PROCEDURA
DI ESAMI AUTOMATICI

ESAMI IN REMOTO

Versione n° 3 del 30/09/2025

ESAMI IN REMOTO
PROCEDURA DI ESAMI AUTOMATICI
APPENDICE 3

REVISIONI

Revisione	Data	Motivo della revisione
1	18/05/2021	Prima versione
2	04/12/2023	Revisione layout e aggiornamenti vari in base all'esperienza
3	30/09/2025	Modifiche per aggiornamento del sistema di esami e precisazioni sull'uso della videoconferenza

VERSIONE del 30/09/2025

Redatta da Paolo Fezzi, Responsabile della Qualità
Verificata da Giuseppe Baffo, Responsabile della gestione degli audit ai Test Center
Approvata da Antonio Piva, Direttore

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

INDICE

1 Requisiti tecnici 4
2 Requisiti di Qualità specifici per gli esami in remoto 5
2.1 Consenso al trattamento dei dati personali 5
2.2 Approntamento dell'ambiente di esami in remoto 5
2.3 Riconoscimento formale dei candidati 5
2.4 Istruzioni ai candidati 5
2.5 Norme per i candidati 6
2.6 Sorveglianza in remoto 6
2.7 Audit in remoto 7
2.8 Autorizzazione di esami in remoto 8

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

Il presente documento, che costituisce un'integrazione alla **Procedura di Esami automatici (QA-ESA10)**, descrive i requisiti minimi richiesti per erogare esami automatici in remoto, prendendo come riferimento, quando non altrimenti specificato, il sistema ATES definito in QA-ESA10.

Per tutti gli altri aspetti non qui definiti, il Test Center deve fare riferimento alla **Procedura di esami automatici – QA-ESA10** che rimane in vigore e, per il resto, si applica integralmente a questa tipologia di esami in remoto.

1 Requisiti tecnici

Per rendere possibile una gestione in qualità degli esami in remoto sono richiesti i seguenti requisiti tecnici.

1. Il sistema ATES di erogazione e valutazione automatica degli esami.
2. ***Connessione in Internet*** della postazione del Supervisore e di quella del candidato.
3. ***Webcam*** presso la postazione sia del Supervisore sia del candidato.
4. ***Sistema hw audio*** completo di *microfono* presso la postazione sia del Supervisore sia del candidato, per rendere possibile la loro interazione prima, durante e dopo l'esame.
5. ***Software di videoconferenza*** in grado visualizzare, sul monitor del Supervisore la ripresa video di ciascun candidato che svolge la prova di esame. Il Test Center può scegliere liberamente il software per la videoconferenza, in base ai costi di licenza, alla sua famigliarità con lo strumento e ad altri criteri di preferenza, purché esso garantisca la visibilità continuativa del volto di tutti i candidati e il suo utilizzo sia conforme a tutti i requisiti di sorveglianza specificati nel successivo par. 2.6. [1]
6. ***Software di desktop remoto***,[2] per potenziare la sorveglianza, quando il Supervisore lo ritiene opportuno (cfr. par. 2.6).

Il Supervisore ha facoltà di aggiungere in videoconferenza lo ***smartphone*** o il ***tablet*** del candidato:

- *in sostituzione della webcam*, se il PC del candidato ne è sprovvisto o se la webcam si è guastata;
- *in aggiunta alla webcam*, per riprendere il candidato da prospettive diverse e complementari, rispetto all'angolo visuale della webcam.

In caso di non funzionamento o grave mal funzionamento, non riparabile, durante l'esame di anche uno soltanto dei dispositivi considerati necessari, è richiesta al Supervisore la sospensione e invalidazione degli esami coinvolti. Se questi requisiti non sussistono prima degli esami, gli esami stessi non potranno essere avviati.

Un'eventuale interruzione temporanea della connessione a Internet del candidato non costituisce un problema rispetto al corretto svolgimento dell'esame in quanto, una volta ripristinata la connessione, il candidato si troverà a riprendere l'esame esattamente dalla domanda cui era arrivato: l'unico danno arrecato dall'interruzione consiste nella perdita del tempo a disposizione per l'esame, perdita di tempo che può variare da pochi secondi a qualche minuto.[3] Ma nel caso in cui l'interruzione della connessione è definitiva o ripetuta o determinata intenzionalmente dal candidato il Supervisore può sospendere e invalidare l'esame.

Un'eventuale interruzione temporanea della connessione a Internet del candidato non costituisce un problema rispetto al corretto svolgimento dell'esame in quanto, una volta ripristinata la connessione, il candidato si troverà a riprendere l'esame esattamente dalla domanda cui era arrivato.

