


PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 1 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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
REVISIONE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE

	REDATTA	CONTROLLATA	APPROVATA
Funzione	Responsabile della Qualità	ECDL & EUCIP Certifications Manager	Direttore AICA
Nome	P. Fezzi	P. Schgör	G. Occhini




INDICE

1. SCOPO.....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
4. DEFINIZIONI.....	4
4.1. ESAMI DI CERTIFICAZIONE.....	4
4.1.1. <i>Esami automatici</i>	4
4.1.2. <i>Esami manuali</i>	4
4.2. ATES.....	4
4.3. SYLLABUS	5
4.4. SKILLS CARD	5
4.4.1. <i>Skills Card virtuale</i>	5
4.5. SESSIONE DI ESAMI	5
4.6. TEST CENTER.....	5
4.7. QUESTIONARIO DI ACCREDITAMENTO	5
4.8. REQUISITI	5
4.9. NORME	5
4.10. NON CONFORMITÀ.....	6
4.11. EFFICACIA.....	6
4.12. ESAMINATORE	6
4.13. RESPONSABILE DEL TEST CENTER.....	6
4.14. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	6
5. PREREQUISITI PER L'EFFETTUAZIONE DI UNA SESSIONE DI ESAMI.....	7
5.1. DISPONIBILITÀ DI ESAMINATORI ACCREDITATI.....	7
5.2. SEDE AUTORIZZATA DI ESAMI	7
5.2.1. <i>Esami presso Test Center accreditati</i>	7
5.2.2. <i>Esami "on site" presso sedi temporanee autorizzate</i>	7
5.3. UNA O PIÙ AULE D'ESAMI CONFORMI	7
5.3.1. <i>Aule identificabili</i>	8
5.3.2. <i>Utilizzo in contemporanea di due o più aule accreditate</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>Registrazione delle "Skills Card"</i>	9
5.5.4. <i>Stampa e consegna delle "Skills Card"</i>	9
5.5.5. <i>Periodo di validità di una "Skills Card"</i>	9
5.5.6. <i>Informativa agli intestatari delle "Skills Card"</i>	10
5.5.7. <i>Privacy</i>	10
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>	11
5.6.3. <i>Sessioni straordinarie</i>	11
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>	12
5.6.7. <i>Divieto di sessioni di esami in giorni festivi</i>	12
5.7. ESAMI AUTOMATICI.....	12
5.7.1. <i>Ordinativo degli esami</i>	12
5.7.2. <i>Assegnazione degli esami</i>	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 Esaminatori per il presidio della sessione</i>	13

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 3 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

6.1.2.	<i>Persone autorizzate alla presenza in aula.....</i>	13
6.1.3.	<i>Verbale della sessione di esami.....</i>	14
6.2.	OPERAZIONI PRELIMINARI.....	14
6.2.1.	<i>Approntamento delle postazioni di esami e del server del sistema ATES</i>	14
6.2.2.	<i>Abilitazione delle postazioni di esami</i>	15
6.2.3.	<i>Compilazione del Registro esami</i>	15
6.2.4.	<i>Riconoscimento formale dei candidati</i>	15
6.2.5.	<i>Illustrazione della metodologia di esami.....</i>	16
6.2.6.	<i>Stampa del Verbale sessione di esami.....</i>	16
6.3.	NORME PER GLI ESAMINATORI.....	16
6.3.1.	<i>Sorveglianza della sessione di esami.....</i>	16
6.3.2.	<i>Gestione della sessione di esami</i>	17
6.3.3.	<i>Divieto di assistere i candidati nella soluzione dei quesiti d'esame</i>	17
6.3.4.	<i>Controllo dell'ora di inizio e di fine della sessione di esami</i>	18
6.4.	NORME PER I CANDIDATI.....	18
6.4.1.	<i>Obbligo di sottoscrizione del documento di assunzione di responsabilità e di esecuzione del Tutorial 18</i>	
6.4.2.	<i>Soglia di superamento delle prove d'esame</i>	18
6.4.3.	<i>Rispetto dei limiti di tempo della prova d'esame</i>	18
6.4.4.	<i>Obbligo del silenzio.....</i>	19
6.4.5.	<i>Divieto di supporti esterni.....</i>	19
6.4.6.	<i>Permanenza in aula.....</i>	19
6.4.7.	<i>Divieto di interruzione della prova d'esame</i>	19
6.4.8.	<i>Divieto di ripetizione di un esame nella stessa giornata.....</i>	19
6.5.	PROVVEDIMENTI IN CASO D'IRREGOLARITÀ.....	20
6.5.1.	<i>Annullamento di singole prove d'esame.....</i>	20
6.5.2.	<i>Nullità di una sessione di esami</i>	20
6.5.3.	<i>Sospensione del servizio di erogazione degli esami.....</i>	20
6.5.4.	<i>Revoca dell'accreditamento a un Esaminatore.....</i>	21
7.	OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI	21
7.1.	COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI.....	21
7.2.	REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI	21
7.2.1.	<i>Registrazione via Internet degli esami automatici</i>	21
7.2.2.	<i>Firma della Skills Card.....</i>	22
7.3.	RICHIESTA DEI CERTIFICATI.....	22
7.4.	CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI	22
7.4.1.	<i>Elenco della documentazione da conservare</i>	23
7.4.2.	<i>Durata della conservazione.....</i>	23
7.4.3.	<i>Riservatezza delle domande d'esame</i>	23
7.5.	PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME.....	24
8.	RICORSO SULL'ESITO DELL'ESAME.....	24
8.1.	CASI DI RICORSO	24
8.2.	MODALITÀ DEL RICORSO	24
8.3.	SEGNALAZIONE AD AICA.....	24
9.	ESAMI DI CERTIFICAZIONE PER DISABILI	25

