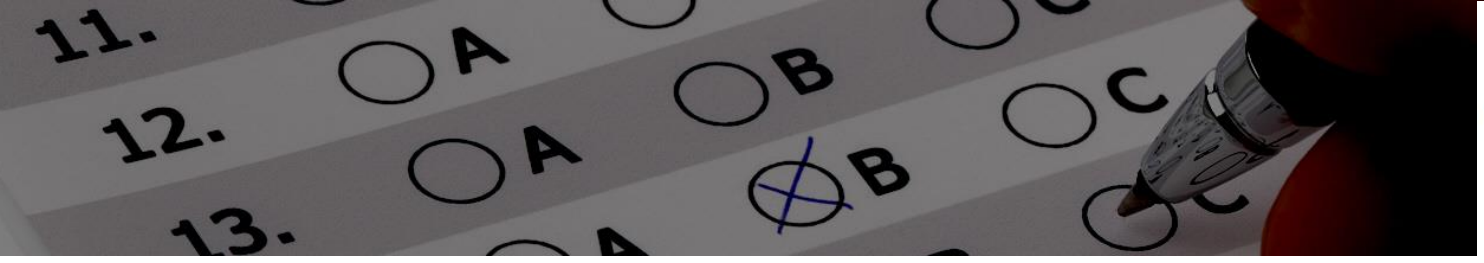


ENGLISH VERSION AVAILABLE AT THE END OF THE ITALIAN VERSION

Esami Online in modalità Live Remote Proctoring

NUOVA PIATTAFORMA ESAMI ONLINE@HOME

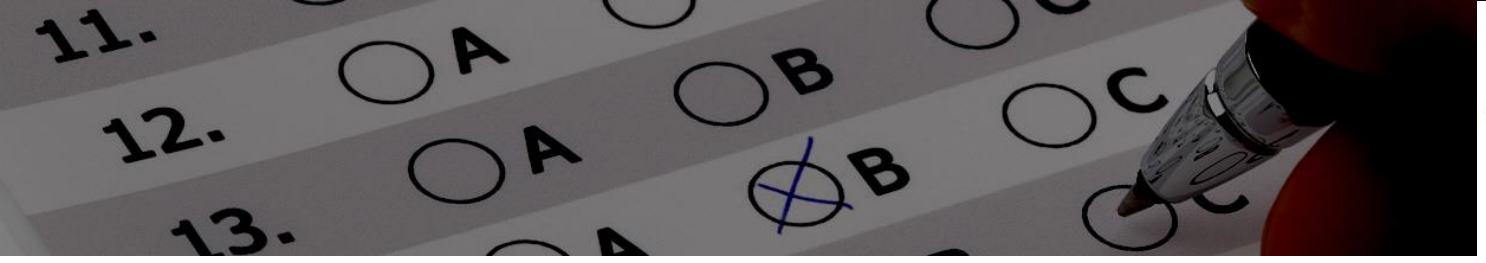
GUIDA PER L'UTENTE

V3.0 - 1 Marzo 2024

Nota importante: questa guida V3.0 è in vigore dal 1 Marzo 2024 e sostituisce ogni versione della guida (V1.x) e (V2.x) pubblicata in precedenza.

Questa guida fa riferimento alla piattaforma ONLINE@HOME, basata su ExamUnit, utilizzata da ITA-STQB per erogare gli esami in modalità Online Remote Proctored.

Nota: la piattaforma ProctorU non è più utilizzata dal 29 dicembre 2021
Nota: la piattaforma ProctorExam non è più utilizzata dal 1 marzo 2024

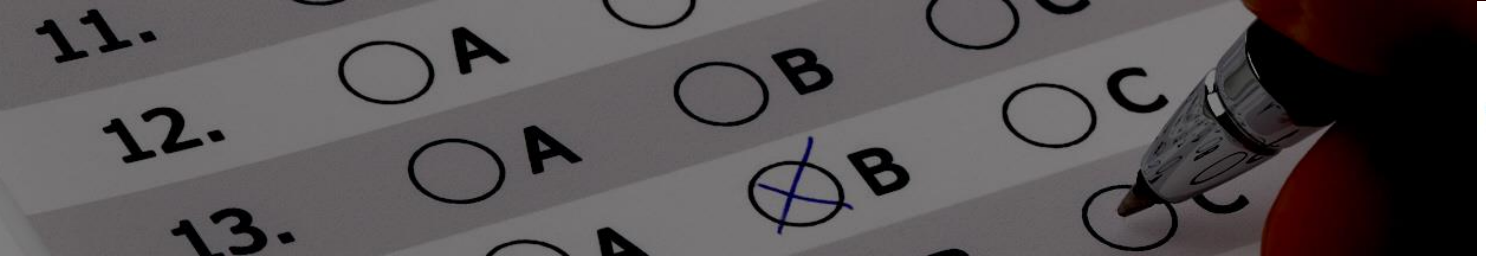


VERSIONE ITALIANA

0.	INTRODUZIONE	3
	PRIMA DI COMINCIARE LEGGI ATTENTAMENTE QUI E SAPPI CHE…	3
	REQUISITI TECNOLOGICI	3
	ALTRI REQUISITI IMPORTANTI	4
1.	TI ISCRIVI	4
2.	RICEVI IL TUO CODICE VOUCHER PER L'ESAME	5
3.	PRENOTI LA TUA SESSIONE D'ESAME	5
4.	FAI IL SYSTEM CHECK	8
5.	IL GIORNO E L'ORA DEL TUO ESAME SONO ARRIVATI. TI CONNETTI ALLA TUA SESSIONE	14
6.	ORA PUOI INIZIARE LA PROCEDURA D'ESAME	17
7.	ORA PUOI SVOLGERE IL TUO ESAME ONLINE	19
8.	PER TERMINARE IL TUO ESAME	20
9.	VEDIAMO COM'È ANDATA	21
10.	HAI SUPERATO L'ESAME ☺	22
11.	NON HAI SUPERATO L'ESAME 😐	22
12.	E SE QUALCOSA ANDASSE STORTO?	22
13.	INFORMAZIONI SUI DATI REGISTRATI	23
	DOMANDE FREQUENTI	24

ENGLISH VERSION

0.	INTRODUCTION	30
	BEFORE YOU START, READ CAREFULLY HERE AND KNOW THAT...	30
	TECHNOLOGICAL REQUIREMENTS	30
	OTHER IMPORTANT REQUIREMENTS	31
1.	REGISTER	31
2.	RECEIVE YOUR EXAM VOUCHER CODE	32
3.	BOOK YOUR EXAM SESSION	32
4.	DO THE SYSTEM CHECK	35
5.	THE DAY AND TIME OF YOUR EXAM ARE HERE. YOU CONNECT TO YOUR SESSION	41
6.	YOU CAN NOW BEGIN THE EXAMINATION PROCESS	44
7.	YOU CAN NOW TAKE YOUR EXAM ONLINE	46
8.	TO FINISH YOUR EXAM	47
9.	LET'S SEE HOW IT WENT	48
10.	YOU PASSED THE EXAM ☺	49
11.	YOU FAILED THE EXAM 😐	49
12.	WHAT IF SOMETHING GOES WRONG?	49
13.	INFORMATION ON RECORDED DATA	50
	FREQUENTLY ASKED QUESTIONS	51



0. INTRODUZIONE

Al fine di assicurare la correttezza e qualità degli esami, gli organismi per i quali ITA-STQB eroga gli esami di certificazione prevedono di svolgere l'esame online nella modalità Live Remote Proctoring, ovvero con una persona collegata in remoto che osserva chi sostiene l'esame, assicurando il rispetto di alcune condizioni e regole, senza il quale l'esame non potrà svolgersi o non potrà essere considerato valido.
La modalità scelta è in linea con il valore delle certificazioni che offriamo e del rigore con cui gli organismi di riferimento certificano i professionisti del settore.

Questa guida fornisce le istruzioni per svolgere gli esami online Live Remote Proctoring nella maniera corretta, descrivendo la sequenza delle operazioni e condizioni necessarie, dall'iscrizione al ricevimento dell'esito dell'esame.
È fondamentale quindi che questa guida venga letta attentamente, per poter garantire tutte le condizioni e regole richieste e per consentire lo svolgimento dell'esame nel modo più agevole possibile.

ITA-STQB ha stretto una partnership con piattaforme specializzate e integrate tra loro. Attraverso di esse ITA-STQB consente di svolgere gli esami **in lingua italiana**. L'interfaccia offerta, al momento e in buona parte, è stata personalizzata in lingua italiana ed è quindi disponibile in lingua italiana e inglese, ma **le domande d'esame sono sempre proposte nella lingua che hai scelto in fase d'iscrizione: italiano o inglese, indipendentemente dalla lingua in cui visualizzi la piattaforma d'esame**.

PRIMA DI COMINCIARE LEGGI ATTENTAMENTE QUI E SAPPI CHE…

- Potrai svolgere l'esame quando vorrai, in un giorno e in un orario che potrai decidere tra un'ampia scelta che ti verrà offerta dal sistema di prenotazione, comodamente da casa o altrove, a condizione che tu ti trovi in un ambiente tranquillo e senza la presenza di altre persone.
- **Una volta programmato il tuo esame, potrai modificare data e ora dell'esame due sole volte e comunque non meno di 48 ore prima della data e ora fissata.**
- Se disponi di un PC, ad esempio un PC aziendale, che non ti consente di permettere l'accesso da remoto, non potrai utilizzarlo per questo tipo di esami. Dovrai quindi utilizzare un altro PC privo di quelle limitazioni.
- Il tuo proctor, la persona che controllerà la validità del tuo esame, molto probabilmente dialogherà con te in inglese, solo via chat. **Le domande d'esame saranno comunque proposte nella lingua che hai scelto in fase d'iscrizione, italiano o inglese.**

REQUISITI TECNOLOGICI

- Dovrai utilizzare un PC Windows o MacOS con browser Google Chrome, Microsoft Edge, Safari o Opera (altri browser non sono supportati) e con una webcam, un microfono e l'altoparlante attivi durante tutta la durata dell'esame. **Se utilizzi un PC fisso, la webcam deve comunque essere mobile**.

- PC che consente l'accesso da remoto da parte del proctor
- Connessione internet di ottima qualità garantita durante tutto lo svolgimento dell'esame e con una sufficiente banda disponibile. È necessaria una velocità minima di 1,5 Mbps in upload.
- Nessun'altra applicazione diversa dal browser deve essere attiva durante l'esame.

ALTRI REQUISITI IMPORTANTI

- Nessun'altra persona deve essere presente nell'ambiente dell'esame
- **Non potrai allontanarti dalla tua postazione durante l'esame**. Per evitare ogni problema di validità, è consigliabile che tu faccia eventuali pause prima di iniziare l'esame
- Presentati in una postazione libera da documenti e altri dispositivi di qualunque genere
- Durante l'esame non è consentito parlare (ragionare ad alta voce) o cantare. Il proctor potrebbe interpretarlo come un tentativo di comunicare con altre persone
- Durante l'esame non è consentito utilizzare un software VPN, utilizzare cuffie, auricolari o apparecchi acustici, utilizzare un doppio schermo
- **Durante l'esame concentrati sul tuo schermo. Distogliere spesso lo sguardo dallo schermo potrà essere interpretato dal proctor come un tentativo da parte tua di consultare materiale non autorizzato e potrebbe essere motivo di annullamento dell'esame, anche dopo la fine dell'esame stesso.**
- **Qualunque attività sospetta durante l'esame, relativa all'utilizzo di programmi non consentiti, dump dello schermo, tentativi di screen sharing con altri soggetti, sia direttamente sia in background, altre voci in sottofondo, saranno notati e bloccati dal proctor, e potranno essere motivo di annullamento dell'esame, anche dopo la fine dell'esame stesso**.
- **Durante l'esame online non è consentito scrivere su fogli di carta. La piattaforma ti mette a disposizione un blocco note elettronico mentre svolgi l'esame. Per i soli esami ISTQB puoi però utilizzare delle lavagnette bianche cancellabili, con cui devi adoperare esclusivamente pennarelli cancellabili.** Mostra la lavagnetta al proctor prima dell'esame, scrivi qualcosa e mostra che il contenuto scritto è cancellabile. Utilizza lo stesso pennarello cancellabile durante l'esame e alla fine dell'esame mostra al proctor che cancelli qualunque cosa hai scritto. Solo questa procedura è ammessa. Qualunque deviazione comporta l'annullamento dell'esame e la segnalazione di irregolarità
- Nessuna domanda relativa alle domande dell'esame può essere posta al proctor, che non conosce il contenuto delle domande d'esame
- **Fai attenzione ad ogni richiesta del proctor, anche durante lo svolgimento dell'esame. Nel caso in cui richieste del proctor non vengano soddisfatte, il proctor potrebbe chiudere e quindi invalidare la sessione d'esame.**

1. TI ISCRIVI

L'iscrizione all'esame si effettua sulla pagina web https://ecomm.ita-stqb.org.
Per gli esami online non viene indicata una data precisa di svolgimento, ma un più ampio periodo di date entro il quale l'esame si potrà svolgere. Sarai tu a decidere, **successivamente**, la data in cui svolgere l'esame. La data indicata sulla pagina web come "inizio evento" non è quindi la data di svolgimento dell'esame, ma indica solo la data a partire da quando l'esame è stato reso disponibile per la prenotazione. Una volta

completata l'iscrizione ed effettuato il pagamento, riceverai un'email di conferma d'iscrizione con allegata questa guida.

ATTENZIONE: Se l'iscrizione è stata effettuata da un referente aziendale, nell'email di conferma troverai un link a un modulo online da compilare. È necessario che tu compili interamente il modulo e concedi l'autorizzazione per il trattamento dei tuoi dati. Compila al più presto questo modulo e invialo cliccando su "submit" in fondo al modulo: è indispensabile per noi riceverlo per procedere con i passi successivi che ti consentiranno di svolgere l'esame.

2. RICEVI IL TUO CODICE VOUCHER PER L'ESAME

Una volta completati i passi descritti sopra, ricevi entro due giorni lavorativi un'email che ti comunica il link dove poter programmare il tuo esame

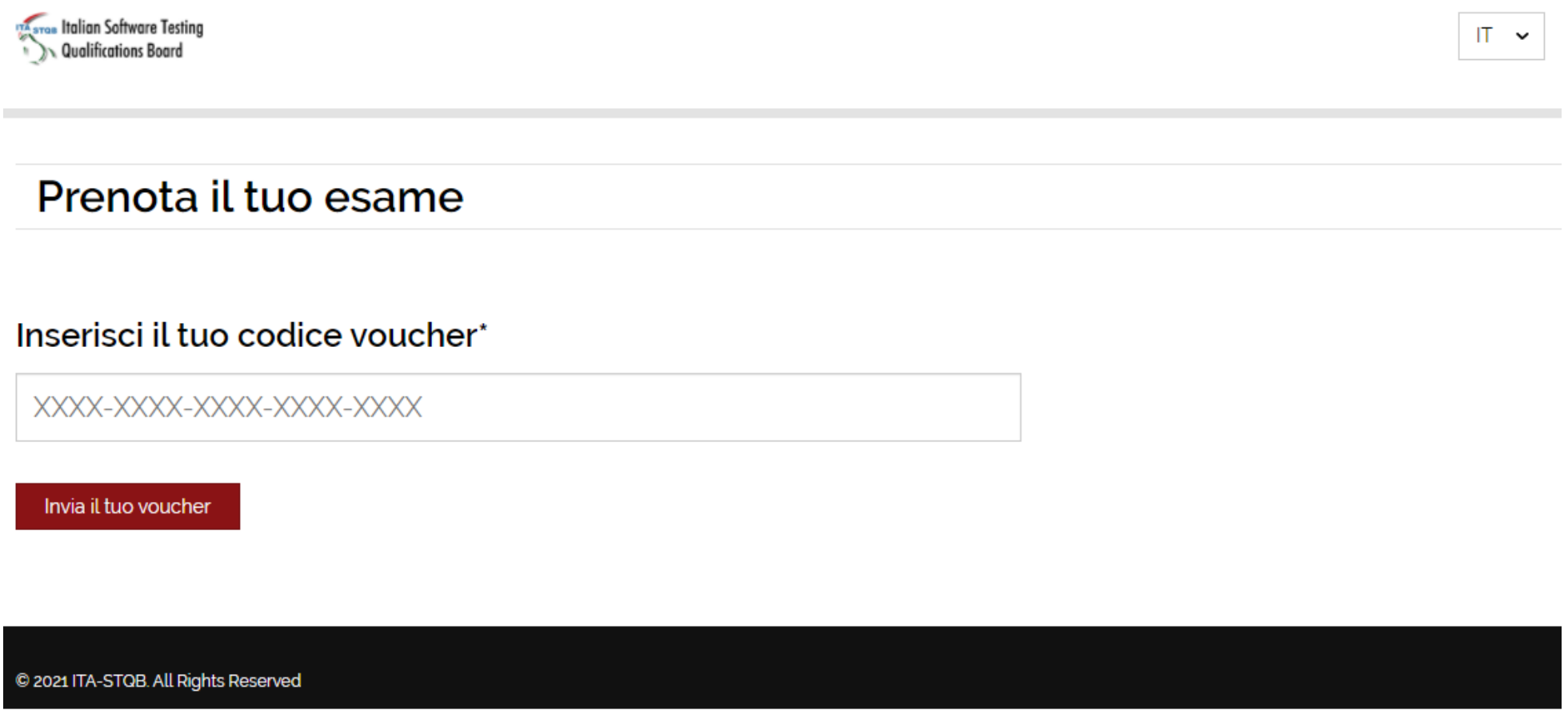
https://voucher.ita-stqb.org

Nell'email è contenuto anche il **codice voucher** a te riservato per accedere alla piattaforma, programmare e successivamente svolgere l'esame. Verifica attentamente il termine ultimo di validità del codice voucher, indicato nell'email.

ATTENZIONE: Il codice voucher è valido per una sola prova d'esame. Se l'esame non avesse esito positivo e decidete di sostenerlo nuovamente, dovrete completare una nuova iscrizione. Ad ogni iscrizione ti verrà inviato un nuovo codice voucher, non potrai utilizzare lo stesso codice voucher per più di un esame.

