




**IGESA-PR01**

**PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI**


**Pagina 1 di  
10**

# **PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI**

<b>CODICE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>REDAZIONE E VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
<b>IGESA-PR01</b>	04	08.05.2017	RQ	DG

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 2 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**
- 4. DEFINIZIONI**
  - 4.1. ICL E ISTITUTO GAMMA**
  - 4.2. ESAMI DI CERTIFICAZIONE AUTOMATICI E MANUALI**
  - 4.3. ISTITUTO GAMMA CERT**
  - 4.4. SYLLABUS**
  - 4.5. IG SKILLS CARD**
  - 4.6. ESAMI**
  - 4.7. TEST CENTRE**
  - 4.8. QUESTIONARIO DI ACCREDITAMENTO**
  - 4.9. REQUISITI**
  - 4.10. ESAMINATORE**
  - 4.11. RESPONSABILE DEL TEST CENTRE**
  - 4.12. NORME**
  - 4.13. NON CONFORMITÀ**
- 5. REQUISITI ESISTENTI PER DEFINIZIONE E EFFETTUAZIONE SESSIONE DI ESAMI**
  - 5.1. ESAMINATORI QUALIFICATI E SEDE ACCREDITATA**
  - 5.2. AULE D'ESAMI**
  - 5.3. SISTEMA ISTITUTO GAMMA CERT**
  - 5.4. IG SKILLS CARD CANDIDATI**
    - 5.4.1. RILASCIO IG SKILLS CARD**
    - 5.4.2. INTESATARI IG SKILLS CARD E PERIODO DI VALIDITÀ**
    - 5.4.3. INFORMATIVA PRIVACY CANDIDATI**
  - 5.5. TRASMISSIONE ALL'ISTITUTO GAMMA DEI DETTAGLI DELLE SESSIONI DI ESAMI ORGANIZZATI**
    - 5.5.1. PREDISPOSIZIONE ESAME SU PIATTAFORMA ISTITUTO GAMMA CERT, MA CERTO**
    - 5.5.2. COMUNICARE LA CANCELLAZIONE DI UNA SESSIONE D'ESAMI**
  - 5.6. SESSIONE D'ESAMI AUTOMATICI**
  - 5.7. DICHIARAZIONE ASSENZA CONFLITTO DI INTERESSI ESAMINATORE**
- 6. NORME D'ESAME PER I CANDIDATI**
  - 6.1. NUMERO DI ESAMINATORI**
  - 6.2. VIGILANZA DURANTE LA SESSIONE D'ESAME E PERSONE AUTORIZZATE A PRESENZIARE IN AULA**
- 7. OPERAZIONI INTRODUTTIVE SESSIONE DI ESAMI**
  - 7.1. PREPARAZIONE POSTAZIONI PER I CANDIDATI**
  - 7.2. COMPILAZIONE REGISTRO ESAMI**
  - 7.3. VERIFICA IDENTITÀ DEI CANDIDATI**
  - 7.4. SPIEGAZIONE DETTAGLIATA MODALITÀ SVOLGIMENTO ESAMI**
  - 7.5. VERBALE SESSIONE DI ESAMI**
- 8. NORME PER GLI ESAMINATORI**
  - 8.1. SORVEGLIANZA**
  - 8.2. VERIFICA ORA DI INIZIO E FINE SESSIONE D'ESAMI**
  - 8.3. GESTIONE DEI CANDIDATI DURANTE LO SVOLGIMENTO**
- 9. AZIONI PER CASI DI IRREGOLARITÀ**
  - 9.1. IN VALIDAZIONE O CONVALIDA DI PROVE D'ESAME**
  - 9.2. BLOCCO TEMPORANEO DELL'AUTORIZZAZIONE TEST CENTRE**
  - 9.3. REVOCA QUALIFICA ESAMINATORE**
- 10. OBBLIGHI DEL TEST CENTRE SUCCESSIVI ALL'ESAME**

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 3 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

- 10.1. VALIDAZIONE ESITI ESAMI**
- 10.2. REGISTRAZIONE ESAMI AUTOMATICI**
- 10.3. RICHIESTE CERTIFICATI E ATTESTATI**
- 10.4. DOCUMENTAZIONE DA CONSERVARE**
- 10.5. RISERVATEZZA CONTENUTI PROVE D'ESAME**
- 11. RICORSI ESITO ESAMI**
- 12. MODALITÀ DEL RICORSO, CASI E SEGNALAZIONI A ISTITUTO GAMMA**

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 4 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

## **1 scopo**

In questa procedura vengono illustrate le regole dell'erogazione dell'esame automatici da parte dei Test Centre ovvero gli esami dove la valutazione avviene in maniera automatica da parte del software Istituto gamma cert fornito da Istituto gamma.

