



01441



Regolamento per la certificazione
professionale delle persone

Sommario

1. Scopo e campo di applicazione	4
1.2. Riferimenti	4
2. Termini e definizioni	5
3. Profilo professionale	7
4. Requisiti di accesso all'esame di certificazione.....	7
5. Tariffario	7
6. Le fasi del processo di certificazione	7
6.1. Presentazione della candidatura.....	7
6.2. Analisi documentale	8
6.3. Esame di certificazione.....	8
6.3.1. Le diverse tipologie di sessioni	8
6.3.2. Contenuti e finalità delle prove	9
6.3.3. Procedura.....	9
6.3.4. Criteri di valutazione e ripetizione della prova	9
6.4. La fase preliminare all'esame.....	10
6.4.1. Il ruolo del Supervisore	10
6.4.2. La condotta del Candidato.....	11
6.4.3. Security Check.....	11
6.4.4. Assunzione di responsabilità.....	13
6.5. La procedura dell'esame supervisionato	13
6.6. Esito dell'esame supervisionato	14
6.6.1. Annullamento della prova d'esame	14
6.6.2. Nullità della sessione d'esame.....	15
6.7. L'esame svolto con l'Esaminatore.....	15
6.8. Il Registro d'esame.....	15
7. L'emissione del Certificato	16
7.1. Pubblicazione del Certificato	16
8. Uso del certificato	16
8.1. Sospensione e revoca.....	17
8.1.1. Sospensione	17
8.1.2. Revoca	18
9. Validità.....	18
9.1. Mantenimento.....	19
9.2. Rinnovo	19
9.3. Revoca	20
9.4. Disdetta della certificazione	20
9.5. Riservatezza	20
10.Reclami e ricorsi.....	20
10.1. Reclami	20
10.2. Ricorsi	21
12. Carta di integrità professionale	22

1. Scopo e campo di applicazione

Questo Regolamento definisce il processo generale di certificazione delle competenze dei professionisti del settore ICT, organizzato da Certipass, tramite i progetti EIPASS (European Informatics Passport) e EPIQ (European Professional ICT Qualification).

EIPASS (European Informatics Passport) e EPIQ (European Professional ICT Qualification) sono marchi commerciali registrati di proprietà di Certipass. Rappresenta il sistema messo a punto per l'erogazione del servizio di certificazione delle competenze professionali descritte da schemi proprietari (EIPASS) e nelle norme UNI EN ISO di riferimento (EPIQ).

Il sistema delle norme UNI EN ISO è gestito dagli Enti di Normazione UNI e CEI. Sul sito <https://uni.com/> sono raccolte tutte le norme pubblicate. Ivi si legge che per “Norma” si intende una specifica tecnica, adottata da un organismo di normazione riconosciuto, per applicazione ripetuta o continua. Le Norme, quindi, definiscono uno standard che indica le caratteristiche (dimensionali, prestazionali, ambientali, di sicurezza, di organizzazione ecc.) di un prodotto, processo o servizio, secondo lo stato dell'arte e sono il risultato del lavoro di esperti dei vari settori normati. In sintesi, sono documenti che specificano cioè “come fare bene le cose”, garantendo sicurezza, rispetto per l'ambiente e prestazioni certe.

Ci sono norme:

- dedicate all'organizzazione aziendale (ad esempio, la famosa UNI ISO 9001:2015);
- dedicate alla descrizione delle competenze che devono possedere professionisti di specifici settori, per cui normalmente istituti scolastici e università non prevedono corsi di studi.

In Italia, ACCREDIA è l'Ente di accreditamento per gli Organismi di certificazione delle competenze professionali. ACCREDIA (e gli altri istituti omologhi che negli altri Stati hanno la stessa funzione) verifica l'attività degli Organismi di certificazione.

Certipass è un Organismo di certificazione accreditato ad ACCREDIA e, quindi, autorizzato al rilascio di certificazioni professionali, secondo:

- la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 (Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale);
- la Norma di riferimento prevista per ciascuno dei profili professionali presi in considerazione, per le quali lo stesso Certipass ha ottenuto l'Accreditamento di ACCREDIA o di altro Ente di Accreditamento istituito a fronte del Regolamento (CE) 765/08.

1.2. Riferimenti

Ente emittente	Riferimento	Descrizione
UNI CEI EN ISO/IEC	17024:2012	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione delle persone.
Regolamento UE	2016/679	Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.
ACCREDIA	RG-01	Regolamento per l'Accreditamento degli Organismi di certificazione e ispezione – Parte Generale.
ACCREDIA	RG-01-02	Regolamento per l'Accreditamento degli Organismi di certificazione delle persone.

2. Termini e definizioni

ACCREDIA: gestisce gli schemi di Accreditamento basati su Norme pubblicate da Enti di Normazione riconosciuti e/o su “disciplinari” emessi da proprietari di schema, ove tali schemi non siano sovrapponibili e/o concorrenti con riferimento a Norme esistenti.

Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione [UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.14].

Certificato: documento emesso da un organismo secondo le disposizioni della UNI EN ISO/IEC 17024, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione.

Certipass: è l'Organismo di Certificazione accreditato ad ACCREDIA in base alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 che ha acquisito l'estensione per l'erogazione dell'esame di certificazione relativo alla figura professionale in epigrafe, secondo quanto previsto dalle norme in riferimento.

Commissario d'esame: operatore che supporta l'Organismo di certificazione nella fase della verifica della candidatura da parte del Professionista interessato ad accedere al servizio. Tale ruolo può essere svolto dall'Esaminatore.

Decision maker: Persona interna alla struttura dell'Organismo di Certificazione (OdC), ovvero con un incarico ad personam, che non è stato membro della commissione esaminatrice e che non ha alcun conflitto di interesse né con i candidati alla certificazione professionale, né con le strutture di formazione ove tali candidati sono stati preparati per sostenere l'esame. Il Decision Maker ha la responsabilità di assumere la decisione tecnica sulla certificabilità del Candidato, sulla base delle evidenze definite dall'Organismo di Certificazione e dei criteri indicati dalla presente prassi di riferimento. A fronte della valutazione del Decision Maker, la direzione dell'OdC si assume la responsabilità dell'emissione dello specifico certificato di conformità.

Esame: attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato, mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione [UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.9].

Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati [UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.10].

Imparzialità: presenza di obiettività. “Obiettività” significa che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività dell'Organismo di Certificazione. Altri termini utili per trasmettere il concetto d'imparzialità sono: obiettività, indipendenza, assenza di conflitto di interessi, assenza di preconcetti, assenza di pregiudizi, neutralità, onestà, apertura mentale, equità, distacco, equilibrio [Definizione adattata da UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.15].

