

## Diritti e Doveri del Candidato

### Registrazione delle Revisioni e Modifiche

Rev	Data	Motivo Revisione e Descrizione Modifiche
0.0	11.05.2020	Prima emissione
1.0	06.02.2024	Revisione generale del modello
2.0	20.12.2024	Revisione a seguito di audit documentale domanda di accreditamento DA-01 Accredia. Uniformato il termine "Centro Esame" con "Competence Center"
3.0	03.02.2025	Revisione a seguito di audit interno

#### Lista di distribuzione:

AM  RSG

<b>Sigla Documento</b>	REG.IDCERT 02	<b>Rev.</b>	3.0	<b>Data documento</b>	03.02.2025
------------------------	---------------	-------------	-----	-----------------------	------------

	Funzione Aziendale	Data	Firma
<b>Redatto da:</b>	RSG		
<b>Verificato da:</b>	RSG		
<b>Approvato da:</b>	AMU		

# Sommario

<b>1</b>	<b>Definizioni e acronimi</b>	<b>3</b>
1.1	Accredia	3
1.2	Candidato	3
1.3	IDCERT	3
1.4	Esami	3
1.5	Norme di svolgimento degli esami	3
1.6	TDB	3
1.7	Prerequisiti	3
1.8	Supervisore	3
1.9	Syllabus	3
1.10	Competence Center	3
<b>2</b>	<b>La Certificazione delle competenze digitali secondo lo standard IDCERT</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Costi della Certificazione</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Esami presso un Competence Center e autonoma online: prerequisiti e norme di svolgimento</b>	<b>5</b>
4.1	Prerequisiti di ammissione agli esami	5
4.2	Norme di svolgimento degli esami	5
4.3	Annullamento di esami	5
4.4	Sorveglianza, valutazione e registrazione di esami automatici	5
4.5	Esecuzione degli esami per disabili	6
4.6	Riservatezza delle domande di esame	6
<b>5</b>	<b>Ricorsi sull'esito degli esami, reclami e appelli</b>	<b>6</b>
5.1	Ricorsi sull'esito degli esami con valutazione online	7
<b>6</b>	<b>Il Certificato</b>	<b>7</b>
6.1	Tariffe IDCERT per le Certificazioni	8

## 1 Introduzione

Questo regolamento ha lo scopo di definire in modo chiaro ed esaustivo i diritti e i doveri del candidato che intende ottenere una certificazione IDCERT. Tale certificazione è rilasciata in conformità con la norma ISO/IEC 17024, che stabilisce i requisiti per gli organismi che operano nel settore della certificazione del personale. L'obiettivo di questo regolamento è garantire che tutti i candidati comprendano pienamente i loro diritti, i loro doveri e le condizioni che disciplinano il processo di certificazione. La trasparenza e l'imparzialità sono valori fondamentali di IDCERT, che si impegna a garantire un processo equo, inclusivo e conforme agli standard internazionali.

Il presente documento riguarda i Diritti e Doveri conferiti al Candidato dall'intestazione di una Digital Badge. In esso sono trattati i seguenti argomenti.

Questo documento chiarisce cosa il Candidato può fare e cosa non può fare. Sottoscrivendo la domanda di iscrizione, deve dichiarare di averne preso integrale visione, comprendendo ogni sua parte; in tal senso, può chiedere ogni informazione o chiarimento al referente del Competence Center o direttamente a IDCERT, attraverso le seguenti modalità:

chiamando al numero verde 800 108 090;

scrivendo una mail a [info@idcert.io](mailto:info@idcert.io)

servizio "Intercom" all'interno del sito <https://it.idcert.io/>

IDCERT si riserva di apportare, in ogni momento, modifiche e integrazioni al presente documento, senza dovere alcuna notifica.

## 2 Definizioni e acronimi

Vengono riportate di seguito le principali definizioni di termini usati con un preciso significato in questo documento.

### 2.1 Accredia

Organismo nazionale di accreditamento designato dall'Italia in attuazione del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008: è autorizzato dal Decreto Legislativo n. 13 del 16-1-2013 ad accreditare, in base alla norma internazionale ISO 17024, gli enti titolati a rilasciare certificati con validità di atto pubblico, nell'ambito del Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze, ai sensi dello stesso Dlgs.

## **2.2 Candidato**

Persona che, iscrivendosi al programma di esami IDCERT, ha intestato la Digital Badge sulla quale gli esami saranno registrati.

## **2.3 IDCERT**

Società indipendente che governa un programma di Certificazione delle competenze digitali di uso del computer.

## **2.4 Esami**

Compiti teorici e pratici intesi a verificare le competenze digitali del Candidato, al fine del conseguimento della Certificazione. I contenuti degli esami seguono uno standard europeo, denominato Syllabus, definito dalla IDCERT.

## **2.5 Esami online**

Esami erogati e valutati automaticamente mediante il sistema IDCERT.

## **2.6 Norme di svolgimento degli esami**

Prescrivono la condotta da tenersi in relazione alla preparazione e svolgimento degli esami di Certificazione, fissando comportamenti obbligatori in particolare per i Candidati e i Supervisor.

## **2.7 TDB**

Acronimo per Test Data Base: è l'insieme delle domande di esame, registrate in un database di IDCERT ed erogate al Candidato mediante la piattaforma proprietaria.

## **2.8 Prerequisiti**

Elementi obbligatori, richiesti per accedere agli esami.

## **2.9 Supervisore**

Persona autorizzata dall'organismo di Certificazione (IDCERT) a gestire e sorvegliare gli esami, ma non a valutare i risultati.

## **2.10 Syllabus**

Elenco delle competenze (conoscenze teoriche e abilità) richieste per la Certificazione e verificate tramite esami. È di proprietà della IDCERT ed è pubblicato a uso personale dei Candidati.

### **2.11 Competence Center**

Organizzazione esterna (azienda, scuola, università, ente pubblico, associazione) cui IDCERT affida l'attività di gestione e sorveglianza degli esami, mantenendo la piena responsabilità della Certificazione stessa.

## **3 Costi della Certificazione**

I costi di iscrizione al percorso di Certificazione e degli esami di verifica sono stabiliti autonomamente dai Competence Center qualificati da IDCERT, sulla base dei servizi da loro forniti al Candidato e non possono essere imposti da IDCERT, ma solamente suggeriti e di conseguenza non comportano assunzione di responsabilità da parte di IDCERT stessa.

Il pagamento degli importi dovuti per il servizio di Certificazione è in un'unica soluzione comprendente iscrizione ed esame.

Il pagamento della quota non garantisce il conseguimento di alcun Certificato rilasciato da IDCERT: per ottenere un Certificato è indispensabile il superamento degli esami specificamente previsti.

Va ribadito inoltre che il conseguimento del Certificato richiede l'iscrizione al percorso di Certificazione prescelto e il superamento degli esami previsti. Non è dunque prerequisito per sostenere gli esami di verifica frequentare corsi in aula o online, partecipare a sessioni formative, acquisire testi didattici o altri materiali formativi, acquisire hardware o software specifici: un Candidato può iscriversi agli esami indipendentemente dalle modalità con cui ha acquisito le conoscenze e competenze opportune, sostenendo solo i costi relativi al percorso di Certificazione prescelto.

Sul mercato sono reperibili pacchetti che abbinano alla Certificazione servizi formativi con modalità "tutto incluso".

Il Competence Center può offrire al Candidato un unico pacchetto, inclusivo di percorso di Certificazione e servizi di formazione per l'acquisizione delle conoscenze e competenze

necessarie al superamento degli esami, o altre tipologie di servizi.

Il Candidato è libero di accettare o rifiutare offerte di questo tipo. Ai fini della Certificazione ha il diritto di:

- scegliere il Competence Center presso il quale acquistare la quota di iscrizione e i Competence Center presso i quali sostenere gli esami (eventualmente anche diversi tra loro);
- acquistare separatamente la quota di esame, cioè pagare separatamente la quota di iscrizione generale al programma di certificazione e la quota specifica di iscrizione al singolo esame.

Le offerte “tutto incluso” hanno usualmente il vantaggio di consentire al Competence Center sconti sulla somma dei servizi offerti, vincolando però il Candidato a uno specifico Competence Center. Spetta al Candidato valutare liberamente la congruità di tali offerte, informandosi opportunamente su altre offerte disponibili presso altri Competence Center dell’ampia rete a propria disposizione.

## **4 Esami presso un Competence Center e autonoma online: prerequisiti e norme di svolgimento**

### **4.1 Prerequisiti di ammissione agli esami**

- A. L’accesso degli esami, sia in presenza presso un Competence Center che in modalità online prevede l’accesso alla piattaforma messa a disposizione da IDCERT a tutti i Competence Center. L’accesso può avvenire con SPID/eIDAS. Per sostenere gli esami è necessario che il Candidato abbia un codice identificativo rilasciato all’atto dell’iscrizione all’esame di certificazione da IDCERT e che il candidato riceverà via email, registrata nel database di IDCERT, ma per l’ammissione agli esami, non è richiesta da IDCERT la stampa essendo sufficiente l’intestazione del documento digitale.
- B. Le sessioni di esame sono effettuate direttamente online o possono essere svolte presso i Competence Center in date e in orari programmati e comunicati dal Competence Center ad IDCERT per via telematica. *Per essere valido un esame deve essere sostenuto alla data ed entro l’orario comunicati dal Competence Center ad IDCERT.* La piattaforma di

- erogazione dell'esame è comune ad entrambe le tipologie di esame, in presenza o online.
- C. Non è ammesso il proctoring automatico come da Circolare Tecnica Accredia prot. DC2024SPM099 rev.2 del 04/12/2024. Per ciascun esame online il proctor effettua l'attività di monitoraggio dell'esame attraverso collegamento da remoto.
- D. Il Candidato, per iscriversi agli esami presso il Centro di Esami scelto, deve prenotare la sua partecipazione a una sessione con un sufficiente anticipo, possibilmente non inferiore al preavviso minimo di 5 giorni richiesto da IDCERT per la programmazione delle sessioni. Il Candidato può reperire le sessioni programmate in un determinato periodo nei Centri di Esame della propria zona, contattando direttamente il Centro.

#### **4.2 Norme di svolgimento degli esami**

Durante gli esami il Candidato deve rispettare integralmente le seguenti norme di svolgimento degli esami:

- A. l'obbligo del silenzio durante lo svolgimento dell'esame, che include anche il divieto di porre domande al personale del Competence Center che sovrintende all'esame e/o di ricevere indicazioni, in ogni forma e modalità, da parte del personale del Competence Center e/o di terzi;
- B. l'obbligo di consentire accessi a sistemi di videochat/videochiamata con i supervisor che possono verificare online la sessione di esame, controllando la presenza istantanea del candidato
- C. il divieto di copiare da altri Candidati o in altro modo: quindi di muoversi dalla sua postazione e di osservare ciò che stanno facendo gli altri Candidati o utilizzando mezzi utili a consultare materiale didattico utile a conseguire le giuste risposte;
- D. il divieto di portare nel locale dove si svolge la prova di esame e di utilizzare nelle sessioni di esami online non in sede qualsiasi tipo di materiale didattico o informativo sui contenuti degli esami (dispense, fogli propri, libri o pubblicazioni);
- E. il divieto di utilizzare e tenere attivati, telefoni cellulari, computer palmari, radio, o altri dispositivi elettronici.
- F. l'obbligo di permanenza in aula o presso la postazione privata per tutta la durata dell'esame;
- G. il divieto di interruzione della prova di esame;
- H. il divieto di ripetere nella stessa giornata una prova d'esame non superata, interrotta, rifiutata o annullata;

- I. il divieto di asportare dalla sede d'esame o copiare online qualsiasi documento relativo alle modalità di esecuzione dell'esame stesso ed ai suoi contenuti, ed altresì il divieto di diffondere informazioni sui test, sulle domande e sulle relative soluzioni.

### **4.3 Annullamento di esami**

La violazione da parte di un Candidato di uno dei prerequisiti di ammissione di cui al par. 4.2 (in particolare per i punti A, B, C e D) o di una delle norme di svolgimento degli esami, qui sopra elencate al par. 4.2, comporteranno l'annullamento da parte di IDCERT di tutte le prove di esame da lui sostenute nella sessione.

### **4.4 Sorveglianza, valutazione e registrazione di esami automatici**

Per gli esami sostenuti presso un Competence Center o direttamente Online da parte del candidato, regole di svolgimento (par. 4.2) e prerequisiti di accesso agli esami stessi (par. 4.1) sono uguali. Al Competence Center compete, su delega di IDCERT, la sorveglianza sugli esami, a tutela del rispetto di regole di svolgimento e prerequisiti di accesso.

Gli esami Online sono valutati in automatico, in modo totalmente imparziale, dal sistema IDCERT stesso al termine della prova e la registrazione informatica del loro esito e del relativo punteggio ottenuto viene effettuata automaticamente dallo stesso sistema IDCERT. Negli esami Online il Competence Center si limita a fornire un Proctor che sorveglia gli esami, tutelando il rispetto delle regole di svolgimento degli esami e i requisiti di accesso agli esami stessi, senza interferire con la valutazione degli esami.

Gli esiti degli esami automatici possono essere comunicati al Candidato nel corso stesso della sessione di esami, al termine dell'ultimo esame sostenuto dal Candidato.

Gli esiti e i relativi punteggi sia degli esami automatici, dopo la registrazione, sono successivamente trasmessi via email al candidato e rimangono registrati sui sistemi IDCERT.

### **4.5 Esecuzione degli esami per disabili**

I Candidati portatori di una qualche disabilità, che possa pregiudicare l'accessibilità o l'esito, per difficoltà nell'utilizzo del sistema IDCERT in modalità standard, hanno diritto a chiedere al Competence Center di effettuare esami in forme diverse da quelle standard, con la concessione di tempo-extra rispetto al tempo di norma concesso per la prova d'esame, l'utilizzo di tecnologie assistive, la presenza durante gli esami di un mediatore della comunicazione o di un interprete

della Lingua Italiana dei Segni. L'autorizzazione di tali modalità alternative di esami dovrà essere richiesta dal Candidato disabile al Competence Center, che valuterà, in base alla documentazione prodotta dal Candidato stesso, l'entità della disabilità e gli accorgimenti opportuni per garantire un equo svolgimento dell'esame.

Per consentire al Competence Center di richiedere l'autorizzazione, il Candidato disabile deve fornire il consenso scritto al trattamento dei dati sensibili.

La quota di esame può comportare un costo aggiuntivo, rispetto alla quota standard prevista per la specifica Certificazione (vedi Appendici), per coprire le spese della valutazione manuale, delle tecnologie assistive, della presenza durante gli esami del mediatore della comunicazione o dell'interprete della Lingua Italiana dei Segni, quando previsti.

#### **4.6 Riservatezza delle domande di esame**

La riservatezza delle domande di esame, con valutazione automatica, è garantita da IDCERT mediante l'accesso con login e password al sistema IDCERT, il cui database centrale è reso sicuro da intrusioni non autorizzate. Sono inoltre espressamente vietate ai Candidati la visione in pubblico, la proiezione, la pubblicazione e la comunicazione delle domande di esami su qualsiasi tipo di supporto, cartaceo o elettronico. Per altro, la riservatezza è protetta ulteriormente dalla numerosità delle domande e dalla casualità della loro erogazione mediante il sistema IDCERT.

Sempre per ragioni di riservatezza, i chiarimenti ai Candidati in merito alle risposte errate possono essere dati a ciascun Candidato solo dal Supervisore in forma privata e non è possibile dare al Candidato i testi delle domande di esame.

## **5 Ricorsi, Reclami e Appelli**

**Diritto di Ricorso sull'Esito dell'Esame:** Il candidato può presentare un ricorso entro 30 giorni dalla comunicazione ufficiale dell'esito dell'esame. Il ricorso verrà esaminato dal Comitato di Certificazione IDCERT.

**Reclami su Violazioni delle Norme d'Esame:** Se il candidato ritiene che vi siano state irregolarità o errori nel processo d'esame, può presentare un reclamo ufficiale tramite Intercom, un sistema di ticketing con chat live disponibile sul portale "idcert.io". IDCERT garantirà un'indagine imparziale e farà avere la sua risposta al richiedente entro 30 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

**Appello contro Decisioni di IDCERT:** Il candidato ha il diritto di richiedere una revisione delle decisioni prese da IDCERT entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione da parte di IDCERT della decisione stessa, inclusi tutti i casi di annullamento esame, di sospensione o revoca della certificazione.

