

## PRI 08 - DIRITTI E DOVERI DEL CANDIDATO

### STATO GENERALE DELLE REVISIONI

N.	DATA	MOTIVAZIONE	Funzione/Nominativo di chi ha compilato il documento	Approvazione
Rev. 0	18/03/2024	Prima Emissione	RCAB	AD
Rev. 1	05/06/2024	adeguamento contenuti a seguito corso formazione UNITRAIN in sede sulla ISO/IEC 17024	RCAB	AD
Rev. 2	04/10/2024	Riscontro Esito Accredia di valutazione schema del 10/09/2024	RCAB	AD
Rev.03	27/01/2025	Aggiornamento durata di archiviazione e riscontri esito valutazione Accredia accreditamento OdC	RCAB	AD
Rev.04	14/04/2025	Aggiornamento durata minima fase di delibera e Politiche di recesso e rimborso	RCAB	AD

Il presente documento contiene informazioni e dati della Biesse Solution S.r.l. Pertanto il documento e i contenuti non possono essere divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale.

**INDICE**

<b>1- SCOPO.....</b>	<b>3</b>
<b>2- CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
2.1 Termini.....	3
2.2 Riferimenti.....	3
2.3 Acronimi e definizioni.....	3
<b>3- CERTICOD FULL.....</b>	<b>6</b>
<b>4- DIRITTI CONFERITI DALLA PASSCOD AL CANDIDATO.....</b>	<b>6</b>
4.1 Trattamento dei dati del candidato.....	6
4.2 Divulgazione a Parti Non Autorizzate.....	7
4.3 Comunicazione alla Persona Interessata.....	7
4.4 Procedure di Consenso.....	7
4.4.1 Modalità di Richiesta del Consenso Scritto.....	8
4.4.2 Comunicazione delle Finalità.....	8
4.4.3 Procedure per la Revoca del Consenso.....	9
<b>5- COSTI DELLA CERTIFICAZIONE: PassCod ED ESAMI.....</b>	<b>9</b>
<b>6- NORME DI SVOLGIMENTO ESAME.....</b>	<b>10</b>
6.1 Prerequisiti di ammissione.....	10
6.2 Norme di svolgimento.....	10
6.3 Requisiti per ottenere il certificato CertiCod FULL.....	12
6.4 Annullamento di esami.....	13
6.5 Riservatezza delle domande.....	13
6.6 Selezione Casuale delle Domande.....	14
<b>7- RICORSO SULL'ESITO.....</b>	<b>14</b>
<b>8- IL CERTIFICATO.....</b>	<b>15</b>
<b>9- CLAUSOLE SPECIFICHE PER CERTICOD FULL .....</b>	<b>16</b>
<b>10- POLITICHE DI RECESSO E RIMBORSO.....</b>	<b>16</b>
10.1. Diritto di Recesso.....	16
10.2. Decadenza del diritto di recesso.....	16
10.3. Rimborso.....	16
10.4. Modalità di richiesta.....	17
<b>11- MIGLIORAMENTO CONTINUO.....</b>	<b>17</b>
<b>12- MODALITA' DI ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA IN PROCEDURA.....</b>	<b>17</b>

## 1- SCOPO

Questa procedura mira a garantire che i candidati agli esami di certificazione conoscano i propri diritti e doveri, in conformità agli standard internazionali ISO 17024. Biesse Solution S.r.l. assicura un processo di certificazione equo, trasparente e rispettoso per tutti i partecipanti, fornendo informazioni chiare sui requisiti, criteri di valutazione e modalità d'esame.

L'organizzazione tratta ogni candidato con imparzialità e rispetto, senza discriminazioni, offrendo pari opportunità di successo. I candidati possono presentare un ricorso se ritengono che l'esito dell'esame sia ingiusto. La certificazione è garantita a chi soddisfa i requisiti dichiarati nello schema CertiCod Full. L'organizzazione si impegna a riconoscere equamente le competenze di ogni candidato. I candidati devono fornire documentazione veritiera e completa al momento dell'iscrizione e rispettare le regole durante l'esame, mantenendo un comportamento etico e professionale. Eventuali difficoltà devono essere comunicate tempestivamente al supervisore per un'adeguata gestione.

## 2- CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione di questa procedura riguarda la gestione e la regolamentazione degli esami di certificazione per i candidati, assicurando che siano condotti in conformità agli standard internazionali ISO 17024. La procedura fornisce linee guida per la somministrazione, la valutazione e la certificazione degli esami, chiarendo i diritti e i doveri dei candidati. Questo garantisce un processo trasparente e conforme alle normative internazionali.

### 2.1 Termini

Nel corso della redazione della Procedura, è fondamentale inserire, quando opportuno, le definizioni e i significati dei termini specifici utilizzati nel documento. Questa pratica assicura una comprensione chiara e precisa dei concetti e dei termini tecnici all'interno del contesto della procedura. L'intento è quello di promuovere una comunicazione coerente, eliminare possibili ambiguità e facilitare una corretta interpretazione del documento da parte di tutto il personale coinvolto.

