




PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI

REVISIONI

1	19/12/2002	Prima revisione
2	07/01/2004	Seconda revisione
3	11/01/2005	Terza revisione
4	12/01/2006	Quarta revisione
5	15/02/2011	Quinta revisione
6	09/12/2013	Sesta revisione – Adeguamenti per conformità a ISO 17024
7	26/01/2014	Settima revisione – Ricezione osservazioni di Accredia
8	15/04/2014	Ottava revisione – Perfezionamento dopo audit Accredia
9	21/11/2018	Nona revisione – Aggiornamento regole di prenotazione esami
REVISIONE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE

	REDATTA	CONTROLLATA	APPROVATA
Funzione	Responsabile della Qualità	Direttore	Presidente
Nome	P. Fezzi	P. Schgör	G. Mastronardi


PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 2 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

INDICE

1. SCOPO	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
4. DEFINIZIONI	4
4.1. ECDL FOUNDATION	4
4.2. ACCREDIA	4
4.3. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	4
4.4. ESAMI DI CERTIFICAZIONE	5
4.4.1. <i>Esami automatici</i>	5
4.4.2. <i>Esami manuali</i>	5
4.5. ATEs	5
4.6. SYLLABUS.....	5
4.7. SKILLS CARD	5
4.8. SESSIONE DI ESAMI	6
4.9. TEST CENTER.....	6
4.10. QUESTIONARIO DI QUALIFICAZIONE.....	6
4.11. REQUISITI.....	6
4.12. NORME.....	6
4.13. NON CONFORMITÀ.....	6
4.14. EFFICACIA.....	6
4.15. SUPERVISORE.....	6
4.16. RESPONSABILE DEL TEST CENTER.....	7
5. PREREQUISITI PER L'EFFETTUAZIONE DI UNA SESSIONE DI ESAMI	7
5.1. DISPONIBILITÀ DI SUPERVISORI QUALIFICATI	7
5.2. SEDE AUTORIZZATA DI ESAMI	7
5.2.1. <i>Esami presso Test Center qualificati</i>	7
5.2.2. <i>Esami "on site" presso sedi temporanee autorizzate</i>	7
5.3. UNA O PIÙ AULE D'ESAMI CONFORMI	8
5.3.1. <i>Aule identificabili</i>	8
5.3.2. <i>Utilizzo in contemporanea di due o più aule</i>	8
5.4. OPERATIVITÀ DEL SISTEMA ATEs	8
5.4.1. <i>Uso del sistema ATEs come prerequisito per gli esami</i>	8
5.4.2. <i>Installazione e uso efficace del sistema ATEs</i>	8
5.5. ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE "SKILLS CARD"	9
5.5.1. <i>Ordinativo delle "Skills Card"</i>	9
5.5.2. <i>Vendita delle "Skills Card" all'utente finale</i>	9
5.5.3. <i>Intestazione e registrazione delle "Skills Card"</i>	9
5.5.4. <i>Periodo di validità di una "Skills Card"</i>	9
5.5.5. <i>Informativa agli intestatari delle "Skills Card"</i>	9
5.5.6. <i>Privacy</i>	9
5.5.7. <i>Domanda di Certificazione</i>	9
5.6. COMUNICAZIONE AD AICA DI DATA, ORARIO E CARATTERISTICHE DELLE SESSIONI DI ESAMI	10
5.6.1. <i>Registrazione delle sessioni prenotate nel sistema ATEs</i>	10
5.6.2. <i>Sessioni ordinarie</i>	10
5.6.3. <i>Sessioni straordinarie</i>	10
5.6.4. <i>Cancellazione di una sessione di esami programmata</i>	11
5.6.5. <i>Programmazione di una sessione di esami: variazione dei dati</i>	11
5.6.6. <i>Dati aggiuntivi per l'identificazione della sessione di esami</i>	11
5.6.7. <i>Divieto di sessioni di esami in giorni festivi</i>	11
5.7. ESAMI AUTOMATICI.....	11
5.7.1. <i>Ordinativo degli esami</i>	11
5.7.2. <i>Assegnazione degli esami</i>	11
5.8. DICHIARAZIONE DI ASSENZA DI CONFLITTO DI INTERESSI	12
6. NORME DI SVOLGIMENTO DI UNA SESSIONE DI ESAMI	12
6.1. PRESIDIO DELLA SESSIONE DI ESAMI	12
6.1.1. <i>Numero minimo di Supervisoris per il presidio della sessione</i>	12



6.1.2.	<i>Persone autorizzate alla presenza in aula</i>	12
6.1.3.	<i>Verbale della sessione di esami</i>	13
6.2.	OPERAZIONI PRELIMINARI	13
6.2.1.	<i>Approntamento delle postazioni di esami e del server del sistema ATES</i>	13
6.2.2.	<i>Abilitazione delle postazioni di esami</i>	14
6.2.3.	<i>Compilazione del Registro esami</i>	14
6.2.4.	<i>Riconoscimento formale dei candidati</i>	14
6.2.5.	<i>Illustrazione della metodologia di esami</i>	15
6.2.6.	<i>Stampa del Verbale sessione di esami</i>	15
6.3.	NORME PER I SUPERVISORI	15
6.3.1.	<i>Sorveglianza della sessione di esami</i>	15
6.3.2.	<i>Gestione della sessione di esami</i>	16
6.3.3.	<i>Divieto di assistere i candidati nella soluzione dei quesiti d'esame</i>	16
6.3.4.	<i>Controllo dell'ora di inizio e di fine della sessione di esami</i>	17
6.4.	NORME PER I CANDIDATI	17
6.4.1.	<i>Obbligo di sottoscrizione del documento di assunzione di responsabilità e di esecuzione del Tutorial</i>	17
6.4.2.	<i>Soglia di superamento delle prove d'esame</i>	17
6.4.3.	<i>Rispetto dei limiti di tempo della prova d'esame</i>	17
6.4.4.	<i>Obbligo del silenzio</i>	17
6.4.5.	<i>Divieto di supporti esterni</i>	18
6.4.6.	<i>Permanenza in aula</i>	18
6.4.7.	<i>Divieto di interruzione della prova d'esame</i>	18
6.4.8.	<i>Divieto di ripetizione di un esame nella stessa giornata</i>	18
6.5.	PROVVEDIMENTI IN CASO D'IRREGOLARITÀ	18
6.5.1.	<i>Invalidazione e ripetizione di prove d'esame</i>	18
6.5.2.	<i>Sospensione del servizio di erogazione degli esami</i>	19
6.5.3.	<i>Revoca della qualifica a un Supervisore</i>	19
7.	OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI	19
7.1.	COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI	19
7.2.	REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI	20
7.2.1.	<i>Registrazione via Internet degli esami automatici</i>	20
7.3.	RICHIESTA DEI CERTIFICATI	20
7.4.	CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI	20
7.4.1.	<i>Elenco della documentazione da conservare</i>	21
7.4.2.	<i>Durata della conservazione</i>	21
7.4.3.	<i>Riservatezza delle domande d'esame</i>	22
7.5.	PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME	22
8.	RICORSO SULL'ESITO DELL'ESAME	22
8.1.	CASI DI RICORSO	22
8.2.	MODALITÀ DEL RICORSO	22
8.3.	SEGNALAZIONE AD AICA	22
9.	ESAMI DI CERTIFICAZIONE PER DISABILI	23

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 4 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

1. SCOPO

In questa procedura sono formalizzate le regole per l'erogazione degli esami automatici (cioè degli esami la cui valutazione è automatizzata mediante un apposito software fornito da AICA) per le certificazioni che si avvalgono di questa modalità (citate nella Appendice 2), da parte dei Test Center abilitati da AICA, con riferimento alle attività coinvolte (preparazione e svolgimento degli esami, obblighi successivi agli esami). Tale procedura è conforme agli standard internazionali della ECDL Foundation e alla norma internazionale ISO 17024.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti i Test Center (Licenziatari¹ e Associati²) che erogano esami di certificazione, in modalità automatica, con il sistema ATES fornito da AICA.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- **UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012** – *Valutazione di conformità. Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione di persone.*
- **ECDL Foundation Quality Assurance Standards**
- *Contratto di Licenza.*
- *Procedura di Audit (QA-AU10).*
- *Requisiti di un Test Center AICA (QA-REC10)*
- *Altri documenti riportati, per ogni specifica certificazione, in Appendice 2*

4. DEFINIZIONI

Vengono riportate di seguito le principali definizioni di termini usati con un preciso significato in questa Procedura.

4.1. ECDL FOUNDATION

Autorità internazionale, indipendente da qualsiasi produttore, che governa un programma internazionale di certificazione delle competenze digitali di uso del computer, gestito in Italia da AICA.

4.2. ACCREDIA

Organismo nazionale di accreditamento designato dall'Italia in attuazione del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008: è autorizzato dal Decreto Legislativo n. 13 del 16-1-2013 ad accreditare gli enti titolati a rilasciare certificati con validità di atto pubblico, nell'ambito del Sistema Nazionale delle Certificazioni, ai sensi dello stesso Dlg.

L'accREDITAMENTO di Accredia richiede la conformità alla norma internazionale ISO 17024.


4.3. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

L'attività di *certificazione di persone* effettuata presso i Test Center autorizzati da AICA, al fine di garantire l'*imparzialità* della certificazione ai clienti e a tutte le parti interessate, dovrà rispettare i seguenti Principi Generali, che fanno riferimento alla *ISO 17024*, la norma internazionale che regola la certificazione di persone.

- **Imparzialità:** nessun interesse personale o di categoria deve prevalere negli organi direttivi del Test Center, né deve influenzare le attività di competenza del Test Center nell'iter di

¹ Enti che hanno firmato direttamente con AICA un Contratto di Licenza ECDL.

² Enti che hanno stipulato un contratto di sublicenza con un Licenziatario.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 5 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

certificazione, in particolare l'attività di sorveglianza degli esami.