[1] Il software scelto deve inoltre garantire la *possibilità di registrazione* o altrimenti essere integrato con un software esterno per la registrazione di ciò che avviene nel video della postazione del Supervisore.
[2] A meno che tale funzionalità non sia già inclusa nel software di videoconferenza.
[3] Nel caso in cui il tempo perso tra l'interruzione della connessione Internet e il suo ripristino dovesse comportare il superamento del tempo massimo a disposizione del candidato, il Supervisore potrà inoltrare ricorso ad AICA, secondo le modalità previste dalla procedura di esami QA-ESA10, allegando tutte le evidenze a sua disposizione per documentare ciò che è avvenuto.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

In caso di non superamento della prova d'esame a causa di un'interruzione permanente e non ripristinabile della connessione a Internet del candidato, dovuta esclusivamente a motivi tecnici e non a comportamenti scorretti del candidato, il Supervisore potrà inoltrare ricorso ad AICA, ai fini dell'eventuale ripetizione gratuita dell'esame, secondo le modalità previste dalla procedura di esami QA-ESA10, allegando tutte le evidenze a sua disposizione per documentare ciò che è avvenuto.

2 Requisiti di Qualità specifici per gli esami in remoto

Al fine di garantire la convalida degli esami in remoto, AICA ha stabilito l'obbligo di videoregistrazione degli esami e inoltre i seguenti ulteriori requisiti di Qualità, che integrano gli usuali standard di qualità, definiti nella **Procedura di esami automatici – QA-ESA10**.

2.1 Consenso al trattamento dei dati personali

Il Supervisore chiederà a ciascun candidato il consenso verbale al trattamento dei dati personali seguenti.

a) ***Ripresa video***, tramite webcam (o smartphone/tablet) che inquadra il candidato, durante lo svolgimento dell'esame.

b) ***Registrazione temporanea del filmato*** per eventuale verifica della conformità alle norme di svolgimento da parte di AICA.

Nel chiedere il consenso il Supervisore notificherà contestualmente a ciascun candidato che:

- la ***finalità del trattamento*** è la verifica della conformità degli esami sostenuti in remoto, rispetto agli standard di qualità di AICA, a tutela della validità degli esami stessi;
- la registrazione del filmato degli esami sarà conservata per il tempo minimo richiesto dalle verifiche di AICA e comunque ***non oltre 7 giorni***, dopo di che sarà cancellata.

Il Supervisore potrà chiedere questo consenso in una delle modalità seguenti, a sua scelta.

- *Per iscritto*[4] *prima del giorno degli esami (via e-mail)*: in tal caso potrà avvalersi del ***modulo QA-ESAMOD19***, che può eventualmente costituire una traccia per il testo dell'e-mail. Si raccomanda questa modalità, in quanto fa risparmiare tempo al Supervisore durante la sessione di esami.
- *Verbalmente il giorno degli esami, prima dell'inizio delle prove*: in tal caso il consenso sarà registrato con il sistema di videoconferenza.

2.2 Approntamento dell'ambiente di esami in remoto

Le operazioni di approntamento e abilitazione delle postazioni di esami, previste da AICA ai par. 6.2.1 e 6.2.2 della **Procedura di esami automatici (QA-ESA10)**, debbono estendersi al software di videoconferenza utilizzato, riservando la massima cura nel verificare anticipatamente che questo sia compatibile con il software già presente, così da preservare la macchina del candidato e scongiurare possibili malfunzionamenti nel corso dell'esame.

Per consentire lo svolgimento degli esami e la relativa sorveglianza da parte del Supervisore, l'ambiente in remoto deve assicurare un livello di luce adeguato e un sufficiente isolamento del candidato da voci, rumori, interferenze.

2.3 Riconoscimento formale dei candidati

Il *riconoscimento formale del candidato* avviene *in videoconferenza*: il Supervisore, prima di iniziare gli esami, chiede a ciascun candidato di esibire un documento d'identità con foto, annotandone il numero sul *Registro esami*, in formato digitale.

2.4 Istruzioni ai candidati

L'illustrazione della metodologia di esami, prevista al par. 6.2.5 della procedura di esami QA-ESA10, dovrà essere opportunamente integrata con la descrizione dei software previsti dalle istruzioni tecniche pertinenti alla modalità tecnica di esami in remoto utilizzata (contenute nel manuale tecnico).