Persona certificata: Candidato che abbia superato le prove d'esame previste, per cui il Decision Maker abbia avallato l'emissione del Certificato.

Processo di certificazione: attività mediante le quali un Organismo di Certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione. Tale processo comprende la valutazione della domanda presentata dal candidato, la successiva valutazione del candidato e le decisioni relative alla certificazione, il rinnovo della certificazione e all'utilizzo dei certificati e dei loghi/marchi [Definizione adattata da UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.1].

Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione [UNI CEI EN ISO/ IEC 17024:2012, punto 3.3].

Richiedente: persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione [UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.13].

Schema di certificazione: competenze ed altri requisiti, relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate aventi qualifiche o specifiche abilità. [UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, punto 3.2].

Window Focus Protector: sistema di protezione che blocca eventuali tentativi di interazioni esterni alla finestra d'esame della piattaforma DIDASKO; quindi, se il Candidato esce dalla finestra di lavoro, l'esame si blocca e viene annullato. Nel box relativo all'esame svolto visualizzerà la data e lo stato Non superato.

Principi generali

Nello svolgimento di tutte le attività previste dal sistema di certificazione, così come descritte in questo documento, ogni operatore coinvolto deve conformarsi ai seguenti principi generali, fissati da Certipass tramite procedure redatte ed implementate ai sensi della UNI EN ISO/IEC 17024, in particolare garantendo:

- imparzialità interna per cui nessun motivo o interesse personale o di categoria di uno qualsiasi degli operatori/referenti deve influire sul procedimento di esame, verifica e attestazione del possesso delle competenze ICT di qualunque Candidato;
- imparzialità esterna/indipendenza rispetto a tutti gli stakeholders interessati (ad es. i vendor di tecnologie informatiche, le Aziende, le Scuole, le Università e la Pubblica Amministrazione destinatari del titolo acquisito dalle persone);
- professionalità e competenza tecnica degli operatori in ogni specifica fase del processo che va dall'accoglienza del Candidato, all'assistenza, fino alla consegna del Certificato, in caso di positivo completamento dell'iter;
- condivisione delle informazioni e delle buone prassi registrate nel network;
- trasparenza nella gestione aziendale e nella pubblicità delle regole e dei costi previsti per chiunque voglia usufruire dei servizi erogati;
- attenzione all'evoluzione della società e della tecnologia per l'aggiornamento e lo sviluppo dei servizi;
- fiducia nelle tecnologie informatiche come strumento di promozione economico-sociale;
- deontologia, da parte delle persone certificate.

Gli operatori e i Candidati devono attenersi, quindi, alle regole che si indicano di seguito; la loro effettiva valenza costituisce il fulcro su cui si basa l'attività d'esame e di verifica svolta da Certipass e che, in casi di significativi scostamenti, può comportare la sospensione dell'attività dell'Ei-Center e/o l'annullamento dell'esame, fino alla revoca del Certificato.

Indichiamo alcune norme generali di condotta cui devono uniformarsi tutti gli operatori a vario titolo coinvolti (operatori di segreteria, personale amministrativo, fornitori):

- il Referente ha il dovere di predisporre e mantenere la sede di esame e gli altri ambienti utilizzati per le attività connesse in condizioni sicure, decorose e funzionali per l'accoglienza del pubblico, in conformità alla normativa vigente;
- tutto il personale deve indossare all'interno del centro abbigliamento decoroso;
- tutto il personale garantisce il massimo rispetto nelle relazioni con il pubblico;

- il Supervisore terrà un atteggiamento sobrio e rispettoso con i Candidati, durante le sessioni d'esame, astenendosi da qualunque azione che possa danneggiare, screditare o compromettere l'immagine di Certipass; vigilerà sul corretto comportamento dei Candidati.
- nell'espletamento delle loro attività, tutti i Responsabili, collaboratori e dipendenti dell'Ei-Center manterranno un elevato grado di diligenza, precisione e professionalità e si asterranno da qualunque azione che possa danneggiare, screditare o compromettere l'immagine di Certipass, vigilando sui collaboratori affinché facciano altrettanto.

Certipass si riserva, in qualsiasi momento, la facoltà di apportare modifiche e/o correzioni che riterrà opportune al presente regolamento, per una maggior efficacia delle proprie attività; l'utenza destinataria sarà sempre prontamente aggiornata.

L'utenza destinataria potrà inoltre prendere visione di tutte le informazioni necessarie, visitando periodicamente le apposite aree del portale <https://it.eipass.com/>.

3. Profilo professionale

Il profilo professionale è descritto nel Regolamento di dettaglio di ogni schema di certificazione.

4. Requisiti di accesso all'esame di certificazione

Il Candidato (persona fisica) che intenda acquisire e/o attestare il possesso delle competenze professionali con Certipass deve dimostrare di possedere e/o rispettare i requisiti indicati in questo documento e in quello relativo a ciascuno dei profili professionali presi in considerazione.

5. Tariffario

Le tariffe e le modalità di pagamento relative al processo di certificazione e rinnovo sono riportate nei tariffari di schema pubblicati sul sito www.eipass.com e nel Regolamento di riferimento.

6. Le fasi del processo di certificazione

Ogni certificazione prevede le seguenti fasi:

- Presentazione della candidatura.
- Analisi documentale.
- Esame di certificazione.
- Rilascio della certificazione (delibera).

6.1. Presentazione della candidatura

Dopo aver preso visione dei Regolamenti previsti e resi disponibili sulla pagina dedicata del portale, la Persona interessata compila la Domanda di ammissione online.

Per perfezionare la presentazione della candidatura, l'interessato deve obbligatoriamente accettare:

- che, durante le fasi del processo di certificazione (iniziale, sorveglianza e rinnovo), oltre al Supervisore e/o all'Esaminatore, possa presenziare un Ispettore di Certipass e/o di ACCREDIA; in mancanza di tale accettazione, non sarà possibile proseguire nell'iter di certificazione o nel mantenimento/rinnovo della stessa;
- i Regolamenti emessi da Certipass per la gestione delle procedure previste per ciascuno schema: il Candidato potrà scaricare tali Regolamenti e visionarli, prima di flaggare il relativo check;

- il vincolo di riservatezza e non divulgazione delle domande o altro materiale d'esame previsto, flaggando il relativo check;
- l'informativa sulla privacy, anche relativa all'utilizzo di dati sensibili che Certipass gestirà esclusivamente in relazione alle prove d'esame, quali:
 - stato di salute (esigenza di accessi speciali, gravidanze etc.);
 - credo religioso (impossibilità a svolgere esami durante fasi di astinenza religiosa).

