

Anweisungen für Online-Tests

Für CAST- und EPSO-Prüfungen
auf TestWe



Dieses Dokument enthält wichtige Informationen zur Vorbereitung Ihrer Online-Tests.

Vergewissern Sie sich, dass Sie vor Ihrem Test dieses Dokument und die ausführlichen Anweisungen im TestWe Benutzerhandbuch, das Sie in der Email von TestWe erhalten haben, sorgfältig lesen.



Wichtig: Es kann kleinere Unterschiede zwischen diesem Dokument und dem TestWe Benutzerhandbuch geben, da sich dieses ganz allgemein an alle BewerberInnen richtet, die über die TestWe Plattform getestet werden. In jedem Fall haben die Anweisungen in diesem EPSO-Dokument Vorrang vor allen Anweisungen oder Leitfäden von TestWe.

Nichtsdestotrotz ist es unerlässlich, dass Bewerber sich auch mit den von TestWe bereitgestellten Anweisungen und Leitfäden genauestens vertraut machen.

Checkliste für den Testtag

Diese Checkliste dient als Zusammenfassung der wichtigsten Anweisungen für den Testtag. Bitte lesen Sie nichtsdestotrotz das gesamte Handbuch, um sicherzustellen, dass Sie für Ihre Online-Prüfung umfassend vorbereitet sind und mit den Regeln und Verfahren für EPSO-Prüfungen vertraut sind.

Vor dem Tag der Prüfung

- Stellen Sie sicher, dass Sie die technischen Voraussetzungen erfüllen und die richtige Version der TestWe-Anwendung heruntergeladen haben (den Link finden Sie in der Email von TestWe)

Betriebssysteme:

- mindestens Microsoft Windows 10;
- mindestens Apple OS X 10.15.
- Eine Internetverbindung (WLAN oder Kabel).
- 2 GB freier Festplattenspeicher.
- Mindestens 4 GB RAM.
- Führen Sie die technische Konformitätsprüfung vor der in Ihrem Einladungsschreiben angegebenen Frist durch.
- Synchronisieren Sie Ihre Prüfungen in der TestWe-Anwendung mindestens 48 Stunden vor Ihren Prüfungen.
- Es wird dringend empfohlen, nicht bis zum letzten Moment mit der technischen Konformitätsprüfung und der Synchronisierung der Tests zu warten.
- Sollten Sie vor dem Prüfungstag technische Schwierigkeiten haben, wenden Sie sich bitte [über den Chatbot](#) von TestWe an den Support.

Am Tag der Prüfung

- Bitte stellen Sie sicher, dass Sie alle Umgebungsanforderungen erfüllen und Ihr Ausweisdokument (gültiges Ausweisdokument mit Foto, z. B. Reisepass, Personalausweis usw.) bereithalten.
- Deaktivieren Sie die Firewall und das Antivirusprogramm auf Ihrem Gerät.
- Sorgen Sie für eine stabile Internetverbindung zu Beginn und am Ende Ihrer Prüfung.
- Loggen Sie sich einige Minuten vor Prüfungsbeginn in der Anwendung ein.
- Starten Sie Ihre Prüfung, führen Sie die Identitäts- und Umgebungsprüfung durch und beginnen Sie mit den Tests.
- Sobald Ihre Prüfung abgeschlossen ist, stellen Sie sicher, dass Ihre Tests hochgeladen wurden.
- Sollten Sie während der Prüfung technische Probleme haben, wenden Sie sich während der Prüfungszeit AUSSCHLIESSLICH telefonisch an das TestWe-Supportteam UND informieren Sie EPSO über das [Single Candidate Portal](#) (unter Einhaltung der unter Abschnitt **4.3 "Mitteilungspflicht gegenüber EPSO"** genannten Frist und Nachweispflicht).



+32 2 586 07 32 (Belgien)

+33 1 76 41 14 88 (Frankreich)

Inhaltsverzeichnis

Checkliste für den Testtag	3
Vor dem Tag der Prüfung	3
Am Tag der Prüfung	3
1. Voraussetzungen	5
1.1 Technische und organisatorische Anforderungen	5
1.2. Dokumente	6
2. Vor der Prüfung	7
2.1. Benachrichtigungen von TestWe	7
2.2. Anforderungen an die App-Version	7
2.3. Verbindungsanforderungen	8
2.4. Verpflichtende technische Konformitätsprüfung	8
2.5. Synchronisierung Ihrer Prüfungen	9
2.6. Probelauf und Endgerätetest	9
2.7. Navigation in TestWe-Umgebung	9
3. Tag Ihrer Prüfung	10
3.1. Umgebungsanforderungen	10
3.2. Beginn und Ablauf Ihrer Prüfung	11
3.3. Abschluss der Prüfung	13
4. Unmittelbare Fehlerbehebung und Verfahrensregeln	14
4.1. Außerhalb des Testzeitraums	14
4.2. Während der Prüfungen	14
4.3. Mitteilungspflicht gegenüber EPSO	15
4.4. Beschwerdeverfahren	16
4.5. Ausschlussverfahren	17
4.6. Höhere-Gewalt-Klausel	17
4.7. Widerruf der Bewerbung	18
5. Vertraulichkeit des Prüfinhalts/der Prüfsysteme	19
6. Datenschutz	19
7. Zusammenfassung der Links	19

1. Voraussetzungen

1.1 Technische und organisatorische Anforderungen

Betriebssysteme:

- mindestens Microsoft Windows 10;
- mindestens Apple OS X 10.15.
- 2 GB freier Festplattenspeicher.
- Eine Internetverbindung (WLAN oder Kabel).
- Mindestens 4 GB RAM (8 GB empfohlen).