[4] Obbligatoriamente per iscritto, nel caso in cui non sia disponibile il sistema di videoregistrazione.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

Più specificamente, il Supervisore avrà cura di fornire le informazioni relative a:

- *requisiti minimi di sistema*, tra cui webcam, microfono, applicazioni pertinenti e connettività Internet;
- *installazione dei software* aggiuntivi *di videoconferenza* ed eventualmente *di desktop remoto*;
- corretto utilizzo delle funzionalità dei sopra citati software;
- *prevenzione di problemi sul PC in remoto del candidato* (come ad es. l'arresto del PC del candidato per batteria scarica);
- *requisiti ambientali* (livello di luce adeguato e sufficiente isolamento del candidato);[5]
- *corretto uso di smartphone o tablet in videoconferenza*, su richiesta del Supervisore, escludendone qualsiasi altro uso;
- possibilità da parte del Supervisore di chiedere al Candidato di:
  - *mostrare con la webcam (o con lo smartphone/tablet) una panoramica dell'ambiente e del piano della postazione*;
  - *usare il proprio smartphone* per chiamate da parte del Supervisore o per essere aggiunto in videoconferenza, come integrazione o sostituzione della webcam;
  - *accettare una connessione in desktop remoto da parte del Supervisore*, per un monitoraggio del proprio PC, esclusivamente a tutela del corretto svolgimento dell'esame, per evitare l'utilizzo di applicativi che possono interferire con l'esame stesso (vedere par. 2.6).

Tali informazioni saranno comunicate via e-mail al candidato, con adeguato anticipo rispetto alla data e all'ora previste per l'inizio degli esami, con la contestuale richiesta delle relative verifiche (ad es. la richiesta al candidato di verificare che il PC sia collegato alla corrente, prima di iniziare gli esami) e di confermare al Supervisore di averle effettuate. Queste richieste possono essere poi ricordate appena prima degli esami.

2.5 Norme per i candidati

Agli esami in remoto si applicano, oltre alle *norme per il candidato*, previste al par. 6.4 della **Procedura di esami automatici – QA-ESA10**, le seguenti norme aggiuntive.

1. In ogni momento il candidato deve essere inquadrato dalla webcam (o dallo smartphone/tablet), posizionato al centro del suo angolo visuale.
2. Nulla può coprire l'obiettivo della webcam (o dello smartphone/tablet) in qualsiasi momento durante l'esame.
3. Il candidato non può abbandonare la postazione di esami, per tutta la durata dell'esame.
4. Non devono essere presenti altre persone nella stanza che ospita la postazione del candidato.[6]

Prima di consentire ai candidati l'inizio degli esami, il Supervisore, ripeterà a tutti i candidati tali norme e ricorderà loro che la prova di esame sarà interrotta e considerata non valida, in caso di:

- violazione di una sola di queste norme;
- non funzionamento o grave mal funzionamento, non riparabile, durante l'esame di anche uno soltanto dei dispositivi considerati requisiti tecnici per lo svolgimento dell'esame (cfr. par. 1).

2.6 Sorveglianza in remoto

Per un'efficace sorveglianza (cfr. precedente par. 2.5 e par. 6.3.1 della procedura QA-ESA10) degli esami in remoto è richiesto al Supervisore di assicurare la *visibilità continua del volto del candidato*,[7] mediante il sistema di videoconferenza, per prevenire violazioni delle norme di

[5] Per un ragazzo che vive in famiglia il rispetto dei requisiti ambientali può essere un problema. Si raccomanda, in tal caso, di indirizzare le istruzioni anche ai genitori dei ragazzi, responsabilizzandoli.

[6] Nel caso di esami da casa a un ragazzo con famiglia numerosa, il rispetto di questa regola può essere agevolato dall'apposizione, fuori dalla porta della stanza, di un cartello con scritte come "Non disturbare: esami in corso."

[7] Proprio al fine di assicurare una visibilità continuativa di ciascun candidato, non è consentito l'utilizzo nella videoconferenza di stanze separate.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

svolgimento degli esami (cfr. par. 2.5 e par. 6.4 della procedura QA-ESA10) ed eventuali scambi di persona. Nel caso di problemi tecnici che possono inibire in modo permanente questa visibilità continuativa, l'esame del candidato che non può più essere visto in volto dovrà essere interrotto.

Il Supervisore dovrà rilevare indizi di possibili attività non corrette del Candidato, ponendo particolare attenzione alla direzione del suo sguardo, ad es. quando indugia in direzioni diverse dallo schermo del suo computer o si fissa sempre in un identico punto.

Per il potenziamento della sorveglianza, a tutela degli standard di qualità di AICA, il Supervisore ha a disposizione diverse opzioni, che valuterà, in base a indizi raccolti di possibili attività non corrette del Candidato, all'opportunità di una loro efficace prevenzione, nonché alla numerosità della sessione di esami: tali opzioni comportano infatti una certa complessità gestionale e quindi richiedono tempo, ma poiché sono comunque efficaci come deterrenti, è utile comunicarne ai Candidati la possibile adozione, prima degli esami (vedere par. 2.4).

