

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
4	Aggiornamento loghi e revisione generale del documento	2019-07-19
3	Adeguamento all'edizione 2017 della Norma UNI 11506 Revisione generale del documento	2018-04-10
VERIFICA		Direttore Qualità & Industrializzazione Maria Anzilotta <i>Firma su cartaceo</i>
APPROVAZIONE		Chief Operating Officer Giampiero Belcredi <i>Firma su cartaceo</i>

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia

SOMMARIO

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 PROFILI PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO
3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
- 4 CODICE DEONTOLOGICO
- 5 COMUNICAZIONE
- 6 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
- 7 CERTIFICATO
- 8 USO DEL MARCHIO KIWA CERMET E DEL MARCHIO ACCREDIA
- 9 USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO E TIMBRO
- 10 SORVEGLIANZA E RINNOVO
- 11 SANZIONI
- 12 SUBENTRO AD ALTRO ENTE
- 13 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
- 14 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione di **"Informatico Professionista – ICT Professional"** creato in conformità alla norma UNI 11506:2017, alle norme 11621-X alla norma UNI EN ISO 17024 ed ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

2. PROFILI PROFESSIONALI DI RIFEIRMENTO

La presente procedura definisce e si applica come schema base alle attività di certificazione della professione di **Informatico Professionista** e deve essere usata in abbinamento con le schede che dettagliano i singoli profili professionali specifici (la numerazione corrisponde a quella presente nelle norme della serie 11621 da 1 a 4 che mettono in relazione i profili normativi con quelli descritti nello standard europeo e-CF 3.0 di cui la norma europea EN 16234-1:2016 è supporto per la descrizione e l'attuazione del framework delle competenze.)¹

2.1 Profili di secondo livello in ambito ICT

N°	PROFILI CWA	Descrizione Sintetica
1	Account Manager	Punto di riferimento (focal point) Senior per le vendite e la Customer Satisfaction.
2	Business Analyst	Analizza il Sistema Informativo per migliorare la performance del business.
3	Business Information Manager	Propone piani e gestisce l'evoluzione funzionale e tecnica del Sistema Informativo nel dominio del business principale.
4	Chief Information Officer	Sviluppa e mantiene i Sistemi Informativi in conformità con il business e le esigenze dell'organizzazione.
5	Database Administrator	Progetta, realizza, o controlla e mantiene database.
6	Developer	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente.
7	Digital Media Specialist	Crea website ed applicazioni multimediali combinando la potenza della tecnologia digitale con un uso efficace di grafici, audio, immagini fotografiche e video.
8	Enterprise Architect	Progetta e mantiene la Architettura di Azienda (Enterprise Architecture).
9	ICT Consultant	Favorisce la comprensione di come le nuove tecnologie ICT aggiungano valore al business
10	ICT Operations Manager	Gestisce attività, persone e risorse complessive per le operazioni ICT.
11	ICT-Security Manager	Gestisce la politica di sicurezza dei Sistemi Informativi.
12	ICT-Security Specialist	Assicura l'implementazione della politica di sicurezza aziendale.
13	ICT Trainer	Istruisce e forma professionisti ICT per raggiungere predefiniti standard di competenza tecnica o di business nell'ICT.
14	Network Specialist	Assicura l'allineamento della rete, incluse le infrastrutture di telecomunicazione e/o dei computer, per soddisfare le esigenze di comunicazione dell'azienda.
15	Project Manager	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.
16	Quality Assurance Manager	Assicura che i Sistemi Informativi siano prodotti secondo le politiche aziendali (qualità, rischi, Service Level Agreement).
17	Service Desk Agent	Fornisce il primo livello di supporto telefonico o via email ai clienti interni o esterni su aspetti di natura tecnica.
18	Service Manager	Pianifica, implementa e gestisce la consegna della soluzione.