### 2.2 Riferimenti

Tale procedura ha dei riferimenti normativi da considerare, ossia:

- Manuale del Sistema di Gestione;
- UNI CEI EN ISO - IEC 17024.

### 2.3 Acronimi e definizioni

ACRONIMO	SIGNIFICATO
OdC	Organismo di Certificazione
RTD	Responsabile Tecnico Digitale
STD	Supporto Tecnico Digitale

<b>PR</b>	Proctor
<b>REF</b>	Responsabile Risorse economico per le attività di certificazione
<b>RC</b>	Responsabile rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione
<b>RCAB</b>	Responsabile CAB
<b>CSI</b>	Comitato di salvaguardia per l'Imparzialità

<b>TERMINI</b>	<b>DEFINIZIONI</b>
<b>Manuale</b>	È il documento che contiene la dichiarazione documentata della Politica e degli obiettivi prefissati
<b>PRI Procedura</b>	È il documento che definisce la sequenza e l'interazione dei processi inerenti ad attività specifiche, definisce le condizioni e modalità per l'esecuzione di tali attività, autorità e responsabilità delle funzioni coinvolte
<b>Mod. Modulo</b>	È foglio di raccolta dati, sia in input che in output redatto in forma standard. È utile per la raccolta e la verifica dei dati, per attestare e dare evidenza dello svolgimento di alcune attività (soprattutto quelle di controllo). Si presenta come uno schema vuoto da compilare e solo dopo averlo compilato ha la funzione di fornire evidenza della conformità ai requisiti dell'efficacia
<b>Audit</b>	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutare con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri dell'Audit
<b>Azione Correttiva</b>	Azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata
<b>Azione Preventiva</b>	Azione adottata per eliminare la possibile causa di una potenziale non conformità
<b>Conformità/Non conformità</b>	Soddisfamento/mancato soddisfacimento di un requisito
<b>Evidenza Oggettiva</b>	Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa
<b>Riesame</b>	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa per conseguire degli obiettivi specifici
<b>Processo di certificazione</b>	Attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo di certificati e di marchi

<b>Schema di certificazione</b>	Requisiti relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate eventi qualifiche o specifiche abilità
<b>Requisiti di certificazione</b>	Insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione
<b>Certificato</b>	Documento emesso da un organismo secondo le disposizioni della presente norma internazionale, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione
<b>Competenza</b>	Capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine da conseguire i risultati prestabiliti
<b>Qualifica</b>	Livello di istruzione, formazione - addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile
<b>Valutazione</b>	Processo che permette di valutare se una persona possieda i requisiti dello schema di certificazione
<b>Esame</b>	Attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi come ad esempio le prove quelle pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione
<b>Richiedente</b>	Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione
<b>Candidato</b>	Richiedente che intende acquisire una qualifica formale e riconosciuta che attesti il possesso di competenze specifiche nell'ambito delle tecnologie digitali.
<b>Imparzialità</b>	Presenza di obiettività che implica l'assenza di conflitti di interesse, o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le successive attività attività dell'organismo di certificazione
<b>Equità</b>	Uguale opportunità di successo garantita a ciascun candidato nel processo di certificazione
<b>Validità</b>	Evidenza che la valutazione misuri ciò che si intende misurare, come definito dallo schema di certificazione
<b>Affidabilità</b>	Indicatore della misura in cui i punteggi dell'esame sono coerenti nelle diverse sessioni di esame, nelle differenti forme di esami
<b>Reclamo</b>	Espressione di insoddisfazione, manifestata da una persona o un'organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta

<b>Parte interessata</b>	Persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione
--------------------------	---

### 3- CERTICOD FULL

La certificazione CertiCod Full rappresenta un riconoscimento ufficiale volto a certificare le competenze nel campo dell'informatica per il cittadino europeo. È destinata a chi desidera attestare le proprie abilità, competenze, conoscenze, sia per motivi personali che educativi o professionali.

La certificazione è aperta a tutti coloro che intendono certificare le loro competenze informatiche, senza limiti di età e senza la necessità di alcuna qualifica pregressa per l'iscrizione.

I candidati devono inizialmente registrarsi, fornendo le informazioni richieste, e possono procedere all'acquisto della certificazione direttamente dal sito web [www.certicod.it](http://www.certicod.it). Dovranno quindi compilare i campi obbligatori del modulo di iscrizione in formato digitale. Successivamente, a valle del riesame della domanda, se positivo, riceveranno un'email di accettazione della domanda e conferma dell'iscrizione contenente le credenziali di accesso (temporanee), attraverso le quali il candidato potrà effettuare un primo accesso alla piattaforma per poi eventualmente modificarle.