Più precisamente, il Supervisore, a sua discrezione (o su richiesta dell'Auditor), in qualsiasi momento può chiedere ai Candidati (tutti o solo alcuni, presi a campione o individuati in base a indizi di possibili attività non corrette) di:

- prendere *visione del piano della postazione e dell'ambiente circostante*, mediante un opportuno posizionamento della webcam, prima dell'inizio dell'esame ed eventualmente anche durante l'esame, in modo da rilevare o prevenire operazioni non consentite, come consultare manuali, ricevere suggerimenti da persone presenti nella stanza, usare dispositivi digitali non utilizzati per la videoconferenza;
- utilizzare lo *smartphone (o tablet) a integrazione della webcam* (in tal caso richiedendo al candidato di accettare sul proprio smartphone o tablet una videochiamata del Supervisore).[8]
- mostrare la finestra dell'*applicazione di gestione dei processi* (ad esempio *Gestione Attività* per i sistemi Windows), previa *condivisione del proprio desktop*, al fine di monitorare quelli in esecuzione sul computer.

Il Supervisore, quando ha bisogno di comunicare con uno specifico candidato,[9] per disturbare il meno possibile gli altri candidati, dopo la prima comunicazione attraverso il microfono della videoconferenza, continuerà la comunicazione mediante altri canali che non interferiscono con lo svolgimento in silenzio della sessione (ad es. attraverso la chat della sessione o il cellulare del candidato).

2.7 Audit in remoto

L'audit a una sessione in remoto ("Audit in remoto" o "Audit in differita") avviene secondo quanto indicato nel documento **Procedura di audit ai Test Center AICA – QA-AU10** al quale si fa riferimento, applicandosi integralmente a questa tipologia di esami in remoto.

Al Supervisore è sempre richiesta la *registrazione della sessione di esami in remoto*, attraverso il sistema di videoconferenza.[10] Tuttavia, se si verificano problemi tecnici, di qualsiasi tipo, tali da non rendere possibile la registrazione, la sessione si può fare lo stesso: l'impossibilità di effettuare la registrazione non è cioè bloccante rispetto allo svolgimento regolare della sessione. In tal caso il Supervisore deve verbalizzare i motivi della non registrazione nel *Verbale di esami* (modulo QA-ESAMOD14), che può essere compilato e conservato anche in forma digitale.

Entro 7 giorni dall'effettuazione di una sessione di esami in remoto, l'Ispettore può chiedere al Supervisore di avere accesso alla *registrazione della sessione di esami*, per le opportune verifiche sulla conformità degli esami rispetto alle procedure di qualità di AICA.

[8] Risulta efficace appoggiare lo smartphone (o tablet) sul piano della postazione del candidato, dal lato più lungo e in modalità di rotazione automatica del display.

[9] Ad es. la richiesta di usare la webcam per mostrare il piano della postazione e/o l'ambiente circostante o di condividere il desktop o di aggiungere in videoconferenza il proprio smartphone oppure la comunicazione dell'interruzione e invalidazione dell'esame a causa della violazione di una delle norme per i candidati.

[10] Nel caso in cui il software di videoconferenza scelto dal Test Center non abbia la funzionalità di registrazione, il Supervisore deve perciò integrarlo con un software di registrazione esterno.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

Per tutti gli altri aspetti non qui definiti, si continua a fare riferimento alla **Procedura di audit ai Test Center AICA – QA-AU10** che rimane in vigore e, per il resto, si applica integralmente a questa tipologia di esami in remoto.

2.8 Autorizzazione di esami in remoto

Un Test Center può erogare esami in remoto senza bisogno di un'autorizzazione formale di AICA, purché sia utilizzato esclusivamente il sistema ATES autorizzato da AICA.

Tuttavia la Funzione Qualità di AICA può provvedere a una *sospensione dell'erogazione di esami in remoto* per un periodo determinato, qualora una verifica ispettiva, a esami in corso o sulla registrazione della sessione, dovesse accertare *gravi o ripetute Non Conformità* rispetto alla presente procedura di esami in remoto e alla più generale **Procedura di esami automatici (QA-ESA10)**, di cui la presente procedura è Appendice, ad es. ripetuti[11] guasti tecnici[12] e conseguenti ripetuti[15], tali da compromettere la regolarità e l'imparzialità degli esami, rendere impossibili o difficoltose le verifiche ispettive di AICA, procurare ripetuti disservizi ai Candidati. Nel caso di Non Conformità che riguardano la sorveglianza e il rispetto delle norme per i candidati, tali da compromettere la regolarità e l'imparzialità degli esami, AICA provvederà a una sospensione al Test Center del servizio di esami nel suo complesso, cioè sia in remoto che in presenza.

[11] Ripetuti in quanto constatati in più sessioni di esami.

[12] Inclusi malfunzionamenti al sofware di videoconferenza e alla funzionalità di videoregistrazione.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione