

Termini e Condizioni Generali Utilizzo Piattaforma Digcomp.cloud

Oggetto

I presenti termini e condizioni generali di utilizzo del Piattaforma (di seguito anche Portale) e dei Servizi/Prodotti, come integrati da tutte le altre politiche, linee di condotta e informativa privacy riportate nel sito www.ibcert.it, richiamati all'atto della registrazione alla Piattaforma, regolano la navigazione sul portale www.digcomp.cloud

Accettazione dei Termini e Condizioni

I presenti Termini e Condizioni si applicano a tutti coloro che navigano sul Portale e/o accedono al Portale e/o utilizzano il Portale. Pertanto, navigando e/o utilizzando il Portale, il candidato, riconosce di aver letto, compreso e accettato i presenti Termini e Condizioni, cui altresì riconosce di essere vincolato e che si impegna a rispettare oltre che equivalere a titolo di dichiarazione di presa visione e accettazione delle presenti condizioni generali di utilizzo, nonché di avviso legale e presa visione informativa privacy e di eventuali altre comunicazioni pubblicate sul Portale. Si invita a leggere con attenzione "Termini e Condizioni" e se non condivisi di abbandonare il Portale e non usufruire dei Servizi/Prodotti.

Modifica dei Termini e Condizioni

IBC S.r.l. si riserva il diritto di modificare e/o integrare in qualsiasi momento e senza preavviso i presenti Termini e Condizioni, dandone comunicazione nella home-page del portale digcomp.cloud e/o sul sito ibcert.it sezione download. In tal caso, le modifiche saranno efficaci agli effetti di legge, senza la necessità di specifica e ulteriore approvazione. Si invita, pertanto, il candidato a verificare eventuali modifiche e integrazioni apportate ai Termini e Condizioni di volta in volta in vigore e a non utilizzare il Portale qualora egli non condivida o non intenda accettare, anche solo parzialmente, i nuovi Termini e Condizioni.

Nullità parziale dei Termini e Condizioni

Qualora una o più clausole dei presenti Termini e Condizioni dovesse risultare nulla e/o inefficace, l'eventuale nullità e/o inefficacia della/e singola clausola/e non si estenderà alle restanti clausole.

Registrazione al Portale.

Il candidato deve registrarsi al Portale Digcomp.cloud mediante la compilazione del modulo di registrazione in ogni sua parte. Con la Registrazione l'utente conferma di essere in possesso dei predetti requisiti e manleva IBC Srl da qualsiasi dichiarazione mendace effettuata. In questo caso IBC S.r.l. ha il diritto di chiudere in via definitiva l'account e di sospendere l'erogazione di eventuali servizi acquistati.

Con l'accettazione dei Termini e Condizioni, candidato si assume la piena responsabilità in ordine alle possibili conseguenze della non veridicità, incompletezza e/o inesattezza dei dati forniti. Si impegna a tenere costantemente aggiornate le informazioni relative al proprio account ed a comunicare tempestivamente alla segreteria di IBC S.r.l. le eventuali variazioni, tramite modifica del proprio account, ovvero tramite e-mail o altra comunicazione scritta da **inoltrare all'indirizzo : digcomp@ibcert.it** .

La username e la password sono strettamente personali e il candidato si impegna a conservarli con la massima diligenza e a mantenerli segreti e riservati, a non comunicarli o comunque cederli a terzi. Il candidato accetta pertanto, di assumersi la piena responsabilità per qualunque attività che possa aver luogo tramite il proprio account e si impegna, nella massima misura consentita dall'ordinamento, a manlevare e tenere indenne IBC S.r.l., i suoi dipendenti, soci, amministratori e collaboratori, da qualsiasi pretesa che possa essere avanzata da terzi in relazione e/o connessione all'utilizzo del Portale tramite l'account del candidato, nonché da ogni e qualsivoglia conseguente danno, costo, onere e spesa che IBC S.r.l. i suoi dipendenti, soci, amministratori e collaboratori abbiano a subire da un uso improprio del medesimo.

Si precisa che, in caso di perdita della password, è prevista apposita procedura per il recupero della stessa.

Il candidato potrà effettuare la registrazione al Portale anche contestualmente alla presentazione della domanda di certificazione. All'atto della registrazione al candidato verrà richiesto di manifestare espressamente, in modalità flag, ai fini dell'articolo 1341 cod. civ., il proprio consenso ai presenti Termini e Condizioni, come integrati da tutte le norme, politiche e le linee di condotta ivi richiamate.

