



Schema per E-Commerce Specialist

LISTA REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione
Rev 2	15/04/2022	Aggiornati §§ 6.3 – 6.5 – 8.5	Resp. Schema <i>M. Consiglio</i>	Direttore <i>M. Santorsola</i>	Amministratore <i>F. Tittozzi</i>


	<h1>Schema per E-Commerce Specialist</h1>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 1 di 13</p>
---	---	---

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
4.	PROFILO DELLA FIGURA PROFESSIONALE.....	4
4.1	Descrizione del profilo.....	4
4.2	Tabella di corrispondenza livelli e-CF e EQF.	5
4.3	Dettaglio delle Conoscenze, delle Abilità e delle Competenze	5
5.	REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELL'E-COMMERCE SPECIALIST.....	6
5.1	Idoneità	6
5.2	Formazione Formale, non formale e Informale	6
5.2.1	Formale	6
5.2.2	Non formale	6
5.2.3	Informale.....	6
5.2.4	Riepilogo dei requisiti minimi	7
6.	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	8
6.1	Richiesta di ammissione all'esame	8
6.2	Analisi dei requisiti.....	8
6.3	Modalità di svolgimento dell'esame	8
6.3.1	Commissione di esame.....	8
6.3.2	Identificazione dei candidati.....	9
6.3.3	Regole comportamentali	9
6.3.4	Programma delle Prove.....	9
6.3.5	Descrizione delle prove e relativi criteri di valutazione.....	10
6.3.6	Verbale finale.....	10
6.4	Delibera della certificazione.....	10
6.5	Certificato	11
7.	Uso del Marchio Istituto Volta	11
8.	Mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca e subentro della certificazione.....	11
8.1	Mantenimento	11
8.2	Rinnovo	12
8.3	Sospensione	12
8.4	Revoca	12
8.5	Subentro	12
9.	CODICE DEONTOLOGICO	12
10.	REGOLAMENTO GENERALE	13
12.	RECLAMI E RICORSI.....	13

	Schema per E-Commerce Specialist	SC-ECS Rev. 1 Pag. 2 di 13
---	----------------------------------	----------------------------------

12.1	Reclami	13
12.2	Ricorsi.....	13

	<h1>Schema per E-Commerce Specialist</h1>	<p>SC-ECS</p> <p>Rev. 1</p> <p>Pag. 3 di 13</p>
---	---	---

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo di questo documento è quello di definire i requisiti specifici per la certificazione delle competenze delle figure professionali ICT di cui alla norma UNI 11506, nel profilo di 2^a generazione del Project Manager secondo la declinazione prevista dalla UNI 11621-2, e in particolare nel profilo di 3^a generazione del Web: E-Commerce Specialist, in breve ECS.

Il presente documento, d'ora in avanti definito più brevemente Schema, definisce, in maniera dettagliata ed esauriente, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di gestione dei reclami e dei ricorsi.

Il presente Schema si applica sia ai neo Candidati che abbiano presentato domande di certificazione sia a persone già certificate e già iscritte nell'apposito Registro.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone"
- UNI 11506 "Attività professionali non regolamentate - Figure professionali operanti nel settore ICT - Requisiti per la valutazione e certificazione delle conoscenze, abilità e competenze per i profili professionali ICT basati sul modello e-CF"
- UNI 11621-2 "Attività professionali non regolamentate - Profili professionali per l'ICT - Parte 2: Profili professionali di "seconda generazione"
- UNI 11621-3 "Attività professionali non regolamentate - Profili professionali per l'ICT - Profili professionali relativi alle professionalità operanti nel Web"
- Lg. 04/2013 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate in ordini e collegi"
- D. Lgs13/2013 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92."
- UNI EN 16234-1 " e-Competence Framework (e-CF) - Framework comune europeo per i professionisti ICT in tutti i settori - Parte 1: Framework (modello di riferimento)"
- CWA 16234 part.1 (Schema e-CF3) "e-Competence Framework Europeo - Framework comune europeo per i professionisti ICT in tutti i settori industriali"

I documenti citati rappresentano i principali riferimenti normativi e legislativi del settore e sono applicabili nell'ultima edizione valida.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

- Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione
- Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati
- Esame: attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta
- Valutazione: Processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello schema di certificazione


	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 4 di 13</p>
---	---	---

4. PROFILO DELLA FIGURA PROFESSIONALE

La figura professionale oggetto del presente schema è quello di E-Commerce Specialist, secondo quanto previsto dalla norma multi-parte UNI 11621-3 prospetto 19 pag. 25 con indicazione dei livelli e-CF tratta da e-CF3. .