Einige Konfigurationen (z. B. Windows 10 S, Windows unter ARM-Architektur, Smartphones, Tablets oder virtuelle Maschinen) sind nicht kompatibel. Bitte überprüfen Sie die Ausnahmen auf der [TestWe-Seite](#).

- Administratorrechte auf Ihrem Computer sind erforderlich. Daher ist die Nutzung **von Firmencomputern nicht gestattet**.¹
- **Es ist nur ein einziger Bildschirm erlaubt.** Dual-Screen-Konfigurationen sind für Tests **NICHT** zulässig (z. B. Desktop mit zwei Bildschirmen oder Laptop mit separatem Bildschirm).
- Sie können einen einzigen externen Bildschirm mit Ihrem Laptop verwenden, der direkt über ein Bildschirmkabel am Laptop angeschlossen wird. In diesem Fall müssen Sie den Laptop-Bildschirm deaktivieren und den Laptop schließen. Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie die richtige Bildschirmauflösung eingestellt haben, (wie beschrieben im TestWe-Benutzerhandbuch, das Sie in Ihrer TestWe-Einladungs-E-Mail erhalten haben).
*Bitte beachten Sie, dass Sie in diesem Fall die integrierte Kamera, Tastatur oder das Trackpad Ihres Laptops **NICHT** verwenden können.*
- Dockingstationen dürfen nicht verwendet werden.
- Ein USB-Hub ist erlaubt.
- Kabelgebundene Maus, Tastatur und Ziffernblöcke (Numpads) sind zugelassen. Bitte nehmen Sie jedoch zur Kenntnis, dass kabelgebundene Grafik-/Pentablets und ähnliche Schreibmaterialien **NICHT** zugelassen sind.
- **Kabelgebundene oder eingebaute Webcams und Mikrofone sind obligatorisch und müssen während der gesamten Prüfung aktiviert bleiben.** Es wird dringend empfohlen, die Funktionsweise und die Audio- und Videoeinstellungen Ihres Mikrofons und der Kamera zu überprüfen. Die Konfiguration muss den Abschluss der Umgebungsprüfung ermöglichen, daher werden externe Webcams für All-in-One-Workstations und/oder schwer zu bewegende Geräte empfohlen.

¹ Möglicherweise war es Ihnen gestattet, Ihren Firmencomputer für andere Tests zu nutzen, die von demselben oder anderen Testanbietern organisiert wurden. Für die Auswahlverfahren von EPSO ist dies jedoch nicht erlaubt. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website: [Warum kann ich meinen Dienst-Computer nicht bei den Online-Auswahltests von EPSO nutzen? | EU Careers \(europa.eu\)](#)

- Es darf nichts in oder auf den Ohren getragen werden².

Bei jeglicher Art von Fragen zu technischen oder organisatorischen Anforderungen wenden Sie sich bitte über [den Chatbot](#) direkt an TestWe.

1.2. Dokumente

Stellen Sie sicher, dass auf dem von Ihnen verwendeten Ausweisdokument (ein gültiges offizielles Ausweisdokument mit Foto, z. B. Reisepass, Personalausweis usw.) Ihr Name und Ihr Foto auf derselben Seite zu sehen sind. Die Nichtbeachtung dieser Anforderung kann zum Ausschluss vom Test führen.

Es liegt in Ihrer Verantwortung sicherzustellen, dass Ihr Name und Ihr Foto auf dem von Ihnen aufgenommenen Bild deutlich sichtbar sind.

Sollten auf Ihrem Ausweisdokument Name und Foto nicht auf derselben Seite zu sehen sein, laden Sie bitte ein einziges PDF-Dokument in ihrem EPSO-Konto hoch, auf dem beide Seiten des Ausweisdokuments zu sehen sind UND teilen Sie dies EPSO über das [Single Candidate Portal](#) mit. Um das PDF-Dokument hochzuladen, klicken Sie bitte in Ihrem EPSO-Konto auf "Unterlagen hochladen". Das Dokument muss bis spätestens 23:59 Uhr (Brüsseler Zeit) am auf den Test folgenden Kalendertag hochgeladen werden.

² BewerberInnen, die aus religiösen Gründen Kopfbedeckungen tragen, werden gebeten, diese bei der Umgebungsprüfung kurzzeitig von den Ohren zu entfernen. Für die restliche Prüfungszeit kann die Kopfbedeckung getragen werden. BewerberInnen, denen dies aus medizinischen Gründen nicht möglich ist, werden gebeten, sich so früh wie möglich über das [Single Candidate Portal](#) an das EPSO Accessibility Team zu wenden.

2. Vor der Prüfung

2.1. Benachrichtigungen von TestWe

Sie erhalten von TestWe per E-Mail die folgenden Benachrichtigungen:

- Spätestens 5 Kalendertage vor dem Prüfungstermin erhalten Sie eine erste Nachricht mit Ihren Anmeldedaten, einen Link zum Herunterladen der App und einen Link zum TestWe Benutzerhandbuch.
- Falls Sie noch kein TestWe-Konto haben, erhalten Sie neue Anmeldedaten.
- Falls Sie bereits über ein TestWe-Konto verfügen, werden Sie darüber informiert, dass Ihre bestehenden Anmeldedaten unverändert bleiben. Stellen Sie sicher, dass Sie im Drop-Down Menu oben rechts in der TestWe-App "EPSO" ausgewählt haben.
- Kurz nach der ersten E-Mail erhalten Sie eine zweite Nachricht von TestWe mit Informationen zur technischen Konformitätsprüfung.
- Die nächste(n) Nachricht(en) von TestWe enthält/enthalten eine Benachrichtigung über die Verfügbarkeit Ihrer Prüfung(en).

