

## FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS)

### **DOMANDE RELATIVE AL PC (PERSONAL COMPUTER)**

#### **Posso utilizzare un computer desktop o un laptop?**

Certamente: rientrano nella definizione di PC tutti quei dispositivi che siano dotati del sistema operativo indicato nel punto 2 delle “istruzioni per la prova scritta digitale”.

#### **Posso utilizzare un tablet per sostenere la prova?**

No: l’uso di tablet o dispositivi touch, non dotati di mouse o trackpad/touchpad non è consentito per sostenere la prova.

#### **Sul mio PC non ho Google Chrome. Posso utilizzare un diverso browser al posto di Google Chrome?**

No. Se non disponibile deve installare Google Chrome, scaricabile in maniera del tutto gratuita dal portale google.com Provare a cercare su internet come fare.

#### **Sul mio PC ho Google Chrome, Microsoft Edge ed altri browser; devo disinstallare gli altri browser?**

No, non è necessario. L’importante utilizzare solo Google Chrome per connettersi.

#### **Cosa dovrei visualizzare una volta avuto accesso alla pagina internet della prova digitale da PC?**

Se si è tra i candidati che hanno diritto di accedere, inserendo il proprio Codice Fiscale si atterra sulla pagina che consente di gestire la prova scritta.

#### **Ho avuto accesso alla pagina internet della prova digitale da PC, ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un box rosso con la scritta “NON CONNESSO”:**

Accertarsi che il PC sia collegato alla stessa rete Wi-Fi del dispositivo mobile. Chiudere tutte le app, programmi aperti su PC, se necessario riavviare e ricaricare la pagina. Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro PC.

#### **Cosa accade se durante la prova perdo la connessione?**

Il sistema tenta la riconnessione in automatico; una assenza prolungata della linea internet, non dovuta ai nostri sistemi, potrebbe comportare l’annullamento della prova. In questa situazione NON uscire dalla visualizzazione a tutto schermo e non effettuare altre operazioni prima di essere contattati dal Proctor.

### **DOMANDE RELATIVE AL DISPOSITIVO MOBILE**

#### **Ho un dispositivo mobile senza webcam. Posso comunque utilizzarlo?**

No: condizione indispensabile è che il dispositivo mobile sia dotato di webcam (interna o esterna) che sia attivata una volta avuto accesso alla pagina internet della prova digitale.

**Ho un iPhone/iPad; posso utilizzarlo come dispositivo mobile?**

Certamente. Si può anche utilizzare Safari al posto di Google Chrome, l'importante è che la pagina internet di accesso alla prova digitale venga visualizzata in modalità mobile e non in modalità desktop (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina è confermata dal fatto che vede ripresa la sua immagine.

**Posso utilizzare un tablet come dispositivo mobile?**

No.

**Cosa si intende per modalità "aereo"**

La modalità "aereo" o "aeroplano" è una funzionalità dei quasi tutti i dispositivi mobili (smartphone o tablet) che consente di porre il dispositivo in una modalità che impedisce di ricevere/effettuare di chiamate o qualsiasi altra notifica a mezzo della connessione con il proprio gestore di telefonia mobile.

**Se metto il dispositivo mobile in modalità "aereo" posso attivare il Wi-Fi?**

Certo: quasi tutti i dispositivi mobili lo consentono. Basta porre il dispositivo prima in modalità "aero" o "aeroplano" e successivamente attivare il wi-fi.

**Posso utilizzare un diverso browser al posto di Google Chrome sul dispositivo mobile?**

No. Solo su dispositivo mobile Apple iPhone/iPad si può utilizzare Safari, l'importante è che la pagina internet di accesso alla prova digitale venga visualizzata in modalità mobile e non in modalità desktop (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina è confermata dal fatto che vede ripresa la sua immagine.

**Cosa dovrei visualizzare una volta avuto accesso alla pagina internet della prova digitale da Dispositivo Mobile?**

Inserendo il proprio codice fiscale si attiva la videoconferenza; viene chiesto di autorizzare l'uso della videocamera e del microfono e viene visualizzata la propria immagine ripresa dalla webcam del dispositivo mobile utilizzato. Si consiglia di utilizzare la webcam interna al dispositivo.

**Durante la prova vedo il Proctor/la Commissione in videoconferenza sul mio dispositivo mobile?**

No: sentirà solo l'audio, ma la videocamera del Proctor non verrà attivata durante la videoconferenza.

**Ho avuto accesso alla pagina internet della prova digitale da Dispositivo Mobile, ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un dinosauro:**

Accertarsi che il dispositivo mobile sia collegato alla stessa rete Wi-Fi del PC. Chiudere tutte le app, programmi aperti su dispositivo mobile e ricaricare la pagina. Dare tutti i permessi di utilizzo di webcam e microfono. Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro dispositivo mobile.

**Ho avuto accesso alla pagina internet della prova digitale da Dispositivo Mobile, vedo la mia immagine, ma non sento l'audio.**

Normale: al momento si è l'unico utente connesso alla videoconferenza. Verificare comunque di aver dato permessi di utilizzo del microfono.

**Una volta inserito il codice fiscale, sul dispositivo mobile vedo la stessa pagina internet della prova digitale che vedo sul PC; è corretto?**

No: sul dispositivo mobile bisogna accertarsi che la pagina internet di accesso alla prova venga visualizzata in modalità mobile e non in modalità desktop (cercare su internet come fare). Inserendo il proprio codice fiscale si attiva la videoconferenza; viene chiesto di autorizzare l'uso della videocamera e del microfono e viene visualizzata la propria immagine ripresa dalla webcam del dispositivo mobile utilizzato. Si consiglia di utilizzare la webcam interna al dispositivo.

**Cosa accade se durante la prova perdo la connessione alla videoconferenza del mio dispositivo mobile?**

Tentare di riavviare la videoconferenza ricaricando la pagina dal dispositivo mobile; in questo periodo non disconnettersi dalla pagina sul PC. Il candidato provi eventualmente a sostituire il dispositivo mobile. Il Proctor da remoto potrebbe sospendere la prova se non riesce a connettersi in videoconferenza/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla videoconferenza. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile. Qualora la Commissione lo ritenesse necessario potrebbe decidere di annullare la prova per il mancato ripristino della videoconferenza da parte del candidato.

**DOMANDE RELATIVE ALLA CONNESSIONE AD INTERNET****Non dispongo di una linea fissa ad internet ma utilizzo un dispositivo mobile 3G/4G/5G al quale mi collego in tethering/Wi-Fi/Bluetooth; posso utilizzarlo?**

Certamente. L'importante è che rispetti i requisiti indicati nel punto 2 delle "istruzioni per la prova scritta digitale". Non utilizzare il dispositivo mobile come dispositivo di collegamento ad internet anche per il PC.

**Cosa si intende per velocità di upload (carico/caricamento) e download (scarico/scaricamento)?**

Sono delle caratteristiche numeriche per definire quanto è veloce una connessione ad internet; notoriamente i gestori delle connessioni (provider) rendono chiare queste indicazioni/è facile individuarle. Consigliamo comunque di eseguire uno "speed test" per trovare/verificare questi valori.

**Posso utilizzare il mio smartphone come dispositivo mobile e contemporaneamente come dispositivo di accesso ad internet per il PC?**

No. Si consiglia di utilizzare un altro dispositivo mobile che si occupi solo di effettuare la connessione ad internet e tramite questo collegare PC e dispositivo mobile richiesto.

**Ho un antivirus sul mio PC; potrebbe dare fastidio? Come lo disattivo?**

Provare a cercare su internet su come disattivare o impostare l'antivirus affinché non interferisca con la navigazione sulla pagina internet della prova digitale da PC durante la sessione di training/il giorno della prova.

**Come faccio a sapere se ho firewall o altri blocchi che impediscono la navigazione sulla pagina internet della prova digitale?**

Effettuando il training se riesce a vedere la scritta verde “connesso” sul PC, completare il test, scaricare la ricevuta in PDF e se da dispositivo mobile riesce ad attivare webcam e microfono e vede la sua immagine allora non dovrebbe avere problemi di navigazione.

**Le caratteristiche della mia connessione internet in quanto a velocità sono inferiori/leggermente inferiori rispetto ai requisiti richiesti; è un problema? La mia connessione ad internet non raggiunge i requisiti richiesti.**

Provi ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi può provare a sostenere comunque la prova. Consigliamo di disattivare tutti i dispositivi che utilizzano la medesima connessione ad internet (es. ricevitori di TV a pagamento, dispositivi Alexa, dispositivi WiFi per la domotica/videosorveglianza domestica), ad eccezione di PC e dispositivo mobile utilizzato; in caso riavviare il router ed effettuare un nuovo speed-test. Chiaro che qualsiasi disconnessione dalla pagina da PC o da dispositivo mobile non dipendente dai nostri sistemi, ma dall'uso di strumenti e connessioni che non rispettano i requisiti minimi potrebbe comportare l'esclusione dalla prova. Consigliamo quindi di utilizzare un'altra connessione ad internet.

**Le caratteristiche della mia connessione internet in quanto a velocità sono superiori rispetto ai requisiti richiesti; è un problema?**

Assolutamente no. Provi ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi può provare a sostenere comunque la prova.

**Mi trovo in un luogo dove la connessione ad internet è condivisa tra più persone/la mia connessione è utilizzata anche da altri; è un problema?**

Provare ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi si può provare a sostenere comunque la prova. Chiaro che qualsiasi disconnessione dalla pagina da PC o da dispositivo mobile non dipendente dai nostri sistemi, ma dall'uso di strumenti e connessioni che non rispettano i requisiti minimi potrebbe comportare l'esclusione dalla prova.

**DOMANDE RELATIVE ALLA STANZA/LUOGO DELLA PROVA/POSTAZIONE DI LAVORO****Mi trovo in montagna/al mare/in un luogo differente dal domicilio indicato nella domanda di partecipazione; posso sostenere comunque la prova?**

Certamente, l'importante disponga di una connessione ad internet stabile e che la stanza risponda alle specifiche indicate nelle istruzioni per la prova scritta digitale.

**La stanza in cui mi trovo ha 2 porte di accesso/2 finestre.**

La videocamera del dispositivo mobile dovrà essere disposta alle spalle del candidato, in una posizione di 45° rispetto alla postazione di lavoro, e che inquadrino contemporaneamente le due porte. Sarà discrezione della Commissione esaminatrice giudicare se la stanza sia conforme ai requisiti ed eventualmente chiedere al candidato di cambiare stanza o annullare la prova.

**Non so come/non riesco a porre il dispositivo mobile nella posizione corretta per essere visualizzato/a come da istruzioni.**

E' cura del candidato dotarsi di tutta la strumentazione e dei dispositivi in grado di rispondere alle richieste delle istruzioni operative, inclusi supporti o altro che consentano di disporre i dispositivi secondo le indicazioni riportate.

**Che tipo di verifiche vengono effettuate alla stanza il giorno della prova?**

Una volta avviata la videoconferenza il Proctor procederà alla verifica dell'ambiente: verrà chiesto di effettuare una panoramica a 360° della stanza, verificare la presenza di porte e finestre, che siano correttamente chiuse ed escludere la presenza di altre persone (animali inclusi che possano recare disturbo durante la prova). Verrà verificata la postazione di lavoro, se rispondente ai requisiti indicati nelle istruzioni operative. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova scritta digitale, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova scritta digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno causa di esclusione dalla selezione.

**Posso utilizzare dei manuali/testi/libri/fogli bianchi?**

No: una volta instaurata la videoconferenza ed identificato il candidato, il Proctor procederà al controllo dell'ambiente circostante ed alla verifica della postazione di lavoro, inclusi tutti i materiali presenti non pertinenti ai fini dello svolgimento della prova. Eventuali libri, testi o fogli verranno controllati e fatti rimuovere. Sarà la Commissione eventualmente ad autorizzare per tutti i candidati partecipanti l'uso di materiali utili allo svolgimento della prova.

## **DOMANDE RELATIVE AL TRAINING**

**A cosa serve la sessione di Training?**

La sessione di training è resa disponibile per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi utilizzati. Non è obbligatorio effettuarla, ma lo consigliamo. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova scritta digitale, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova scritta digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno causa di esclusione dalla selezione.

**Cosa accade se non effettuo il training?**

Il training è necessario per verificare che la strumentazione tecnica richiesta (PC e dispositivo mobile) e connessione ad internet siano correttamente impostate per funzionare il giorno della prova. Non effettuare la sessione di training potrebbe comportare problemi il giorno della prova, soprattutto legati alla corretta impostazione dei dispositivi richiesti; consigliamo sempre di effettuarla.

**Il training va effettuato solo da PC?**

No: si tratta di una simulazione che replica tutti i passaggi da effettuare il giorno della prova. Consigliamo quindi di connettersi sia da PC, che da dispositivo mobile.

**Ho avuto accesso alla sessione di training da PC; ora viene visualizzato un QR Code. Devo andare avanti o devo interrompere?**

La sessione di training è resa disponibile per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi utilizzati. Proseguendo i passaggi richiesti potrà arrivare alla visualizzazione delle domande e comprendere la loro gestione/il funzionamento del portale internet della prova digitale.

**Ho avuto accesso alla sessione di training da dispositivo mobile. Vedo la mia immagine ripresa dalla webcam integrata, ma non sento l'audio/non vedo il Proctor?**

Chiaro che essendo l'unico/a partecipante alla videoconferenza non può ascoltare l'audio emesso dal suo microfono, ma può vedere la sua immagine ripresa dalla webcam interna al suo dispositivo mobile. Nella fase di training non sarà presente alcun Proctor. Si accerti di avere dato il consenso all'uso di microfono e webcam.

**Ho avuto accesso alla sessione di training ed effettuato tutti i passaggi/verifiche necessarie. Come posso uscire dalla sessione di training?**

Una volta terminata la sessione di training basta cliccare in alto a destra sul suo nominativo, poi click su "Logout".

**Ho fatto "Logout" per errore; posso rientrare nella sessione di training?**

Certamente: è possibile accedere al training ed effettuarlo diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle "istruzioni per la prova scritta digitale".

**Quante volte posso effettuare il training?**

E' possibile accedere al training ed effettuarlo diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle "istruzioni per la prova scritta digitale".

**Le domande che trovo sul training sono le stesse della prova scritta digitale?**

No: si tratta di domande di esempio alle quali rispondere solo per capire il funzionamento del portale internet della prova digitale, passare da una domanda all'altra, tornare indietro e modificare una risposta.

**Il punteggio conseguito durante il training mi da diritto ad un punteggio aggiuntivo il giorno della prova?**

No. Si tratta solo di un test per capire il funzionamento del portale internet della prova digitale.

**Il punteggio attribuito alle domande del training è lo stesso dei quesiti della prova?**

No. Si tratta solo di un punteggio di test per capire il funzionamento del portale internet della prova digitale.

## **DOMANDE RELATIVE ALLA PROVA SCRITTA DIGITALE**

### **Cosa accade se il giorno della prova non riesco ad instaurare una connessione con PC o con il dispositivo mobile?**

La sessione di training è resa disponibile per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi utilizzati. Qualora si riscontrassero problemi il giorno della prova, accertarsi di aver effettuato tutte le operazioni descritte nel foglio istruzioni per la prova scritta digitale. Sostituire i dispositivi con altri se necessario. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova scritta digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno causa di esclusione dalla selezione.

### **Cosa accade se durante la prova perdo la connessione sul PC?**

Il sistema tenta la riconnessione in automatico; una assenza prolungata della linea internet, non dovuta ai nostri sistemi, potrebbe comportare l'annullamento della prova. In questa situazione NON uscire dalla visualizzazione a tutto schermo e non effettuare altre operazioni prima di essere contattati dal Proctor tramite il dispositivo mobile. Le risposte fornite fino a quel momento vengono comunque memorizzate dai nostri sistemi.

### **Cosa accade se durante la prova perdo la connessione sul dispositivo mobile?**

Il sistema tenta la riconnessione in automatico; il Proctor da remoto potrebbe sospendere la prova se non riesce a connettersi in videoconferenza/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla videoconferenza. A video sul PC potrebbero comparire dei messaggi inviati dal Proctor per richiamare la sua attenzione. E' obbligato a rispondere a questi messaggi cliccando sui pulsanti che compariranno al video. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile. Qualora la Commissione lo ritenesse necessario potrebbe decidere di annullare la prova per il mancato ripristino della videoconferenza da parte del candidato.

### **Ho stabilito la connessione da PC all'ora di convocazione prevista, visualizzo il portale internet della prova digitale, ma se provo ad inserire il codice fiscale non vengo riconosciuto/compare un messaggio che non sono autorizzato ad accedere.**

Potrebbe non essere ancora stata attivata la possibilità di accedere alla prova da PC. Consigliamo di attendere qualche minuto e riprovare a connettersi.

### **Ho inserito il Codice fiscale ed ho avuto accesso alla pagina del portale internet della prova digitale; viene visualizzato un messaggio con scritto "ATTENDERE", un numero che di tanto in tanto diminuisce, ma non accade nulla. Da dispositivo mobile vedo correttamente la mia immagine ripresa, ma non sento l'audio.**

Ha correttamente effettuato l'accesso al portale internet della prova digitale; in questa fase è nella "stanza di attesa"; deve verificare che il dispositivo mobile sia attivo ed attendere al PC l'intervento del Proctor che la assisterà per le operazioni di verifica dei requisiti e identificazione. Potrebbero volerci diversi minuti prima del suo intervento.

**Sono stato identificato dal Proctor e mi ha detto di attendere. Non succede ancora nulla.**

Il Proctor sta evidentemente identificando altri candidati; in qualunque momento può richiamare l'attenzione del Proctor tramite la video conferenza attivata a mezzo del dispositivo mobile. Il Proctor potrebbe non rispondere immediatamente poiché impegnato con altro candidato; la preghiamo di attendere e non uscire dalla pagina della prova digitale.

**Nell'attesa mi compare a video un numero. Di cosa si tratta?**

Si tratta del CODICE ATTI; consigliamo di annotarlo da qualche parte poiché servirà per l'accesso agli atti non appena sarà disponibile.

**Quali sono i criteri attribuiti alla prova?**

Il giorno della prova, immediatamente prima dell'inizio, verrà effettuato un collegamento con la commissione esaminatrice; in quella fase verranno dichiarati i punteggi che verranno applicati per la prova. Si consiglia di alzare il volume preventivamente del proprio PC per ricevere tale comunicazione.

**Se la prova consiste nella risposta di N quesiti a risposta multipla; come rispondo?**

Cliccando sulle opzioni relative alle risposte. Le risposte sono acquisite automaticamente, possono essere modificate fino al termine della prova. Cliccando sul pulsante SALVA si effettua un salvataggio preventivo della prova.

**Se la prova consiste nella redazione di un testo scritto in risposta a N quesiti; come rispondo?**

Per ogni domanda è prevista una casella di testo, che si ingrandisce in automatico in base al contenuto. Le risposte sono acquisite automaticamente, possono essere modificate fino al termine della prova. Cliccando sul pulsante SALVA si effettua un salvataggio preventivo della prova.

**Sono uscito/a senza salvare/cliccare su SALVA?**

Nessun problema: le risposte sono acquisite automaticamente.

**Posso modificare una risposta fornita?**

Certamente. Le risposte sono acquisite automaticamente, possono essere modificate fino al termine della prova.

**La compilazione della prova si è bloccata e compare un messaggio a video che dice sono bloccato; come risolvo?**

Ha per errore premuto un tasto da tastiera/una combinazione di tasti/cliccato con il mouse da qualche parte ed è uscito dalla visualizzazione del portale internet della prova digitale, bloccando così la sua prova. Richiamare il Proctor (tramite la videoconferenza sul dispositivo mobile) ed attendere il suo intervento; provvederà a sbloccarla. Potrà così continuare la prova. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile.



**La compilazione della prova si è bloccata e compare un messaggio a video che dice di inserire una “motivazione di sblocco”?**

Ha per errore premuto un tasto da tastiera/ una combinazione di tasti /cliccato con il mouse da qualche parte ed è uscito dalla visualizzazione del portale internet della prova digitale, bloccando così la sua prova. Il Proctor provvederà a sbloccarla, ma preventivamente le chiedere di dichiarare il motivo per chi ha bloccato la prova (scrivere ad es. “ho premuto un tasto per errore” oppure “ho cliccato dove non dovevo” e confermare). Ricevuta questa motivazione, il Proctor provvederà a sbloccarla. Potrà così continuare la prova. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile.

**La compilazione della prova si è bloccata e compare un messaggio a video che mi chiede di controllare il dispositivo mobile/cellulare/smartphone.**

E’ il Proctor che sta tentando di mettersi in contatto con lei, perché non è più visibile la videoconferenza sul dispositivo mobile. Verificare il dispositivo mobile, qualora si sia disattivato e ristabilire un collegamento, uscendo e rientrando da quest’ultimo se necessario. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile. La mancata riattivazione della videoconferenza sul dispositivo mobile potrebbe comportare l’esclusione dalla prova da parte della Commissione esaminatrice.

**Ho terminato la compilazione della mia prova scritta digitale/vorrei consegnare il questionario; devo attendere la fine della prova?**

Può consegnare la prova cliccando sul pulsante TERMINA ESAME anche prima della scadenza del tempo a disposizione.

**Ho terminato la compilazione della prova scritta digitale; come posso scaricare il questionario a cui ho risposto?**

Cliccando prima sul pulsante TERMINA ESAME, poi su SCARICA CORREZIONE QUESTIONARIO si apre una scheda contenente la ricevuta in PDF/viene scaricato il PDF nella cartella download/viene chiesto di salvare il file da qualche parte nel suo pc.

**Come esco dalla pagina della prova da pc?**

Una volta terminata la prova scritta digitale basta cliccare in alto a destra sul suo nominativo, poi click su “Logout”; questa azione durante la prova comporta il termine automatico della prova e la consegna del questionario.

**Ho fatto “Logout” per errore; posso rientrare per modificare la prova?**

Una volta effettuato “Logout” non è più possibile accedere alla prova scritta digitale.

**DOMANDE RELATIVE AL PROCTOR****Chi è il Proctor?**

Il Proctor è un assistente in carne ed ossa che segue in videoconferenza il candidato durante tutta la fase concorsuale, ne effettua l’identificazione, verifica che la strumentazione tecnica ed il luogo della prova rispondano ai requisiti richiesti dalle istruzioni operative, verifica che il candidato rispetti le norme generali

che regolano la prova scritta digitale, supportato dalla registrazione audio-video della video conferenza e dai log memorizzati dai nostri sistemi, richiamandolo nel caso di violazioni.

### **Il Proctor è la commissione del concorso?**

No, ma il Proctor ne può fare le veci e può decidere, se lo ritiene necessario, di intervenire per sospendere/bloccare la prova di un candidato in caso riscontrasse qualche anomalia. Il Proctor è sempre supportato dalla registrazione audio-video della video conferenza e dai log memorizzati dai nostri sistemi.

### **Non vedo il Proctor.**

Il giorno della prova non vedrà il Proctor, che avrà la webcam disattivata, ma ne sentirà l'audio tramite il dispositivo mobile.

### **Durante la prova posso chiedere aiuto al Proctor per dubbi sulla compilazione della prova?**

Certamente: il Proctor può rispondere a quesiti di natura tecnica, non legati al contenuto della prova.

### **Durante la prova posso chiedere aiuto al Proctor sui contenuti della prova?**

No. Il proctor non è autorizzato ad entrare nel merito dei contenuti della prova/a rispondere ad eventuali domande pertinenti il contenuto della prova stessa.

### **Come mi metto in contatto con il Proctor?**

Basta richiamare la sua attenzione tramite la videoconferenza sul dispositivo mobile ed attendere l'intervento; se non risponde immediatamente potrebbe essere impegnato con un altro candidato. In questo caso bisogna attendere che il Proctor risponda senza richiamare l'intervento con insistenza.

### **Ho richiamato il Proctor, ma non sento più la sua voce?**

In questo caso deve verificare che il dispositivo mobile sia attivo/che la videoconferenza sia ancora attiva. In caso provare a riavviare la videoconferenza sul dispositivo mobile. In questa fase NON uscire/effettuare logout dalla sessione avviata sul PC. Il Proctor da remoto potrebbe sospendere la prova se non riesce a connettersi in videoconferenze/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla videoconferenza e/o potrebbe inviarle dei messaggi a video sul PC. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile. Qualora la Commissione lo ritenesse necessario potrebbe decidere di annullare la prova per il mancato ripristino della videoconferenza da parte del candidato.

## **DOMANDE RELATIVE ALL'ASSISTENZA DURANTE LA SESSIONE DI TRAINING**

### **Devo contattare l'assistenza per chiedere informazioni di tipo tecnico; come faccio?**

Invii una email con indicati nel testo della email i propri dati, Cognome, Nome, data, luogo di nascita, codice fiscale e la chiara descrizione del problema. Qualsiasi email priva di queste informazioni non verrà presa in considerazione.

### **Devo contattare l'assistenza per chiedere informazioni di tipo amministrativo/l'assistenza mi risponde che ho inviato una richiesta di tipo amministrativo. Cosa faccio?**

L'assistenza della società Merito risponde solo a richieste di tipo tecnico e non può rispondere a richieste di tipo amministrativo. Dato che non ha alcun riferimento da fornire, si consiglia di verificare sul sito dell'Amministrazione, nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente", nella sezione dei "bandi di concorso" o effettuare una ricerca, individuare le informazioni relative al responsabile del procedimento o i riferimenti alle Risorse Umane o l'ufficio preposto.

#### **Posso inviare una PEC alla email dell'assistenza?**

Si consiglia di non inviare email all'assistenza da indirizzi di posta elettronica certificata PEC; se si scrive da un indirizzo PEC, accertarsi che questo sia in grado di ricevere email da indirizzi email convenzionali (non PEC).

#### **Ho inviato una email, ma a distanza di ore non ho ancora avuto risposta?**

La comunicazione via email non da intendersi come un servizio di "messaggistica istantanea" e la risposta non è necessariamente immediata; potrebbero volerci diverse ore per avere una risposta, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dal bando.

#### **Ho inviato una email, ma a distanza di diversi giorni non ho avuto risposta?**

I motivi potrebbero essere questi:

- la email è priva di riferimenti anagrafici, Cognome, Nome, data, luogo di nascita, codice fiscale;
- la email non è chiara/è priva della descrizione del problema;
- la email contiene allegati tipo CV non consentiti;
- la email è stata spedita da un indirizzo email non accettato dai nostri sistemi; tali indirizzi di posta elettronica sono di solito provenienti da provider bannati/bloccati dai server per la grossa mole di email di spam inoltrata.

Provare a riformulare la risposta, spedendo eventualmente l'email da un altro indirizzo di posta elettronica, non necessariamente proprio.

#### **Fornite assistenza telefonica?**

No, in nessun caso.

### **DOMANDE RELATIVE ALL'ACCESSO AGLI ATTI/VERIFICA DEI RISULTATI**

#### **Come posso verificare il punteggio che mi è stato attribuito?**

Al termine della prova il candidato ha la possibilità di scaricare la ricevuta della prova che ha sostenuto. Tale ricevuta contiene un CODICE ATTI.

I giorni successivi lo svolgimento della/e prove previste dal bando, se accedendo alla pagina internet della prova digitale compare l'indicazione "ATTIVO L'ACCESSO AGLI ATTI ONLINE", inserendo il proprio CODICE FISCALE e successivamente il CODICE ATTI rilasciato il giorno della prova, si potrà prendere visione dei risultati ottenuti e come è stato attribuito il punteggio. Nell'intestazione di ogni documento è presente il CODICE PROVA, che corrisponde al codice anonimo del candidato.