



PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 1 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

PROCEDURA DI ESAMI ECDL

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
REVISIONE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE

	REDATTA	CONTROLLATA	APPROVATA
Funzione	Responsabile della Funzione Qualità	CEO Programma ECDL	Direttore AICA
Nome	P. Fezzi	P. Schgör	G. Occhini


PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 2 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

INDICE

1. SCOPO.....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
4. DEFINIZIONI.....	4
4.1. ESAMI ECDL.....	4
4.1.1. <i>Esami automatici</i>	4
4.1.2. <i>Esami manuali</i>	4
4.2. EUROPEAN COMPUTER DRIVING LICENCE (ECDL).....	4
4.2.1. <i>ECDL Full</i>	4
4.2.2. <i>ECDL Start</i>	5
4.3. ATEs.....	5
4.4. MQTB (MANUAL QUESTION AND TEST BASE).....	5
4.5. SKILLS CARD	5
4.6. SESSIONE DI ESAMI	5
4.7. TEST CENTER.....	5
4.8. QUESTIONARIO DI ACCREDITAMENTO	6
4.9. REQUISITI	6
4.10. NORME	6
4.11. NON CONFORMITÀ.....	6
4.12. ESAMINATORE	6
4.13. RESPONSABILE ECDL.....	6
5. PREREQUISITI PER L'EFFETTUAZIONE DI UNA SESSIONE DI ESAMI.....	6
5.1. DISPONIBILITÀ DI ESAMINATORI ACCREDITATI.....	6
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	8
5.3.1. <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 aggiornamento del sistema ATEs</i>	8
5.4.3. <i>Abilitazione all'uso del sistema ATEs</i>	8
5.5. ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE "SKILLS CARD"	8
5.5.1. <i>Assegnazione delle "Skills Card"</i>	8
5.5.2. <i>Ordinativo delle "Skills Card"</i>	9
5.5.3. <i>Vendita delle "Skills Card" all'utente finale</i>	9
5.5.4. <i>Compilazione delle "Skills Card"</i>	10
5.5.5. <i>Registrazione delle "Skills Card" nel sistema ATEs</i>	10
5.5.6. <i>Periodo di validità di una "Skills Card"</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>	12
5.6.6. <i>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.....	13
5.7.1. <i>Ordinativo degli esami</i>	13
5.7.2. <i>Assegnazione degli esami</i>	13
5.8. ORDINATIVI DI "SKILLS CARD" ED ESAMI: PROCEDURA.....	13
6. NORME DI SVOLGIMENTO DI UNA SESSIONE DI ESAMI	14
6.1. PRESIDIO DELLA SESSIONE DI ESAMI	14
6.1.1. <i>Numero minimo di Esaminatori necessario per un'efficace sorveglianza</i>	14

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 3 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

6.1.2.	<i>Assistenza di un Tutor nei Test Center di Ateneo</i>	15
6.1.3.	<i>Persone autorizzate alla presenza in aula</i>	15
6.1.4.	<i>Verbale della sessione di esami</i>	16
6.2.	OPERAZIONI PRELIMINARI	17
6.2.1.	<i>Approntamento delle postazioni di esami e del server del sistema ATES</i>	17
6.2.2.	<i>Abilitazione delle postazioni di esami</i>	17
6.2.3.	<i>Compilazione del Registro esami</i>	18
6.2.4.	<i>Riconoscimento formale dei candidati</i>	18
6.2.5.	<i>Illustrazione della metodologia di esami</i>	19
6.2.6.	<i>Sottoscrizione di documento di responsabilità dei candidati</i>	19
6.2.7.	<i>Stampa del Verbale sessione di esami</i>	19
6.3.	NORME PER GLI ESAMINATORI	19
6.3.1.	<i>Sorveglianza della sessione di esami</i>	19
6.3.2.	<i>Divieto di assentarsi durante gli esami</i>	20
6.3.3.	<i>Divieto di assistere i candidati nella soluzione dei quesiti d'esame</i>	20
6.3.4.	<i>Controllo dell'ora di inizio e di fine della sessione di esami</i>	20
6.4.	NORME PER I CANDIDATI	21
6.4.1.	<i>Obbligo di eseguire il Tutorial</i>	21
6.4.2.	<i>Soglia di superamento delle prove d'esame</i>	21
6.4.3.	<i>Rispetto dei limiti di tempo della prova d'esame</i>	21
6.4.4.	<i>Obbligo del silenzio</i>	21
6.4.5.	<i>Divieto di supporti esterni</i>	21
6.4.6.	<i>Permanenza in aula</i>	21
6.4.7.	<i>Divieto di interruzione della prova d'esame</i>	22
6.4.8.	<i>Divieto di ripetizione di un esame non superato nella stessa giornata</i>	22
6.4.9.	<i>Assunzione di responsabilità dei candidati</i>	22
6.5.	PROVVEDIMENTI IN CASO DI IRREGOLARITÀ	22
6.5.1.	<i>Annullamento di singole prove d'esame</i>	22
6.5.2.	<i>Nullità di una sessione di esami</i>	22
6.5.3.	<i>Sospensione del servizio di erogazione degli esami</i>	23
6.5.4.	<i>Revoca di un Esaminatore</i>	25
7.	OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI	25
7.1.	COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI	25
7.2.	REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI	25
7.2.1.	<i>Firma della Skills Card</i>	25
7.2.2.	<i>Registrazione via Internet degli esami automatici</i>	25
7.3.	RICHIESTA DEI CERTIFICATI ECDL	26
7.4.	CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI	26
7.4.1.	<i>Elenco della documentazione da conservare</i>	26
7.4.2.	<i>Durata della conservazione</i>	27
7.4.3.	<i>Riservatezza delle domande d'esame</i>	27
7.5.	PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME	28
8.	RICORSO SULL'ESITO DELL'ESAME	28
8.1.	CASI DI RICORSO	28
8.2.	MODALITÀ DEL RICORSO	28
8.2.1.	<i>Dati richiesti per l'esame del ricorso</i>	28
8.3.	ESITO DEL RICORSO	28
8.3.1.	<i>Risposta di AICA</i>	28
8.3.2.	<i>Modifica delle domande e dei test d'esame</i>	29
8.3.3.	<i>Modifica dell'esito dell'esame</i>	29
8.3.4.	<i>Conseguenze delle modifiche</i>	29
8.4.	SEGNALAZIONE AD AICA	29
9.	ESAMI ECDL PER DISABILI	29
9.1.	PROCEDURA DI AUTORIZZAZIONE PER CANDIDATI DISABILI	29
9.1.1.	<i>Condizioni aggiuntive per candidati non udenti</i>	30
10.	MODULI ASSOCIATI	31

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 4 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

1. SCOPO

In questa procedura viene formalizzata l'effettuazione degli esami ECDL da parte dei Test Center, 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 ECDL, in modalità automatica, con il sistema ATES fornito da AICA.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- *Contratto di Licenza ECDL*
- *Procedura di Audit ECDL (QA-AU10).*
- *Requisiti di un Test Center ECDL (QA-REC10)*

4. DEFINIZIONI

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

4.1. ESAMI ECDL

Esami erogati secondo uno standard europeo, definito dalla ECDL Foundation nel *Syllabus ECDL*, il cui superamento dà diritto all'acquisizione della *European Computer Driving Licence* (ECDL). La versione corrente del Syllabus è la 4.0.

4.1.1. *Esami automatici*

Esami ECDL erogati e valutati automaticamente mediante il sistema ATES fornito da AICA: è la modalità standard di effettuazione degli esami ECDL.

4.1.2. *Esami manuali*

Esami ECDL preparati e valutati manualmente dall'Esaminatore, sulla base del MQTB³: è una modalità ammessa solo in casi specifici, su autorizzazione scritta di AICA.

4.2. EUROPEAN COMPUTER DRIVING LICENCE (ECDL)

Internazionalmente noto come *European Computer Driving Licence*, è un certificato rilasciato dall'AICA ad una persona, attestante che detta persona ha superato positivamente il numero richiesto di esami relativi ai moduli ECDL, secondo quanto prescritto dalla *ECDL Foundation*.

4.2.1. *ECDL Full*


L'*ECDL Full*, semplicemente conosciuto come *ECDL*, è un certificato rilasciato al superamento di tutti i seguenti moduli di esami.

1. Concetti di base della Tecnologia dell'Informazione (*Basic concepts*)
2. Uso del computer e gestione dei file (*Files management*)

¹ Enti che hanno firmato direttamente con AICA un Contratto di Licenza ECDL: vedere QA-REC10, par. 4.1.1.

² Enti che hanno stipulato un contratto di sublicenza con un Licenziatario: vedere QA-REC10, par. 4.1.2.

³ MQTB: *Manual Question and Test Base*.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 5 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

3. Elaborazione testi (*Word processing*)
4. Foglio elettronico (*Spreadsheet*)
5. Basi di dati (*Databases*)
6. Strumenti di presentazione (*Presentation*)
7. Reti informatiche (*Information networks*)

4.2.2. ECDL Start

L'*ECDL Start* è un certificato intermedio rilasciato, solo se esplicitamente richiesto, al superamento di quattro qualsiasi dei moduli di esami elencati nel paragrafo precedente.⁴

4.3. 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 ECDL, la cui adozione è contrattualmente obbligatoria per i Test Center.⁵ 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 ECDL definito a livello internazionale dalla ECDL Foundation.

4.4. MQTB (MANUAL QUESTION AND TEST BASE)

Eserciziario utilizzato per gli esami ECDL: contiene le domande e i compiti che vengono erogati negli esami ECDL a correzione manuale, a cura dell'Esaminatore. È di proprietà della ECDL Foundation e non è di dominio pubblico.

4.5. SKILLS CARD

Documento ufficiale e personale, emesso da AICA, che abilita il suo proprietario all'effettuazione di esami ECDL e consente la registrazione degli esami effettuati. La Skills Card, associata a un identificativo univoco, è di proprietà del candidato che l'ha acquistata e può essere trattenuta dal Test Center che l'ha venduta solo temporaneamente, per esigenze di registrazione.

Una Skills Card può essere validamente stampata da AICA e inviata al Test Center o stampata dal Test Center⁶ su abilitazione di AICA.