### 4- DIRITTI CONFERITI DALLA PASSCOD AL CANDIDATO

Dopo la verifica dell'iscrizione e del pagamento, al candidato viene rilasciata una PassCod e una password. La PassCod è un codice alfanumerico unico che attesta l'iscrizione al programma di esami CERTICOD FULL e permette la registrazione online degli esami.

La PassCod è necessaria per accedere agli esami: senza di essa, l'identità del candidato non può essere verificata, rendendo non validi gli esami sostenuti. Questo codice digitale è registrato nel sistema dell'organizzazione.

Il candidato con la PassCod può scegliere liberamente se sostenere gli esami previsti dal programma e selezionare una sessione tra quelle disponibili, purché in regola con il pagamento. La PassCod garantisce anche il diritto a essere informato sui dettagli degli esami e sui costi associati, oltre a ricevere comunicazioni immediate sull'esito e sui punteggi ottenuti al termine di ogni prova.

Infine, la PassCod permette al candidato di presentare reclami e ricorsi sull'esito degli esami, seguendo le procedure stabilite (vedi PRI-12 e PRI-11).

#### 4.1 Trattamento dei dati del candidato

L'organismo di certificazione adotta tutte le misure necessarie per garantire la riservatezza delle informazioni raccolte durante il processo di certificazione, seguendo le linee guida della procedura PRI 06 sulla riservatezza. Questa procedura definisce chiaramente come gestire e proteggere i dati sensibili.

Le informazioni protette includono sia quelle fornite dal candidato o dalla persona certificata, sia quelle ottenute da altre fonti, come referenze e documenti di supporto. I dati sono gestiti secondo il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) 2016, che stabilisce norme rigorose per la raccolta, il trattamento e la conservazione delle informazioni personali.

Inoltre, l'organismo adotta misure di sicurezza per prevenire accessi non autorizzati, perdite o divulgazione di dati, assicurando che tutte le informazioni restino protette durante l'intero processo di certificazione.

## 4.2 Divulgazione a Parti Non Autorizzate

Le informazioni sull'organizzazione dell'esame e sulle domande selezionate sono strettamente riservate e non devono essere condivise con persone non autorizzate. Questa protezione è fondamentale per garantire la sicurezza e l'integrità del processo di certificazione.

Proteggere queste informazioni è essenziale non solo per mantenere la riservatezza dei dati del candidato, ma anche per preservare la validità e la credibilità dell'esame. La divulgazione non autorizzata di informazioni può compromettere la correttezza del processo di esame e arrecare potenziali danni alla reputazione del candidato e dell'organismo di certificazione.

Il candidato deve adottare tutte le precauzioni necessarie per evitare di condividere informazioni sensibili con terzi. In caso di violazione, l'organismo di certificazione può prendere misure disciplinari, come l'annullamento dell'esame o la revoca della certificazione, per assicurare la protezione delle informazioni e mantenere un ambiente sicuro e riservato per il processo di certificazione.

## 4.3 Comunicazione alla Persona Interessata

Se vengono divulgate informazioni riservate, l'organismo di certificazione deve informare tempestivamente la persona interessata, seguendo le leggi applicabili. La comunicazione deve includere:

- **Natura delle informazioni:** chiarire il tipo di informazioni divulgate (dati personali, professionali, ecc.).
- **Motivazioni della divulgazione:** spiegare dettagliatamente le ragioni della divulgazione, come obblighi legali, tutela di diritti di terzi o esigenze operative legate alla certificazione.
- **Identità del destinatario:** specificare chi riceverà le informazioni (es. ente governativo, autorità giudiziaria, partner commerciale).

Questa comunicazione è fondamentale per garantire trasparenza e fiducia tra l'organismo di certificazione e le persone coinvolte. Informare in modo chiaro e tempestivo aiuta a gestire responsabilmente le informazioni riservate, mantenendo l'integrità dell'organismo e un rapporto di fiducia con le parti interessate. L'organismo si impegna a seguire questa procedura con attenzione, per informare in modo completo e accurato.

## 4.4 Procedure di Consenso

Al fine di garantire la conformità ai principi di protezione dei dati e di trasparenza, l'organismo di certificazione ha implementato procedure e informative dettagliate per ottenere il consenso scritto del candidato. Tali procedure comprendono i seguenti aspetti:

1. **Modalità di Richiesta del Consenso Scritto:** l'organismo di certificazione stabilisce procedure chiare e definite per la richiesta del consenso scritto da parte del candidato. Questo include la comunicazione chiara delle finalità per cui il consenso è richiesto, nonché l'indicazione delle informazioni specifiche che saranno trattate.

