

SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 1 of 14

Document Owner: Direttore certificazione personale

Approver: S.E.BA Technical Manager

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO	3
2.1	Descrizione sintetica del profilo	3
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE	4
4	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	5
4.1	Requisiti	5
5	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	10
a.	Domanda di Certificazione	10
4.1.1	Nomina Commissione d'esame e eventuali Osservatori	10
i.	Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura	10
ii.	Programma delle Prove	10
iii.	Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili	11
iv.	Valutazione Complessiva delle prove	11
v.	Decisione/Delibera della certificazione	12
vi.	Requisiti per il Mantenimento della certificazione	12
vii.	Requisiti per il rinnovo	12
6	Processo di gestione generale	13
a.	Riservatezza	13
b.	Sicurezza	13
c.	Codice deontologico	13
d.	Subentro da altro ente o cessione ad altro ente	13
e.	Ricorsi e reclami	13
f.	Contenziosi	13
g.	Sanzioni	14





SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 2 of 14

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i requisiti e le modalità per la certificazione delle competenze dei candidati per il profilo professionale della figura professionale ICT di cui alla norma UNI 11506:2017 nel profilo di 2^a generazione del ICT SERVICE DESK AGENT (acronimo: SDA) secondo la declinazione specifica della UNI 11621-2

La “procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami” nella versione vigente, è da ritenersi parte integrante del presente documento.

Per una corretta interpretazione si riporta lo schema specifico dei livelli e-CF3 e il parallelo ai livelli EQF derivato dalla La norma “e-Competence Framework (e-CF3) – A common European Framework for ICT Professionals in all industry sectors – <http://www.ecompetences.eu/it/e-CF-overview/>) fornisce un riferimento comune per 40 profili professionali nel settore dell'Information and Communication Technology (ICT), utilizzando un linguaggio comune che può essere compreso in tutta Europa per definire le competenze, le capacità e i livelli di preparazione di questi profili.

Tabella di corrispondenza livelli e-CF e EQF.

Il livello di istruzione (formazione formale) è assegnato da Intertek sulla base della letteratura in materia comunemente adottata dato che comunque il sistema EQF ed e-CF non identificano una scolarità ma un livello di conoscenze, abilità e competenze indipendentemente dal titolo di studio, dato che fa parte della formazione anche la formazione informale ovvero l'apprendimento avvenuto attraverso l'esperienza lavorativa.

Livello e-CF	Livello EQF	Cicli EU	Livello istruzione
e-5	8	III ciclo	Dottorato PHD (higher Education)
e-4	7		Laurea Magistrale/Master Universitario (higher Education)
e-3	6		Laurea/Bachelor (higher Education)
e-2	5	II ciclo	Istruzione Tecnica Superiore (Further Education)
	4		Istruzione Secondaria (Secondary School)
e-1	3	I ciclo	Istruzione Secondaria Primo Grado (Italy)



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 3 of 14

2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il presente schema di certificazione definisce il processo di certificazione, in conformità alla norma ISO 17024:2012.

2.1 Descrizione sintetica del profilo

Prospetto estratto dalla norma multi-parte UNI 11621-2 prospetto 21 pag 22 con indicazione dei livelli e-CF tratta da e-CF3.

Titolo del Profilo	SERVICE DESK AGENT		
Descrizione sintetica	Fornisce la prima linea di supporto telefonico o via email per clienti interni o esterni per aspetti tecnici.		
Missione	Fornire supporto utente ed eliminare gli errori dovuti a problem od aspetti critici dell'ICT. L'obiettivo principale è di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software.		
Deliverable	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
		<ul style="list-style-type: none">• Supporto primo• livello	<ul style="list-style-type: none">• Incidente risolto
Task principali	<ul style="list-style-type: none">• Identificare e diagnosticare situazioni e problemi• Classificare e registrare le domande e fornire soluzioni• Supportare l'identificazione del problema• Consigliare gli utenti su un appropriato insieme di azioni• Monitorare gli eventi critici dall'inizio alla loro risoluzione• Scalare i problemi non risolti ad un più alto livello di assistenza		
e-competence <i>(da e-CF3)</i>	C.1. Supporto dell'utente	Livello 3	
	C.3. Erogazione del servizio	Livello 3	
	C.4. Gestione del problema	Livello 4	
Area di applicazione dei KPI	Rapidità e accuratezza nella fornitura di una soluzione specifica ad un problema		