Wenden Sie sich nicht an EPSO bezüglich Installationslinks, Anmeldeinformationen, Benutzerhandbuch oder falls Sie die drei oben genannten E-Mails nicht erhalten haben. Nur TestWe kann diese Informationen zur Verfügung stellen. Informationen zur Kontaktaufnahme mit TestWe finden Sie in Abschnitt [4. Unmittelbare Fehlerbehebung und Verfahrensregeln](#).

Bitte beachten Sie, dass die E-Mail-Adresse, die Sie im Single Candidate Portal angegeben haben, an TestWe weitergeleitet wurde und dass TestWe alle Benachrichtigungen zu Ihren Tests an diese Adresse senden wird. Sollten Sie zwischen dem im Schreiben genannten Datum und Ihrem Prüfungstermin Schwierigkeiten beim Zugriff auf die im [Single Candidate Portal](#) angegebene E-Mail-Adresse haben, benachrichtigen Sie bitte umgehend EPSO über das Single Candidate Portal. Es wird dringend empfohlen, nicht bis zum letzten Moment zu warten, bevor Sie EPSO benachrichtigen.

2.2. Anforderungen an die App-Version

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Version der TestWe-App verwenden, die über den Link in der E-Mail von TestWe heruntergeladen werden kann.

Wenn Sie bereits an einer Prüfung mit der TestWe-App teilgenommen haben, überprüfen Sie bitte die Version, die Sie aktuell installiert haben, bevor Sie fortfahren. Im Zweifelsfall deinstallieren Sie bitte die aktuell auf Ihrem Gerät vorhandene Version und installieren Sie die neue Version gemäß den Anweisungen in der E-Mail von TestWe.

Bei anhaltenden Problemen, die mit der App-Version zu tun haben, konsultieren Sie bitte das folgende Dokument: [Wie können Sie die in der TestWE-App versteckte Dateien löschen](#).

Bitte beachten Sie, dass die Benutzeroberfläche der TestWe-App ausschließlich auf Französisch oder Englisch zur Verfügung steht. In diesem Dokument wird daher auf die englischsprachige Version der App Bezug genommen.

2.3. Verbindungsanforderungen

Die TestWe-App kann während Ihrer Testsitzung offline funktionieren. **Sie benötigen jedoch eine aktive Internetverbindung:**

- für die erste Anmeldung;
- für die Synchronisierung Ihrer „Prüfungsliste“;
- für den Beginn Ihrer Prüfungen, einschließlich des Identifizierungsprozesses;
- für das Ende Ihrer Prüfungen, damit die Prüfung eingereicht werden kann.

Weitere Informationen finden Sie im TestWe-Benutzerhandbuch.

2.4. Verpflichtende technische Konformitätsprüfung

Bitte laden Sie die TestWe-App (über den Link in der E-Mail, die Sie von TestWe erhalten) herunter und installieren Sie sie. Führen Sie die verpflichtende technische Konformitätsprüfung so früh wie möglich und spätestens zu dem in Ihrem Einladungsschreiben genannten Datum durch.

Die technische Konformitätsprüfung dient dazu, die Kompatibilität Ihres Geräts mit der App zu überprüfen und Sie mit den verfügbaren Funktionen und der Benutzeroberfläche vertraut zu machen. Sie wird nicht in Ihre Prüfungsergebnisse einbezogen.

Die technische Konformitätsprüfung muss auf demselben Computer und mit derselben Konfiguration mit allen Endgeräten durchgeführt werden, die auch am Prüfungstag verwendet werden. Es wird dringend empfohlen, die technische Konformitätsprüfung an dem gleichen Ort durchzuführen, an dem der Kandidat auch am Prüfungstag den Test ablegen wird.

Beachten Sie, dass die technische Konformitätsprüfung **nur einmal** pro Prüfungssitzung zugeteilt wird. In Ausnahmefällen wie technischen Problemen mit Ihrem Testgerät kann TestWe Sie zu einer zweiten Konformitätsprüfung auffordern.

Bewerber*innen, die während der Prüfung auf technische Probleme stoßen und die technische Konformitätsprüfung nicht fristgerecht gemäß dem Einladungsschreiben durchgeführt haben, werden möglicherweise keinen Nachholtermin angeboten bekommen.

Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte ausschließlich über den Chatbot von TestWe an den Support: <https://support.testwe.eu/en/students/>.

Bitte beachten Sie, dass sich die Benutzeroberfläche während Ihrer eigentlichen Prüfung geringfügig von derjenigen in den Anschauungsmaterialien wie dem TestWe-Benutzerhandbuch unterscheiden kann.

2.5. Synchronisierung Ihrer Prüfungen

Zum Zugang zu Ihren Prüfungen, muss Ihre Prüfungsliste in der TestWe-App synchronisiert werden.

Sobald Sie die zutreffenden E-Mails von TestWe erhalten haben, **loggen Sie sich mindestens 48 Stunden vor Ihrer Prüfung in der TestWe-App ein**, starten Sie die App mit einer aktiven Internetverbindung und stellen Sie sicher, dass Ihre Tests in der Registerkarte „Exams“ im Unterabschnitt „Next exams“ sichtbar sind. Falls die Tests 48 Stunden vor dem Datum der Prüfung nicht sichtbar sind, wenden Sie sich bitte an TestWe und EPSO, wie in Abschnitt [4. Unmittelbare Fehlerbehebung und Verfahrensregeln](#) beschrieben.

Die Tests sowie die ID- und Umgebungsprüfung können erst zu dem Datum und der Uhrzeit gestartet werden, die in Ihrem Einladungsschreiben angegeben sind.

2.6. Probelauf und Endgerätetest

Um sich noch besser mit der Benutzeroberfläche vertraut zu machen, können Sie den Probelauf im Abschnitt „Training“ in der App durchlaufen:



Sie können auch Ihre Endgeräte und Ihre Internetverbindung testen, bevor Sie den Test starten, indem Sie sich zum Abschnitt „Equipment check“ begeben:



Bitte beachten Sie, dass es sich um einen Probelauf handelt und die Aufgaben am Testtag anders strukturiert oder gegliedert sein können. Für die genaue Struktur und Gliederung Ihres Tests verweisen wir auf Ihr Einladungsschreiben.

2.7. Navigation in TestWe-Umgebung

Weitere Informationen über die Benutzeroberfläche finden Sie im Dokument „Leitfaden für die TestWe App“, das in Ihrem Einladungsschreiben verlinkt ist.

3. Tag Ihrer Prüfung

3.1. Umgebungsanforderungen

Bitte stellen Sie sicher, dass:

- ✓ Sie die Online-Tests allein und in einem ruhigen und gut ausgeleuchteten Raum ablegen;
- ✓ **Sie während der gesamten Dauer der Tests nur eine Webcam, die auf Sie ausgerichtet ist, verwenden;**
- ✓ Sie während der gesamten Dauer der Tests nicht unterbrochen werden.

Während der Tests ist **es Ihnen nicht gestattet:**

- ✗ andere Geräte (z. B. Mobiltelefon, andere Computer, Tablets, Smart Watches, Dockingstationen, zusätzliche Kameras usw.) zu verwenden. Die einzige Ausnahme ist, wenn Sie TestWe während der Tests anrufen müssen, um ein technisches Problem zu lösen.
- ✗ Wichtig: ***Ihr stummgeschaltetes Telefon kann sich für den Fall, dass Sie TestWe zur Fehlerbehebung kontaktieren müssen, in Ihrer Umgebung befinden, muss aber in einer angemessenen Entfernung (2-3 Meter) und deutlich außer Reichweite Ihres Arbeitsplatzes sein;***
- ✗ Fragen und Antworten laut auszusprechen oder vorzulesen;
- ✗ andere Personen im Raum zu haben;
- ✗ sich während der Prüfung vom Computer zu entfernen oder Ihre Position so zu ändern, dass Ihr Gesicht nicht mehr über die Webcam des Computers sichtbar ist (Sie dürfen sich nur während der gegebenenfalls vorgesehenen Pausen zwischen den Tests vom Computer entfernen);
- ✗ Aufzustehen;
- ✗ Bücher, Notizen oder sonstiges Material einzusehen;
- ✗ während der Tests Schreibmaterialien wie Stift und Papier auf Ihrem Schreibtisch zu haben;
- ✗ Notizen zu machen;
- ✗ Ihr Gesicht zu bedecken (z. B. mit Ihren Händen);
- ✗ Kopfhörer, Ohrstöpsel oder Headsets zu verwenden.

Auf Ihrem Schreibtisch dürfen Sie nur einen Laptop/Computer mit Ladegerät, eine externe, kabelgebundene Maus und Tastatur, ihr Ausweisdokument, ein Mousepad und zwei unverpackte weiße Papiertaschentücher in Standardgröße ohne Muster haben.

Wasser ist während der Prüfung erlaubt. Andere Getränke sind nicht zulässig. Das gesamte Wasser muss sich in einem durchsichtigen Behälter befinden und alle Etiketten sind zu entfernen.

Ihre Audio- und Video-Feeds werden aufgezeichnet und vom Dienstleister TestWe analysiert, um verdächtiges Verhalten während der Tests zu ermitteln. Die Liste möglicher Vorfälle wird EPSO und gegebenenfalls dem Prüfungsausschuss zur Beschlussfassung vorgelegt. **Jedes Verhalten, das während der Prüfungen festgestellt wird und die oben genannten Anforderungen nicht erfüllt, kann zum Ausschluss vom Auswahlverfahren oder zur Ungültigerklärung Ihrer Prüfungen führen.**

Diese Anforderungen gelten für alle Bewerber*innen. Falls Sie aufgrund einer Behinderung oder gesundheitlichen Beeinträchtigung besondere Vorkehrungen benötigen, wenden Sie sich bitte so bald wie möglich über das [Single Candidate Portal](#) an das zuständige EPSO-Team.

3.2. Beginn und Ablauf Ihrer Prüfung

Bevor Sie die TestWe-App starten, **stellen Sie bitte sicher, dass die Firewall oder das Antivirusprogramm auf Ihrem Computer deaktiviert sind** und vergewissern Sie sich, dass Datum und Uhrzeit auf Ihrem Computer Ihrer Zeitzone entsprechend korrekt eingestellt sind, da die Test-We App den Beginn Ihrer Prüfungen an Ihre Zeitzone anpasst.

Bei Prüfungen, bei denen Texteingabe erforderlich ist, prüfen Sie bitte die Spracheinstellungen Ihrer Tastatur und vergewissern Sie sich, **bevor Sie die Prüfung starten**, dass die korrekte Sprache für die Prüfung eingestellt ist.

Nach der Anmeldung in der TestWe-App klicken Sie auf „launch the exam“. Das Verfahren zur Überprüfung von Identität und Umfeld wird eingeleitet. Sie müssen Ihre Identität nachweisen, Ihre Endgeräte überprüfen und Ihre 360-Grad-Umgebung sowie die unmittelbare Umgebung Ihres Arbeitsplatzes aufzeichnen und eine kurze physische Kontrolle durchführen (siehe TestWe Benutzerleitfaden, den Sie in der E-Mail von TestWe erhalten haben).

Sie sollten einige **Minuten vor der vorgesehenen Anfangszeit eingeloggt sein**, damit Sie rechtzeitig bereit sind, die Tests zu starten. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Ausweisdokument bereit liegt.

Wichtig:

- Eine fehlerhafte ID- und Umgebungsprüfung hindert die Bewerber*innen nicht daran, die Prüfungen abzulegen. TestWe führt eine Bildprüfung durch und übermittelt EPSO die Ergebnisse zu einem späteren Zeitpunkt. Eine fehlerhafte ID- und Umgebungsprüfung können dazu führen, dass die Ergebnisse der Bewerber*innen ungültig werden.
- Die Zeit, die für die Identitäts- und Umgebungsüberprüfung vor den Tests benötigt wird, zählt nicht als Teil der für jeden Test vorgesehenen Zeit.
- Die Aufzeichnung der Umgebung kann nur ein einziges Mal erfolgen. Die Tests starten nur 5 Sekunden nach Ende der Umgebungsprüfung.
- Es steht kein Mitarbeiter zur Verfügung, der Sie bei der Überprüfung unterstützen kann, da diese vollautomatisch abläuft. Bitte beachten Sie alle Anweisungen auf dem Bildschirm und im TestWe-Benutzerleitfaden. Die Nichteinhaltung kann dazu führen, dass Ihre Tests ungültig werden.

- Im Test selbst gibt es kein Tutorial zur Nutzung der Benutzeroberfläche der App. Bitte lesen Sie dazu das Dokument „Leitfaden für die TestWe-App“ in Ihrem Einladungsschreiben.
- Prinzipiell können während der Tests Shortcuts wie „Kopieren und Einfügen“ oder „Ausschneiden und Einfügen“ verwendet werden. EPSO empfiehlt jedoch nicht, diese Shortcuts zu verwenden, da dies zu technischen Störungen führen könnte, für die Sie selbst die Verantwortung tragen.
- Eine gewisse Zeitverzögerung wie beispielsweise bei der Texteingabe oder der Benutzung des Taschenrechners kann auftreten und ist auf die Sicherheitssoftware der TestWe App zurückzuführen.
- Bitte beachten Sie Folgendes, um Schwierigkeiten bei der Videoaufzeichnung Ihrer Tests zu vermeiden:
 - Deaktivieren Sie Antivirus-Programme und Firewalls vor Beginn der Aufzeichnung, da diese möglicherweise den Zugriff auf Ihre Kamera stören können.
 - Bei Verwendung einer externen Kamera ist sicherzustellen, dass diese ordnungsgemäß eingeschaltet und die interne Kamera deaktiviert ist, damit das System das richtige Gerät auswählt. Verwenden Sie keine virtuelle Kamera oder Anwendungen von Drittanbietern, um ihre Kamera zu verwalten, da diese möglicherweise von TestWe blockiert werden und dies Ihre Videoaufzeichnung beeinträchtigen könnte.
 - Stellen Sie sicher, dass das Sichtfeld der Kamera nicht blockiert ist, damit die Videoüberwachung während der Tests korrekt durchgeführt werden kann.

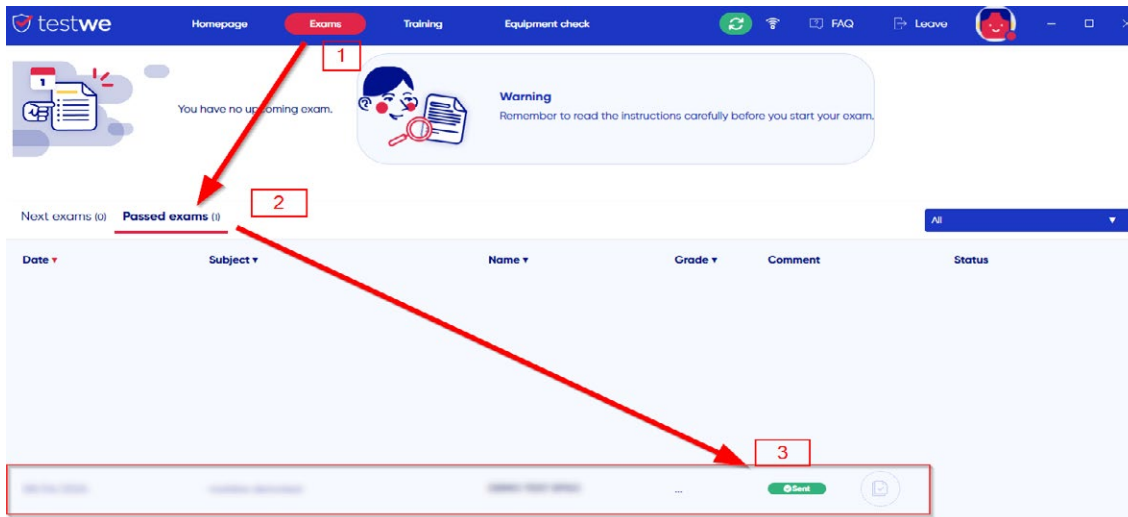
Eine fehlerhafte Videoaufzeichnung führt nicht automatisch zu einer Einladung zu einer Wiederholungsprüfung.