3. PRENOTI LA TUA SESSIONE D'ESAME

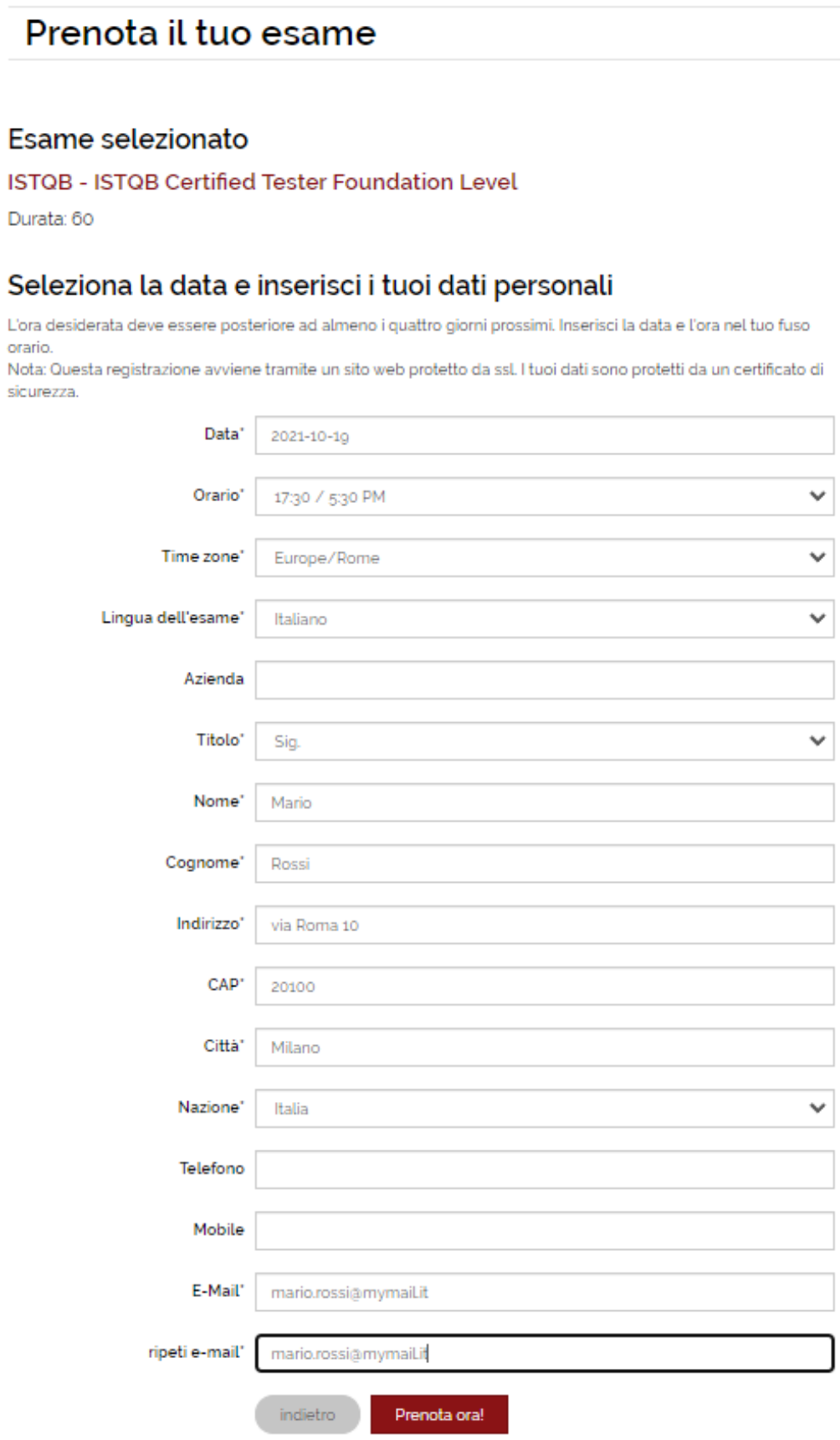
Cliccando sul link **https://voucher.ita-stqb.org** ti apparirà questa pagina:



In alto a destra è possibile modificare la lingua della pagina scegliendo tra l'italiano o l'inglese.

ATTENZIONE: selezionando IT per Italiano o EN per Inglese, cambi la lingua della pagina web che stai visitando. Non cambi invece la lingua del tuo questionario d'esame, che hai scelto in fase d'iscrizione e non può essere modificata! Quindi se hai scelto di svolgere l'esame in inglese, lo svolgerai in inglese anche se la pagina web è mostrata in italiano, e viceversa.

Inserisci il codice voucher che hai ricevuto per intero, inclusi i trattini, e clicca su **Invia il tuo voucher**.



La finestra qui a lato ti mostra in alto il nome dell'esame a cui sei iscritto e il tempo che avrai a disposizione una volta che l'esame sarà iniziato. Verifica la loro correttezza. Ti consente poi di inserire i tuoi dati per registrarti alla piattaforma e programmare la data dell'esame. Inserisci quindi i dati richiesti.

Per prima cosa dovrai scegliere la data dell'esame scegliendola tra quelle selezionabili, che sono quelle disponibili. Se una data non è selezionabile vuol dire che non ci sono orari disponibili in quella giornata. In periodi di particolare intensità delle richieste è possibile che la piattaforma abbia esaurito gli slot di disponibilità dei proctor.

Inserisci poi l'orario in cui vuoi svolgere l'esame, scegliendo tra quelli proposti.

Inserisci infine la Time zone corrispondente al tuo fuso orario (per l'Italia Europe/Rome, o Europe/Berlin).

Completa la pagina con i tuoi dati (nome e cognome devono corrispondere a quelli inseriti al momento dell'iscrizione all'esame) e clicca su **Prenota ora!**

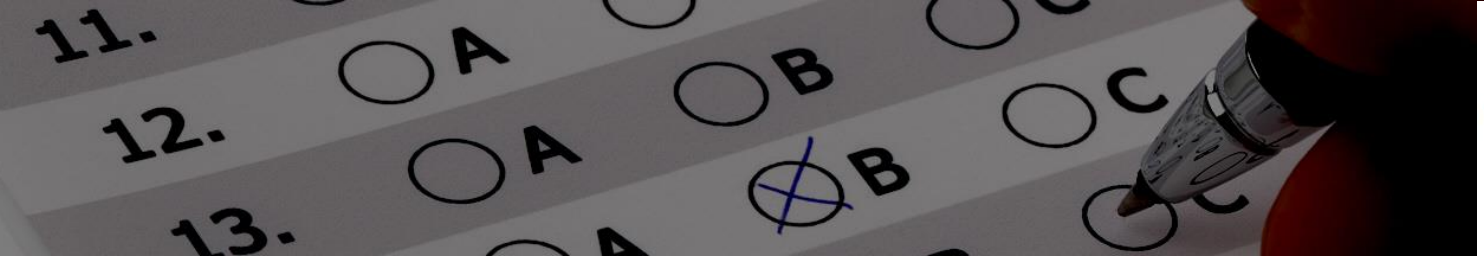
Prima di confermare vi viene proposta una pagina di riepilogo: verifica che tutto sia corretto e clicca su **Prenota ora!** oppure clicca su **indietro** per correggere.

Ti appare quindi la conferma a video dell'avvenuta prenotazione.

Subito dopo aver prenotato la data e l'orario d'esame riceverai una prima e-mail, con oggetto "Your remote exam with ITA-STQB", inviata da

RemoteProctoring <robot@remoteproctoring.examunit.com>

ovvero il nostro partner che gestisce il remote proctoring dell'esame.



Italian Software Testing Qualifications Board

English

Hello Mario Rossi (CRM662658),

Below you will find the link to your remote exam **2024-02-19 IT-ISTQB CTFL 2023 4.0 Rossi, Mario / 60**.

Please follow these steps:
Step 1: Complete your system check at least 48 hours before your exam to make sure your devices are set up for the remote exam. Click here
Step 2: Once your exam time slot opens, follow this link to start your exam: Click here
Step 3: Before the start of the exam, please make sure that you have your photo ID at hand and are alone in the room for the whole duration of your exam.

For more precise guidelines or further queries regarding your remote exam, kindly contact your institution or exam provider.

Italiano

Gentile Mario Rossi (CRM662658),

di seguito inviamo il link al tuo esame a distanza **2024-02-19 IT-ISTQB CTFL 2023 4.0 Rossi, Mario / 60**.

Fase 1: Completa il system check almeno 48 ore prima dell'esame per assicurarti che i tuoi dispositivi siano configurati per l'esame a distanza. Clicca qui 1
Fase 2: Una volta iniziata la finestra oraria per l'esame, clicca questo link per iniziare l'esame: Clicca qui 2
Fase 3: Prima dell'inizio dell'esame, assicurati di avere a portata di mano un documento d'identità con foto e di rimanere da solo/a nella stanza per tutta la durata dell'esame.

Per linee guida più precise o per ulteriori domande sul tuo esame a distanza, ti preghiamo di contattare l'istituto o il fornitore dell'esame.

ATTENZIONE: accertati di aver ricevuto questa email (guarda anche in spam)!
Se non la ricevi subito dopo aver programmato la data e l'orario d'esame, e comunque se non la ricevi almeno 48 ore prima dell'esame, informaci all'indirizzo
exams-support@ita-stqb.org

In questa prima email vengono indicati due passaggi necessari allo svolgimento dell'esame. Il primo passaggio è la verifica di sistema (system check) del PC sul quale svolgerai l'esame, il secondo passaggio è l'accesso all'esame, che seguirai nel giorno e nell'ora programmata.

Cliccando sul primo link nell'email si avvia il system check. Cliccando sul secondo link, potrai verificare il giorno e l'ora dell'esame, visualizzando una finestra come nella seguente figura d'esempio:

Salve [redacted] (CRM662658)!

Sei un po' in anticipo.

Sarà possibile avviare la sessione alle:

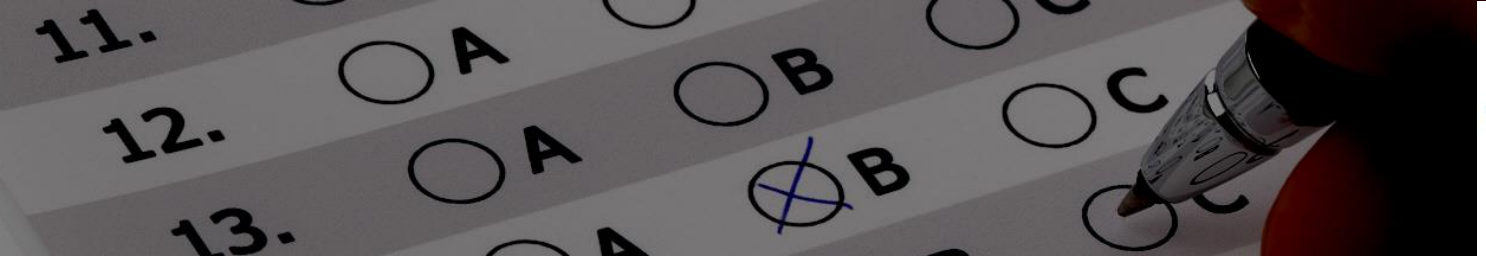
19/2/2024 16:00

Tempo prima di poter iniziare l'esame:

3 giorni, 4h 8m 14s

"Clicca su ""Ricarica"" quando sei già nel corso dell'esame:"

Ricarica



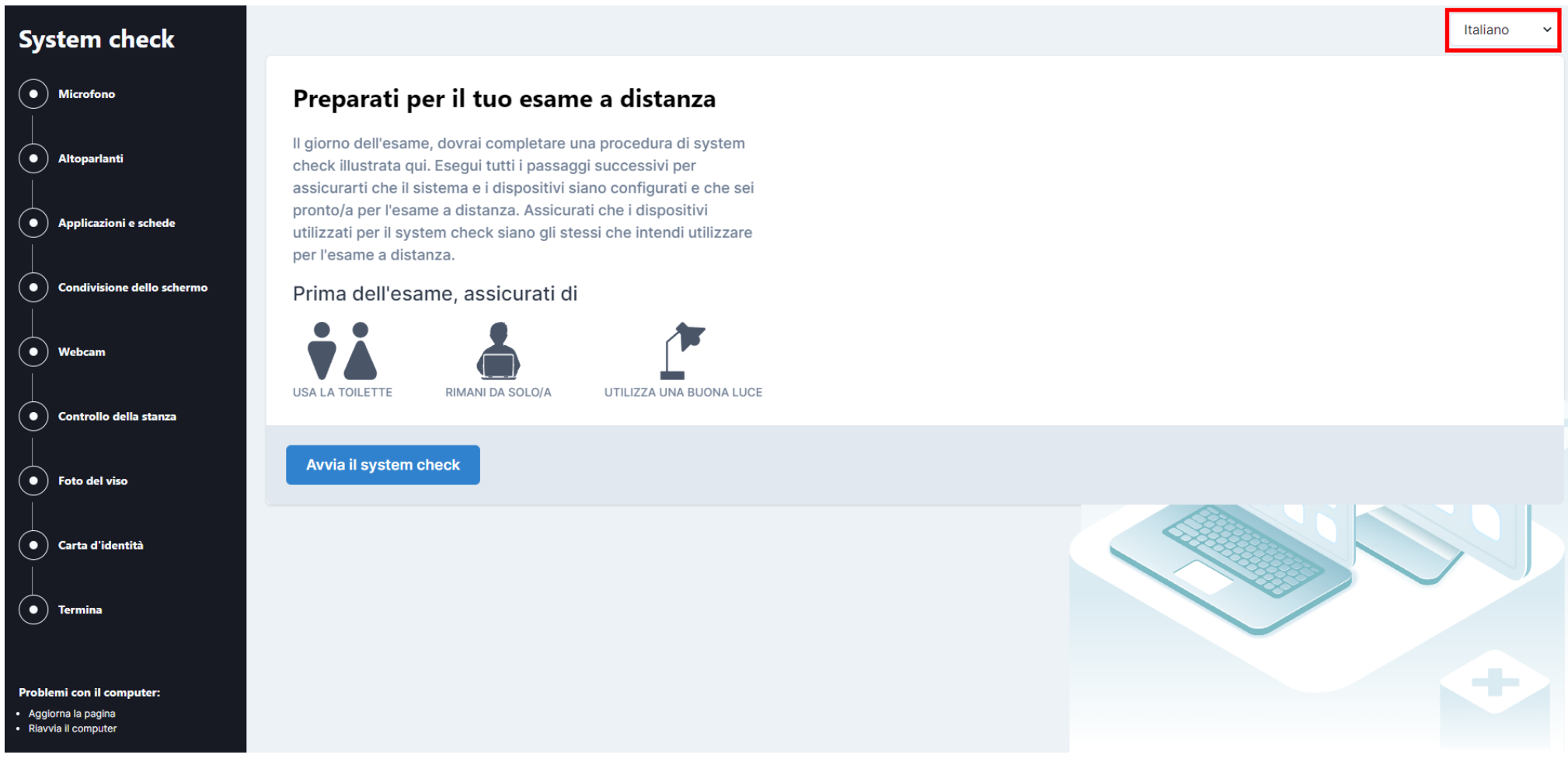
ATTENZIONE: è essenziale che tu legga questa prima email e segua le istruzioni per eseguire la verifica del tuo PC. Assicurati di completare il controllo del sistema almeno 48 ore prima dell'esame, perché se il tuo sistema non funziona correttamente al momento dell'esame, non sarai in grado di posticiparlo, il tuo accesso all'esame scadrà e la quota non potrà essere rimborsata! A tale proposito riceverai un'email di promemoria da
RemoteProctoring <robot@remoteproctoring.examunit.com>
con oggetto "System check per il tuo esame a distanza con ITA-STQB", che ti esorta ad effettuare il System check.

ATTENZIONE: La verifica deve essere completata sullo stesso PC su cui svolgerai l'esame

Insieme alla prima email, riceverai anche una seconda email di conferma della programmazione dell'esame. In questa seconda email, inviata da **exams-support@ita-stqb.org** con oggetto "Sessione d'esame confermata – Exam session confirmed" ricevi i dettagli della tua programmazione d'esame.
Qui troverai anche un link che ti permetterà di riprogrammare l'esame su altra data e orario, se dovesse essere necessario.
ATTENZIONE: potrai riprogrammare il tuo esame due sole volte e comunque non meno di 48 ore prima della data e ora fissata

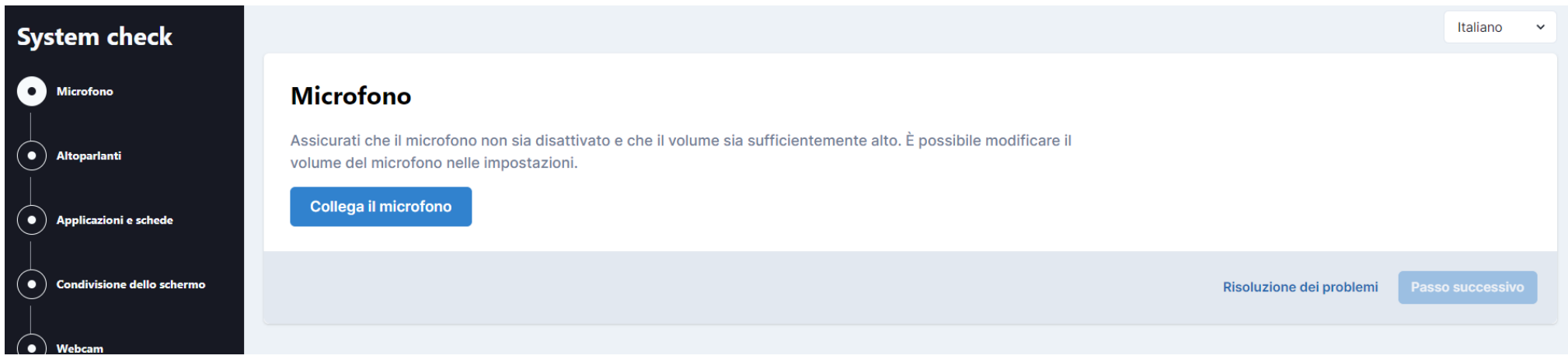
4. FAI IL SYSTEM CHECK

Il system check riproduce i passaggi che dovrai eseguire prima dell'inizio dell'esame e mira a verificare che i dispositivi che intendi utilizzare per l'esame a distanza siano compatibili con il sistema.
Per avviare il system check, apri l'e-mail ricevuta dopo la registrazione all'esame o l'e-mail di promemoria del system check e clicca il link del system check.
Puoi selezionare la lingua del sistema nell'angolo in alto a destra.



Effettua il system check esattamente con lo stesso ambiente tecnico dell'esame (possibilmente stessa connessione internet, stessi dispositivi)! Non utilizzare le cuffie per il system check.

Clicca su **Avvia il system check**



Microfono

Clicca su **Collega il microfono**, quindi pronuncia una frase ad alta voce e in modo chiaro nel microfono per completare il test.

Quando il sistema rileva che il microfono funziona, puoi cliccare su **Passo successivo**.

Tieni presente che puoi selezionare un altro input se il portatile o il desktop è dotato di più di un microfono.

Altoparlanti

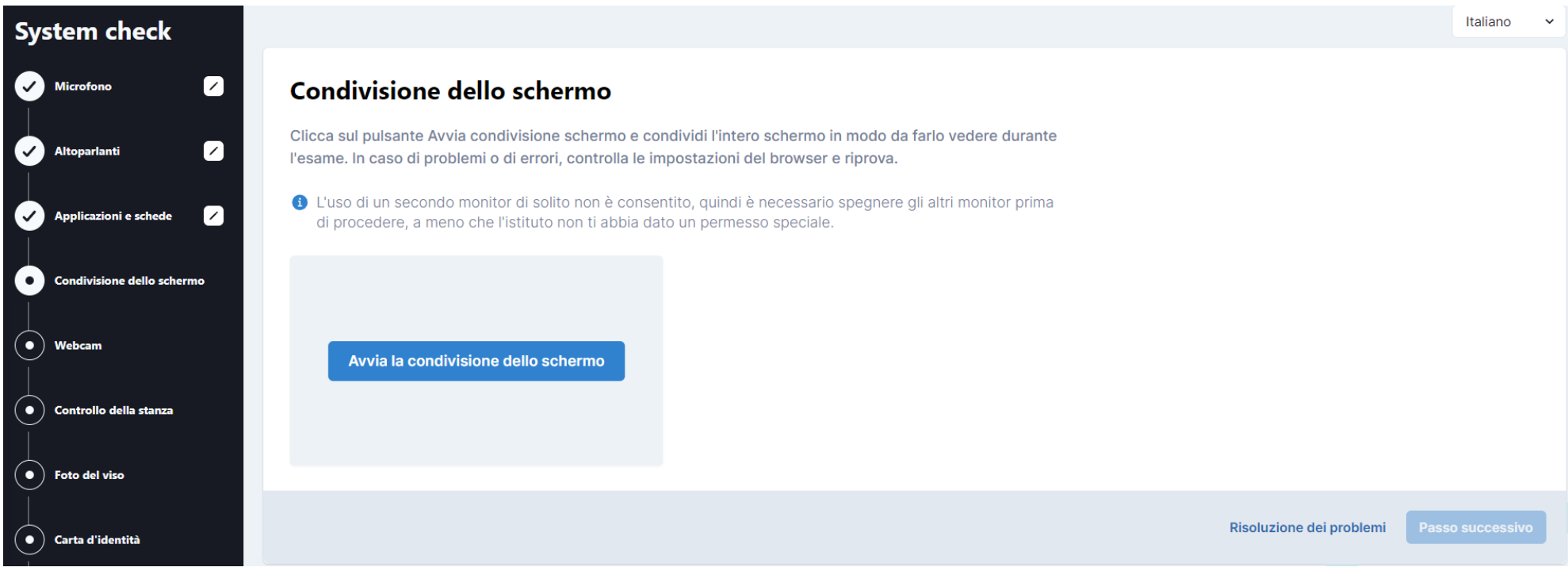
Clicca su **Prova gli altoparlanti**. Se riesci a sentire la musica campione, procedi al **Passo successivo**.

Applicazioni e schede

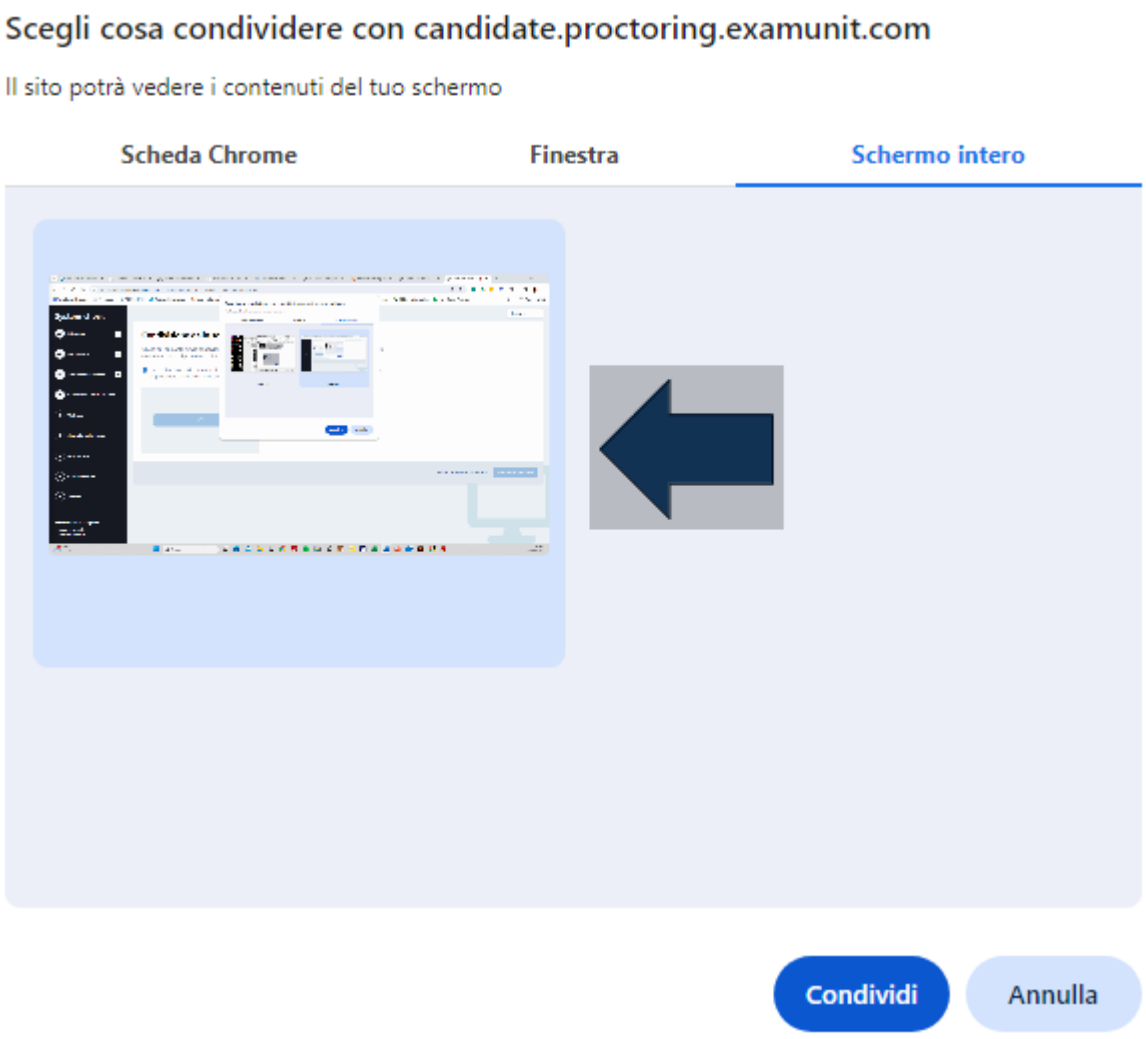
È necessario che confermi di aver chiuso tutte le applicazioni, comprese quelle di comunicazione come la messaggistica istantanea e le e-mail, e tutte le finestre o schede del browser rimanenti, tranne quella in cui stai eseguendo il system check.

Contrassegna la casella e conferma di aver chiuso tutte le applicazioni sopra elencate, quindi clicca su **Passo successivo**.

Condivisione dello schermo



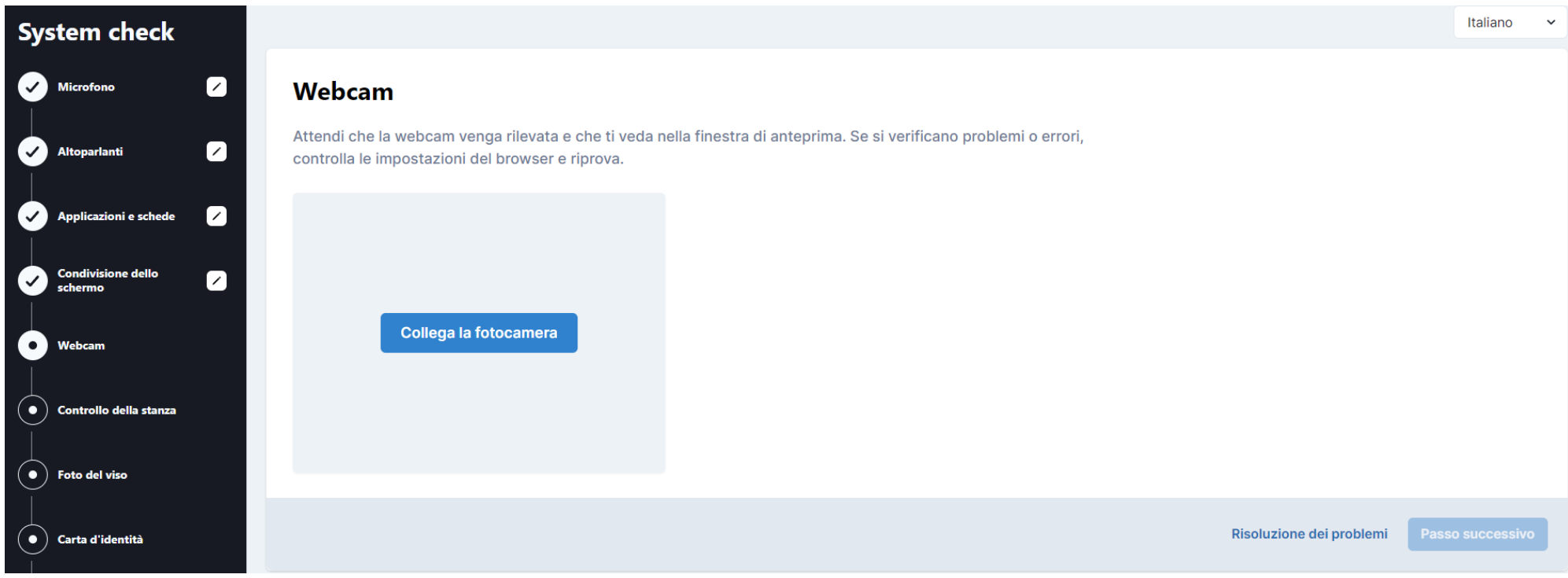
Clicca su **Avvia la condivisione dello schermo** per condividere il tuo schermo nel sistema.



Ti verrà chiesto di scegliere tra scheda, finestra e schermo. Scegli "Schermo intero", seleziona lo schermo cliccando su di esso e clicca su **Condividi**. Solo a questo punto puoi proseguire con il passo successivo.

Nota: Se non selezioni l'intera schermata come indicato dalla freccia, il pulsante "Condividi" non sarà attivo! L'uso di un secondo monitor non è consentito, quindi è necessario spegnere gli altri monitor prima di procedere.

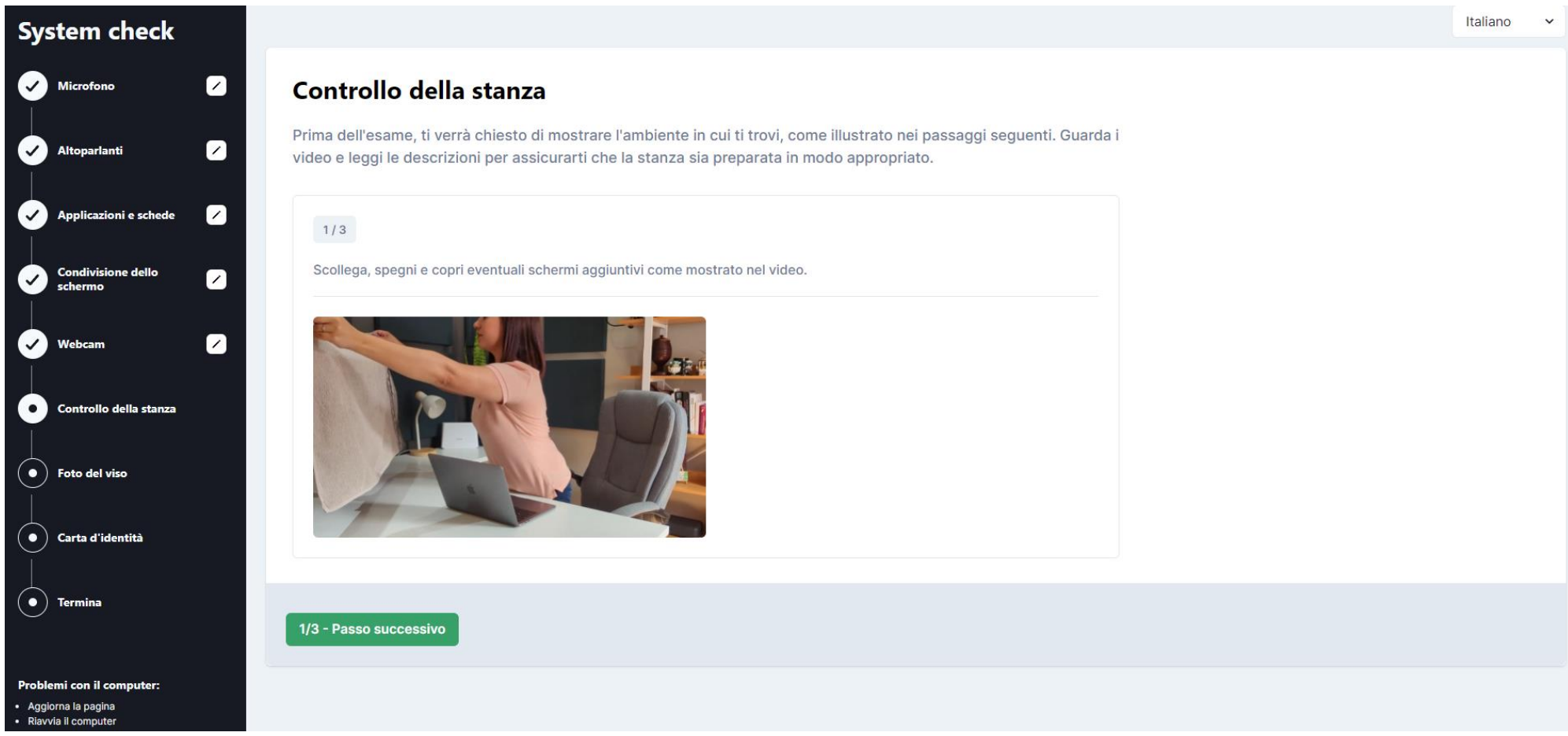
Webcam



Clicca su **Collega la fotocamera** e attendi finché la webcam non si attiva e puoi vederti sullo schermo, quindi procedi al passo successivo.
Tieni presente che puoi selezionare un altro input se il portatile o il desktop è dotato di più di una webcam.

Controllo della stanza

Prima dell'esame, ti verrà chiesto di mostrare l'ambiente circostante come dimostrato nei video del sistema.

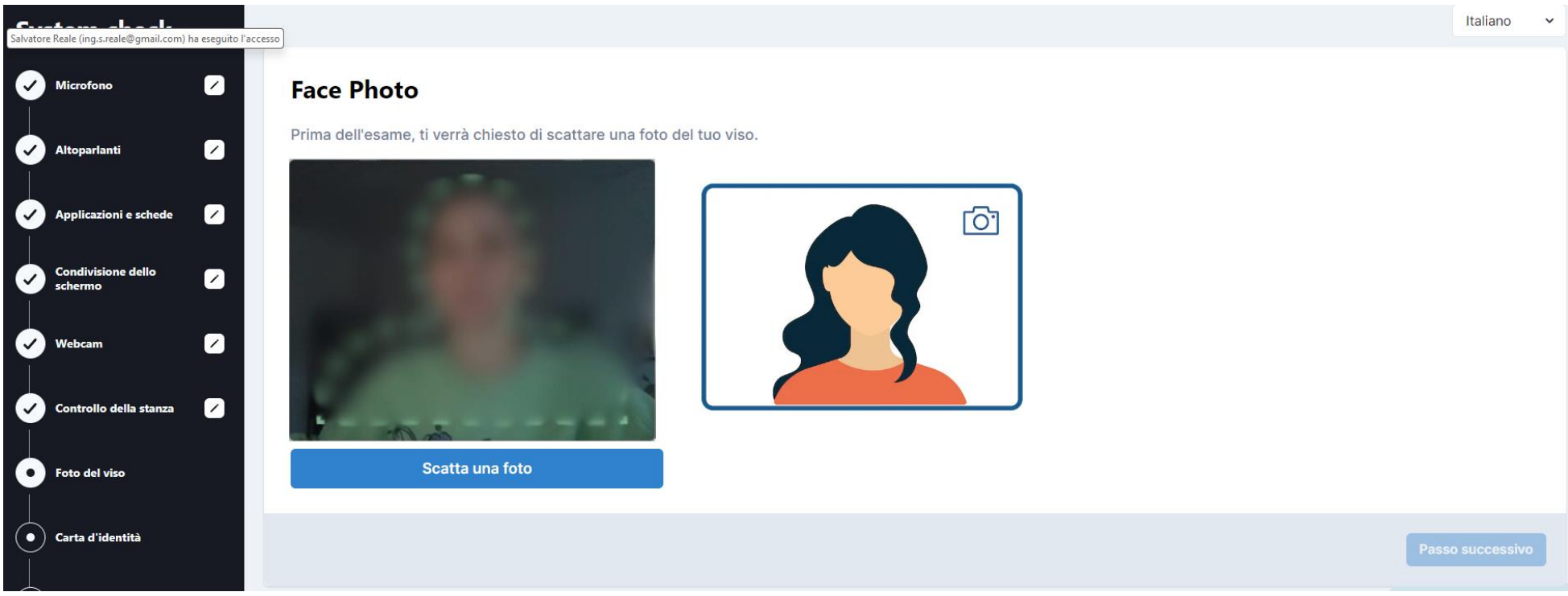


Seguendo tutti e tre i passi proposti, guarda i video e leggi le descrizioni. Prima del giorno dell'esame dovrai assicurarti che la tua stanza sia preparata in modo adeguato.

Infine clicca su **Termina**, segui le istruzioni e clicca su **Passo Successivo**.

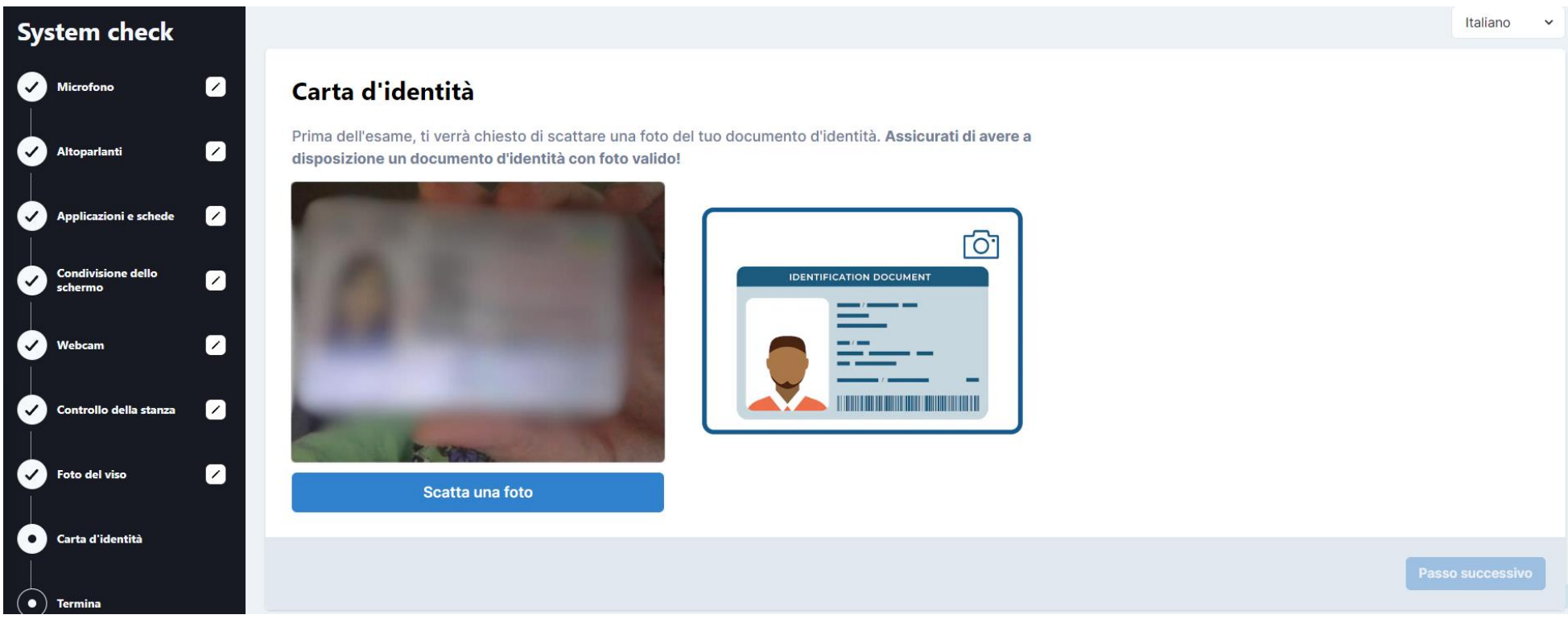
Foto del viso e carta d'identità

Prima dell'esame, ti verrà chiesto di scattare una foto del tuo viso. Posizionati all'interno del tratteggio e clicca su **Scatta una foto**. Quando la foto va bene, clicca su **Passo Successivo**



Tieni presente che questa foto non verrà salvata durante il system check!