Il candidato, procedendo alla registrazione sul portale:

- Dichiarare di aver letto tutte le informazioni inerenti al Servizio/Prodotto, dichiara inoltre di aver preso visione e

di accettare il Regolamento PG31 di Schema Digcomp 2.2 applicabile, il Regolamento Generale REG 01, il Tariffario, nonché il Regolamento per la concessione dell'utilizzo del marchio REG 02 e le Norme deontologiche di riferimento e di impegnarsi a rispettare le eventuali modifiche che agli stessi potranno essere apportate, prendendone visione sul sito internet www.ibcert.it, rinunciando ed esonerando espressamente IBC dall'invio di qualsiasi comunicazione al riguardo.

- Dichiarare di conoscere i prerequisiti, anche hardware e software, necessari per poter accedere e usufruire del Servizio/Prodotto di interesse come di seguito riportati.
- Dichiarare di aver letto e accettato modalità di svolgimento della prova di esame in accordo allo Schema PG3 disponibile alla sezione download di www.ibcert.it.

Al termine della procedura di registrazione il candidato riceverà via e-mail conferma di avvenuta iscrizione e le istruzioni per perfezionare il proprio account tramite l'apposito link.

Prima della data della sessione d'esame, il candidato, riceverà una mail un riepilogo dei prerequisiti di sistema e dei comportamenti consentiti e vietati durante l'esecuzione della prova d'esame, unitamente ad una Guida Illustrativa per registrazione ed accesso, al Coupon da utilizzare in piattaforma e ad una Password da inserire all'atto dell'inizio dell'esame.

Condizioni, termini e modalità prova d'esame

- Prova d'esame in presenza:

Il proctor fisico provvederà in presenza, all'identificazione del candidato al termine della quale potrà effettuare l'accesso in Piattaforma ed inserire il coupon fornito ed iniziare la prova di esame. Il proctor fisico provvederà al monitoraggio della regolare esecuzione della sessione d'esame e relativa verbalizzazione. Le condizioni per la regolare esecuzione della prova d'esame nonché i Criteri per avanzare di livello sono definiti nello Schema PG 31 Digcomp 2.2 disponibile sul sito www.ibcert.it.

- Prova d'esame da remoto

Il candidato che abbia fornito il suo consenso all'esecuzione della prova d'esame in modalità da remoto, verrà indirizzato, dopo aver effettuato l'accesso in Piattaforma e inserito il coupon, al processo di identificazione in cui verrà richiesto l'esibizione a video del documento d'identità e del Suo volto al fine di consentire al *proctor fisico* di verificare la identità del candidato e acquisire la foto di entrambi. Dopo aver superato il processo di identificazione, il Sistema richiederà al candidato l'inserimento della password per l'accesso alla prova d'esame. Durante l'esecuzione della prova d'esame verrà effettuata registrazione audio e video della webcam e microfono del candidato.

Tutti i dettagli in merito al trattamento dei dati personali sono contenuti nell'informativa privacy consultabile nell'apposita sezione di www.ibcert.it e www.digcomp.cloud e trasmessa via email al candidato.

Regole di Comportamento durante l'esecuzione della prova d'esame

La prova di esame deve essere condotta in autonomia e senza l'ausilio di supporti esterni.

La postazione deve essere dotata di un adeguato livello di illuminazione e di un livello di rumore basso.

Nessuna interferenza deve essere registrata nella trasmissione di video e audio segnale

Il candidato inoltre:

- non deve lasciare la zona osservata della webcam durante il test.
- deve mantenere la webcam accesa e il microfono acceso durante il test.
- deve utilizzare un solo display dispositivo, una tastiera, un puntamento dispositivo (mouse del computer).
- non può ottenere assistenza da terzi durante il test.
- non può fornire un accesso al proprio computer a terze parti durante il test.
- non può partecipare alle conversazioni con terza parte, per utilizzare materiali di riferimento (libri, foglietti illustrativi, registrazioni audio), o usare telefoni cellulari, tablet e computer o altro qualsiasi altro dispositivo e/o supporto.
- non può aprire altre pagine Web e/o altri Browser
- non può copiare o scattare foto o screenshot alle domande di esame che sono di proprietà intellettuale di IBC-Italy Bureau Of Certification
- deve seguire le istruzioni di Proctor fisico relative al processo di test (modifica dell'angolazione della telecamera, realizzazione dei requisiti per il comportamento dell'utente, ecc.)
- deve informare immediatamente il proctor fisico in merito a violazioni di queste regole che si sono verificate senza sua colpa.

In caso di violazioni l'esame sarà annullato dal proctor fisico.

Requisiti di sistema

Sistema operativo: Windows 7, 8, 8.1, 10, Mac 10.9 e versioni successive;

Browser web: Google Chrome (ultima versione);

Webcam funzionante e accesa (comprese le fotocamere integrate nei laptop);

Microfono funzionante e acceso (compresi i microfoni integrati nei laptop);

Connessione Internet stabile con velocità dati non inferiore a 1 Mbps;

Processore almeno Intel Core 2 Duo o AMD Athlon X2 a 1.8GHz

4Gb di RAM o superiore

Modalità di Tracciamento

- Sul portale vengono altresì resi disponibili Report e log di tracciamento relativamente alle attività generali di piattaforma (iscrizione, ingresso/uscita, ultimo accesso, errori di login, IP) e report relativo all'esecuzione della prova d'esame (data e ora di completamento prove d'esame) nonché assenza di stato di connessione e apertura di altre pagine web.

- Detta Reportistica sarà trattata da IBC per consentire la sorveglianza dei candidati da parte del *proctor fisico* e per valutare eventuali condotte irregolari del candidato nel corso della prova nonché per condurre la fase finale di delibera e di emissione del certificato e conservata nei termini stabiliti nell'informativa privacy che qui si richiama integralmente.

Sospensione/Interruzione dell'erogazione dei Servizi/Prodotti

IBC S.r.l. può in qualsiasi momento sospendere ovvero interrompere l'erogazione/la messa a disposizione del portale, dandone immediata comunicazione nella propria home page o mediante qualsiasi altra modalità idonea allo scopo, qualora:

– vi fossero fondati motivi per temere il verificarsi di problemi di sicurezza e/o di violazioni di norme di legge, ovvero al verificarsi degli stessi;

– si ravvisi la necessità-opportunità di migliorare ed incrementare l'efficienza e la funzionalità del Portale.

In tali casi la durata dell'interruzione avverrà secondo quanto stabilito al punto seguente Assistenza tecnica e livelli di servizio.

Assistenza Tecnica e livelli di servizio .

A) Apertura Ticket

In fase di richiesta di intervento, per qualunque modalità utilizzata (web, telefono, email, fax), dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

Cognome Nome

Tipologia del Servizio acquistato

Informazioni di contatto;

Descrizione della problematica riscontrata;

Eventuali allegati e/o screenshots esplicativi;

L'Helpdesk si riserva la facoltà di richiedere maggiori informazioni relative all'intervento da effettuare, prima della presa in carico del ticket.

B) Risoluzione Ticket

Le richieste di assistenza sono sempre gestite dall'help desk di IBC, con specifica indicazione di:

Data di ricevimento assistenza;

Tipologia di manutenzione (correttiva, adeguativa, evolutiva)

Modalità di risoluzione dell'intervento

Tempo impiegato per il ripristino/risoluzione

Chiusura del ticket.

In caso di mancata o incompleta risoluzione, la richiesta di assistenza continua a rimanere aperta ed è sottoposta a nuovo trattamento. In caso di guasto, l'Help Desk provvederà ad avvisare il cliente, telefonicamente, indicando, laddove possibile, i tempi di ripristino previsti.

Il processo legato alla gestione delle richieste di assistenza:

Fornisce supporto all'Utente e permette di mantenere gli SLA definiti;

Stabilisce i meccanismi di tracciabilità delle richieste, fino alla loro risoluzione;

Aiuta nella definizione delle azioni mirate alla eliminazione della causa del malfunzionamento.

La sequenza operativa del flusso di gestione del contatto è riassumibile come di seguito:

Segnalazione della richiesta di assistenza alla struttura Helpdesk

Determinazione del problema/quesito proposto;

Classificazione del problema/quesito proposto;

Indirizzamento del problema/quesito verso la struttura operativa competente;

Comunicazione della soluzione/risposta o eventuale workaround all'Utente;

Chiusura della richiesta di assistenza

C) Livelli di servizio

Manutenzione correttiva ed adeguativa

Risoluzione disservizi di tipo "bloccante"

Nel 95% dei casi, entro 24 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione

Nel 100% dei casi, entro 36 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Risoluzione disservizi di tipo "non bloccante"

Nel 95% dei casi, entro 24 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione

Nel 100% dei casi, entro 36 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione

Risoluzione disservizi di tipo "anomalia"

Entro 5 gg lavorativi, nel 100% dei casi.

Diritti di proprietà

L'interfaccia visuale, la grafica, il progetto, i template, le informazioni, il codice sorgente, il software e, in ogni caso, tutti e ogni componente/elemento del Portale, sono di proprietà esclusiva del Fornitore che ha concesso in Utilizzo a IBC S.r.l. E' pertanto vietata la copia e/o riproduzione della grafica ovvero di qualsivoglia componente/elemento del Portale, senza l'espressa autorizzazione del proprietario. Sono altresì vietate le attività di cui all'articolo 64bis L. 633/41, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la riproduzione, l'estrazione, la traduzione, la distribuzione al pubblico in qualunque forma ovvero il trasferimento a terzi del software relativo al Portale, a qualsiasi titolo, sia esso oneroso sia esso gratuito. E altresì vietato la riproduzione video, attraverso device, riprodotto in piattaforma. In assenza di espressa autorizzazione, è inoltre vietato effettuare interventi sul predetto software. Il marchio "IBC" nonché i nomi a dominio "ibcert.it e digcomp.cloud" (con i suoi derivati di terzo livello) sono altresì di proprietà esclusiva di IBC S.r.l. Essi sono tutelati dalla legge sui marchi registrati, sulla concorrenza sleale e altre leggi applicabili e da eventuali accordi commerciali e, pertanto, non possono essere copiati e/o imitati. Tutti i diritti non espressamente concessi sono riservati.

Materiale pubblicato sul Portale, Servizi/Prodotti e Contenuti. Marchi di proprietà di terzi

Tutto il materiale/i contenuti, di ogni genere e tipo, relativi ai Servizi/Prodotti erogato/i e/o venduto/i sul Portale, è/sono salvaguardato/i dal diritto d'autore. In particolare, i Prodotti/Servizi e i Contenuti sono pienamente di titolarità di IBC S.r.l. . Il Visitatore, il candidato o qualsivoglia altro soggetto, non potrà copiare, modificare, riadattare, riprodurre, pubblicare, trasmettere, distribuire, vendere, concedere in licenza, comunicare o comunque mettere a disposizione del pubblico, creare lavori derivati da, o fare qualunque altro tipo di uso non autorizzato del predetto materiale/contenuti. Esso potrà solo visualizzare ed utilizzare conformemente all'uso consentito i Prodotti/Servizi, i Contenuti e il Materiale eventualmente fornito da IBC Srl. E' vietato all'utente diffondere le prove d'esame o qualsiasi materiale di proprietà di IBC S.r.l. I marchi anche di fatto contenuti nel Portale, o comunque ivi richiamati, sono tutelati dalla legge sui marchi registrati, sulla concorrenza sleale e da altre leggi applicabili ovvero da eventuali accordi commerciali e, quindi, non possono essere copiati o imitati. I nomi di prodotti e società eventualmente citati nel Portale, possono costituire marchi di terzi, utilizzati da IBC in conseguenza di specifici accordi commerciali. Pertanto, è fatto espresso divieto all'utilizzo non autorizzato degli stessi. Tutti i diritti non espressamente concessi sono riservati.

Obblighi e responsabilità del Candidato.

Il candidato:

- deve navigare e/o utilizzare il Portale conformemente a quanto disposto dai presenti Termini e Condizioni;
- non può e non deve usare il Portale per qualunque scopo illegale, ovvero in violazione di qualunque legge locale, nazionale, internazionale, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi in materia di proprietà intellettuale, i diritti di copyright e protezione dei dati personali;
- assume l'obbligo di non immettere informazioni e dati falsi, incompleti, inesatti, in sede di registrazione, nonché nel corso dell'utilizzo del Portale e dei Servizi/Prodotti, assicurando altresì che gli stessi non ledano/violino in alcun

modo, direttamente o indirettamente, qualsiasi diritto di terzi;

