




PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI

REVISIONI

1	22/04/2003	Prima emissione
2	10/07/2007	Revisione completa
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 EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 2 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007


INDICE

1. SCOPO	5
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	5
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	5
4. DEFINIZIONI	5
4.1. ESAMI MANUALI	5
4.2. CERTIFICATO	5
4.3. ATES	5
4.4. MQTB (MANUAL QUESTION AND TEST BASE)	5
4.5. SKILLS CARD	6
4.6. SESSIONE DI ESAMI	6
4.7. TEST CENTER	6
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 DEL TEST CENTER	7
4.14. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	7
5. PREREQUISITI PER L'EFFETTUAZIONE DI UNA SESSIONE DI ESAMI.....	7
5.1. DISPONIBILITÀ DI ESAMINATORI ACCREDITATI.....	7
5.2. SEDE AUTORIZZATA DI ESAMI.....	7
5.2.1. <i>Esami presso Test Center accreditati</i>	8
5.2.2. <i>Esami "on site" presso sedi temporanee autorizzate</i>	8
5.3. UNA O PIÙ AULE D'ESAMI CONFORMI.....	8
5.3.1. <i>Attrezzature informatiche dell'aula di esami</i>	8
5.4. ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE "SKILLS CARD"	9
5.4.1. <i>Ordinativo delle "Skills Card"</i>	9
5.4.2. <i>Registrazione delle "Skills Card" in ATLAS</i>	9
5.4.3. <i>Stampa delle "Skills Card" in ATLAS</i>	10
5.4.4. <i>Compilazione delle "Skills Card"</i>	10
5.4.5. <i>Vendita delle "Skills Card" all'utente finale</i>	10
5.4.6. <i>"Skills Card" come prerequisito per sostenere l'esame</i>	10
5.4.7. <i>Periodo di validità di una "Skills Card"</i>	10
5.5. COMUNICAZIONE AD AICA DI DATA E ORARIO DELLE SESSIONI DI ESAMI	10
5.5.1. <i>Registrazione delle sessioni prenotate nel sistema ATLAS</i>	11
5.5.2. <i>Sessioni ordinarie</i>	11
5.5.3. <i>Sessioni straordinarie</i>	11
5.5.4. <i>Cancellazione di una sessione di esami programmata</i>	11
5.5.5. <i>Divieto di sessioni di esami in giorni festivi</i>	11
5.6. EROGAZIONE DEGLI ESAMI MANUALI.....	11
5.6.1. <i>Ordinativo delle quote di esami</i>	12
5.6.2. <i>Utilizzo dell'ultima versione del MQTB</i>	12
5.6.3. <i>Preparazione delle prove di esame</i>	12
5.6.3.1. <i>Scelta e variazione delle prove di esame</i>	12
5.6.3.2. <i>Stampa delle domande di esame</i>	12
5.6.3.3. <i>Preparazione dei file da elaborare</i>	12
6. NORME DI SVOLGIMENTO DI UNA SESSIONE DI ESAMI MANUALI.....	13
6.1. PRESIDIO DELLA SESSIONE DI ESAMI.....	13
6.1.1. <i>Numero minimo di Esaminatori prescritto per un'efficace sorveglianza</i>	13
6.1.2. <i>Assistenza di un Tutor nei Test Center di Ateneo</i>	13

6.1.3.	<i>Persone autorizzate alla presenza in aula</i>	14
6.1.4.	<i>Verbale della sessione di esami</i>	14
6.2.	OPERAZIONI PRELIMINARI	15
6.2.1.	<i>Approntamento delle postazioni di esami</i>	15
6.2.2.	<i>Consegna delle prove di esame e della documentazione correlata</i>	16
6.2.3.	<i>Compilazione del Registro esami</i>	16
6.2.4.	<i>Riconoscimento formale dei candidati</i>	16
6.2.5.	<i>Illustrazione della metodologia di esami</i>	17
6.2.6.	<i>Sottoscrizione di documento di responsabilità dei candidati</i>	17
6.2.7.	<i>Stampa del Verbale sessione di esami</i>	17
6.3.	NORME PER GLI ESAMINATORI	17
6.3.1.	<i>Sorveglianza della sessione di esami</i>	17
6.3.2.	<i>Divieto di assentarsi durante gli esami</i>	18
6.3.3.	<i>Divieto di assistere i candidati nella soluzione dei quesiti d'esame</i>	18
6.3.4.	<i>Controllo dell'ora di inizio e di fine degli esami</i>	18
6.4.	NORME PER I CANDIDATI	19
6.4.1.	<i>Obbligo di prendere visione del contenuto del Syllabus</i>	19
6.4.2.	<i>Rispetto dei limiti di tempo della prova d'esame</i>	19
6.4.3.	<i>Obbligo del silenzio</i>	19
6.4.4.	<i>Divieto di supporti esterni</i>	20
6.4.5.	<i>Permanenza in aula</i>	20
6.4.6.	<i>Divieto di interruzione della prova d'esame</i>	20
6.4.7.	<i>Divieto di ripetizione di un esame non superato nella stessa giornata</i>	20
6.4.8.	<i>Assunzione di responsabilità dei candidati</i>	20
6.5.	PROVVEDIMENTI IN CASO DI IRREGOLARITÀ	20
6.5.1.	<i>Annullamento delle prove d'esame</i>	21
6.5.2.	<i>Nullità di una sessione di esami</i>	21
6.5.3.	<i>Revoca di un Esaminatore</i>	22
7.	OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI	22
7.1.	VALUTAZIONE DELLE PROVE DI ESAME	22
7.1.1.	<i>Tempi per la valutazione</i>	22
7.1.2.	<i>La griglia di valutazione</i>	22
7.1.3.	<i>Oggettività della valutazione</i>	22
7.2.	COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI	23
7.2.1.	<i>Comunicazione dell'esito degli esami ai candidati</i>	23
7.3.	REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI	23
7.3.1.	<i>Firma della Skills Card</i>	23
7.3.2.	<i>Registrazione via internet dell'esito degli esami in ATLAS</i>	23
7.4.	RICHIESTA DEI CERTIFICATI	23
7.5.	CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI	24
7.5.1.	<i>Elenco della documentazione da conservare</i>	24
7.5.2.	<i>Durata della conservazione</i>	24
7.5.3.	<i>Riservatezza delle domande d'esame</i>	25
7.6.	PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME	25
8.	RICORSO SULL'ESITO DELL'ESAME	25
8.1.	CASI DI RICORSO	25
8.2.	MODALITÀ DEL RICORSO	25
8.2.1.	<i>Dati richiesti per l'esame del ricorso</i>	25
8.3.	ESITO DEL RICORSO	26
8.3.1.	<i>Risposta di AICA</i>	26
8.3.2.	<i>Modifica delle domande e dei test d'esame</i>	26
8.3.3.	<i>Modifica dell'esito dell'esame</i>	26
8.3.4.	<i>Conseguenze delle modifiche</i>	26



8.4.	SEGNALAZIONE AD AICA	26
9.	REVISIONE DELLE PROVE DI ESAME DA PARTE DI AICA	27
9.1.	AUDIT DELLE SESSIONI DI ESAMI MANUALI	27
9.2.	PRELIEVO DI PROVE DI ESAME A CAMPIONE	27
9.2.1.	<i>Prelievo di prove di esame già sostenute e valutate</i>	<i>27</i>
9.2.2.	<i>Prelievo di prove di esame non ancora valutate</i>	<i>27</i>
9.2.3.	<i>Prelievo a distanza di prove di esame dell'ultima sessione</i>	<i>28</i>
9.3.	ESITO DELLA REVISIONE DELLE PROVE DI ESAME	28
9.3.1.	<i>Soggetti abilitati da AICA alla revisione</i>	<i>28</i>
9.3.2.	<i>Comunicazione dell'esito della revisione</i>	<i>28</i>
9.3.3.	<i>Esito coincidente della valutazione</i>	<i>28</i>
9.3.4.	<i>Esito non coincidente della valutazione</i>	<i>28</i>
9.3.5.	<i>Seconda revisione del Comitato.....</i>	<i>29</i>
10.	ESAMI PER DISABILI	29
10.1.	PROCEDURA DI AUTORIZZAZIONE PER CANDIDATI DISABILI	29
10.1.1.	<i>Condizioni aggiuntive per candidati non udenti</i>	<i>30</i>
11.	MODULI ASSOCIATI	30

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="right">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 5 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

1. SCOPO

In questa procedura viene formalizzata l'effettuazione degli esami di certificazione quando vengono erogati in modalità manuale, per le certificazioni citate nella Appendice 1, da parte dei Test Center abilitati, 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 accreditati (Licenziatari¹ e Associati²) per l'erogazione di esami in modalità manuale, con l'impiego di un MQTB.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Riportati, per ogni specifica certificazione, in Appendice 1

4. DEFINIZIONI

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

4.1. ESAMI MANUALI

Esami erogati secondo modalità standard, in riferimento al relativo *Syllabus*, gestiti da AICA, il cui superamento dà diritto, per ciascun modulo di esame³, all'acquisizione del relativo Certificato.

