسخه های ۲۰۱۳ یا ۲۰۱۶ و یا باقی ماندن برخی از فایل های پاک شده آفیس قبلی که ورژن بالاتری از آفیس موجود داشته ، رخ می دهد.	با حذف فایل های آفیس نسخه قبلی از مسیر نصب آفیس در درایو ویندوز کلاینت و Repair آفیس موجود ، این خطا رفع می شود. ولی در صورتی که آفیس قبلا در کلاینت نصب نشده بوده ، با Repair و یا حذف و نصب مجدد نرم افزار آفیس ، خطای موجود رفع می شود ، در غیر این صورت ویندوز مجدد نصب گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران، مبتنی بر نوع ویندوز، آفیس، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۴۹	E_108_10	خطای کلاینت در آزمون های Word ، PowerPoint و اینترنت رخ می دهد ، که ممکن است نیاز به دادن دسترسی کامل به درایو ویندوز ، فعال سازی و یا Repair کردن نرم افزار آفیس باشد.	دسترسی کامل به درایو ویندوز داده شود ، فعال سازی و Repair نرم افزار آفیس کلاینت انجام شود.
۵۰	NO_100_10	خطای کلاینت در آزمون های Word که به علت فعال نبودن نرم افزار آفیس رخ می دهد.	با فعال سازی آفیس کلاینت ، خطا رفع می شود.
۵۱	5_102_2	در آزمون های Access به علت فعال بودن فایروال و نداشتن رمز عبور حساب کاربری ویندوز سیستم ها رخ می دهد.	با غیر فعال کردن فایروال و تعیین رمز عبور حساب کاربری سیستم ها ، خطای موجود رفع می گردد.
۵۲	5_102_1	این خطا در آزمون های آفیس ، مفاهیم فناوری اطلاعات ، اینترنت، ویندوز و ... به دلایل زیر رخ می دهد: ۱- در آزمون PowerPoint ، Word و Excel ، عدم ایجاد و دسترسی به فایل ماکرو یا نصب نبودن سرویس پک دو آفیس نسخه ۲۰۰۷ می باشد. ۲- به علت فعال بودن فایروال و نداشتن رمز حساب کاربری ویندوز رخ می دهد. ۳- خطای بارگذاری اولیه آزمون های آفیس ، اینترنت ، ویندوز و ... به علت بروز مشکل در نرم افزار آفیس می باشد.	دسترسی کامل به درایو ویندوز داده شود ، فایروال سرور و کلاینت غیر فعال گردد ، رمز عبور حساب کاربری ویندوز سیستم ها نیز تعیین شود. برای خطای بارگذاری اولیه آزمون ها ، نرم افزار آفیس کلاینت ها ، Repair گردد.
۵۳	NFI_100_10	در آزمون اینترنت، به دلایل نصب بودن Visual Studio و SQL Server ، ناقص شدن اطلاعات رجیستری پروفایل	حذف Visual Studio و SQL Server از کلاینت ، دسترسی های لازم به درایو ویندوز داده شود ، پروفایل Outlook در کلاینت حذف و مجدد ایجاد گردد ، در غیر این صورت ، رجیستری مربوط به Outlook دچار

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران، مبتنی بر نوع ویندوز، آفیس، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
		Outlook، نیاز به دسترسی کامل به درایور ویندوز و یا نرم افزار Outlook بر روی کلاینت، دچار مشکل شده است.	مشکل شده، ویندوز کلاینت نیاز به نصب مجدد دارد و ادامه آزمون بر روی سیستم دیگر اجرا گردد.
۵۴	10_105	در آزمون اینترنت، اطلاعات رجیستری پروفایل Outlook ناقص شده و یا نرم افزار Outlook بر روی کلاینت، مشکل شده است.	پروفایل Outlook در کلاینت حذف و مجدد ایجاد گردد و در صورت عدم رفع خطا، ویندوز کلاینت نیاز به نصب مجدد دارد و ادامه آزمون بر روی سیستم دیگر اجرا گردد.