¹ Lo European e-Competence Framework (e-CF) versione 3.0 fornisce un riferimento composto da 40 competenze richieste ed applicate nell'ambiente lavorativo dell'Information and Communication Technology (ICT); l'uso di un linguaggio comune per descrivere competenze, skill e livelli di capacità lo rende comprensibile in tutta Europa. Prima implementazione dell'European Qualifications Framework (EQF) per un settore specifico, l'e-CF è stato creato per essere applicato da servizi ICT, aziende della domanda e dell'offerta, manager e dipartimenti delle risorse umane (HR), istituti d'istruzione e organismi di formazione tra cui l'istruzione superiore, osservatori di mercato e policy maker, e altre organizzazioni del settore pubblico e privato. e-CF è stato sviluppato attraverso un processo di collaborazione tra esperti e stakeholder di molti paesi differenti sotto l'ombrello del CEN Workshop on ICT Skills. e-CF è un componente della European Union's strategy for e-Skills in the 21 Century. Il framework supporta gli obiettivi della Grand Coalition for digital Jobs e beneficia di una comunità di utenti sempre crescente nell'Unione Europea e nel mondo. www.ecompetences.eu

INFORMATICO PROFESSIONISTA - PROFILO BASE

19	Systems Administrator	Amministra i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio.
20	Systems Analyst	Analizza i requisiti e specifica software e sistemi
21	Systems Architect	Pianifica e garantisce l'implementazione e l'integrazione di software e/o di sistemi ICT.
22	Technical Specialist	Mantiene e ripara hardware e software presso il cliente.
23	Test Specialist	Progetta e attua i piani di test.

2.2 Profili di secondo livello in ambito WEB

N°	PROFILI IWA	Descrizione Sintetica
1	Web Community Manager	Gestisce comunità virtuali presenti sul Web.
2	Web Project Manager	È il capo progetto e deve garantire la realizzazione degli obiettivi di progetto massimizzando i risultati operativi, nel rispetto dei vincoli economici e per giungere alla soddisfazione del cliente.
3	Web Account Manager	Responsabile della gestione dei clienti prospect (potenziali) e/o fidelizzati di un'organizzazione Web-oriented curandone anche la customer satisfaction.
4	User Experience Designer	Responsabile del design visuale e dell'interazione fra utente e sistema attraverso tutto il ciclo di vita del sistema, dalla definizione e raccolta di requisiti alla produzione dei documenti finali di design.
5	Web Business Analyst	Analizza le necessità di business del committente per consentire al team di sviluppo di produrre adeguate soluzioni Web
6	Web DB Administrator	Ha il compito di realizzare e mantenere in esercizio i database utilizzati o gestiti dall'organizzazione nel contesto delle attività legate al Web, gestendo i processi e documentando in modo preciso ed esauriente quanto nella sua area di competenza
7	Search Engine Expert	Gestendo e supportando lo sviluppo di servizi Web e di marketing digitale, si occupa del raggiungimento del miglior ritorno sull'investimento (ROI) dato dalla visibilità all'interno di motori di ricerca e servizi a loro afferenti
8	Web Advertising Manager	Si occupa della pianificazione e del coordinamento dell'intero processo di promozione, dall'ideazione e predisposizione di campagne pubblicitarie nel Web, fino alla vendita dei prodotti e/o servizi connessi all'attività di advertising, valutando costi e benefici dell'azione promozionale
9	Frontend Web Developer	Realizza e/o codifica interfacce Web based in conformità dei requisiti del committente
10	Server Side Web Developer	Si occupa della creazione di applicazioni Web lato server, necessarie alla generazione dei contenuti per il Web ed alla gestione delle interazioni dell'utente (transazioni)
11	Web Content Specialist	Si colloca tra il settore della Comunicazione digitale e il Marketing. Gestisce i contenuti di un sito Web
12	Web Server Administrator	Amministra i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio Web
13	Information Architect	Si occupa principalmente di identificare e rappresentare la struttura degli elementi informativi e funzionali di un dominio, nell'ambito di un progetto Web, al fine di favorirne la reperibilità, la funzionalità e l'usabilità, adottando un approccio di design centrato sull'utente
14	Digital Strategic Planner	Supporta il management di un'organizzazione nelle scelte strategiche relative alla presenza e alle attività sulla Rete Internet e sul Web
15	Web Accessibility Expert	Supporto dello sviluppo dei servizi Web per garantire la conformità di quanto realizzato rispetto alle specifiche in materia di accessibilità del Web
16	Web Security Expert	Analizza il contesto IT di riferimento, valuta e propone l'opportuna politica di sicurezza in accordo con le policy aziendali e il contesto specifico. È responsabile della verifica periodica della sicurezza del sistema e dell'esecuzione degli opportuni test (es. Penetration Test). Cura, inoltre, gli aspetti di formazione e sensibilizzazione sui temi della sicurezza
17	Mobile Application Developer	Realizza/codifica soluzioni applicative per periferiche mobile e scrive le specifiche di applicazioni per periferiche mobili in conformità ai requisiti del cliente