- manleva IBC SRL da ogni responsabilità derivante dall'indebito e/o illegittimo e/o errato e/o incompleto inserimento, anche per mero errore materiale, di dati anagrafici, fiscali e contabili;
- si impegna a tenere aggiornate le informazioni relative al proprio account;
- si assume l'obbligo di conservare con la massima diligenza il proprio Codice Cliente, username e la propria password e a mantenerli segreti e riservati, a non comunicarli o comunque cederli a terzi;
- si obbliga a non sfruttare e/o usufruire e/o utilizzare, senza espressa autorizzazione, il marchio "IBC" ed il nome a dominio "Ibcert – Digcomp.Cloud".;
- si obbliga a non utilizzare e/o sfruttare per finalità commerciali, di riproduzione totale o parziale, di rielaborazione e trasmissione sotto qualunque forma e con qualsiasi modalità, in assenza di preventiva autorizzazione, di tutto il materiale/i contenuti, di ogni genere e tipo, relativi ai Servizi/Prodotti erogato/i e/o venduto/i sul Portale;
- si obbliga altresì a non utilizzare, i marchi contenuti sul Portale.;
- si obbliga all'osservanza di tutte le norme, nazionali e comunitarie, nonché al rispetto dei presenti Termini e Condizioni, Policy Privacy, Cookie Policy.
- si obbliga a tenere un comportamento corretto e leale, che non comprometta o possa, anche solo potenzialmente, compromettere l'immagine, la reputazione, l'integrità aziendale, le proprietà, il patrimonio e/o gli investimenti posti in essere da IBC S.r.l.
- manleva IBC S.r.l., i suoi soci, i suoi dipendenti e collaboratori dal non conseguimento dell'obiettivo di ottenimento del certificato in caso di violazioni registrate.
- si obbliga a non introdurre virus, worm, spyware o quant'altro possa, anche solo potenzialmente, violare o danneggiare il funzionamento del Portale. Il candidato si assume la piena responsabilità per qualunque attività che possa aver luogo tramite il proprio username e si impegna, nella massima misura consentita dall'ordinamento, a manlevare e tenere indenne IBC S.r.l., i suoi dipendenti, soci, amministratori e collaboratori, da qualsiasi pretesa che possa essere avanzata da terzi in relazione e/o connessione all'utilizzo del Portale tramite il suo username, nonché da ogni e qualsivoglia conseguente danno, costo, onere e spesa che IBC Srl, i suoi dipendenti, soci, amministratori e collaboratori, abbiano a subire.
- si obbliga a non copiare/riprodurre l'interfaccia visuale, la grafica, il progetto, i template, le informazioni, il codice sorgente, il software, e, in ogni caso, tutti e ogni componente/elemento del Portale.

Esclusione di responsabilità di IBC Srl

IBC Srl, nella massima misura consentita dall'ordinamento, non è responsabile né verso il candidato, né verso soggetti direttamente o indirettamente a questo collegato, per ritardi, disservizi o sospensioni del Portale che dipendano da terzi o siano causati da forza maggiore o caso fortuito (tra le quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: sospensione, rallentamento o malfunzionamenti della rete internet o di erogazione dell'energia elettrica). IBC Srl non potrà inoltre, essere ritenuta responsabile, neppure in parte, per qualunque difficoltà, vizio, anomalia, discontinuità, impossibilità di accesso e/o utilizzo del Portale derivante e/o comunque connesse alla dotazione hardware e software del candidato.

Chiusura dell'account.

Il candidato può in ogni momento richiedere la chiusura del proprio account, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, inviando la relativa richiesta a IBC Srl tramite e-mail all'indirizzo digcomp@ibcert.it
IBC procederà immediatamente alla chiusura dell'account dell'Utente.

Resta inteso che a seguito della rimozione dell'account sarà precluso all'Utente l'accesso o l'utilizzo e/o l'erogazione dei Servizi/Prodotti e dei relativi contenuti e la possibilità di richiedere qualsivoglia tipo di rimborso.

IBC Srl avrà il diritto di sospendere o chiudere, anche definitivamente, l'account e porre fine a qualunque utilizzo del Portale da parte del candidato, bloccandone l'accesso, immediatamente e senza obbligo di preavviso, qualora – a insindacabile giudizio di IBC Srl – il candidato:

- non fornisca o non abbia fornito, totalmente o parzialmente, dati e informazioni aggiornati, completi, veritieri e corretti;
- utilizzi o abbia utilizzato il Portale per fini e/o con modalità illegali;
- violi o abbia violato diritti di copyright e/o proprietà intellettuale di terzi;
- violi o abbia violato, totalmente o parzialmente, i presenti Termini e Condizioni.

Privacy Policy

I dati personali trasmessi dall'Utente o comunque acquisiti durante la navigazione del Portale verranno trattati da

IBC Srl nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Si invita pertanto l'Utente a leggere in proposito la Privacy Policy del Portale, disponibile sulla home page dello stesso.

Legge applicabile e foro competente

I presenti Termini e Condizioni Generali, così come qualsivoglia questione relativa alla loro formazione, validità, interpretazione, esecuzione, modifica e cessazione, sono disciplinati dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Nocera Inferiore, salvo quanto previsto dalla disciplina normativa in materia di diritti del consumatore.

Comunicazioni

Per qualsiasi richiesta, assistenza, comunicazione, reclamo, si potrà contattare IBC Srl inviando una e-mail al seguente indirizzo digcomp@ibcert.it

Milano 08.01.2025