- **Etica professionale:** i comportamenti del personale del Test Center coinvolto nell'iter di certificazione devono essere improntati alla correttezza e alla integrità morale.
- **Competenza tecnica:** le attività tecniche connesse alla certificazione devono essere effettuate in conformità al miglior stato delle conoscenze nella materia.
- **Accessibilità:** deve essere garantito l'accesso alle prestazioni del Test Center a tutti, senza discriminazioni di alcun tipo.
- **Trasparenza:** le regole per l'acquisizione dei certificati devono essere pubbliche e note a tutti senza particolari vincoli o restrizioni.

Inoltre l'attività del Test Center deve rispettare i seguenti principi.

- **Verificabilità:** AICA, in quanto organismo di certificazione, a tutela dei Principi Generali sopra enunciati, deve essere messa in grado di verificare in modo *efficace*, mediante audit, la conformità dell'attività del Test Center rispetto alla presente procedura di esami. Tale verifiche richiedono, per essere condotte in modo realmente efficace, la piena collaborazione del Test Center, che deve mettere in opera quanto necessario a garantire tale *efficacia*.
- **Efficacia del servizio di certificazione:** al fine di garantire la soddisfazione dei propri clienti, il Test Center deve assicurare ai candidati iscritti agli esami un servizio di certificazione *efficace* rispetto ai Principi Generali sopra enunciati e agli obiettivi di *stabilità e continuità* ai quali deve ottemperare qualsiasi servizio.

4.4. ESAMI DI CERTIFICAZIONE

Esami erogati secondo uno standard europeo, definito da AICA o dalla ECDL Foundation nel *Syllabus di riferimento*, il cui superamento dà diritto all'acquisizione della corrispondente certificazione.

4.4.1. Esami automatici

Esami erogati e valutati automaticamente mediante il sistema ATES fornito da AICA.

4.4.2. Esami manuali

Esami preparati e valutati manualmente da un Esaminatore, sulla base del MQTB³, previsti solo per candidati agli esami disabili, che abbiano precedentemente documentato la propria disabilità.

4.5. ATES

Acronimo di *Automatic Testing and Evaluation System*, è il nome generico utilizzato per indicare il sistema automatico di erogazione, valutazione e gestione delle prove di esame, la cui adozione è contrattualmente obbligatoria per i Test Center.⁴ Il sistema da utilizzare è fornito da AICA e non è di dominio pubblico. AICA garantisce che le domande di esame contenute nel sistema stesso rispecchino il Syllabus, il programma di esami di certificazione.

4.6. SYLLABUS


Elenco delle nozioni e degli esercizi che devono essere noti al candidato per affrontare gli esami automatici. È di proprietà di AICA e della ECDL Foundation ed è di dominio pubblico.

4.7. SKILLS CARD

Documento digitale intestato al candidato, che attesta l'iscrizione all'intero programma di esami ECDL, in cui sono registrati i dati anagrafici dell'intestatario e i dati relativi agli esami sostenuti: associato a un identificativo univoco, è registrato in un database centrale di AICA

³ MQTB: Manual Question and Test Base.

⁴ Alla data di pubblicazione della corrente revisione di questa procedura è disponibile come sistema ATES standard il software denominato "ATLAS" (*AICA Test & Licence Automated System*).

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 6 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

mediante il sistema informatico ATES.

Le Skills Card sono stampabili, a richiesta del candidato, da qualsiasi Test Center, non solo da quello che ha venduto la Skills Card. Fa eccezione la Skills Card della nuova ECDL, che può essere stampata solo dal candidato (e visualizzata sul sistema ATES dal personale del Test Center).

4.8. SESSIONE DI ESAMI

Intervallo di tempo dedicato agli esami di certificazione, nel corso di una giornata: è identificato da una *data*, da un'*ora di inizio*, da un'*ora di fine*⁵, dal *tipo di certificazione* per cui è indetta.

4.9. TEST CENTER

Sede d'esami permanente, qualificata e autorizzata da AICA a seguito della verifica positiva del possesso dei requisiti minimi richiesti, quali risultanti dal *Questionario di qualificazione*, compilato dal Centro richiedente, in conformità ai requisiti elencati in un apposito documento.

4.10. QUESTIONARIO DI QUALIFICAZIONE

Documento in formato elettronico, trasmesso ad AICA via e-mail o via Web,⁶ contenente un elenco di *requisiti* che il Test Center deve possedere e mediante la compilazione del quale il medesimo Test Center dichiara la sussistenza e la veridicità dei requisiti richiesti.

4.11. REQUISITI

Elementi o qualità obbligatori, richiesti da AICA, che il Test Center si impegna a garantire per tutta la durata del Contratto di Licenza. I *requisiti* citati in questa procedura costituiscono precondizioni rispetto alla possibilità di effettuare esami di certificazione.

4.12. NORME

Prescrivono la condotta da tenersi in relazione alla preparazione e svolgimento degli esami di certificazione, fissando *comportamenti obbligatori* per i Supervisor, per il personale del Test Center ed i candidati.

4.13. NON CONFORMITÀ

Mancanza o venir meno di un requisito o violazione di una norma.

4.14. EFFICACIA

Capacità in un'attività di raggiungere gli obiettivi prefissati (indipendentemente dalle risorse utilizzate).


4.15. SUPERVISORE⁷

Persona abilitata a presidiare una sessione di esami di certificazione, in conseguenza di una formale qualificazione da parte di AICA, in quanto in possesso dei requisiti richiesti: egli è responsabile di fronte ad AICA della gestione dell'organizzazione della sessione di esami, dell'erogazione tecnica degli esami automatici di certificazione, con funzioni di sorveglianza (cioè controllo della regolarità del loro svolgimento) e di supporto tecnico ai candidati, nonché di tutti gli adempimenti richiesti da AICA per l'organizzazione e l'erogazione, anteriori e

⁵ Se si effettuano esami ad es. dal 23 al 25 febbraio 2011, si tratta di tre distinte sessioni di esami, ciascuna delle quali deve essere comunicata ad AICA in modo distinto, sempre indicando l'ora di inizio e di fine. Se si effettuano esami ad esempio dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18 del 28 febbraio 2011, si tratta anche in tal caso di sessioni distinte.

⁶ In base alla tipologia di certificazione (vedere QA-REC10).

⁷ Il termine "supervisore" è conforme, per i compiti richiesti da AICA, alla norma ISO 17024, che riserva il nome di "esaminatore" alle persone coinvolte nella valutazione delle competenze.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 7 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

successivi rispetto alla sessione di esami. Il mantenimento del ruolo è condizionato al rispetto della presente procedura e in particolare delle norme di svolgimento degli esami (cap. 6).

4.16. RESPONSABILE DEL TEST CENTER

È la persona designata dal Test Center e qualificata da AICA, responsabile dei rapporti del Test Center con AICA e con il pubblico (i candidati).

5. PREREQUISITI PER L'EFFETTUAZIONE DI UNA SESSIONE DI ESAMI

Prerequisiti richiesti da AICA a un Test Center per una valida sessione di esami sono:

- a. la disponibilità di Supervisor qualificati e autorizzati da AICA (par. 5.1);
- b. l'essere la sede di esami autorizzata da AICA (par. 5.2);
- c. l'essere l'aula adibita agli esami identificabile e conforme agli standard di AICA (par. 5.3);
- d. l'uso e l'operatività del sistema ATES fornito da AICA (par. 5.4);
- e. l'avere ciascun candidato agli esami una Skills Card, in corso di validità, regolarmente assegnata e registrata nel sistema ATES fornito da AICA (par. 5.5);
- f. la comunicazione ad AICA di data, orario e caratteristiche della sessione di esami, secondo le modalità definite nel par. 5.6;
- g. la disponibilità di esami prepagati, da effettuare con il sistema ATES fornito da AICA, e la loro assegnazione ai candidati iscritti (par. 5.7);
- h. la firma da parte di ciascun Supervisore di una *Dichiarazione di assenza di conflitto di interessi* (par. 5.8).

In assenza anche di uno solo di questi prerequisiti, la sessione di esami non potrà essere effettuata. Qualora, per qualsiasi motivo, questa venisse comunque effettuata dal Test Center, dovrà considerarsi nulla, con la conseguente invalidazione di tutte le prove di esame sostenute.

5.1. DISPONIBILITÀ DI SUPERVISORI QUALIFICATI

Al fine di garantire un servizio di certificazione efficace e per effettuare con continuità sessioni di esami di Certificazione il Test Center deve assicurare la disponibilità di almeno due Supervisor qualificati e autorizzati da AICA⁸.

5.2. SEDE AUTORIZZATA DI ESAMI

Al fine di garantire ad AICA la possibilità di effettuare verifiche ispettive senza preavviso, e di assicurare al candidato che la sede scelta per gli esami sia qualificata, autorizzata e controllata da AICA, gli esami di certificazione possono tenersi solo presso sedi preventivamente autorizzate da AICA, in modo permanente o eccezionalmente in modo temporaneo (esami "on site").


5.2.1. Esami presso Test Center qualificati

Gli esami di certificazione si tengono di norma presso le sole sedi formalmente qualificate e autorizzate da AICA, presso il Test Center in possesso dei requisiti richiesti.

5.2.2. Esami "on site" presso sedi temporanee autorizzate

Possono essere espressamente autorizzate per iscritto da AICA *sedi d'esame temporanee "on site" presso organizzazioni clienti del Test Center*. Le condizioni generali per l'autorizzazione di tali sedi da parte di AICA sono riportate in una specifica Istruzione Operativa in Appendice 1.

⁸ Potendosi così avvalere del secondo Supervisore come supporto nel caso di sessioni con numerosi candidati e come sostituto, in caso di momentanea indisponibilità del primo o in caso di sessioni in cui uno dei Supervisor sia in conflitto di interessi (vedere par. 5.8).