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 4 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

1. SCOPO

In questa procedura viene formalizzata l'erogazione degli esami automatici 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).

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

- *Contratto di Licenza, per le certificazioni pertinenti.*
- *Procedura di Audit (QA-AU10).*
- *Requisiti di un Test Center (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. 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.

4.1.1. *Esami automatici*

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

4.1.2. *Esami manuali*

Esami preparati e valutati manualmente dall'Esaminatore, sulla base del MQTB³.

4.2. 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.

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.

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. 5 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

4.3. SYLLABUS

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

4.4. SKILLS CARD

Documento ufficiale e personale, associato a un identificativo univoco, che costituisce il titolo di legittimazione a sostenere le prove di esame presso un qualsiasi Test Center regolarmente accreditato.⁵ La Skills Card è di proprietà del candidato che l'ha acquistata.

4.4.1. Skills Card virtuale

Per *Skills Card virtuale* si intende la scheda digitale, messa a disposizione dal sistema informatico ATES, in cui sono registrati i dati anagrafici dell'intestatario e i dati relativi agli esami sostenuti. La Skills Card virtuale viene validamente stampata dal Test Center su abilitazione di AICA. Di norma sono utilizzate Skills Card *virtuali*.⁶

4.5. 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 fine⁷, dal *tipo di certificazione* per cui è indetta.

4.6. TEST CENTER

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

4.7. QUESTIONARIO DI ACCREDITAMENTO

Documento in formato elettronico, trasmesso ad AICA via e-mail o via Web,⁸ 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.

4.8. 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.

4.9. NORME


Prescrivono la condotta da tenersi in relazione alla preparazione e svolgimento degli esami

⁵ Per specifici progetti di certificazioni ECDL, riservate a particolari categorie di candidati, AICA può approntare o autorizzare *Skills Card speciali*, che danno titolo a sostenere gli esami solo presso i Test Center pubblicamente abilitati, in quanto coinvolti in quello specifico progetto. Tali Skills Card non danno cioè titolo a sostenere gli esami presso i Test Center che non hanno i requisiti previsti dal progetto o che, pur avendo i requisiti, non hanno aderito al progetto.

⁶ Fanno eccezione le Skills Card cartacee dell'ECDL Full, che sono ancora stampate da AICA e inviate da AICA al Test Center.

⁷ 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.

⁸ In base alla tipologia di certificazione (vedere QA-REC10).

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 6 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

di certificazione, fissando *comportamenti obbligatori* per gli Esaminatori, per il personale del Test Center ed i candidati.