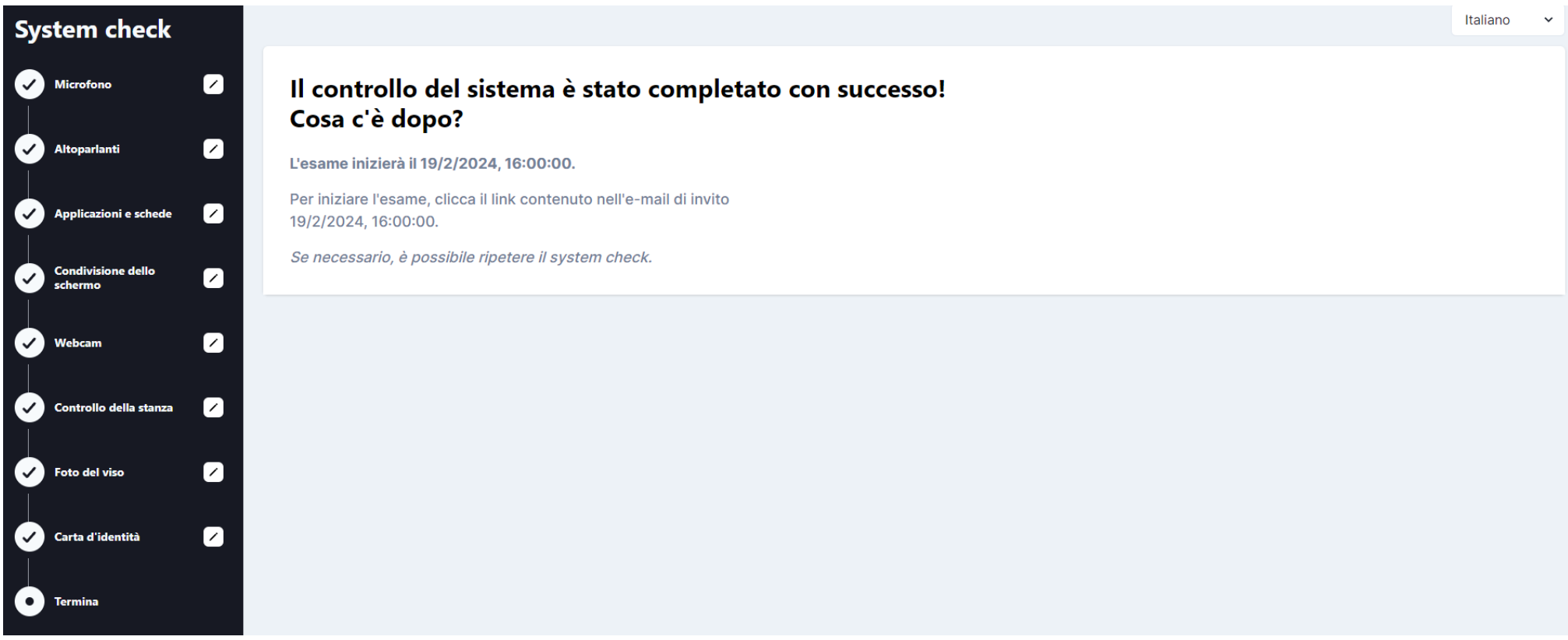
Carta d'identità



Prima dell'esame, ti verrà chiesto di scattare una foto del tuo documento d'identità. Posiziona il tuo documento in modo che sia ben visibile. Clicca su **Scatta una foto**. Quando la foto va bene, clicca su **Passo Successivo.**
Tieni presente che questa foto non verrà salvata durante il system check!

Terminare il system check

Dopo aver completato tutti i passi, vedrai la seguente schermata che mostra la data e l'ora esatte del tuo esame.

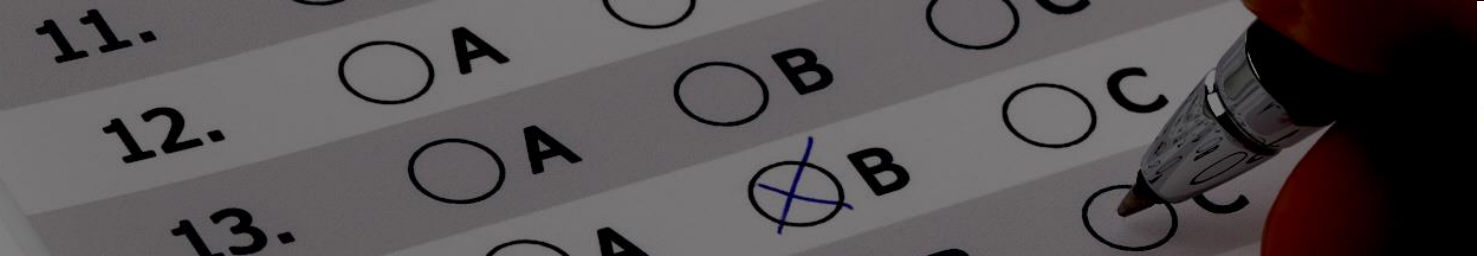


Puoi anche ripetere il system check se ritieni che sia necessario o se decidi di cambiare i dispositivi o l'ambiente d'esame.
Puoi quindi chiudere la finestra del System Check

5. IL GIORNO E L'ORA DEL TUO ESAME SONO ARRIVATI. TI CONNETTI ALLA TUA SESSIONE

Prima di iniziare l'esame, assicurati che la stanza sia ben illuminata e silenziosa (non devono esserci rumori molesti all'interno o all'esterno della stanza), fai in modo che non entri nessuno nella stanza durante tutto l'esame e che non ci siano dispositivi aggiuntivi, libri o altro materiale proibito alla tua portata.
Inoltre, dovresti scollegare e coprire eventuali schermi aggiuntivi presenti nella stanza. Non è consentito utilizzare un desktop con due schermi.
Controlla di avere con te una carta d'identità valida.

Per gli esami ISTQB puoi utilizzare una lavagna cancellabile (ad esempio una lavagna portatile acquistabile in un negozio di giocattoli o una lavagna da ufficio) per prendere appunti durante l'esame. Se intendi utilizzare una lavagna cancellabile, è necessario prepararla prima dell'esame e tenerla a portata di mano. Questo vale esclusivamente per gli esami ISTQB!



Puoi collegarti alla piattaforma d'esame cliccando il link al passo 2 dell'e-mail di invito:

Italian Software Testing Qualifications Board

Italiano

Gentile Mario Rossi (CRM662658),

di seguito inviamo il link al tuo esame a distanza **2024-02-19 IT-ISTQB CTFL 2023 4.0 Rossi, Mario / 60.**

(CTRL)

Fase 1: Completa il system check almeno 48 ore prima dell'esame per assicurarti che i tuoi dispositivi siano configurati per l'esame a distanza. Clicca qui
Fase 2: Una volta iniziata la finestra oraria per l'esame, clicca questo link per iniziare l'esame: Clicca qui
Fase 3: Prima dell'inizio dell'esame, assicurati di avere a portata di mano un documento d'identità con foto e di rimanere da solo/a nella stanza per tutta la durata dell'esame.

Per linee guida più precise o per ulteriori domande sul tuo esame a distanza, ti preghiamo di contattare l'istituto o il fornitore dell'esame.

ATTENZIONE: Collegati e clicca sul tasto di avvio dell'esame nella fascia oraria indicata. Se ti colleghi oltre il tempo limite il tuo accesso all'esame scadrà e la quota d'esame non potrà essere rimborsata!

Dopo aver cliccato il link, sarai in attesa dell'arrivo del proctor, che si metterà in contatto con te tramite la chat che si trova in alto a destra. Qui potrai porre domande e comunicare con il tuo proctor.
Puoi anche cambiare la lingua del sistema nell'angolo in alto a destra. Tieni presente che questa modifica riguarda solo la lingua della finestra in uso, non la lingua dell'esame!

ATTENZIONE: Normalmente il proctor si collegherà alla chat in pochi secondi. Tuttavia, in situazioni di sovraccarico, ad esempio a causa di ritardi sugli esami precedenti, può capitare che il proctor non si connetta immediatamente e che ci siano tempi di attesa. Se si verifica questa improbabile circostanza, consigliamo di attendere pazientemente, anche se non compaiono messaggi sulla chat. In caso si verificassero i rari casi di attese eccessive, non resta che chiudere la sessione e riprogrammare l'esame, come spiegato in precedenza in questa guida, segnalandoci la circostanza all'indirizzo email del supporto: exams-support@ita-stqb.org

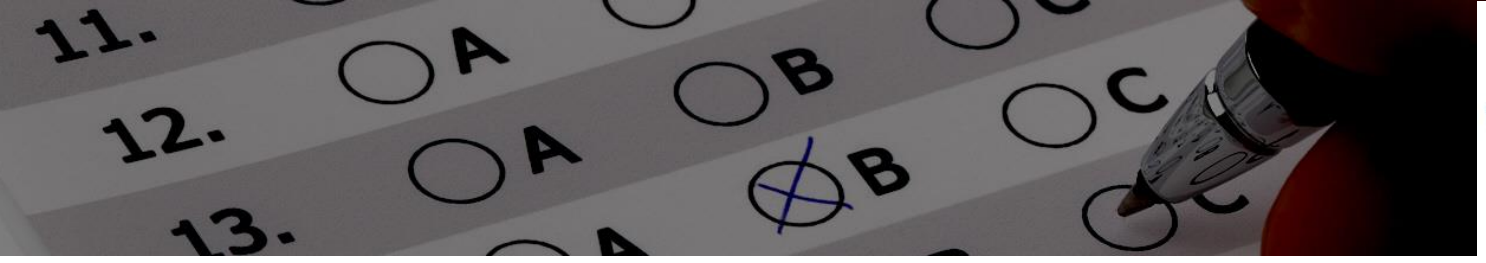
Attivata la chat con il proctor, clicca su **Avvia la procedura di impostazione** per eseguire il controllo finale del sistema e dell'identità prima dell'esame.

Ti verrà chiesto, come quando hai svolto il System Check, di seguire i seguenti passaggi:

- controllare il microfono e gli altoparlanti
- chiudere tutte le applicazioni e le schede
- condividere il tuo schermo
- collegare la webcam

Per informazioni dettagliate, consulta il capitolo precedente "**FAI IL SYSTEM CHECK**".

Prima del controllo della stanza, riceverai una notifica che informa che da questo momento in poi la sessione d'esame sarà registrata. Clicca su **Avvia la registrazione** per proseguire con il controllo della stanza.



Controllo della stanza

Ti verrà chiesto di mostrare l'ambiente che ti circonda al proctor, seguendo le istruzioni mostrate nei passaggi successivi. Tieni presente che il proctor sarà presente durante il system check e potrà guidarti attraverso questi passi con i messaggi nella chat. Il proctor potrebbe anche chiederti di ripetere il controllo della stanza. Segui i tre passaggi, come hai visto durante il System Check.

Se svolgi l'esame su un PC fisso, accertati che la webcam si possa spostare per mostrare l'ambiente circostante. Verifica di avere questa possibilità prima di iniziare l'esame: l'uso di un PC fisso potrebbe essere sconsigliabile se la webcam è fissa e non consente questa operazione di verifica della stanza, per cui consigliamo sempre l'uso di un notebook.

NOTA: Se stai sostenendo un esame ISTQB e intendi utilizzare una lavagna cancellabile, è necessario mostrarla al proctor nel passaggio 3 del controllo della stanza. La lavagna deve essere pulita prima dell'inizio dell'esame e deve essere a portata di mano e visibile dalla telecamera.
Il proctor ti chiederà di dimostrare che il pennarello che stai usando sia cancellabile. Dovrai scrivere una parola sulla lavagna e cancellarla.
Dopo aver completato il controllo della stanza, clicca su **Termina** e procedi al passo successivo.

Foto del viso e carta d'identità

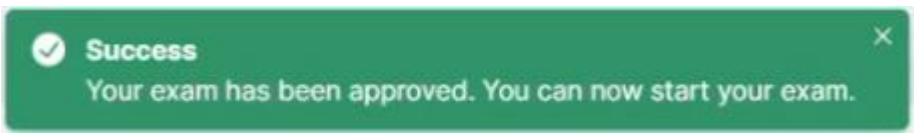
Ti verrà chiesto di scattare una foto del tuo viso. Posizionati davanti alla fotocamera in modo da poterti vedere nell'area contrassegnata della vista della webcam e clicca su **Scatta una foto**. Puoi scattare nuovamente la foto o procedere al passo successivo.

Carta d'identità

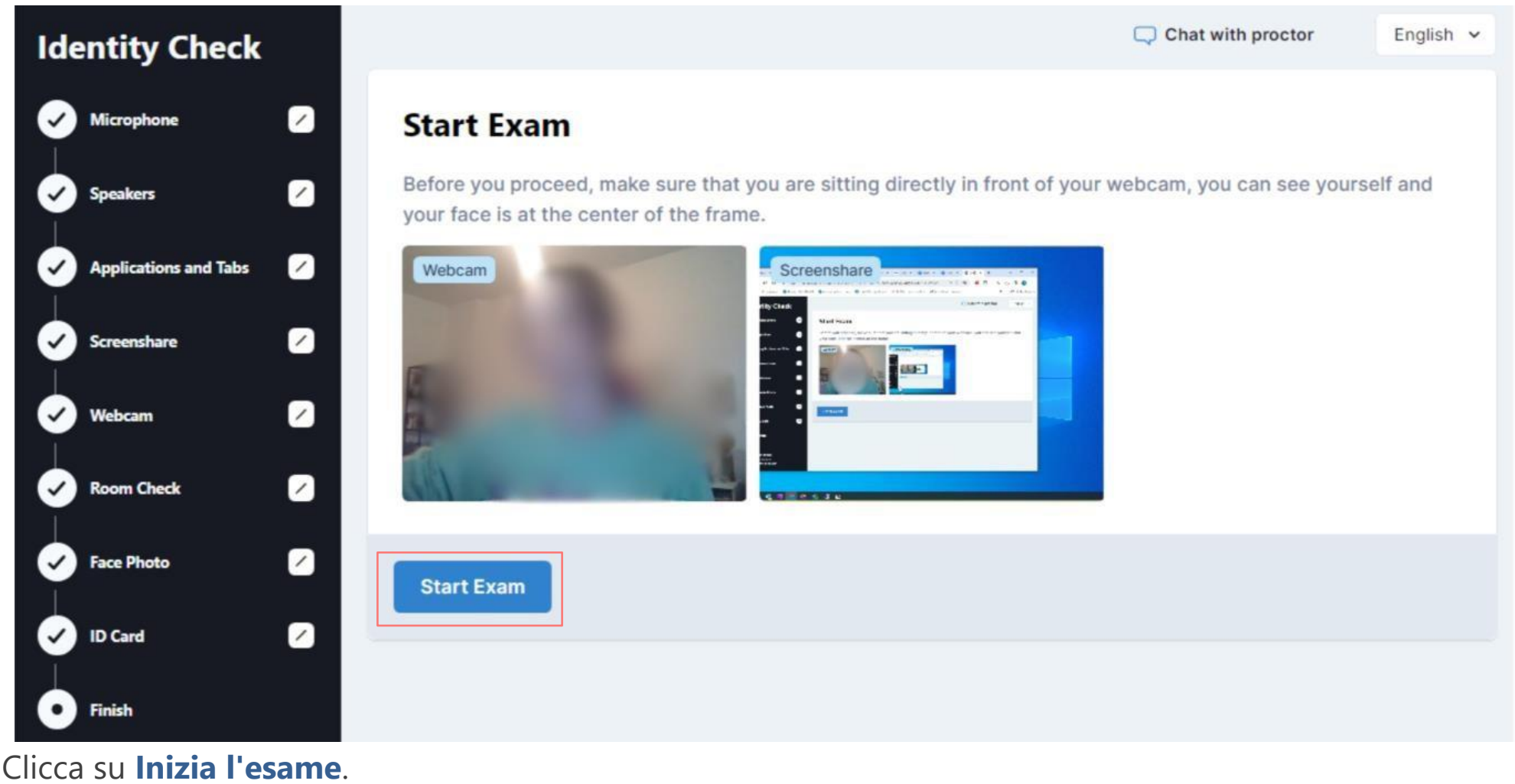
Prima dell'esame, ti verrà chiesto di scattare una foto del tuo documento d'identità. Posiziona il documento d'identità davanti alla webcam in modo che la foto, il nome e il cognome sul documento siano visibili chiaramente e clicca su **Scatta una foto**. Se vuoi puoi coprire il numero della carta. Puoi scattare nuovamente la foto o procedere al passo successivo e completare il system check.

Il proctor sarà presente durante le verifiche descritte sopra e ti contatterà tramite la chat del proctor. Sarai in grado di comunicare con il proctor per tutta la durata dell'esame.
Il proctor potrebbe chiederti di ripetere alcuni passi del system check (ad esempio, il controllo della stanza o la carta d'identità). Puoi tornare ai passi precedenti cliccando sul rispettivo passo della lista di controllo sul lato sinistro dello schermo.
Come ultimo ed ulteriore passo di controllo il proctor ti chiederà, se necessario, di chiudere le applicazioni non necessarie. **Il consiglio è quindi di avere solo il tuo browser attivo sul PC e di non avere, assolutamente, applicazioni in background**.
Dopo aver terminato il system check, attenderai l'approvazione da parte del proctor, che potrebbe richiedere qualche minuto.

Quando appare questo messaggio:



Il tasto **Inizia l'esame (Start Exam)** si abilita



Clicca su **Inizia l'esame**.

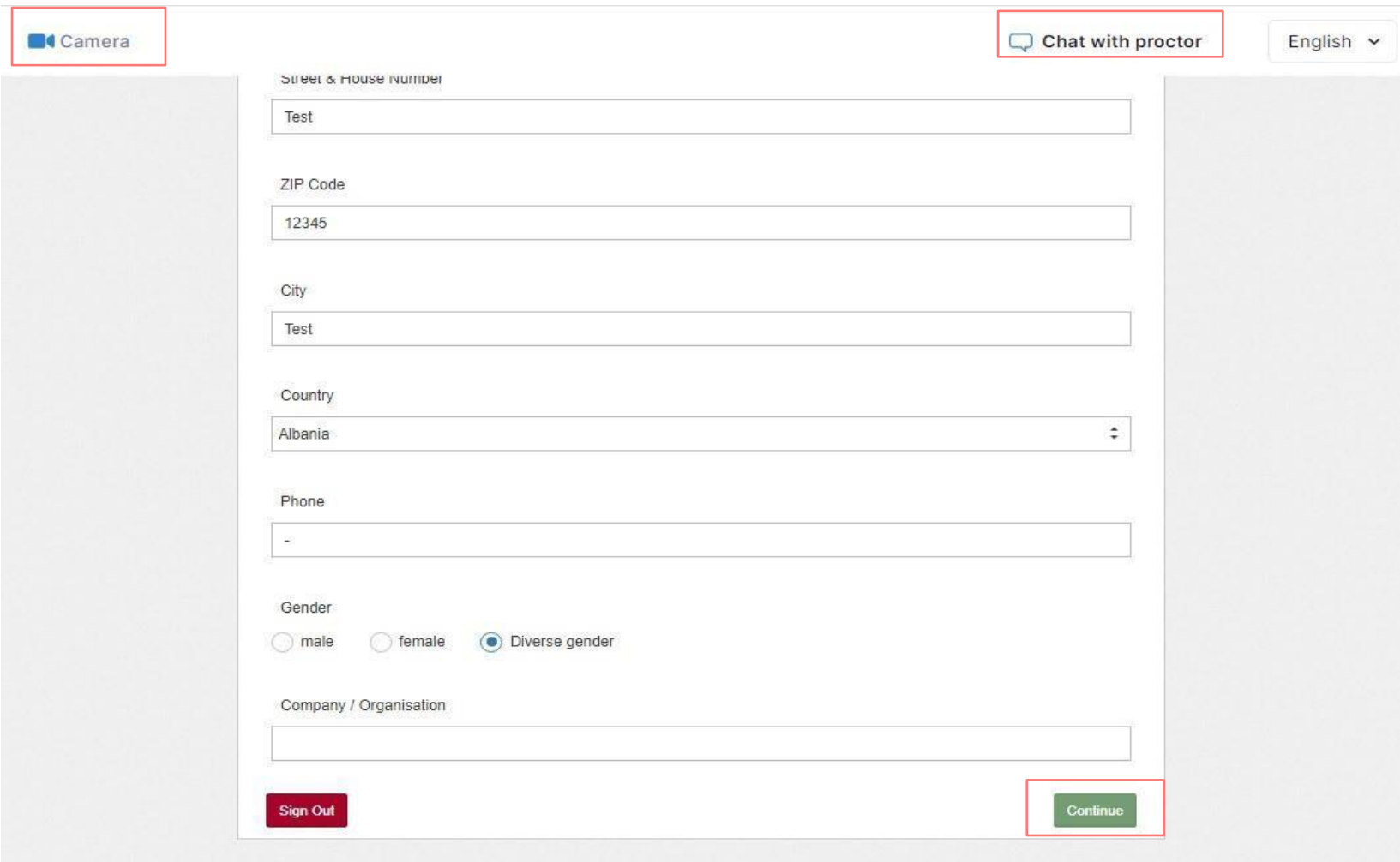
6. ORA PUOI INIZIARE LA PROCEDURA D'ESAME

Non chiudere le pagine del browser relative all'esame o il browser stesso durante tutta la durata dell'esame, cosa particolarmente importante per non interrompere e invalidare l'esame.

Dopo aver avviato il sistema d'esame, dovrai accettare i termini e le condizioni generali e l'informativa sulla privacy che ti vengono proposte. Se rifiuti i termini e le condizioni o l'informativa sulla privacy, non puoi procedere all'esame!

Successivamente ti verrà chiesto di inserire i tuoi dati personali. Assicurati che non ci siano errori di battitura o sbagli nel tuo nome, cognome o indirizzo e-mail. Dopo aver compilato tutti i dati richiesti, puoi cliccare su **Continua**.

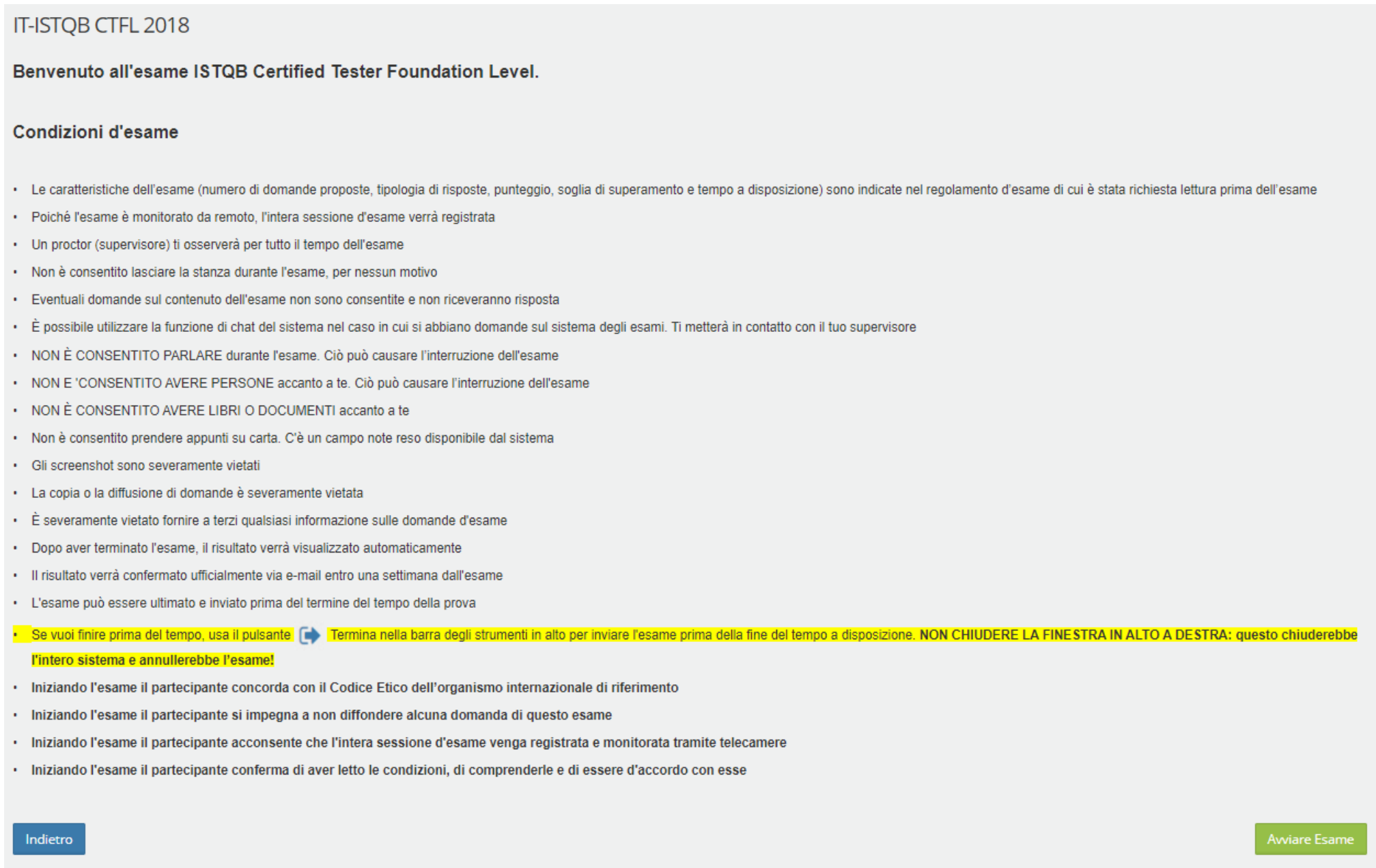
Durante l'esame puoi controllare la webcam e chattare con il proctor:



Nella schermata successiva, verifica che l'esame che ti viene proposto sia quello per cui ti sei iscritto.

ATTENZIONE: Se l'esame che appare non è quello a cui ti sei iscritto, non proseguire, informa il proctor che l'esame che ti è stato proposto non è quello giusto e che interrompi la sessione. Poi mettiti in contatto con noi all'indirizzo exams-support@ita-stqb.org per la riprogrammazione.

Se l'esame che appare è quello corretto clicca su **Pronto**. Ti verrà presentato un riassunto delle condizioni d'esame:



IT-ISTQB CTFL 2018

Benvenuto all'esame ISTQB Certified Tester Foundation Level.

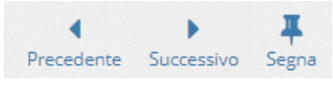
Condizioni d'esame

- Le caratteristiche dell'esame (numero di domande proposte, tipologia di risposte, punteggio, soglia di superamento e tempo a disposizione) sono indicate nel regolamento d'esame di cui è stata richiesta lettura prima dell'esame
- Poiché l'esame è monitorato da remoto, l'intera sessione d'esame verrà registrata
- Un proctor (supervisore) ti osserverà per tutto il tempo dell'esame
- Non è consentito lasciare la stanza durante l'esame, per nessun motivo
- Eventuali domande sul contenuto dell'esame non sono consentite e non riceveranno risposta
- È possibile utilizzare la funzione di chat del sistema nel caso in cui si abbiano domande sul sistema degli esami. Ti metterà in contatto con il tuo supervisore
- NON È CONSENTITO PARLARE durante l'esame. Ciò può causare l'interruzione dell'esame
- NON E 'CONSENTITO AVERE PERSONE accanto a te. Ciò può causare l'interruzione dell'esame
- NON È CONSENTITO AVERE LIBRI O DOCUMENTI accanto a te
- Non è consentito prendere appunti su carta. C'è un campo note reso disponibile dal sistema
- Gli screenshot sono severamente vietati
- La copia o la diffusione di domande è severamente vietata
- È severamente vietato fornire a terzi qualsiasi informazione sulle domande d'esame
- Dopo aver terminato l'esame, il risultato verrà visualizzato automaticamente
- Il risultato verrà confermato ufficialmente via e-mail entro una settimana dall'esame
- L'esame può essere ultimato e inviato prima del termine del tempo della prova
- Se vuoi finire prima del tempo, usa il pulsante Termina nella barra degli strumenti in alto per inviare l'esame prima della fine del tempo a disposizione. **NON CHIUDERE LA FINESTRA IN ALTO A DESTRA: questo chiuderebbe l'intero sistema e annullerebbe l'esame!**
- **Iniziando l'esame il partecipante concorda con il Codice Etico dell'organismo internazionale di riferimento**
- **Iniziando l'esame il partecipante si impegna a non diffondere alcuna domanda di questo esame**
- **Iniziando l'esame il partecipante acconsente che l'intera sessione d'esame venga registrata e monitorata tramite telecamere**
- **Iniziando l'esame il partecipante conferma di aver letto le condizioni, di comprenderle e di essere d'accordo con esse**

Indietro Avviare Esame

dopo averle rilette procedi cliccando su **Avviare Esame** e l'esame avrà inizio**.**

7. ORA PUOI SVOLGERE IL TUO ESAME ONLINE

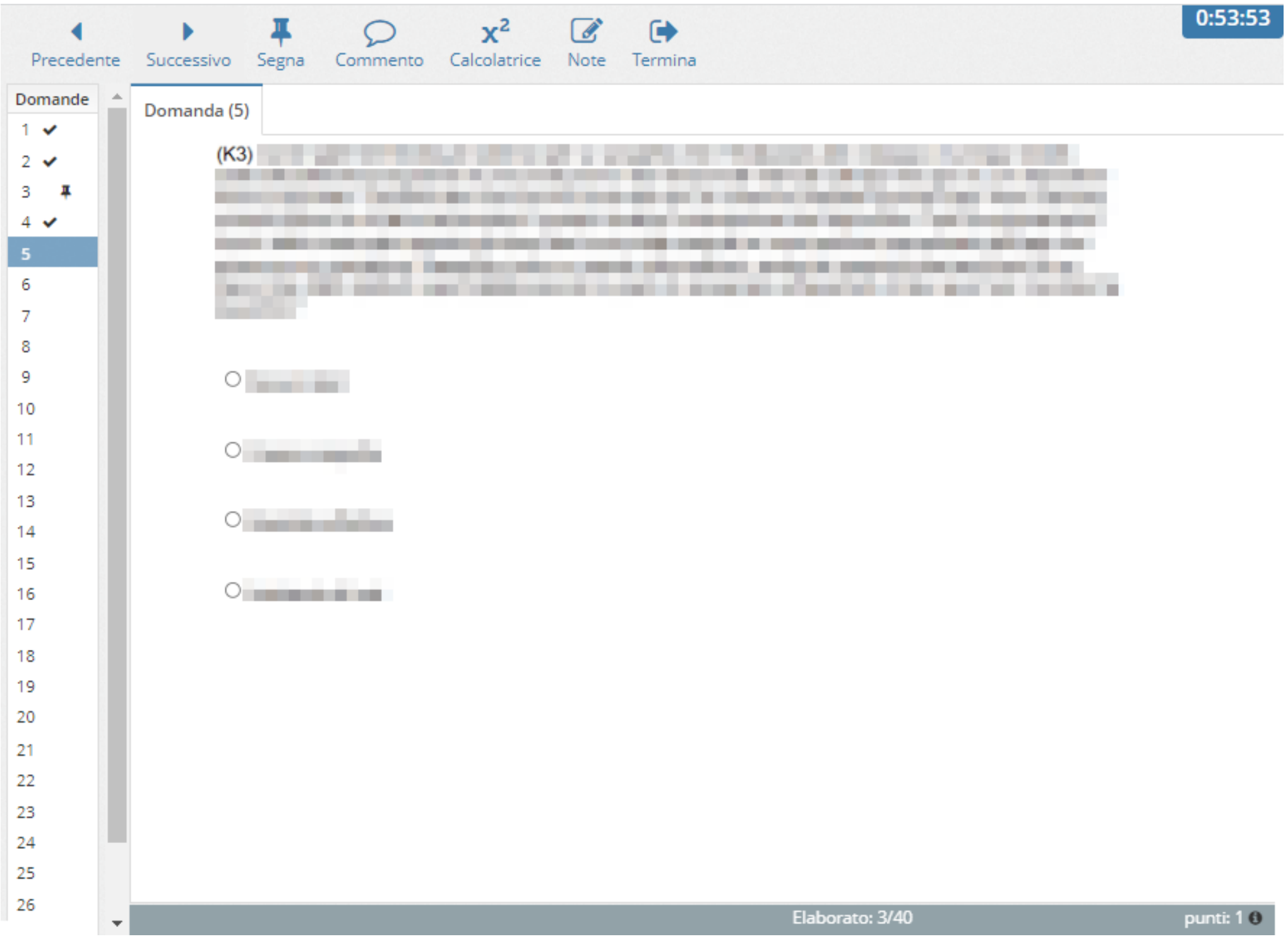
L'esame ha inizio, il tempo a disposizione per il tuo esame inizia ora! La finestra dell'esame ti presenta una domanda per volta. Nella barra in alto, a sinistra, puoi navigare tra le domande 

e marcare quelle che salti o a cui hai risposto ma che vuoi rivedere prima di terminare l'esame. Dalla stessa barra in alto puoi:

- lasciare un commento
- aprire la calcolatrice
- aprire l'allegato **(se non ci sono allegati in una specifica domanda d'esame, non vedrai il pulsante "Allegato" nella barra degli strumenti. Se il pulsante "Allegato" viene visualizzato, significa che la domanda contiene un allegato che dovresti aprire)**.
- aprire il blocco note per prendere appunti
- terminare l'esame se hai finito prima dello scadere del tempo, altrimenti l'esame terminerà automaticamente allo scadere del tempo

A destra in alto ti viene presentato il tempo rimanente per completare l'esame, in basso a destra il numero di risposte date rispetto al numero totale e il punteggio assegnato dalla domanda su cui ti trovi.

La chat del proctor si aprirà automaticamente se il proctor invia un messaggio.

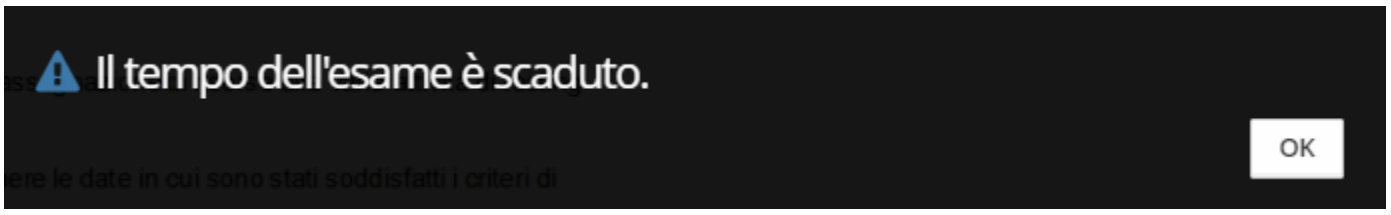


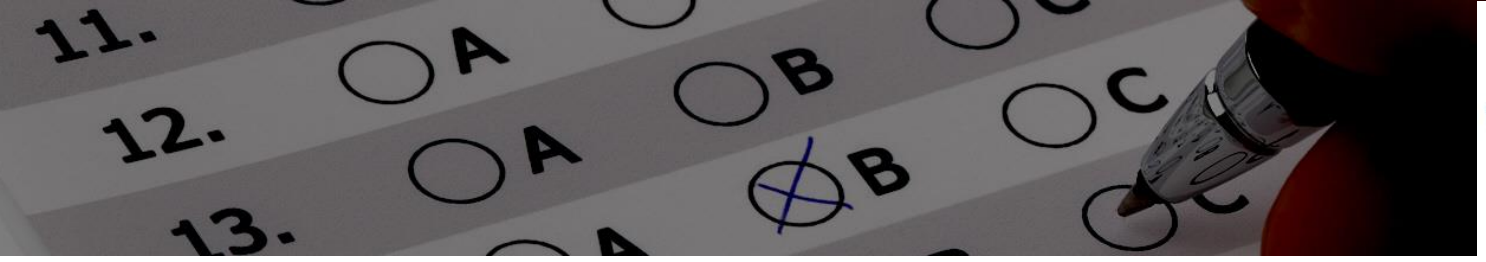
La piattaforma controlla che tu non inserisca più risposte di quante sono richieste. Nel pannello di navigazione a sinistra vedi l'elenco numerato delle domande e un segno di spunta per le domande a cui hai già risposto. Puoi utilizzarlo per saltare da una domanda all'altra individuando a colpo d'occhio quelle a cui devi ancora rispondere.

ATTENZIONE: Non premere mai il tasto Esc durante l'esame.

8. PER TERMINARE IL TUO ESAME

Al termine del tempo a tua disposizione ti appare un messaggio e non potrai più modificare le tue risposte.

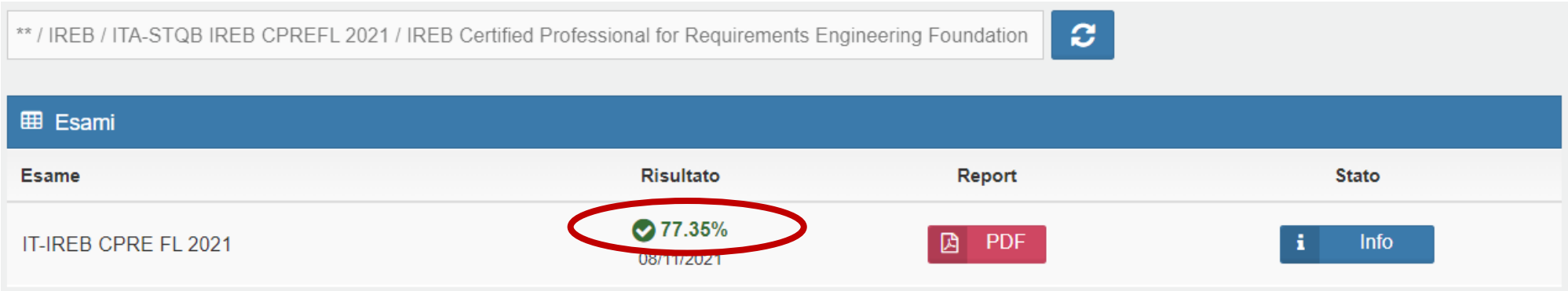




Clicca su **OK** per terminare l'esame e visualizzare il punteggio realizzato. Se completi l'esame prima dello scadere del tempo e ritieni di non dover più modificare le tue risposte puoi cliccare su Termina e terminare in anticipo. **Tieni presente che una volta cliccato su Termina non potrai più disporre del tempo residuo che avevi: l'esame è comunque terminato!**

9. VEDIAMO COM'È ANDATA

Ti viene presentata la finestra di riepilogo del tuo esame,



con l'indicazione del punteggio e la possibilità di scaricare un report riassuntivo cliccando sul tasto **PDF**.