Gli esami manuali vengono preparati e valutati manualmente dall'Esaminatore, sulla base del MQTB. Sono inoltre registrati nel database centrale di AICA mediante un apposito modulo di registrazione del software ATLAS.

4.2. CERTIFICATO

È un Certificato rilasciato dall'AICA ad una persona che ha superato positivamente i moduli di esame previsti per quella certificazione.

4.3. ATES

ATES significa un sistema automatico di erogazione, valutazione e gestione delle prove di esame (*Automatic Testing and Evaluation System*). Il sistema ATES attualmente utilizzato da AICA per il trattamento automatico degli esami (erogazione degli esami e correzione e valutazione delle prove di esame ECDL Core) e per le operazioni di registrazione delle sessioni di esami e delle Skills Card è denominato **ATLAS** (*AICA Test & Licence Automated System*).


4.4. MQTB (MANUAL QUESTION AND TEST BASE)

Eserciziario utilizzato per gli esami di una determinata certificazione: contiene le domande e i compiti che vengono erogati per ciascun modulo di esami e comporta la valutazione manuale, a cura dell'Esaminatore. È di proprietà di AICA e non è di dominio pubblico.

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

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

³ Oppure per ciascun gruppo di moduli, quando previsto.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 6 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

4.5. SKILLS CARD

Documento ufficiale e personale, emesso o autorizzato da AICA, che abilita il suo proprietario all'effettuazione degli esami di una specifica certificazione e consente la registrazione dell'esame stesso, quando superato. 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. Le Skills Card, a seconda della certificazione, possono essere virtuali (stampate a cura del Test Center) oppure cartacee (documenti già stampati forniti al Test Center da AICA).

4.6. SESSIONE DI ESAMI

Si intende un intervallo di tempo dedicato agli esami, 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 21 al 23 febbraio 2007, 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 dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18 del 25 febbraio 2007, si tratta anche in tal caso di due sessioni distinte.

4.7. TEST CENTER

Sede d'esami permanente, accreditata da AICA per l'erogazione degli esami di una o più certificazioni, a seguito della verifica positiva del possesso dei requisiti elencati in un apposito documento e della disponibilità di almeno due Esaminatori in possesso dei requisiti richiesti dalla specifica certificazione.

4.8. QUESTIONARIO DI ACCREDITAMENTO

Documento contenente un elenco di *requisiti* che il Test Center deve possedere e mediante la compilazione del quale il medesimo Test Center dichiara la disponibilità e la completezza 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 e dei suoi addendum. I *requisiti* costituiscono precondizioni rispetto alla possibilità di effettuare esami di certificazione.

4.10. NORME

Prescrivono la condotta da tenersi in relazione alla preparazione e svolgimento degli esami di certificazione, precisando i *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 presiedere una sessione di esami manuali, per una specifica certificazione, in alcuni casi in conseguenza di una formale certificazione da parte di AICA, conseguita mediante il superamento dei relativi moduli di esami, nell'ambito di specifici workshop effettuati da Esaminatori AICA, in date e presso sedi stabilite da AICA⁴. L'Esaminatore Certificato è responsabile di fronte ad AICA del corretto

⁴ Per l'indirizzo ECDL Core Level è sufficiente che l'Esaminatore sia *accreditato* da AICA, sulla base del possesso dei requisiti richiesti e descritti al par. 9.2. della QA-REC10, senza una ulteriore Certificazione.

svolgimento di una sessione di esami, nonché di tutti gli adempimenti richiesti da AICA, anteriori e successivi alla sessione di esami.

4.13. RESPONSABILE DEL TEST CENTER

È il responsabile di fronte ad AICA della gestione del progetto di certificazione.

4.14. PRINCIPI GENERALI DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

L'attività di "certificazione di persone" effettuata presso i Test Center su concessione di AICA, dovrà rispettare i seguenti Principi Generali:

- **Imparzialità:** nessun interesse personale o di categoria deve influenzare la concessione delle certificazioni o deve prevalere negli organi direttivi dell'Ente accreditato.
- **Etica professionale:** le decisioni relative alle certificazioni devono essere improntate alla correttezza ed alla integrità morale
- **Competenza tecnica:** le attività tecniche connesse alle certificazioni devono essere effettuate in conformità al miglior stato delle conoscenze nella materia.
- **Accessibilità:** deve essere garantito l'accesso alle prestazioni del Test Center a tutti, senza alcuna discriminazione di alcun tipo.
- **Trasparenza:** le regole per l'acquisizione dei certificati devono essere pubbliche e note a tutti senza particolari vincoli o restrizioni.

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 Certificati⁵ 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'avere ciascun candidato agli esami una Skills Card regolarmente assegnata e registrata in ATLAS (par. 5.4);
- e. la comunicazione ad AICA di data e orario della sessione di esami, secondo le modalità definite nel par. 5.5;
- f. la disponibilità di esami prepagati, da registrare con il sistema ATLAS, e la loro assegnazione ai candidati iscritti (par. 5.6).

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 il Test Center deve garantire la disponibilità di almeno due Esaminatori in possesso dei requisiti richiesti per la particolare certificazione, potendosi così avvalere del secondo Esaminatore come sostituto, in caso di momentanea indisponibilità del primo.

5.2. SEDE AUTORIZZATA DI ESAMI

Gli esami di certificazione possono tenersi solo presso sedi preventivamente autorizzate da

⁵ Vedasi nota precedente.

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="center">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 8 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

AICA, in modo permanente (Test Center⁶) o eccezionalmente in modo temporaneo (esami “on site”).

5.2.1. Esami presso Test Center accreditati

Gli esami di certificazione si tengono presso le sole sedi dei Test Center formalmente accreditati da AICA per l'erogazione di esami di quella specifica certificazione.

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”.

Ai Test Center accreditati per una specifica certificazione è consentito di fare gli esami di certificazione in tali sedi temporanee 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 ai dipendenti dell'ente ospitante;
3. la sede d'esame, anche se utilizzata occasionalmente, deve avere tutte le caratteristiche di idoneità previste per le sedi accreditate stabilmente;
4. alla sessione debbono essere iscritti il numero minimo di candidati (di cui occorre comunicare preventivamente ad AICA generalità e codice della Skills Card) previsti per una sessione straordinaria di quell'indirizzo (oppure deve essere programmato il corrispondente numero minimo di esami);
5. il Test Center deve preventivamente domandare l'autorizzazione ad AICA, utilizzando appositi moduli, che possono essere inviati a richiesta da AICA;
6. 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 senza preavviso ad esami in corso;
7. dopo l'approvazione di AICA, l'indirizzo della sede temporanea viene registrato in ATLAS a cura di AICA. Il Test Center inserirà le date delle sessioni di esami, secondo le modalità di registrazione previste.⁷

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 consentire una sessione di esami, deve avere caratteristiche fisiche conformi rispetto ai requisiti elencati in un apposito documento e/o negli eventuali “Requisiti aggiuntivi” per le diverse certificazioni. Ciò vale anche per le aule delle sedi temporanee di esami “on site”.