4.1 Descrizione del profilo

Titolo del Profilo	E-COMMERCE SPECIALIST		
Descrizione sintetica	Figura professionale esperta degli standard, delle tecnologie e delle attività correlate al commercio elettronico.		
Missione	L'E-commerce Specialist si occupa di comprendere le necessità del cliente e di progettare l'implementazione di idonee soluzioni per il commercio elettronico relazionandosi con altri professionisti, Web e non, con gestori di sistemi di incasso, merchant, gateway di pagamento e terze parti.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
	Progetto integrato di e-commerce.	Implementazioni tecniche inerenti l'erogazione del servizio e-commerce.	Report di verifica del corretto funzionamento delle procedure di e-commerce.
Task principali	<ul style="list-style-type: none"> • Progettare sistemi integrati di e-commerce. • Selezionare applicazioni e-commerce e definire proposte di accordi con terze parti. • Sviluppare componenti per applicazioni e-commerce. • Integrare correttamente ed in modo adeguato sistemi con compiti specifici (sistemi di pagamento, tracing logistico, ecc.). • Implementare soluzioni per il supporto della clientela. • Adattare la documentazione alle funzionalità del prodotto. • Fornire supporto in fase di test e fasi successive. • Effettuare il debug dell'applicazione suggerendone il miglioramento. 		
e-competence (da e-CF3)	• A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio:		Livello:4
	• B.1. Sviluppo di Applicazioni:		Livello:3
	• B.3. Testing:		Livello:4
	• D.5. Sviluppo dell'Offerta:		Livello:3
	• D.12. Marketing Digitale: .		Livello:4
• E.7. Gestione del Cambiamento del Business:		Livello:5	
Abilità / Conoscenze	Tecniche <ul style="list-style-type: none"> • Identificazione delle necessità del cliente. • Tecniche di marketing applicate al commercio elettronico. Informatiche <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza delle piattaforme e-commerce da un punto di vista funzionale. • Conoscenza delle problematiche di usabilità delle interfacce. 		

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	SC-ECS Rev. 1 Pag. 5 di 13
---	---	----------------------------------

	Di potenziamento <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza degli aspetti normativi che regolano il commercio elettronico. • Conoscenza di base dei cicli amministrativi aziendali. • Comprensione e utilizzo di standard di crittografia Secure Electronic Transactions (SET). • Conoscenza approfondita di sistemi di incasso on line (gateway).
Area di applicazione dei KPI	<ul style="list-style-type: none"> • Step necessari alla conclusione dell'ordine. • Ottimizzazione gestione delle operazioni di vendita (es: magazzino, vendite, resi, ecc.). • Incremento delle vendite.

Livello medio e-CF3 assegnato: 3.

4.2 Tabella di corrispondenza livelli e-CF e EQF.

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.

Il livello di istruzione (formazione formale) è stato assegnato 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.

Per una corretta interpretazione si riporta lo schema specifico dei livelli e-CF3 e il parallelo ai livelli EQF.

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)


4.3 Dettaglio delle Conoscenze, delle Abilità e delle Competenze

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

Attualmente questa norma non è del tutto allineata relativamente alla completezza, cioè alla quantità, del numero di e-competence (dimensione2), e livelli di capacità (dimensione 3), essendo basata sulla e-CF2 e non su e-CF3.

La e-CF3 è 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.

Questo schema si basa su e-CF3 per quanto riguarda i livelli di capacità richiesti per i 36 livelli di e-competence (dimensione2) già definiti in e-CF2 e che sono stati incorporati in e-CF3.

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS</p> <p>Rev. 1</p> <p>Pag. 6 di 13</p>
---	---	---

Coloro che sono interessati a candidarsi per la certificazione del E-Commerce Specialist possono verificare le competenze che essi devono saper dimostrare di possedere durante l'esame, consultando il sito www.ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_CEN_CWA_16234-1_2014.pdf da cui è possibile scaricare gratuitamente il relativo dettaglio esaustivo, con esempi, selezionando tra le 40 **e-competence** indicate in dimensione 2 quelle SPECIFICATE nel profilo di questo schema.

5. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELL'E-COMMERCE SPECIALIST

Possono accedere all'esame i richiedenti che siano in possesso dei prerequisiti riportati nei paragrafi successivi.

I criteri di definizione dei pre-requisiti di accesso adottati sono derivati da quanto espresso in UNI 11506:2017 pagina 8 Nota 2 § 6 "Elementi per la valutazione e convalida dei risultati dell'apprendimento".