2. **Documentazione e Registrazione dei Consensi Ricevuti:** è previsto un sistema di documentazione e registrazione accurato per tutti i consensi ottenuti. Questa documentazione deve includere la data di acquisizione del consenso, le informazioni specifiche per le quali è stato concesso e le modalità attraverso cui il consenso è stato ottenuto. Tali registrazioni sono fondamentali per garantire la tracciabilità e la responsabilità nel trattamento dei dati.
3. **Procedure per la Revoca del Consenso:** l'organismo di certificazione ha stabilito procedure chiare per consentire alla persona interessata di revocare il consenso in qualsiasi momento, qualora lo desideri. Questa procedura deve essere facilmente accessibile e comprensibile, e deve fornire informazioni chiare sulle modalità di revoca e sulle conseguenze che ne derivano.

#### 4.4.1 Modalità di Richiesta del Consenso Scritto

L'organismo di certificazione segue procedure dettagliate per richiedere il consenso scritto al candidato. Ecco i passaggi principali:

- **Preparazione del modulo:** il modulo di consenso è chiaro e scritto in linguaggio semplice per facilitarne la comprensione. Specifica le finalità per cui viene richiesto il consenso.
- **Comunicazione delle finalità:** prima di raccogliere il consenso, l'organismo spiega chiaramente le ragioni del trattamento dei dati, come i servizi richiesti, l'analisi delle prestazioni e la gestione delle certificazioni.
- **Dettaglio delle informazioni trattate:** il modulo elenca i dati personali raccolti, come quelli identificativi, di contatto e professionali, offrendo una visione chiara al candidato.
- **Consenso esplicito:** il modulo include uno spazio dove il candidato può esprimere attivamente il consenso, con una firma o un segno di spunta, per assicurare che il consenso sia volontario.
- **Informazioni sulla revoca:** il modulo spiega chiaramente come il candidato può revocare il consenso in futuro, rendendo il processo semplice da eseguire.
- **Modalità di invio:** il modulo può essere restituito di persona, via email o online, per agevolare il candidato.

#### 4.4.2 Comunicazione delle Finalità

L'organismo di certificazione ha implementato procedure per garantire una comunicazione chiara riguardo alle finalità del trattamento dei dati prima della raccolta del consenso. Queste procedure includono:

1. **Presentazione delle Finalità:** è stato redatto un documento informativo denominato *informativa privacy* che illustra in dettaglio le finalità del trattamento in un linguaggio semplice, evitando termini tecnici complessi.
2. **Specificazione dei Servizi Utilizzati:** è stato chiarito quali servizi richiedono il trattamento dei dati come l'iscrizione e la partecipazione all'esame di certificazione.
3. **Gestione delle Certificazioni:** è stato reso noto che i dati verranno utilizzati per gestire l'intero processo di certificazione, incluse le attività di verifica e l'emissione dei certificati.

4. **Attività Collegate:** sono state comunicate ulteriori attività collegate, come le richieste di feedback sui servizi forniti.
5. **Modalità di Trattamento dei Dati:** sono state fornite informazioni sulle modalità di trattamento, specificando se i dati saranno utilizzati in forma aggregata o anonima e le misure di sicurezza adottate.
6. **Riferimenti Normativi:** sono state citate le normative pertinenti, come il GDPR, per garantire che i candidati comprendano le basi legali del trattamento.

#### 4.4.3 Procedure per la Revoca del Consenso

L'organismo di certificazione ha implementato procedure chiare e accessibili per consentire alla persona interessata di revocare il consenso al trattamento dei propri dati personali in qualsiasi momento. Le modalità di revoca del consenso includono:

- **Informazioni Accessibili:** sono state rese disponibili informazioni dettagliate sulla procedura di revoca, sia nel modulo di consenso che nella documentazione informativa, per facilitarne la comprensione.
- **Modalità di Revoca:** La procedura per la revoca del consenso prevede diverse modalità, tra cui:
  - **Revoca Scritta:** La persona può inviare una comunicazione scritta, tramite email o posta all'indirizzo del responsabile privacy, specificando la volontà di revocare il consenso.
- **Tempistiche di Elaborazione:** l'organismo informa la persona interessata sulle tempistiche per elaborare la richiesta di revoca, comunicando che sarà effettuata entro un periodo ragionevole, generalmente 30 giorni.
- **Conseguenze della Revoca:** sono state chiarite le conseguenze della revoca, informando che questa potrebbe comportare l'interruzione dei servizi forniti o altre implicazioni relative all'uso dei dati.
- **Diritto di Chiarimenti:** l'organismo fornisce contatti diretti per domande sulla revoca del consenso, garantendo un supporto facilmente accessibile.
- **Documentazione della Revoca:** l'organismo mantiene un registro delle revoche ricevute, assicurando la tracciabilità e il rispetto delle normative sulla protezione dei dati.

## 5- COSTI DELLA CERTIFICAZIONE: PassCod ED ESAMI

I costi di iscrizione per la Certificazione sono stabiliti all'interno del documento denominato *Tariffario CertiCod Full* presente sul sito CertiCod.it.

Nella fase di accreditamento dello schema la certificazione CertiCod Full viene erogata in forma gratuita.