Bei technischen Fragen konsultieren Sie bitte den Abschnitt [4. Unmittelbare Fehlerbehebung und Verfahrensregeln](#).

3.3. Abschluss der Prüfung

Nach Abschluss der Prüfung werden Ihre Tests automatisch über die TestWe-App hochgeladen. Falls Sie nicht mit dem Internet verbunden sind oder Ihren Test wie oben beschrieben offline abgelegt haben, haben Sie bis zu 24 Stunden Zeit, um eine Internetverbindung herzustellen und Ihre Tests hochzuladen.

Um zu überprüfen, ob Ihre Tests synchronisiert und hochgeladen wurden, klicken Sie bitte auf die Registerkarten „Exams“(1) und „Passed Exams“ (2) und überprüfen Sie, ob neben Ihrer Prüfung „sent“ (3) grün eingefärbt steht.



Falls Ihre Tests nicht hochgeladen wurden, konsultieren Sie bitte den Abschnitt [4. Unmittelbare Fehlerbehebung und Verfahrensregeln](#).

Nachdem Sie Ihre Tests hochgeladen haben, erhalten Sie pro Test eine automatische E-Mail von TestWe, die auch als Teilnahmebescheinigung genutzt werden kann. Weder von EPSO noch von TestWe werden zusätzliche Bescheinigungen ausgestellt.

Falls Sie Ihren Test nicht abgeschlossen haben, wird keine Bescheinigung ausgestellt.

Die Testergebnisse werden nicht unverzüglich mitgeteilt. Nach Ende des Testzeitraums werden Ihre Antworten vom Testanbieter verarbeitet und anschließend an EPSO gesendet und von EPSO weiterverarbeitet. Angesichts der hohen Teilnehmerzahlen kann dieses Verfahren in der Regel mehrere Wochen in Anspruch nehmen.

4. Unmittelbare Fehlerbehebung und Verfahrensregeln

4.1. Außerhalb des Testzeitraums

Sollten Sie technische Probleme bei der Installation der TestWe-App oder dem Hochladen Ihrer Tests haben, wenden Sie sich bitte AUSSCHLIESSLICH [über den Chatbot](#) an das TestWe-Support Team.

Zusätzlich können Sie das Dokument „Wie können Sie die in der TestWE-App versteckte Dateien löschen“ einsehen. Es hilft Ihnen möglicherweise bei Problemen im Zusammenhang mit falschen Anwendungsversionen und zeigt Ihnen, wie Sie feststellen können, welche Version korrekt ist.

4.2. Während der Prüfungen

Während des Tests ist technischer Support AUSSCHLIESSLICH **per Telefon** verfügbar.

Falls Sie während der Tests auf technische Probleme stoßen, müssen Sie Ihren Computer **ZWINGEND** neu starten, **BEVOR** Sie den TestWe-Support kontaktieren. Gehen Sie hierfür bitte wie folgt vor:

- A. Halten Sie die Ein-/Aus-Taste Ihres Computers mindestens 15 Sekunden lang gedrückt;
- B. Sobald der Computer ausgeschaltet ist, können Sie ihn wieder einschalten und die TestWe-App erneut öffnen;
- C. Falls das Problem behoben wurde, können Sie den Test starten/fortsetzen. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich bitte **SOFORT** an den TestWe-Support.

Bitte beachten Sie, dass viele technische Probleme durch den Neustart des Computers gelöst werden.

Für technische Unterstützung während der Tests wenden Sie sich bitte direkt an den TestWe-Support unter:

+ 32 2 586 07 32 (Belgien)

oder

+ 33 1 76 41 14 88 (Frankreich)

Bitte beachten Sie, dass Ihnen eventuelle Gebühren ihres lokalen Telekommunikationsanbieters nicht erstattet werden.

Mehrere Minuten Wartezeit bei einem Anruf beim TestWe Helpdesk sind normal. Bitte legen Sie nicht auf, sondern warten Sie, bis Sie mit einem Mitarbeiter verbunden werden.

Um im Falle eines Anrufs Zeit zu sparen, sollten Sie die Support-Nummern vor den Tests zu Ihren Telefonkontakten hinzuzufügen.

Einzig und allein TestWe ist für die Lösung technischer Probleme im Zusammenhang mit der Testplattform zuständig.

Sollten im Rahmen eines Auswahlverfahrens mehrere Tests geplant sein, sind die Bewerber verpflichtet, trotz gegebenenfalls auftretender technischer Probleme bei einem Test zu versuchen, die verbleibenden Tests des Auswahlverfahrens trotzdem abzulegen. Technische Schwierigkeiten bei einem Test berechtigen Sie nicht automatisch zu einer Wiederholung aller Tests, wenn Sie nicht versuchen, diese abzulegen oder das Problem mit der Unterstützung von TestWe zu beheben. Deshalb ist es wichtig, dass Sie im Falle technischer Probleme bei mehr als einem Test TestWe innerhalb des geplanten Zeitrahmens jedes Tests kontaktieren und EPSO gemäß Punkt 4.3. "Mitteilungspflicht gegenüber EPSO" in Kenntnis setzen.

4.3. Mitteilungspflicht gegenüber EPSO

Sollten Probleme auftreten, stellen Sie bitte sicher, dass Sie EPSO innerhalb der in der Ausschreibung oder der Aufforderung zur Interessenbekundung genannten Frist schriftlich benachrichtigen. Bitte verwenden Sie ausschließlich das [Single Candidate Portal](#) und fügen Sie eine ausführliche Beschreibung des aufgetretenen Problems sowie Nachweise bei. Die Mitteilungspflicht gegenüber EPSO gilt in allen Fällen, auch wenn der Testanbieter Folgemaßnahmen gewährleistet.