5.1 Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati

5.2 Formazione Formale, non formale e Informale

5.2.1 Formale

- media dei livelli di e-competence richiesti (*tratti da e-CF3*), così come illustrati al precedente §4.1 "Descrizione del profilo"; con tale media si determina il livello e-CF3 per lo specifico profilo.
- riscontro del livello di formazione formale (istruzione) definito nella tabella comparativa e-CF3 / EQF riportata 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, si 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 numero minimo di anni richiesti nel ruolo è ridotto di -1 anno.

5.2.2 Non formale

Al momento né i documenti e-CF3, né la norma UNI 11506 vigenti determinano requisiti di questo tipo; pertanto non sono richiesti requisiti minimi, sino a variazione degli standard citati.

5.2.3 Informale

In base a quanto previsto 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 per E-Commerce Specialist	SC-ECS Rev. 1 Pag. 7 di 13
---	---	----------------------------------

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 *	4
4	2 *	4
3	2 *	2
2	1	2
1	6 mesi	1

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

5.2.4 Riepilogo dei requisiti minimi

I requisiti minimi per l'accesso all'esame per il profilo di questo schema sono i seguenti:

Tipologia	Requisito minimo	Alternativa equipollente al requisito minimo	Bonus per titolo di studio specifico
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.
Formazione non formale Corsi specifici indicare durata ed eventuale qualifica o riconoscimento	Non è richiesto alcun corso specifico di accesso		
Formazione in- formale (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.

L'analisi del curriculum viene eseguita con la verifica delle evidenze fornite dal candidato che ne attestano la formazione formale, non formale e informale.

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 8 di 13</p>
---	---	---

6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

6.1 Richiesta di ammissione all'esame

Sono ammessi a sostenere l'esame di certificazione tutti coloro che, dopo aver inoltrato richiesta attraverso il modulo Mod.04-MG, abbiano dimostrato il possesso dei requisiti richiesti dal presente schema.

Il modulo sopra citato, insieme al Tariffario, al Regolamento generale ed al Codice deontologico sono disponibili sul sito <https://certificazioni.istitutovolta.eu>

La richiesta di certificazione contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Istituto Volta, secondo la documentazione reperibile sul sito.

Con la richiesta di certificazione il candidato si impegna a:

- mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame;
- non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla richiesta di iscrizione, il candidato deve inviare i seguenti documenti:

- Curriculum vitae aggiornato, datato, firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla privacy;
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di istruzione ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione all'esame (come da tariffario in vigore).

6.2 Analisi dei requisiti

Una volta ricevuti i documenti elencati al paragrafo precedente, Istituto Volta procederà all'analisi del soddisfacimento dei requisiti previsti.

Nel caso di incompletezze Istituto Volta segnalerà le integrazioni necessarie che il candidato dovrà fornire.

La richiesta sarà considerata accettata e comunicata al candidato nel momento in cui la documentazione sarà considerata completa ed adeguata rispetto ai requisiti e sarà stato effettuato il pagamento previsto dal tariffario in vigore.

6.3 Modalità di svolgimento dell'esame

Una volta fissata la data, Istituto Volta, almeno sette giorni prima della sessione d'esame, comunica per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Tale comunicazione contiene anche i nomi degli esaminatori incaricati, allo scopo di consentire l'eventuale ricusazione motivata degli esaminatori incaricati, compresi i casi di conflitto di interesse che potrebbero emergere.

Analogamente, per garantire il rispetto del principio dell'imparzialità, agli esaminatori viene inviato, almeno dieci giorni prima della sessione d'esame, l'elenco dei candidati in modo da dare la possibilità di fornire la segnalazione di eventuali conflitti di interesse.

Alla sessione d'esame, oltre ai candidati e alla commissione d'esame, possono essere presenti in qualità di osservatori:

- personale di Istituto Volta;
- personale dell'organismo di accreditamento;
- personale di altri organismi o enti di controllo.

6.3.1 Commissione di esame

La commissione d'esame deve essere composta da almeno un esaminatore per ogni 10 candidati presenti nella giornata d'esame.

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 9 di 13</p>
---	---	---

Nel caso di più esaminatori la commissione nomina uno dei componenti come Presidente; qualora sia presente un unico esaminatore, questi riveste automaticamente il ruolo di Presidente.

Prima dell'inizio delle prove di esame i membri della commissione valutano ulteriormente situazioni di conflitto di interesse; qualora emergano circostanze di questo tipo dovrà essere fatta un'immediata segnalazione al Responsabile di schema di Istituto Volta. L'esame potrà essere svolto solo nel momento in cui i conflitti saranno stati risolti.