Livello medio e-CF3 assegnato: 3



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 4 of 14

3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento	Descrizione
UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale
Norma UNI 11506:2017	Norma di certificazione per i profili ICT
Norma UNI 11621-2	Norma multiparte che definisce i profili di 2^ generazione
Legge 4/2013	Professioni non organizzate in albi e ruoli
Dlgs 13:2013	Formazione non formale
Riferimento generico per costruzione profili	
UNI EN 16234-1:2016	UNI EN 16234-1 e-Competence Framework (e-CF) - Framework comune europeo per i professionisti ICT in tutti i settori industriali - Parte 1: Framework (modello di riferimento)
CWA 16234 Part 1:2014 (noto come: schema e-CF3)	European e-Competence Framework 3.0 A common European Framework for ICT Professionals in all industry sectors. © CEN Freeware: www.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_CEN_CWA_16234-1_2014.pdf



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 5 of 14

4 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

4.1 REQUISITI

4.1.1 Pre-requisiti di accesso all'esame – Idoneità

I criteri di definizione dei pre-requisiti di accesso adottati da Intertek (riferiti a Titolo di studio anni di esperienza in ruolo, rispettivamente Formazione Formale e in-formale) sono derivati da quanto espresso in UNI 11506:2017 pagina 8 Nota nr.2 § 6 "Elementi per la valutazione e convalida dei risultati dell'apprendimento".

Intertek ha adottato il seguente criterio, nel recepire il principio della nota nr.2 sopra citata, per determinare i pre requisiti di accesso all'esame:

R1 determinazione dei pre-requisiti MINIMI inerenti la formazione formale

- computo della media dei livelli di **e-competence** (*da e-CF3*) richiesti per come espressi in questo documento al §2.1 Descrizione sintetica del profilo: questa media consente di determinare : ciò determina il livello e-CF3 per lo specifico profilo.
- riscontro del livello di formazione formale (istruzione) definito nella tabella comparativa e-CF3 / EQF che il lettore può trovare in questo documento al §1 Scopo e Campo di applicazione. Si precisa che la comparazione e-CF3/EQF riportata nei documenti pubblicati in e-CF3 non prevede un titolo di studio, bensì **competenza**. In assenza di una norma che prescriva la correlazione standard tra titolo di studio e livello EQF, Intertek adotta la tabella citata in §1 di questo documento; è ammessa comunque la equipollenza tra Laurea Magistrale (formazione formale) e formazione informale con esperienza di almeno 4 anni nel settore informatico di cui almeno 3 in ruolo. Per laurea magistrale specialistica, il nr minimo di anni richiesti nel ruolo è ridotto di -1 anno.

R2 determinazione dei pre-requisiti MINIMI inerenti la formazione non formale

- non essendo determinati né dai documenti e-CF3 o da norma UNI 11506 :2017, non sono richiesti requisiti minimi da Intertek, sino a variazione degli standard citati
-

R3 determinazione dei pre-requisiti MINIMI inerenti la formazione in formale (vedi nota in UNI 11506:2017 pagina 8 Nota nr.2 § 6)

- in corrispondenza a valori di e-competence MEDIA determinati per lo specifico profilo corrispondenti ai livelli e-CF3, si richiede al candidato di dimostrare che ricopre il ruolo e possiede x anni di esperienza nel settore informatico



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 6 of 14

Livello e-CF3 calcolato come media degli e-CF3 richiesti per il profilo	Nr. minimo di anni di esperienza continuativa ricoprendo il ruolo per cui si candida (1 anno = 280 gg lavorativi equivalenti di lavoro)	Nr di anni di esperienza continuativa complessivi nel settore informatico/ICT/WEB (1 anno = 280 gg lavorativi equivalenti di lavoro)
5	3 (nota)	4
4	2 (nota)	4
3	2 (nota)	2
2	1	2
1	6 mesi	1

(nota) = in caso di laurea magistrale specifica, classificata come ingegneria informatica o informatica, il nr minimo di anni di esperienza continuativa nel ruolo è ridotto di 1 anno (-1 rispetto a quanto riportato in tabella).

Intertek introduce il principio di bonus che riconosce al candidato, qualora sia in possesso di laurea magistrale specifica (in questo contesto: informatica o ingegneria informatica), la riduzione del nr minimo di anni richiesti nel ricoprimento del ruolo (-1 anno rispetto a chi non possiede una laurea specialistica rientrante tra quelle citate sopra).