6.2. Analisi documentale

In questa fase, precedente al pagamento della quota prevista, Certipass verifica il soddisfacimento dei requisiti definiti nello schema di riferimento, riguardo l'istruzione, la formazione specifica e l'esperienza professionale del Candidato.

Nel caso di valutazione documentale negativa, l'iter di presentazione della domanda si interrompe; Certipass ne comunica l'esito tramite apposita e-mail. Il Candidato potrà riprendere l'iter successivamente, una volta acquisiti i requisiti richiesti e/o colmate le lacune evidenziate, salvo quanto previsto nel paragrafo successivo.

Il Candidato si assume ogni responsabilità circa quanto indicato nella Domanda, allegando il proprio documento di identità, secondo quanto disposto dall'art. 46 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Completata regolarmente la compilazione della Domanda, la Persona interessata riceve una e-mail con le credenziali di accesso alla piattaforma DIDASKO e, ove previsto, il nominativo del Commissario che ha verificato la candidatura; il Candidato potrà, quindi, segnalare eventuali condizioni di incompatibilità o di riconsiliazione. In tali casi, Certipass sottoporrà la pratica ad altro Commissario.

6.3. Esame di certificazione

Concluse le fasi preliminari, il Candidato accede all'esame di certificazione, secondo quanto previsto dal Regolamento di riferimento.

Accedendo alla prova, il Candidato e/o il Supervisore/Esaminatore devono verificare l'esistenza di eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità.

Ove ve ne sia, il Supervisore/Esaminatore annulla la procedura, invitando il Candidato a prenotare un altro slot, cui sarà associato un altro Supervisore/Esaminatore.

Nel caso in cui non vi sia alcun conflitto di interessi, il Supervisore/Esaminatore confermerà la validità della procedura, apponendo un apposito check, durante la fase preliminare di ciascuna delle prove previste.

Il Candidato non può chiedere il rimborso della quota versata per accedere al servizio, nel caso in cui non superi una o più prove d'esame.

6.3.1. Le diverse tipologie di sessioni

Gli esami relativi agli schemi proprietari (EIPASS) sono svolti in presenza o da remoto.

Gli altri sono svolti solo da remoto. In questo caso, confermata la sessione di esame, il Candidato riceve le istruzioni per accedervi, sempre dal proprio account in DIDASKO.

In generale, il Candidato dovrà essere dotato di:

- un computer con accesso a internet;
- telecamera (webcam);

- cuffie audio, a seconda di quanto richiesto dallo specifico schema.

La prova d'esame relativa al servizio EPIQ sarà registrata e conservata per 12 mesi.

In caso di interruzione della sessione di esame per cause di forza maggiore (es. caduta della linea), la prova potrà essere ripresa dal punto nel quale è stata interrotta, al massimo per due volte; dalla terza volta la prova dovrà essere annullata e sarà necessario, quindi, fissare una nuova sessione.

Nel caso in cui l'interruzione sia prolungata, la prova sarà automaticamente annullata e dovrà essere ripetuta. L'esame è condotto in italiano e/o nelle altre lingue eventualmente indicate nel Regolamento di riferimento.

Ogni schema indica lo specifico funzionamento della/e tipologia/e prevista/e.

6.3.2. Contenuti e finalità delle prove

Tutte le prove sono finalizzate alla verifica dell'effettivo possesso, da parte del Candidato, delle competenze professionali necessarie all'esercizio della professione. Il numero, la tipologia di prove e le materie oggetto di esame sono definiti nello schema relativo alla figura professionale di riferimento.

6.3.3. Procedura

La modalità di svolgimento dell'esame cambia a seconda della modalità di erogazione.

Le prove sono supervisionate o gestite da un operatore (Supervisore o Esaminatore) a ciò abilitato che:

- verifica l'identità del Candidato;
- assicura la regolarità della procedura.

Il sistema prevede, inoltre, un ulteriore strumento a garanzia del corretto svolgimento della procedura (Window Focus Protector) che annulla automaticamente la procedura, nel caso in cui il Candidato, una volta avviata la prova, esca dalla finestra di lavoro della piattaforma DIDASKO.

Oltre a quelli indicati, come ulteriore garanzia del corretto svolgimento della procedura, l'Organismo di certificazione utilizza i seguenti strumenti di controllo/sorveglianza:

- il dominio che ospita la piattaforma DIDASKO dispone di un certificato HTTPS il quale fornisce l'autenticazione del sito Web e del Server Web associato con cui una delle parti sta comunicando; in questo modo, la comunicazione è protetta dagli attacchi portati tramite la tecnica del Man In The Middle;
- il certificato HTTPS fornisce anche una cifratura bidirezionale delle comunicazioni tra un Client e un Server, che protegge contro possibili operazioni di Eavesdropping e Tampering;
- è consentito l'accesso univoco; il sistema verifica che sia sempre e solo una la persona che accede all'esame. Nel caso in cui, quindi, il Candidato, contravvenendo alla procedura, abbia comunicato le proprie credenziali ad un terzo (con la finalità di farlo accedere all'esame contemporaneamente), il sistema, rilevato il doppio tentativo, blocca l'esame; nel box relativo all'esame svolto, visualizzerà la data e lo stato Non superato.

A termine di ciascuna delle prove di esame previste:

- il sistema telematico o, a seconda dei casi, l'Esaminatore notifica al Candidato l'esito dell'esame.
- il sistema telematico registra i dati d'esame;
- il Supervisore/Esaminatore redige un Registro d'esame.

6.3.4. Criteri di valutazione e ripetizione della prova

Il valore di ogni prova, i criteri di valutazione e il punteggio minimo per il superamento dell'esame sono definiti per ogni schema di certificazione.

Le modalità di ripetizione dell'esame, ed i relativi costi, sono definite per ogni schema di certificazione.

Salvo specifica indicazione dallo schema di certificazione, le prove intermedie superate rimangono valide per 12 mesi. Trascorso tale termine, il Candidato è tenuto a ripetere l'intero esame.

Può succedere, inoltre, che il Candidato, pur non terminando il percorso di certificazione nell'arco di validità del proprio account, riesca a sostenere e superare una o più delle prove previste. Se, volendo conseguire la Certificazione, attiverà un nuovo account, potrà convalidare le prove che abbia superato negli ultimi 12 mesi e nel caso in cui i relativi contenuti non siano stati aggiornati.

6.4. La fase preliminare all'esame

Da apposita sezione del proprio account, il Candidato si iscrive ad una delle sessioni disponibili, secondo quanto previsto dal Regolamento specifico.