Il pagamento della quota di iscrizione non garantisce il conseguimento di alcun Certificato rilasciato dall'organizzazione; per ottenere un Certificato è indispensabile il superamento dell'esame specificamente previsto.

Va ribadito inoltre che il conseguimento del Certificato richiede l'iscrizione al percorso di Certificazione CertiCod Full, l'assegnazione della PassCod e il superamento degli esami previsti.

## 6- NORME DI SVOLGIMENTO ESAME

### 6.1 Prerequisiti di ammissione

Per accedere all'esame, è necessario soddisfare i seguenti requisiti:

1. *Domanda di Iscrizione:* è obbligatorio che la domanda di iscrizione venga completata in modo accurato, assicurandosi di compilare tutti i campi obbligatori. La correttezza e la completezza delle informazioni fornite sono fondamentali per il buon esito della registrazione. Prima dell'accettazione della domanda, l'OdC verifica la correttezza dei dati inseriti attraverso un controllo automatico e un controllo manuale, che include la verifica della congruenza del codice fiscale con i dati personali e la correttezza dell'indirizzo email. In caso di errori, il candidato verrà contattato per eventuali correzioni prima della conferma della prenotazione.
2. *Pagamento della Tassa di Iscrizione:* è obbligatorio che la tassa di iscrizione sia stata saldata integralmente. Si informa che esiste una fase del test gratuito, la quale è soggetta a specifiche condizioni che devono essere verificate.
3. *Possesso della PassCode:* è essenziale essere in possesso della PassCode, la quale sarà utilizzata per accedere alla sessione d'esame. La PassCode rappresenta un elemento identificativo necessario per garantire la registrazione e la sicurezza dell'esame

### 6.2 Norme di svolgimento

Di seguito vengono delineate le diverse fasi necessarie per sostenere l'esame di certificazione delle competenze CertiCod FULL, offerto da Biesse Solution Srl:

1. *Richiesta di Accesso:* per richiedere e ottenere l'accesso al sistema di certificazione delle competenze CertiCod FULL è necessario che il candidato compili e firmi la Domanda di iscrizione, disponibile sui canali ufficiali dell'organismo o presso uno dei centri affiliati. Contestualmente il candidato può scegliere la sessione d'esame preferita tra quelle calendarizzate oppure riservarsi tale scelta in un secondo momento (la sessione d'esame deve essere prenotata almeno 48 ore prima della stessa).
2. *Accettazione della domanda:* dopo l'iscrizione, la segreteria avvia il processo di riesame della domanda. In caso di esito positivo, entro 7 giorni lavorativi, il candidato riceverà una email di conferma dell'accettazione, contenente le credenziali (passcode e password) necessarie per accedere alla Piattaforma. Inoltre, almeno 24 ore prima della sessione d'esame prenotata, il candidato riceverà una seconda email con il promemoria della convocazione all'esame, comprensiva dei dettagli della sessione.
3. *Accesso alla Piattaforma:* il candidato, in possesso delle credenziali di accesso, potrà effettuare l'accesso alla piattaforma tramite il sito web [www.certicod.it/platform](http://www.certicod.it/platform). L'accesso preventivo è fortemente consigliato che non ci siano problemi tecnici da risolvere. In tal caso

si potrà contattare la segreteria in anticipo rispetto la sessione, risolvere i problemi riscontrati e accedere così alla sessione d'esame senza problemi.

4. *Promemoria e Linee Guida:* almeno ventiquattro ore prima della data dell'esame sarà creata la sessione corrispondente e il candidato riceverà un promemoria via email. Questo promemoria conterrà alcune linee guida operative, le credenziali per l'esame, un link Zoom per accedere alla sessione e i nominativi della commissione d'esame, formata dal Proctor e, se presenti, dagli eventuali osservatori.
5. *Accesso alla sessione d'esame:* il candidato accede alla piattaforma per la sessione d'esame. Qui troverà un supervisore il cui compito è quello di garantire che tutte le procedure vengano seguite correttamente. Il supervisore accerterà l'identità dei candidati e solo dopo questo passaggio attiverà la sessione d'esame e comunicherà agli stessi una password di sessione. Solo con quest'ultima password il candidato accede alla sessione d'esame.
6. *Svolgimento dell'Esame:* nella sezione "Esami", il candidato potrà accedere alla prova di certificazione delle competenze CertiCod. Gli esami sono strutturati in quattro livelli di difficoltà progressiva e incrementale; il candidato non avrà la possibilità di scegliere l'ordine con cui affrontarli.
7. *Criteri di Superamento:* per superare ciascun segmento dell'esame, è richiesto un punteggio minimo complessivo del 75% di risposte corrette oltre che il raggiungimento di almeno il 50% di risposte esatte per ogni area di competenza. È necessario completare con successo la prima fase per poter accedere ai livelli successivi. In caso di insuccesso, l'esame si concluderà e al candidato verrà rilasciato un certificato che attesta il livello di competenza raggiunto (per il livello base questo avviene a condizione che il punteggio non scenda sotto il 50% di risposte esatte complessive).
8. *Ripetibilità dell'Esame:* si precisa che l'esame di certificazione non è ripetibile. Pertanto, è fondamentale che il candidato si prepari adeguatamente prima di sostenere la prova. Il candidato che volesse ripetere l'esame o per insuccesso o per migliorare il proprio livello dovrà procedere ad una nuova iscrizione all'esame di certificazione secondo le tariffe previste nel tariffario vigente.