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 8 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

5.3. UNA O PIÙ AULE D'ESAMI CONFORMI

Al fine di garantire un servizio di certificazione efficace, in particolare rispetto ai principi di accessibilità e imparzialità e all'obiettivo di prevenire malfunzionamenti tecnici, ciascuna aula dedicata agli esami deve avere caratteristiche fisiche e attrezzature informatiche conformi rispetto ai requisiti riportati nell'apposito documento dei requisiti per quella certificazione (QA-REC10 e relative Appendici).

5.3.1. Aule identificabili

Al fine di agevolare ai propri clienti l'accessibilità del servizio di certificazione e ad AICA le verifiche ispettive, il Test Center dovrà assicurare e garantire opportuna identificazione ed agevole rintracciabilità delle aule impiegate per gli esami, con opportune segnaletiche o opportune istruzioni al personale interno di segreteria e di portineria.

5.3.2. Utilizzo in contemporanea di due o più aule

Al fine di garantire ai clienti finali un efficace servizio di certificazione e di agevolare ad AICA l'efficacia delle verifiche ispettive, il Test Center si impegna a utilizzare in contemporanea più aule solo se reso necessario dal rapporto tra il numero di candidati presenti e il numero di postazioni disponibili nelle aule.

5.4. OPERATIVITÀ DEL SISTEMA ATES

Al fine di garantire ai propri clienti un efficace servizio di certificazione, il Test Center deve assicurare i requisiti qui di seguito illustrati. Le attività richieste per assicurare tali requisiti sono affidate per ogni sessione di esami alla responsabilità del Supervisore che di volta in volta la presiede e possono essere da lui delegate a personale interno del Test Center, permanendo comunque la sua responsabilità.

5.4.1. Uso del sistema ATES come prerequisito per gli esami

Prerequisito per l'effettuazione degli esami di Certificazione è l'uso del sistema ATES per l'erogazione e la correzione automatica degli esami fornito da AICA.⁹ Il Test Center è abilitato all'uso del sistema ATES mediante la messa a disposizione da parte di AICA del software di installazione del sistema ATES e la comunicazione di *login-name* e *password*.


5.4.2. Installazione e uso efficace del sistema ATES

Per l'efficacia del servizio di certificazione, il Test Center deve garantire l'installazione sui sistemi dedicati agli esami del sistema ATES ed assicurare il suo corretto funzionamento. Al fine di un uso corretto ed efficace del sistema è pertanto responsabilità del Test Center tenersi costantemente informato sugli ultimi aggiornamenti disponibili del sistema ATES, sulle segnalazioni di eventuali problemi e le relative soluzioni, in base alla documentazione d'uso pubblicata via Web dal supporto tecnico e le informazioni disponibili nella comunità virtuale dei Supervisor.¹⁰

Per la verifica preventiva e la messa a punto delle funzioni dell'ultima versione disponibile del sistema ATES, è bene che il Test Center, prima di svolgere la sua prima sessione di esami, si avvalga delle sessioni demo ECDL Core, messe a disposizione gratuitamente da AICA.

⁹ L'automazione degli esami con il sistema ATES è garanzia non solo di maggiore *efficienza* del servizio, ma anche e soprattutto di maggiore *imparzialità*. Il software e le domande in esso contenute sono frutto della *competenza tecnica* di AICA e garantiscono ai candidati iscritti agli esami la conformità del servizio di certificazione rispetto al miglior stato delle conoscenze nella materia.

¹⁰ Prendendosi cura della corretta installazione e dell'uso corretto del sistema ATES il Test Center dà un suo fondamentale contributo al rispetto del principio della *competenza tecnica*, garantendo ai candidati iscritti agli esami la conformità del servizio di certificazione rispetto al miglior stato delle conoscenze nella materia.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 9 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

5.5. ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE “SKILLS CARD”

5.5.1. Ordinativo delle “Skills Card”

Al fine di garantire l’accessibilità dei candidati al servizio di certificazione, il Test Center deve effettuare l’ordinativo delle Skills Card preventivamente e con sufficiente anticipo rispetto alla sessione in cui tali Skills Card saranno utilizzate, controllando prima di ogni sessione l’effettiva disponibilità delle stesse.¹¹ L’ordinativo sarà effettuato secondo l’Istruzione Operativa “Ordinativo di Skills Card ed esami”, illustrata nell’Appendice 1.

5.5.2. Vendita delle “Skills Card” all’utente finale

Al fine di garantire la piena accessibilità al servizio di certificazione, un candidato può acquistare la Skills Card dallo stesso Test Center presso il quale intende sostenere gli esami, ma anche da un Test Center diverso.¹²

5.5.3. Intestazione e registrazione delle “Skills Card”

Al fine di garantire l’accessibilità dei candidati al servizio di certificazione e la tracciabilità dell’iter di certificazione, il Test Center che ha venduto la Skills Card al candidato, in nome e per conto di AICA deve intestare al candidato una Skills Card, registrando via Internet i dati anagrafici completi e la data di rilascio, tramite il sistema ATES, nel database centrale di AICA.

5.5.4. Periodo di validità di una “Skills Card”

Al fine di garantire piena trasparenza rispetto alle condizioni di accesso al servizio di certificazione, il periodo di validità della Skills Card è dichiarata sulla Skills Card stessa ed è calcolato a partire dalla *data della sua registrazione*. Dal 1° settembre 2013 è disponibile anche la *Skills Card unificata della nuova ECDL*, che *non ha scadenza*: su tale Skills Card possono essere registrati esami di diverse certificazioni.¹³

5.5.5. Informativa agli intestatari delle “Skills Card”

Al fine di garantire piena trasparenza rispetto alle condizioni di accesso al servizio di certificazione, gli intestatari delle Skills Card devono essere informati dal personale preposto del Test Center sui diritti (ma anche i doveri) connessi al possesso della Skills Card: tale informativa è contenuta nel documento “Diritti e Doveri del Candidato” pubblicato sul sito Web di AICA e stampabile dal Test Center, su richiesta del candidato.

5.5.6. Privacy

Per ottemperare alle disposizioni vigenti in materia di Privacy ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il Test Center, contestualmente all’intestazione della Skills Card, dovrà effettuare il trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate nell’Istruzione Operativa “Trattamento dei dati personali”, in Appendice 1.

5.5.7. Domanda di Certificazione

Per tutte le Certificazioni accreditate da Accredia il Test Center, in nome e per conto di AICA, accetterà la *Domanda di Certificazione*, sottoscritta in forma cartacea mediante l’apposito modulo **SC 02**, registrando nel sistema ATES, entro l’ultimo esame previsto, le relative firme da parte del Candidato (o da chi esercita per lui la patria potestà) e verificando che sia rispettato il prerequisito dell’intestazione al Candidato di una regolare Skills Card.

¹¹ Essendo le *Skills Card virtuali*, il controllo può essere effettuato sugli appositi *contatori* di Skills Card.

¹² Determinate tipologie di Skills Card speciali possono essere acquistate dal candidato direttamente da AICA: anch’esse danno diritto al candidato di sostenere gli esami presso un qualsiasi Test Center abilitato.

¹³ Per ulteriori informazioni sulla nuova ECDL e la Skills Card unificata senza scadenza si rinvia a <http://www.nuovaecd.it>.



5.6. COMUNICAZIONE AD AICA DI DATA, ORARIO E CARATTERISTICHE DELLE SESSIONI DI ESAMI

Al fine di agevolare al Test Center un'efficace pianificazione del servizio di certificazione, a beneficio dei candidati, che saranno facilitati nella ricerca di una sessione di esami disponibile e di garantire ad AICA la possibilità di pianificare ed effettuare verifiche ispettive senza preavviso, una sessione di esami di certificazione deve essere effettuata in una data e in un orario preventivamente comunicati ad AICA, mediante apposite funzionalità del sistema ATES fornito da AICA, secondo le modalità qui di seguito enunciate.

5.6.1. *Registrazione delle sessioni prenotate nel sistema ATES*

1. **Comunicazione di data e orario delle sessioni di esami tramite il sistema ATES.** Per la comunicazione ad AICA delle date e degli orari delle sessioni di esami, il Test Center deve utilizzare esclusivamente l'apposita funzionalità di registrazione delle sessioni d'esame prenotate, offerta dal sistema ATES fornito da AICA.¹⁴
2. **Dati che identificano una sessione di esami.** Nella registrazione di una sessione di esami il Test Center deve indicare, oltre alla *data*, l'*ora di inizio* e l'*ora di fine* di ogni sessione di esami, il *tipo di certificazione* per cui è indetta, il *numero degli iscritti* nella sessione, il *numero degli esami previsti*¹⁵, la *tipologia di sessione* (*ordinaria* o *straordinaria*, vedere par. 5.6.2 e 5.6.3). Nel caso di esami "on site"¹⁶ autorizzati da AICA presso sedi diverse da quella qualificata, AICA inserirà nel sistema ATES l'*indirizzo della sede temporanea*. L'*ora di inizio* della sessione non può essere anteriore alle ore 7.00, l'*ora di fine* non può essere posteriore alle ore 23.00.
3. **Durata della sessione di esami.** L'*ora di inizio* e l'*ora di fine* definiscono la *durata* di una sessione di esami, *che deve essere ragionevolmente congruente con il numero di candidati e di esami previsti*, in quanto per l'intero periodo di durata il Supervisore deve garantire la propria presenza e non può assentarsi (vedere par. 6.3.2).

5.6.2. *Sessioni ordinarie*

Una *sessione ordinaria di esami* è una sessione la cui comunicazione ad AICA non implica alcun impegno circa il numero minimo di iscritti o il numero minimo di esami previsti. Il Test Center non può registrare più di **4 sessioni ordinarie al mese**, con facoltà di fissare liberamente la data della sessione nell'arco del mese stesso.

Il Test Center registrerà tramite il sistema ATES la data e l'orario di sessioni ordinarie di esami, con il preavviso di almeno **2 giorni**¹⁷ rispetto alla data fissata.