Questo documento fa riferimento alle attività e ai soggetti coinvolti nella preparazione nello svolgimento dell'attività di esame.

Tale procedura è conforme agli standard e alla norma internazionale ISO 17024.

## **2 campo di applicazione**

tutte le procedure riportate devono essere applicate dai test Centre e accreditati e/o comunque autorizzati a effettuare sessione d'esami ICL per il rilascio delle certificazioni informatiche e attestati di addestramento professionale Istituto gamma, che utilizzano il sistema di esami automatico fornito da Istituto gamma ovvero il software Istituto gamma cert.

## **3 documenti di riferimento**

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 valutazione di conformità. Requisiti generali per gli organismi che seguono la certificazione di persone
- Istituto gamma sistema di qualità
- contratto di accreditamento
- procedure di audit
- tutti documenti riportati e delle specifiche certificazione e attestati.

## **4 definizioni**

di seguito vengono riportate le definizioni principali con il loro significato preciso indicate in questa procedura.

### **4. 1 ICL e Istituto gamma**

ICL certificazione delle competenze in ambito informatico tecnologico.

Istituto gamma ente certificatore autorizzato a rilascio/emissione delle certificazioni delle competenze informatiche tecnologiche ICL e degli attestati di addestramento professionale Istituto gamma, di cui è distributore unico .

### **4. 2 spazio esami di certificazione automatici**

esami effettuati sulla piattaforma nazionale di certificazione Istituto gamma cert di proprietà Istituto gamma, tali esami vengono corretti tramite procedura automatizzata gestita dal software Istituto gamma cert.

### **4. 3 Istituto Gamma CERT**


piattaforma software nazionale per l'erogazione degli esami automatici dei test Centre, tale piattaforma effettua la correzione automatica degli elaborati che dovranno essere poi validati dall'esaminatore.

### **4. 4 Syllabus**

definizione degli skills necessari per acquisizione delle competenze in un determinato ambito, i Syllabus sono di dominio pubblico e sono di proprietà Istituto gamma.

### **4. 5 IG skills card**

documento rilasciato a candidato che attesta la partecipazione a un percorso formativo e/o di certificazione composto da più esami e o più moduli. Il documento dovrà essere timbrato superamento di ogni esame nel rispettivo riquadro. Per le certificazioni a singolo esame il rilascio della skills card è facoltativo.

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 5 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

#### **4. 6 esami**

gli esami sono dei test che vengono effettuati, salvo diverse disposizioni, sulla piattaforma di certificazione nazionale Istituto Gamma CERT, esse possono essere composti da 30/60/80 domande a risposta multipla di cui la risposta esatta è sempre solo una, il numero delle domande varia a seconda del livello per il quale si richiede la certificazione delle competenze. Per il superamento dell'esame bisogna effettuare correttamente il test per almeno il 75%.

#### **4. 7 Test Centre**

i test Centre sono sedi di esame accreditate da Istituto gamma, autorizzate a effettuare sessione d'esami per acidificazione le competenze ICL e attestati di addestramento professionale Istituto gamma.

#### **4. 8 Questionario di accreditamento**

Il questionario di accreditamento è il modulo IGESA AC 001 che deve essere compilato dal aspirante test Centre è che fa richiesta di autorizzazione per erogare corsi con Syllabus Istituto gamma e ICL e esami per la certificazione delle competenze ICL e attestati addestramento professionale Istituto gamma.

#### **4. 9 requisiti**

caratteristiche che devono possedere i test Centre nel momento in cui richiedono l'autorizzazione per diventare sede d'esame e/o formativa ICL e Istituto gamma.

#### **4. 10 esaminatore**

responsabile a supervisionare il corretto svolgimento delle sessioni di esami e a validarne l'esito trasmettendo tutta la documentazione riportata nell'appendice 1 allegata alle procedure.