Per accedere all'esame su DIDASKO, il Candidato deve presentarsi alla data e all'orario previsto, avendo con sé il codice univoco e il documento di identità che ha utilizzato compilando la Domanda di ammissione, in corso di **validità**¹.

Il Candidato deve garantire che il documento d'identità utilizzato per registrarsi e sostenere l'esame sia valido. Se, in questa sede, non presenta un documento d'identità valido, o se il nome/secondo nome e cognome del documento d'identità non corrispondono esattamente al nome che ha usato per iscriversi all'esame, non potrà sostenerlo, non avrà diritto ad alcun rimborso. Potrà, comunque, prenotare di nuovo l'esame. Il documento d'identità deve:

- essere valido e, cioè, non scaduto, e rilasciato da un'autorità governativa;
- essere originale e non una fotocopia;
- riportare la foto ed i dati anagrafici;
- riportare le informazioni che il Candidato ha inserito a sistema quando si è iscritto.

6.4.1. Il ruolo del Supervisore

L'esame è gestito automaticamente da DIDASKO; il Supervisore svolge un ruolo di garanzia, verificando che tutte le fasi della procedura si svolgano regolarmente. A tal fine, accede all'area di DIDASKO dedicata alla sessione d'esame, da cui gestisce ogni operazione.

Prima di avviare l'attività, il Supervisore procede al **riconoscimento formale**, chiedendo al Candidato di mostrare lo stesso documento di identità i cui estremi può verificare, essendo quelli inseriti durante l'iscrizione al servizio. Senza tale riconoscimento, il Candidato non potrà partecipare alla **sessione**². Oltre il Supervisore, l'unica altra figura abilitata ad effettuare il riconoscimento è l'Ispettore EIPASS.

¹ Ci si riferisce ad uno dei documenti di identità con foto, rilasciati dalla Pubblica Amministrazione, citati nel D.P.R. n. 445 del 28/12/2000.

² Solo in caso di forza maggiore (ad es., il Candidato privo di documento sia distante da casa, abbia effettiva difficoltà a tornare con il documento in tempo utile 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 che lo conoscano. Il Supervisore deve annotare nelle Note del Registro d'esame il motivo della mancanza del documento e il motivo per cui ha ritenuto di procedere al riconoscimento personale.

Se i Candidati iscritti sono più di uno, dopo ogni riconoscimento, il Supervisore invita il Candidato verificato ad attendere il riconoscimento degli altri, nella “sala d’attesa” prevista in DIDASKO (se l’esame si svolge in se-de, lo invita a prendere posto in una delle postazioni disponibili).

Concluso positivamente il riconoscimento, il Supervisore spunta:

- il check **Riconoscimento del Candidato**;
- il check **Assenza conflitti di interesse**.

Ogni sessione prevede un numero massimo di 10 Candidati.

Tutti i soggetti ammessi a presenziare (il Candidato, Supervisore e l’Ispettore e/o il personale di ACCREDIA, se presente) devono tenere un comportamento improntato alla massima regolarità e correttezza, così come descritto nei documenti ad essi riservati.

Poiché Certipass conforma il proprio operare alla norma ISO 17024 e alle prescrizioni di ACCREDIA, si impegna a garantire:

- la tutela dell’imparzialità degli esami;
- di non porre in atto alcun tipo di comportamento di favore o, al contrario, di discriminazione nei confronti di ciascun Candidato, che possa derivare da preferenze di qual siasi tipo, familiarità e/o pregressi rapporti come, ad esempio, frequenza o meno di un corso di formazione, sesso, religione, idee politiche, appartenenza a un’associazione o gruppo, o speciali condizioni economico-finanziarie.

6.4.2. La condotta del Candidato

Il Candidato:

- Segue, con disciplina, tutte le indicazioni date dal Supervisore.
- Non parla con altri Candidati e/o altri presenti.
- Non disturba gli altri Candidati, facendo rumori o riflettendo a voce alta, anche dopo aver concluso la propria prova e/o fino a quanto rimane in aula, reale o virtuale che sia.
- Non porta alcunché in postazione, oltre quanto previsto per il riconoscimento; per tutta la durata della sessione e fino a quando non lasci l’aula (virtuale o reale che sia), non può utilizzare e/o consultare materiali didattici e/o elettronici.
- Si assume la responsabilità del comportamento che tiene durante la prova, impegnandosi ad agire secondo buona fede e, quindi, a svolgere la prova personalmente e senza l’aiuto di supporti (cartacei e/o telematici) o qualsiasi altra agevolazione, compreso l’ausilio di terzi. In caso di condotta scorretta, il Supervisore e/o l’Ispettore (se presente), sono obbligati a sospendere la prova; Certipass provvederà ad annullarla. Il Candidato ripeterà la prova in successive sessioni, dopo aver acquistato un nuovo credito.

6.4.3. Security Check

Quando il Candidato è in postazione, il Supervisore:

- chiede al Candidato stesso di confermare che, sul proprio dispositivo, non ci siano altre applicazioni aperte, oltre DIDASKO;
- se ritiene sia il caso, chiede al Candidato di:
 - rimuovere le cuffie (anche per verificare l’eventuale presenza di auricolari),
 - togliere foulard, sciarpe e/o cappelli,

- alzare le maniche per verificare, da vicino, che il Candidato non indossi o abbia annotato o nascosto alcunché,
- rimuovere l'eventuale copricapo che il Candidato potrebbe indossare, per ulteriori controlli;
- verifica che il telefono cellulare sia spento e/o in modalità silenziosa, e posizionato lontano dal Candidato;
- verifica che non ci siano dispositivi elettronici (come smartwatch o tablet, ad esempio) alla portata del Candidato;
- in caso di esame da remoto, controlla la stanza in cui si trova il Candidato; se lo ritiene, può controllare armadi e/o spazi chiusi.

Qualora l'esame si svolga da remoto, l'ambiente in cui si trova il Candidato deve avere precise caratteristiche:

- un solo accesso (porta), che sia preferibilmente visibile alle spalle del Candidato, per tutta la durata dell'esame;
- non ci deve essere la presenza di altre persone;
- finestre chiuse;
- assenza di altri dispositivi con schermo;
- adeguata illuminazione, tale da assicurare all'Esaminatore una visione chiara del Candidato e della stanza durante tutto l'esame;
- totale assenza di suoni e/o rumori in sottofondo;
- scrivania libera, sia sopra che sotto, da oggetti (come, ad es., libri, fogli, post-it).

Oltre a quelli indicati nel Security Check, a seconda delle circostanze, il Supervisore può effettuare altri ed ulteriori controlli.