5.6.3. *Sessioni straordinarie*

Una *sessione straordinaria di esami* è una sessione per indire la quale AICA richiede l'obbligo di almeno **il numero minimo di esami e/o di candidati previsto per ogni specifica certificazione (vedere Appendice 2)**. Tale obbligo differenzia la sessione straordinaria da quella ordinaria.

Il Test Center registrerà tramite il sistema ATES la data e l'orario di sessioni straordinarie di esami, con il preavviso di almeno **2 giorni**¹⁸ rispetto alla data fissata.

Il numero di sessioni straordinarie che un Test Center può registrare è illimitato, purché siano rispettate le condizioni previste.


¹⁴ Non sono ammesse altre forme di comunicazione (via fax, posta, e-mail, telefono ecc.).

¹⁵ Dati stimati, con la migliore approssimazione possibile.

¹⁶ Vedere par. 5.2.2.

¹⁷ Dal computo del preavviso è escluso il *dies a quo*, cioè non si conta il giorno in cui si effettua la registrazione. Il preavviso di 2 giorni è un vincolo del sistema di registrazione, che non può essere ridotto o forzato in alcun modo.

¹⁸ Vedere nota precedente.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 11 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

5.6.4. Cancellazione di una sessione di esami programmata

La cancellazione di una sessione di esami già programmata e registrata potrà essere effettuata tramite il sistema ATES non oltre **1 giorno prima**¹⁹ dello svolgimento della sessione di esami.²⁰

5.6.5. Programmazione di una sessione di esami: variazione dei dati

Il Test Center deve adottare, per ogni sessione di esami, soluzioni organizzative volte ad assicurare una ragionevole corrispondenza tra i dati previsionali globali registrati tramite il sistema ATES e quelli constatabili a consuntivo, dopo l'effettuazione della sessione.²¹

5.6.6. Dati aggiuntivi per l'identificazione della sessione di esami

Negli appositi campi del sistema ATES riservati alle annotazioni sulla sessione, il Test Center dovrà dare tutte le indicazioni utili all'identificazione della sessione ai fini degli Audit e delle rilevazioni statistiche di AICA. In particolare il Test Center dovrà registrare:

1. l'orario di inizio e di fine previsti per un'eventuale pausa (ad es. per il pranzo);
2. se specificatamente richiesto al Test Center da AICA (dalla Funzione Qualità o dall'Ispettore), eventuali altre informazioni.

5.6.7. Divieto di sessioni di esami in giorni festivi

Non è consentito programmare sessioni di esami nei giorni festivi (domenica e festività nazionali).

5.7. ESAMI AUTOMATICI

5.7.1. Ordinativo degli esami

Al fine di garantire l'accessibilità dei candidati al servizio di certificazione, il Test Center deve effettuare l'ordinativo degli esami automatici prepagati, preventivamente e con sufficiente anticipo rispetto alla sessione in cui tali esami saranno utilizzati, controllando prima di ogni sessione l'effettiva disponibilità degli stessi. L'ordinativo sarà effettuato secondo l'Istruzione Operativa "Ordinativo di Skills Card ed esami", illustrata nell'Appendice 1.

5.7.2. Assegnazione degli esami

Per garantire l'efficacia del servizio di certificazione ai candidati e ad AICA la possibilità di effettuare verifiche ispettive, almeno **1 giorno** prima dell'inizio della sessione d'esami, il Test Center deve provvedere all'assegnazione automatica delle prove di esame, mediante il sistema ATES, ai soli candidati iscritti alla sessione.

A tale scopo il Test Center si assicurerà dell'allineamento tra i dati presenti nel sistema ATES sul server del Test Center con quelli nel database centralizzato di AICA.²²

¹⁹ Dal computo dei giorni è escluso il *dies a quo*, cioè non si conta il giorno in cui si effettua la cancellazione. Non sono ammesse altre forme di comunicazione (via fax, posta, e-mail, telefono ecc.). L'anticipo di 1 giorno è garantito tramite il sistema ATES standard, ATLAS.

²⁰ Solo in casi di reale emergenza, non dovuti a propria responsabilità (ad es. maltempo improvviso, malattia di tutti i candidati iscritti, calamità naturale), il Test Center può eccezionalmente chiedere la cancellazione della sessione il giorno stesso degli esami, secondo le modalità definite nell'Istruzione Operativa "Richiesta di variazione di una sessione per emergenze dell'ultima ora", in Appendice 1: ma senza alcuna garanzia da parte di AICA circa l'evasione in tempo utile della richiesta. La reiterazione di richieste di questo tipo, oltre il preavviso previsto di 1 giorno, comporterà una Non Conformità, se l'Auditor valuterà questa reiterazione non giustificata da reali emergenze.

²¹ Con una ragionevole approssimazione (indicativamente non oltre il 20%), tenendo conto delle specificità relative alla clientela e all'organizzazione del Test Center. In ogni caso il Test Center dovrà assicurare che le sue procedure organizzative e i contratti con la clientela non pregiudichino il rispetto delle norme di programmazione delle sessioni di esame.

²² Mediante la funzionalità di *sincronizzazione* del sistema ATES fornito da AICA.



5.8. DICHIARAZIONE DI ASSENZA DI CONFLITTO DI INTERESSI

Per coerenza con la norma ISO 17024, cui AICA conforma le proprie certificazioni, è richiesto al Test Center di impegnarsi nella tutela dell'imparzialità degli esami, astenendosi nei confronti dei candidati da qualsiasi trattamento di favore e da qualsiasi discriminazione, derivanti da preferenze di qualsiasi tipo, familiarità e rapporti pregressi di formazione.

A ciascun Supervisore viene pertanto richiesto da AICA di firmare la *Dichiarazione di assenza di conflitto di interessi*, disponibile nel modello *QA-ESAMOD23*.

6. NORME DI SVOLGIMENTO DI UNA SESSIONE DI ESAMI

6.1. PRESIDIO DELLA SESSIONE DI ESAMI

Ai fini di un'efficace sorveglianza, una sessione di esami deve essere costantemente presidiata da Supervisor qualificati da AICA, nel numero previsto al par. 6.1.1: sessioni di esami prive di Supervisor, presidiate da Supervisor non qualificati da AICA o da un numero di Supervisor inferiore a quello minimo necessario comporteranno la nullità delle sessioni di esami stesse.

Un Supervisore specificamente indicato nel Registro esami assumerà il ruolo di Supervisore Presidente, cioè di *responsabile della sessione d'esami*: dell'organizzazione della sessione stessa, dalle operazioni preliminari di cui al par. 6.2 fino agli obblighi successivi di cui al capitolo 7. Sarà di sua competenza il coordinamento di altri eventuali colleghi Supervisor e la delega di alcune attività preliminari ad altro personale interno al Test Center.²³ Rientra nei suoi compiti organizzativi mettere in opera quanto possibile per prevenire potenziali problemi e nel caso verbalizzare problemi e anomalie occorsi durante la sessione (par. 6.1.3).

6.1.1. Numero minimo di Supervisor per il presidio della sessione

Al fine di assicurare un efficace presidio della sessione di esami, il Test Center deve garantire ad AICA quanto segue.

1. **Presidio di almeno un Supervisore.** Una sessione di esami deve svolgersi con il presidio di almeno 1 Supervisore qualificato da AICA (Supervisore Presidente).
2. **Presidio di almeno un Supervisore per aula.** Nel caso di esami effettuati contemporaneamente in più aule distinte, è richiesto il presidio in ciascuna aula di almeno 1 Supervisore qualificato da AICA.
3. **Presidio di due o più Supervisor nella stessa aula.** In ogni caso il Test Center deve valutare attentamente l'efficacia della sorveglianza in relazione alle modalità di svolgimento adottate e a possibili fattori di criticità, prevedendo, se necessario, il presidio simultaneo nella stessa aula di almeno 2 Supervisor qualificati da AICA. La valutazione della necessità di un secondo Supervisore in aula spetta al Test Center. È facoltà di AICA, per il tramite dei suoi Auditor, verificare l'efficacia della soluzione adottata ai fini della sorveglianza.

6.1.2. Persone autorizzate alla presenza in aula

Al fine di garantire un regolare svolgimento della sessione, sarà ammessa nell'aula durante gli esami solo la presenza di personale autorizzato, come di seguito specificato.²⁴

1. **Persone autorizzate.** Nell'aula adibita agli esami, durante lo svolgimento degli esami,²⁵ è

²³ Per un più agevole presidio della sessione di esami si ricorda ad es. la possibilità di utilizzare personale della Segreteria per il riconoscimento dei candidati, come illustrato nel punto 2 del par. 6.2.4.

²⁴ Prima dell'inizio degli esami possono essere presenti in aula anche persone qui di seguito non citate come autorizzate (ad es. personalità pubbliche, personale di segreteria): ma tali persone non sono autorizzate a rimanere in aula durante gli esami e saranno invitate a uscire dal Supervisore, anteriormente all'inizio della prima prova d'esame.

²⁵ Cioè nel periodo che intercorre dall'inizio della prima prova fino all'ultimazione dell'ultima prova d'esame della sessione.



autorizzata solo la presenza di:

- a. *candidati agli esami*, se muniti di regolare documento di riconoscimento e intestatari di Skills Card registrata a loro nome;
- b. *Supervisor* qualificati da AICA presso il Test Center che eroga gli esami;
- c. *Responsabile* del Test Center;
- d. *Legale Rappresentante* del Test Center;
- e. eventuali *Assistenti del Supervisore* autorizzati e registrati, esclusivamente nei casi previsti in Appendice 1 (al di fuori dei Test Center di Ateneo la presenza di un Assistente in luogo di un Supervisore qualificato si configura come Non Conformità, cioè come presenza di personale non autorizzato);
- f. *Auditor di AICA, ECDL Foundation ed Accredia*;
- g. *tecnici informatici*, su autorizzazione di un Supervisore, qualora si verificasse un problema tecnico che necessiti il loro intervento, ma solo per il tempo strettamente necessario a risolvere il problema e illustrando puntualmente nel *Verbale della sessione di esami* (vedere successivo paragrafo) i motivi che hanno determinato il loro intervento;
- h. *personale espressamente autorizzato da AICA* di cui al successivo punto 2.

A eccezione dei Supervisor e degli Auditor, tutte le altre persone autorizzate devono rimanere in silenzio.

2. **Persone espressamente autorizzate da AICA.** Altre persone, non previste nel punto precedente, ad es. osservatori autorizzati da AICA (esperti nominati per casi particolari, Auditor in formazione), personalità pubbliche (funzionari, sindaci, ufficiali ecc.), possono essere presenti in aula durante gli esami solo su specifica autorizzazione scritta da parte della Funzione Qualità di AICA.²⁶

6.1.3. *Verbale della sessione di esami*

Al fine di agevolare ad AICA le proprie verifiche ispettive e di garantire piena trasparenza ai clienti finali, tutte le *anomalie ed eventi degni di nota* che si dovessero verificare durante lo svolgimento della sessione di esami dovranno essere verbalizzate da un Supervisore presente alla sessione sull'apposito modulo QA-ESAMOD14, comunque da stampare prima dell'inizio degli esami (come da par. 6.2.6).

La compilazione del *Verbale* (QA-ESAMOD14) deve essere contestuale al verificarsi dell'evento da verbalizzare e deve comunque concludersi entro l'orario della sessione di esami. Nel caso in cui non ci fossero eventi da registrare, un Supervisore provvederà comunque a firmare il *Verbale*, contrassegnando sullo stesso che non è avvenuto alcun evento degno di nota.

La firma del *Verbale* comporta la responsabilità circa la veridicità di quanto in esso riportato.

Il *Verbale non* deve essere trasmesso ad AICA, a meno di specifica richiesta, e dovrà essere conservato in quanto materiale relativo agli esami, come da par. 7.4.

6.2. OPERAZIONI PRELIMINARI


Le seguenti operazioni preliminari, di competenza del Test Center, possono essere effettuate dal Responsabile del Test Center, da un Supervisore qualificato da AICA o delegate ad altro personale interno, sotto la responsabilità del Supervisore che dichiara di presiedere la sessione.

6.2.1. *Approntamento delle postazioni di esami e del server del sistema ATES*

Al fine di garantire un efficace servizio di certificazione, sono previste le seguenti attività del Test Center.

1. **Prevenzione problemi hardware e software.** Prima dell'inizio della sessione di esami deve essere verificato il corretto funzionamento e la corretta configurazione delle attrezzature informatiche utilizzate per la sessione d'esami.

²⁶ Il documento può essere anche un'e-mail.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 14 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

2. **Verifica dell'installazione del sistema ATES.** Prima dell'inizio della sessione deve essere verificato che siano correttamente installate le componenti del sistema ATES²⁷ necessarie per l'erogazione degli esami di Certificazione.
3. **Separazione delle postazioni.** Il Supervisore deve verificare che tra le postazioni di esami esista una distanza o un sistema di separazione sufficiente a prevenire i contatti tra i candidati (e garantendo al contempo la loro libertà di movimento), nel rispetto dei requisiti minimi specificati nel documento dei requisiti, e mettere in essere tutte le misure preventive atte a ridurre il rischio che i candidati interagiscano tra di loro durante gli esami.
4. **Rimozione della documentazione.** Deve essere rimossa tutta la documentazione, di qualsiasi tipo, presente sul piano di lavoro delle postazioni di esami.

6.2.2. Abilitazione delle postazioni di esami

Al fine di garantire un efficace servizio di certificazione, sono previste le seguenti attività del Test Center.

1. **Abilitazione del PC.** Il giorno stesso della sessione di esami, prima dell'entrata in aula dei candidati, il Supervisore deve provvedere ad accendere i PC effettivamente utilizzati per gli esami,²⁸ eventualmente sbloccando la postazione, se preventivamente bloccata con password di accesso, a livello di sistema operativo.
2. **Comunicazione password d'accesso al sistema ATES.** Prima dell'inizio della prima prova d'esame il Supervisore comunicherà privatamente a ciascun candidato i dati di login necessari per accedere al sistema ATES.

6.2.3. Compilazione del Registro esami

Al fine di garantire piena trasparenza, per ogni sessione di esami, il Supervisore, deve tenere almeno un **Registro esami**, per registrare le presenze dei soli candidati iscritti alla sessione di esami da lui presidiata. Si tratta di un documento ufficiale, conforme al modello QA-ESAMOD11, appositamente predisposto da AICA e prodotto automaticamente dal sistema ATES, che deve essere firmato, per esteso e in modo leggibile, da tutti i Supervisor²⁹ e da tutti i candidati presenti nella sessione. Il Supervisore, che dichiara nel Registro di presiedere la sessione di esami, sarà responsabile di fronte ad AICA della autenticità delle firme dei candidati e della veridicità di quanto riportato sul Registro. La registrazione dei nominativi dei presenti, la firma di presenza dei candidati e dei relativi estremi del documento di riconoscimento, deve essere effettuata prima dell'inizio dei relativi esami.

6.2.4. Riconoscimento formale dei candidati


Al fine di garantire un'accessibilità trasparente al servizio di certificazione, in particolare in merito all'identificazione certa e univoca dei candidati, il Test Center deve effettuare il riconoscimento formale di tutti i candidati iscritti agli esami, al fine di ammetterlo alla sessione di esami, secondo le seguenti modalità.

1. **Intestazione di regolare Skills Card.** Dovrà essere documentata per ciascun candidato l'intestazione di una regolare Skills Card in corso di validità, tramite l'esibizione diretta della Skills Card stampata da parte del candidato o mediante verifica nel sistema ATES (da parte del Supervisore o dell'Auditor) dell'esistenza di una Skills Card virtuale, con un'anagrafica corrispondente a quella attestata dal documento di riconoscimento del candidato.

²⁷ Nella versione utilizzata dal Test Center.

²⁸ Cioè un numero di PC pari al numero massimo di candidati che ci si aspetta presenti contemporaneamente durante la sessione.

²⁹ La firma deve essere apposta da ciascun Supervisore nel momento in cui assume questo ruolo e comporta la responsabilità (nel caso di più di un Supervisore presente la corresponsabilità) del corretto svolgimento della sessione.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 15 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

2. **Obbligo del riconoscimento formale dei candidati.** Dovrà essere richiesta a ciascun candidato l'esibizione di un *documento di identità*:³⁰ contestualmente alla sessione di esami. Nel *Registro esami*, in corrispondenza del nominativo di ciascun candidato, saranno annotati gli estremi del suo documento d'identità e sarà apposta la firma leggibile del Candidato.³¹

I due obblighi sopra citati, relativi al possesso della Skills Card in corso di validità e all'esibizione e registrazione di un documento di riconoscimento, sono previsti dalla normativa internazionale della *ECDL Foundation*, al fine di garantire la circolarità internazionale delle certificazioni, e *devono essere rigorosamente applicati anche nei confronti dei candidati noti ai Supervisor*.

6.2.5. Illustrazione della metodologia di esami

Al fine di garantire piena accessibilità e trasparenza rispetto alle regole di certificazione, un Supervisore deve informare i candidati, prima dell'inizio della loro prima prova di esame di ciascuna sessione, dell'importanza, ai fini della metodologia degli esami, delle norme per i candidati (di cui al par. 6.4, che devono essere da loro sottoscritte, come da par. 6.4.1) e dei *tutorial* messi gratuitamente a disposizione da AICA (vedere anche par. 6.4.1). Il Supervisore, se lo ritiene opportuno, prima degli esami potrà integrare il *tutorial* con proprie osservazioni, di carattere generale, ma non potrà dare esempi di specifiche domande di esami.

6.2.6. Stampa del Verbale sessione di esami

Al fine di agevolare ad AICA le proprie verifiche ispettive e di garantire piena trasparenza ai clienti finali, un Supervisore provvederà a stampare preventivamente il modulo *Verbale sessione di esami* (QA-ESAMOD14), prima dell'inizio degli esami.

6.3. NORME PER I SUPERVISORI

Al fine di garantire l'oggettività e imparzialità delle certificazioni, durante lo svolgimento delle prove di esame i Supervisor devono attenersi ai seguenti obblighi.

6.3.1. Sorveglianza della sessione di esami

Il principale compito del Supervisore è quello di garantire efficace sorveglianza durante la sessione di esami in corso, allo scopo di far rispettare da parte dei candidati le norme di svolgimento delle prove di esame.


Per svolgere questo suo compito il Supervisore può avvalersi della facoltà di chiedere ad AICA³² l'annullamento delle prove di esame al candidato che abbia violato una qualsiasi delle norme che lo riguardano (vedere anche par. 6.5.1).

Ai fini di un'efficace sorveglianza il Supervisore eviterà pertanto di farsi distogliere da attività non pertinenti rispetto a questo compito; eviterà inoltre comportamenti che anche

³⁰ Si intende uno dei documenti di identità in originale con foto, rilasciati esclusivamente dalla Pubblica Amministrazione, citati nel D.P.R. n. 445 del 28-12-2000. Per i minori di 18 anni è accettabile anche la *tessera di iscrizione alla scuola*, se corredata di foto e firmata dal Dirigente Scolastico. Non sono accettate autocertificazioni, in quanto per legge possono essere utilizzate, come sostitutive di determinati documenti, solo nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e non nei rapporti con enti privati, quale è AICA.

³¹ Solo occasionalmente, per casi particolari di forza maggiore (ad es. casi in cui il candidato, privo di documento, sia distante da casa, abbia effettiva difficoltà a tornare con il documento in tempo utile per l'esame o difficoltà a ripetere l'esame in tempo utile rispetto a scadenze curriculari o concorsuali), è eccezionalmente ammissibile il riconoscimento da parte di due persone maggiorenni a conoscenza dell'identità del candidato: in tal caso sul *Verbale della sessione di esami* devono essere registrati gli estremi dei documenti di riconoscimento delle due persone e il motivo per cui il Supervisore o il Responsabile del Test Center ha valutato ammissibile il riconoscimento personale. Un richiamo al Verbale deve essere annotato in margine al *Registro esami*. In tal caso il documento d'identità dovrà essere successivamente prodotto dal candidato e registrato nel *Registro esami* e nel relativo *Verbale*.