4.10. NON CONFORMITÀ

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

4.11. EFFICACIA

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

4.12. ESAMINATORE

Persona abilitata a presidiare una sessione di esami di certificazione, in conseguenza di un formale accreditamento da parte di AICA, in quanto in possesso dei requisiti richiesti: egli è responsabile di fronte ad AICA del corretto svolgimento di una sessione di esami, nonché di tutti gli adempimenti richiesti da AICA, anteriori e successivi rispetto alla sessione di esami. Prerequisito per essere accreditato come Esaminatore e mantenere il ruolo è il rispetto della procedura e in particolare delle norme di svolgimento degli esami (cap. 6).

4.13. RESPONSABILE DEL TEST CENTER

È la persona designata dal Test Center e accreditata da AICA, responsabile nei confronti di AICA della gestione di un progetto di certificazione e di tutte le attività correlate.

4.14. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE


L'attività di *certificazione di persone* effettuata presso i Test Center in base all'accREDITAMENTO di AICA, al fine di garantire l'*oggettività* della certificazione ai clienti e a tutte le parti interessate, dovrà rispettare i seguenti Principi Generali.⁹

- **Imparzialità:** nessun interesse personale o di categoria deve influenzare la concessione delle certificazioni o deve prevalere negli organi direttivi dell'Ente accreditato.
- **Etica professionale:** le decisioni relative alle certificazioni devono essere improntate alla correttezza e alla integrità morale.
- **Competenza tecnica:** le attività tecniche connesse alle certificazioni 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 alcuna discriminazione 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 in grado di verificare in modo *efficace*, mediante audit e metodologie statistiche, 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.

⁹ I seguenti Principi Generali sono ricavati dalla *ISO 17024*, la norma internazionale che regola la certificazione di persone.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 7 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 Esaminatori accreditati 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).

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 ESAMINATORI ACCREDITATI

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 Esaminatori accreditati da AICA¹⁰.

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 accreditata 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 accreditati*

Gli esami di certificazione si tengono di norma presso le sole sedi formalmente accreditate 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"* nel caso di *corsi di formazione svolti da un Test Center "on site", presso i propri clienti*. Le condizioni generali per l'autorizzazione di tali sedi da parte di AICA sono riportate in una specifica Istruzione Operativa in Appendice 1, le eventuali esclusioni per le singole certificazioni in Appendice 2.

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).

¹⁰ Potendosi così avvalere del secondo Esaminatore come sostituto, in caso di momentanea indisponibilità del primo, o come supporto nel caso di sessioni con numerosi candidati.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 8 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 accreditate

Al fine di garantire ai clienti finali un efficace servizio di certificazione e di agevolare ad AICA l'efficacia delle verifiche ispettive, l'uso contemporaneo di più aule è consentito 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 dell'Esaminatore 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.¹¹ 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 degli Esaminatori.¹²

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.

¹¹ 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.

¹² 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 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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.¹³ 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.¹⁴

5.5.3. *Registrazione delle “Skills Card”*

Al fine di garantire l’accessibilità dei candidati al servizio di certificazione, il Test Center che ha venduto la Skills Card al candidato, deve preventivamente registrare via Internet i dati anagrafici completi e la data di rilascio, tramite il sistema ATES, nel database centrale di AICA¹⁵.

5.5.4. *Stampa e consegna delle “Skills Card”*

Il Test Center che ha venduto la Skills Card, dopo averla compilata e registrata via Internet,¹⁶ la stampa e la consegna al candidato agli esami che l’ha acquistata.

Poiché la Skills Card è un documento ufficiale, che può essere dal candidato utilizzato anche presso altri Test Center, diversi da quello che l’ha rilasciata, è fatto divieto al Test Center di modificare, in fase di stampa, lo schema predisposto da AICA.¹⁷

Nel caso di smarrimento della Skills Card, qualsiasi Test Center può ristampare la Skills Card e consegnarla nuovamente al candidato.

5.5.5. *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*. Superato tale termine, in base alla normativa internazionale della ECDL Foundation la Skills Card è ufficialmente scaduta: dopo ulteriori 30 giorni sarà automaticamente disattivata sul sistema ATES e da quel momento non darà più diritto ai candidati a sostenere gli esami.¹⁸

¹³ Nel caso delle *Skills Card virtuali* il controllo può essere effettuato sugli appositi *contatori* di Skills Card.


¹⁴ 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.