Le misure di sicurezza devono essere osservate durante tutto l'esame. Se lo ritiene necessario, il Supervisore può ripetere i controlli anche durante l'esame. Nel caso in cui:

- i requisiti e le condizioni richieste nel Security check non siano rispettati, il Supervisore comunica al Candidato cosa fare per allinearvisi e gli concede un tempo massimo di 5 minuti per farlo. Qualora il Candidato non voglia o non possa allinearsi, l'esame non potrà essere sostenuto. Il Supervisore, quindi, chiuderà la sessione, annullando la procedura;
- una volta avviato l'esame, si verifichino eventi o succedano cose che alterino la regolarità delle condizioni verificate tramite il Security Check, il Supervisore ha la facoltà di interrompere e annullare l'esame, a suo insindacabile giudizio.

In entrambi i casi, per ripetere l'esame, il Candidato dovrà acquistare un credito e prenotare una nuova sessione.

Nel caso in cui la verifica vada a buon fine, il Supervisore spunta il check **Verifica della Security Check List**.

In caso di esame da remoto, se per qualsiasi motivo il Supervisore perde il contatto video con il Candidato, trascorsi 30 secondi, lo estromette dalla sessione, cliccando sull'apposito comando. Per ripetere l'esame, il Candidato dovrà acquistare un credito e prenotare una nuova sessione.

Qualora sia il Supervisore a disconnettersi per qualsiasi motivo tecnico o di linea, la sessione d'esame viene immediatamente messa in pausa e il Candidato spostato nella sala di attesa, differente dall'aula virtuale dove si svolge la sessione di esame. Se entro 10 minuti il Supervisore non riesce a riprendere la

connessione e quindi a dare avvio nuovamente alla sessione di esame, la sessione si chiude automaticamente.

In questo caso, il Candidato potrà prenotare un'altra sessione, senza dover acquistare un nuovo credito.

6.4.4. Assunzione di responsabilità

Spuntando il check **Assunzione di responsabilità circa il regolare svolgimento delle attività**, il Supervisore conclude questa fase preliminare.

Si riporta di seguito quanto previsto dall'assunzione di responsabilità, già accettata al momento della

Nello svolgimento della propria mansione, il Supervisore dichiara di uniformarsi ai seguenti criteri:

- **diligenza.** Si impegna a prestare la propria opera usando la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata e allineandosi sempre a quanto stabilito da Certipass;
- **segretezza.** Rispetta il segreto professionale, non divulgando fatti o informazioni di cui è venuto a conoscenza in relazione all'esecuzione dell'incarico e della sua specifica mansione; né degli stessi può essere fatto uso, sia nel proprio che nell'altrui interesse. Si impegna, inoltre, a mantenere strettamente riservati ed a non rilevare ad alcuno e per alcun motivo i dati, la documentazione, le informazioni di carattere commerciale, organizzativo, produttivo, gestionale o quant'altro sia inerente il know-how di Certipass, di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività relative alla sua funzione;
- **trasparenza.** Si impegna a comunicare a Certipass l'esistenza di eventuali conflitti di interesse o di ogni altra condizione che possa minare l'assoluta trasparenza del suo operare.

Inoltre, si astiene da:

- porre in atto ogni azione e/o comportamento che, per qualsiasi motivo, possa portargli vantaggi finanziari o di altra natura, provenienti da Candidati che siano venuti a Suo contatto;
- svolgere la mansione, qualora ci fossero condizioni che possano minare la regolarità e la trasparenza del Suo operare, dandone immediata comunicazione a Certipass.

In definitiva, il Supervisore solleva Certipass da qualsiasi tipo di responsabilità, anche civile e/o penale, che in ogni modo dovesse sorgere, in conseguenza del proprio operato relativo alle attività previste dal proprio ruolo, se non conforme alla legislazione vigente e/o a quanto stabilito da Certipass

sottoscrizione dell'incarico.

6.5. La procedura dell'esame supervisionato

Dopo aver completato la fase preliminare di verifica, il Supervisore avvia l'esame dal proprio account, collegato in audio/video con quello del Candidato, facendolo entrare nell'"aula virtuale" di DIDASKO.

Il Candidato accede alla schermata in cui visualizza l'esame. Per abilitare l'accesso all'esame, deve accettare l'**Assunzione di responsabilità** (apponendo un check), di cui si riporta di seguito il contenuto:

Dichiarazione di responsabilità

Ai sensi dell'art. 47, D.P.R. 28/12/2000, n. 445, dichiaro:

- di effettuare personalmente e in data odierna la prova d'esame in quanto unico soggetto-utente iscritto e autorizzato ad accedere a questo account su DIDASKO;
- di svolgere la prova d'esame in totale autonomia, senza l'ausilio di ulteriori dispositivi mobili (telefoni cellulari, palmari, smartphone, tablet, ecc.), fissi (personal computer) e/o strumenti didattici cartacei (libri, dispense, appunti, ecc.);
- di svolgere la prova d'esame senza alcuna assistenza o supporto da parte di soggetti terzi;
- ai sensi dell'articolo 5, comma 3°, della legge 11 febbraio 1971, n. 50, e successive modifiche, di assumermi la responsabilità per qualsiasi conseguenza, anche civile e/o penale, che possa derivare dalla tenuta di comportamenti diversi da quelli descritti nei punti precedenti;
- di sollevare Certipass da qualsiasi tipo di responsabilità, anche civile e/o penale, che in ogni modo dovesse sorgere in relazione all'utilizzo dell'account e, nello specifico, allo svolgimento della prova d'esame, in conseguenza del mio operato, qualora non sia conforme a quanto indicato nei punti precedenti.

6.6. Esito dell'esame supervisionato

Il Candidato può decidere di non sostenere la prova relativa al modulo (o ai moduli) prenotato per la sessione ma, una volta avviato, non può interromperlo, pena la perdita del relativo credito: ne consegue che, per ripeterlo, dovrà acquistare un nuovo credito.

In caso di mancato superamento dell'esame, il Candidato dovrà partecipare ad una sessione successiva, che non potrà essere fissata entro il termine definito nel Regolamento specifico.

Il Candidato non può registrare le domande d'esame, in alcun modo (cartaceo o elettronico); non può, quindi, proiettarle, pubblicarle e comunicarle a terzi, in sede d'esame o successivamente.

Nel caso in cui il Candidato termini l'esame, lascia la sessione che continua per gli eventuali altri Candidati presenti e ancora alle prese con le proprie prove.

Quando tutti i Candidati hanno concluso gli esami prenotati e sono usciti dall'aula virtuale, il Supervisore verifica e sottoscrive il Registro d'esame.