³² Via e-mail o fax, all'attenzione del Responsabile Qualità.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 16 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

involontariamente arrechino disturbo e perdita di concentrazione ai candidati e interferiscano con il rispetto delle norme di svolgimento che li riguardano; seguirà infine le norme atte ad assicurare una sorveglianza continuativa alla sessione di esami, illustrate nel paragrafo seguente.

6.3.2. Gestione della sessione di esami

Al fine di garantire ad AICA una sorveglianza continua sullo svolgimento di esami e l'effettuazione di un audit senza preavviso, al fine inoltre di garantire uno svolgimento ordinato ed efficiente della sessione, il Test Center, nell'organizzare una sessione di esami, deve tenere conto dei seguenti punti.

1. **Divieto di interrompere la sorveglianza a esami in corso.** Di norma non si possono svolgere prove di esame senza Supervisor in aula: quindi la sessione di esami deve essere organizzata dal Test Center in modo da assicurare una presenza continua di almeno un Supervisore per tutta la durata degli esami.³³ Se sono in corso prove di esame, a meno che nell'aula non sia presente un secondo Supervisore qualificato, il Supervisore non dovrà dunque assentarsi dall'aula, o in alternativa potrà assentarsi momentaneamente dall'aula sospendendo qualsiasi attività di esami in corso e annotando la cosa sul Verbale della sessione.³⁴
2. **Possibilità di suddividere la sessione in turni.** In base al numero di candidati presenti e di PC disponibili in aula il Test Center può suddividere la sessione di esami in turni. La suddivisione della sessione in turni può consentire non solo una gestione più efficace ed efficiente della sessione, ma anche una maggiore elasticità nella gestione del presidio richiesto da AICA, consentendo al Supervisore di assentarsi tra un turno e quello successivo.
3. **Obbligo di rimanere presso il Test Center in data e orario di esami.** Al fine di consentire ad AICA verifiche ispettive senza preavviso, per tutta la durata della sessione di esami, cioè dall'ora di inizio della sessione fino all'ora di fine registrate nel sistema ATES, anche in caso di pause e in assenza di prove di esame in corso, il Responsabile del Test Center o un Supervisore dovrà garantire la sua tempestiva reperibilità in loco.

6.3.3. Divieto di assistere i candidati nella soluzione dei quesiti d'esame


Al fine di garantire l'oggettività e imparzialità delle certificazioni, è fatto divieto al Supervisore di interferire in alcun modo nello svolgimento della prova d'esame da parte del candidato. In particolare non deve in nessuna forma dare al candidato suggerimenti che possano aiutarlo a superare le difficoltà che incontra nella risoluzione dei quesiti proposti, neanche in forma di chiarimento concettuale sul contenuto delle domande o lettura della domanda d'esame.

1. **Divieto di rispondere alle domande dei candidati.** Il Supervisore non deve rispondere, durante gli esami, a domande di candidati sulle prove di esame, neanche a richieste di chiarimenti sul testo delle domande o a richieste di aiuto per difficoltà del candidato nell'uso del sistema ATES.³⁵
2. **Permesso di intervento solo per problemi di operatività.** Il Supervisore può intervenire, su richiesta del candidato, solo per effettivi problemi di operatività connessi all'attrezzatura hardware messa a disposizione dal Test Center o a improvvisi blocchi di

³³ La presenza di un secondo Supervisore in aula è un'efficace misura preventiva per garantire il rispetto di questa norma.

³⁴ Se in aula c'è un unico Supervisore e questi dovesse avere la necessità di assentarsi dall'aula, è necessario sospendere l'attività di esami, per riprenderla al suo ritorno.

³⁵ Il Supervisore può solo richiamare verbalmente il Tutorial a tutti i candidati (senza cioè rivolgersi a nessuno in particolare), se qualcuno di essi, nonostante l'esecuzione del Tutorial, continua ad avere difficoltà di tipo metodologico con il sistema ATES.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 17 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

sistema, non imputabili a insufficiente destrezza del candidato.

6.3.4. Controllo dell'ora di inizio e di fine della sessione di esami

Al fine di consentire ad AICA verifiche ispettive senza preavviso, tutte le prove d'esame dovranno iniziare dopo l'orario di inizio e prima dell'orario di fine della sessione registrato in ATES.

Esami effettuati al di fuori dell'orario registrato nel sistema ATES saranno invalidi.

6.4. NORME PER I CANDIDATI

Al fine di garantire l'oggettività e imparzialità delle certificazioni, durante lo svolgimento delle prove di esame i candidati devono attenersi alle seguenti norme.

6.4.1. Obbligo di sottoscrizione del documento di assunzione di responsabilità e di esecuzione del Tutorial

Al fine di garantire piena accessibilità e trasparenza rispetto alle regole di certificazione, ciascun candidato prima dello svolgimento della prima prova di esame della sessione in corso, deve prendere visione delle norme relative allo svolgimento degli esami, fornire accettazione³⁶ delle suddette norme pena la mancata effettuazione delle prove di esame. Inoltre, per essere adeguatamente informato sulla metodologia di esami, prima dell'inizio della sua prima prova di esame, il candidato deve eseguire il Tutorial relativo al funzionamento dello specifico sistema ATES fornito da AICA.

6.4.2. Soglia di superamento delle prove d'esame

L'esame sarà considerato superato solo se viene raggiunta la soglia di superamento prevista. Il numero dei moduli di esame, il numero delle domande d'esame e la soglia di superamento in percentuale sono riportati, per le diverse certificazioni, in Appendice 2.

Qualora, pur avendo superato l'esame, non sia soddisfatto della valutazione conseguita, il Candidato ha diritto a richiedere l'annullamento dell'esame sostenuto, secondo le modalità indicate nell'Istruzione Operativa "Richiesta di annullamento di esame superato da parte del Candidato", in Appendice 1.

6.4.3. Rispetto dei limiti di tempo della prova d'esame

Il candidato dovrà rispettare, per lo svolgimento di ciascun modulo di prova d'esame, un limite di tempo non eccedente quello stabilito nell'ambito di quella certificazione (vedere Appendice 2).


Allo scadere del limite di tempo il modulo di prova d'esame sarà automaticamente considerato terminato e sarà assegnato al candidato il punteggio conseguito fino a quel momento.

6.4.4. Obbligo del silenzio

Al fine di garantire imparzialità e uguali condizioni di accesso al servizio di certificazione, le sessioni di esami deve svolgersi in silenzio.

1. **Divieto di parlare.** I candidati non devono parlare tra di loro, né con altre persone presenti in aula. Tale divieto vale anche per i candidati che hanno terminato la loro prova d'esame, fintanto che rimangono in aula.
2. **Divieto di fare rumore.** I candidati non devono ragionare ad alta voce e non devono fare rumore, per non disturbare gli altri candidati. Tale divieto vale anche per i candidati che hanno terminato la loro prova d'esame, fintanto che rimangono in aula.
3. **Divieto di assistenza dal Supervisore.** Il candidato non deve rivolgere al Supervisore domande sul contenuto delle prove di esame né ricevere dallo stesso indicazioni, in ogni

³⁶ Attraverso tale sottoscrizione ciascun candidato si impegna ad accettare tutte le disposizioni ivi inserite e le eventuali conseguenze, quale l'annullamento degli esami per effetto della mancata osservanza delle predette norme.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 18 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

forma e modalità.

6.4.5. Divieto di supporti esterni

Al fine di garantire l'oggettività e imparzialità delle certificazioni, il candidato deve rispettare quanto segue.

1. **Divieto di copia.** Il candidato non deve copiare da altri candidati, non deve muoversi dalla sua postazione e non può osservare ciò che stanno facendo gli altri candidati.
2. **Divieto di ausili didattici.** È fatto divieto ai candidati di portare nel locale dove si svolge la prova di esame o comunque di consultare durante gli esami manuali, dispense, fogli propri, libri o pubblicazioni.
3. **Divieto di ausili elettronici.** Durante la prova di esame è fatto divieto ai candidati di utilizzare e tenere attivati, telefoni cellulari, tablet,, radio, o altri dispositivi elettronici.

6.4.6. Permanenza in aula

Al fine di garantire uguali condizioni di accesso al servizio di certificazione, in particolare per prevenire l'eventuale disturbo agli altri candidati, il candidato può rimanere in aula solo per il suo riconoscimento formale, lo svolgimento delle sue prove di esame, la comunicazione dell'esito dei propri esami, per il tempo strettamente necessario a completare tali attività.

Il candidato può eventualmente prendersi un breve periodo di intervallo tra una prova d'esame e la successiva, uscendo dall'aula, a condizione di avvertire della sua uscita il Supervisore.

6.4.7. Divieto di interruzione della prova d'esame

Al fine di garantire l'oggettività, l'imparzialità e la trasparenza delle certificazioni, il candidato non deve interrompere lo svolgimento delle prove di esame in corso, salvo cause di forza maggiore, nel qual caso informerà il Supervisore.

6.4.8. Divieto di ripetizione di un esame nella stessa giornata

Al fine di garantire la trasparenza delle certificazioni, il candidato non può ripetere nella stessa giornata un modulo d'esame superato, non superato, interrotto o annullato.³⁷

6.5. PROVVEDIMENTI IN CASO D'IRREGOLARITÀ

Sono qui di seguito riportati i provvedimenti di AICA, previsti allo scopo di tutelare la regolarità degli esami e quindi l'oggettività e imparzialità delle certificazioni.