## **6 Il Certificato**

Il Certificato, relativo allo specifico percorso di Certificazione a cui si è iscritto il Candidato, viene rilasciato da IDCERT dopo una delibera che tiene conto dei requisiti necessari (requisiti di ammissione, registrazioni documentali, superamento degli esami previsti) e dell'assenza di anomalie che possano compromettere l'imparzialità e regolarità dell'esame, quali reclami in corso, violazioni dei requisiti di ammissione agli esami o delle norme di svolgimento degli esami stessi che coinvolgano il Competence Center in cui il Candidato ha sostenuto gli esami e/o il Candidato stesso. La delibera, in caso di violazioni o altre anomalie che possano mettere in dubbio la regolarità degli esami sostenuti dal Candidato, può richiedere accertamenti successivi allo svolgimento degli esami, con la conseguente temporanea sospensione dell'emissione del Certificato: in tal caso il Candidato sarà tempestivamente informato e potrà essere contattato da IDCERT, nel corso degli accertamenti.

Il Certificato è rilasciato da IDCERT in un formato digitale che ha valore legale, indipendentemente dalla stampa: può essere consegnato al Candidato sia in formato digitale, stampabile dal Candidato stesso, sia in forma cartacea (stampato dal Competence Center), ma il Candidato ha comunque il diritto di chiedere al Competence Center il Certificato in formato digitale. Il rilascio del Certificato non comporta costi aggiuntivi per il Candidato. Il Certificato è consegnato al Candidato che ha superato gli esami previsti.

## **7 Ruolo di IDCERT e dei Competence Center**

A tutela di tutte le parti coinvolte (i Candidati, IDCERT ed i Competence Center) si reputa opportuno riassumere brevemente i ruoli di IDCERT e dei Competence Center, in relazione ai Candidati e al percorso di Certificazione.

I Competence Center, cioè le sedi autorizzate di esami, vengono qualificati da IDCERT sulla base di una serie di criteri qualitativi, concernenti la sede, le attrezzature informatiche e le competenze del personale dedicato. I Competence Center, su delega di IDCERT, sono direttamente responsabili dell'organizzazione e della sorveglianza degli esami, in particolare sia

del servizio di iscrizione al percorso di Certificazione, sia del servizio di sorveglianza degli esami, sia della consegna finale del Certificato.

Il Competence Center è autonomo nell'offerta di ulteriori servizi e dei relativi costi al Candidato. IDCERT non si assume quindi alcuna responsabilità relativamente all'esecuzione di tali servizi e dei relativi costi, così come non si assume alcuna responsabilità relativamente ad offerte a pacchetto che includono servizi e Certificazione.

IDCERT altresì si occupa di fornire, nel presente documento e sul proprio sito Web, i prezzi di riferimento per esami attuate dai Competence Center ai Candidati, con l'invito ai Candidati a leggere con attenzione queste indicazioni prima di aderire a qualsiasi offerta e di considerare possibilmente più di un'offerta da parte dei numerosi Competence Center disponibili.

È opportuno sottolineare che, essendo il Certificato non l'attestato di un corso, ma una Certificazione basata su esami di verifica di competenze, IDCERT non effettua alcun controllo sui contenuti o sulla qualità dei corsi offerti dai Competence Center o da altre organizzazioni.

Compito di IDCERT è garantire che gli esami siano valutati in modo imparziale e oggettivo, in particolare senza alcun trattamento di favore nei confronti dei Candidati che hanno effettuato la formazione presso il Competence Center, nel rispetto della Norma UNI EN ISO 17024.

A questo proposito IDCERT effettua mediante propri Ispettori il controllo sulla corretta applicazione delle norme durante lo svolgimento degli esami e sulla conformità della sede del Competence Center e delle attrezzature informatiche rispetto ai propri criteri qualitativi. Inoltre, per garantire ai Candidati un trattamento imparziale da parte dei Competence Center, IDCERT effettua un monitoraggio, sui prezzi offerti dal Competence Center ai Candidati per gli esami, e sull'incidenza di eventuali ricarichi eccessivi da parte del Competence Center e dell'eventuale offerta di corsi di formazione e materiali didattici in pacchetti che abbinano alla Certificazione servizi formativi con modalità "tutto incluso".

IDCERT ha facoltà di sospendere temporaneamente o definitivamente l'attività di esami al Competence Center che, in base alle ispezioni, dovesse risultare aver erogato gli esami in modo non conforme rispetto al proprio standard di qualità o avere una sede non conforme ai propri criteri qualitativi.

## **7.1 Tariffe IDCERT per le Certificazioni**

In allegato al presente regolamento le tariffe previste da IDCERT per accedere al processo di Certificazione.