۵۵	4_100_2	در بارگذاری اولیه و ادامه آزمون های Excel و اینترنت در کلاینت رخ می دهد و یا اینکه نیاز به دسترسی کامل به درایو ویندوز و نرم افزار کلاینت آزمون است.	با دسترسی دادن به درایو ویندوز و اجرای ادامه آزمون، خطای موجود رفع می شود، در غیر این صورت، ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد.
۵۶	10_102_2 12_109	در بارگذاری اولیه و ادامه آزمون Word در کلاینت رخ می دهد و نیاز به دسترسی کامل به درایو ویندوز و کلاینت آزمون دارد و یا به علت فعال بودن آنتی ویروس و فایروال رخ می دهد.	با غیر فعال کردن آنتی ویروس و فایروال کلاینت، خطا رفع میشود.
۵۷	12_103 12_109 10_116 10_122	در بارگذاری اطلاعات آزمون های ویندوز، Word، Essentials Online و ... در کلاینت ها، به علت فعال بودن فایروال و آنتی ویروس، رخ می دهد.	با غیر فعال کردن فایروال و آنتی ویروس کلاینت ها، خطا رفع می شود.
۵۸	12_103	تصاویر مرتبط با گزینه های سوالات تستی ویندوز، بر روی کلاینت ها نادرست است و خطای 12_103 رخ می دهد.	جایگزینی سوالات مجدد انجام شود، در صورت عدم رفع خطا، ادامه آزمون بر روی سیستم دیگر اجرا شود و ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد.
۵۹	NR_108_10 NR_101_10	خطای مربوط به اجرای آزمون های Word بر روی کلاینت	غیر فعال کردن کامل فایروال و پالیسی مربوط به آن بر روی کلاینت و سرور، Repair آفیس و حذف NetSupport کلاینت و تنظیمات دسترسی به درایو ویندوز کلاینت، خطاهای موجود رفع می شوند.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۶۰	NR_105_10	خطا در اجرای ماکروهای مربوط به آزمون Excel در کلاینت	از طریق Task Manager کلاینت ، با End task کردن فرایند ICDL_Client.exe از سربرگ های Processes و Details در ویندوز های 7 و 10 ، اجرای مجدد نرم افزار کلاینت و ادامه آزمون کاربر ، خطای موجود رفع می شود.
۶۱	4_100_1	به علت عدم دسترسی به برخی از فایل های مربوط آزمون کاربر در مسیر نصب کلاینت یا ویندوز آن رخ می دهد ، که مربوط به عدم دسترسی به پوشه نصب نرم افزار کلاینت آزمون است.	با دسترسی دادن به درایو ویندوز ، خطا رفع می گردد ، در صورت عدم رفع خطا ، تخصیص مجدد آزمون کاربر انجام شود.
۶۲	4_100_2	خطای ۲_۱۰۰_۴ در بارگذاری در آزمون ها رخ می دهد ، به علت مشکل ویندوز رخ می دهد.	با دسترسی دادن به درایو ویندوز ، اگر خطا رفع نشد ، تخصیص مجدد آزمون کاربر انجام شود ، در صورتی که تاثیری نداشت ، ویندوز کلاینت مجدد نصب و سیستم کاربر تغییر داده شود.
۶۳	4_100_4	خطای ۴_۱۰۰_۴ در آزمون ویندوز کلاینت به علت بروز نبود نسخه نرم افزار کلاینت آزمون رخ می دهد.	با دانلود آخرین نسخه نرم افزار کلاینت سازگار با نسخه نرم افزار سرور، از پورتال بنیاد و بروزرسانی آن ، خطا رفع می شود.
۶۴	NO_106_10 10_102	خطای سوالات مربوط به مرورگر کلاینت ، در آزمون های اینترنت ، که به علت بروز مشکل در مرورگر اینترنت رخ می دهد.	در نسخه های کلاینت سازگار با Google و Internet Explorer و Chrome حافظه کش مرورگر پاک شود و تنظیمات آن ریست گردد ، مرورگر Internet Explorer مجدد اجرا گردد و پنجره های ویزارد آن بسته شوند تا خطا رخ ندهد.