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 7 of 14

I pre requisiti MINIMI per l'accesso all'esame per il profilo di questo schema dunque sono:

Requisito	Tipologia	Requisito minimo	Alternativa equipollente al requisito minimo	bonus per titolo di studio specifico
R1	Formazione Formale Titolo di studio	Laurea	Istruzione Tecnica Superiore (diploma di maturità tecnica)	In caso di laurea afferente al settore informatico, sempre 4 anni di esperienza ma solo 1 nel ruolo.
R2	Formazione non formale Corsi specifici indicare durata ed eventuale qualifica o riconoscimento	non è richiesto un corso specifico di accesso		
R3	Formazione in-formale Ovvero anni di esperienza e tipologia di esperienza	4 anni di esperienza nel settore informatico di cui 2 nella funzione	4 anni di esperienza nel settore informatico di cui 2 nella funzione	In caso di laurea afferente al settore informatico, sempre 4 anni di esperienza ma solo 1 nel ruolo.



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 8 of 14

4.1.2 Tipologia di esame e modalità

Tutte le prove d'esame sono svolte in lingua Italiana e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale. Nel caso in cui ci si riferisca ad altra lingua la documentazione di schema deve essere nella lingua identificata.

<u>Tipologia</u>	<u>Dettaglio</u>	<u>Valutazione</u>	<u>Tempo massimo di esecuzione della prova</u>
<input type="checkbox"/> <u>Esame scritto 1</u>	<p>1 Prova scritta con domande a risposta chiusa</p> <p>La prova scritta si compone di 20 domande che vertono sulle 5 aree e-CF (PLAN/BUILD/RUN/ENABLE/MANAGE)</p> <p>Le domande sono a risposta chiusa con 4 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.</p> <p>Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale 1 punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.</p>	<p>La sufficienza viene raggiunta, totalizzando il 70% di risposte corrette (almeno 14 risposte esatte su 20). Il candidato che nella prova scritta raggiunge il 70% di risposte corrette è ammesso alla seconda prova scritta ai fini dell'ottenimento della certificazione.</p> <p>Per coloro che si posizionano tra il 60% e il 70% (13 risposte corrette) dovranno comunque avere una media finale superiore al 70%</p>	45 minuti
<input type="checkbox"/> <u>Esame scritto 2</u>	<p>1 Prova scritta con scenario</p> <p>La seconda prova scritta consiste in uno scenario professionale descritto in lingua inglese che può vertere su interpretazioni, normativa applicabile, azioni da intraprendere. L'elaborato viene scritto dal candidato in lingua italiana.</p>	<p>La correzione della prova viene eseguita durante il colloquio orale.</p>	1h 30 minuti
<input type="checkbox"/> <u>Prova orale</u>	<p>La prova orale avrà inizio con la discussione della seconda prova scritta, in cui il candidato dovrà illustrare in modo dettagliato le azioni intraprese per raggiungere gli obiettivi dati.</p> <p>Successivamente il commissario sottopone al candidato una serie di domande, indicativamente da 1 a 2, per verificare la competenza professionale dello stesso.</p>	<p>Tabella riportata nella procedura GOP102-pers</p>	20 minuti

Tutte le prove scritte e la prova orale, devono raggiungere il punteggio del 70% di risposte esatte. Per coloro che nella prima prova scritta sono tra il 60% e il 70% vale il requisito di media complessiva dei risultati delle



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 9 of 14

prove almeno pari al 70%. Per superare l'esame complessivo, la valutazione totale delle prove (scritti e orale) dovrà essere almeno pari al 70% di risposte esatte totali.

L'esame si considera superato quando la valutazione complessiva è superiore o uguale a 70/100, il candidato che ha totalizzato un punteggio inferiore non prosegue nell'iter di certificazione. Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione lo informa dell'esito dell'esame ricordando che se positivo la delibera finale spetta al comitato di delibera.

4.1.3 Abilità, Conoscenze e Competenze verificate nell'esame

La descrizione delle Abilità, Conoscenze e competenze di base, Trasversali e Tecnico Professionali oggetto dell'esame è in UNI EN 16234-1:2016.

Questa norma, nel momento in cui viene emesso il presente schema Intertek, NON risulta allineata per quanto riguarda la completezza (=quantità) del nr di e-competence (dimensione2), e livelli di capacità (dimensione 3) in quanto è manifestamente basata sulla e-CF2 e non su e-CF3.