#### **4. 11 responsabile del test Centre è**

responsabile del test Centre è responsabile del corretto funzionamento della sede d'esame e di fornire le risorse di personale e attrezzature adeguate allo svolgimento di esami e o per così formativi ICL e Istituto gamma, è responsabile della formazione del personale docente e esaminatori nonché di tutto l'iter di accreditamento della sede, dalla compilazione del questionario caricamento a tutte le fasi di esami che si terranno presso la sede.

#### **4. 12 norme**

sono procedure atte a garantire corretto svolgimento di tutto l'iter delle sessioni d'esami, dalla preparazione fino all'invio della documentazione a Istituto gamma per il rilascio dei certificati dell'attestati di addestramento professionale ICL e Istituto gamma, esse sono obbligatorie per tutti i test Centre e fanno riferimento alle normative ISO 17024 relativa agli enti di certificazione delle persone, che garantiscono i criteri di trasparenza nel rilascio delle certificazione delle competenze.

#### **4. 13 non conformità**

Le non conformità sono episodi di in cui le norme e le procedure non vengono rispettate da parte del test Centre, esse vengono riscontrati in fase di ispezione degli ispettori Istituto gamma oppure in fase di verifica della documentazione inviata dal test Centre è al termine della sessione d'esame o durante le fasi di affidamento. Esse vengono riportate in apposito modulo devono essere trattate così come indicato dall'ispettore che ha effettuato la verifica.

#### **5 requisiti esistenti per definizione e effettuazione sessione d'esami**

sono requisiti essenziali per poter effettuare sessione d'esami per la certificazione delle competenze ICL e Istituto Gamma.

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 6 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

### **5. 1 esaminatori qualificati e sede accreditata**

esaminatori che effettuano presso la sede accreditata di esami per l'ottenimento delle certificazioni delle competenze devono essere adeguatamente formati e quindi qualificati da Istituto gamma per poter effettuare e essere abilitati agli esami automatici tenuti sulla piattaforma Istituto Gamma CERT, l'esaminatore deve essere formato all'utilizzo della piattaforma esami Istituto Gamma CERT. La sede accreditata deve fornire le attrezzature necessarie all'esaminatori per poter effettuare sessione d'esame automatici la qualificazione dell'esaminatori avviene mediante corsi di formazione on-line erogato da Istituto gamma e a superamento di un test. Il corso di formazione viene erogato gratuitamente all'esaminatori e ha durata di 8 ore ulteriori dettagli sono introdotte nell'appendice 1 in allegato le procedure.

### **5. 2 aule d'esami**

Le aule d'esami devono essere adeguatamente attrezzate per poter erogare le sessioni d'esami automatici, occorre infatti che esse siano munite di pc in rete e collegati a Internet per effettuare gli esami si potrà utilizzare qualsiasi sistema operativo anche di tipo open source. La sede accreditata deve garantire un minimo di 2 postazioni esami .

### **5. 3 sistema Istituto Gamma CERT**

il sistema Istituto Gamma CERT è una piattaforma software di proprietà Istituto gamma che consente di effettuare sessione d'esami automatici, i quali vengono corretti automaticamente dalla stessa piattaforma e devono essere validati dall'esaminatore che ne verifica la correttezza. La piattaforma esami Istituto Gamma CERT, a fine sessione esame, rilascia un rapporto d'esame per ogni candidato che ha effettuato la sessione esso deve essere stampato verificato e firmato dall'esaminatore.

### **5. 4 IG skills card candidati**

il documento attesta l'iscrizione del candidato a un percorso di formazione e/o di certificazione delle competenze, e viene rilasciato per candidati a percorso di formazione o di certificazione che comprendono, per il rilascio di certificato, più sessione d'esame, ricidivi delle competenze comprendono un solo esame non è obbligatorio il rilascio della IG skills card

#### **5. 4. 1 rilascio IG skills card**

La sede di esame accreditata è munita di appositi strumenti per il rilascio delle IG skills card, che dovranno essere compilate con i dati del candidato.

#### **5. 4. 2 intestatari IG skills card è periodo di validità**

gli intestatari della IG skills card sono i candidati che ne fanno richiesta previa compilazione di apposita modulistica, il periodo di validità è di 12 mesi dal rilascio, periodo di validità può essere prorogato in base al percorso del candidato dovrà affrontare oppure a discrezione del test Centre e che ne invierà comunque comunicazione a Istituto gamma.

#### **5. 4. 3 informativa privacy candidati**

il test Centre è deve far compilare a candidato nel momento dell'iscrizione al percorso di certificazione, l'informativa sulla privacy come la legge vigente, che servirà a Istituto gamma per il trattamento dei dati personali durante le fasi di certificazione delle competenze del rilascio delle certificazioni degli attestati di addestramento professionale.

### **5. 5 trasmissione all'Istituto gamma dei dettagli delle sessioni di esami organizzati**

il test Centre è è obbligato a rispettare le norme in merito all'invio delle comunicazioni riguardanti l'organizzazione delle sessioni d'esami, come riportato nel documento appendice uno, la mancanza della documentazione comporterà l'impossibilità da parte di Istituto gamma di emettere certificazioni e o gli attestati richiesti

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 7 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

### **5. 5. 1 predisposizione esame su piattaforma Istituto Gamma CERT**

il Test Centre autorizzato, per poter predisporre un esame sulla piattaforma software Istituto Gamma CERT, ha a disposizione le proprie credenziali per l'accesso al proprio pannello personale nel quale andrà a inserire i dati del candidato, è necessario indicare nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita e codice fiscale, questi sono i dati obbligatori per la creazione automatica da parte della piattaforma software di codice PIN e password personali del candidato che verranno utilizzati da esso per tutte le sessione d'esami che effettuerà presso i Test Centre Istituto gamma accreditati, questi dati verranno riportati anche sulla IG skills card. È cura del responsabile del test Centre, o del personale da lui incaricato, compilare correttamente l'IG skills card con i dati del candidato e i propri codici personali. Il responsabile incaricato della piattaforma Istituto Gamma CERT nel Test Centre una volta inserita all'anagrafica del candidato crea la sessione d'esame che dovrà essere effettuato nelle 24 ore dalla data scelta, andando anche a compilare il modulo IGESA-QA03 registro esami, che dovrà inviare a Istituto gamma 24 ore prima dell'inizio della sessione con indicati nome e cognome dei candidati che vi parteciperanno.

### **5. 5. 2 comunicare la cancellazione di una sessione d'esami**

il Test Centre, qualora se ne verificasse la necessità, potrà annullare una sessione d'esami comunicandolo a Istituto gamma che provvederà a prendere atto dell'annullamento dello stesso andando a annullare il registro preventivamente inviato.

### **5. 6 sessione d'esami automatici**

le sessione d'esami automatici sono quelle indicate da Istituto gamma in apposito elenco allegato alle presenti procedure, esse costantemente aggiornato con l'aggiunta di nuovi, è dovere del Test Centre verificarne l'aggiornamento.

### **5. 7 dichiarazione senza conflitto di interessi esaminatore**

l'esaminatore deve dichiarare mediante il modulo IGESA-QA 08 l'assenza di conflitto di interessi per le sessione d'esami sia manuali che automatici.

## **6 norme d'esame per i candidati**

i candidati devono prendere visione delle norme relative alle sessioni d'esami per il successivo rilascio delle certificazioni e degli attestati e devono accettarle compilando il modulo IGESA-QA 07 denominato norme per lo svolgimento esami, in esse sono indicate tutte le norme. L'esaminatore verificherà che esse siano rispettate le candidati durante le sessioni di esame.


### **6.1 numero di esaminatori**

il numero di esaminatori può variare in base al numero dei candidati alla stessa sessione d'esami, bisogna garantire la presenza di di 1 esaminatori per ogni aula in cui si effettua la stessa sessione d'esami, possono comunque essere presenti più esaminatori, su indicazione dell'esaminatore designato per la sessione oppure su indicazione del responsabile Test Centre, tutti di esaminatori aggiuntivi devono essere inseriti nel verbale di fine sessione esame e sono tenuti a firmarlo.

### **6. 2 vigilanza durante la sessione d'esame e persone autorizzate a presenza in aula**

al fine di garantire il corretto svolgimento delle sessione d'esame, all'interno dell'aula d'esame dovrà essere presente solo il personale autorizzato tra cui:

- i candidati alla sessione muniti di IG skills card
- esaminatori qualificati da Istituto gamma
- responsabile del test Centre
- legale rappresentante del Test Centre
- ispettori Istituto gamma, ICL
- tecnici informatici su autorizzazione dell'esaminatore, che potranno verificare solo il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica
- personale autorizzato da Istituto gamma (esperti di settore nominati per casi particolari, ispettori in affiancamento eccetera)

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 8 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

ad eccezione degli esaminatori e dell'ispettore Istituto gamma, tutte le altre figure eventualmente presenti alla sessione d'esame devono mantenere un corretto comportamento e rimanere in silenzio.

### **7 operazione introduttive per le sessioni di esami**

di seguito le operazioni da effettuare preventivamente per poter effettuare una sessione di esami

#### **7. 1 preparazione postazioni per i candidati**

il Test Centre deve preparare apposita strumentazione per i candidati all'esame automatici ovvero PC in rete con connessione Internet e predisposto a livello tecnico per poter essere utilizzato con la piattaforma software Istituto gamma certo (degli specifiche software).

#### **7. 2 compilazione registro esami**

dopo aver inserito sulla piattaforma software Istituto Gamma CERT candidati e aver attivato la sessione di esami nella data prescelta, il Test Centre provvederà alla compilazione del registro esami modulo IGESA-QA 03 ed a inviarcelo 24 di prima dell'inizio dell'esame per far sì che Istituto gamma possa effettuare le opportune verifiche ed eventualmente inviare ispettore designato a controllo della sessione, si ricorda che l'ispezione non è mai preventivamente comunicata.

#### **7. 3 verifica identità dei candidati**

al fine di garantire trasparenza al servizio di certificazione, il Test Centre effettua una verifica dell'identità dei candidati, controllando i dati sulla IG skills card confrontandoli con i dati del Test Centre e del documento d'identità in possesso del candidato.

#### **7. 4 spiegazione dettagliata modalità svolgimento esami**

l'esaminatore designato dovrà spiegare dettagliatamente la modalità di svolgimento esami e candidati indicando anche gli obiettivi per il superamento di esso e la percentuale di errori e di parte corretta, questo per garantire la massima trasparenza nel servizio di certificazione.

#### **7. 5 verbale sessione di esami**

a fine esame, ovvero dopo che tutti i candidati hanno ultimato la prova, l'esaminatore designato compilare il verbale sessione di esami ovvero il modulo IGESA-QA 04, andando a indicare eventuali anomalie riscontrate durante l'esame facendo firmare lo stesso anche agli eventuali altri esaminatori presenti. È obbligatorio inviare il presente verbale entro massimo 48 ore dal termine della sessione di esami

### **8 norme dell'esaminatori**

esaminatori designati dovranno garantire il rispetto delle norme sia da parte dei candidati, sia delle norme relative alla trasmissione a Istituto gamma della corretta documentazione di esame utilizzando gli appositi moduli indicati nel file allegato le procedure appendice 1.

#### **8. 1 sorveglianza**

esaminatori dovevano garantire una corretta sorveglianza durante la sessione d'esami, verificando che candidati rispettano le norme relative allo svolgimento dell'esame presenti nel modulo IGESA-QA 07.

#### **8. 2 verifica ora di inizio e fine sessione d'esami**

esaminatori dovranno verificare l'ora di inizio e fine della sessione d'esami e riportarla sul registro e nel verbale, moduli IGESA-QA 03 e IGESA-QA 04.



	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 9 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

### **8. 3 gestione dei candidati durante lo svolgimento**

esaminatore dovrà gestire i candidati durante svolgimento dell'esame verificando il rispetto delle norme riportate nel modulo IGESA-QA 07, dare supporto e candidati durante lo svolgimento spiegando correttamente le fasi dell'esame, controllare il corretto funzionamento dell'attrezzatura d'esame e effettuare tutto quello che è nelle capacità e competenze nell'andare a garantire la massima trasparenza e correttezza della sessione d'esame.

### **9 azioni per casi di irregolarità**

sul programma potrà intraprendere azioni disciplinari nei confronti degli esaminatori il caso di mancanze rispetto alle norme indicate per presunte e constatate irregolarità.

#### **9. 1 validazione e convalida di prove d'esame**

esaminatore fine esame controllerà il riporta dell'esame automatico effettuato da candidato, andando a verificare le percentuali di errori, gli errori commessi e tutto ciò che dovrà essere controllato in base al rispettivo percorso di certificazione, e andrà a convalidare l'esito dato dalla piattaforma software programma certo firmando il riporta ed eventualmente riportando note

#### **9. 2 blocco temporaneo dell'autorizzazione Test Centre**

al Test Centre può essere effettuato un blocco temporaneo dell'autorizzazione in caso in cui si verificano delle irregolarità soprattutto per quanto riguarda la trasparenza del servizio di certificazione, il blocco temporaneo servirà per accertare l'effettiva violazione o meno, se l'esito delle verifiche avrèi esito negativo al Test Centre verrà inviata comunicazione per le riprese di attività di certificazione in caso contrario il blocco diverrà permanente nel caso in cui le irregolarità siano gravi.

#### **9. 3 revoca qualifica esaminatore**

l'esaminatore potrà essere revocata la qualifica nei momenti in cui si verificano le seguenti mancanze o irregolarità:

- gravi irregolarità dal punto di vista della trasparenza delle sessione d'esami
- continua mancanza nell'invio e/o nella compilazione corretta della modulistica riportata nel file appendice 1
- altre continue e gravi irregolarità accertate dagli ispettori Istituto gamma

### **10 obblighi del Test Centre successivi all'esame**

il Test Centre sono tenuti ad adempiere ad una serie di obblighi successivi alla sessione d'esami, agli obblighi sono essenziali per garantire la massima trasparenza e correttezza del servizio di certificazione.

#### **10. 1 validazione e di esami**

gli esami automatici effettuati sulla piattaforma software Istituto Gamma CERT vengono automaticamente corretti dal software, l'esaminatore è tenuto alla validazione degli esiti andando a verificare il report dell'esame effettuato, che viene creato direttamente dalla piattaforma, e nel quale vengono riportati gli esiti dettagliati. Esaminatore valide era con la firma l'esito indicato dalla piattaforma software rapportato al corretto svolgimento dell'esame e al rispetto delle norme.

#### **10. 2 registrazione esami automatici**

l'esaminatore una volta effettuata la validazione del riporta dell'esame tenuto sulla piattaforma Istituto Gamma CERT, effettuerà la registrazione dettagliata negli appositi moduli indicati in appendice 1 allegato le presenti procedure, inviando l'esito validato a Istituto gamma per il successivo rilascio della certificazione richiesta da candidato dopo aver effettuato le opportune verifiche.

	<b>IGESA-PR01</b>	<b>Pagina 10 di 10</b>
	<b>PROCEDURE ESAMI AUTOMATICI</b>	

### **10. 3 richieste certificati e attestati**

di richieste di certificati e attestati dovranno pervenire a Istituto gamma, mediante comunicazione inviata al reparto competente preposto al rilascio delle certificazione e degli attestati in oggetto, previo invio corretto di tutta la documentazione indicata nel modulo allegato appendice 1.

### **10. 4 documentazione da conservare**

il Test Centre è tenuto a conservare tutta la documentazione per future eventuali verifiche.

### **10. 5 riservatezza contenuti prove d'esame**

il Test Centre è tenuto alla riservatezza sui contenuti delle prove d'esame, sono tenuti alla riservatezza anche tutto il personale incaricato all'interno del Test Centre, in caso di mancanza da parte del Test Centre è facoltà di Istituto gamma la revoca dell'autorizzazione a rilascio delle certificazione, degli attestati nonché ad avvalersi e tutelarsi in sede legale competente.

### **11 ricorsi esito esami**

il candidato potrà effettuare ricorso sull'esito dell'esame effettuato mediante apposito modulo IGESA-QA 05, Istituto gamma valuterà il ricorso presentato e insieme allo staff del Test Centre effettuerà le opportune verifiche e successivamente inoltre la comunicazione scritta dell'esito a candidato.

### **12 modalità del ricorso casi e segnalazioni a Istituto gamma**

ricorso effettuato con apposito modulo IGESA-QA 05, nei casi in cui il candidato rileverà una presunta irregolarità per quanto riguarda le domande degli esami, le risposte, oppure presunte regolarità durante la prova che verranno verificate con il Test Centre. Le segnalazioni vanno inviate all'indirizzo [ricorsi@istitutogamma.it](mailto:ricorsi@istitutogamma.it)