۶۵	10_103	خطای مربوط به نصب بودن .Net Framework در کلاینت است.	.Net Framework نسخه 4.5 در کلاینت حذف گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۶۶	5-122	به علت عدم دسترسی به پوشه مسیر نصب کلاینت یا درایو ویندوز در بارگذاری اطلاعات آزمون های Online essentials و Computer essentials در کلاینت رخ می دهد.	با دسترسی دادن به درایو ویندوز و اجرای ادامه آزمون ، خطای موجود رفع می شود ، در غیر این صورت ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد.
۶۷	5-126	به علت عدم دسترسی به پوشه مسیر نصب کلاینت یا درایو ویندوز در بارگذاری اطلاعات ویندوز در کلاینت رخ می دهد.	با دسترسی دادن به درایو ویندوز و اجرای ادامه آزمون ، خطای موجود رفع می شود ، در غیر این صورت ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد.
۶۸	10_107	خطای سوالات مربوط به Outlook کلاینت در آزمون اینترنت ، که علت آن ، بروز مشکل در رجیستری نرم افزار Outlook است.	ویندوز کلاینت مجدد نصب گردد و ادامه آزمون کاربر در سیستم دیگر اجرا شود.
۶۹	هنگ کردن کلاینت در آزمون اینترنت	خطای سوالات مربوط به Outlook کلاینت در آزمون اینترنت ، که علت آن بروز مشکل در رجیستری نرم افزار Outlook است.	از طبق راهنمای رفع خطاهای آزمون اینترنت موجود در بخش بروزرسانی پورتال بنیاد ، پروفایل Outlook را حذف و ایجاد کنید ، و در صورت عدم رفع خطا ، نرم افزار آفیس کلاینت را نیز Repair کنید ، اگر تاثیری در رفع خطا نداشت، ویندوز کلاینت مجدد نصب شود.
۷۰	10_102_2 4_101_2 4_105 4_101_12_1	خطای مربوط به آزمون اینترنت در کلاینت ، که به علت نصب بودن Net Framework است.	Net Framework . نسخه 4.8 در کلاینت حذف گردد.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۷۱	5_103_9	این خطا در بارگذاری اولیه اطلاعات آزمون اینترنت بر روی کلاینت رخ می دهد ، که به علت عدم امکان خارج کردن فایل Outlook.rar در مسیر نصب نرم افزار کلاینت رخ می دهد.	در صورت داشتن دسترسی کامل به درایو ویندوز و اجرای نرم افزار کلاینت بصورت Run as administrator ، اگر همچنان این خطا را داد ، باید از طریق Task Manager کلاینت ، فرایند ICDL_Client.exe را از سربرگ های Processes و Details در ویندوز های 7 و 10 ، End task کنید و سپس نرم افزار کلاینت را مجدد اجرا و آزمون کاربر را نیز ادامه داد ، تا خطای موجود رفع گردد.
۷۲	عدم نمایش جداول و Query ها در آزمون اکسس	این مشکل بیشتر در نسخه های ۲۰۱۳ و ۲۰۱۶ آفیس ، در برخی از نسخه های ویندوز ۳۲ یا ۶۴ بیتی ، بر روی کلاینت آزمون ، رخ می دهد و علت آن نا معلوم می باشد.	با ریست کردن سیستم کلاینت و اجرای ادامه آزمون ، سوالاتی که دارای مشکل می باشند ، با بارگذاری مجدد سوالات ، جداول و Query ها نمایش داده می شوند ، در صورت عدم رفع مشکل ، تخصیص مجدد و تغییر سیستم کاربر انجام شود.
۷۳	اکسس سیستم شما با مشکل مواجه شده است.	در هنگام رفتن به سوال بعدی در آزمون اکسس ، آفیس یا ویندوز کلاینت ، دچار مشکل شده است.	برای رفع خطای آزمون اکسس ، آفیس کلاینت Repair شود و در صورت عدم رفع خطا ، سیستم کاربر تغییر داده شود و ویندوز کلاینت دارای خطا نیز مجدد نصب شود.
۷۴	آفیس سیستم شما با مشکل مواجه شده است.	در هنگام رفتن به سوال بعدی در آزمون Word ، آفیس یا ویندوز کلاینت ، دچار مشکل شده است.	برای رفع خطای آزمون Word ، آفیس کلاینت Repair شود و در صورت عدم رفع خطا ، سیستم کاربر تغییر داده شود و ویندوز کلاینت دارای خطا نیز مجدد نصب شود.

لیست خطاهای احتمالی آزمون گیر بنیاد ICDL ایران ، مبتنی بر نوع ویندوز ، آفیس ، شبکه و نسخه آزمون گیر (نسخه اول)

ردیف	خطا	علت خطا	راه حل
۷۵	پنجره های اضافی را ببندید	<p>در آزمون های اکسل ، پاورپوینت ، اکسس و اینترنت ، خطای مربوط به رفتن به سوال بعدی ، به دلایل زیر در کلاینت رخ می دهد:</p> <p>۱. در آزمون های پاورپوینت یا اکسس ، آفیس و یا ویندوز سیستم دچار مشکل شده است.</p> <p>۲. در آزمون اکسل ، فرمول وارد شده توسط کاربر ، نادرست می باشد ، آفیس یا ویندوز کلاینت دچار مشکل شده است.</p> <p>۳. در آزمون اینترنت ، پیام های مربوط به Outlook باید بسته شوند و یا مرورگر اینترنتی IE یا کروم ، دچار مشکل شده است.</p>	<p>۱. در آزمون های پاورپوینت یا اکسس ، Repair یا نصب مجدد آفیس کلاینت انجام شود.</p> <p>۲. در آزمون اکسل ، فرمول نادرست پاک شود تا خطا رفع گردد، در صورت هنگ کردن کلاینت و رفع نشدن خطا ، آفیس کلاینت Repair گردد.</p> <p>۳. در آزمون اینترنت ، پاک کردن حافظه کش و ریست کردن تنظیمات مرورگر های IE یا کروم کلاینت انجام شود.</p> <p>۴. در صورت عدم رفع خطا با روش های فوق ، آفیس و مرورگر اینترنت کلاینت ، حذف و مجدد نصب شوند ، اگر تاثیری نداشت ، سیستم کاربر تغییر داده شود و ویندوز کلاینت دارای خطا نیز مجدداً نصب گردد.</p>
۷۶	سرور جهت آزمون فعال نمی باشد.	در آزمون اصلی ، این خطا در هنگام ورود کاربر به نرم افزار کلاینت به علت نا معلوم رخ می دهد.	در صورت تایید این خطا ، امکان ورود کاربر در نرم افزار کلاینت و اجرای آزمون وجود دارد.

توصیه های لازم جهت آماده سازی سایت آزمون مراکز:

- ۱- سایت های آزمون و آموزش مرکز جدا باشند.
- ۲- دو ویندوز جهت آزمون و آموزش بر روی سیستم ها مرکز نصب گردد.
- ۳- پس از باز کردن Deepfreeze سیستم ها و پایان آزمون مرکز ، از طریق نرم افزار آنتی ویروس ، سیستم ها بررسی گردد ، تا ریسک ویروسی شدن سیستم کاهش یابد.

نکته : موارد ۱ یا ۲ ، برای جلوگیری از بروز اختلال در عملکرد کلاینت آزمون ، به علت وجود نرم افزار های اضافی مانند NetSupport ، SQL Server و Visual Studio و مورد ۱ نیز برای جلوگیری از تخریب ویندوز و بروز اختلال در عملکرد نرم افزار های کلاینت و سرور آزمون ، می باشند.