¹⁵ L’esattezza e la correttezza ortografica dei dati sono, nei confronti di AICA, di responsabilità del Test Center.

¹⁶ Vedere par. 5.5.3.

¹⁷ Ad es. utilizzando carte colorate, carte prestampate con indicazioni o loghi del Test Center, carte filigranate, aggiungendo sul retro del foglio su cui è stampata la Skills Card propri messaggi pubblicitari ecc..

¹⁸ Rispetto alla scadenza ufficiale, AICA concede una proroga di 30 giorni, prima di disabilitare la Skills Card, per agevolare il completamento degli esami, tenendo conto delle eventuali difficoltà logistiche dei candidati a trovare una sessione di esami negli ultimi giorni utili. Ma nessuna altra proroga potrà essere

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 10 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

5.5.6. *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 sui diritti (ma anche i vincoli) connessi al possesso della Skills Card: riferimento per tale informativa sono la stampa stessa della Skills Card e il documento “Diritti e doveri del candidato” pubblicato sul sito Web di AICA.

5.5.7. *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 dare al candidato un'informativa scritta,¹⁹ circa il fatto che ai fini dello svolgimento degli esami e del rilascio del relativo certificato è richiesto il trattamento da parte di AICA dei suoi dati: cognome, nome, data e luogo di nascita. Per i dati ulteriori deve essere richiesta l'autorizzazione al trattamento da parte di AICA al candidato o, in caso di candidati minorenni, a un suo genitore o a chi ne fa le veci, esplicitando le finalità per cui i dati sono richiesti.¹⁹

Le modalità di gestione dell'informativa e del consenso sono definite nei particolari in una specifica Istruzione Operativa in Appendice 1, denominata “Trattamento dei dati personali”.

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

Al fine di garantire ad AICA la possibilità di pianificare ed effettuare verifiche ispettive senza preavviso e di agevolare al Test Center un'efficace pianificazione del servizio di certificazione, a beneficio dei propri clienti, 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.²⁰
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*²¹, la *tipologia di sessione (ordinaria o straordinaria, vedere par. 5.6.2 e 5.6.3)*. Nel caso di esami “on site”²² autorizzati da AICA presso sedi diverse da quella accreditata, AICA inserirà nel sistema ATES l'*indirizzo della sede temporanea*. L'*ora di inizio* della sessione non può essere anteriore alle ore


concessa, rispetto al termine ultimo previsto per la disabilitazione.

¹⁹ A tale scopo AICA mette a disposizione un modello per l'informativa, che il Test Center potrà utilizzare: ma questo documento (l'informativa) *non* dovrà essere firmato e conservato.

²⁰ *Non* sono ammesse altre forme di comunicazione (via fax, posta, e-mail, telefono ecc.).

²¹ Dati stimati, con la migliore approssimazione possibile.

²² Vedere par. 5.2.2.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 11 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 l'Esaminatore 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 **2 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 **5 giorni**²³ 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 **5 giorni**²⁴ rispetto alla data fissata.

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

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**²⁵ dello svolgimento della sessione di esami.²⁶

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

²³ 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 5 giorni è un vincolo del sistema di registrazione, che non può essere ridotto o forzato in alcun modo.

²⁴ Vedere nota precedente.

²⁵ 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.

²⁶ Solo in casi di reale emergenza, non dovuti a propria responsabilità (ad es. maltempo, 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'Ispettore valuterà questa reiterazione non giustificata da reali emergenze.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 12 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

l'effettuazione della sessione.²⁷

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 o dai suoi Ispettori, 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.²⁸

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 Esaminatori accreditati da AICA, nel numero previsto al par. 6.1.1: sessioni di esami prive di Esaminatori, presidiate da Esaminatori non accreditati da AICA o da un numero di Esaminatori inferiore a quello minimo necessario comporteranno la nullità delle sessioni di esami stesse.

Un Esaminatore specificamente indicato nel Registro esami assumerà il ruolo di *Responsabile della sessione d'esami*, cioè dell'organizzazione della sessione stessa, dalle

²⁷ 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.