Knowledge Deficiency Report

Candidate: [redacted]
Subject: IT-IREB CPRE FL 2021
Date: 08/11/2021
Location: ITASTQB
Result: 77,35 % (passed)

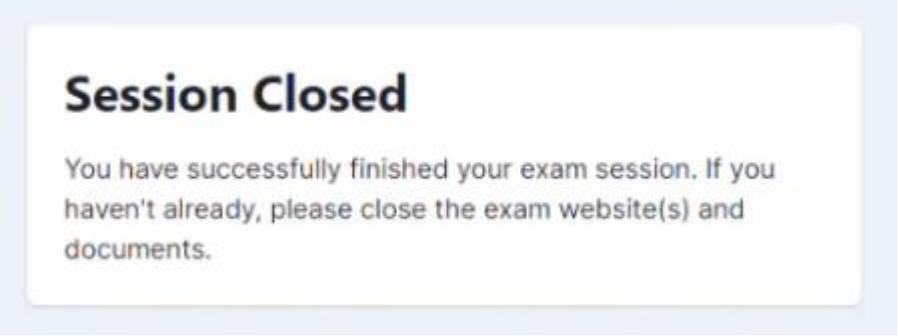
Topic	Amount of questions	Points achieved	Max. points	Percent
1 Introduzione e Panoramica del Requirements Engineering	3	4,00	5,00	80,00
2 Principi Fondamentali del Requirements Engineering	4	5,50	6,00	91,67
3 Principi di Lavoro e Best Practice per la Documentazione	16	18,50	22,00	84,09
4 Pratiche per l'Elaborazione dei Requisiti	11	10,60	16,00	66,25
5 Struttura del processo e delle Attività	3	4,00	6,00	66,67
6 Pratiche per il Requirements Management	6	7,00	9,00	77,78
7 Supporto degli Strumenti	2	3,00	4,00	75,00
Total	45	52,60	68,00	77,35

Il report presenta la distribuzione delle domande, i punti e la percentuale di risposte corrette divise per capitoli del syllabus di riferimento per l'esame svolto. **ATTENZIONE: la finestra che riassume l'esito dell'esame non è la comunicazione ufficiale dell'esito del tuo esame.** L'ufficialità del risultato l'avrai solo a seguito della comunicazione via email da parte nostra, con l'invio del certificato in caso di superamento. Dobbiamo infatti attendere che il tuo proctor, che ti ha controllato durante tutto l'esame, non abbia da segnalarci nessuna irregolarità.

In nessun caso ti verrà presentato o ti verrà inviato il dettaglio delle singole risposte corrette o errate. Una volta visualizzato e salvato il report, puoi chiudere la finestra dell'esame cliccando su **Esci** in alto a destra.

ATTENZIONE: Solo per gli esami ISTQB, il proctor ti chiederà di cancellare la lavagna prima di uscire dal sistema d'esame. Se non rispetti questa regola, il proctor segnalerà l'incidente e il risultato dell'esame sarà invalidato!

Non ti resta che attendere che il proctor chiuda la sessione. Lo saprai quando vedrai apparire questo messaggio:



Puoi ora chiudere tutte le finestre relative al tuo esame.

10. HAI SUPERATO L'ESAME ☺

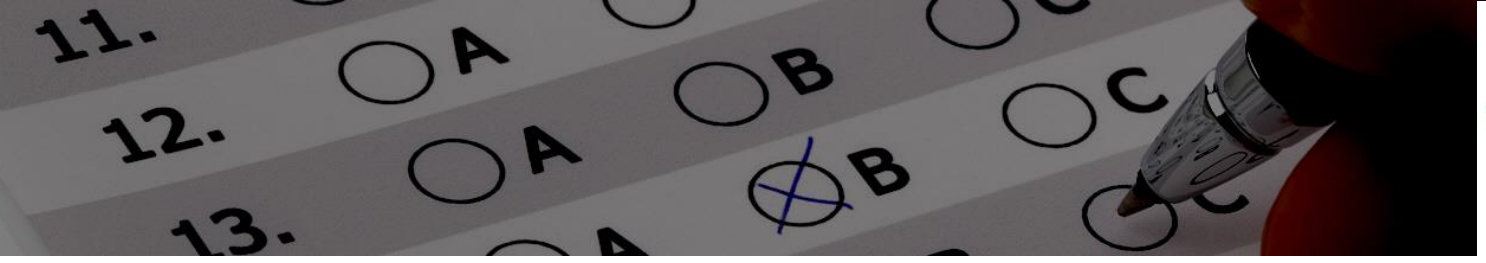
Se hai raggiunto il punteggio minimo per superare l'esame attendi gentilmente la nostra comunicazione via email, solitamente non prima di 2-3 giorni lavorativi dopo l'esame (l'attesa potrà essere maggiore in periodi di chiusura dei nostri uffici, in agosto e a fine anno), che ti confermerà il punteggio ottenuto e conterrà in allegato il certificato che hai conseguito. Non considerare conseguita la certificazione fino a quando non avrai ricevuto la nostra email.

11. NON HAI SUPERATO L'ESAME 😐

Se non hai raggiunto il punteggio minimo per superare l'esame, verifica dal report finale su quali argomenti hai concentrato le risposte più carenti. Attendi gentilmente la nostra comunicazione via email, solitamente non prima di 2-3 giorni lavorativi dopo l'esame (l'attesa potrà essere maggiore in periodi di chiusura dei nostri uffici, in agosto e a fine anno), che ti ufficializzerà l'esito non positivo dell'esame. Per ripetere l'esame dovrai iscriverti nuovamente quando vorrai e seguire l'intera procedura descritta in questa guida.

12. E SE QUALCOSA ANDASSE STORTO?

MOLTO IMPORTANTE: Se durante l'esame capita qualche problema di interruzione della tua connessione, tale per cui non hai risposta dal tuo esame a video, la piattaforma salverà quanto fatto fino al momento dell'interruzione e il tempo residuo al momento dell'interruzione. Se l'interruzione persiste, passato qualche minuto, potresti dover ricominciare una nuova sessione, ripetendo quanto descritto dal **Capitolo 6**.
Nel caso invece che la connessione si ripristini, se noti che il tempo a disposizione per l'esame non è stato bloccato all'insorgere della sconnessione, fai presente il problema al Proctor chiedendo che il tempo a tua disposizione venga ripristinato al valore di quando la sconnessione si è verificata.



13. INFORMAZIONI SUI DATI REGISTRATI

Qui puoi trovare le informazioni relative ai dati che vengono registrati e archiviati durante e dopo il processo di esame.

Il sistema di esami online registra e archivia:

- Streaming video e audio durante l'intera sessione d'esame. Il partecipante viene avvisato con un messaggio che la registrazione partirà da un certo punto e deve dare il proprio consenso per procedere
- Registrazione dello schermo del desktop del partecipante (comprese le risposte dell'esame)
- Istantanea del volto del partecipante e un documento d'identità con foto (informazioni come numero ID, indirizzo, ecc. possono essere coperte)
- Messaggi chat del proctor
- Contenuto dell'esame e risultato dell'esame
- Nome, lingua e indirizzo e-mail del partecipante
- Data, ora e durata dell'esame
- Note del proctor, ad es. note sul comportamento sospetto del partecipante durante l'esame
- Versione del browser, sistema operativo, indirizzo IP

Prima dell'inizio dell'esame, il partecipante deve utilizzare la fotocamera del proprio PC per mostrare l'ambiente circostante effettuando una registrazione video di:

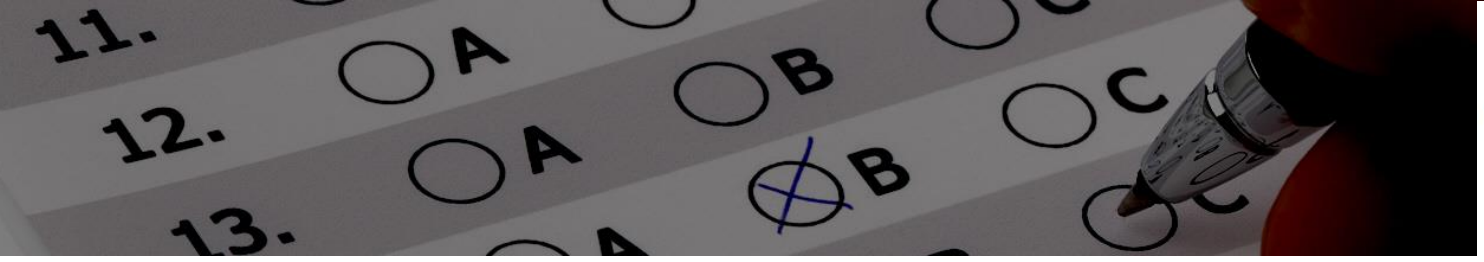
- Scrivania, tastiera e monitor
- Area dietro il monitor
- Area sotto la scrivania e il soffitto
- Tutti gli angoli della stanza (e quindi anche le pareti)
- Possibile richiesta di primo piano delle orecchie (nota: gli apparecchi acustici devono essere rimossi).

Durante l'esame, viene registrato e memorizzato il flusso video del partecipante.

Cancellazione dei dati

I dati video, l'istantanea e l'ID vengono generalmente eliminati entro 14-30 giorni dall'esame. In caso di scostamenti da tale procedura, il partecipante sarà tempestivamente informato.

Durante la verifica di controllo del sistema, vengono trasmessi anche i dati video e audio (senza istantanee), ma non salvati.



DOMANDE FREQUENTI

? **Quanto tempo ho per svolgere l'esame?**

- Dalla data di iscrizione hai tempo un anno per svolgere l'esame. Oltre quella data la tua iscrizione sarà considerata "No Show", sarà cancellata e non avrai diritto ad alcun rimborso. Ricorda che se hai seguito un corso consigliamo vivamente di non attendere troppo tempo prima di sostenere l'esame, e che durante l'anno di validità dell'iscrizione puoi riprogrammare il tuo esame solo due volte.

? **Devo svolgere l'esame urgentemente, ma non trovo disponibilità nell'immediato per programmare il mio esame. Cosa posso fare?**

- La mancanza di disponibilità nel calendario per programmare il tuo esame significa che non ci sono Proctor disponibili in quelle giornate. Non è possibile programmare l'esame nelle giornate full-booked, quindi consigliamo sempre di programmare il proprio esame con qualche giorno di anticipo.

? **Ho inviato il form d'iscrizione con i miei dati. Dopo quanto tempo riceverò l'email con il codice voucher per procedere alla programmazione del mio esame?**

- ITA-STQB invia questa email entro tre giorni lavorativi successivi al ricevimento del form contenente i dati su chi svolgerà l'esame.

? **Quali sono le piattaforme utilizzate per lo svolgimento dell'esame online?**

- ITA-STQB utilizza una personalizzazione di piattaforme messe a disposizione da propri partner. Il servizio di Proctoring da remoto è messo a disposizione utilizzando il servizio ExamUnit©

? **Non ricevo le email descritte nella guida e non posso programmare il mio esame, svolgere il test del mio PC né ricevo il link al mio esame. Cosa devo fare?**

- Dopo aver controllato in spam, segnalaci tempestivamente il problema all'indirizzo email exams-support@ita-stqb.org

? **Quante volte posso riprogrammare un esame?**

- Lo puoi riprogrammare due sole volte. Consigliamo quindi di utilizzare questa possibilità solo in caso di assoluta necessità. Dopo la seconda riprogrammazione infatti, una eventuale tua impossibilità a sostenere l'esame implicherebbe la decadenza della tua iscrizione, senza possibilità di rimborso.

? **Con quanto anticipo devo annullare o riprogrammare un esame?**

- Fai la riprogrammazione almeno 48 ore prima dell'appuntamento fissato. Se non riesci a presentarti per un esame programmato senza preavviso, non avrai diritto a un rimborso.

? **Posso svolgere l'esame dal mio smartphone?**

- No, non è possibile svolgere l'esame utilizzando smartphone o altri dispositivi mobili diversi da un PC portatile.

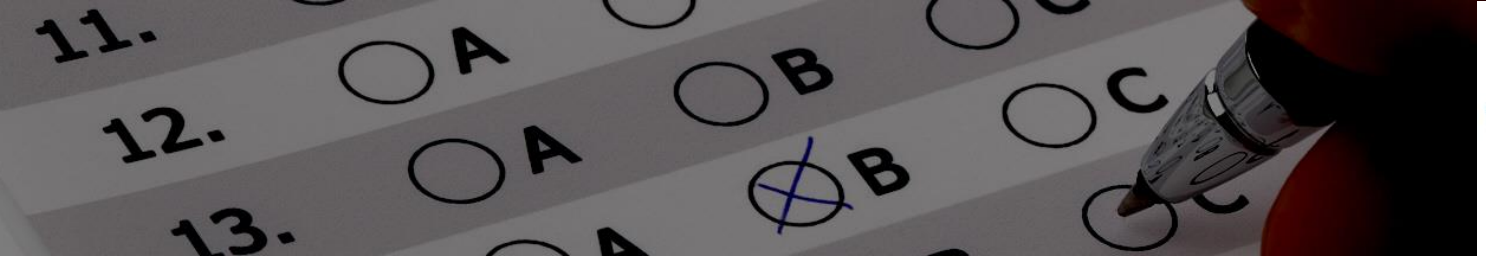
- **Il mio PC non supera il system check necessario prima dell'esame. Cosa devo fare?**
  - Se si tratta di un PC aziendale rivolgiti al tuo reparto IT per capire se il PC ha delle limitazioni aziendali che impediscono di utilizzarlo per l'esame Online Proctored. Se si tratta di un PC personale e nessuno ti può dare supporto, non ti resta che svolgere il tuo esame da altro PC.
- **A che ora devo collegarmi alla piattaforma per il mio esame?**
  - Renditi disponibile qualche minuto prima dell'orario selezionato quando hai programmato l'esame. In caso di difficoltà tecniche o altri problemi che ti impediscono di accedere al momento dell'esame programmato, utilizza la live chat (in inglese). Dall'orario che hai scelto avrai tempo 45 minuti per collegarti e avviare la procedura preliminare descritta in questa guida. Se supererai questo termine l'esame sarà considerato "No Show", la tua iscrizione scadrà e non avrai diritto ad alcun rimborso.
- **Ho svolto tutte le operazioni preliminari ma il proctor non si collega alla chat, non ricevo alcun segno di presenza di qualcuno dall'altra parte. Cosa devo fare?**
  - Se non si tratta di problemi legati alla tua connessione, e non riesci ad ottenere risposta dai canali chat, segnalaci il problema all'indirizzo email

    exams-support@ita-stqb.org

    difficilmente potremo risolvere il problema in tempo reale, e dovrai riprogrammare il tuo esame, ci accerteremo però di cosa è successo per evitare il ripetersi di questo inconveniente.
- **Il proctor sarà in grado di accedere ai file e ai documenti del mio personal computer a mia insaputa?**
  - I proctor non possono accedere segretamente ai file del tuo computer. Solo con la tua autorizzazione, il proctor ha la possibilità di visualizzare lo schermo e utilizzare il mouse e la tastiera come se fosse seduto accanto a te e chiudere eventuali applicazioni non consentite durante l'esame.
  - Una volta avviato l'esame, il proctor monitorerà tutto sullo schermo, ma non potrà più utilizzare il mouse e la tastiera.
  - L'intera chat viene salvata, incluso un registro delle azioni intraprese dal proctor durante l'accesso al computer.
- **Il mio esame inizia quando mi collego al link inviatomi da exams@proctorexam.com?**
  - **NO**, il tempo assegnato per l'esame non inizia fino a quando non hai terminato i controlli da parte del proctor, la lettura delle condizioni d'esame, non hai cliccato su **Avviare Esame** e non ti è apparso il tempo residuo in alto a destra, ovvero la videata con la prima domanda d'esame.
- **Sono consentite le pause durante il mio esame?**
  - No, quindi devono essere evitate, perché non ti puoi assentare durante l'esame. Avrai comunque la possibilità di fare pausa prima di iniziare l'esame.

- **Chi devo contattare in caso di problemi durante il mio esame?**
  - Durante l'esame è sempre opportuno utilizzare la chat messa a disposizione dalla piattaforma su cui svolgerai l'esame, questo è infatti il meccanismo con cui puoi avere il supporto più rapido. Per problemi al di fuori dello svolgimento dell'esame o per segnalare problemi che non hai potuto risolvere durante l'esame, l'unico canale che ti chiediamo di utilizzare è l'email exams-support@ita-stqb.org
- **Per rispondere ad alcune domande che sono esercizi pratici ho bisogno di scrivere delle note e degli schemi. Come posso fare?**
  - Durante l'esame online non è consentito scrivere su fogli di carta. La piattaforma ti mette a disposizione una applicazione per prendere appunti, attivabile con il tasto

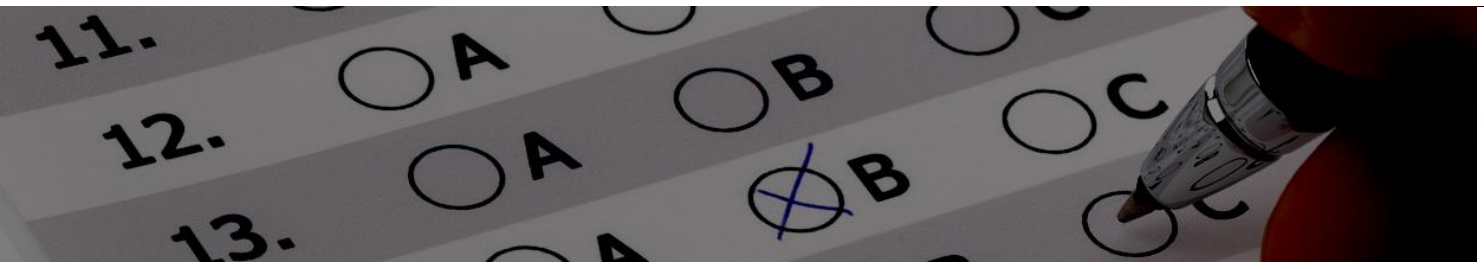
    Per i soli esami ISTQB puoi però utilizzare delle lavagnette cancellabili, con cui devi adoperare esclusivamente pennarelli o altro materiale cancellabile. Mostra la lavagnetta al proctor prima dell'esame, scrivi qualcosa e mostra che il contenuto scritto è cancellabile. Utilizza lo stesso pennarello cancellabile durante l'esame e alla fine dell'esame mostra al proctor che cancelli qualunque cosa hai scritto. Solo questa procedura è ammessa. Qualunque deviazione comporta l'annullamento dell'esame e la segnalazione di irregolarità. Ricorda che questo vale solo per gli esami ISTQB.
- **Al termine dell'esame riceverò, o posso richiedere la prova d'esame svolta con l'evidenza delle risposte corrette ed errate?**
  - No, non è possibile ricevere la prova d'esame svolta con l'evidenza delle risposte corrette ed errate. Esiste, con precise regole e limitazioni, solo per alcuni esami e solo per chi non ha superato l'esame, una procedura di revisione che si può richiedere a pagamento ed è dettagliata al cap. 16 del regolamento d'esame https://www.ita-stqb.org/docs/ITA-STQB-regolamento-esami.pdf. Al termine dell'esame potrai visualizzare e scaricare un report che ti mostra la percentuale di correttezza delle tue risposte divisa per capitoli del syllabus, potendo così individuare quali aree di conoscenza vanno approfondite.
- **Ho svolto l'esame ma purtroppo non l'ho superato. Ho diritto a retake gratuiti o a tariffa scontata?**
  - No, non sono previste tariffe scontate o gratuità per chi vuole ripetere la prova d'esame non superata.
- **Ho svolto l'esame e l'ho superato. Dopo quanto tempo riceverò il certificato?**
  - Di norma entro tre giorni lavorativi. Il certificato viene inviato via email, accertati quindi sempre che la tua casella sia in grado di ricevere e che il messaggio non sia andato in spam.



In caso di problemi ad avviare la sessione con il tuo proctor, utilizza la Live Chat (in inglese) prima dell'esame, in qualsiasi momento durante la tua sessione d'esame puoi chattare con il proctor se hai domande sul processo di proctoring o hai bisogno di aiuto generale.