**Tabella dei passaggi principali e requisiti:**

Passaggio	Requisito/Azione richiesta
Compilazione della domanda + scelta della sessione d'esame	Compilare e firmare la Domanda di iscrizione in modo accurato e completo e scegliere la sessione d'esame almeno 48 ore prima della stessa
Invio delle credenziali	Ricevere l'email con le credenziali (passcode e password) per accedere alla piattaforma

Accesso alla piattaforma	Effettuare l'accesso su <a href="http://www.certicod.it/platform">www.certicod.it/platform</a>
Promemoria e linee guida	Ricevere un promemoria via email 24 ore prima con le linee guida e il link Zoom
Supervisione e verifica identità candidati	Seguire le istruzioni del supervisore per la verifica dell'identità e per ricevere una password della sessione d'esame
Svolgimento dell'esame	Accedere alla sessione d'esame e partecipare all'esame rispettando le regole indicate
Superamento dell'esame	Ottenere almeno il 75% di risposte esatte complessive per livello di competenza e almeno il 50% di risposte esatte per ogni area di competenza dello specifico livello per passare al livello successivo. Per il livello base ottenere almeno il 50% di risposte esatte complessive.

### 6.3 Requisiti per ottenere il certificato CertiCod FULL

Per conseguire il Certificato CertiCod FULL, il candidato deve superare un esame basato su domande a risposta multipla. Gli esami vengono svolti online attraverso una sezione dedicata della piattaforma CertiCod, appositamente progettata per garantire un ambiente di valutazione sicuro ed efficiente.

Per superare l'esame finale, il candidato è tenuto a rispondere correttamente ad almeno il 75% delle domande previste per ciascun livello di padronanza e almeno il 50% di risposte esatte per ogni area di competenza dello specifico livello, come definito dal quadro di riferimento DigComp 2.2.

I livelli di padronanza vanno da BASE 1 a ALTAMENTE SPECIALIZZATO 8 e coprono diverse aree di competenza. Le specifiche tempistiche e il numero di domande per ciascun livello sono le seguenti:

1. Livello di Padronanza BASE 1-2:
  - Durata: 45 minuti
  - Numero di Domande: 6 domande per ciascuna area di competenza
2. Livello di Padronanza INTERMEDIO 3-4:
  - Durata: 45 minuti
  - Numero di Domande: 6 domande per ciascuna area di competenza
3. Livello di Padronanza AVANZATO 5-6:
  - Durata: 45 minuti
  - Numero di Domande: 6 domande per ciascuna area di competenza
4. Livello di Padronanza ALTAMENTE SPECIALIZZATO 7-8:
  - Durata: 45 minuti
  - Numero di Domande: 6 domande per ciascuna area di competenza

---

(per tutti i dettagli vedi Regolamento CertiCod Full)

## 6.4 Annullamento di esami

In seguito a qualsiasi segnalazione e/o verifica effettuata dall'organizzazione o dall'esaminatore durante la sessione plenaria è possibile dichiarare nulla un'intera sessione d'esame nei seguenti casi:

1. **Presenza di Persone Non Autorizzate:** qualora vengano identificate persone non autorizzate all'interno dell'area di esame, ciò compromette la sicurezza e l'integrità della prova. La presenza di tali individui può influenzare l'esito dell'esame e violare le normative stabilite, giustificando l'annullamento della sessione.
2. **Anomalie Rilevate dal Supervisore:** se il supervisore osserva anomalie statistiche nei risultati ottenuti dai candidati o nelle tempistiche di svolgimento degli esami, questo può indicare potenziali irregolarità o comportamenti scorretti. Tali anomalie devono essere attentamente valutate, e se ritenute significative, possono portare alla decisione di annullare la sessione.
3. **Eventi Compromettenti:** qualsiasi evento imprevisto che possa compromettere il regolare svolgimento delle attività d'esame è motivo sufficiente per l'annullamento della sessione. Ciò include situazioni come interruzioni tecniche, emergenze sanitarie o problemi logistici che impediscono il corretto svolgimento dell'esame.

È importante che i candidati siano consapevoli di queste condizioni, in quanto il mantenimento della sicurezza e dell'integrità del processo di certificazione è di fondamentale importanza. Per ulteriori dettagli e procedure relative all'annullamento dell'esame, si invita a fare riferimento al Regolamento e alla Procedura della Certificazione CertiCod Full, che forniscono indicazioni specifiche e modalità operative in caso di annullamento della sessione d'esame.