4.6. SESSIONE DI ESAMI

Intervallo di tempo dedicato agli esami ECDL, nel corso di una giornata: è identificato da una *data*, da un'ora di inizio e da un'ora di fine. Se si effettuano esami ad es. dal 23 al 25 febbraio 2006, 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 2006, si tratta anche in tal caso di sessioni distinte.


4.7. TEST CENTER

Sede d'esami permanente, accreditata da AICA a seguito della verifica positiva dei

⁴ Il candidato che ha ottenuto l'ECDL Start può ottenere successivamente l'ECDL Full superando gli esami rimanenti entro il periodo di validità della propria Skills Card. Se tuttavia il candidato ha già programmato fin dall'inizio di conseguire l'ECDL Full, il Test Center eviterà di richiedere ad AICA il certificato intermedio, salvo che il suo rilascio non sia stato espressamente previsto da AICA, ad es. in speciali progetti formativi per la Pubblica Amministrazione.

⁵ Alla data di pubblicazione della corrente revisione della presente procedura è disponibile come sistema ATES standard il software denominato "ATLAS" (*AICA Test & Licence Automated System*).

⁶ Ad es. nel caso dei progetti speciali.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 6 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

requisiti esistenti quali risultanti dal *Questionario di accreditamento*, compilato dal Centro richiedente, in conformità ai requisiti elencati nel documento QA-REC10.

4.8. QUESTIONARIO DI ACCREDITAMENTO

Documento in formato elettronico, compilabile via Web e stampabile su supporto cartaceo, 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.

4.9. REQUISITI

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

4.10. NORME

Prescrivono la condotta da tenersi in relazione alla preparazione e svolgimento degli esami ECDL, fissando *comportamenti obbligatori* per gli Esaminatori e i candidati.

4.11. NON CONFORMITÀ

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

4.12. ESAMINATORE

Persona abilitata a presidiare una sessione di esami ECDL, in conseguenza di un formale accreditamento da parte di AICA: 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. Vedere anche par. 9.2 di *Requisiti di un Test Center* (QA-REC10).

4.13. RESPONSABILE ECDL

È il responsabile di fronte ad AICA della gestione del progetto ECDL. Vedere anche par. 9.1 di *Requisiti di un Test Center* (QA-REC10).

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 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

Per effettuare una sessione di esami ECDL il Test Center deve garantire la disponibilità di

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 7 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

almeno due Esaminatori accreditati da AICA, potendosi così avvalere del secondo Esaminatore come sostituto, in caso di momentanea indisponibilità del primo.

5.2. SEDE AUTORIZZATA DI ESAMI

Gli esami ECDL possono tenersi solo presso sedi preventivamente autorizzate da AICA, in modo permanente (Test Center) o eccezionalmente in modo temporaneo (esami “on site”).

5.2.1. Esami presso Test Center accreditati

Gli esami ECDL si tengono presso le sole sedi formalmente accreditate da AICA, presso il Test Center (vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, QA-REC10, cap. 8).

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 solo caso di *corsi di formazione svolti da un Test Center “on site”, presso aziende o enti pubblici*. Sono escluse dalle sedi “on site” gli istituti scolastici statali e paritari,⁷ gli Atenei e in generale gli Enti che svolgono attività di formazione.


Ai Test Center è consentita l’effettuazione di esami ECDL in tali sedi temporanee (“on site”) alle seguenti condizioni.

1. Tra il Test Center che eroga gli esami e l’ente ospitante deve esistere un regolare contratto o lettera di incarico per la fornitura di corsi di formazione.
2. Gli esami devono essere riservati esclusivamente al personale dell’ente ospitante oggetto di formazione da parte del Test Center.
3. La sede d’esame, anche se utilizzata occasionalmente, deve avere tutte le caratteristiche di idoneità previste per le sedi accreditate stabilmente, definite nel documento QA-REC10 (vedere anche il successivo par. 5.3). Gli esami possono essere tenuti contemporaneamente in più aule, ma le aule impiegate devono essere ubicate allo stesso indirizzo.
4. Il personale dell’ente ospitante deve essere preventivamente informato dal Test Center che eroga gli esami dei requisiti e dei comportamenti richiesti dalla Procedura QA-ESA10, per quanto attiene la procedura di esami, e QA-REC10, per quanto attiene i requisiti delle sedi di esami. La conformità a quanto sopra deve essere garantita ad AICA dal Test Center che eroga gli esami.
5. Alla sessione debbono essere iscritti almeno **10 candidati** (di cui occorre comunicare preventivamente ad AICA generalità e codice della Skills Card).
6. Il Test Center deve preventivamente domandare l’autorizzazione ad AICA (con almeno **30 giorni di anticipo**), utilizzando appositi moduli, che vengono inviati a richiesta da AICA.
7. Lo svolgimento della sessione di esami è subordinata all’autorizzazione preventiva scritta di AICA, che deve essere conservata e deve essere esibita dall’Esaminatore all’Ispettore AICA, nel caso di Audit.
8. Gli Esaminatori designati per le sessioni di esami “on site” devono aver frequentato il corso on line per Esaminatori predisposto da AICA e risultare registrati nell’apposito elenco ufficiale⁸ (vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, QA-REC10, par. 9.2.2.2).⁹

⁷ Questa esclusione è stata concordata da AICA con il MIUR.

⁸ Consultabile anche dai candidati.

⁹ Relativamente a ciascuna sessione di esami “on site” il Test Center deve valutare attentamente l’efficacia della sorveglianza, in rapporto al maggiore supporto richiesto in una struttura esterna e alla tipologia di

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 8 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

9. Dopo l'approvazione di AICA, l'indirizzo della sede temporanea deve essere registrato tramite il sistema ATES fornito da AICA, insieme alla data della sessione di esami, secondo le modalità di registrazione previste.¹⁰
10. Il Test Center che effettua gli esami "on site" deve installare il sistema ATES fornito da AICA presso la sede temporanea, in prossimità della prima sessione di esami, e vigilare sulla riservatezza dell'accesso al sistema ATES, da eventuali intrusioni da parte di personale della sede temporanea.
11. Dopo l'ultima sessione di esami sarà cura di un Esaminatore del Test Center disinstallare il sistema ATES da tutti i PC della sede temporanea su cui sia stato necessario installare componenti del sistema stesso.

5.3. UNA O PIÙ AULE D'ESAMI CONFORMI

L'accREDITAMENTO del Test Center concerne, all'interno di una specifica sede, una o più aule, adibite agli esami. Ciascuna aula dedicata agli esami, per essere accreditata e consentire una sessione di esami, deve avere caratteristiche fisiche e attrezzature informatiche conformi rispetto ai requisiti elencati in QA-REC10, ai paragrafi 8.2 e 8.3. Ciò vale anche per le aule delle sedi temporanee di esami "on site".

5.3.1. Utilizzo in contemporanea di due o più aule accreditate

Per esigenze di Audit l'uso contemporaneo di più aule è consentito da AICA solo se è reso necessario dal rapporto tra il numero di candidati presenti e il numero di postazioni disponibili nelle aule, ad es. è consentito l'uso contemporaneo di due aule con 10 postazioni ciascuna, nel caso di più di 10 candidati presenti contemporaneamente.

5.4. OPERATIVITÀ DEL SISTEMA ATES

5.4.1. Uso del sistema ATES come prerequisito per gli esami

Prerequisito per l'effettuazione degli esami ECDL è l'uso del sistema ATES per l'erogazione e la correzione automatica degli esami fornito da AICA.

5.4.2. Installazione e aggiornamento del sistema ATES

È responsabilità del Test Center, e per esso degli Esaminatori accreditati da AICA, garantire l'installazione, sui PC dedicati agli esami e sul relativo server, del sistema ATES, il suo corretto funzionamento e il suo puntuale aggiornamento, rispetto alle successive versioni via via rilasciate da AICA.

5.4.3. Abilitazione all'uso del sistema ATES

Per poter erogare esami, il Test Center deve essere abilitato all'uso dello specifico sistema ATES fornito da AICA: tale abilitazione è concessa da AICA al Test Center mediante la consegna (su CD-ROM, DVD, o altro media equivalente) del software di installazione del sistema ATES e di un foglio con il *login-name* e la *password*.


5.5. ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE "SKILLS CARD"

5.5.1. Assegnazione delle "Skills Card"

Le "Skills Cards" costituiscono il titolo di legittimazione per i candidati che le

clientela, e assicurare, se necessario, la presenza simultanea nella stessa aula di almeno 2 Esaminatori accreditati da AICA.

¹⁰ Per le modalità di comunicazione di data e orario degli esami, vedere par. 5.6.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 9 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

hanno acquistate a sostenere le prove di esame presso un qualsiasi Test Center regolarmente accreditato.¹¹ Ogni candidato iscritto a una sessione di esami programmata deve possedere quindi una Skills Card in corso di validità, espressamente rilasciata da un Test Center accreditato, in assenza della quale non può sostenere gli esami.

5.5.2. Ordinativo delle “Skills Card”

Il Test Center deve effettuare l'ordinativo delle Skills Card preventivamente rispetto alla sessione in cui tali Skills Card saranno utilizzate. L'ordinativo, corredato del relativo bonifico, dopo aver ottemperato a tutte le condizioni procedurali definite nel successivo par. 5.8, deve pervenire dal Test Center Licenziatario ad AICA¹² con un anticipo sufficiente perché ci siano almeno **10 giorni lavorativi** dalla data dell'incasso del bonifico alla data prevista per la sessione di esami.¹³

5.5.3. Vendita delle “Skills Card” all'utente finale

Un candidato può acquistare la Skills Card dallo stesso Test Center presso il quale intende sostenere l'esame, ma anche da un Test Center diverso da quello presso il quale sostiene l'esame.¹⁴ In tal caso il Test Center prescelto per gli esami, per accettare l'iscrizione, deve assicurarsi che l'anagrafica del candidato sia regolarmente registrata nel sistema ATES fornito da AICA (vedere par. 5.5.5). Resta fermo che il candidato, avendo acquistato la Skills Card da altro Test Center, ha diritto a sostenere gli esami anche in questo caso.

Il Test Center che ha venduto la Skills Card si obbliga, appena compilata¹⁵ e registrata,¹⁶ a consegnarla al candidato agli esami che l'ha acquistata: la Skills Card può essere trattenuta solo temporaneamente dal Test Center ed ai soli fini di registrazione. Il Test Center può prendere in custodia una Skills Card solo su delega scritta e firmata da parte del candidato¹⁷ e, in tal caso, dovrà comunque restituire la Skills Card al candidato, prima di ogni sessione di esame al quale egli si sia iscritto.