6.6.1. Annullamento della prova d'esame

La violazione di anche solo una delle regole indicate, sia in relazione all'attività del Supervisore che del comportamento del Candidato, comporta l'annullamento dell'esame.

Certipass rileva eventuali violazioni:

- contestualmente, per il tramite di un Ispettore;
- tramite valutazione dei documenti automatici generati e salvati in DIDASKO;
- tramite l'analisi dei dati statistici ricavabili dalla piattaforma DIDASKO: considerata la media dei tempi di svolgimento dell'esame, Certipass può annullare esami svolti in tempi significativamente inferiori a tale media;

- tramite segnalazione da parte del Candidato.

Rilevata una delle predette violazioni, Certipass istruisce la pratica, potendo anche condurre accertamenti tramite interviste al Candidato o, se del caso, presso gli operatori dell'Ei-Center.

Appurata la violazione, Certipass procede all'annullamento in piattaforma.

6.6.2. Nullità della sessione d'esame

A seguito di qualsiasi segnalazione e/o verifica, Certipass può dichiarare nulla una intera sessione d'esame, quando:

- la sessione si tiene in una sede non autorizzata;
- alcuni o tutti i Candidati presenti abbiano svolto la prova in mancanza della preventiva verifica della loro identità;
- durante la prova, sono presenti persone non autorizzate;
- il Supervisore si allontana dalla postazione, senza che vi sia un altro Supervisore abilitato che lo sostituisca;
- Certipass rileva anomalie statistiche negli esiti e nella durata degli esami;
- si verificano eventi che a insindacabile giudizio di Certipass abbiano potuto compromettere il regolare svolgimento delle attività;
- il Registro d'esame non è stato verificato e/o sottoscritto dal Supervisore.

Qualora, per attività svolte presso un Ei-Center, al termine di una qualsiasi verifica ispettiva, telematica o documentale, risultino non conformità tali da compromettere o anche solo rischiare di compromettere la regolarità delle attività svolte e, quindi, la reputazione e l'immagine del network e dell'Ente, Certipass, previa specifica comunicazione, sospende l'account dell'Ei-Center interessato, con conseguente blocco di tutte le relative attività.

L'Ei-Center potrà essere riattivato solo dopo aver messo in atto tutte le azioni correttive descritte, nei modi e nei tempi, tramite la suddetta comunicazione.

Certipass può dichiarare la nullità di una sessione, per inadempienze del Supervisore e/o dell'Ei-Center in generale; in tali casi, la sessione annullata deve essere ripetuta, senza alcun aggravio per i Candidati coinvolti; ne consegue che l'Ei-Center dovrà loro rifondere i crediti utilizzati in quella sede.

Il Candidato che non abbia potuto concludere una sessione per problemi tecnici (cattivo funzionamento di PC e/o dalla connettività ad internet), sarà ammesso ad un'altra, senza dover versare alcunché.

6.7. L'esame svolto con l'Esaminatore

Nel caso in cui il programma preveda una prova orale, è l'Esaminatore stesso a svolgere l'iter previsto per il Supervisore, in relazione alla fase preliminare.

Per lo svolgimento della prova, si rimanda a quanto previsto dai Regolamenti di riferimento.

I documenti di riferimento (Domanda di ammissione e Registro d'esame) sono automaticamente salvati e associati, a seconda dei casi, al Candidato o alla sessione di riferimento, in DIDASKO.

6.8. Il Registro d'esame

Il Registro d'esame è gestito automaticamente dal sistema: viene generato da DIDASKO nel momento in cui termina la sessione.

Il Supervisore/Esaminatore visualizza il Registro, cliccando sull'apposita icona nel proprio account su DIDASKO, nella sezione Sessioni.

Il Registro riporta:

- Denominazione ed ubicazione della sede d'esame, se l'esame si tiene in presenza;
- Dati della sessione: data, ora di inizio e ora di fine;
- Generalità del Supervisore/Esaminatore associato;
- Nominativo e numero del documento di identità di ogni Candidato con l'indicazione, per ognuno, dell'esame sostenuto e del check apposto all'avvio della prova;
- Check relativo alla dichiarazione di mancanza di conflitto di interessi del Supervisore/Esaminatore, in relazione a ciascun Candidato; Certipass si riserva la possibilità di constatare l'effettiva mancanza di conflitto fino al momento della deliberazione del Certificato.
- Risultato dell'esame sostenuto.
- Eventuali note inserite dal Supervisore/Esaminatore;
- Firma grafica del Supervisore/Esaminatore.

7. L'emissione del Certificato

Il Certificato è rilasciato dopo il superamento della fase documentale e dell'esame di certificazione.

Il Comitato di delibera verifica i documenti attestanti il soddisfacimento dei requisiti di competenza, il superamento delle prove di certificazione e le ricevute dei versamenti, chiedendo eventuali integrazioni della documentazione.

In caso di parere positivo, il Comitato delibera l'emissione del Certificato che viene predisposto da DIDASKO. La data di emissione decorre dalla data di delibera.

In caso di parere negativo, Certipass comunica tempestivamente l'esito della valutazione al Candidato tramite e-mail e/o al Centro di riferimento.

Le informazioni relative ai contenuti del Certificato sono indicate nei Regolamenti di riferimento.

7.1. Pubblicazione del Certificato

Entro 15 giorni dalla delibera del Certificato, Certipass:

- può pubblicare i relativi dati in un apposito Registro, sul proprio portale;
- pubblica i relativi dati nel Registro dei professionisti certificati (www.accredia.it).

Entro lo stesso termine, comunica eventuali provvedimenti di rinuncia, sospensione e revoca del Certificato.

Il Candidato può decidere di non rendere pubblico il proprio nominativo, flaggando l'apposito check nella domanda di iscrizione al servizio. In questo caso, non verrà pubblicato il nome ma la dicitura "Figura professionale non dichiarata per motivi di riservatezza".

8. Uso del certificato

La Persona certificata si impegna a utilizzare correttamente il Certificato e, cioè, in modo da non trarre in inganno i destinatari delle informazioni inerenti, sia quanto alla forma che alla valenza:

Il Certificato:

- è personale; non può essere, in nessun caso, trasferibile ad altra persona;
- non è riproducibile o sostituibile con alcun altro documento o formato.