²⁸ Mediante la funzionalità di *sincronizzazione* del sistema ATES fornito da AICA.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 13 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 Esaminatori e la delega di alcune attività preliminari ad altro personale interno al Test Center.²⁹ 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 Esaminatori 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 Esaminatore.** Una sessione di esami deve svolgersi con il presidio di almeno 1 Esaminatore accreditato da AICA (Esaminatore Presidente).
2. **Presidio di almeno un Esaminatore per aula.** Nel caso di esami effettuati contemporaneamente in più aule distinte, è richiesto il presidio in ciascuna aula di almeno 1 Esaminatore accreditato da AICA.
3. **Presidio di due o più Esaminatori 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 Esaminatori accreditati da AICA. La valutazione della necessità di un secondo Esaminatore in aula spetta al Test Center. È facoltà di AICA, per il tramite dei suoi Ispettori, 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.³⁰

1. **Persone autorizzate.** Nell'aula adibita agli esami, durante lo svolgimento degli esami,³¹ è 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. *Esaminatori* accreditati da AICA presso il Test Center che eroga gli esami;
 - c. *Responsabile* del Test Center;
 - d. *Legale Rappresentante* del Test Center;
 - e. eventuali *Tutor* autorizzati e registrati, esclusivamente nei casi previsti in Appendice 1: al di fuori dei Test Center di Ateneo la presenza di un Tutor si configura come Non Conformità, cioè come presenza di personale non autorizzato;
 - f. *Ispettori AICA*;
 - g. *tecnici informatici*, su autorizzazione di un Esaminatore, qualora si verificasse un problema tecnico che necessiti il loro intervento, ma solo

²⁹ 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.

³⁰ 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 dall'Esaminatore, anteriormente all'inizio della prima prova d'esame.

³¹ Cioè nel periodo che intercorre dall'inizio della prima prova fino all'ultimazione dell'ultima prova d'esame della sessione.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 14 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 degli Esaminatori e degli Ispettori AICA, 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, ispettori in formazione), personalità pubbliche (funzionari, sindaci, ufficiali ecc.), possono essere presenti in aula durante gli esami solo su specifica autorizzazione scritta da parte di AICA.³²

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 Esaminatore 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 Esaminatore 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 Esaminatore accreditato da AICA o delegate ad altro personale interno, sotto la responsabilità dell'Esaminatore 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.
2. **Verifica dell'installazione del sistema ATES.** Prima dell'inizio della sessione deve essere verificato che siano correttamente installate le componenti del sistema ATES³³ necessarie per l'erogazione degli esami di Certificazione.
3. **Separazione delle postazioni.** L'Esaminatore deve verificare che tra le postazioni di esami esista una distanza o un sistema di separazione sufficiente

³² Il documento può essere anche un'e-mail.

³³ Nella versione utilizzata dal Test Center.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 15 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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, l'Esaminatore deve provvedere ad accendere i PC effettivamente utilizzati per gli esami,³⁴ eventualmente sbloccando la postazione, se preventivamente bloccata con password di accesso, a livello di BIOS o di sistema operativo.
2. **Comunicazione password d'accesso al sistema ATES.** Prima dell'inizio della prima prova d'esame l'Esaminatore 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, l'Esaminatore, 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 gli Esaminatori³⁵ e da tutti i candidati presenti nella sessione. L'Esaminatore, 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 dell'Esaminatore o dell'Ispettore) dell'esistenza di una Skills Card virtuale, con un'anagrafica corrispondente a quella attestata dal documento di riconoscimento del

³⁴ Cioè un numero di PC pari al numero massimo di candidati che ci si aspetta presenti contemporaneamente durante la sessione.

³⁵ La firma deve essere apposta da ciascun Esaminatore ECDL nel momento in cui assume questo ruolo e comporta la responsabilità (nel caso di più di un Esaminatore presente la corresponsabilità) del corretto svolgimento della sessione.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 16 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

candidato.

2. **Obbligo del riconoscimento formale dei candidati.** Dovrà essere richiesta a ciascun candidato l'esibizione di un *documento di identità*:³⁶ 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.³⁷

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 agli Esaminatori*.

6.2.5. *Illustrazione della metodologia di esami*

Al fine di garantire piena accessibilità e trasparenza rispetto alle regole di certificazione, un Esaminatore 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). L'Esaminatore, 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 Esaminatore provvederà a stampare preventivamente il modulo *Verbale sessione di esami* (QA-ESAMOD14), prima dell'inizio degli esami.