¹¹ 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 pur avendo i requisiti non hanno aderito al progetto.

¹² Il Test Center Associato deve effettuare l'ordinativo per il tramite del Test Center Licenziatario: AICA non è responsabile del tempo aggiuntivo impiegato dal Licenziatario per l'evasione dell'ordinativo del suo Associato.


¹³ Di norma l'ordinativo deve essere effettuato dal Test Center. Alcune tipologie di *Skills Card speciali*, ad es. per progetti destinati alla pubblica amministrazione, sono ordinate invece dal candidato direttamente ad AICA, secondo modalità specificate sul sito Web di AICA per lo specifico progetto: tali *Skills Card speciali* sono tipicamente stampate dal Test Center, su abilitazione di AICA.

¹⁴ Determinate tipologie di Skills Card speciali devono essere acquistate dal candidato direttamente da AICA: vedere nota precedente.

¹⁵ Vedere par. 5.5.4.

¹⁶ Vedere par. 5.5.5.

¹⁷ Il candidato deve dichiarare nella sua delega di essere informato dei diritti e dei doveri collegati alla Skills Card, come pubblicati sul sito Web di AICA. La Skills Card e copia della delega dovranno essere conservate assieme al materiale di esame, come da par. 7.4.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 10 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

5.5.4. Compilazione delle “Skills Card”

Il Test Center che ha venduto la Skills Card al candidato deve apporre sulla stessa la propria *denominazione sociale*, il proprio *Codice Identificativo*¹⁸ e la *data di rilascio*,¹⁹ nonché i *dati anagrafici* del candidato.

5.5.5. Registrazione delle “Skills Card” nel sistema ATES

Il Test Center che ha venduto la Skills Card al candidato deve registrare via Internet i dati anagrafici completi e la data di rilascio nel database centrale di AICA, mediante un'apposita funzionalità del sistema ATES fornito da AICA²⁰, costituendo tale registrazione un requisito per l'erogazione degli esami e per il rilascio del Certificato ECDL. La Skills Card può essere consegnata al candidato solo dopo la sua registrazione.²¹

Al fine della registrazione della Skills Card e del successivo rilascio del certificato ECDL il Test Center, ai sensi del **d.lgs. 196/2003**, dovrà garantire ad AICA l'acquisizione preventiva da ciascun candidato del *consenso al trattamento dei dati personali*,²² su apposito modulo QA-ESAMOD16 fornito da AICA o su propria modulistica (cartacea o via Web) in cui sia dichiarato esplicitamente l'utilizzo che verrà effettuato da AICA di questi dati.²³

5.5.6. Periodo di validità di una “Skills Card”

La Skills Card ha validità tre anni dalla *data del rilascio* (cioè di vendita al candidato e di registrazione nel database di AICA) da parte del Test Center che l'ha venduta, il quale deve informare preventivamente il candidato di tale periodo di validità. Scaduto tale termine la Skills Card non darà più diritto ai candidati a sostenere gli esami.

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

Una sessione di esami ECDL deve essere effettuata in una data e in un orario preventivamente comunicati ad AICA, mediante apposite funzionalità del sistema ATES fornito da AICA,²⁴ secondo le modalità qui di seguito enunciate.

5.6.1. Registrazione delle sessioni prenotate nel sistema ATES

1. Obbligo di comunicare data e orario delle sessioni di esami tramite il

¹⁸ Vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, par. 4.4.

¹⁹ La *data cioè di vendita* al candidato: tale data deve coincidere con quella registrata nel sistema ATES, come da par. 5.5.5. Nel caso di difformità fra le due date viene utilizzata per il computo della validità della Skills Card la data di registrazione che appare nel database di AICA.


²⁰ I dati registrati nel sistema ATES debbono corrispondere esattamente ai dati compilati sulla Skills Card cartacea.

²¹ Le *Skills Card speciali*, riservate a particolari categorie di candidati, possono essere registrate solo presso i Test Center pubblicamente abilitati a tale registrazione, su autorizzazione di AICA.

²² In caso di candidati minorenni il consenso dovrà essere sottoscritto da un genitore o da chi in sue veci esercita la patria potestà.

²³ Il Test Center può usare per l'acquisizione del consenso una propria modulistica, purché dichiarati in essa che il trattamento dei dati è richiesto da AICA per le stesse finalità descritte nel modulo QA-ESAMOD16. Tale modulistica deve essere resa accessibile agli Ispettori di AICA, in caso di audit.

²⁴ Le operazioni di *registrazione* (par. 5.6.1), *cancellazione* (par. 5.6.4) e *variazione* (par. 5.6.5) di una sessione di esami prenotata devono essere effettuate entro i termini indicati nei relativi paragrafi. Ma per un'efficace prevenzione di possibili difficoltà di connessione a Internet è opportuno effettuare tali operazioni possibilmente con un anticipo superiore a quello minimo previsto.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 11 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

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.²⁵

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 *numero degli iscritti* nella sessione, il *numero degli esami previsti*, la *tipologia di sessione* (*ordinaria* o *straordinaria*, vedere par. 5.6.2 e 5.6.3) e, nel caso di esami "on site"²⁶ autorizzati da AICA presso sedi diverse da quella accreditata, anche 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 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 **1 sessione ordinaria al mese**, con facoltà di fissare liberamente la data della sessione nell'arco del mese stesso.²⁷

Il Test Center registrerà nel sistema ATES fornito da AICA la data e l'orario di sessioni ordinarie di esami, con il preavviso di almeno **7 giorni**²⁸ 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 **10 candidati** iscritti o di **40 esami** previsti. Tale obbligo differenzia la sessione straordinaria da quella ordinaria.

Il Test Center registrerà nel sistema ATES fornito da AICA la data e l'orario di sessioni straordinarie di esami, con il preavviso di almeno **7 giorni**²⁹ rispetto alla data fissata.

Il numero di sessioni straordinarie che un Test Center può registrare è illimitato, purché sia rispettato il numero minimo di candidati iscritti o di esami previsti.

5.6.4. Cancellazione di una sessione di esami programmata

La cancellazione di una sessione di esami già programmata e registrata potrà essere


²⁵ Vedere nota precedente. Non sono ammesse altre forme di comunicazione (via fax, posta, e-mail, telefono ecc.).

²⁶ Vedere par. 5.2.2.

²⁷ La periodicità mensile della sessione ordinaria è garantita tramite il sistema ATES standard, ATLAS: i Test Center che utilizzino precedenti sistemi ATES rimangono sottoposti al vincolo precedente (una sessione ordinaria al bimestre).

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

²⁹ Vedere nota precedente.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 12 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

effettuata nel sistema ATES non oltre **2 giorni prima**³⁰ dello svolgimento della sessione di esami.

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

Nel rispetto dei requisiti sopra descritti relativi alle sessioni ordinarie e straordinarie, per esigenze di audit il Test Center deve garantire ad AICA, per ogni sessione di esami, la corrispondenza tra i dati registrati preventivamente nel sistema ATES e i dati constatabili a consuntivo, dopo l'effettuazione della sessione.³¹

Pertanto fino a **2 giorni prima**³² dallo svolgimento della sessione di esami, tramite il sistema ATES fornito da AICA, il Test Center deve verificare la congruenza con le prenotazioni fino a quel momento ricevute e, se necessario, deve variare di conseguenza il *numero degli iscritti* nella sessione, il *numero degli esami previsti*, l'*ora di fine* (non la data e l'*ora di inizio*, che non sono modificabili); può inoltre, se è possibile e opportuno, variare la *tipologia di sessione*³³ (variazione di una sessione da *ordinaria* a *straordinaria* e viceversa).

5.6.6. 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. in caso di esami "on site" (par. 5.2.2), l'indirizzo della sede temporanea;
2. in caso di più aule accreditate (par. 5.3), indicazioni utili all'identificazione da parte dell'Ispettore dell'aula o delle aule effettivamente utilizzate (ad es. "3° piano prima aula a destra" o "laboratorio 1" o "3° D");
3. se specificamente richiesto per iscritto al Test Center dalla Funzione Qualità di AICA, la tipologia prevalente di candidati iscritti: "privatisti" o "corsisti" e per questi ultimi, dati sul tipo di formazione erogata (numero di ore ecc.) ed eventualmente sull'ente di appartenenza (ad es. "dipendenti pubblici" ecc.);
4. l'orario di inizio e di fine previsti per un'eventuale pausa (ad es. per il pranzo), segnalando in tal caso possibilmente il numero di candidati previsti prima e dopo la pausa.³⁴

5.6.7. Divieto di sessioni di esami in giorni festivi

Non è consentito programmare sessioni di esami nei giorni festivi (domenica e


³⁰ 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 2 giorni è garantito tramite il sistema ATES standard, ATLAS: i Test Center che utilizzino precedenti sistemi ATES rimangono sottoposti al vincolo precedente (3 giorni).

³¹ Con una ragionevole approssimazione, che non dovrebbe superare 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.

³² Dal computo dei giorni è escluso il *dies a quo*, cioè non si conta il giorno in cui si effettua la variazione. L'anticipo di 2 giorni è garantito tramite il sistema ATES standard, ATLAS: i Test Center che utilizzino precedenti sistemi ATES rimangono sottoposti al vincolo precedente (3 giorni).

³³ Vedere par. 5.6.2 e 5.6.3. Non sono ammesse altre forme di comunicazione (via fax, posta, e-mail, telefono ecc.).

³⁴ Sussistendo comunque l'obbligo di presenza di un Esaminatore nella sede, per l'intero orario di esami, come da par. 6.3.2, punto 2.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 13 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

festività nazionali).

5.7. ESAMI AUTOMATICI

5.7.1. *Ordinativo degli esami*

Il Test Center deve effettuare l'ordinativo degli esami automatici prepagati preventivamente rispetto alla sessione in cui tali esami saranno erogati. L'ordinativo, corredato del relativo bonifico, dopo aver ottemperato a tutte le condizioni procedurali definite nel successivo par. 5.8, deve pervenire dal Test Center Licenziatario³⁵ ad AICA con un anticipo sufficiente perché ci siano almeno **5 giorni lavorativi** disponibili dalla data dell'incasso del bonifico alla data prevista per la sessione di esami.