La Persona certificata è tenuta a osservare le seguenti regole:

- è responsabile del mantenimento e l'aggiornamento delle competenze certificate nei confronti di tutti coloro che, in qualsiasi maniera, ne siano utenti (ad es. datori di lavoro, docenti di istituti scolastici e università);
- consente a Certipass di verificare il descritto aggiornamento, soprattutto nel caso in cui qualcuno di detti utenti proponga reclami;
- non può utilizzare la Certificazione per attestare il possesso di competenze diverse da quelle definite nello schema o, comunque, in modo da indurre in errore, sia esso di natura tecnica, commerciale o pubblicitaria;
- deve cessare immediatamente l'utilizzo della Certificazione in caso di sospensione e revoca;
- sceglie liberamente il modo per dare pubblicità alla Certificazione, sempre rispettando campo di applicazione (Syllabus) e limiti della Certificazione ottenuta (durata e scadenza);
- può utilizzare la Certificazione per tutti gli usi previsti dal Decreto Legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013 (crediti formativi, bandi a titoli ed esami, attività lavorative e di studio);
- può fare riferimento o produrre un Certificato scaduto (nel proprio curriculum, ad esempio), a condizione che sia chiaramente evidenziato il suo periodo di validità.

Certipass prenderà tutte le misure ritenute idonee per salvaguardare la propria immagine, il proprio network e tutti coloro che utilizzano il proprio sistema, nel caso in cui la Persona certificata violi anche solo una delle suddette regole, avendo facoltà di sospendere e revocare la Certificazione.

Il possesso di una delle Certificazioni descritta in questo Regolamento non può essere utilizzato dalla Persona certificata per sottrarsi a:

- obblighi di legge relativi allo svolgimento di attività attinenti alle competenze certificate;
- obblighi contrattuali, nel caso di attività verso i propri clienti.

Aldilà di quanto sancito ai punti precedenti, la Persona certificata non può in alcun modo utilizzare i loghi Certipass e/o EIPASS e/o EPIQ sulla propria documentazione e nelle proprie comunicazioni.

8.1. Sospensione e revoca

Nel caso in cui Certipass riceva, tramite uno qualsiasi dei canali citati, notizia della possibile sussistenza di motivi di revoca del Certificato, in via cautelativa, lo sospende.

Intraprende immediatamente le attività di accertamento.

8.1.1. Sospensione

Certipass sospende la validità del Certificato nel caso in cui la Persona certificata:

- rifiuta di accettare le verifiche di Certipass e/o di ACCREDIA;
- fornisce a Certipass risposte ritenute non soddisfacenti, nel caso di interviste organizzate sulla base di reclami o durante la fase di emissione.

La sanzione della sospensione può essere annullata in qualsiasi momento, previ avvenuti accertamenti, che ne avranno rimosso le cause.

8.1.2. Revoca

Certipass può revocare un Certificato già emesso in caso di:

- falsificazione (modifica dei dati riportati);
- violazione delle regole d'uso;
- sopravvenuta evidenza della violazione di una delle norme di svolgimento degli esami;
- ogni altro caso di irregolarità descritto in questo documento.

Deliberata la revoca, Certipass:

- la comunica all'interessato mediante e-mail o PEC (ove disponibile);
- ove pubblicati, elimina i relativi dati dal Registro online sul proprio sito e nella banca dati di ACCREDIA;
- può decidere di non accettare eventuali nuove Domande di ammissione provenienti dall'interessato;
- ha diritto al risarcimento del danno.

Qualora lo ritenga opportuno, Certipass pubblicherà su apposita pagina del portale eipass.com il nominativo delle persone che hanno effettuato una o più delle violazioni su indicate.

Ricevuta la comunicazione di revoca, l'interessato:

- non può più utilizzare il Certificato;
- deve eliminare ogni riferimento al Certificato in curriculum e, eventualmente, carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria afferente alla propria professione.

La revoca non dà diritto ad alcun rimborso delle quote versate. L'interessato può inoltrare appello motivato contro la decisione di revoca a Certipass, inviando plico con posta raccomandata o una e-mail all'indirizzo: certipass@pec.it.

8.2. Uso del marchio

La Persona certificata non può, in nessun caso, utilizzare i marchi Certipass o EIPASS.

Nel caso dei servizi EPIQ, se è previsto dallo schema di certificazione, contestualmente alla comunicazione del rilascio del Certificato, viene reso disponibile al professionista il marchio.

9. Validità

La durata della validità della certificazione è indicata nel relativo Regolamento.

Certipass può eseguire sorveglianze non programmate, con un preavviso minimo di 10 giorni, per la verifica di inadempienze contrattuali o professionali quali, ad esempio, il mancato trattamento di reclami o la non osservanza dei requisiti professionali.

Le sorveglianze sono eseguite a campionamento sulla documentazione professionale e possono prevedere un colloquio col Professionista certificato.

9.1. Mantenimento

Durante il periodo di validità, l'Organismo di certificazione esercita un controllo sul personale certificato, per verificare il perdurare del mantenimento della conformità ai requisiti stabiliti dal Regolamento di schema.

In generale, il mantenimento si basa sui seguenti elementi:

- assenza o corretta gestione di reclami;
- presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia ore di aggiornamento professionale per anno;
- continuo esercizio della professione o incremento di crediti formativi o incremento della formazione professionalizzante nel caso di perdita di lavoro.

L'attività di sorveglianza può avere come esito il mantenimento, la sospensione o la revoca del Certificato, a fronte della valutazione di Certipass in merito alla completezza, congruità della documentazione presentata nonché gestione di eventuali reclami e/o contenziosi legali.

9.1.1. Gestione dei reclami ricevuti dalla Persona certificata dai propri clienti

Nel caso in cui il Professionista certificato abbia ricevuto reclami da parte di clienti o abbia avuto con alcuni di essi dei contenziosi inerenti all'attività oggetto di certificazione, spetta a Certipass valutare l'adeguatezza della relativa gestione, sulla base della tempestività e congruenza delle azioni intraprese dal Professionista stesso.

Tale verifica, come accennato in precedenza, sarà effettuata in occasione del mantenimento. In tali casi, il Professionista è tenuto ad allegare la documentazione attestante le modalità di gestione del reclamo (ricezione del reclamo, prima risposta, analisi e azione discendente).

Si riporta la procedura attesa per la gestione di reclami o contenziosi:

- entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo/contenzioso, il Professionista deve fornire una risposta iniziale al reclamante, di presa in carico;
- entro 6 settimane di calendario, il Professionista deve provvedere a analizzare il reclamo e a fornire al reclamante una risposta relativamente alle misure adottate (compresa l'eventuale non applicazione del reclamo ricevuto).

9.2. Rinnovo

Se uno specifico schema di certificazione non prevede condizioni particolari, per il rinnovo, si applicano le seguenti regole. Oltre a raccogliere, verificare e valutare le evidenze già previste per l'attività di sorveglianza, Certipass deve assicurarsi che siano mantenute le competenze previste dalla norma.