Per ogni problematica o informazione relativa all'esame, contattaci all'indirizzo:

exams-support@ita-stqb.org



Online Exams with Live Remote Proctoring

NEW ONLINE@HOME EXAM PLATFORM

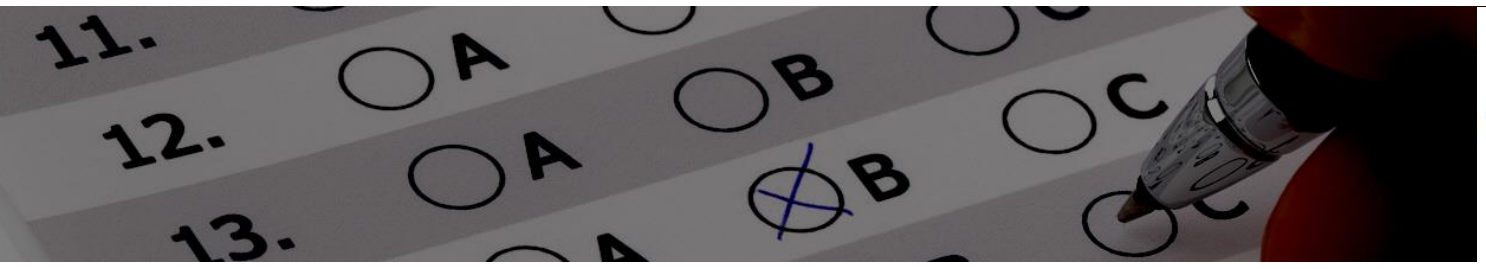
USER GUIDE

V3.0 - March 1st, 2024

Important Note: This guide V3.0 is effective as of March 1st, 2024 and supersedes any previously published versions of the guide (V1.x) and (V2.x).

This guide refers to the ONLINE@HOME platform, based on ExamUnit, used by ITA-STQB to deliver exams in Online Remote Proctored mode.

Note: ProctorU platform is no longer used as of December 29, 2021
Note: ProctorExam platform is no longer used as of March 1, 2024

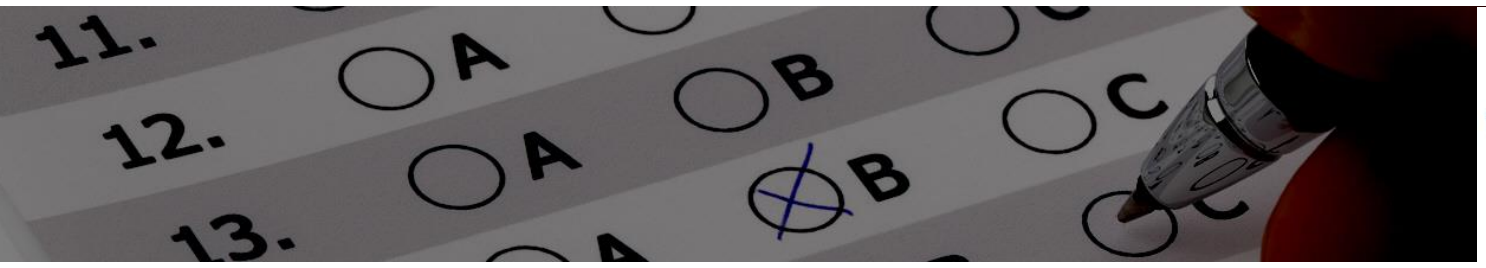


VERSIONE ITALIANA

0. INTRODUZIONE	*3*
PRIMA DI COMINCIARE LEGGI ATTENTAMENTE QUI E SAPPI CHE…	*3*
REQUISITI TECNOLOGICI	*3*
ALTRI REQUISITI IMPORTANTI	*4*
1. TI ISCRIVI	*4*
2. RICEVI IL TUO CODICE VOUCHER PER L'ESAME	*5*
3. PRENOTI LA TUA SESSIONE D'ESAME	*5*
4. FAI IL SYSTEM CHECK	*8*
5. IL GIORNO E L'ORA DEL TUO ESAME SONO ARRIVATI. TI CONNETTI ALLA TUA SESSIONE	*14*
6. ORA PUOI INIZIARE LA PROCEDURA D'ESAME	*17*
7. ORA PUOI SVOLGERE IL TUO ESAME ONLINE	*19*
8. PER TERMINARE IL TUO ESAME	*20*
9. VEDIAMO COM'È ANDATA	*21*
10. HAI SUPERATO L'ESAME ☺	*22*
11. NON HAI SUPERATO L'ESAME 😐	*22*
12. E SE QUALCOSA ANDASSE STORTO?	*22*
13. INFORMAZIONI SUI DATI REGISTRATI	*23*
DOMANDE FREQUENTI	*24*

ENGLISH VERSION

0. INTRODUCTION	*30*
BEFORE YOU START, READ CAREFULLY HERE AND KNOW THAT...	*30*
TECHNOLOGICAL REQUIREMENTS	*30*
OTHER IMPORTANT REQUIREMENTS	*31*
1. REGISTER	*31*
2. RECEIVE YOUR EXAM VOUCHER CODE	*32*
3. BOOK YOUR EXAM SESSION	*32*
4. DO THE SYSTEM CHECK	*35*
5. THE DAY AND TIME OF YOUR EXAM ARE HERE. YOU CONNECT TO YOUR SESSION	*41*
6. YOU CAN NOW BEGIN THE EXAMINATION PROCESS	*44*
7. YOU CAN NOW TAKE YOUR EXAM ONLINE	*46*
8. TO FINISH YOUR EXAM	*47*
9. LET'S SEE HOW IT WENT	*48*
10. YOU PASSED THE EXAM ☺	*49*
11. YOU FAILED THE EXAM 😐	*49*
12. WHAT IF SOMETHING GOES WRONG?	*49*
13. INFORMATION ON RECORDED DATA	*50*
FREQUENTLY ASKED QUESTIONS	*51*



14. INTRODUCTION

In order to ensure the fairness and quality of the exams, the organizations for which ITA-STQB delivers certification exams provide for the online exam to be held in the Live Remote Proctoring mode, i.e. with a person connected remotely who observes those taking the exam, ensuring compliance with certain conditions and rules, without which the exam cannot be held or cannot be considered valid.
The method chosen is in line with the value of the certifications we offer and the rigour with which the relevant bodies certify professionals.

This guide provides instructions for taking online Live Remote Proctoring exams in the correct manner, describing the sequence of necessary steps and conditions, from registration to receipt of the exam result.
It is therefore essential that this guide is read carefully, in order to ensure that all the required conditions and rules are met and that the exam runs as smoothly as possible.

ITA-STQB has partnered with specialised and integrated platforms. Through them, ITA-STQB allows exams to be taken **in Italian and English**. The interface offered, at the moment and for the most part, has been customised in Italian and is therefore available in Italian and English, but the **exam questions are always offered in the language you chose during registration: Italian or English, regardless of the language in which you view the exam platform.**

BEFORE YOU START, READ CAREFULLY HERE AND KNOW THAT…

- You can take the exam whenever you want, at a day and time that you can decide from a wide selection offered by the booking system, from the comfort of your home or elsewhere, as long as you are in a quiet environment and without the presence of other people.
- **Once you have scheduled your exam, you may change the date and time of your exam only twice, but no less than 48 hours before the scheduled date and time.**
- If you have a PC, such as a business PC, that does not allow you to give remote access, you will not be able to use it for this type of exam. You will then have to use another PC without those limitations.
- Your proctor, the person who will check the validity of your exam, will most likely converse with you in English, via chat only. **Exam questions will still be offered in the language you chose during registration, Italian or English.**

TECHNOLOGICAL REQUIREMENTS

- You will need to use a Windows or MacOS PC with Google Chrome, Microsoft Edge, Safari or Opera browsers (other browsers are not supported) and with a webcam, microphone and speaker active throughout the exam. **If you use a desktop PC, the webcam must still be mobile**.
- PC that allows remote access by the proctor
- Very good quality internet connection guaranteed throughout the conduct of the exam and with

sufficient bandwidth available. A minimum upload speed of 1.5 Mbps is required.
- No other applications other than the browser should be active during the examination.

OTHER IMPORTANT REQUIREMENTS

- No other person should be present in the examination environment
- **You will not be allowed to leave your seat during the exam**. To avoid any validity issues, it is recommended that you take any breaks before starting the exam
- Please remove any documents and other devices of any kind from your room desk
- Talking (reasoning aloud) or singing is not allowed during the exam. The proctor might interpret this as an attempt to communicate with other people
- During the examination, it is not allowed to use VPN software, use headphones, earphones or hearing aids. Using a dual screen is forbidden.
- **During the exam, concentrate on your screen. Looking away from the screen often may be interpreted by the proctor as an attempt on your part to consult unauthorized material and may be grounds for cancellation of the exam, even after the exam is over.**
- **Any suspicious activity during the exam, related to the use of disallowed programs, screen dumps, attempts at screen sharing with other subjects, either directly or in the background, other voices in the background, will be noticed and blocked by the proctor, and may be grounds for cancellation of the exam, even after the exam is over.**
- **You are not allowed to write on sheets of paper during the online exam. The platform provides you with an electronic notepad while you take the exam. However, for the ISTQB exams only, you may use erasable white boards, with which you must use only erasable markers. Show the** whiteboard to the proctor before the exam, write something and show that the written content is erasable. Use the same erasable marker during the exam and at the end of the exam show the proctor that you erase whatever you wrote. Only this procedure is allowed. Any deviation will result in the cancellation of the exam and the reporting of irregularities
- No questions related to the examination questions can be asked to the proctor, who does not know the content of the examination questions
- **Pay attention to the proctor's requests, even during the conduct of the exam. In the event that proctor requests are not met, the proctor may close and thus invalidate the exam session.**

15. REGISTER

Registration for the exam is done on the web page https://ecomm.ita-stqb.org.
For online exams, no specific date is given, but a broader period of dates within which the exam can be taken. You will decide, **subsequently**, the date on which to take the exam. The date listed on the web page as "event start" is therefore not the date on which the exam will be held, but only indicates the date from when the exam was made available for booking. Once you have completed your registration and made your payment, you will receive a registration confirmation email with this guide attached.

PLEASE NOTE: If you were enrolled by a corporate contact person, you will find a link in the confirmation email to an online form to fill out. It is necessary that you fill out the form in full and grant permission for your data to be processed. Complete this form as soon as possible and submit it

by clicking "submit" at the bottom of the form: it is essential for us to receive it in order to proceed with the next steps that will allow you to take the exam.

16. RECEIVE YOUR EXAM VOUCHER CODE

Once you have completed the steps described above, you will receive an email within two business days notifying you of the link where you can schedule your exam

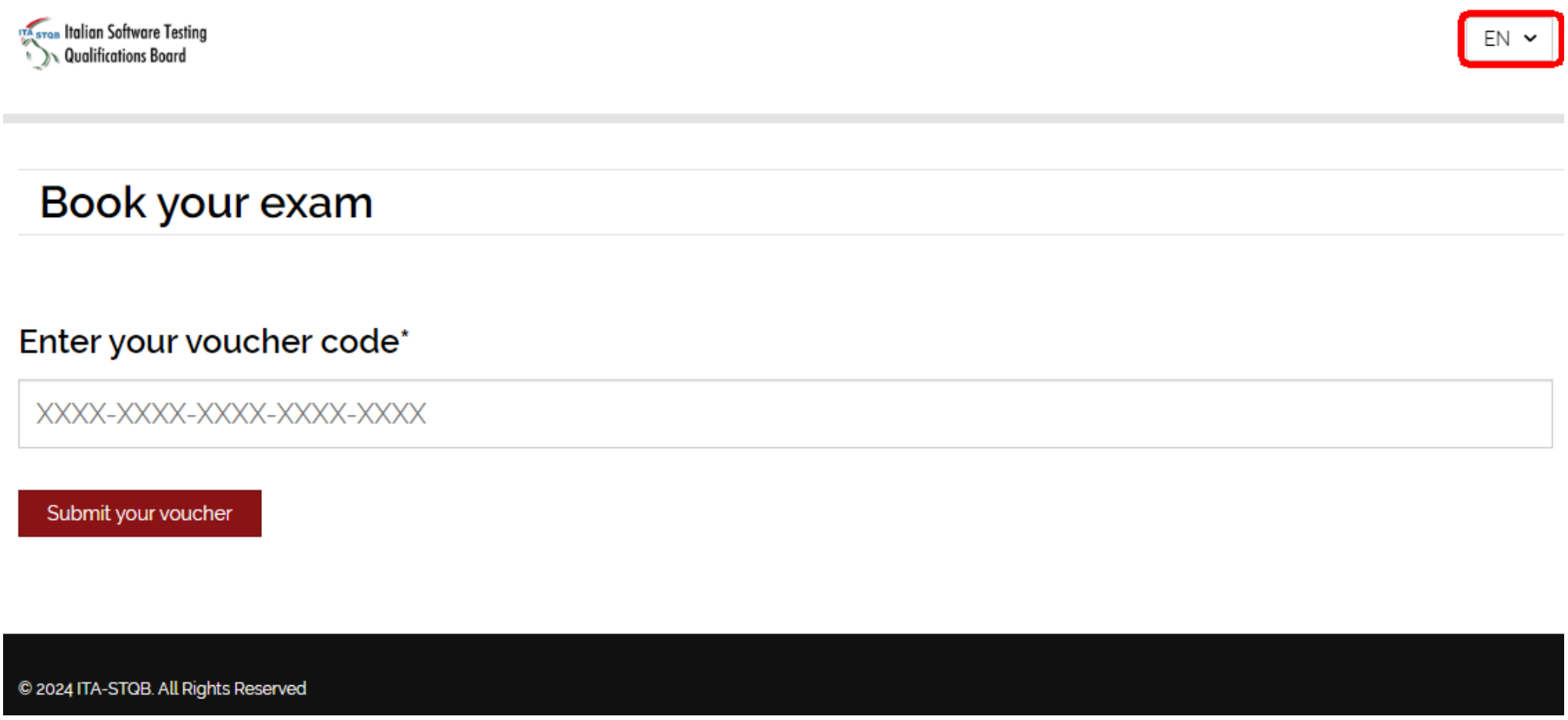
https://voucher.ita-stqb.org

The email also contains the **voucher code** for you to access the platform, schedule and then take the exam. Carefully check the validity deadline of the voucher code, stated in the email.

PLEASE NOTE: The voucher code is valid for only one exam. If the exam is unsuccessful and you decide to take it again, you will need to complete a new registration. A new voucher code will be sent to you each time you enroll; you will not be able to use the same voucher code for more than one exam.

17. BOOK YOUR EXAM SESSION

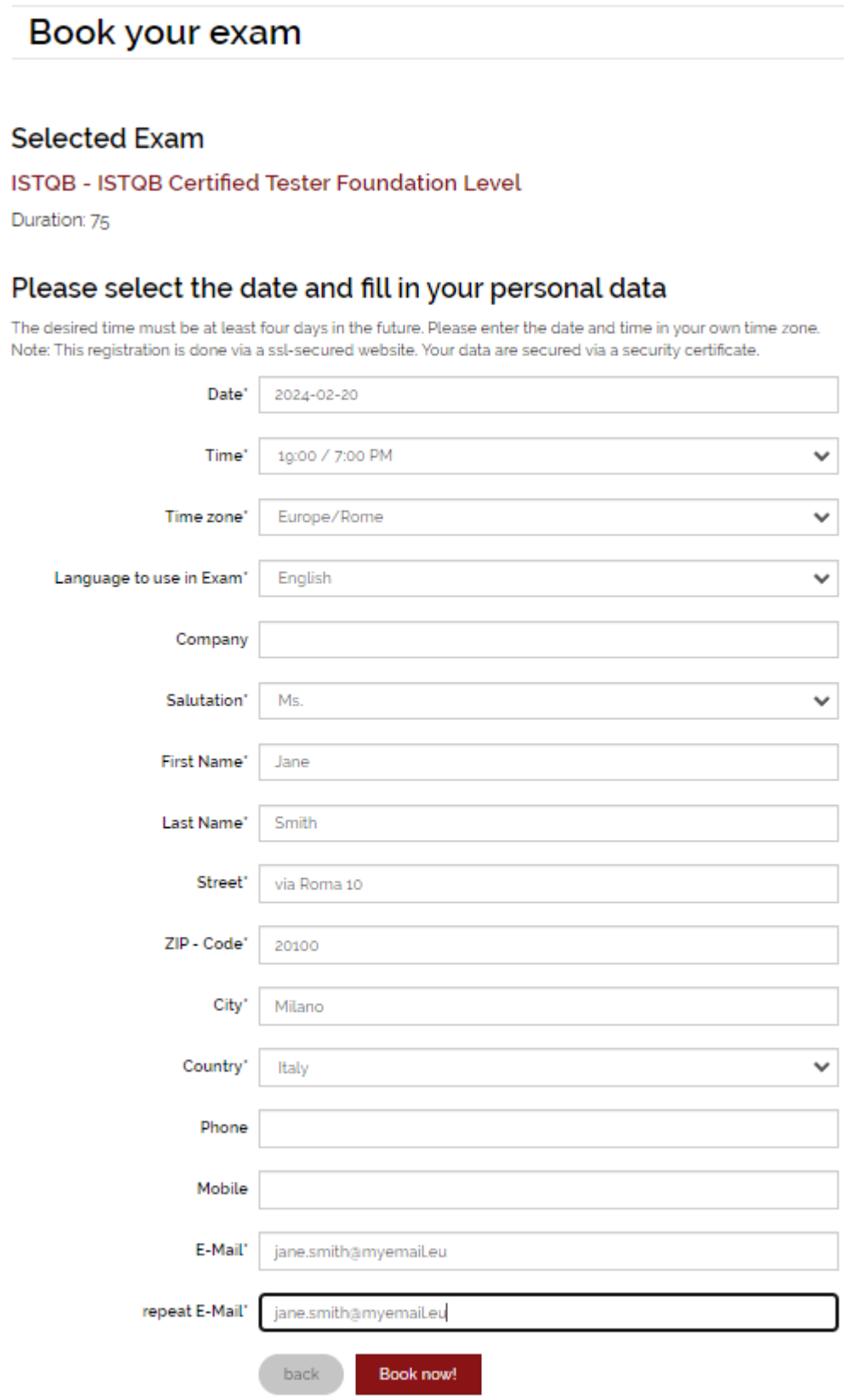
Click on the link **https://voucher.ita-stqb.org** and this page will appear:



In the upper right corner you can change the language of the page by choosing between Italian and English.

PLEASE NOTE: Selecting IT for Italian or EN for English changes the language of the web page you are visiting, it does not change the language of your exam questionnaire, which you chose during registration and cannot be modified! So if you chose to take the exam in English, you will take it in English even if the web page is shown in Italian, and vice versa.

Enter the voucher code you received in full, including hyphens, and click on **Submit your voucher**.



The window opposite shows you at the top the name of the exam you are registered for and the time you will have available once the exam has started. Please check their correctness. It then allows you to enter your details to register on the platform and schedule the exam date. Then enter the required data.

First you must choose the date of the exam by selecting it from the selectable dates, which are those available. If a date is not selectable, it means that there are no times available on that day. During periods of particularly high demand, it is possible that the platform has run out of proctor availability slots.

Then enter the time at which you want to take the exam, choosing from those proposed.

Finally, enter the Time zone corresponding to your time zone (for Italy Europe/Rome, or Europe/Berlin).

Complete the page with your data (first and last name must match those entered when registering for the exam) and click on **Book now!**

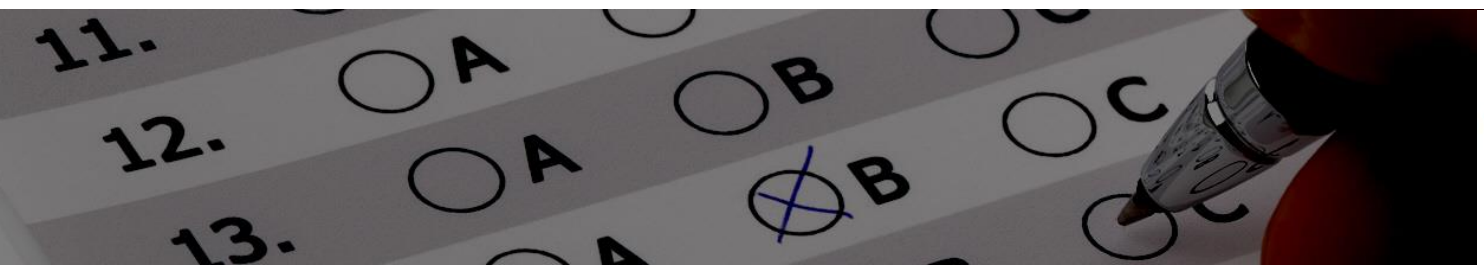
Before confirming you are offered a summary page: check that everything is correct and click **Book Now!** or click **back** to correct.