6.3. **NORME PER GLI ESAMINATORI**


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

6.3.1. *Sorveglianza della sessione di esami*

Il principale compito dell'Esaminatore 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.

³⁶ Si intende uno dei documenti di identità con foto, rilasciati esclusivamente dalla Pubblica Amministrazione, citati nel D.P.R. n. 445 del 28-12-2000. Per i minori di 15 anni è accettabile una *fotografia autenticata* dal Comune di residenza (o il *Certificato di identità per minori di anni 15*) o, nelle scuole, la *tessera di iscrizione*, 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.

³⁷ 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 (di cui una sola può essere un referente del Test Center): 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 l'Esaminatore o il Responsabile del Test Center ha valutato ammissibile il riconoscimento personale. Un richiamo al Verbale deve essere annotato in margine al *Registro esami*.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 17 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

Per svolgere questo suo compito l'Esaminatore può avvalersi della facoltà di annullare le prove di esame al candidato che abbia violato una qualsiasi delle norme che lo riguardano, secondo le modalità indicate al par. 6.5.1.

Ai fini di un'efficace sorveglianza l'Esaminatore eviterà pertanto di farsi distogliere da attività non pertinenti rispetto a questo compito; eviterà inoltre comportamenti che anche 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 Esaminatori nell'aula: quindi la sessione di esami deve essere organizzata dal Test Center in modo da assicurare una presenza continua di almeno un Esaminatore per tutta la durata degli esami.³⁸ Se sono in corso prove di esame, a meno che nell'aula non sia presente un secondo Esaminatore accreditato, l'Esaminatore 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.³⁹
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 all'Esaminatore 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 Esaminatore 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 all'Esaminatore 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.** L'Esaminatore non deve rispondere, durante gli esami, a domande di candidati sulle prove di esame,

³⁸ La presenza di un secondo Esaminatore in aula è un'efficace misura preventiva per garantire il rispetto di questa norma.

³⁹ Se in aula c'è un unico Esaminatore e questi dovesse avere la necessità di assentarsi dall'aula, è necessario sospendere l'attività di esami, per riprenderla al suo ritorno.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 18 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

neanche a richieste di chiarimenti sul testo delle domande o a richieste di aiuto per difficoltà del candidato nell'uso del sistema ATES.⁴⁰

2. **Permesso di intervento solo per problemi di operatività.** L'Esaminatore 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 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 accettazione⁴¹ 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 superata 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.


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 concesso per quell'esame 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.

⁴⁰ L'Esaminatore 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.

⁴¹ 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. 19 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 fare domande all'Esaminatore.** Il candidato non deve rivolgere domande sul contenuto delle prove di esame all'Esaminatore, il quale non può dare spiegazioni in merito, neanche a titolo di chiarimento concettuale né leggere la domanda d'esame.

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, computer palmari, 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 l'Esaminatore.


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 l'Esaminatore.

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 di prova d'esame superato, non superato, interrotto o annullato.⁴²

⁴² 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. 20 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

6.5. PROVVEDIMENTI IN CASO D'IRREGOLARITÀ

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

6.5.1. *Annullamento di singole prove d'esame*

Ogni violazione delle norme per i candidati sopra enunciate comporterà l'annullamento di tutte le prove di esame sostenute dal candidato nella relativa sessione di esami, con l'inibizione di quelle eventualmente ancora da sostenere, pianificate nella stessa sessione.

L'annullamento può essere effettuato dall'Esaminatore o essere richiesto al Test Center e per esso all'Esaminatore, dall'Ispettore AICA.

6.5.2. *Nullità di una sessione di 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 che, secondo la valutazione di AICA compromettono la regolarità globale della sessione di esami e pregiudicano così i principi della certificazione delle competenze, in particolare l'oggettività e imparzialità delle certificazioni, verrà dichiarata nulla la sessione di esami (con conseguente invalidazione di tutte le prove di esame svolte durante la sessione).

La decisione potrà essere verbalizzata nel corso della sessione dall'Ispettore o comunicata successivamente da AICA al Test Center, con documento scritto firmato dal Responsabile Qualità di AICA.