INFORMATICO PROFESSIONISTA - PROFILO BASE

18	E-commerce Specialist	Esperto degli standard, delle tecnologie e delle attività correlate al commercio elettronico
19	Online Store Manager	Responsabile del "conto economico del negozio online presente sul Web", dell'assortimento, delle attività di merchandising e delle promozioni in-store
20	Reputation Manager	Si occupa di analizzare, gestire e influenzare la reputazione di chiunque (organizzazione o individuo) sia presente sulla Rete Internet e sul Web
21	Knowledge Manager	Promuove le attività connesse alla gestione e comunicazione delle conoscenze aziendali, identificando modalità, strumenti, processi e prassi finalizzate a favorire lo sviluppo del capitale intellettuale attraverso la condivisione
22	Augmented Reality Expert	Responsabile della progettazione e realizzazione di sistemi di realtà aumentata. Si occupa di progettare e realizzare esperienze di realtà aumentata a partire dal design visuale dell'interfaccia fino ad arrivare all'interazione fra utente e sistema, attraverso tutto il ciclo di vita del sistema
23	E-Learning Specialist	Esperto dei processi e delle metodologie didattiche in Rete. Coordina e sviluppa percorsi formativi in modalità distance, blended, rapid, mobile e ubiquitous learning
24	Data Scientist	Attività di raccolta, analisi, elaborazione, interpretazione, diffusione e visualizzazione dei dati quantitativi o quantificabili dell'organizzazione a fini analitici, predittivi o strategici
25	Wikipedian	Collabora ai progetti Wikimedia (wikimedia.org) fra cui Wikipedia, anche creando e modificando voci e contenuti

2.3 Profili di Terzo livello in ambito Sicurezza ICT

N°	Profilo di 3° Generazione	Definizione sintetica
1	Responsabile di sistemi per la gestione della sicurezza delle informazioni	Responsabile di massimo livello nell'ambito del sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni esistente (se questo è esteso a tutta l'organizzazione può coincidere con il CISO) così come richiamato dalla UNI CEI ISO/IEC 27001
2	Manager della sicurezza delle informazioni	Figura di riferimento per insiemi definiti di attività e progetti collegate alla gestione della sicurezza delle informazioni, è a riporto del CISO (e.g. SOC Manager).
3	Analista di processo per la sicurezza delle informazioni	Figura dedicata al controllo del rispetto alle regole definite e del cogente in materia di sicurezza delle informazioni.
4	Analista tecnico per la sicurezza delle informazioni	Figura operativa dedicata alla verifica tecnica della sicurezza delle informazioni dei sistemi, delle reti e delle applicazioni.
5	Analista forense per gli incidenti ICT	Figura operativa dedicata all'analisi tecnica della sicurezza delle informazioni dei sistemi, delle reti e delle applicazioni al fine di ricostruirne l'utilizzo nel tempo.
6	Specialista di processo della sicurezza delle informazioni	Figura operativa dedicata alla pianificazione e all'attuazione dei processi relativi alla gestione della sicurezza delle informazioni.
7	Specialista infrastrutturale della sicurezza delle informazioni	Figura operativa dedicata alla pianificazione e all'implementazione delle soluzioni per la sicurezza delle informazioni riguardanti sistemi e reti.
8	Specialista applicativo della sicurezza delle informazioni	Figura operativa dedicata alla pianificazione e all'implementazione delle soluzioni applicative per la sicurezza nonché agli aspetti di programmazione sicura.
9	Specialista nella risposta agli incidenti	Figura operativa addetta alla gestione delle azioni di risposta agli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni, membro di un CERT o CSIRT.