## 6.5 Riservatezza delle domande

Le domande utilizzate nel processo di esame sono suddivise in due categorie distinte:

1. **Domande a Risposta Multipla:** queste domande presentano tre alternative di risposta tra le quali il candidato deve selezionare quella corretta. Questa tipologia di domanda consente di valutare la conoscenza del candidato in modo più approfondito, offrendo diverse opzioni tra cui scegliere.
2. **Domande Vero/Falso:** queste domande richiedono al candidato di determinare se una affermazione è corretta o errata. Questo formato è utile per testare la comprensione diretta di concetti specifici e per valutare la capacità del candidato di analizzare affermazioni in modo critico.

Il candidato si impegna a non divulgare, copiare, riprodurre o utilizzare in alcun modo le domande d'esame al di fuori dell'esame stesso. Qualsiasi violazione di tale impegno potrà comportare l'annullamento dell'esame, la revoca della certificazione e altre sanzioni disciplinari previste dal regolamento.

## 6.6 Selezione Casuale delle Domande

Il sistema di esame è progettato per selezionare le domande in modo casuale per ciascun candidato e per ogni sessione d'esame, attingendo a un database costantemente aggiornato. Questa modalità di selezione avviene attraverso un algoritmo di randomizzazione che garantisce che le domande siano estratte in maniera imprevedibile, assicurando che ogni candidato riceva una combinazione unica di domande. Il processo di selezione prevede i seguenti passaggi:

1. *Campionamento dal Database:* prima dell'inizio di ogni sessione d'esame, il sistema accede al database delle domande, che contiene un ampio repertorio di domande classificate per tipologia e livello di difficoltà. Questo database viene regolarmente aggiornato per includere nuovi contenuti e per rimuovere domande obsolete.
2. *Impostazione delle Criteri di Selezione:* il sistema consente di configurare criteri specifici per la selezione delle domande, come il numero totale di domande da includere nell'esame e la distribuzione delle domande per categoria (ad esempio, domande a risposta multipla e domande vero/falso). Questi criteri possono variare a seconda del livello di padronanza del candidato e del tipo di esame.
3. *Randomizzazione:* una volta stabiliti i criteri, l'algoritmo di randomizzazione estrae le domande in modo casuale, garantendo che nessun candidato riceva esattamente le stesse domande. Questo processo non solo migliora l'integrità dell'esame ma contribuisce anche a una valutazione più equa delle competenze di ciascun candidato.
4. *Creazione della Sessione d'Esame:* dopo la selezione casuale, il sistema compila l'elenco finale delle domande per la sessione d'esame, pronte per essere presentate al candidato. Questo elenco è definitivo e non può essere modificato durante la prova.

## 7- RICORSO SULL'ESITO

I candidati hanno il diritto a presentare un ricorso riguardo all'esito degli esami valutati automaticamente dal sistema. Il ricorso deve essere presentato esclusivamente per iscritto utilizzando il *Mod. 11/01 - Presentazione del Ricorso*, disponibile sul sito web [www.certicod.it](http://www.certicod.it). Il modulo compilato deve essere inviato via email all'indirizzo [segnalazioni@certicod.it](mailto:segnalazioni@certicod.it). I ricorsi presentati tramite telefonata o altre modalità informali non verranno presi in carico. Inoltre, nel caso in cui il candidato riceva una comunicazione di rifiuto della domanda di iscrizione per incompletezza o incongruenze nei dati forniti, può contattare il CAB per ottenere chiarimenti e integrare la documentazione necessaria prima della scadenza della sessione prenotata. Di seguito, il processo schematico per la presentazione di un ricorso:

Processo per la presentazione di un ricorso:

1. *Invio del ricorso:* il candidato deve inviare un'email all'indirizzo [segnalazioni@certicod.it](mailto:segnalazioni@certicod.it) entro 15 giorni dalla data di svolgimento dell'esame.
2. *Conferma di ricezione:* l'organizzazione invia una conferma automatica della ricezione del ricorso.
3. *Valutazione del ricorso:* l'organizzazione esamina il ricorso per verificare eventuali problematiche tecniche o domande mal formulate.

4. *Risposta al candidato*: una risposta viene fornita al candidato entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso.
5. *Appello*: se il candidato non è soddisfatto della risposta, può presentare un appello e richiedere un riesame entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

**Tabella riassuntiva delle tempistiche:**

<b>Fase</b>	<b>Tempistiche</b>
Invio del ricorso	Entro 15 giorni dalla data dell'esame
Risposta dell'organizzazione	Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione
Presentazione di appello	Entro 30 giorni dalla risposta

Si invita a consultare la Procedura 11 relativa alla gestione dei ricorsi per ulteriori dettagli sulle modalità di presentazione e gestione delle richieste di ricorso.