6.5.3. *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 che, secondo la valutazione di AICA rischiano di compromettere, nel prosieguo dell'attività di esami del Test Center, i principi della certificazione delle competenze, in particolare l'oggettività e imparzialità delle certificazioni, AICA potrà sospendere temporaneamente al Test Center, per un periodo non inferiore a **30 giorni** di calendario,⁴³ il servizio automatico di erogazione e correzione degli esami di Certificazione, con conseguente momentanea impossibilità da parte del Test Center di effettuare sessioni di esami.

La decisione sarà comunicata da AICA al Test Center, con documento scritto firmato dal Responsabile Qualità di AICA.

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).

⁴³ Nel caso in cui la sospensione sia reiterata, il periodo sarà non inferiore a **60 giorni**.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 21 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

6.5.4. Revoca dell'accreditamento a un Esaminatore

AICA revocherà l'accreditamento all'Esaminatore al quale risulti riconducibile⁴⁴ la responsabilità di una Non Conformità concernente gli obblighi che lo riguardano, più precisamente quelli enunciati nel par. 6.1⁴⁵ "Presidio della sessione di esami", nel par. 6.2⁴⁵ "Operazioni preliminari", 6.3⁴⁵ "Norme per gli Esaminatori", 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'accreditamento stesso: il rispetto della presente procedura di esami.

La revoca sarà comunicata, con le relative motivazioni, all'Esaminatore, con raccomandata riservata e personale. Sarà inoltre inviata una comunicazione scritta al Test Center.

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 candidato⁴⁶ e comunque non oltre la fine della sessione di esami pertinente, il Test Center, per il tramite dell'Esaminatore 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 dell'Esaminatore, 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 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 dall'Esaminatore 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.⁴⁷ La registrazione degli esami, requisito indispensabile per il rilascio del Certificato, deve essere

⁴⁴ In base a una verifica ispettiva o altra verifica effettuata, anche con mezzi telematici, da AICA.

⁴⁵ E relativi sottoparagrafi.

⁴⁶ La comunicazione dell'esito dopo ogni singola prova può essere presa in considerazione dall'Esaminatore solo se compatibile con le esigenze organizzative e di sorveglianza del Test Center.

⁴⁷ Mediante la funzionalità di *sincronizzazione* del sistema ATES fornito da AICA.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 22 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

effettuata preferibilmente il giorno stesso di svolgimento della sessione e comunque *tassativamente non oltre 7 giorni dalla data della sessione*,⁴⁸ allo scopo di prevenire la perdita dei dati⁴⁹ ed accelerare la consegna dei certificati ai candidati.⁵⁰

Sarà cura e responsabilità dell'Esaminatore 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 sessione⁵¹.

7.2.2. Firma della Skills Card

A richiesta del candidato,⁵² un Esaminatore dovrà apporre sulla Skills Card, in corrispondenza di ciascun esame superato,⁵³ la propria *firma*, chiara e leggibile, e il *timbro* del Test Center. La Skills Card dovrà essere quindi consegnata al candidato.⁵⁴

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.

Il Certificato inviato da AICA al Test Center, verrà consegnato 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 luogo sicuro, con modalità sicure tutti i documenti di cui al par. 7.4.1,⁵⁵ per la durata di cui al par. 7.4.2, nel rispetto dei dettami sulla Privacy⁵⁶ e delle normative vigenti in materia di archiviazione dei documenti.

⁴⁸ Nel caso in cui problemi tecnici così eccezionali e complessi da non essere risolti neanche chiamando il servizio tecnico del sistema ATES rendessero impossibile la connessione entro i 7 giorni previsti, il Test Center potrà registrare il fatto sul Verbale della sessione e inviarlo via fax ad AICA, all'attenzione del Responsabile della Qualità.

⁴⁹ La conservazione e l'integrità dei dati sui supporti informatici prima della registrazione sul database centrale di AICA è una responsabilità esclusiva del Test Center verso i candidati e verso AICA.

⁵⁰ 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, l'Esaminatore 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.

⁵¹ La tempestività di questo controllo può agevolare l'eventuale recupero dei dati nel caso di blocchi o inconvenienti tecnici durante la trasmissione.


⁵² Al fine di consentire un utilizzo della Skills Card in sostituzione provvisoria del certificato (per gli usi consentiti dalla legge).