Il documento dello schema base e la scheda profilo definiscono, in maniera dettagliata ed esauriente, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

INFORMATICO PROFESSIONISTA - PROFILO BASE

L'insieme dello schema base e della scheda del profilo professionale saranno d'ora in avanti definiti genericamente col termine: "Schema di Certificazione" abbreviato in Schema ove opportuno per necessità di sintesi. In particolare lo Schema definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale;
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti;
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale;
- Requisiti per l'accesso all'esame di certificazione;
- Codice Deontologico;
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove);
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione;
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione;
- Modalità di sospensione, annullamento e revoca della certificazione.

Gli schemi di certificazione sono composti nella loro parte di dettaglio mediante il riferimento ai profili professionali di 2° generazione (così come definito nelle Anorme di riferimento) deducibili dalle norme 11621-2 per i profili ICT, 11621-3 per i profili WEB, 11621-4 per i profili di 3° generazione in ambito sicurezza informatica. Con l'introduzione delle norme della serie 11621, i profili di seconda generazione non cambiano poiché corrispondono per architettura e contenuti ai profili definiti nelle precedenti norme CEN 16234 e 16458, quindi i certificati emessi per i profili di 2° saranno riemessi d'ufficio senza procedere ad integrazioni. Per i profili di 3° generazione delineati nella norma UNI 11621-4 ed eventualmente quelli che saranno determinati nelle successive norme 11621-X, si procede in analogia facendo riferimento al dettaglio descritto nelle norme e alle prove di valutazione descritte nella scheda del profilo redatte ad hoc volta per volta all'attivazione del profilo. Kiwa Cermet opera su tutti i profili professionali sopra descritti.

3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Documento	Origine	Ente emittente	Descrizione
11506	Esterna	UNI	Normativa specifica di schema
16458	Esterna	CEN (CWA CEN WorkShop Agreement)	CEN Workshop ICT Skills CWA European ICT Professional Profiles
16234-1	Esterna	CWA (EN UNI)	European e-Competence Framework versione 3.0
16234-2	Esterna	CEN	Linee guida utente per l'applicazione dell'European e-Competence Framework 2.0
IWA	Esterna	IWA - International Web Association	I profili professionali operanti nel Web uniformati secondo le direttive CEN in materia di Generation 3 (G3) European ICT Profiles e basati sul modello e-CF 3.0
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 4	Esterna	D.lgs.	Legge sulle professioni non organizzate
11621-1	Esterna	UNI	Attività professionali non regolamentate - Profili professionali per l'ICT - Parte 1: Metodologia per la costruzione di profili professionali basati sul sistema e-CF"
11621-2	Esterna	UNI	Attività professionali non regolamentate - Profili professionali per l'ICT - Parte 2: Profili professionali di "seconda generazione"
11621-3	Esterna	UNI	Attività professionali non regolamentate - Profili professionali per l'ICT - Parte 3: Profili professionali relativi alle professionalità operanti nel Web

INFORMATICO PROFESSIONISTA - PROFILO BASE

Documento	Origine	Ente emittente	Descrizione
11621-4	Esterna	UNI	Attività professionali non regolamentate - Profili professionali per l'ICT - Parte 4: Profili professionali relativi alla sicurezza delle informazioni

(*) Le citate norme si intendono riferite alla versione in vigore.

4. CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet www.kiwa.it

4.1 Doveri Verso lo Stato, la Società, le Associazioni Professionali

La professione di informatico deve essere esercitata nel rispetto dei principi Costituzionali, delle leggi dello Stato, dell'ordinamento comunitario.

È dovere dell'informatico professionista informarsi per conoscere le norme afferenti l'esercizio della propria professione e l'incarico professionale assunto.

L'informatico professionista è responsabile personalmente della propria opera sia nei riguardi della committenza che nei riguardi della collettività, egli si impegna ad agire con rettitudine e a non commettere atti disonorevoli per la professione o, l'eventuale Associazione di appartenenza.

L'informatico professionista deve provvedere regolarmente e tempestivamente agli adempimenti dovuti agli organi certificatori, nonché agli adempimenti previdenziali e fiscali a suo carico, secondo le norme vigenti.

4.2 Doveri verso i Clienti

L'informatico professionista adempie i propri doveri professionali con diligenza, egli non deve accettare incarichi che sappia di non poter svolgere con adeguata competenza.

L'informatico professionista deve attenersi scrupolosamente al mandato ricevuto avendo cura dei beni eventualmente amministrati e delle informazioni relative, dando prova di moderazione e prudenza, assicurandosi che la propria posizione e quella dei propri clienti sia sempre cautelata, proteggendo e promuovendo i legittimi interessi degli stakeholder, trattando, comunque, equamente tutte le parti in causa.

L'informatico professionista deve mantenere la riservatezza su tutte le informazioni che siano a lui pervenute nell'ambito dello svolgimento dell'incarico, garantendo la tutela dei dati personali da lui trattati in ragione del suo ufficio.

L'informatico professionista, senza indugio e preventivamente, dichiara al proprio cliente qualsiasi possibile causa di conflitto di interesse che possa arrecare pregiudizio agli interessi del cliente.

L'informatico professionista mantiene informato il cliente, in modo chiaro e comprensibile dello stato e dei risultati del lavoro svolto, includendo tutti i fatti significativi noti che, se non inclusi, possano distorcere il significato dei risultati.

4.3 Doveri verso i Colleghi

L'informatico professionista deve improntare i suoi rapporti professionali con i colleghi alla massima lealtà e correttezza, allo scopo di affermare una comune cultura ed identità professionale pur nei differenti settori in cui si articola la professione.

Tale forma di lealtà e correttezza deve essere estesa e pretesa anche nei confronti degli altri professionisti di altri settori o competenze.

L'informatico professionista che sia chiamato a subentrare in un incarico già affidato ad altri, potrà accettarlo solo dopo aver chiesto alla Committenza di comunicare ai primi incaricati il definitivo esonero.

L'informatico professionista si deve astenere dal ricorrere a mezzi incompatibili con la propria dignità, per ottenere incarichi professionali quali, ad esempio, l'esaltazione delle proprie qualità a denigrazione delle altrui, o fornendo vantaggi o assicurazioni esterne al rapporto professionale.

4.4 Doveri verso i Collaboratori/Subordinati

Qualora l'informatico professionista si avvalga di collaboratori o subordinati, deve garantire il rispetto del presente codice deontologico anche da parte di costoro, curandone la formazione ed informazione. Egli deve adottare nei

loro confronti comportamenti trasparenti e corretti, nel rispetto della loro dignità e curandone, nei limiti del possibile, lo sviluppo delle attitudini ed aspettative personali.

4.5 Dovere di Aggiornamento Professionale

L'informatico professionista, adottando un processo di formazione continua, deve mantenere costantemente aggiornata la propria preparazione professionale, attraverso corsi di formazione specifica, ricerche documentali e la sistematica informazione sulla variazione di norme, leggi e regolamenti.

4.6 Norme Di Chiusura

Applicabilità: Queste norme si applicano a tutti coloro i quali, essendo certificati, esercitano la professione di informatico.

Disciplina: Il mancato rispetto delle norme deontologiche comporta la sospensione o revoca della certificazione.

5. COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il Candidato (o il professionista certificato) avvengono attraverso i canali indicati nel modulo d'iscrizione *MD_PRS_02_ICT*, nella quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta elettronica segnalato.

Il professionista certificato si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Cermet.

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione stessa indicata nel certificato.

6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MD_PRS_02_ICT_Iscrizione MD_PRS_10_Dichiarazione ai sensi DPR 445
Analisi Requisiti	Customer Care di Kiwa Cermet	MD_PRS_03_Nome Schema_Valutazione
ESAME	Esaminatori	Prove d'esame MD_PRS_05_Foglio risposte
Delibera della certificazione	Deliberatore di Kiwa Cermet	MD_PRS_03_Nome Schema_Valutazione Certificato
Emissione certificato Aggiornamento Registri	Customer Care di Kiwa Cermet	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa e Accredia

6.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa relativa allo schema e la modulistica da compilare accedendo al sito www.kiwa.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il Customer Care di Kiwa Cermet.

Il presente schema è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata a Kiwa Cermet completa di tutte le informazioni richieste con anche firma del candidato e data di compilazione.

La domanda compilata nel modulo *MD_PRS_02_ICT*, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Cermet e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nel presente schema **“Informatico Professionista”, nella Scheda del Profilo specifico prescelto** e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l’informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa Cermet, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il candidato si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d’esame. Si impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l’esame.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Kiwa Cermet i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla privacy;
- Copia di un documento d’identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di istruzione ed esperienza lavorativa per come richiesti dallo specifico profilo professionale di riferimento a supporto del CV;
- Autocertificazione affidabilità giuridica – modulo MD_PRS_10_Dichiarazione 445;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all’iscrizione e esame (*come da tariffario in vigore*);

L’insieme dei documenti sopra citati, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda quanto indicato nelle procedure specifiche *PG_PRS_ICT_XX*) costituiscono il “fascicolo” del candidato che sarà conservato da Kiwa Cermet e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

Il Customer Care di Kiwa Cermet darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare.

L’iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario eseguiti.

6.2 Analisi Requisiti

I requisiti per accedere all’esame sono quelli previsti dalla norma UNI 11506 e sono indicati nelle singole PG_PRS dei vari profili.

Il Customer Care di Kiwa Cermet verifica il possesso dei requisiti di accesso all’esame mediante l’analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo MD_PRS_03_Schema_valutazione.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

Qualunque sia l’esito dell’analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel tariffario per l’iscrizione e l’analisi requisiti resta appannaggio di Kiwa Cermet.

6.3 Esame di Certificazione

I requisiti specifici relativi al processo di esame sono quelli previsti dal Disciplinare del Ministero dell’Interno Dipartimento di Pubblica Sicurezza e sono dettagliati nelle singole Schede dei profili specialistici, nel seguito si riportano i requisiti generali del processo di esame.

L’iscrizione alla sessione d’esame può essere accettata **solo** se il candidato ha prodotto la documentazione da cui si evince la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il Customer Care comunica per iscritto a tutti i candidati, almeno 3 giorni prima della sessione d’esame, data, orari e luogo di svolgimento dell’esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale ricusazione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analoga comunicazione circa elenco dei candidati viene inviata anche agli Esaminatori, almeno tre giorni prima della sessione d’esame, al fine di consentire individuazione di eventuali candidati rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

6.3.1 Gestione Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Cermet. Il candidato che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d’esame è sottoposto alla sanzione

dell'immediata interruzione del processo di certificazione, unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di Kiwa Cermet, in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

6.3.2 Commissione d'esame

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa Cermet e inseriti in apposito albo.

Gli Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Esaminatore rilevi durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse con uno o più candidati deve provvedere immediatamente a segnalarlo a Kiwa Cermet che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

La Commissione di esame sarà costituita in modo tale da comprendere tutte le aree di competenza previste dalla norma e dalle regole dello schema di certificazione. Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero degli iscritti e dalle richieste dei profili di certificazione fatte dai singoli iscritti, tenendo in considerazione la durata prevista dalle regole dello schema per le prove scritte e gli esami orali. In ogni caso sarà garantito da Kiwa Cermet un numero adeguato di persone totale fra esaminatori ed eventuali assistenti in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame (un Esaminatore ogni 10 iscritti). Casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Cermet e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive).

In caso di commissioni costituite da più di un esaminatore viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Esaminatore, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente.

Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

Il Personale di Kiwa Cermet, ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di Kiwa Cermet.

6.4 Programma Delle Prove

L'Esaminatore incaricato garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione verifica gli ambienti nel quale si svolge l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e le prove scritte o pratiche (ove previsto nello schema di riferimento) possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

Le prove sono in Italiano a meno di precisi accordi preventivi con il Customer Care di Kiwa Cermet che vaglia le richieste di esami in altra lingua dandone risposta al candidato su indicazione del proprio responsabile.

6.5 Identificazione dei Candidati

Il Customer Care Kiwa di Cermet provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione. Tutti gli Esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

L'identificazione dei partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

6.6 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, dispositivi quali smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati, a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Eventuali infrazioni a tale requisito vengono valutate dal Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità.

6.7 Esecuzione delle prove

Le prove vengono eseguite nella sequenza e nell'articolazione definite nella scheda del profilo professionale specifico.

6.8 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive, la commissione redige il verbale sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

È obbligatorio che la commissione riporti il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale, e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

Nel Verbale deve essere indicata una valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza della sede d'esame con particolare attenzione alla conduzione in sicurezza delle relative prove e all'accessibilità degli spazi. Sempre nello stesso ambito, il verbale deve riportare le verifiche delle eventuali attrezzature o strumentazione d'esame.

6.9 Delibera della certificazione

Il personale deliberante di Kiwa Cermet verifica gli esiti degli esami, controlla l'analisi documentale e verifica le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi, se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

Il Customer Care aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati. La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera di certificazione.

7. CERTIFICATO

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa Cermet;
2. Nome e cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. norma di certificazione applicabile ed anno di emissione
4. Numero identificativo del certificato;
5. Il profilo/i per cui si è ottenuta la certificazione;
6. Riferimento allo schema di certificazione
7. la data di emissione della certificazione; la data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

La durata della certificazione è stabilita in 5 anni dalla data di delibera del certificato.

Il certificato è progettato in modo tale da ridurre i rischi di contraffazione.

Su richiesta, il candidato può richiedere anche:

- Il certificato in formato cartaceo
- Il certificato in forma di tesserino
- Il timbro.

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato rimane di esclusiva proprietà di Kiwa Cermet, che ne concede l'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

8. USO DEL MARCHIO KIWA CERMET E DEL MARCHIO ACCREDIA

Terminato positivamente l'iter di certificazione, al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione.

Il professionista certificato, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) da solo o combinato con il marchio dell'Organismo di Accreditamento Accredia, presentati nelle figure 1 o 2.

In riferimento alla figura 2, i due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi, eventualmente ridotta purché proporzionata.

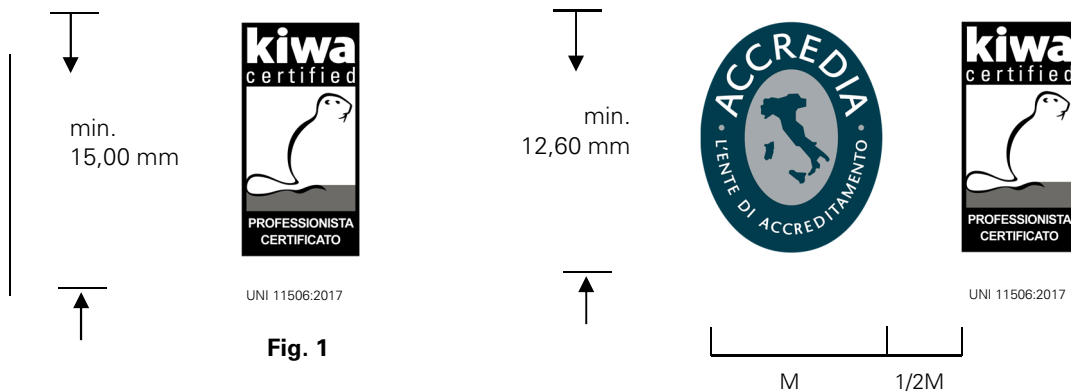


Fig. 1

Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito www.accredia.it); per quanto non specificato nel presente documento, o in caso di conflitto con lo stesso, il RG 09 ha la prevalenza.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro, ove richiesto e del tesserino plastificato.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione della infrazione) la sospensione o revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo del marchio.

1. Il marchio è di proprietà di Kiwa Cermet che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore dovrà contattare Kiwa Cermet per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il Marchio deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione.
5. Il Marchio deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
6. Il Marchio deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
7. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e della garanzia della leggibilità.
8. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
9. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - Biglietti da visita
 - Carta da Lettere
 - Targhe
 - Siti Internet
10. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente a persona fisica, eventualmente abbinato od in connubio al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
11. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Kiwa Cermet ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema: *Informatico Professionista (riferito al Profilo specifico)*;
12. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso/revocato automaticamente a seguito di provvedimenti di sospensione, revoca o alla scadenza naturale della certificazione secondo lo schema di riferimento;

13. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, una volta analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutate le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di Kiwa Cermet.

9. USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO, DEL TIMBRO

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Cermet viene consegnato all'Utilizzatore in formato elettronico e su richiesta in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto.

Il certificato può essere pubblicato in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona certificata non ad uno studio od a una società. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal singolo professionista. Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

Il tesserino plastificato e il timbro vengono forniti a pagamento su richiesta da parte dell'Utilizzatore. Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo Kiwa Cermet viene consegnato all'Utilizzatore, e le informazioni in esso contenute sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento.

Il timbro non può essere riprodotto se non esattamente come fornito e contiene almeno le seguenti informazioni:

- Riferimenti di Kiwa Cermet;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- Norma di certificazione applicabile con anno di emissione;
- Il numero identificativo del certificato;

10. SORVEGLIANZA E RINNOVO

I requisiti e le modalità per la sorveglianza annuale ed il rinnovo della certificazione sono esplicitate nelle singole Schede dei Profili professionali specialistici.

11. SANZIONI

Per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento, in occasione delle scadenze annuali della sorveglianza (mantenimento). Il professionista, deve produrre le evidenze stabilite nei requisiti oltre alle evidenze relative alla presa in carico e al trattamento di eventuali reclami e non conformità ed alle possibili azioni correttive intraprese per scongiurare il loro ripetersi.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probò, può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e/o la revoca del certificato.

Cause delle sanzioni possono essere:

- 1) reclamo non correttamente risolto attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) perdita dei requisiti per il mantenimento;
- 3) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) mancato pagamento delle quote di iscrizione;
- 5) formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata, tre mesi prima della scadenza.
- 6) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione.

Kiwa Cermet vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento

scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato, il professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso.

Il Professionista al quale sia stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione non prima di 6 mesi dalla data di revoca, a condizioni che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

Il certificato viene revocato anche in caso di formale rinuncia da parte del professionista certificato, con lettera raccomandata o mail certificata; nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa Cermet entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

12. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Non è consentito il trasferimento di certificazioni di personale da un organismo di certificazione ad un altro, pertanto in caso di richiesta di un candidato in possesso di certificazione rilasciata da altro ente di certificazione, l'iter di certificazione da applicare sarà quello completo descritto ai precedenti paragrafi, senza alcuna semplificazione.

13. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, Kiwa Cermet, con il supporto di adeguati professionisti competenti, rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

Kiwa Cermet vigila sull'uso delle prove d'esame, garantendo una adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

In funzione delle modifiche al contesto normativo e/o legislativo di riferimento, dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, sotto la responsabilità del Direttore di Divisione, si può stabilire di rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza triennale sopra indicata.

14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa Cermet, possono segnalare ricorsi alla struttura Kiwa Cermet in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e *reclami* in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

14.1 Reclami

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Kiwa Cermet.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

14.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione presa da Kiwa Cermet nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc., esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Il ricorso scaturisce dal dissenso del Candidato o del Professionista certificato nei confronti di una decisione

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

14.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.