**8- IL CERTIFICATO**

Il certificato viene rilasciato dall'Organismo di Certificazione a seguito dell'esito positivo della fase di delibera, che si concluderà entro un periodo variabile da un minimo di 2 ore fino a un massimo di 15 giorni dalla data di conclusione dell'esame. Una volta emesso, il certificato sarà disponibile per il download nell'area riservata della persona certificata.

In caso di violazioni o altre anomalie che possano mettere in dubbio la regolarità dell'esame sostenuto dal Candidato, l'Organismo svolge accertamenti successivi allo svolgimento dell'esame, con la conseguente temporanea sospensione dell'emissione del Certificato: in tal caso il candidato sarà tempestivamente informato e potrà essere contattato dall'organizzazione nel corso degli accertamenti.

Il Certificato è rilasciato in un formato digitale che ha valore legale, indipendentemente dalla stampa: può essere consegnato al Candidato sia in formato digitale che ha valore legale ed è altresì dotato di QR.

- A. rilascio del Certificato non comporta costi aggiuntivi per il Candidato;
- B. Il Certificato è consegnato al Candidato che ha superato l'esame.

## 9- CLAUSOLE SPECIFICHE PER CERTICOD FULL .

Le specificità della certificazione CERTICOD FULL, relativa alle competenze digitali, sono delineate nel Regolamento specifico per la CERTICOD FULL. Tale documento fornisce indicazioni dettagliate riguardo alle modalità di esame necessarie per il conseguimento e il rinnovo della certificazione.

In conformità con i paragrafi precedentemente citati del Regolamento, e tenendo conto del continuo sviluppo tecnologico nonché della necessità di garantire la reale competenza delle persone certificate, si desidera sottolineare quanto segue:

1. *Rinnovo della Certificazione:* il certificato ha una validità di quattro anni, trascorsi i quali è necessario procedere al rinnovo per mantenere la certificazione. Questo rinnovo è fondamentale per assicurare che le competenze del certificato rimangano aggiornate e pertinenti alle evoluzioni del settore digitale.
2. *Scelte del Candidato:* al termine di ogni fase dell'esame, il candidato ha la possibilità di scegliere se fermarsi al livello di competenza raggiunto o continuare il percorso di certificazione nei livelli successivi. In quest'ultimo caso, il candidato potrà avanzare ai livelli successivi nella stessa sessione d'esame oppure prenotarsi per ulteriori sessioni d'esame per come previsto nello Schema CertiCodFull.

## 10- POLITICHE DI RECESSO E RIMBORSO

### 10.1. Diritto di Recesso

Ai sensi dell'art. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto senza necessità di fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni dalla data di acquisto del servizio, e ricevere un rimborso integrale dell'importo versato, a condizione che l'esame non sia stato già prenotato e/o che il candidato non abbia effettuato l'accesso alla piattaforma.

### 10.2. Decadenza del diritto di recesso

Il diritto di recesso decade automaticamente se:

- Il candidato prenota la sessione d'esame, in quanto tale prenotazione comporta l'inizio del servizio di certificazione, che è stato esplicitamente richiesto dal consumatore.
- Il candidato accede alla piattaforma utilizzando le credenziali fornite. L'accesso alla piattaforma è considerato come una manifestazione della volontà di iniziare il servizio di certificazione, e pertanto determina la decadenza dal diritto di recesso.

### 10.3. Rimborso

Nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato e le condizioni per la sua decadenza non siano verificate (ad esempio, se l'esame non è stato ancora prenotato e/o non è stato effettuato alcun accesso alla piattaforma), il rimborso dell'importo versato verrà effettuato entro 14 giorni dalla ricezione della richiesta formale di recesso.

## 10.4. Modalità di richiesta

Per esercitare il diritto di recesso, il candidato deve inviare una comunicazione formale tramite email all'indirizzo segnalazioni@certicod.it. La richiesta di recesso sarà considerata valida solo se inviata entro i 14 giorni dalla data di acquisto, prima che l'esame venga prenotato e/o prima dell'accesso alla piattaforma.

## 11- MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione assicura la conformità delle proprie procedure tramite audit regolari. Inoltre, il candidato può consultare la documentazione disponibile sulla piattaforma o richiedere ulteriori informazioni tramite i contatti presenti sul sito web o all'indirizzo e-mail [info@certicod.it](mailto:info@certicod.it).

## 12- MODALITA' DI ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA IN PROCEDURA

DOCUMENTO	FORMA DI ARCHIVIAZIONE	RESPONSABILE	DURATA ARCHIVIAZIONE
Domanda di Iscrizione	Informatica/Cartaceo	RTD	8 anni
Moduli di Consenso	Informatica	RTD	8 anni
Esiti esami	Informatica	RC/RTD	8 anni
Ricorsi e Reclami	Informatica/Cartaceo	RCAB, RR	8 anni
Certificati rilasciati	Informatica	RC/RTD	8 anni
Prove d'esame	Informatica/Cartaceo	RTD	8 anni