⁵³ Anche per gli esami effettuati presso altri Test Center: in tal caso la firma dell'Esaminatore ha semplicemente un valore di convalida di quanto dichiarato nella Skills Card, sulla base dei dati registrati nel sistema ATES.

⁵⁴ Vedere anche paragrafo 5.5.4.

⁵⁵ 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 agli Esaminatori e per il loro tramite agli Ispettori AICA anche durante le verifiche ispettive senza preavviso ad esami in corso.

⁵⁶ Riferimento legislativo: D.Lgs. 196/2003 ivi compreso l'allegato B.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 23 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

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 accreditamento via Web.⁵⁷
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 Ispettori di AICA.
4. Presso i Test Center di Ateneo (vedere par. 6.1.2), il **Modulo nomina Tutor**.
5. Copia di tutte le **autorizzazioni scritte trasmesse al Test Center da AICA**⁵⁸ 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).
6. Se e solo se il Test Center è stato autorizzato a effettuare esami manuali, gli **elaborati degli esami manuali e il relativo MQTB**.
7. Tutti i *documenti che portano la firma dei candidati*, come:
 - a. i **Registri esami** (vedere par. 6.2.3) relativi alle sessioni effettuate;
 - b. 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. 5.5.7;
 - c. le eventuali deleghe di cui al par. 5.5.4.

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. I documenti firmati dagli Esaminatori e/o dai candidati, citati dal punto 4 al punto 9 del precedente paragrafo 7.4.1, debbono essere comunque conservati per almeno **3 anni** dalla data di firma dei documenti stessi, anche nel caso di non rinnovo del Contratto di Licenza⁵⁹ per garantire le obbligazioni contratte dal Test Center verso i propri clienti.

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.⁶⁰ 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 dall'Esaminatore a ciascun

⁵⁷ Vedere il Documento dei *Requisiti di un Test Center*. L'Ispettore, per le sue verifiche, ha facoltà di richiedere al Test Center di accedere via Web al Questionario di accreditamento o di controllare la copia cartacea del documento trasmesso ad AICA.

⁵⁸ Oppure da enti delegati da AICA, come ASPHI (vedere cap. 9 della presente Procedura).

⁵⁹ Proprio o del Test Center Licenziatario di riferimento.

⁶⁰ La tutela della riservatezza è un obbligo contrattuale del Test Center, ed è di competenza sia del Responsabile ECDL, sia degli Esaminatori e di tutto il Personale eventualmente coinvolto nel processo della erogazione del servizio riguardante la certificazione.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 24 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

candidato, in forma privata.

I sistemi contenenti le domande esami e gli esiti, e le credenziali di accesso ATES devono essere adeguatamente protetti e riservati 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 corso⁶¹, 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, il Test Center avrà 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. comprovato malfunzionamento del sistema ATES fornito da AICA⁶²;
2. comprovata incongruità della domanda.

8.2. MODALITÀ DEL RICORSO

Il ricorso, su richiesta del candidato, dovrà essere presentato esclusivamente dal Test Center, per mezzo di un Esaminatore, entro e non oltre **15 giorni** dalla data di svolgimento dell'esame. Il ricorso verrà inviato via Internet al *Comitato di revisione esami*, 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.

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.

⁶¹ 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.

⁶² Dopo aver verificato che si possono escludere carenze nella funzionalità delle attrezzature del Test Center.

PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 25 di 25	QA-ESA10 – Revisione n° 5 del: 15-02-2011

9. ESAMI DI CERTIFICAZIONE PER DISABILI

Nel caso in cui si iscrivano agli esami di Certificazione candidati portatori di una qualche disabilità⁶³, che possa pregiudicare l'accessibilità⁶⁴ o l'esito dovuto a difficoltà nell'utilizzo⁶⁵ 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*⁶⁶, tenendo conto delle diverse disabilità⁶⁷. 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.⁶⁸

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

⁶³ 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.

⁶⁴ 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.

⁶⁵ In termini di accessibilità, efficacia, efficienza e/o produttività.

⁶⁶ *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..

⁶⁷ Ed alle particolari barriere digitali alla quali possono essere soggetti.

⁶⁸ 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, ma al contempo elastica, della normativa, in particolare del paragrafo 6.3.2.