5.7.2. *Assegnazione degli esami*

Mediante il sistema ATES fornito da AICA, il Test Center deve provvedere all'assegnazione automatica delle prove di esame ai soli candidati iscritti alla sessione, con **almeno 2 giorni di anticipo**³⁶ rispetto allo svolgimento della sessione di esami: ciò allo scopo di garantire ai candidati iscritti l'espletamento di tale operazione in tempo utile e dunque un servizio di esami pienamente efficace ed efficiente.³⁷ L'assegnazione delle prove di esame deve essere contestuale alla verifica del numero di candidati iscritti, richiesta nella programmazione della sessione, al precedente par. 5.6.5. Immediatamente dopo tale assegnazione, sempre con l'anticipo richiesto rispetto allo svolgimento della sessione, il Test Center, e per esso l'Esaminatore, si assicurerà dell'allineamento tra i dati presenti nel sistema ATES sul server del Test Center con quelli nel database centralizzato di AICA,³⁸ costituendo tale allineamento un requisito indispensabile per la regolare effettuazione degli esami.³⁹

5.8. **ORDINATIVI DI “SKILLS CARD” ED ESAMI: PROCEDURA**

Skills Card ed esami possono essere ordinati ad AICA dal Test Center Licenziatario congiuntamente o separatamente, a seconda delle necessità.⁴⁰ I Test Center Associati

³⁵ Il Test Center Associato deve effettuare l'ordinativo per il tramite del Test Center Licenziatario: AICA non è responsabile del tempo aggiuntivo impiegato dal Licenziatario per l'evasione dell'ordinativo del suo Associato.


³⁶ Dal computo dell'anticipo è escluso il *dies a quo*. Tale anticipo coincide con quello richiesto per la cancellazione o la variazione di una sessione di esame programmata: di conseguenza l'anticipo di 2 giorni è garantito tramite il sistema ATES standard, ATLAS, mentre i Test Center che utilizzino precedenti sistemi ATES rimangono sottoposti al vincolo precedente (3 giorni). Per un'efficace prevenzione di difficoltà di connessione a Internet, in determinate circostanze può essere opportuno effettuare l'assegnazione degli esami (con la relativa variazione dei dati della sessione) con un anticipo superiore a quello minimo previsto.

³⁷ Infatti la piena funzionalità della connessione a Internet non può essere garantita ed è quindi opportuno avere un lasso di tempo sufficiente per reiterare l'operazione, in caso di insuccesso.

³⁸ Mediante la funzionalità di *sincronizzazione* del sistema ATES fornito da AICA.

³⁹ Occasionalmente, cioè non sistematicamente, per un numero di candidati indicativamente non superiore al 20% rispetto al totale degli iscritti (ad es. per candidati che si aggiungono all'ultima ora), il Test Center può provvedere all'assegnazione di prove di esame mediante il sistema ATES il giorno stesso della sessione di esami, ma poiché la piena funzionalità della connessione a Internet non può essere garantita, in tal caso il Test Center deve assumersi i rischi di tale operazione e avvertire i candidati che non essendo rispettato il preavviso richiesto, l'assegnazione delle prove non può essere a priori garantita.

⁴⁰ Fa eccezione il primo ordinativo contrattualmente obbligatorio, che include sia Skills Card, sia esami, in numero stabilito dal Contratto di Licenza.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 14 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

ordinano Skills Card ed esami al loro Test Center Licenziatario di riferimento (“Capofila”), che a sua volta li ordinerà ad AICA.

AICA potrà evadere un ordinativo di Skills Card e/o di esami, in modo coerente alle unità richieste e in tempo utile (cioè entro i tempi previsti dalla procedura ai par. 5.5.2 e 5.7.1), unicamente se sono rispettate dal Test Center tutte le seguenti condizioni.

1. L'importo dell'ordinativo deve essere accreditato ad AICA esclusivamente mediante *bonifico bancario*:⁴¹ le spese bancarie di effettuazione del bonifico si intendono a carico del Test Center.
2. In testa alla *causale* del bonifico (e nel modulo d'ordine di cui al successivo punto 3) deve essere indicato il *codice cliente*.⁴²
3. L'ordinativo deve essere successivamente notificato ad AICA tramite l'invio⁴³ di un *modulo d'ordine*⁴⁴ fornito da AICA⁴⁵, corredato da *copia del relativo bonifico*.⁴⁶
4. La somma bonificata deve essere pervenuta sul c/c di AICA.⁴⁷ I tempi di consegna al Test Center di Skills Card ed esami, previsti dalla procedura rispettivamente ai par. 5.5.2 e 5.7.1, decorrono dal ricevimento del bonifico sul c/c di AICA.⁴⁸

Le Skills Card saranno inviate al Test Center che le ha ordinate con allegata fattura di accompagnamento. Gli esami saranno accreditati direttamente sul sistema ATES e la relativa fattura sarà inviata successivamente per posta.

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 prescritto comporteranno la nullità delle sessioni di esami stesse.⁴⁹

6.1.1. Numero minimo di Esaminatori necessario per un'efficace sorveglianza

1. **Presenza di almeno un Esaminatore.** Una sessione di esami deve svolgersi alla presenza continua di almeno 1 Esaminatore accreditato da AICA.
2. **Presenza di almeno un Esaminatore per aula.** Nel caso di esami effettuati

⁴¹ Non sono accettati da AICA bonifici postali o altre modalità di pagamento (bollettino postale, assegni ecc.). AICA si riserva di abilitare nel corso del 2006 modalità di effettuazione via Web degli ordinativi e dei relativi pagamenti.

⁴² Si tratta di un identificativo numerico (da non confondersi con il codice alfanumerico di accreditamento del Test Center o con il login-name del sistema ATES), assegnato dall'Amministrazione di AICA ai soli Test Center Licenziatari, ai quali viene comunicato contestualmente all'invio del Contratto di Licenza.

⁴³ Via fax o via Web.

⁴⁴ Cartaceo o via Web.


⁴⁵ Se cartaceo, contestualmente all'invio del Contratto di Licenza ECDL.

⁴⁶ Il numero di fax è indicato nel modulo fornito da AICA. Se la notifica richiesta non è pervenuta al numero di fax indicato, l'ordinativo non potrà essere evaso.

⁴⁷ I riferimenti del c/c di AICA sono indicati nel modulo d'ordine.

⁴⁸ Poiché la disponibilità del bonifico sul c/c di AICA è determinata dalla *data di valuta* dell'istituto bancario, sarà cura del Test Center accertarsi che nel bonifico tale data sia definita coerentemente con la tempistica di consegna prevista da AICA.

⁴⁹ Per un più agevole presidio della sessione di esami si ricorda la possibilità di utilizzare personale della Segreteria per il riconoscimento dei candidati, come illustrato nel punto 2 del par. 6.2.4.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 15 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

contemporaneamente in più aule distinte, è richiesta la presenza continua in ciascuna aula di almeno 1 Esaminatore accreditato da AICA.

3. **Presenza di almeno due Esaminatori nella stessa aula.** Nel caso di sessioni di esami numerose o con criticità di qualsiasi tipo,⁵⁰ il Test Center deve valutare attentamente l'efficacia della sorveglianza e assicurare, se necessario, la presenza simultanea nella stessa aula di almeno 2 Esaminatori accreditati da AICA.

6.1.2. Assistenza di un Tutor nei Test Center di Ateneo

1. **Compiti del Tutor.** In sessioni numerose, *esclusivamente nei Test Center di Ateneo*, l'Esaminatore accreditato da AICA può essere coadiuvato da uno o più **Tutor**, fino a un massimo di 3 per aula. Il Tutor, che può eventualmente operare in sostituzione del secondo Esaminatore nella stessa aula, come previsto nel punto 3 del paragrafo 6.1.1 ha i seguenti obblighi:
 - a. opera sotto la direzione e la responsabilità dell'Esaminatore accreditato che presidia la sessione di esami;
 - b. non può sostituire l'Esaminatore, in sua assenza, se non per brevi intervalli, di non più di 10-15 minuti;
 - c. assiste l'Esaminatore nel riconoscimento formale dei candidati;
 - d. assiste l'Esaminatore nella sorveglianza della sessione di esami;
 - e. non può interagire con i candidati a esami in corso: se interpellato da un candidato, o se sorprende un candidato in una violazione alle norme di cui al par. 6.4, deve chiedere l'intervento dell'Esaminatore;
 - f. non può di sua iniziativa muoversi tra le postazioni d'esame, a meno che non gli venga richiesto espressamente dall'Esaminatore;
 - g. è soggetto per il resto agli stessi compiti e obblighi previsti per l'Esaminatore dalla presente Procedura, che deve essere portata dal Test Center a conoscenza del Tutor.
2. **Nomina del Tutor.** La nomina di un Tutor non deve essere comunicata formalmente ad AICA e non richiede alcuna autorizzazione preventiva. Il Test Center di Ateneo verbalizzerà la nomina del Tutor in un apposito modulo QA-ESAMOD13, firmato dal Responsabile ECDL del Test Center di Ateneo, da uno degli Esaminatori e, per presa visione, dal Tutor. Tale modulo dovrà essere esibito agli Ispettori AICA.

6.1.3. Persone autorizzate alla presenza in aula


Al fine di garantire un regolare svolgimento della sessione di esami, sarà ammessa nell'aula durante gli esami solo la presenza di personale autorizzato, come di seguito specificato.⁵¹

1. **Persone autorizzate.** Nell'aula adibita agli esami, durante lo svolgimento degli esami,⁵² è autorizzata solo la presenza di:

⁵⁰ In particolare è consigliabile nei seguenti casi: un numero contemporaneo in aula di più di 15 candidati; entrata a flusso continuo di candidati a esami in corso; sessioni (ad es. "on site") di tipologia particolare; candidati (ad es. indisciplinati) di tipologia particolare.

⁵¹ 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.

⁵² Cioè nel periodo che intercorre dall'inizio della prima prova fino all'ultimazione dell'ultima prova d'esame della sessione.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 16 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

- a. *candidati agli esami*, se muniti di regolare documento di riconoscimento e di Skills Card intestata a loro nome;
 - b. *Esaminatori* accreditati da AICA presso il Test Center che eroga gli esami;
 - c. *Responsabile ECDL* del Test Center;
 - d. *Legale Rappresentante* del Test Center;
 - e. eventuali *Tutor*, esclusivamente nei casi previsti dal par. 6.1.2: 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 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 suo 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 da parte di AICA, scritta su carta intestata AICA e firmata da un rappresentante della Funzione Qualità.