Certipass, entro 90 giorni prima della scadenza del Certificato, invierà al Professionista certificato un avviso con cui notifica la possibilità di sostenere l'esame finalizzato alla verifica del mantenimento/aggiornamento delle competenze necessarie per acquisire il titolo.

Il rinnovo dovrà essere effettuato prima della scadenza della validità del Certificato. Per accedervi, il Professionista deve:

- compilare l'apposita Domanda di ammissione disponibile nel proprio account in piattaforma;
- provvedere al pagamento della quota come da tariffario.
- svolgere la prova scritta con domande a risposta multipla (sola conoscenza).

Nel caso in cui il Professionista non superi tale prova, può ripeterla in una sessione successiva, durante il periodo di validità del Certificato.

In caso di mancato superamento della prova oppure in caso di scadenza del Certificato, la Persona interessata è tenuta a ripetere l'intero esame, versando la relativa quota.

9.3. Revoca

Come accennato nel par. precedente, Certipass gestisce un sistema automatico di notifica al Professionista certificato delle scadenze relative al mantenimento annuale e/o al rinnovo.

Qualora il Professionista certificato non provveda e, quindi, lasci scadere il proprio Certificato, Certipass avvia la procedura di revoca che consiste nell'emissione di un verbale di revoca, entro 5 giorni dalla scadenza del Certificato, e nel contestuale aggiornamento della banca dati dei Professionisti certificati.

Tale revoca sarà comunicata alla Persona interessata tramite e-mail, all'indirizzo ordinario o PEC eventualmente già in possesso di Certipass.

9.4. Disdetta della certificazione

Il Professionista certificato può presentare disdetta durante il periodo di validità del Certificato: deve essere inviata a Certipass con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi rispetto alle scadenze annuali, ove previste, tramite PEC (certipass@pec.it).

In caso di disdetta, il Professionista deve:

- restituire l'originale del Certificato,
- non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del Certificato,
- eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi al Certificato.

La rinuncia implica la cancellazione dei riferimenti del Certificato dalla banca dati sul portale di ACCREDIA.

Certipass conserverà i documenti della pratica per un periodo di 10 anni.

9.5. Riservatezza

Certipass tratta tutte le informazioni ricevute per lo svolgimento dell'attività descritta in questo Regolamento, in ottemperanza al Regolamento UE 679/2016 (D. Lgs. n. 101 del 10/08/2018). L'impegno alla riservatezza si estende a tutto il personale e ai collaboratori e per tutti i processi previsti.

Il personale coinvolto sottoscrive un impegno di riservatezza per il trattamento delle informazioni trattate nel corso della propria attività professionale su mandato di Certipass.

10. Reclami e ricorsi

10.1. Reclami

Se, nello svolgimento della prova, il Candidato ritiene che una domanda non sia congrua o, comunque, sia mal posta, può istantaneamente segnalare la questione, cliccando sul tasto **Segnalazione**.

Può proporre un reclamo, entro 15 giorni dall'evento scatenante, scrivendo una mail a ufficiosorveglianza@eipass.com, per:

1. segnalare problematiche relative all'attività eventualmente svolta presso l'Ei-Center, come, ad esempio, mal funzionamento dell'hardware;
2. proporre un reclamo in relazione all'eventuale violazione, da parte dell'Ei-Center, dei propri diritti, per comportamenti degli operatori non in linea con le procedure;
3. ricorrere avverso l'esito di una prova d'esame e, cioè, in relazione al fatto di esser certo di aver risposto correttamente, a fronte della valutazione negativa del sistema;
4. ricorrere, in generale, avverso le decisioni di Certipass, in merito alla candidatura e alla certificazione.

Il Candidato è tenuto a segnalare, allo stesso indirizzo, qualsiasi irregolarità che dovesse riscontrare nelle procedure, nel caso in cui abbia sostenuto l'esame presso un Ei-Center. Siffatte condotte, da attribuirsi alla esclusiva responsabilità dell'Ei-Center o di soggetti dallo stesso preposti, non possono in alcun modo considerarsi tollerabili da Certipass in quanto idonee a lederne l'immagine, l'onore e il decoro.

Per quanto Certipass organizzi una costante attività di sorveglianza, non è sempre possibile far immediatamente emergere casi di irregolarità. La collaborazione del Candidato si rivela quindi essenziale. D'altra parte, in mancanza e ove ce ne fossero le condizioni, sarebbe esposto a personale responsabilità, anche civile e penale.

Certipass ha l'obbligo di trattare ogni reclamo entro e non oltre tre settimane dalla sua ricezione.

10.2. Ricorsi

Certipass, nei casi di ricorsi di cui ai punti 3) e 4) del par. precedente, garantisce l'applicazione della seguente procedura, idonea a garantire l'indipendenza e l'imparzialità di giudizio.

Per essere regolarmente ricevuto e trattato, il ricorso deve essere inoltrato dal Candidato entro trenta giorni dalla data dell'evento scatenante.

Entro 3 giorni dalla ricezione, investe della questione il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, che ha l'obbligo di trattare il ricorso entro e non oltre tre settimane dalla sua ricezione.

Ciò detto, il Candidato solleva Certipass da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni governative o amministrative, perdite o danni provenienti da chiunque e scaturiti dall'uso dei servizi, offerti da Certipass stessa, contrario a buona fede e/o illegale da parte del Candidato stesso, di terzi ad esso collegati o terzi in genere.

11. Trasferimento dei Certificati da un OdC ad un altro

Il Professionista certificato può richiedere, in ogni momento, il trasferimento del proprio Certificato presso altro Organismo di Certificazione rispetto a quello che l'abbia precedentemente rilasciato.

A tal fine,

1. deve presentare una richiesta all'Organismo di Certificazione subentrante, con allegato il Certificato in corso di validità;
2. ove prevista, sostenere l'esame orale con le stesse modalità previste dal relativo Regolamento;
3. deve anche fornire l'evidenza di chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) aperte dall'Organismo precedente nei suoi confronti.

Anche i documenti applicabili per la sorveglianza devono essere presentati dal Candidato al nuovo Organismo.

Al completamento, con esito positivo di questa istruttoria, l'OdC subentrante deve deliberare l'emissione del proprio Certificato di conformità, che manterrà la scadenza di quello precedente.

12. Carta di integrità professionale

Il Professionista, nello svolgimento delle attività sotto accreditamento, si conforma a quanto previsto dalla Carta di integrità professione, cui si rimanda per la definizione del contegno da tenere nei confronti di colleghi, clienti e pubblico, in generale.