5.3.1. Attrezzature informatiche dell'aula di esami

Ciascuna aula dedicata agli esami, per consentire una sessione di esami, deve avere attrezzature informatiche e software conformi rispetto ai requisiti elencati in un apposito documento e/o definiti negli eventuali documenti dei “Requisiti

⁶ Le sedi di esami accreditate sono riportate sul sito www.ecdl.it alla pagina: http://www.ecdl.it/sedi/Sedi_advanced.htm per la certificazione Advanced e http://www.ecdl.it/ecdl_specialised/frameset.htm per la certificazione CAD.

⁷ Per le modalità di comunicazione di data e orario degli esami, vedere par. 5.6.

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="center">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 9 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

aggiuntivi” di quel livello di certificazione.

Ciò vale anche per le aule delle sedi temporanee di esami “on site”.

5.4. ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE “SKILLS CARD”

Le Skills Cards, associate a un identificativo univoco, costituiscono il titolo di legittimazione, per i candidati che le hanno acquistate presso un Test Center regolarmente accreditato, a sostenervi le relative prove di esame.

5.4.1. Ordinativo delle “Skills Card”

Il Test Center deve preventivamente effettuare l’ordinativo delle Skills Card dello specifico indirizzo. L’ordinativo ed il corrispondente bonifico bancario effettuato dal Test Center Licenziatario⁸ deve pervenire ed essere accreditato ad AICA entro almeno **10 giorni lavorativi** prima della data prevista per la sessione di esami.

Le Skills Card, a seconda della certificazione, possono essere virtuali (stampate a cura del Test Center) oppure cartacee (documenti già stampati forniti al Test Center da AICA).

L’evasione dell’ordinativo di Skills Card virtuali da parte di AICA comporta l’assegnazione al Test Center ordinante di un elenco di identificativi numerici⁹, che saranno comunicati al Test Center via e-mail,¹⁰ con la conseguente abilitazione del diritto di stampa delle relative Skills Card (corrispondenti agli identificativi assegnati) da parte del Test Center stesso, oppure, nel caso di Skills Card cartacee, la spedizione dei documenti unitamente alla corrispondente fattura.

Nell’Appendice 1, per ogni certificazione, è specificato il tipo di Skills Card assegnata.

5.4.2. Registrazione delle “Skills Card” in ATLAS

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 l’apposita funzionalità del sistema ATLAS¹¹, costituendo tale registrazione un requisito per l’erogazione degli esami e per il rilascio del Certificato. La Skills Card può essere consegnata al candidato solo dopo la sua registrazione.

Al fine della registrazione della Skills Card e del successivo rilascio del relativo certificato, 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*, su apposito modulo (disponibile sul sito www.ecdl.it, nell’area riservata ai Test Center, alla pagina: <http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf>) o su propria modulistica (cartacea o via Web) in cui sia dichiarato esplicitamente l’utilizzo che verrà effettuato da AICA di questi dati.¹²


⁸ 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.

⁹ Nel caso di Test Center Associati, accreditati da AICA, il Test Center Licenziatario deve sempre specificare, all’atto dell’ordine, il codice AICA dell’Associato per il quale effettua l’ordine.

¹⁰ All’indirizzo e-mail indicato dal Test Center nel *Questionario di accreditamento*.

¹¹ Nell’area *Skills Card* del sito Web *Gestione Test Center*. I dati registrati nel sistema ATLAS debbono corrispondere esattamente ai dati compilati sulla Skills Card cartacea.

¹² 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 ufficiale definito da

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 10 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

5.4.3. Stampa delle “Skills Card” in ATLAS

Nel caso di Skills card virtuali il Test Center, dopo aver registrato l’anagrafica, deve stampare la Skills Card con l’apposito modulo di ATLAS, associandola, prima della stampa, al tipo di Skills Card.

5.4.4. Compilazione delle “Skills Card”

Il Test Center che ha venduto la Skills Card al candidato deve apporre sulla stessa il proprio timbro e la firma del Responsabile del Test Center. La firma dell’Esaminatore sarà apposta solo dopo il superamento dell’esame.

5.4.5. 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.

Un candidato può acquistare la Skills Card anche in un Test Center diverso da quello presso il quale intende sostenere l’esame. In tal caso il Test Center prescelto per l’esame, nell’accettare l’iscrizione, deve assicurarsi che l’anagrafica del candidato sia regolarmente registrata in ATLAS (vedere par. 5.4.2). Resta fermo che il candidato, pur avendo acquistato la Skills Card da altro Test Center, ha diritto a sostenere l’esame.

Il Test Center che ha venduto la Skills Card si obbliga, appena registrata,¹³ stampata¹⁴ e compilata,¹⁵ a consegnarla al candidato agli esami che l’ha acquistata: la Skills Card può essere trattenuta solo temporaneamente dal Test Center e ai soli fini della compilazione.

5.4.6. “Skills Card” come prerequisito per sostenere l’esame

Ogni candidato iscritto a una sessione di esami programmata deve avere una Skills Card espressamente rilasciata da un Test Center accreditato per tale livello di certificazione, in assenza della quale non può sostenere l’esame.

5.4.7. Periodo di validità di una “Skills Card”

La Skills Card ha la validità specificata sulla Skills Card stessa¹⁶ dalla *data del rilascio* (cioè di vendita al candidato) da parte del Test Center che l’ha venduta, il quale deve informare preventivamente il candidato di tale periodo di validità. La Skills Card scaduta non dà diritto al candidato a sostenere l’esame.

5.5. COMUNICAZIONE AD AICA DI DATA E ORARIO DELLE SESSIONI DI ESAMI

Una sessione di esami di certificazione deve essere effettuata in una data e in un orario preventivamente comunicati ad AICA, mediante apposite funzionalità del sistema ATLAS¹⁷ secondo le modalità qui di seguito enunciate.

AICA. Tale modulistica deve essere resa accessibile agli Ispettori di AICA, in caso di audit.

¹³ Vedere par. 5.4.2.

¹⁴ Vedere par. 5.4.3.

¹⁵ Vedere par. 5.4.4.

¹⁶ La durata viene riportata nelle specifiche delle diverse certificazioni in Appendice 1.

¹⁷ Le funzionalità di *registrazione*, *cancellazione*, e *variazione* di una sessione di esami prenotata sono disponibili in ATLAS nell’area *Sessioni* del sito *Web Gestione Test Center*.

5.5.1. *Registrazione delle sessioni prenotate nel sistema ATLAS*

1. **Obbligo di comunicare data e orario delle sessioni di esami tramite il sistema ATLAS.** 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 ATLAS.¹⁸
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 esami e dei candidati previsti*. Nel caso di esami "on site"¹⁹ autorizzati da AICA presso sedi diverse da quella accreditata, l'indirizzo della sede temporanea viene inserito da AICA al momento della autorizzazione.

5.5.2. *Sessioni ordinarie*

Una *sessione ordinaria di esami* è una sessione la cui comunicazione ad AICA non implica alcun impegno circa il numero minimo di esami previsti. Il Test Center non può registrare più di una *sessione ordinaria* ogni mese.

Il Test Center registrerà nel sistema ATLAS la data e l'orario di sessioni ordinarie di esami, con il preavviso di almeno **7 giorni**²⁰ rispetto alla data fissata.

5.5.3. *Sessioni straordinarie*

Una *sessione straordinaria di esami* è una sessione per indire la quale AICA richiede l'obbligo di almeno **il numero minimo di esami e/o di candidati previsto per ogni specifica certificazione (Vedere Appendice 1)**. Tale obbligo differenzia la sessione straordinaria da quella ordinaria.

Il Test Center registrerà nel sistema ATLAS la data e l'orario di sessioni straordinarie di esami, con il preavviso di almeno **7 giorni**²¹ rispetto alla data fissata.

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

5.5.4. *Cancellazione di una sessione di esami programmata*

La cancellazione di una sessione di esami già programmata e registrata in ATLAS potrà essere effettuata fino a **2 giorni prima**²² dello svolgimento della sessione di esami.

5.5.5. *Divieto di sessioni di esami in giorni festivi*

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

5.6. EROGAZIONE DEGLI ESAMI MANUALI

Le prove di esame saranno estratte, a cura degli Esaminatori Certificati, da uno specifico


¹⁸ Vedere nota precedente. Non sono ammesse altre forme di comunicazione (via fax, posta, e-mail, telefono ecc.).

¹⁹ Vedere par. 5.2.2.

²⁰ Dal computo del preavviso è escluso il *dies a quo*, cioè non si conta il giorno in cui si effettua la registrazione.

²¹ Vedere nota precedente.

²² Vedere nota precedente.

<p style="text-align: center;">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p style="text-align: right;">  AICA </p>
<p style="text-align: center;">Pag. 12 di 30</p>	<p style="text-align: center;">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

Manual Question and Test Base (MQTB) reso disponibile da AICA secondo modalità specificate in Appendice 1 per ogni specifica certificazione.

5.6.1. Ordinativo delle quote di esami

Per il diritto di registrare un esame (sia esso superato o non) il Test Center deve pagare ad AICA una *quota di esame*. Il Test Center deve preventivamente effettuare l'ordinativo delle quote di esame prepagate, prima dell'effettuazione degli esami stessi. L'ordinativo ed il corrispondente bonifico bancario effettuato dal Test Center Licenziatario²³ deve pervenire ed essere accreditato ad AICA entro almeno **5 giorni lavorativi** prima della data prevista per la sessione di esami.

5.6.2. Utilizzo dell'ultima versione del MQTB

L'Esaminatore deve utilizzare l'ultima versione disponibile del MQTB relativo ai moduli di esami erogati, avendo cura di prelevarlo da Internet²⁴ **almeno 3 giorni di prima** rispetto allo svolgimento della sessione di esami.

5.6.3. Preparazione delle prove di esame

Deve essere cura dell'Esaminatore effettuare, **almeno un giorno prima** della sessione di esami, le seguenti attività di preparazione delle prove di esame.

5.6.3.1. Scelta e variazione delle prove di esame

Per ogni modulo sul quale ciascun candidato intende sostenere l'esame, l'Esaminatore deve scegliere una prova di esame, tra quelle messe a disposizione dal MQTB, relativamente al software scelto per l'erogazione degli esami.

Nell'assegnazione delle prove ai candidati deve essere cura dell'Esaminatore, nell'ambito di una stessa sessione, variare le prove di esame, utilizzando tutte quelle disponibili nel MQTB, allo scopo di dare il più possibile compiti diversi ai candidati. Nel caso di ripetizione di un esame fallito, è tassativo assegnare al candidato che lo ripete una prova di esame diversa, rispetto a quella ricevuta in precedenza.

5.6.3.2. Stampa delle domande di esame


Sarà cura dell'Esaminatore stampare le domande della prove di esame assegnate in precedenza a ciascun candidato.

5.6.3.3. Preparazione dei file da elaborare

Sarà cura dell'Esaminatore preparare i file da elaborare per le prove di esame in una delle modalità previste dalla *Procedura operativa di gestione delle prove di esame* (QA-ESA21).

²³ 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.

²⁴ Nella zona riservata a questo scopo del Forum on line, al quale gli Esaminatori Certificati sono iscritti.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 13 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

6. NORME DI SVOLGIMENTO DI UNA SESSIONE DI ESAMI MANUALI

6.1. PRESIDIO DELLA SESSIONE DI ESAMI

I fini di una efficace sorveglianza, una sessione di esame deve essere costantemente presidiata da Esaminatori accreditati da AICA, nel numero prescritto al par. 6.1.1: sessioni d'esame prive di Esaminatori, presidiate da Esaminatori non Certificati da AICA o da un numero di Esaminatori inferiore a quello prescritto, comporteranno la nullità delle sessioni di esami stesse.


6.1.1. *Numero minimo di Esaminatori prescritto per un'efficace sorveglianza*

1. **Presenza di almeno un Esaminatore.** Una sessione di esami deve svolgersi alla presenza di almeno 1 Esaminatore Certificato da AICA.
2. **Presenza di almeno un Esaminatore per aula.** Nel caso di esami effettuati contemporaneamente in più aule distinte, è richiesta la presenza di almeno 1 Esaminatore per ogni aula.
3. **Presenza di almeno due Esaminatori nella stessa aula.** Nel caso di sessioni di esami numerose o con criticità di qualsiasi tipo, il Test Center deve valutare attentamente l'efficacia della sorveglianza e assicurare, se necessario, la presenza simultanea nella stessa aula di almeno due esaminatori certificati 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*,²⁵ l'Esaminatore 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 presiede la sessione di esami;
 - b. non può sostituire l'Esaminatore, in sua assenza;
 - 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 a conoscenza del Tutor a cura del Test Center.
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 del Test Center di Ateneo, da uno degli Esaminatori e, per presa visione, dal Tutor. Tale modulo dovrà essere esibito

²⁵ Che rientrano nella convenzione AICA-CRUI.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 14 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

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.²⁶

1. **Persone autorizzate.** Nell'aula adibita agli esami, durante lo svolgimento degli esami,²⁷ è autorizzata solo la presenza di:
 - a. *candidati agli esami*, muniti di regolare documento di riconoscimento e di Skills Card;
 - b. *Esaminatori accreditati o certificati* da AICA presso il Test Center che eroga gli esami;
 - c. *Responsabile* 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 e gli eventi degni di nota* che si dovessero verificare durante lo svolgimento della sessione di esami dovranno essere verbalizzate da un Esaminatore presente alla sessione sull'apposito modulo QA-ESAMOD14, comunque da stampare prima dell'inizio degli esami (come da par. 6.2.7)²⁸. Il

²⁶ 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.

²⁷ Cioè nel periodo che intercorre dall'inizio della prima prova fino all'ultimazione dell'ultima prova d'esame della sessione.

²⁸ 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

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="center">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 15 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

modulo QA-ESAMOD14 è disponibile sul sito web di AICA, nell'area riservata ai Test Center, alla pagina: <http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf>.

La compilazione del *Verbale* deve essere contestuale al verificarsi dell'evento da verbalizzare e deve comunque concludersi entro l'orario della sessione di esami. Nel caso in cui non ci fossero eventi da registrare, un Esaminatore provvederà comunque a 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* per ogni aula.

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

1. **Prevenzione problemi hardware.** Prima dell'inizio della sessione di esami, con un sufficiente anticipo per gli eventuali interventi di riparazione o sostituzione, l'Esaminatore deve verificare il corretto funzionamento delle attrezzature informatiche: dei PC utilizzati per gli esami, delle loro periferiche, della rete locale; deve in particolare verificare che da tutti i PC sia possibile stampare senza problemi, avendo accesso a una stampante, direttamente collegata al PC o condivisa in rete.
2. **Prevenzione problemi software.** Prima dell'inizio della sessione di esami l'Esaminatore deve verificare che il software richiesto per gli esami risulti installato correttamente, con l'abilitazione di tutte le funzionalità richieste dagli esercizi del MQTB²⁹; deve inoltre verificare la congruenza tra il software disponibile e il MQTB utilizzato; deve infine assicurarsi che i PC utilizzati non contengano virus informatici e in particolare che i file da elaborare siano integri e privi di virus.
3. **Separazione delle postazioni.** L'Esaminatore deve verificare che tra le postazioni di esami esista una separazione sufficiente a ostacolare i contatti tra i candidati, secondo quanto specificato nel documento dei requisiti relativo alla specifica certificazione (vedasi Appendice 1), e mettere in essere tutte le misure preventive atte a ridurre il rischio che i candidati interagiscano tra di loro durante gli esami.
4. **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 adibiti agli esami, eventualmente sbloccando la postazione, se preventivamente bloccata con password di accesso, a livello di BIOS o di

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. 10. 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.

²⁹ Ad esempio può essere necessario verificare l'abilitazione delle macro e l'effettiva disponibilità dei font e degli stili richiesti dagli esercizi di esame.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 16 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

sistema operativo.

6.2.2. Consegna delle prove di esame e della documentazione correlata

Prima dell'inizio della prima prova d'esame il Test Center consegnerà a ciascun candidato:

1. la stampa delle domande corrispondenti alla prova di esame a lui assegnata;
2. i file la cui elaborazione è richiesta dalla prova di esame, in una delle modalità ammesse nella *Procedura operativa di gestione delle prove di esame manuali* (QA-ESA21).
3. i documenti: "*Norme per il candidato agli esami*" e "*Istruzioni per il candidato*" appropriate a seconda dell'indirizzo dell'esame (vedasi Appendice 1)³⁰.

6.2.3. Compilazione del Registro esami

L'Esaminatore deve tenere, per ogni sessione di esami da lui presieduta, un **Registro esami**, per registrare le presenze dei candidati iscritti a una sessione di esami. Si tratta di un documento ufficiale, il modello QA-ESAMOD11, appositamente predisposto da AICA (il modulo QA-ESAMOD11 è disponibile sul sito web di AICA, nell'area riservata ai Test Center, alla pagina: <http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf>) che deve essere firmato da un Esaminatore e da tutti i candidati presenti nella sessione. L'Esaminatore, con la sottoscrizione del Registro relativo a una sessione di esami, sarà responsabile di fronte ad AICA del corretto svolgimento della stessa.


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 richiederà a ciascun candidato, al fine di ammetterlo alla sessione di esami, l'esibizione di una regolare Skills Card in corso di validità. Tale richiesta potrà essere effettuata anche da un Ispettore AICA.
2. **Obbligo del riconoscimento formale dei candidati.** I candidati agli esami dovranno essere identificati formalmente dall'Esaminatore o dall'Ispettore³¹ mediante l'esibizione di un *documento di identità*:³² contestualmente alla

³⁰ I moduli possono essere personalizzati, a seconda della tipologia di consegna dei file adottata (via dischetto o via server LAN), nonché del nome e della Skills Card del candidato, utilizzando le scelte dei menu a tendina o i campi di input messi a disposizione nel file. Gli spazi corrispondenti ai campi di input (ad es. il nome della cartella di lavoro) possono essere riempiti anche a penna.

³¹ 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.

³² 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. 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

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 17 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

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. 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 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 applicati puntualmente 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 delle "Istruzioni per il candidato" e degli altri documenti messi a disposizione da AICA.

6.2.6. Sottoscrizione di documento di responsabilità dei candidati

Il Test Center, e per esso l'Esaminatore, si fa garante che ciascuno dei candidati prima dello svolgimento delle prove di esame, abbia preso visione delle norme relative allo svolgimento degli esami riassunte nel modulo "Norme per il candidato agli esami", in precedenza consegnato al candidato, raccogliendone la sottoscrizione, pena la mancata effettuazione delle prove di esame.

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 esame* 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

Uno dei principali compiti 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. 6.4.1 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

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 EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 18 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

cap. 7).

La sorveglianza comporterà, per l'Esaminatore, l'annullamento di 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 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 per quel tipo di esame³³. 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 in ATLAS, come da par. 5.5, l'Esaminatore, anche in assenza di prove di esame in corso, deve comunque rimanere presso la sede del Test Center, a disposizione dell'Ispettore, in vista di un eventuale Audit senza preavviso (vedere *Procedura di Audit*), 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 dei candidati sulle prove di esame, neanche se sotto forma di richieste di chiarimenti sul testo delle domande del MQTB.
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 degli esami

È compito dell'Esaminatore controllare che le prove di esame si svolgano all'interno da un lato dell'orario registrato in ATLAS per la sessione di esami,³⁴ dall'altro del tempo concesso per lo svolgimento della prova di esami, definito nel MQTB relativo alla specifica certificazione (vedasi Appendice 1), attenendosi, tassativamente, alle regole seguenti.

³³ O, nei Test Center di Ateneo, un *Tutor*, il quale può momentaneamente fare le veci dell'Esaminatore solo nel caso in cui l'Esaminatore si sia assentato temporaneamente, rientrando comunque in aula prima della fine della sessione (non può cioè sostituire un Esaminatore assente per un'intera sessione di esami).

³⁴ Vedere i successivi punti 1-3.

<p style="text-align: center;">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p style="text-align: right;">  AICA </p>
<p style="text-align: center;">Pag. 19 di 30</p>	<p style="text-align: center;">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

1. Le prove di esame *non devono iniziare prima* dell’orario di inizio della sessione, registrato in ATLAS.
2. Le prove di esame *non devono iniziare dopo* l’orario di fine sessione registrato in ATLAS.
3. Le prove di esame *devono finire tutte* entro l’orario di fine sessione registrato in ATLAS, con una tolleranza di un’ora.
4. Per consentire all’Esaminatore il controllo del tempo, le prove di esame di uno stesso gruppo (turno) di candidati, relative a un determinato modulo di esame, *devono* iniziare tutte alla stessa ora: i candidati non possono cioè iniziare le prove in modo asincrono e, finito un modulo di esame, non possono procedere in modo asincrono a svolgere ulteriori moduli di esame.
5. L’Esaminatore *deve* annunciare, prendendone nota, l’orario di inizio della prova di esame ai candidati e ricordare loro che la stessa avrà la durata massima precisata nel MQTB, esaurita la quale devono consegnare i file elaborati secondo le modalità indicate nel modulo “*Istruzioni per il candidato*”.
6. L’Esaminatore *deve* ricordare ai candidati 5 minuti prima l’orario esatto in cui scade il tempo massimo concesso per lo svolgimento della prova di esame. In tale orario deve farsi consegnare da tutti i candidati i file elaborati nel corso della prova di esame, secondo la modalità indicata nel modulo “*Istruzioni per il candidato*”.
7. Esami effettuati al di fuori dell’orario registrato in ATLAS per la sessione di esame e del tempo previsto per ciascuna prova di esame saranno invalidati.

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 prendere visione del contenuto del Syllabus*

Prima di sostenere le prove di esame, il candidato deve aver preso conoscenza di quanto riportato nel Syllabus pubblicato da AICA, per gli esami di competenza, e le “*Istruzioni per il candidato*”.

6.4.2. *Rispetto dei limiti di tempo della prova d’esame*

Il candidato dovrà rispettare, per lo svolgimento di ciascun modulo di prova d’esame, un limite di tempo non eccedente quello definito nel MQTB relativo allo specifico indirizzo. Nel caso in cui tale tempo venisse esaurito, è fatto obbligo al candidato di restituire immediatamente all’Esaminatore i file elaborati per la propria prova di esame, anche se non sono stati completati tutti gli esercizi richiesti. La restituzione deve avvenire secondo le modalità descritte nel modulo “*Istruzioni per il candidato*”, consegnato in precedenza al candidato stesso.

6.4.3. *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.

6.4.4. 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.

6.4.5. Permanenza in aula

Il candidato può rimanere in aula solo per il tempo strettamente necessario per lo svolgimento delle sue prove di esame e deve uscire dall'aula, dopo la restituzione all'Esaminatore dei file elaborati per la propria prova di esame.

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 che deve certificarsi per più moduli nella medesima sessione può prendersi un breve periodo di intervallo tra una prova d'esame e la successiva, eventualmente uscendo dall'aula, anche non accompagnato, a condizione di avvertire della sua uscita l'Esaminatore.

6.4.6. 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.

6.4.7. 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.

6.4.8. Assunzione di responsabilità dei candidati

In relazione a quanto previsto al par. 6.2.6, il candidato deve aver preso visione del documento "Norme per il candidato agli esami" della propria certificazione (documenti citati in App. 1) e firmarlo per accettazione. Con la firma ciascun candidato si impegna, altresì, ad accettare in tutte le sue conseguenze l'annullamento degli esami, quale effetto della mancata osservanza delle sottoscritte 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.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 21 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

6.5.1. Annullamento delle prove d'esame

Ogni violazione delle norme per i candidati sopra enunciate, dal par. 6.4.4 al par. 6.4.7, comporterà l'annullamento delle 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. 6.4.7, 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

AICA dichiarerà nulla una sessione di esami (con conseguente invalidazione di tutte le prove di esame svolte durante la sessione) e il Test Center si obbligherà ad conformarsi a tale decisione, qualora dall'Audit effettuato dall'Ispettore risulti l'esistenza di una Non Conformità derivante da quanto segue.