Si noti come e-CF3 sia stato pubblicato nel 2014, sostituendo e-CF2 (edita nel 2010). Pertanto è evidente come la UNI non abbia di fatto recepito pienamente, al 2016, lo stato più recente della e-CF in vigore.

Intertek sceglie di adottare e-CF3 per quanto riguarda i livelli di capacità richiesti per i 36 livelli di e-competence (dimensione2) che già definiti in e-CF2 e che sono stati incorporati in e-CF3, ritendendo ciò aderente al principio dello stato dell'arte e della tecnica.

I candidati sono invitati a visitare il sito e-CF presso www.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_CEN_CWA_16234-1_2014.pdf e scaricarsi gratuitamente il dettaglio esaustivo, con esempi, che descrive le competenze che essi devono saper dimostrare di possedere durante l'esame, selezionando tra le 40 **e-competence** indicate in dimensione 2 quelle SPECIFICATE nel profilo di questo schema al paragrafo § 2.1.



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 10 of 14

5 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

5.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito www.intertek.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con l'area operation.

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

- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza, formazione come riportato nella tabella specifica
- 1 foto tessera (se il candidato è interessato ad ottenere anche il tesserino personale)
- Attestazione o autocertificazioni

Intertek si riserva il diritto di controllo di quanto attestato ed eventuali discrepanze daranno luogo alla automatica esclusione e/o perdita del titolo acquisito.

L'Area Operation di Intertek darà poi conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare. Ovviamente l'analisi documentale 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.

5.1.1 Nomina Commissione d'esame e eventuali Osservatori

Come da requisiti definiti nelle procedure GOP104-PERS-IT – qualifica esaminatori e GOP102-PERS-IT - Creazione degli schemi di certificazione

5.1.2 Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura

L'esame viene condotto presso strutture qualificate da Intertek in base alla legislazione vigente e alle norme di riferimento.

5.1.3 Programma delle Prove

La commissione garantisce la sua presenza almeno mezzora prima dell'inizio della sessione d'esame, per effettuare la verifica degli ambienti e per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e ne attesta efficienza e sicurezza, utilizzando l'apposito modulo fornito da Intertek.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono comunicare preventivamente a Intertek eventuali necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in modo da permettere all'ente di predisporre le eventuali misure di intervento.

Le prove si svolgeranno nel seguente ordine:

- Esame scritto domande a risposta chiusa
- Esame scritto su scenari
- Prova orale

L'ordine delle prove non potrà in nessun caso essere modificato.

Di seguito viene proposto un programma indicativo dello svolgimento delle prove, i candidati verranno avvisati preventivamente dall'area operation di Intertek, del programma giornaliero e della commissione



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 11 of 14

d'esame. Nel caso in cui il candidato riscontri un conflitto di interessi con i membri della commissione dovrà avvisare Intertek che adotterà le azioni necessarie.

Tabella esemplificativa delle attività e del programma delle prove (esempio su 6 esaminandi con 1 esaminatore)

Orario	Attività
09.00	Identificazione dei candidati e registrazione.
09.30	Presentazione dell'esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.00	Consegna ed Esecuzione della prova scritta a risposte chiuse
10.30	Ritiro dell'elaborato a conclusione del tempo previsto per la prova scritta a risposte chiuse Avvio correzione degli elaborati e preparazione per l'esame scritto su scenari
11.00	Avvio esame scritto su scenari
12.30	Ritiro dell'elaborato a conclusione del tempo previsto per l'esame scritto su scenari
12.40	Pausa ristoro
13.15	Avvio correzione degli elaborati e preparazione per le prove pratiche
14.30	Avvio prove orali
18.00	Redazione Verbale finale della giornata e conclusione giornata

5.1.4 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultato alcun documento; dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione in anticipo rispetto all'inizio delle prove e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

I Candidati che dovessero contravvenire a tali regole potranno essere immediatamente allontanati dall'aula con annullamento della prova d'esame.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

5.1.5 Valutazione Complessiva delle prove

La commissione attraverso il foglio risposte provvederà a dare la propria valutazione seguendo i parametri definiti nello schema di certificazione.

Al candidato che non abbia superato la prova d'esame, è data facoltà di verificare se esiste una sessione programmata e attivata entro i 5 mesi dalla data di esito dell'esame iniziale (che ha avuto esito negativo) e può richiedere di essere inserito gratuitamente per ripetere la prova d'esame. Tale facoltà è concessa 1 SOLA



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 12 of 14

VOLTA e comunque entro cinque (5) mesi dalla data di esito dell'esame iniziale e se ci sono posti disponibili per tale opzione. In ogni sessione di esame programmata è possibile inserire 1 solo candidato a titolo gratuito per esaminatore presente.