Gli esaminatori hanno l'obbligo di:

- mantenere la riservatezza sulle prove di esame;
- rispettare criteri di oggettività nella valutazione.

Gli esaminatori sono qualificati secondo quanto previsto dalla procedura PG.01 "Gestione degli esaminatori" nella versione valida.

La commissione d'esame, nel suo insieme, deve avere competenze superiori a quelle previste per i candidati che sostengono l'esame.

6.3.2 Identificazione dei candidati

Prima dell'inizio delle prove d'esame, i candidati sono tenuti a:

- esibire un documento di identità valido;
- firmare il registro di esame.

6.3.3 Regole comportamentali

Durante lo svolgimento delle prove d'esame, i candidati non possono consultare documenti, né usare telefoni cellulari, smartphone, tablet, né scambiare informazioni con altri candidati.

Il mancato rispetto di tali prescrizioni verrà valutato dal Presidente che potrà decidere di applicare sanzioni diverse, in base alla gravità dell'infrazione, fino all'interruzione dell'esame stesso.


6.3.4 Programma delle Prove

L'esame è costituito da 3 tipologie di prove eseguite nel seguente ordine:

- 1) Prova scritta con domande a risposta chiusa;
- 2) Prova scritta su scenari (simulazioni);
- 3) Prova orale.

Le prove si svolgeranno secondo lo schema di massima indicata nella tabella seguente.

ORARIO	ATTIVITA'
09:00	Identificazione dei candidati
09:30	Presentazione dell'esame, delle relative prove, della modulistica d'esame e della procedura relativa ai ricorsi e ai reclami
10:00	Prova scritta a risposte chiuse
11:00	Acquisizione degli esiti della prova scritta a risposte chiuse e avvio della relativa correzione. Preparazione della prova scritta su scenari.
11:30	Avvio della prova scritta su scenari.
13:00	Ritiro degli elaborati della prova scritta su scenari.
13.15	Pausa
14:15	Correzione della prova scritta su scenari.
15:30	Prove orali
18:00	Redazione del verbale finale

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 10 di 13</p>
---	---	--

6.3.6 Descrizione delle prove e relativi criteri di valutazione

1) Prova scritta con domande a risposta chiusa

La prova scritta si compone di 20 domande che vertono sulle 5 aree e- CF (PLAN/BUILD/RUN/ENABLE/MANAGE).

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.

Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale 1 punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti; non vengono assegnati punteggi negativi.

Il candidato ha a disposizione **60 minuti** di tempo per svolgere la prova.

I criteri di valutazione sono i seguenti:

	Criterio	Esito
Esito Prova scritta	> 70 % risposte esatte (n. 14)	Prova superata
	> 60% e <70% risposte esatte (n.1	Necessità di ottenere una media finale > 70%
	<60 %	Prova non superata

2) Prova scritta su scenari (simulazione)

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.

La correzione avviene durante la prova orale.

Il candidato ha a disposizione **1 ora e 30 minuti** di tempo per svolgere la prova.

3) Prova orale

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.

Successivamente il commissario sottopone al candidato una serie di domande, indicativamente da 1 a 2, per verificare la competenza professionale dello stesso.

Il candidato ha a disposizione **20 minuti** di tempo per svolgere la prova.

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 prove almeno pari al 70%.

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.

6.3.7 Verbale finale


Eseguite le valutazioni complessive la commissione redige il verbale, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e dei risultati dell'esame. Nel verbale vengono riportati i candidati che hanno partecipato all'esame, con le relative valutazioni inerenti le prove sostenute da ciascuno di essi, fino a quella finale.

Nel verbale è previsto che siano riportati anche note sulla sede in cui è stato svolto l'esame.

Entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame la commissione consegna il verbale al Comitato deliberante.

6.4 Delibera della certificazione

Il Comitato deliberante, dopo aver controllato l'analisi documentale, verificate le evidenze prodotte dal candidato e verificato il verbale finale di esame, delibera la certificazione se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 11 di 13</p>
---	---	--

Successivamente Istituto Volta aggiorna il registro dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica sul sito <https://certificazioni.istitutovolta.eu/> dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento. La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera da parte del comitato.

6.5 Certificato

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

- a. Riferimenti di Istituto Volta;
- b. Nome, cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
- c. Profilo di riferimento;
- d. Numero identificativo del certificato;
- e. Riferimento allo schema di certificazione;
- f. Riferimento alle norme UNI 11506:2017 e UNI 11621-3:2017 nella versione in corso di validità;
- g. Data di emissione della certificazione;
- h. Data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

La durata della certificazione è stabilita in 3 anni dalla data di delibera del certificato.