1. Le attrezzature informatiche non sono conformi ai requisiti minimi richiesti da AICA nel documento dei requisiti relativo alla specifica certificazione (vedasi Appendice 1) tali da compromettere, a insindacabile giudizio dell'Ispettore, la regolare erogazione del servizio di esami.
2. Le postazioni di esami non hanno la separazione richiesta da AICA nel documento dei requisiti relativo alla specifica certificazione (vedasi Appendice 1) per consentire il corretto svolgimento degli esami.
3. La sessione di esami si tiene in una sede di esami non autorizzata da AICA (par. 5.2).
4. I candidati agli esami sono sprovvisti di regolare Skills Card (par. 6.2.4.).
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 ATLAS, secondo le modalità previste (par. 5.5);
 - b. gli esami sono effettuati in data diversa da quella registrata in ATLAS;
 - 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).
6. La sessione di esami non è presidiata da Esaminatori o è presieduta da Esaminatori che non possiedono i requisiti richiesti per lo specifico indirizzo (vedasi Appendice 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 organizzative³⁵, non riescono a garantire quelle condizioni minime di sorveglianza e ordine, indispensabili per un corretto svolgimento della sessione di esami.
11. Si verificano eventi particolari che, a giudizio dell'Ispettore, compromettono la regolarità globale della sessione di esami.

La sessione di esami dichiarata nulla, per inadempienze da parte del Test Center,

³⁵ Ad es. sessione numerosa con candidati che entrano alla spicciolata, a esami in corso, in presenza di un solo Esaminatore.

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="center">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 22 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

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. 5.5. Il Test Center manterrà indenne AICA da ogni richiesta anche di danni da parte dei candidati la cui sessione di esami sia dichiarata nulla.

6.5.3. Revoca di un Esaminatore

Qualora si verifichi un'ipotesi di Non Conformità in relazione agli obblighi sopra prescritti, dal par. 6.3.1 al par. 6.3.4, all'obbligo di garantire ad AICA l'oggettività della valutazione, come illustrato nel successivo par. 7.1.3,³⁶ e all'obbligo di riservatezza di cui al par. 7.5.3. il Test Center revocherà l'Esaminatore, su richiesta di AICA, obbligandosi a non utilizzare le prestazioni dell'Esaminatore stesso in sede di esami.

7. OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SESSIONE DI ESAMI

Dopo la fine della sessione di esami, intesa quale completamento dell'ultimo modulo 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. VALUTAZIONE DELLE PROVE DI ESAME

La valutazione delle prove di esame effettuate è di competenza esclusiva degli Esaminatori (accreditati o Certificati da AICA) ed è soggetta alla verifica di Ispettori AICA corrispondentemente preparati sugli specifici indirizzi.

7.1.1. Tempi per la valutazione

L'Esaminatore provvederà alla valutazione di tutte le prove di esame effettuate, entro il termine massimo di **30 giorni** dopo la sessione di esami.

7.1.2. La griglia di valutazione


L'Esaminatore deve utilizzare, per la valutazione delle prove di esame, apposite **griglie di valutazione**, messe a disposizione da AICA³⁷ per ciascun modulo di esame, sulla base di uno standard definito dalla ECDL Foundation. Tali griglie forniscono all'Esaminatore precisi e dettagliati criteri di valutazione, e consentono, a partire dai punteggi assegnati a ciascun esercizio, il calcolo del punteggio totale e dell'esito finale (superato o fallito) della prova di esame. Ciascuna griglia di valutazione deve essere compilata in tutte le sue parti, indicando la *data dell'esame*, il *nome e cognome dell'Esaminatore*, l'*identificativo del Test Center* (codice assegnato dall'AICA), l'*identificativo del candidato (identificativo della Skills Card)*, i riferimenti del test assegnato. Queste griglie di valutazione non devono essere modificate e devono essere conservate come parte integrante della documentazione di esame, in forma cartacea (stampanole) e elettronica (file).

7.1.3. Oggettività della valutazione

Il Test Center farà sì che l'Esaminatore, utilizzando la griglia di valutazione e avvalendosi della consulenza on line di Esperti di AICA, garantisca al Test Center e quindi ad AICA l'oggettività della propria valutazione delle prove di esame sostenute dai candidati, conformandosi alle verifiche effettuate dagli Ispettori

³⁶ Nel caso cioè di valutazioni divergenti quanto all'esito dell'esame tra l'Esaminatore e l'Ispettore AICA, di cui al par. 9.3.4.

³⁷ Accessibili tramite il *Forum on line* di assistenza agli Esaminatori Certificati.

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="right">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 23 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

AICA, di cui al capitolo 9.

7.2. COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEGLI ESAMI

Il Test Center deve comunicare l'esito di ciascun esame effettuato al candidato e ad AICA: a quest'ultima mediante la registrazione dell'esame mediante un apposito modulo di ATLAS.

7.2.1. Comunicazione dell'esito degli esami ai candidati

Nel corso della sessione di esami l'Esaminatore deve comunicare ai candidati una data certa entro la quale saranno disponibili gli esiti delle prove di esame: tra la sessione di esami e questa data deve intercorrere un tempo non superiore ai **20 giorni lavorativi**.

La comunicazione dell'esito di prove di esame oggetto di verifica da parte degli Ispettori AICA (vedere successivo capitolo 9), sui cui è in atto un ricorso al *Comitato di revisione esami manuali*, può essere posticipata rispetto alla data preannunciata, ma i candidati interessati devono essere avvertiti del ritardo e del motivo del ritardo stesso.

La comunicazione dell'esito degli esami deve essere effettuata per iscritto.

7.3. REGISTRAZIONE DEGLI ESAMI

7.3.1. Firma della Skills Card

Contestualmente alla comunicazione dell'esito degli esami (di cui al par. 7.2.1), l'Esaminatore in caso di esame superato dovrà apporre sulla Skills Card del candidato la propria *firma, chiara e leggibile, e il timbro del Test Center*. La Skills Card dovrà essere quindi consegnata al candidato.

7.3.2. Registrazione via internet dell'esito degli esami in ATLAS

Mediante l'apposito modulo di ATLAS l'Esaminatore deve registrare via Internet, nel database centralizzato di AICA, l'esito e la valutazione degli esami, sia di quelli superati che di quelli non superati. Tale registrazione è condizione necessaria per la convalida degli esami e prerequisito per il rilascio dei Certificati. Il modulo di ATLAS richiede anche la registrazione della *valutazione dell'esame* e il *software* utilizzato per l'esame stesso.


7.4. RICHIESTA DEI CERTIFICATI

Una volta effettuata la registrazione di cui al par. 7.2.3, al fine di permettere ad AICA di rilasciare ai candidati che abbiano superato, con le modalità sopra descritte, la prova di esame previste per un determinato Certificato, il Test Center, per ciascun candidato che abbia sostenuto presso la propria sede la prova d'esame necessaria per il Certificato richiesto, si obbliga a far pervenire ad AICA, via Internet, un'esplicita richiesta di Certificato contenente i seguenti dati.

1. *Identificativo della Skills Card.*
2. *Anagrafica corretta del candidato:³⁸ cognome, nome e data di nascita.*

Il file, ricavabile automaticamente da ATLAS, sarà conforme al modulo *Richiesta Certificati* (disponibile sul sito web di AICA, nell'area riservata ai Test Center, alla pagina:

³⁸ Sul Certificato l'anagrafica sarà stampata così come inserita dal Test Center che l'ha registrata in ATLAS. È responsabilità del Test Center richiedente verificare che l'anagrafica inserita sia corretta e nel formato desiderato.

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="center">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 24 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

<http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf>). La richiesta sarà effettuata ad AICA dal Test Center Licenziatario.³⁹ Il richiedente avrà cura di indicare, nel messaggio di accompagnamento, il suo *codice identificativo*.⁴⁰

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

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

7.5. CUSTODIA DEL MATERIALE RELATIVO AGLI ESAMI

Il Test Center si obbliga a conservare in luogo sicuro, presso la propria sede di esami, tutti i documenti di cui al par. 7.5.1, per la durata di cui al par. 7.5.2. Per *luogo sicuro* si intende luogo ad accesso riservato solo agli Esaminatori e al Responsabile del Test Center (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 la relativa *Procedura di Audit QA-AU10*).

7.5.1. Elenco della documentazione da conservare

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

1. Gli *elaborati degli esami e le relative griglie di valutazione*, su uno dei media previsti nel capitolo 7 della *Procedura operativa di gestione delle prove di esame* (QA-ESA21).
2. Per ogni candidato, il documento “*Norme per il candidato agli esami*”, firmato dal candidato.
3. L'ultimo *Questionario di accreditamento*⁴¹ relativo al Test Center, approvato da AICA.
4. Le *schede curriculari degli Esaminatori*, accreditati da AICA successivamente all'accREDITAMENTO del Test Center e copia del documento di approvazione da parte di AICA.
5. I *Verbali delle sessioni di esami* (QA-ESAMOD14) (vedere par. 6.1.4).
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 in merito alle modalità di erogazione degli esami*: come l'autorizzazione a effettuare esami “on site” (vedere par. 5.2.2).
8. Tutti i *documenti che portano la firma dei candidati*, come:
 - a. i *Registri esami* (vedere par. 6.2.3) relativi alle sessioni effettuate;
 - b. il *consenso al trattamento dei dati personali* da parte di AICA, ai sensi del **d.lgs. 196/2003**, di cui al par. 5.4.2;


7.5.2. Durata della conservazione

Il Test Center si obbliga a conservare la documentazione di cui al precedente par. 7.5.1 per l'intera durata del Contratto di Licenza (nel caso dei Test Center Associati, per l'intera durata del contratto di sublicenza con il Test Center Licenziatario), salvo diversa disposizione scritta di AICA. I documenti firmati

³⁹ Per tramite del Licenziatario dal Test Center Associato.

⁴⁰ Vedere *Requisiti di un Test Center* della particolare certificazione.

⁴¹ Vedere *Requisiti di un Test Center* della particolare certificazione.

<p align="center">PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI</p>	<p align="center">  AICA </p>
<p align="center">Pag. 25 di 30</p>	<p align="center">QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007</p>

dagli Esaminatori e/o dai candidati, citati dal punto 4 al punto 8 del precedente paragrafo 7.5.1, debbono essere comunque conservati per almeno **3 anni** dalla data di firma dei documenti stessi, anche nel caso di non rinnovo del Contratto di Licenza⁴² per garantire le obbligazioni contratte verso i propri clienti.

7.5.3. Riservatezza delle domande d'esame

Il Test Center si impegna a garantire ad AICA la riservatezza delle domande di esame, contenute nel MQTB. È espressamente vietata la pubblicazione delle domande di esami, anche di precedenti versioni del MQTB, su qualsiasi tipo di supporto, cartaceo o elettronico.

A questo scopo è richiesto all'Esaminatore di ritirare tutta la documentazione cartacea consegnata al candidato (i testi cioè delle domande di esame, dopo la conclusione di una sessione di esami, di cancellare i file elaborati dai candidati, nel corso delle prove di esame, dopo averli copiati sul media scelto per la loro conservazione. L'Esaminatore non deve inoltre consentire l'accesso al MQTB in nessuna forma a persone non autorizzate (ossia a chi non è Esaminatore Accreditato o Ispettore AICA: quindi neanche al Responsabile del Test Center, a meno che questi non sia anche Esaminatore Accreditato).

7.6. PROBLEMI HARDWARE E SOFTWARE DURANTE LE PROVE DI ESAME

Qualora si verificassero, in relazione allo svolgimento di una o più prove di esame, problemi derivanti da scorretto funzionamento di hardware o di 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: su richiesta del candidato o su istanza dell'Esaminatore, quando l'esito negativo dell'esame dipenda da comprovata incongruità di una o più domande predisposte e contenute nel MQTB.

8.2. MODALITÀ DEL RICORSO

Il ricorso dovrà essere presentato esclusivamente dal Test Center, avvalendosi di un Esaminatore Certificato, entro e non oltre **15 giorni** dalla data di correzione dell'esame. Il ricorso verrà inviato via Internet alla sezione del *Comitato di revisione esami manuali*, competente per l'indirizzo in oggetto, utilizzando l'apposito modulo "Ricorso esami" - QA-ESAMOD12⁴³ 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.

⁴² Proprio o del Test Center Licenziatario di riferimento.

⁴³ Disponibile sul sito web di AICA, nell'area riservata ai Test Center, alla pagina: <http://domino.aicanet.it/aica/accredita.nsf>.

1. *Identificativo della Skills Card* del candidato per conto del quale si ricorre.
2. *Data* nella quale è stato erogato l'esame in cui era inclusa la domanda oggetto del ricorso.
3. Il *riferimento preciso della domanda oggetto del ricorso*, ovvero l'indicazione del modulo nel contesto del Syllabus e il numero progressivo della domanda stessa .
4. *Motivazione* dettagliata del ricorso.

8.3. ESITO DEL RICORSO

8.3.1. Risposta di AICA

Il ricorso sarà valutato dal *Comitato di revisione esami manuali* che risponderà, positivamente o negativamente, via Internet, **entro 10 giorni lavorativi** dalla ricezione del relativo ricorso. Nel caso in cui il Comitato ritenga di accogliere il 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.

Nel caso in cui il *Comitato* non ritenga di accogliere il ricorso, questo si intende definitivamente respinto.

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 tali da pregiudicare in determinati contesti la risposta corretta, provvederà a disporre una modifica alla formulazione della domanda stessa nel MQTB, entro i tempi tecnici necessari per tale intervento.

AICA segnalerà al Test Center le avvenute variazioni 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 manuali* che risponderà, via

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 27 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

Internet, **entro 20 giorni lavorativi** dalla sua ricezione. Nel caso in cui il Comitato ritenga di accogliere la segnalazione, AICA provvederà a effettuare l'azione correttiva indicata nel par. 8.3.2.

9. REVISIONE DELLE PROVE DI ESAME DA PARTE DI AICA

9.1. AUDIT DELLE SESSIONI DI ESAMI MANUALI

AICA ha la facoltà di sottoporre le sessioni di esami manuali a verifiche ispettive, anche senza preavviso, secondo le norme stabilite nella *Procedura di Audit ECDL (QA-AU10)*, che sono da ritenersi valide per tutti i livelli delle certificazioni. Quanto viene stabilito nel presente capitolo e nei paragrafi seguenti deve essere considerato a tutti gli effetti un'Appendice alla *Procedura di Audit ECDL*, che descrive analiticamente norme aggiuntive per l'Audit, valide specificamente per gli esami manuali.

9.2. PRELIEVO DI PROVE DI ESAME A CAMPIONE

Un Ispettore AICA può richiedere a un Esaminatore copia delle prove di esame manuali sostenute dai candidati, più precisamente:

- copia dei *file elaborati* dai candidati nel corso delle prove di esame;
- le relative *griglie di valutazione* compilate dall'Esaminatore.⁴⁴

Il prelievo delle prove di esame è effettuato *a campione*, a scelta dell'Ispettore, sulle prove sostenute sia nella sessione di esami in corso, sia in sessioni precedenti, già effettuate in data antecedente alla verifica ispettiva.

La richiesta può essere effettuata:

- nel corso di un Audit, concordato o senza preavviso, da un qualsiasi Ispettore AICA;
- via e-mail, da un Ispettore Certificato per quello specifico indirizzo (vedere par. 9.3.1).

La modalità della consegna sarà concordata tra l'Esaminatore e l'Ispettore.

9.2.1. Prelievo di prove di esame già sostenute e valutate

Durante un Audit, concordato o senza preavviso, o via e-mail, l'Ispettore può richiedere copia di prove di esame già sostenute in precedenti sessioni di esami, valutate dall'Esaminatore e conservate secondo le modalità stabilite nel capitolo 7 della *Procedura operativa di gestione delle prove di esame (QA-ESA21)*.

In tal caso l'Ispettore preleverà, oltre ai *file elaborati* dai candidati, anche le relative *griglie di valutazione* compilate e conservate dal Test Center.

9.2.2. Prelievo di prove di esame non ancora valutate


Durante un Audit, concordato o senza preavviso, a esami in corso, l'Ispettore può richiedere copia di prove di esame, non ancora valutate dall'Esaminatore, sostenute nel corso della sessione di esami ispezionata.⁴⁵

In questo caso l'Ispettore preleverà solo i *file elaborati* dai candidati, non essendo ancora disponibili, in forma definitiva, le relative *griglie di valutazione*. L'Esaminatore, non appena completata la valutazione delle prove prelevate, compilate le relative *griglie di valutazione*, provvederà a inviare queste ultime all'Ispettore, all'indirizzo e-mail da questi indicato.

Il Test Center, e per esso l'Esaminatore, si impegna a sospendere la comunicazione dell'esito degli esami prelevati ai candidati che li hanno sostenuti, fino a

⁴⁴ Solo nel caso di prelievo di prove di esame sostenute in precedenti sessioni (vedere par. 9.2.1).

⁴⁵ È facoltà dell'Ispettore prelevare tutte le prove di esame sostenute, riservandosi di sottoporre a revisione solo una parte di esse.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 28 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

compimento della revisione da parte di AICA (di cui al par. 9.3, ivi inclusa l'eventuale seconda revisione effettuata dal *Comitato di revisione esami manuali*, come da par. 9.3.5). AICA si impegnerà dal canto suo a ridurre al minimo i tempi di revisione.

9.2.3. *Prelievo a distanza di prove di esame dell'ultima sessione*

L'Ispettore può anche richiedere via e-mail, entro il termine massimo previsto per la valutazione degli elaborati (di cui al par. 7.1.1), le prove di esame dell'ultima sessione effettuata.

Se l'Esaminatore ha già valutato le prove di esame, compilando la relativa griglia di valutazione, si rientra nel caso di cui al par. 9.2.1; se l'Esaminatore non ha invece ancora valutato le prove di esame, si rientra nel caso di cui al par. 9.2.2.

9.3. *ESITO DELLA REVISIONE DELLE PROVE DI ESAME*

9.3.1. *Soggetti abilitati da AICA alla revisione*

La revisione delle prove di esame può essere effettuata, per conto di AICA, da:

1. *Ispettori AICA Certificati sullo specifico indirizzo*, mediante il superamento dei moduli di esami previsti, il cui nominativo è pubblicato sul sito Web di AICA;
2. il *Comitato di revisione esami manuali*, i cui membri fanno parte del *Gruppo di localizzazione*, che si occupa della traduzione, localizzazione e revisione dei MQTB delle diverse certificazioni.

9.3.2. *Comunicazione dell'esito della revisione*

L'Ispettore comunicherà via e-mail all'Esaminatore preposto alla valutazione della prova di esame prelevata l'esito della sua revisione, in merito al *superamento o non superamento dell'esame*, allegando la relativa *griglia di valutazione* compilata per l'occasione.

9.3.3. *Esito coincidente della valutazione*


Se l'esito della valutazione dell'Ispettore coincide con l'esito di quella dell'Esaminatore, per quanto riguarda il giudizio di *superamento o non superamento dell'esame*, da parte del candidato, la revisione può considerarsi conclusa, fermo restando il diritto dell'Ispettore di confrontarsi con l'Esaminatore su singoli punti in cui la valutazione è risultata divergente (ma non al punto da determinare un diverso esito dell'esame).

9.3.4. *Esito non coincidente della valutazione*

Se l'esito della valutazione dell'Ispettore non coincide con l'esito di quella dell'Esaminatore, per quanto riguarda il giudizio di *superamento o non superamento dell'esame*, da parte del candidato:

1. Nel caso di prova di esame già valutata dall'Esaminatore e comunicata al candidato (vedere par. 9.2.1), l'Ispettore comunicherà al Test Center e per esso all'Esaminatore che ha valutato l'esame una *Non Conformità relativa all'oggettività della valutazione*:⁴⁶ ciò non avrà effetti sull'esito dell'esame, ma potrà avere come conseguenza, a insindacabile giudizio di AICA, la richiesta al Test Cent di riferimento di revoca dell'Esaminatore (come da par. 6.3.5). A questo punto, dopo un confronto tra le rispettive valutazioni, il Test

⁴⁶ Per l'oggettività della valutazione vedere par. 7.1.3.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 29 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

Center, tramite l'Esaminatore:

- a. può accettare e fare proprio il giudizio dell'Ispettore;
 - b. può chiedere una seconda revisione al *Comitato di revisione esami manuali*, il cui esito avrà valore definitivo e inappellabile (vedere par. 9.3.5).
2. Nel caso di prova di esame valutata dall'Esaminatore e non comunicata al candidato (vedere par. 9.2.2), dopo un confronto tra le rispettive valutazioni, il Test Center tramite l'Esaminatore:
- a. può accettare e fare proprio il giudizio dell'Ispettore, comunicandolo al candidato;
 - b. può chiedere una seconda revisione al *Comitato di revisione esami manuali*, il cui esito avrà valore definitivo e inappellabile (vedere par. 9.3.5) e dovrà essere comunicato al candidato.

9.3.5. Seconda revisione del Comitato

Su richiesta di un Esaminatore o di un Ispettore, nel caso di valutazioni non coincidenti tra l'Ispettore e l'Esaminatore in merito al *superamento o non superamento di una prova d'esame*, revisionata da un Ispettore, il *Comitato di revisione esami manuali* può sottoporre la prova di esame contestata a una seconda revisione.

Il giudizio di *superamento o non superamento dell'esame*, emesso dal *Comitato di revisione esami manuali* avrà valore definitivo e inappellabile. Il Test Center, anche per conto dell'Esaminatore, si obbliga pertanto ad adeguarsi al risultato di tale decisione.

10. ESAMI 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 di certificazione in modalità consone ai candidati portatori di una qualche disabilità.

10.1. PROCEDURA DI AUTORIZZAZIONE PER CANDIDATI DISABILI

Nel caso in cui si iscrivano agli esami candidati disabili, il Test Center, per il tramite del Responsabile del Test Center o di un Esaminatore, può chiedere via e-mail ad ASPHI⁴⁷ l'autorizzazione a effettuare esami manuali⁴⁸ e/o la concessione di tempo-extra rispetto al 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 (vedere par. 5.4.2.).
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;

⁴⁷ All'indirizzo di posta elettronica: formazione@asphi.it

⁴⁸ Caso riguardante solamente l'ECDL Core.

PROCEDURA DI EROGAZIONE DI ESAMI MANUALI	 AICA
Pag. 30 di 30	QA-ESA20 – Revisione n° 2 del: 10/07/2007

- 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 usufruire di *tempo-extra*⁴⁹. 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. 7.5).
 4. Al Test Center viene richiesto di non concordare con il candidato disabile la data dell'esame (o degli esami) prima di aver ricevuto l'autorizzazione. 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, secondo i tempi stabiliti di norma per le prove di esame, di cui al par. 6.4.2.
 5. La presenza di candidati disabili e gli estremi dell'autorizzazione di ASPHI debbono essere citati nel *Verbale della sessione*.
 6. 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
 7. 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.

10.1.1. 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.⁵⁰

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.

11. MODULI ASSOCIATI

Riportati, per ogni specifica certificazione, in Appendice 1

⁴⁹ Oppure autorizzazione agli esami manuali, nel caso di ECDL Core.

⁵⁰ Il mediatore della comunicazione terrà debitamente conto delle difficoltà cognitive dei non udenti, attenendosi comunque sempre al divieto di assistenza al candidato nella soluzione delle domande di esame.