6.1.4. Verbale della sessione di esami


Tutte le *anomalie* 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. 6.2.7).⁵³

La compilazione del *Verbale* (QA-ESAMOD14) deve essere il più possibile 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 timbrare e 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.

Nel caso di utilizzo contemporaneo di più aule di esami, è richiesta la compilazione e sottoscrizione di un *Verbale* (QA-ESAMOD14) per ogni aula.

⁵³ Dovranno cioè essere registrate le anomalie rispetto alla presente procedura (ad es. inizio della sessione in ritardo rispetto all'orario preventivato e motivazione del ritardo o scostamenti anomali nel numero di iscritti presenti rispetto al numero programmato), rispetto al corretto funzionamento del software e dell'hardware (ad es. interruzione della sessione di esami dovuta a malfunzionamento della rete locale, interruzione di una singola prova d'esame per guasto alla tastiera o al mouse, annullamento di una prova d'esame a candidati che non rispettano le norme stabilite da AICA, ecc.), nonché *eventi degni di nota*, perché rilevanti ai fini degli audit, ad es. la momentanea sospensione di attività di esami nell'orario della sessione, come da par. 6.3.2, la presenza di candidati disabili, come da par. 9.1 o eventuali altre informazioni espressamente richieste da AICA per specifiche verifiche Il *Verbale* deve essere compilato anche nel caso di impossibilità a effettuare una sessione di esami, per impreviste cause di forza maggiore, insorte successivamente al preavviso richiesto per la cancellazione: le cause di forza maggiore devono essere illustrate dettagliatamente nel *Verbale* stesso. La compilazione del *Verbale* non esonera il Test Center dall'obbligo di garantire la presenza di un proprio Esaminatore in data e orario di esami, di cui al par. 6.4.1 della Procedura di Audit ECDL (QA-AU10).

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 17 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

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

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

1. **Prevenzione problemi hardware e software.** Prima dell'inizio della sessione di esami l'Esaminatore deve verificare il corretto funzionamento e la corretta configurazione⁵⁴ delle attrezzature informatiche: in particolare di tutti i PC dedicati agli esami, del server del sistema ATES, delle loro periferiche, della rete locale e della connessione a Internet.
2. **Verifica dell'installazione del sistema ATES.** Prima dell'inizio della sessione l'Esaminatore deve verificare che siano correttamente installate le componenti del sistema ATES⁵⁵ necessarie per l'erogazione degli esami ECDL; in particolare che sia correttamente installato, su tutti i PC dedicati agli esami, il modulo del sistema ATES necessario per l'effettuazione delle prove di esame da parte dei candidati. L'Esaminatore deve inoltre verificare che sui PC dedicati agli esami, inclusi il server del sistema ATES e la postazione dell'Esaminatore, non sia installato alcun software che possa compromettere la regolare erogazione degli esami. L'Esaminatore dovrà, infine, verificare la corretta iscrizione dei candidati agli esami della sessione.
3. **Separazione delle postazioni.** L'Esaminatore deve verificare che tra le postazioni di esami esista una distanza o un sistema di separazione sufficiente a prevenire i contatti tra i candidati (ma garantendo al contempo la loro libertà di movimento), nel rispetto dei requisiti minimi specificati nel par. 8.2.2 di *Requisiti di un Test Center ECDL (QA-REC10)*, e mettere in essere tutte le misure preventive atte a ridurre il rischio che i candidati interagiscano tra di loro durante gli esami.⁵⁶
4. **Rimozione della documentazione.** L'Esaminatore deve rimuovere tutta la documentazione, di qualsiasi tipo, presente sul piano di lavoro delle postazioni di esami.

6.2.2. *Abilitazione delle postazioni di esami*


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,⁵⁷ eventualmente sbloccando la postazione, se preventivamente bloccata con password di accesso, a livello di BIOS o di sistema operativo.
2. **Consegna password d'accesso al sistema ATES.** Prima dell'inizio della prima prova d'esame l'Esaminatore consegnerà a ciascun candidato un foglio, stampabile mediante il sistema ATES, con l'identificativo della Skills Card e la password, necessari per accedere al sistema stesso. Le *password* devono

⁵⁴ Anche per quanto riguarda la *data* e l'*ora* di ogni singola postazione, che devono essere congruenti alla data e ora effettive.

⁵⁵ Nella sua ultima versione disponibile.

⁵⁶ Ad esempio, utilizzando adeguatamente lo spazio disponibile, con una disposizione a scacchiera, qualora i candidati presenti in aula siano in numero inferiore alle postazioni d'esame.

⁵⁷ Cioè un numero di PC pari al numero massimo di candidati che ci si aspetta presenti contemporaneamente durante la sessione. I PC non utilizzati potranno rimanere spenti.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 18 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

essere consegnate privatamente a ciascun candidato e ritirate al termine dell'ultima prova di esame della sessione.

6.2.3. Compilazione del Registro esami

Per ogni sessione di esami, un Esaminatore deve tenere 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 Esaminatori⁵⁸ 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 veridicità di quanto riportato sul Registro. La registrazione dei nominativi dei presenti e dei relativi estremi del documento di riconoscimento, deve essere effettuata prima dell'inizio dei relativi esami.

Nel caso di utilizzo contemporaneo di più aule di esami, è richiesta la compilazione e la sottoscrizione (secondo le modalità sopra riportate) di un Registro per ogni aula.

6.2.4. Riconoscimento formale dei candidati


- 1. Possesso di regolare Skills Card.** Ciascun candidato, per essere ammesso agli esami, deve essere in possesso di regolare Skills Card in corso di validità. L'Esaminatore o l'Ispettore AICA richiederanno a ciascun candidato, al fine di ammetterlo alla sessione di esami, l'esibizione di una regolare Skills Card in corso di validità.
- 2. Obbligo del riconoscimento formale dei candidati.** I candidati agli esami dovranno essere identificati formalmente dall'Esaminatore o dall'Ispettore⁵⁹ mediante l'esibizione di un *documento di identità*:⁶⁰ 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 sua firma.⁶¹ Il riconoscimento formale può essere eventualmente delegato a persona della Segreteria del Test Center, che opererà, sotto la responsabilità dell'Esaminatore preposto, nelle immediate adiacenze

⁵⁸ 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.

⁵⁹ L'identificazione formale deve essere effettuata dall'Esaminatore prima che il candidato inizi le prove di esame. L'Ispettore può procedere all'identificazione anche nel corso degli esami.

⁶⁰ 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 *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, qual è AICA.

⁶¹ 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 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 ha valutato ammissibile il riconoscimento personale. Un richiamo al Verbale deve essere annotato in margine al *Registro esami*.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 19 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

dell'aula o nell'aula stessa (ma in quest'ultimo caso dovrà uscire dall'aula anteriormente all'inizio della prima prova d'esame).

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* e devono essere rigorosamente applicati anche nei confronti dei candidati noti agli Esaminatori.

6.2.5. Illustrazione della metodologia di esami

Un Esaminatore dovrà chiarire a ciascun candidato, prima dell'inizio della sua prima prova di esame, la metodologia degli esami stessi, avvalendosi dei *tutorial* messi a disposizione da AICA (vedere anche par. 6.4.1).⁶²

6.2.6. Sottoscrizione di documento di responsabilità dei candidati

In relazione a quanto previsto al par. 6.5.1, ed al fatto che il sistema ATES di erogazione degli esami automatici comporta un modulo di accettazione delle norme relative allo svolgimento degli esami da parte dei candidati, il Test Center, e per esso l'Esaminatore, si obbliga a che ciascuno dei candidati prima dello svolgimento delle prove di esame, prenda visione delle norme relative allo svolgimento degli esami riassunte nel modulo sopra menzionato ed accetti, pena la mancata effettuazione delle prove di esame, tali norme fornendo in via telematica la propria accettazione.

6.2.7. Stampa del Verbale sessione di esami

In relazione a quanto previsto al par. 6.1.4, un Esaminatore provvederà a stampare preventivamente il modulo *Verbale sessione di esami* (QA-ESAMOD14), prima dell'inizio degli esami.

Nel caso di utilizzo contemporaneo di più aule di esami, è richiesta la stampa (e successiva compilazione e firma) di un *Verbale sessione di esami* per ogni aula.

6.3. NORME PER GLI ESAMINATORI


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 sorvegliare la sessione di esami in corso, allo scopo di far osservare da parte dei candidati le norme di svolgimento delle prove di esame enunciate dal par. 6.4.4 al par. 6.4.8. L'Esaminatore eviterà pertanto di farsi distogliere da attività non pertinenti, che possano interferire con la sorveglianza (ad esempio rispondere al proprio cellulare). Eviterà inoltre comportamenti che anche involontariamente arrechino disturbo al regolare svolgimento degli esami da parte dei candidati e interferiscano con il rispetto delle norme di svolgimento che li riguardano: ad esempio provvederà a silenziare opportunamente il proprio telefono cellulare ed eviterà di parlare con i candidati in aula, a esami in corso, al di fuori da quanto strettamente previsto dagli obblighi di comunicazione e registrazione successivi alla sessione di esami (vedere cap. 7).

La sorveglianza comporterà, per l'Esaminatore, che egli annulli tutte le prove di esame, sostenute nella sessione in corso, con l'inibizione di quelle eventualmente ancora da sostenere, pianificate nella stessa sessione, al candidato che abbia violato

⁶² Il Test Center può ad es. per i propri corsisti avvalersi del tutorial in sede di formazione, prima della data degli esami. L'illustrazione della metodologia di esami deve comunque essere garantita anche ai candidati "privatisti".

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 20 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

una qualsiasi delle norme sopra citate, che lo riguardano.

6.3.2. Divieto di assentarsi durante gli esami

1. **Divieto di assentarsi dall'aula a esami in corso.** Non si possono svolgere prove di esame senza Esaminatori nell'aula. L'Esaminatore non dovrà dunque assentarsi dall'aula, se sono in corso prove di esame, a meno che nell'aula non sia presente un secondo Esaminatore accreditato.⁶³ Se in un'aula è presente un solo Esaminatore, questi potrà assentarsi momentaneamente dall'aula durante l'orario della sessione solo sospendendo qualsiasi attività di esami in corso e annotando sul *Verbale della sessione* il motivo, l'ora di inizio e di fine della temporanea sospensione.
2. **Divieto di assentarsi dal Test Center in data e orario di esami.** Nella giornata comunicata per gli esami, per tutta la durata della sessione di esami, cioè dall'ora di inizio della sessione fino all'ora di fine registrate nel sistema ATES fornito da AICA, come da par. 5.6, l'Esaminatore, anche in caso di pause e in assenza di prove di esame in corso, deve comunque rimanere presso la sede del Test Center,⁶⁴ a disposizione dell'Ispettore, in vista di un eventuale Audit senza preavviso (vedere *Procedura di Audit ECDL*, par. 6.4.1), e garantire la sua immediata reperibilità.

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

È fatto divieto all'Esaminatore di interferire in alcun modo nello svolgimento della prova d'esame da parte del candidato. In particolare egli 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.

1. **Divieto di rispondere alle domande dei candidati.** L'Esaminatore 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.⁶⁵
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


L'Esaminatore deve verificare, tramite il sistema ATES fornito da AICA, l'ora di inizio e di fine della sessione di esami registrata e comunicata ad AICA, attenendosi, tassativamente, alle regole seguenti.

1. Le prove di esame non devono iniziare prima dell'orario di inizio della sessione, registrato nel sistema ATES.
2. Le prove di esame non devono iniziare dopo l'orario di fine della sessione, registrato nel sistema ATES.

⁶³ O, nei Test Center di Ateneo, un Tutor, ma solo per periodi brevi (non per l'intera sessione).

⁶⁴ Cioè nella sede o nelle immediate adiacenze. In caso di pause, l'aula deve essere comunque presidiata da un Esaminatore o inaccessibile ai candidati.

⁶⁵ 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.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 21 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

3. Le prove di esame devono finire tutte entro l'orario di fine della sessione, registrato nel sistema ATES, con una tolleranza di 45 minuti.
 Esami effettuati al di fuori dell'orario registrato nel sistema ATES saranno invalidi.

6.4. NORME PER I CANDIDATI

Durante lo svolgimento delle prove di esame i candidati devono attenersi alle seguenti norme.

6.4.1. Obbligo di eseguire il Tutorial

Allo scopo di 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

Ciascuno dei sette moduli di esame è costituito da 36 domande.

In ciascuno dei sette moduli di esame è assicurato il superamento della prova se il candidato raggiunge il 75% del punteggio disponibile.

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 i **45 minuti**, a eccezione del *modulo 1*, per il quale il limite è di **35 minuti**. 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

La sessione 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.

6.4.5. Divieto di supporti esterni

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, o comunque tenere attivati, telefoni cellulari, computer palmari, radio, o altri dispositivi elettronici.

6.4.6. Permanenza in aula

Il candidato può rimanere in aula solo per il tempo strettamente necessario per lo svolgimento delle sue prove di esame: ultimate tutte le prove di esame pianificate

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 22 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

nella sessione e ottenuta dall'Esaminatore la comunicazione del loro esito, il candidato deve immediatamente uscire dall'aula.

Il candidato deve rimanere in aula durante lo svolgimento della singola prova di esame, a meno che non sia accompagnato fuori dall'aula da un Esaminatore.

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

6.4.7. Divieto di interruzione della prova d'esame

Il candidato non deve interrompere lo svolgimento delle prove di esame in corso, durante la sessione, salvo cause di forza maggiore, nel qual caso informerà l'Esaminatore, chiedendone l'autorizzazione a interrompere la prova d'esame.

6.4.8. Divieto di ripetizione di un esame non superato nella stessa giornata

Il candidato non può ripetere nella stessa giornata un modulo di prova d'esame non superato, interrotto o annullato.⁶⁶

6.4.9. Assunzione di responsabilità dei candidati

In relazione a quanto previsto al par. 6.5.1, il sistema ATES per l'erogazione degli esami automatici comporta un modulo di accettazione delle norme relative allo svolgimento degli esami da parte dei candidati, con il quale altresì ciascun candidato si impegna ad accettare in tutte le sue conseguenze l'annullamento degli esami, quale effetto della mancata osservanza delle predette norme.

6.5. PROVVEDIMENTI IN CASO DI IRREGOLARITÀ

Sono qui di seguito riportati i provvedimenti previsti allo scopo di tutelare la regolarità degli esami e quindi il valore della Certificazione ECDL.

6.5.1. Annullamento di singole prove d'esame


Ogni violazione delle norme per i candidati sopra enunciate, dal par. 6.4.4 al par. 6.4.8, comporterà l'annullamento di tutte le prove di esame sostenute dal candidato nella relativa sessione di esami. L'annullamento sarà richiesto al Test Center e per esso all'Esaminatore, dall'Ispettore che riscontri in un Audit la violazione delle norme di cui dal par. 6.4.4 al par. 6.4.8, fermo restando che, in assenza come in presenza dell'Ispettore, è fatto obbligo all'Esaminatore di procedere all'annullamento degli esami, ricorrendo i casi indicati (vedere anche par. 6.3.1).

6.5.2. Nullità di una sessione di esami

Il Test Center dichiarerà nulla una sessione di esami (con conseguente invalidazione di tutte le prove di esame svolte durante la sessione) qualora dall'Audit effettuato dall'Ispettore o da altra verifica documentabile effettuata, anche con mezzi telematici, da parte dello staff di AICA, risulti l'esistenza di una Non Conformità derivante da quanto segue.

1. Le attrezzature informatiche presentano non conformità rispetto ai requisiti richiesti da AICA (*Requisiti di un Test Center*, par. 8.3), tali da compromettere, a insindacabile giudizio dell'Ispettore, la regolare erogazione del servizio di esami.

⁶⁶ Il divieto vale anche in caso di errori nella configurazione della postazione o nella scelta del tipo di prova di esame.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 23 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

2. Le postazioni di esami non hanno la separazione richiesta da AICA per consentire il corretto svolgimento degli esami (*Requisiti di un Test Center*, par. 8.2.2).
3. La sessione di esami si tiene in una *sede di esami non autorizzata da AICA* (par. 5.2).
4. Il sistema ATES fornito da AICA non è installato correttamente, non è funzionante o non è abilitato (par. 5.4).
5. La sessione di esami si tiene in una data e in un orario non comunicati ad AICA o non coincidenti con quelli comunicati ad AICA, cioè:
 - a. il Test Center, per sua negligenza, non ha comunicato data e orario degli esami ad AICA tramite il sistema ATES fornito da AICA, secondo le modalità previste (par. 5.6);
 - b. gli esami sono effettuati in data diversa da quella registrata nel sistema ATES fornito da AICA;
 - c. sono effettuati esami prima dell'ora registrata per l'inizio della sessione o dopo l'ora registrata per la fine della sessione (par. 6.3.4).⁶⁷
6. La sessione di esami non è presidiata da Esaminatori o è presieduta da Esaminatori non accreditati da AICA (par. 6.1).
7. L'unico Esaminatore presente si è assentato dall'aula a esami in corso, lasciando la sessione senza sorveglianza (par. 6.3.2).
8. Gli Esaminatori sono presenti in numero insufficiente per garantire un'efficace sorveglianza (par. 6.1.1).
9. Sono presenti nell'aula dedicata agli esami, durante la sessione, persone non autorizzate (par. 6.1.3), che interferiscono sull'esito degli esami.
10. Gli esami si svolgono in condizioni non idonee, in quanto l'Esaminatore o gli Esaminatori, per noncuranza, mancanza di autorità o carenze organizzative⁶⁸, non riescono a garantire quelle condizioni minime di sorveglianza e ordine, indispensabili per un corretto svolgimento della sessione di esami.
11. Gli esami sono effettuati in modalità manuale, senza autorizzazione scritta da parte di AICA.
12. Si verificano eventi particolari che, a insindacabile giudizio dell'Ispettore, compromettono la regolarità globale della sessione di esami.

La sessione di esami dichiarata nulla dal Test Center per inadempienze da parte del Test Center stesso, dovrà essere ripetuta, a spese di quest'ultimo, gratuitamente per i candidati, in una data e in un orario comunicati ad AICA secondo le modalità previste al par. 5.6. Il Test Center manterrà indenne AICA da ogni richiesta anche di danni da parte dei candidati la cui sessione di esami sia stata dichiarata nulla.

6.5.3. Sospensione del servizio di erogazione degli esami


AICA potrà sospendere temporaneamente al Test Center, per un periodo non inferiore a **30 giorni** di calendario,⁶⁹ il servizio automatico di erogazione e correzione degli esami ECDL, con conseguente momentanea impossibilità da parte del Test Center di effettuare sessioni di esami, oltre che negli stessi casi in cui si configura la nullità della sessione di esami,⁷⁰ nei casi in cui, a seguito dell'Audit

⁶⁷ Più precisamente, gli esami effettuati fuori dall'orario registrato per la sessione, costituiscono nel loro complesso una sessione non registrata, che sarà annullata da AICA.

⁶⁸ Ad es. sessione numerosa con candidati che entrano alla spicciolata, a esami in corso, in presenza di un solo Esaminatore.

⁶⁹ Nel caso in cui la sospensione sia reiterata, il periodo sarà non inferiore a **60 giorni**.

⁷⁰ Nei casi cioè in cui si è verificata una delle Non Conformità elencate nel paragrafo 6.5.2, dal punto 1 al

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 24 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

effettuato dall'Ispettore o di altra verifica documentabile effettuata, anche con mezzi telematici, da parte della Funzione Qualità di AICA sia stata rilevata una delle seguenti situazioni non conformi.


1. Gli Esaminatori del Test Center non hanno rispettato una qualsiasi delle norme comportamentali, di cui dal par. 6.3.1 al par. 6.3.4, ad esempio venendo meno al proprio compito di sorveglianza o non rispettando il divieto di assistere i candidati nella soluzione dei quesiti di esame.
2. Il Test Center, nell'indire una sessione straordinaria, non ha rispettato nessuno dei requisiti minimi stabiliti dal paragrafo 5.6.3, concernenti il *numero minimo di candidati iscritti (10) o di esami previsti (40)*.
3. AICA ha rilevato ripetuti e/o rilevanti⁷¹ scostamenti nel numero dei candidati e/o nel numero degli esami tra il *preventivo* registrato nel sistema ATES e il *consuntivo* rilevato a sessione effettuata (par. 5.6.5), a fronte dei quali il Test Center non abbia posto in essere accorgimenti organizzativi ed azioni nei confronti della clientela di sua competenza.
4. Le aule informatiche non sono conformi ai requisiti richiesti da AICA (*QA-REC10*, par. 8.2).
5. Le attrezzature informatiche non sono conformi ai requisiti richiesti da AICA (*QA-REC10*, par. 8.3).
6. Ciò che l'Ispettore ha osservato e verbalizzato nel *Rapporto di Audit* non rispecchia quanto dichiarato dal Test Center nel Questionario di accreditamento.
7. Sono stati ammessi agli esami candidati sprovvisti di regolare Skills Card o in possesso di Skills Card scaduta (par. 5.5).
8. Non sono state effettuate tutte le operazioni preliminari previste prima dell'inizio della sessione (par. 6.2).
9. La mancata cooperazione dei referenti del Test Center (Esaminatori, Responsabile ECDL, Legale Rappresentante) ha compromesso, a giudizio della Funzione Qualità di AICA, il regolare svolgimento dell'Audit.
10. Gli Audit o altre verifiche documentabili della Funzione Qualità di AICA hanno rilevato la *ripetizione di Non Conformità anche minori*, relative alla procedura di esami (QA-ESA10) o ai requisiti della sede di esami (QA-REC10), già precedentemente verbalizzate in un Rapporto di Audit e di cui erano state richieste le opportune azioni correttive.
11. Si sono verificati eventi particolari che, a insindacabile giudizio dell'Ispettore o della Funzione Qualità di AICA, possono compromettere il regolare svolgimento delle future sessioni di esami.

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 ad ulteriore verifica ispettiva, secondo le modalità specificate nel par. 6.1.6 della *Procedura di Audit ECDL (QA-AU10)*.

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 par.

punto 12.

⁷¹ Si definisce *rilevante* uno scostamento del 20% o più rispetto al numero registrato nel sistema ATES. Si definisce *ripetuto* uno scostamento che si verifica nel 20% o più delle sessioni svolte in un arco temporale congruente con l'operatività del Test Center.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 25 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

6.1.6 della *Procedura di Audit ECDL*).

6.5.4. Revoca di un Esaminatore

Un Esaminatore accreditato sarà revocato dal Test Center, su richiesta di AICA, qualora si verifichi un'ipotesi di Non Conformità in relazione agli obblighi sopra enunciati, dal par. 6.3.1 al par. 6.3.4 e all'obbligo di riservatezza di cui al par. 7.4.3.

7. OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI

Dopo la fine della sessione di esami, intesa quale completamento dell'ultimo modulo programmato di prova d'esame da parte di tutti i candidati presenti, il Test Center adempierà ai seguenti obblighi, per il tramite di un Esaminatore e sotto la sua esclusiva responsabilità.

7.1. COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI

Non appena completata la valutazione automatica di tutti i moduli d'esame sostenuti nella sessione da un candidato⁷² e comunque non oltre la fine della sessione di esami pertinente, intesa quale completamento dell'ultimo modulo programmato di prova d'esame, il Test Center, per il tramite dell'Esaminatore, dovrà comunicarne l'esito singolarmente a ciascun candidato, il quale avrà diritto a conoscere il *punteggio finale*, la relativa *percentuale di risposte corrette* e tutti i *chiarimenti* richiesti in merito alle domande cui egli non ha risposto correttamente. I *chiarimenti* devono essere forniti individualmente a ciascun candidato, in forma privata, nel rispetto della riservatezza delle domande di esami (par. 7.4.3), eventualmente in un momento successivo rispetto alla sessione di esami,⁷³ possibilmente non oltre il limite di tempo di 15 giorni previsto per l'eventuale ricorso ad AICA (par. 8.2).

Qualora il punteggio finale sia richiesto dal candidato per l'attribuzione di punteggi per pubblici concorsi e crediti formativi o qualifiche presso enti pubblici (Istituti scolastici, Università, Uffici dell'Impiego ecc.), in tal caso 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. Tale annullamento deve essere richiesto ed effettuato dall'Esaminatore prima della registrazione via Internet di cui al par. 7.2.2, 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. Firma della Skills Card


Contestualmente alla comunicazione dell'esito degli esami (di cui al par. 7.1), l'Esaminatore dovrà apporre sulla Skills Card del candidato, in corrispondenza di ciascun esame superato, la propria *firma*, chiara e leggibile, e il *timbro* del Test Center. La Skills Card dovrà essere quindi consegnata al candidato.

7.2.2. Registrazione via Internet degli esami automatici

Il Test Center, e per esso l'Esaminatore, contestualmente alla comunicazione dell'esito degli esami, registrerà via Internet l'esito e la valutazione degli esami

⁷² 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.

⁷³ I chiarimenti possono essere forniti contestualmente alla sessione di esami solo se ciò non interferisce con la sorveglianza della sessione, ad esempio utilizzando un secondo Esaminatore accreditato.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 26 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

della sessione pertinente sul database centralizzato di AICA.⁷⁴ La registrazione degli esami, requisito indispensabile per il rilascio del Certificato ECDL, deve essere effettuata il giorno stesso di svolgimento della sessione o nei giorni immediatamente successivi: è ammesso un ritardo solo per problemi tecnici di connettività a Internet.

Sarà cura dell'Esaminatore verificare che la registrazione degli esiti degli esami sia andata a buon fine per tutti i candidati della sessione, prima della richiesta dei relativi Certificati ECDL⁷⁵.

7.3. RICHIESTA DEI CERTIFICATI ECDL

Una volta effettuata la registrazione di cui al par. 7.2.2, al fine di permettere ad AICA di rilasciare ai candidati che abbiano superato, con le modalità qui sopra descritte, tutte le prove di esame previste, 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 far pervenire ad AICA, via Internet, un'esplicita richiesta di Certificato, con l'indicazione dei seguenti dati.

1. *Identificativo della Skills Card.*
2. *Anagrafica corretta del candidato:⁷⁶ cognome, nome e data di nascita.*

La richiesta sarà effettuata ad AICA dal Test Center Licenziatario.⁷⁷ Il richiedente avrà cura di indicare, nella richiesta, il suo *codice di accreditamento*⁷⁸ e il *tipo di Certificato* richiesto (in assenza di specificazione AICA assume che sia stato richiesto il Certificato ECDL completo o ECDL Full).

Conformemente ai dati anagrafici inseriti dal Test Center che ha rilasciato la Skills Card, AICA provvederà a rilasciare il relativo Certificato ECDL e lo invierà al Test Center che ne abbia fatto richiesta.

Tale Certificato sarà immediatamente consegnato dal Test Center che lo riceve al candidato.

7.4. CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI

Ciascun Test Center⁷⁹ si obbliga a conservare in luogo sicuro, presso la propria sede di esami, tutti i documenti di cui al par. 7.4.1, per la durata di cui al par. 7.4.2.⁸⁰ Per *luogo sicuro* si intende luogo ad accesso riservato solo agli Esaminatori e al Responsabile ECDL (ad es. armadio dotato di chiusura a chiave, cassaforte ecc.), di cui il Test Center deve garantire agli Ispettori AICA l'immediata accessibilità, anche nel caso di Audit senza preavviso, a esami in corso (vedere anche *Procedura di Audit ECDL*, par. 6.1.4).

7.4.1. Elenco della documentazione da conservare

La documentazione da conservare, attinente ai prerequisiti e allo svolgimento di

⁷⁴ Mediante la funzionalità di *sincronizzazione* del sistema ATES fornito da AICA.

⁷⁵ 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.


⁷⁶ Sul Certificato ECDL l'anagrafica sarà stampata così come inserita dal Test Center che l'ha registrata nel sistema ATES. È responsabilità del Test Center richiedente verificare che l'anagrafica inserita sia corretta e nel formato desiderato.

⁷⁷ Il Test Center Associato effettuerà la richiesta ad AICA per il tramite del suo Test Center Licenziatario di riferimento, salvo diversa disposizione scritta accordata da AICA e concordata con il Licenziatario.

⁷⁸ Vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, par. 4.4.

⁷⁹ Licenziatario o Associato: non è ammessa la conservazione dei documenti di un Test Center Associato presso il suo Test Center Licenziatario di riferimento.

⁸⁰ La conservazione del materiale di esami e la scelta del luogo sicuro sono di competenza del Responsabile ECDL: deve essere comunque garantito l'accesso agli Esaminatori e per il loro tramite agli Ispettori AICA.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 27 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

una sessione di esami, è la seguente.

1. Copia delle *comunicazioni di approvazione* da parte di AICA del **Questionario di accreditamento**⁸¹ del Test Center e degli **Esaminatori accreditati**, nonché delle variazioni apportate al Questionario e alle *schede curriculari*⁸² degli Esaminatori.
2. Copia del documento, trasmesso da AICA, con il **Codice Identificativo** e la **password**, assegnate al Test Center per accedere via Web al Questionario di accreditamento.⁸³
3. Il **CD-ROM (DVD o media equivalente) del sistema ATES con la relativa password**, per gli esami automatici (vedere par. 5.4.3).
4. I **Verbali sessione di esami (QA-ESAMOD14)**.
5. Copia dei **Rapporti di Audit** compilati e firmati in seguito a eventuali Audit precedenti, completati con le relative azioni correttive trasmesse ad AICA.
6. Presso i Test Center di Ateneo (vedere par. 6.1.2), il **Modulo nomina Tutor (QA-ESAMOD13)**.
7. Copia di tutte le **autorizzazioni scritte trasmesse al Test Center da AICA**⁸⁴ 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 par. 5.2.2).
8. Se e solo se il Test Center è stato autorizzato a effettuare esami manuali, gli **elaborati degli esami manuali e il relativo MQTB**.
9. 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 dei dati personali** da parte di AICA, ai sensi del **d.lgs. 196/2003**, di cui al par. 5.5.5;
 - c. le eventuali deleghe di cui al par. 5.5.3.

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 ECDL⁸⁵ (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 e nel caso di non rinnovo del Contratto di Licenza ECDL⁸⁶ dovranno essere consegnati ad AICA.

7.4.3. Riservatezza delle domande d'esame

Il Test Center si impegna a garantire ad AICA la riservatezza delle domande di esame, contenute nel sistema ATES fornito da AICA stessa e nel MQTB per gli esami manuali.⁸⁷ È espressamente vietata la pubblicazione delle domande di esami su qualsiasi tipo di supporto, cartaceo o elettronico.

⁸¹ Vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, par. 4.6.

⁸² Vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, par. 4.7.


⁸³ Vedere *Requisiti di un Test Center ECDL*, par. 4.4. L'Ispettore, per le sue verifiche, ha facoltà di richiedere al Test Center di accedere via Web al Questionario di accreditamento.

⁸⁴ O da enti delegati da AICA, come ASPHI (vedere cap. 9 della presente Procedura).

⁸⁵ Comunque fino alla firma del successivo contratto, nel caso di accettazione della richiesta di rinnovo.

⁸⁶ Proprio o del Test Center Licenziatario di riferimento.

⁸⁷ La tutela della riservatezza è di competenza sia del Responsabile ECDL, sia degli Esaminatori.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 28 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

Sempre per ragioni di riservatezza, i chiarimenti in merito alle risposte errate dei candidati, di cui al par. 7.1, devono essere dati individualmente dall'Esaminatore a ciascun candidato, in forma privata. Inoltre è richiesto che, durante la sessione, il PC dedicato ai chiarimenti ai candidati sia costantemente presidiato da un Esaminatore: qualora tale PC sia collocato in un'aula diversa da quella degli esami, è richiesta quindi la presenza contemporanea di almeno due Esaminatori. Per ragioni di riservatezza, nel sistema ATES è consentito all'Esaminatore l'accesso completo solo alle domande non superate dal candidato, con un limite di tempo prestabilito.⁸⁸

7.5. PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME

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 corso, 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

Il Test Center avrà facoltà di presentare ricorso formale ad AICA, in relazione alle prove di esame, quando l'esito negativo di esse dipenda da:

1. comprovato malfunzionamento del sistema ATES fornito da AICA;
2. comprovata incongruità della domanda.

8.2. MODALITÀ DEL RICORSO

Il ricorso 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.

8.2.1. Dati richiesti per l'esame del ricorso

In particolare, il Test Center dovrà indicare i seguenti elementi.


1. *Identificativo della Skills Card* del candidato per conto del quale si sporge reclamo.
2. *Data* nella quale è stato erogato l'esame in cui era inclusa la domanda contestata.
3. Il *riferimento della domanda oggetto del ricorso*, cioè il numero del modulo (1-7) del Syllabus in cui rientra la domanda e l'identificativo della domanda stessa nel sistema ATES fornito da AICA e installato presso il Test Center.
4. *Motivazione* (in dettaglio) del ricorso.

8.3. ESITO DEL RICORSO

8.3.1. Risposta di AICA

Il ricorso sarà valutato dal *Comitato di revisione esami* che risponderà, positivamente o negativamente, via Internet, **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione del relativo ricorso. Nel caso in cui il Comitato ritenga di accogliere il

⁸⁸ Il limite di tempo è di mezz'ora.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 29 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

ricorso, AICA provvederà a effettuare l'azione correttiva indicata nel par. 8.3.2 ed eventualmente, in base al punteggio finale raggiunto nell'esame contestato, quella indicata nel par. 8.3.3.

8.3.2. Modifica delle domande e dei test d'esame

Se il *Comitato di revisione*, avendo esaminato le motivazioni avanzate dal Test Center, di cui al par. 8.2.1, riconoscerà elementi problematici nella domanda di esame o nel funzionamento del sistema ATES fornito da AICA tali da pregiudicare in determinati contesti la risposta corretta, provvederà a disporre una modifica alla domanda stessa o al software di simulazione, entro i tempi tecnici necessari per tale intervento.

AICA segnalerà al Test Center le avvenute modificazioni di cui sopra.

8.3.3. Modifica dell'esito dell'esame

Se il *Comitato di revisione*, avendo esaminato le motivazioni avanzate dal Test Center di cui al par. 8.2.1, riconoscerà il fondamento di tali motivazioni e se la mancata risposta alla domanda, per tali ragioni, è in se stessa sufficiente a pregiudicare l'esito dell'esame, impedendone il raggiungimento della soglia di superamento, AICA provvederà a modificare l'esito dell'esame e a darne comunicazione al Test Center che ha presentato ricorso.

8.3.4. Conseguenze delle modifiche

Resta inteso che con le modifiche sopra indicate il Test Center non avrà altro titolo di doglianza nei confronti di AICA, manlevandola altresì da ogni diretta richiesta da parte dei candidati che non abbiano superato gli esami in relazione a quanto previsto al par. 8.1.

8.4. SEGNALAZIONE AD AICA

In luogo del ricorso, il Test Center avrà facoltà di inoltrare una semplice *segnalazione* ad AICA, in relazione a una prova di esame, quando sussistano gli stessi casi di ricorso definiti nel par. 8.1, senza che essi siano in sé sufficienti a determinare l'esito negativo della prova stessa. 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, via Internet, **entro 20 giorni lavorativi** dalla sua ricezione. Nel caso in cui il Comitato ritenga di accogliere il ricorso, AICA provvederà a effettuare l'azione correttiva indicata nel par. 8.3.2.


9. ESAMI ECDL PER DISABILI

Il Test Center prende atto che AICA ha delegato ad ASPHI (*Associazione per lo Sviluppo di Progetti Informatici per gli Handicappati*), ONLUS che si occupa per statuto dello sviluppo di progetti informatici per l'handicap, l'autorizzazione dei Test Center che ne fanno richiesta a effettuare gli esami ECDL in modalità consone ai candidati portatori di una qualche disabilità.

9.1. PROCEDURA DI AUTORIZZAZIONE PER CANDIDATI DISABILI

Nel caso in cui si iscrivano agli esami ECDL candidati disabili, il Test Center, per il tramite del Responsabile ECDL o di un Esaminatore, può chiedere via e-mail ad ASPHI⁸⁹ l'autorizzazione a effettuare esami manuali e/o la concessione di tempo-extra rispetto al

⁸⁹ All'indirizzo di posta elettronica formazione@asphi.it.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 30 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006


tempo di norma concesso per la prova d'esame (vedere par. 6.4.2).

1. Il Test Center, prima di richiedere l'autorizzazione ad ASPHI, deve ottenere da parte del candidato disabile il *consenso scritto al trattamento dei dati sensibili*, mediante l'apposito modulo QA-ESAMOD16.
2. ASPHI, per rilasciare l'autorizzazione, richiederà al Test Center di inviare, a un numero di fax indicato, la seguente documentazione:
 - a. dati di riferimento del Test Center;
 - b. una scheda debitamente compilata e firmata, fornita da ASPHI, con tutti i dati identificativi del candidato e della tipologia di handicap;
 - c. fotocopia di un documento di identità;
 - d. fotocopia del certificato di invalidità (se il candidato ne è in possesso).
3. In base alla tipologia di disabilità così documentata, ASPHI verifica se ci sono i presupposti per autorizzare, limitatamente al caso specifico, il Test Center a effettuare *esami in modalità manuale* ed eventualmente a usufruire di *tempo-extra*. In caso positivo, ASPHI invierà via e-mail l'autorizzazione scritta al Test Center richiedente e in copia ad AICA. Il Test Center deve conservare copia dell'autorizzazione presso la propria sede, in luogo sicuro, accessibile agli Ispettori AICA (vedere anche par. 7.4).
4. In funzione della tipologia di disabilità riscontrata, l'autorizzazione scritta può contenere l'*indicazione del tempo-extra* da aggiungere al tempo previsto di norma per lo svolgimento delle prove di esame.
5. In conseguenza dell'autorizzazione, sarà inviata una versione del MQTB, aggiornata e adattata, con alcuni accorgimenti, alle esigenze dei disabili, in particolare dei non vedenti.
6. Al Test Center viene richiesto di non concordare con il candidato disabile la data dell'esame prima di aver ricevuto l'autorizzazione e il MQTB. Se il Test Center prima di richiedere e ricevere l'autorizzazione avesse già fissato con il candidato la data per sostenere gli esami e la volesse rispettare, dovrà far svolgere gli esami in modalità standard, e cioè con il sistema ATEs fornito da AICA, secondo i tempi stabiliti di norma per le prove di esame, di cui al par. 6.4.3.
7. La presenza di candidati disabili e gli estremi dell'autorizzazione di ASPHI debbono essere citati nel *Verbale della sessione*.
8. È facoltà di ASPHI inviare al candidato disabile e al Test Center che gli eroga gli esami, un questionario di rilevazione della "Customer satisfaction" e della esperienza maturata, per avere un feedback in merito, utile ad AICA e alla ECDL Foundation, allo scopo di migliorare il servizio offerto
9. È facoltà di AICA coinvolgere esperti di ASPHI nelle verifiche ispettive degli esami a disabili, mediante il loro affiancamento agli Ispettori o per il tramite di ausili multimediali.

9.1.1. Condizioni aggiuntive per candidati non udenti

In base alla normativa internazionale della ECDL Foundation, in aggiunta a quanto sopra specificato, AICA ammette nel caso di candidati *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.⁹⁰

⁹⁰ 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 rigorosa ma al contempo elastica della normativa.

PROCEDURA DI ESAMI ECDL	 AICA Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico
Pag. 31 di 31	QA-ESA10 – Revisione n° 4 del: 12/01/2006

La presenza di tale persona qualificata deve essere autorizzata da ASPHI e dovrà essere segnalata nel *Verbale della sessione*. L'autorizzazione deve essere controfirmata da detta persona e sarà conservata assieme alla documentazione di cui al par. 7.4, in luogo sicuro, accessibile agli Ispettori AICA.

10. MODULI ASSOCIATI

- Modulo *Registro esami* - **QA-ESAMOD11**
- Modulo *Ricorso/segnalazione per esami ECDL* - **QA-ESAMOD12**
- Modulo *Nomina Tutor* - **QA-ESAMOD13**
- Modulo *Verbale sessione di esami* - **QA-ESAMOD14**
- Modulo *Richiesta Certificati ECDL* - **QA-ESAMOD15**
- Modulo *Acquisizione del consenso dei candidati* - **QA-ESAMOD16**