6.5.1. Invalidazione di prove d'esame

Su richiesta di un Supervisore, di un Auditor o per verifiche statistiche della funzione Qualità, nel caso di:

1. evidenze di *violazione anche di una sola delle norme per i candidati* specificate al par. 6.4;
2. *assenza di registrazioni documentali* previste per l'accesso agli esami (Skills Card, iscrizione alla sessione, registrazione della presenza agli esami ecc.), di cui al par. 6.2.4;
3. *anomalie statistiche negli esiti e nelle modalità di esecuzione degli esami* tali da mettere in dubbio la correttezza dell'esecuzione degli esami;


AICA può provvedere all'*invalidazione di uno o più esami*.

AICA, ai fini di un'equa decisione, potrà quindi condurre gli accertamenti che ritiene opportuni, con facoltà di contattare e intervistare il Test Center e/o il Candidato.

Nel caso di cui al precedente punto 3 sarà anche diritto di AICA, a proprie spese, fare ripetere al candidato l'esame o gli esami in cui si siano verificate le anomalie sopra citate e, in tal caso, l'esito di tale verifica sostituirà l'esito dell'esame precedentemente effettuato.

Nel caso in cui le irregolarità emerse fossero tali da compromettere l'imparzialità globale della sessione di esami, può essere deciso l'annullamento di tutte le prove di esame della sessione

³⁷ Il divieto vale anche in caso di errori nella scelta del tipo di prova di esame.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 19 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

stessa, comportandone la nullità.

6.5.2. Sospensione del servizio di erogazione degli esami

Qualora da una verifica ispettiva o da altra verifica documentabile effettuata, anche con mezzi telematici, da parte dello staff di AICA, risultino Non Conformità rispetto alla presente procedura di esami tali da rischiare di compromettere la regolarità e l'imparzialità degli esami, secondo la valutazione di AICA, o tali da impedire ad AICA di condurre le proprie attività di audit e di verifica degli esami, AICA potrà sospendere temporaneamente al Test Center, per un periodo non inferiore a **30 giorni** di calendario,³⁸ l'accesso al sistema ATES, con conseguente sospensione del servizio automatico di erogazione e valutazione degli esami di Certificazione, temporanea impossibilità da parte del Test Center di programmare ed effettuare sessioni di esami, assegnare e registrare Skills Card.

La decisione sarà comunicata per iscritto dalla Funzione Qualità di AICA al Test Center.

Il servizio di esami potrà essere ripreso dopo il termine stabilito da AICA, a seguito delle azioni correttive adeguatamente messe in opera dal Test Center per far venir meno le Non Conformità rilevate, azioni che dovranno essere tempestivamente comunicate ad AICA, da questa approvate ed eventualmente sottoposte al successivo controllo dell'efficacia con ulteriore verifica ispettiva, secondo le modalità specificate nella *Procedura di Audit* pertinente, citata in Appendice 2.

La sospensione del servizio di esami può essere determinata anche dalla non comunicazione o dalla comunicazione non conforme delle azioni correttive ad AICA, nonché dal fatto che esse non sono state approvate da AICA (vedere la *Procedura di Audit* pertinente).

6.5.3. Revoca della qualifica a un Supervisore

AICA revocherà la qualifica al Supervisore al quale risulti riconducibile³⁹ la responsabilità di una Non Conformità concernente gli obblighi che lo riguardano, più precisamente quelli enunciati nel par. 6.1⁴⁰ "Presidio della sessione di esami", nel par. 6.2⁴¹ "Operazioni preliminari", 6.3⁴¹ "Norme per i Supervisor", la comunicazione dell'esito di cui al par. 7.1, la registrazione degli esami di cui al par. 7.2, l'obbligo di riservatezza di cui al par. 7.4.3. La revoca è motivata dall'essere venuto a mancare uno dei requisiti richiesti per l'autorizzazione a operare del Supervisore stesso: il rispetto della presente procedura di esami.

La revoca sarà comunicata, con le relative motivazioni, al Supervisore, con raccomandata riservata e personale o via email con Posta Elettronica Certificata.

7. OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI

Il Test Center deve adempiere ai seguenti obblighi, successivi rispetto all'effettuazione degli esami da parte dei candidati.

7.1. COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI

Al fine di garantire la trasparenza delle certificazioni, non appena completata la valutazione automatica di tutti i moduli d'esame sostenuti nella sessione da un candidato⁴¹ e comunque non oltre la fine della sessione di esami pertinente, il Test Center, per il tramite del Supervisore o del Responsabile del Test Center, dovrà comunicarne l'esito singolarmente a ciascun candidato. Si dovrà comunicarne il *punteggio finale* e la *percentuale di risposte corrette*.

Compito del Supervisore, di cui i candidati devono essere informati dal Test Center, è rendersi disponibile a mostrare a ciascun candidato che ne faccia richiesta i *chiarimenti* in merito alle

³⁸ Nel caso in cui la sospensione sia reiterata, il periodo sarà non inferiore a **60 giorni**.

³⁹ In base a una verifica ispettiva o altra verifica effettuata, anche con mezzi telematici, da AICA.

⁴⁰ E relativi sottoparagrafi.

⁴¹ La comunicazione dell'esito dopo ogni singola prova può essere presa in considerazione dal Supervisore solo se compatibile con le esigenze organizzative e di sorveglianza del Test Center.



domande cui egli non ha risposto correttamente, che devono essere forniti individualmente a ciascun candidato, in forma privata, nel rispetto della riservatezza delle domande di esami, eventualmente in un momento successivo rispetto alla sessione di esami, non oltre il limite di tempo di 15 giorni previsto per l'eventuale ricorso ad AICA.

Qualora sia richiesta dal candidato un'attestazione ufficiale del punteggio finale deve essere cura del Test Center fornire al richiedente un attestato firmato sugli esami superati e il relativo punteggio finale.

Il candidato, qualora non ritenga adeguato il punteggio assegnato, pur avendo superato l'esame, ha facoltà di richiedere al Test Center di annullare la prova sostenuta, ma tale annullamento deve essere richiesto ed effettuato dal Supervisore prima della registrazione (vedi 7.2), annotando la richiesta e il conseguente annullamento nel *Verbale di esami*. Il candidato potrà ripetere l'esame rifiutato in un'altra sessione.

7.2. REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI

7.2.1. Registrazione via Internet degli esami automatici

Al fine di garantire il rilascio dei certificati, il Test Center registrerà via Internet l'esito e la valutazione degli esami della sessione pertinente sul database centralizzato di AICA.⁴² La registrazione degli esami, requisito indispensabile per il rilascio del Certificato, deve essere effettuata preferibilmente il giorno stesso di svolgimento della sessione e comunque *tassativamente non oltre 5 giorni dalla data della sessione*,⁴³ allo scopo di prevenire la perdita dei dati⁴⁴ ed accelerare la consegna dei certificati ai candidati.⁴⁵

Sarà cura e responsabilità del Supervisore o del Responsabile del Test Center verificare sempre che la registrazione degli esiti di tutti gli esami sia andata a buon fine per tutti i candidati della sessione.⁴⁶

7.3. RICHIESTA DEI CERTIFICATI

Il Test Center, per ciascun candidato che abbia sostenuto presso la propria sede l'ultima prova d'esame necessaria per quello specifico tipo di Certificato, si obbliga a fare l'esplicita richiesta di Certificato per via telematica, seguendo l'Istruzione Operativa "Richiesta dei Certificati" nell'Appendice 1.

AICA garantisce **al più tardi entro 1 mese**⁴⁷ dal ricevimento della richiesta la consegna del Certificato al Test Center, il quale lo consegnerà al candidato secondo le modalità concordate con lo stesso, ma comunque nel più breve tempo possibile.

7.4. CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI

Al fine di garantire la trasparenza delle certificazioni, il Test Center si obbliga a conservare in

⁴² Mediante la funzionalità di *sincronizzazione* del sistema ATES fornito da AICA.


⁴³ Nel caso in cui problemi tecnici così eccezionali da non essere risolti neanche chiamando il servizio tecnico del sistema ATES rendessero impossibile la connessione entro 5 giorni, il Test Center potrà registrare il fatto sul Verbale della sessione e inviarlo ad AICA, all'attenzione del Responsabile della Qualità.

⁴⁴ La conservazione e l'integrità dei dati sui supporti informatici prima della registrazione sul database centrale di AICA sono di responsabilità esclusiva del Test Center, verso i candidati e verso AICA.

⁴⁵ È opportuno, per ogni sessione, conservare una copia della stampa esiti, producibile mediante il sistema ATES: nel caso in cui problemi tecnici causino un'irreparabile perdita dei dati della sessione di esami, prima della registrazione, il Supervisore potrà così inviare via e-mail ad AICA questo documento per i candidati per cui non è stato possibile registrare i dati. L'e-mail deve essere inviata all'attenzione del Responsabile dei reclami di AICA, il quale valuterà insindacabilmente se sussistono gli estremi per accogliere la richiesta.

⁴⁶ La tempestività di questo controllo può agevolare l'eventuale recupero dei dati nel caso di blocchi o inconvenienti tecnici durante la trasmissione.

⁴⁷ Con l'eccezione del mese di agosto, in cui i Certificati non sono consegnati. Il tempo massimo previsto per la consegna del Certificato al Test Center include il tempo necessario per gli accertamenti di AICA su eventuali anomalie nell'iter di certificazione.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 21 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

luogo sicuro, con modalità sicure tutti i documenti di cui al par. 7.4.1,⁴⁸ per la durata di cui al par. 7.4.2, nel rispetto dei dettami sulla Privacy⁴⁹ e delle normative vigenti in materia di archiviazione dei documenti. Il Test Center è altresì tenuto a consegnare ad AICA tali documenti, su richiesta degli Auditor o della funzione Qualità.

7.4.1. Elenco della documentazione da conservare

La documentazione da conservare, attinente ai prerequisiti e allo svolgimento di una sessione di esami, è la seguente.