Il certificato è rilasciato sotto forma di tesserino.

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

7. Uso del Marchio Istituto Volta

Per le modalità d'uso del marchio di Istituto Volta, si rimanda all'apposito Regolamento, pubblicato sul sito <https://certificazioni.istitutovolta.eu/>

8. Mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca e subentro della certificazione

8.1 Mantenimento

Le condizioni per il mantenimento annuale, per i due anni a seguito della certificazione, sono le seguenti:

- aver svolto la professione, da dimostrare tramite sottoscrizione di autodichiarazione rilasciata su apposito modello Mod.01-PG.07 "Richiesta di mantenimento/rinnovo";
- mancanza di reclami ricevuti dalle parti interessate o loro corretta gestione, da dimostrare tramite sottoscrizione di autodichiarazione rilasciata sul medesimo apposito modello Mod.01-PG.07 ;
- 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);
- avere effettuato il pagamento delle quote della prevista quota annuale.

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

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	<p>SC-ECS Rev. 1 Pag. 12 di 13</p>
---	---	--

e-CF3: 1 (junior)	8	40
-------------------	---	----

8.2 Rinnovo

Entro tre mesi dalla data di scadenza, le persone certificate hanno l'obbligo di fornire la seguente documentazione:

- autodichiarazione rilasciata su apposito modello Mod.01-PG.07 "Richiesta di mantenimento/rinnovo" relativa all'assenza di reclami dalle parti interessate o alla loro corretta gestione, se ricevuti;
- curriculum vitae aggiornato, da cui si ricava che è stata svolta la professione;
- avere attivato processi di aggiornamento professionale per i crediti indicati in relazione al livello di qualifica e-CF3 riportato nella tabella di cui al § 9.1 (1 ora = 1 credito).

8.3 Sospensione

Nel caso in cui venga accertato che si è verificata anche una sola delle seguenti situazioni:

- violazione del codice deontologico;
- mancata richiesta di rinnovo entro il periodo previsto;
- mancato versamento della quota di iscrizione;
- mancata sottoscrizione, entro i termini previsti dal Regolamento generale, della documentazione contrattuale;
- mancata integrazione della documentazione richiesta al momento del rinnovo della certificazione;
- richiesta da parte della persona certificata;

viene applicato il provvedimento di sospensione.

8.4 Revoca

Nel in cui caso la persona certificata non provveda, entro i termini previsti, a risolvere le problematiche per cui è stato applicato il provvedimento di sospensione, OdC procede a ridurre il campo di applicazione o a revocare la certificazione.

La revoca comporta la cancellazione dal Registro delle persone certificate e viene comunicata all'eventuale Ente di Accreditamento.


8.5 Subentro

Qualora una persona già certificata come E-Commerce Specialist richieda a Istituto Volta di subentrare al precedente organismo, deve essere prodotta copia del certificato:

- se sotto accreditamento Istituto Volta provvederà a rimettere il certificato e al primo mantenimento procederà secondo quanto sopra previsto;
- se il subentro è da Ente non accreditato la persona non viene considerata certificata e deve intraprendere l'intero percorso di certificazione.

9. CODICE DEONTOLOGICO

Le persone certificate e/o in corso di certificazione si impegnano a rispettare il Codice Deontologico (CD) di Istituto Volta, pubblicato sul sito <https://certificazioni.istitutovolta.eu/>

	<h2>Schema per E-Commerce Specialist</h2>	SC-ECS Rev. 1 Pag. 13 di 13
---	---	-----------------------------------

10. REGOLAMENTO GENERALE

Le persone certificate e/o in corso di certificazione si impegnano a rispettare il Regolamento generale per la certificazione delle persone (RG) di Istituto Volta, pubblicato sul sito <https://certificazioni.istitutovolta.eu/>

11. RECLAMI E RICORSI

11.1 Reclami

I candidati, i professionisti certificati o che non hanno ottenuto la certificazione possono presentare reclamo contro l'operato degli organi di Istituto Volta in merito alle decisioni prese nel processo di certificazione (es. ritardi nelle pratiche, comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Istituto Volta).

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

11.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Istituto Volta può presentare ricorso per iscritto, motivando le ragioni del suo ricorso.

Istituto Volta fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 60 giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate nel Regolamento generale per la certificazione delle persone (RG) di Istituto Volta, pubblicato sul sito <https://certificazioni.istitutovolta.eu/>