Al di fuori delle condizioni di cui sopra, il candidato, a propria discrezione, ha sempre facoltà di ripetere la prova d'esame sostenendo il costo dell'esame.

La commissione fornirà un rapporto di feedback sulle aree risultate carenti, senza fornire indicazioni sul voto ma solo sull'esito.

5.1.6 Decisione/Delibera della certificazione

Il comitato di delibera si attiva a conclusione delle due fasi precedenti ovvero analisi dei requisiti di accesso all'esame (esame documentale) e analisi dei risultati delle prove di esame (scritto, casi studio e orale). Valutata la correttezza di tali due fasi procede alla delibera ed alla emissione del certificato.

In caso contrario il comitato di delibera si confronterà con l'Area Operation e/o con gli esaminatori e/o con il Direttore della certificazione del personale per eventuali azioni correttive o richieste integrative.

5.1.7 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Le condizioni per il mantenimento annuale della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia svolto la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- avere attivato processi di aggiornamento professionale per i crediti indicati in relazione al livello di qualifica e-CF3 riportato in tabella seguente (1 ora = 1 credito)

Il **Livello medio e-CF3 assegnato** al professionista ottenuto con certificazione si deduce da §2.1

Livello medio e-CF3 assegnato	Nr crediti richiesti per anno (mantenimento)	Nr crediti richiesti totali (al rinnovo)
e-CF3: da 4 a 5 (senior)	20	100
e-CF3: da 2 a 3 (mid)	16	80
e-CF3: 1 (junior)	8	40

- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

Il professionista certificato invierà evidenza di quanto sopra richiesto mediante il modulo mantenimento l'area operation provvederà a far pervenire per tempo al candidato.

5.1.8 Requisiti per il rinnovo

- Che abbia svolto la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- avere attivato processi di aggiornamento professionale per un totale di crediti di cui a tabella § 5.1.7



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 13 of 14

- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

6 PROCESSO DI GESTIONE GENERALE

6.1 RISERVATEZZA

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

6.2 SICUREZZA

Per INTERTEK la sicurezza ha una ampia valenza e va quindi applicata a molteplici aspetti come riportato all'interno del Manuale della qualità al punto 7.4.

Gli ambiti relativi alla sicurezza da monitorare e che devono essere tenuti presenti negli schemi sono:

- Sicurezza fisica in termini di incolumità degli esaminatori e dei candidati.
- Sicurezza dei materiali di esame
- Sicurezza del processo di esame sia esso frontale sia on line

6.3 CODICE DEONTOLOGICO

Intertek Italia ha definito un codice deontologico generico legato ai principi generali della ISO 17024 e legato ad aspetti generali validi per qualsiasi tipo di profilo professionale.

Tale documento è pubblico e ne è obbligatoria la sottoscrizione all'atto della domanda di certificazione. F014-pers codice deontologico.

6.4 SUBENTRO DA ALTRO ENTE O CESSIONE AD ALTRO ENTE

Per la figura professione del Business Analyst è previsto il subentro ad altro ente. Deve essere prodotta copia del certificato se sotto accreditamento e Intertek provvederà a rimettere il certificato e al primo mantenimento procedere alle richieste di cui sopra. Se il subentro è da Ente non accreditato dovrà essere fornito il cv e il certificato e Intertek effettuerà un esame orale integrativo prima di emettere il certificato Intertek.

6.5 RICORSI E RECLAMI

[Il candidato, il professionista certificato o che non ha ottenuto la certificazione può fare ricorso/reclamo a Intertek in merito alle decisioni prese nel processo di certificazione.](#)

[Tale ricorso/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 Intertek. Intertek provvede a registrare i ricorsi/reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal loro ricevimento e provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del trattamento degli stessi e le azioni stabilite per la sua gestione.](#)

[Ove possibile, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il ricorso/reclamo, la conclusione del processo di trattamento dello stesso. Intertek esamina il ricorso/reclamo ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.](#)



SCHEMA ECF PROFESSIONAL ICT: SERVICE DESK AGENT

Document #: GOP111-PERS-IT-SDA Rev 1

Release Date: 15-4-2018

Page 14 of 14

Il ricorso/reclamo deve pervenire in forma documentata entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

6.6 CONTENZIOSI

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.

6.7 SANZIONI

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.