Sollte beim Starten der TestWe-App oder während der Tests ein technisches Problem auftreten, müssen Sie außerdem Belege beifügen, die nachweisen, dass Sie sich um eine Problemlösung bemüht haben (Fotos Ihres Telefonanrufprotokolls ODER ein Auszug des Telefonanbieters, das Ihr Gespräch mit dem Helpdesk von TestWe belegt. Uhrzeit und Datum des Gesprächs, sowie die angerufene Telefonnummer müssen deutlich sichtbar sein.). Diese Belege müssen fristgerecht eingereicht werden. Anfragen, die nicht während des Testzeitraums telefonisch an TestWe gerichtet wurden, Anfragen ohne Belege sowie Anfragen, die nach Ablauf der Frist eingehen, werden nicht bearbeitet und werden abgelehnt.

EPSO kann den/die Bewerber*in auffordern, zusätzliche Belege wie Screenshots der Computerkonfiguration oder der App-Version vorzulegen, um zu überprüfen, ob alle Anweisungen befolgt wurden.

In begründeten Fällen kann EPSO einen Nachholtermin anbieten. In diesem Fall wird der/die Bewerber*in von EPSO per E-Mail informiert, dass der Testanbieter einen Nachholtest organisieren wird. Weitere Informationen zum Nachholtest werden dem/der Bewerber*in direkt von TestWe zugeschickt.

Ist ein/e Bewerber*in nicht in der Lage, die Prüfung abzulegen, oder möchte er/sie sich vom laufenden Auswahlverfahren zurückziehen, kann er/sie EPSO über das [Online-Kontaktformular](#) informieren.

4.4. Beschwerdeverfahren

Bitte beachten Sie, dass Beschwerden im Zusammenhang mit den nachstehend genannten Problemen nicht zur Wiederholung der Prüfung berechtigen:

1. Verwendung eines Firmen-Laptops oder eines Computers, für den die Bewerberin bzw. der Bewerber keine Administratorrechte hat;
2. Fehlerhaftes Setup der Endgeräte (externe Monitore, Tastatur, Numpad, Maus usw.);
3. Verwendung von Tastenkombinationen oder Shortcuts;
4. Verwendung der Funktion Kopieren oder Ausschneiden;
5. Einreichen des Tests vor Ablauf der zugewiesenen Zeit;
6. Sprache der Tests und der Benutzeroberfläche;
7. Verbindung zu den Tests außerhalb der angegebenen Zeit oder, falls zutreffend, verspätete Rückkehr aus einer Pause;
8. Kontakt mit TestWe über andere Kanäle als oben angegeben. Bitte beachten Sie, dass Sie sich **nicht** über das Kontaktformular auf der TestWe- Website oder per E-Mail an TestWe wenden sollten;
9. Unterbrechung aufgrund eines nicht eingesteckten Ladegeräts;
10. Schwierigkeiten, den Test zu starten, falls die technische Konformitätsprüfung nicht durchgeführt wurde oder eine inkorrekte Version der TestWe Anwendung installiert wurde;
11. Kein gültiges Ausweisdokument.

Das nur auf Englisch verfügbare Dokument „[Complaint Resolution Policy for Testing Events](#)“, ist [hier](#) erhältlich und bietet detaillierte Informationen zu den geltenden Verfahren. Den Bewerber*innen wird empfohlen, sich mit dessen Inhalt vertraut zu machen.

Der „Leitfaden für die TestWe App“ in Ihrem Einladungsschreiben enthält detaillierte Informationen über die Nutzung der App-Features. Lesen Sie insbesondere die Abschnitte über das Scratchpad und den Taschenrechner aufmerksam durch. Bei beiden kann es bei der Benutzung zu einer gewissen Verzögerung kommen, die in der aktuellen Version der TestWe App normal ist. **Aus diesem Grund führen Beschwerden über das Scratchpad und/oder den Taschenrechner nicht automatisch zu einer Einladung zu einer Wiederholungsprüfung.**

Wichtig: Falls EPSO Ihnen nach Prüfung ihrer Beschwerde (unter der Voraussetzung, dass die geltenden Regeln unter Abschnitt 4.3 dieses Dokuments eingehalten wurden) einen Wiederholungstest anbietet und Sie sich entscheiden, diesen abzulegen, nehmen Sie bitte zur Kenntnis, dass Ihre ursprünglichen Testergebnisse dadurch ungültig werden.

EPSO begrüßt Feedback der Bewerber*innen über den Ablauf der Prüfungen, um stetig Verbesserungen vornehmen zu können. Allerdings wird solches Feedback nicht automatisch als Beschwerde betrachtet und als solche bearbeitet. Sollte dies Ihr Anliegen sein, weisen Sie bitten in Ihrer Nachricht an EPSO explizit darauf hin;

4.5. Ausschlussverfahren

Bitte beachten Sie, dass Folgendes zum Ausschluss vom Auswahlverfahren führen kann:

1. Fehlverhalten wie Verlassen des Kamerabereichs oder Abdecken der Kamera-ansicht;
2. Anwesenheit einer anderen Person im Raum;
3. Fehlverhalten bei der Identitätskontrolle oder der Umgebungsprüfung;
4. Verwendung persönlicher Gegenstände beim Testen. Dazu gehören unter anderem Outdoor-Bekleidung, Hüte, Lebensmittel, Geldbörsen, Taschen oder Aktentaschen, Notebooks, Uhren, Mobiltelefone, Geräte oder Gegenstände, die in oder auf den Ohren getragen werden, andere Taschenrechner als der Onscreen-Rechner in der TestWe-App, elektronische Geräte oder Wearables;
5. Rauchen, Essen und ähnliche Tätigkeiten (Wasser trinken ist erlaubt);
6. Verwendung von Notizen, Veröffentlichungen und anderen Testhilfsmitteln;
7. Aufstehen, Herumlaufen während des Tests, Abschalten von Beleuchtung oder Ton, Bedecken des Mundes, lautes Sprechen mit anderen Personen sprechen oder Hilfe von ihnen erhalten;
8. Unangemessenes, unprofessionelles oder respektloses Verhalten gegenüber TestWe-Mitarbeitern oder EPSO-Mitarbeitern.

4.6. Höhere-Gewalt-Klausel

Im Falle höherer Gewalt³, eines unvorhergesehenen Ereignisses oder von Umständen, auf die der/die Bewerber*in keinen Einfluss hat und die sie/ihn daran hindern, die Tests zu absolvieren, ist er/sie verpflichtet, sich unverzüglich an EPSO zu wenden, und zwar ab dem Tag des Erhalts des Einladungsschreibens und spätestens bis zu der in der entsprechenden Bekanntmachung des Auswahlverfahrens oder der Aufforderung zur Interessenbekundung angegebenen Beschwerdefrist.

Die Bewerber*innen müssen ihre Bewerbernummer und alle einschlägigen Nachweise vorlegen, z. B. ein ärztliches Attest, eine Bescheinigung des Stromanbieters bei Stromausfall bzw. des Telekommunikationsanbieters bei Internetausfall, die Sterbeurkunde eines nahen Familienangehörigen usw. Die Nachweise müssen das Datum des Teststages abdecken.

Störungen, die außerhalb der Kontrolle von EPSO oder des Testanbieters liegen (wie beispielsweise Naturkatastrophen, umfassende Internetausfälle, Serverfehler oder andere Störungen durch höhere Gewalt) und mehrere Kandidat*innen gleichzeitig betreffen, werden berücksichtigt und die erforderlichen Ausgleichsmaßnahmen werden ergriffen.

Sollte es dem/der Bewerber*in nachweislich nicht möglich sein, das Attest aufgrund seines/ihrer Gesundheitszustands innerhalb der oben genannten Frist einzureichen, muss der/die Bewerber*in das Attest so bald wie möglich nachreichen. Das Attest muss dabei den Testtag sowie den Zeitraum zwischen Fristablauf und Vorlage des Attests abdecken.

³ **Höhere Gewalt** (Force majeure) definiert sich als ein von außen kommendes, unvorhersehbares und unabwendbares Ereignis, welches auch durch äußerste Sorgfalt nicht verhütet oder abgewendet werden kann und die die Erfüllung der Verpflichtungen einer oder beider Parteien direkt verhindern.

Bitte beachten Sie, dass berufliche Verpflichtungen **keinen** außergewöhnlichen Umstand bzw einen Umstand, auf den der/die Bewerber/in keinen Einfluss hat, darstellen.

Dieser Grundsatz gilt ebenfalls für Reisepläne, sei es aus privaten oder beruflichen Gründen, die den/die Bewerber/in daran hindern könnten, die Prüfungen abzulegen.

Die Beschwerden der Bewerber*innen werden bei der zuständigen Stelle (EPSO Mitarbeiter oder Prüfungsausschuss) eingereicht, die über weitere Maßnahmen entscheidet.

5. Vertraulichkeit des Prüfinhalts/der Prüfungssysteme

Die Testplattform, die Leitlinien und die Testinhalte sind urheberrechtlich geschützt, vertraulich und geistiges Eigentum unseres Auftragnehmers und/oder von EPSO.

Jede Form der Weitergabe, Verbreitung, Replikation oder Übertragung eines Testteils über jegliches Medium (z. B. mündlich, elektronisch, schriftlich usw.) ist streng verboten. Jede Vervielfältigung oder Offenlegung der genannten Materialien hat Rechtsfolgen.

6. Datenschutz

Alle personenbezogenen Daten, die Sie beim Ablegen Ihres fernbeaufsichtigten Tests zur Verfügung stellen, werden im Einklang mit den geltenden EU-Datenschutzvorschriften verarbeitet, insbesondere:

- Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG; und
- das Datenschutzregister DPR-EC-01159.1 über die Auswahl des ständigen Personals der europäischen Organe oder der Einrichtungen und sonstigen Stellen der Gemeinschaft über Auswahlverfahren.

EPSO und sein Auftragnehmer erheben keine biometrischen Daten im Rahmen der Organisation der Online-Tests.

7. Zusammenfassung der Links:

Um die Übersichtlichkeit zu verbessern, finden Sie hier eine Zusammenfassung der in diesem Dokument verfügbaren Links in chronologischer Reihenfolge ihres Erscheinens:

- Technische Informationen zur TestWe-App:
- <https://support.testwe.eu/en-candidates/>
- Dokument „Wie können Sie TestWe-versteckte Dateien löschen?“
- TestWe-Chatbot: <https://support.testwe.eu/en/student/>
- Das [Single Candidate Portal](#), der offizielle Kommunikationskanal mit EPSO
- TestWe-Support-Telefonnummer (nur am Prüfungstag zu verwenden):
[+ 32 2 586 07 32 \(Belgien\)](#) oder [+ 33 1 76 41 14 88 \(Frankreich\)](#)