1. Copia dei documenti, trasmessi da AICA, con il **Codice Identificativo** e la **password**, assegnati al Test Center per accedere al sistema ATES e, ove questa modalità è prevista, per accedere al *Questionario di qualificazione* via Web.⁵⁰
2. I **Verbali sessione di esami**.
3. Copia dei **Rapporti di Audit** compilati e firmati in seguito a eventuali Audit precedenti, completati con le relative eventuali azioni correttive trasmesse agli Auditor di AICA.
4. Copia della **Dichiarazione di assenza di conflitto di interessi** (QA-ESAMOD23) richiesta a ogni Supervisore (vedere par. 5.8).
5. Presso i Test Center di Ateneo (vedere par. 6.1.2), il **Modulo Nomina Assistente del Supervisore** (QA-ESAMOD13).
6. Copia di tutte le **autorizzazioni scritte trasmesse al Test Center da AICA**⁵¹ in merito alle modalità di erogazione degli esami: come l'autorizzazione a effettuare esami manuali a candidati disabili (vedere cap. 9) e l'autorizzazione a effettuare esami "on site" (vedere Appendice 1).
7. Se e solo se il Test Center è stato autorizzato a effettuare esami manuali, gli **elaborati degli esami manuali e il relativo MQTB**.
8. Tutti i *documenti che portano la firma dei candidati*, come:
 - a. i **Registri esami** (vedere par. 6.2.3) relativi alle sessioni effettuate;
 - b. le **Domande di Certificazione** (SC 02) sottoscritte dai candidati o dai loro genitori, richieste per le certificazioni accreditate da Accredia;
 - c. il *consenso al trattamento da parte di AICA dei dati sensibili dei candidati disabili*, ai sensi del **D.Lgs. 196/2003**, di cui al par. 5.5.6.

7.4.2. Durata della conservazione

Il Test Center si obbliga a conservare la documentazione di cui al precedente par. 7.4.1 per l'intera durata del Contratto di Licenza (nel caso dei Test Center Associati, per l'intera durata del contratto di sublicenza con il Test Center Licenziatario), salvo diversa disposizione scritta di AICA.

Per quanto riguarda i documenti firmati dai candidati, i **Registri esami** debbono essere comunque conservati fino a **3 anni** dalla data della relativa sessione, le **Domande di Certificazione fino alla data di emissione dei relativi Certificati**: nel caso di non rinnovo del Contratto di Licenza,⁵² tali documenti debbono essere spediti ad AICA, all'attenzione del Responsabile Qualità.


⁴⁸ Il Responsabile ECDL è garante nei confronti di AICA per quanto riguarda la conservazione del materiale di esami e la scelta del luogo sicuro: deve essere comunque garantito l'accesso ai Supervisor e per il loro tramite agli Auditor AICA anche durante le verifiche ispettive senza preavviso ad esami in corso.

⁴⁹ Riferimento legislativo: D.Lgs. 196/2003 ivi compreso l'allegato B.

⁵⁰ Vedere il Documento dei *Requisiti di un Test Center*. L'Auditor, per le sue verifiche, ha facoltà di richiedere al Test Center di accedere via Web al Questionario di qualificazione o di controllare la copia cartacea del documento trasmesso ad AICA.

⁵¹ Oppure da enti delegati da AICA, come ASPHI (vedere cap. 9 della presente Procedura).

⁵² Proprio o del Test Center Licenziatario di riferimento.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 22 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

7.4.3. Riservatezza delle domande d'esame

Al fine di tutelare l'imparzialità delle certificazioni, il Test Center deve garantire ad AICA la riservatezza delle domande di esame, contenute nel sistema ATES fornito da AICA stessa e nel MQTB per gli esami manuali.⁵³ Sono espressamente vietate la visione in pubblico, la proiezione, la pubblicazione e la comunicazione delle domande di esami su qualsiasi tipo di supporto, cartaceo o elettronico.

Sempre per ragioni di riservatezza, i chiarimenti in merito alle risposte errate dei candidati, di cui al par. 7.1, possono essere dati solo dal Supervisore a ciascun candidato, in forma privata.

I sistemi contenenti le domande esami e gli esiti, e le credenziali di accesso ATES devono essere adeguatamente protetti in modo da consentire l'uso e la visione dei dati e delle informazioni riguardanti il processo di erogazione della Certificazione delle competenze solo al personale del Test Center autorizzato dalla presente procedura.

7.5. PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME

Per garantire l'accessibilità al servizio di certificazione, qualora si verificassero, in relazione allo svolgimento di una o più prove di esame, problemi bloccanti di hardware e software, tecnicamente non risolvibili nella sessione in corso⁵⁴, il Test Center garantirà al candidato la ripetizione gratuita della prova (o delle prove) di esame nella prima sessione programmata disponibile, fruibile dal candidato.

8. RICORSO SULL'ESITO DELL'ESAME

8.1. CASI DI RICORSO

Per garantire imparzialità e trasparenza al servizio di certificazione, viene garantita la facoltà di presentare ricorso formale ad AICA, in relazione alle prove di esame, quando il candidato è insoddisfatto dell'esito negativo e questo dipenda da:

1. oggettivo malfunzionamento del sistema ATES fornito da AICA⁵⁵;
2. incongruità di una o più domande di esame.

8.2. MODALITÀ DEL RICORSO

Il ricorso potrà essere presentato dal candidato direttamente o per il tramite del Test Center,⁵⁶ per mezzo di un Supervisore, entro e non oltre **15 giorni** dalla data di svolgimento dell'esame. Il ricorso verrà inviato via email all'indirizzo ricorsi@aicanet.it, utilizzando l'apposito modulo QA-ESAMOD12 e dovrà essere accompagnato dalla documentazione e/o i riferimenti di supporto alla puntuale ricostruzione del problema che ha determinato il ricorso stesso.

Le modalità di invio del ricorso sono definite in dettaglio nell'Istruzione Operativa "Ricorso sull'esito dell'esame,", illustrata nell'Appendice 1

8.3. SEGNALAZIONE AD AICA


Il Test Center avrà facoltà di inoltrare una semplice *segnalazione* ad AICA, in relazione a una prova di esame o ad una domanda d'esame, quando sussistano gli stessi casi di ricorso definiti nel par. 8.1, in questo caso anche senza una richiesta da parte di un candidato.

⁵³ La tutela della riservatezza è un obbligo contrattuale del Test Center, ed è di competenza sia del Responsabile ECDL, sia dei Supervisor e di tutto il Personale eventualmente coinvolto nel processo della erogazione del servizio riguardante la certificazione.

⁵⁴ Si ricorda, per evitare problemi di collegamento o di accesso alla rete (vedasi anche 5.7.2.), di scaricare sempre gli esami con un congruo anticipo rispetto alla data della sessione.

⁵⁵ Dopo aver verificato che si possono escludere carenze nella funzionalità delle attrezzature del Test Center.

⁵⁶ La possibilità di ricorso diretto deve essere garantita al candidato per coerenza con la norma ISO 17014. È compito dei Supervisor, qualsiasi sia la scelta del candidato, garantirgli tutto il supporto tecnico e le informazioni di cui necessita.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 23 di 23	QA-ESA10 – Revisione n° 9 del: 21/11/2018

La segnalazione sarà effettuata con le stesse modalità indicate nel par. 8.2 e in particolare utilizzando lo stesso modulo QA-ESAMOD12, ma avendo cura di distinguere la segnalazione dal ricorso, secondo le istruzioni contenute nel modulo.

La segnalazione sarà valutata dal *Comitato di revisione esami* che risponderà, **entro 20 giorni lavorativi** dalla sua ricezione.

9. ESAMI DI CERTIFICAZIONE PER DISABILI

Nel caso in cui si iscrivano agli esami di Certificazione candidati portatori di una qualche disabilità⁵⁷, che possa pregiudicare l'accessibilità⁵⁸ o l'esito dovuto a difficoltà nell'utilizzo⁵⁹ di ATES in modalità standard, il Test Center può chiedere l'autorizzazione a effettuare esami manuali e/o la concessione di tempo-extra rispetto al tempo di norma concesso per la prova d'esame e/o l'utilizzo di *tecnologie assistive*⁶⁰, tenendo conto delle diverse disabilità⁶¹. L'autorizzazione deve essere richiesta dal Test Center secondo le modalità indicate nell'Istruzione Operativa "Autorizzazione per i candidati disabili", in Appendice 1.

In base alla normativa internazionale, AICA ammette inoltre, nel caso di alcune categorie di candidati disabili, in particolare nel caso dei *non udenti*, la presenza durante la sessione d'esame di una *persona professionalmente qualificata* (un *mediatore della comunicazione* o un *interprete della Lingua Italiana dei Segni*) che, solo su richiesta del candidato e là dove strettamente necessario, offra il proprio supporto per una corretta interpretazione della domanda, senza intervenire con suggerimenti nello svolgimento dei compiti richiesti dalla prova d'esame.⁶²

La presenza di candidati disabili, persone qualificate e gli estremi dell'autorizzazione di ASPHI, debbono essere citati nel *Verbale della sessione*.

⁵⁷ Per esempio non-vedenti, ipo-vedenti, disabili motori, non udenti o ipo-udenti, disabili cognitivi ecc..

A seconda del tipo di disabilità (che può essere più di una e a vari gradi) un generico sistema informatico può presentare vari tipi di barriere, che possono incidere in maniera più o meno marcata sulla sua possibilità di soddisfare il proprio scopo.

⁵⁸ Accessibilità: capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

⁵⁹ In termini di accessibilità, efficacia, efficienza e/o produttività.

⁶⁰ *Tecnologie assistive*: ai sensi dell'art. 2 della legge n.4 del 2004, gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere ai servizi erogati dai sistemi informatici. Si pensi agli ingranditori di schermo, i lettori di schermo, tastiere mouse joystick trackball particolari, barre Braille ecc..

⁶¹ E alle particolari barriere digitali alla quali possono essere soggetti.

⁶² Il mediatore della comunicazione, nell'attenersi al divieto di assistenza al candidato nella soluzione delle domande di esame, terrà debitamente conto delle difficoltà cognitive dei non udenti, dando un'interpretazione sufficientemente rigorosa della normativa, in particolare del paragrafo 6.3.2.