You will then see an on-screen confirmation of your booking.

Immediately after booking your exam date and time, you will receive a first email, with the subject line "Your remote exam with ITA-STQB," sent by

RemoteProctoring <robot@remoteproctoring.examunit.com>

That is, our partner who manages the remote proctoring of the examination.



Italian Software Testing Qualifications Board

English

Hello Mario Rossi (CRM662658),

Below you will find the link to your remote exam **2024-02-19 IT-ISTQB CTFL 2023 4.0 Rossi, Mario / 60**.

Please follow these steps:
Step 1: Complete your system check at least 48 hours before your exam to make sure your devices are set up for the remote exam. Click here
Step 2: Once your exam time slot opens, follow this link to start your exam: Click here
Step 3: Before the start of the exam, please make sure that you have your photo ID at hand and are alone in the room for the whole duration of your exam.

For more precise guidelines or further queries regarding your remote exam, kindly contact your institution or exam provider.

Italiano

Gentile Mario Rossi (CRM662658),

di seguito inviamo il link al tuo esame a distanza **2024-02-19 IT-ISTQB CTFL 2023 4.0 Rossi, Mario / 60**.

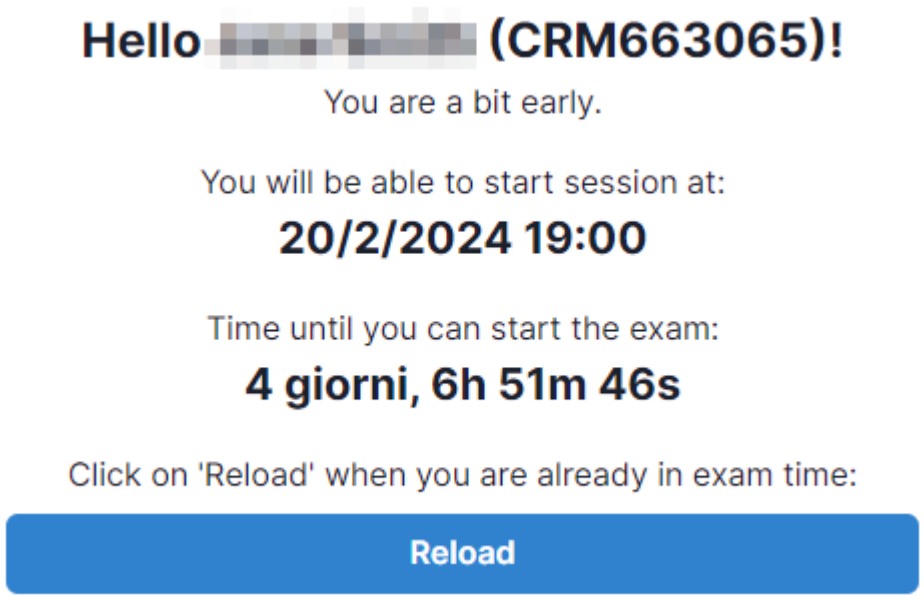
Fase 1: Completa il system check almeno 48 ore prima dell'esame per assicurarti che i tuoi dispositivi siano configurati per l'esame a distanza. Clicca qui
Fase 2: Una volta iniziata la finestra oraria per l'esame, clicca questo link per iniziare l'esame: Clicca qui
Fase 3: Prima dell'inizio dell'esame, assicurati di avere a portata di mano un documento d'identità con foto e di rimanere da solo/a nella stanza per tutta la durata dell'esame.

Per linee guida più precise o per ulteriori domande sul tuo esame a distanza, ti preghiamo di contattare l'istituto o il fornitore dell'esame.

WARNING: Make sure you have received this email (also look in spam)!
If you do not receive it immediately after scheduling the exam date and time, and in any case if you do not receive it at least 48 hours before the exam, please notify us at exams-support@ita-stqb.org

This first email outlines two steps necessary to take the exam. The first step is the system check of the PC on which you will take the exam; the second step is access to the exam, which you will take on the scheduled day and time.

Clicking on the first link in the email will start the system check. By clicking on the second link, you can check the day and time of the exam, displaying a window as in the following example picture:



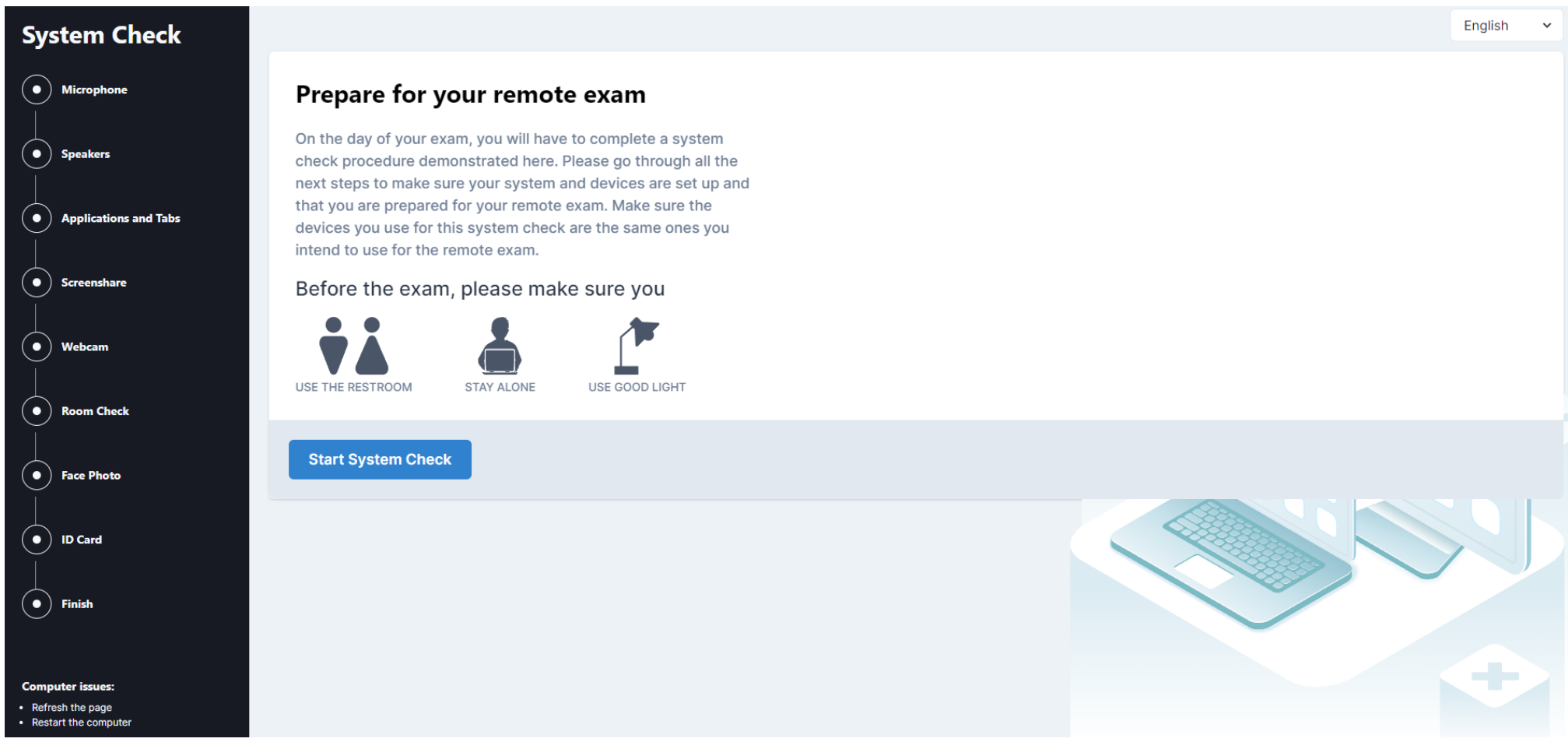
CAUTION: It is essential that you read this first email and follow the instructions to perform your PC check. Be sure to complete the system check at least 48 hours before the exam, because if your system is not working properly at the time of the exam, you will not be able to postpone it, your access to the exam will expire, and the fee cannot be refunded! In this regard, you will receive a reminder email from
RemoteProctoring <robot@remoteproctoring.examunit.com>
with the subject line "System check for your remote exam with ITA-STQB," urging you to take the system check.

CAUTION: The test must be completed on the same PC on which you will take the exam

Along with the first email, you will also receive a second email confirming your exam scheduling. In this second email, sent from **exams-support@ita-stqb.org** with the subject line "Sessione d'esame confermata – Exam session confirmed" you will receive the details of your exam schedule.
Here you will also find a link that will allow you to reschedule the exam on another date and time, should you need to.
PLEASE NOTE: You will only be able to reschedule your exam twice and in any case no less than 48 hours before the scheduled date and time

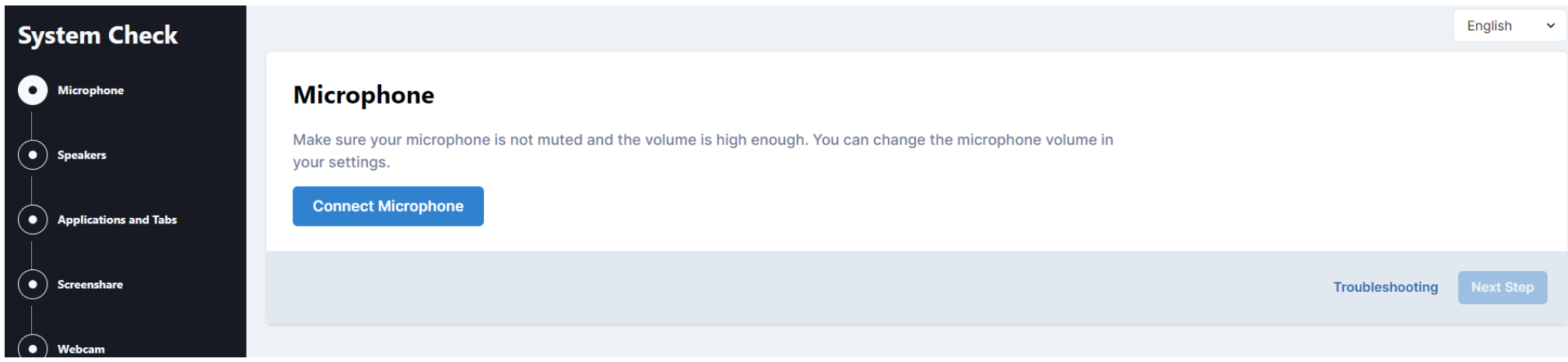
4. DO THE SYSTEM CHECK

The system check reproduces the steps you will need to perform before the exam begins and is intended to verify that the devices you plan to use for the remote exam are compatible with the system.
To start the system check, open the e-mail you received after registering for the exam or the system check reminder e-mail and click the system check link.
You can select the system language in the upper right corner.



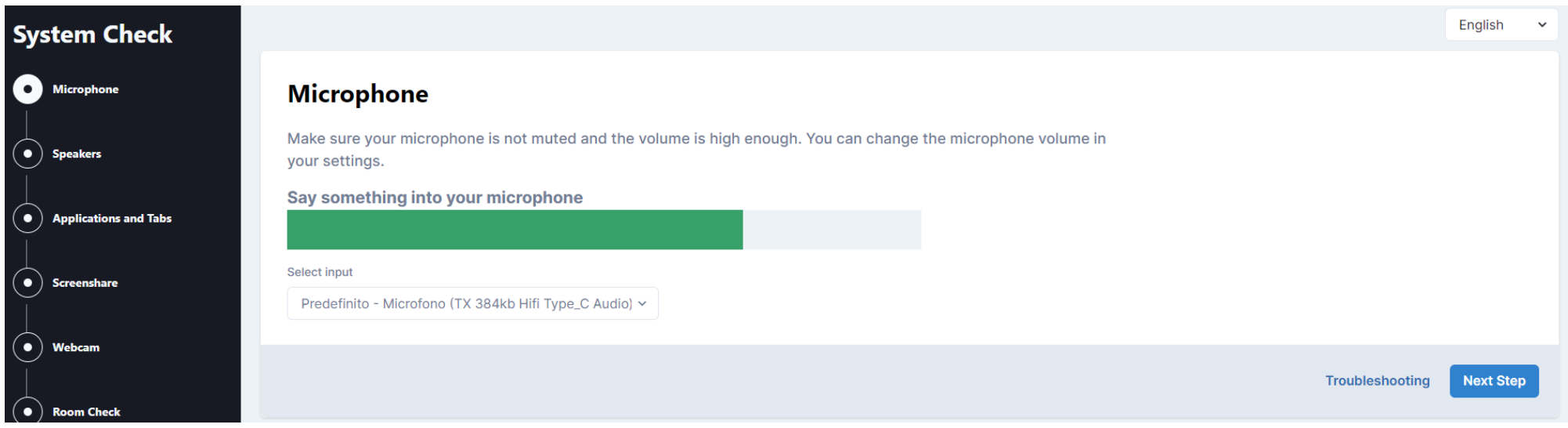
Do the system check with exactly the same technical environment as the exam (possibly same internet connection, same devices)! Do not use headphones for the system check.

Click on **Start System Check**



Microphone

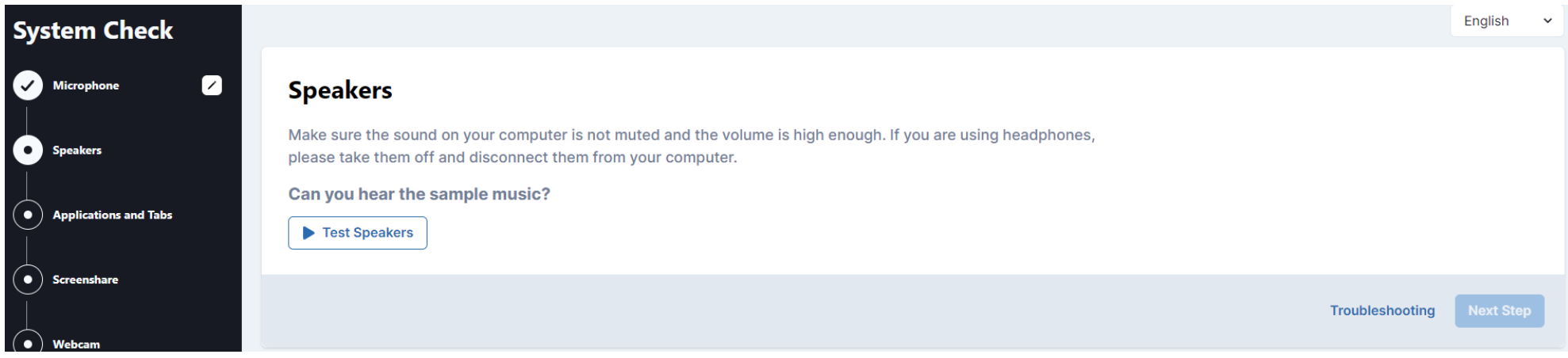
Click on **Connect Microphone**, then speak a sentence loudly and clearly into the microphone to complete the test.



When the system detects that the microphone is working, you can click **Next Step**.

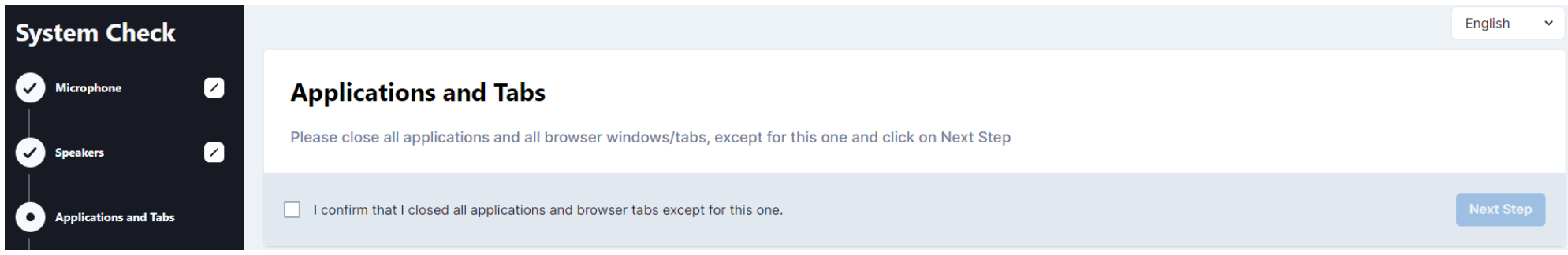
Keep in mind that you can select another input if your laptop or desktop has more than one microphone.

Speakers



Click on **Test Speakers**. If you can hear the sample music, proceed to the **Next Step**.

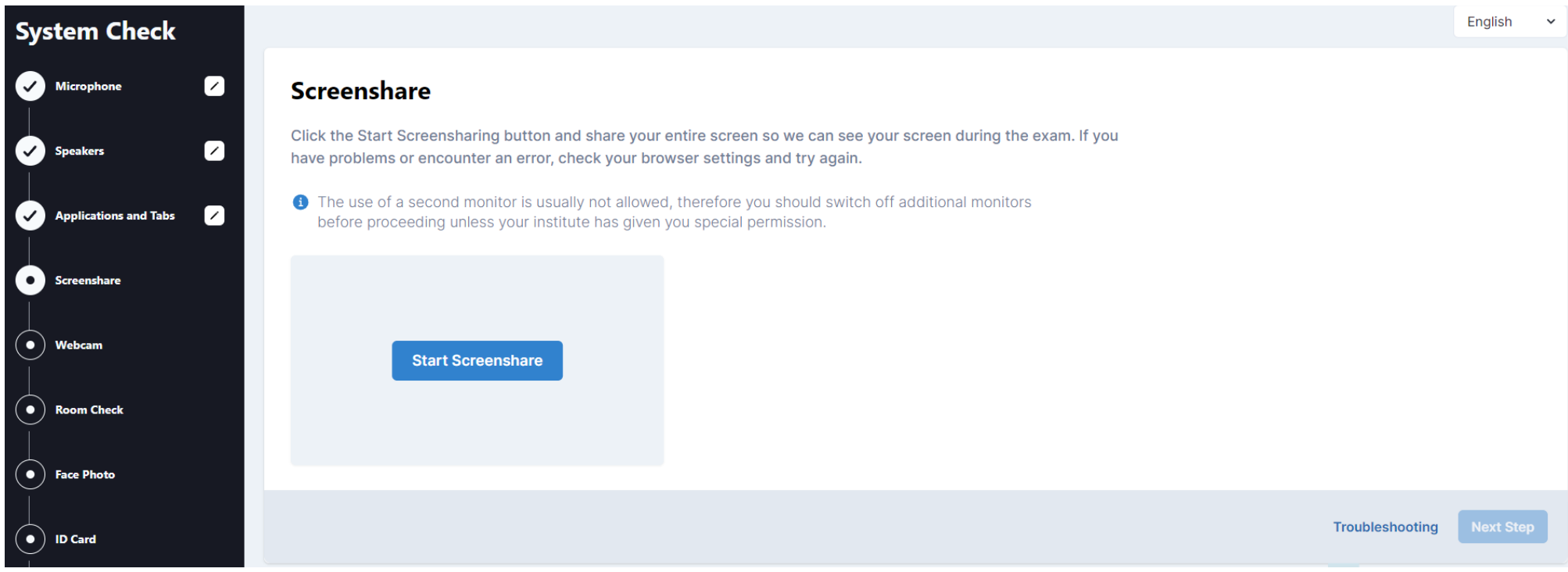
Applications and Tabs



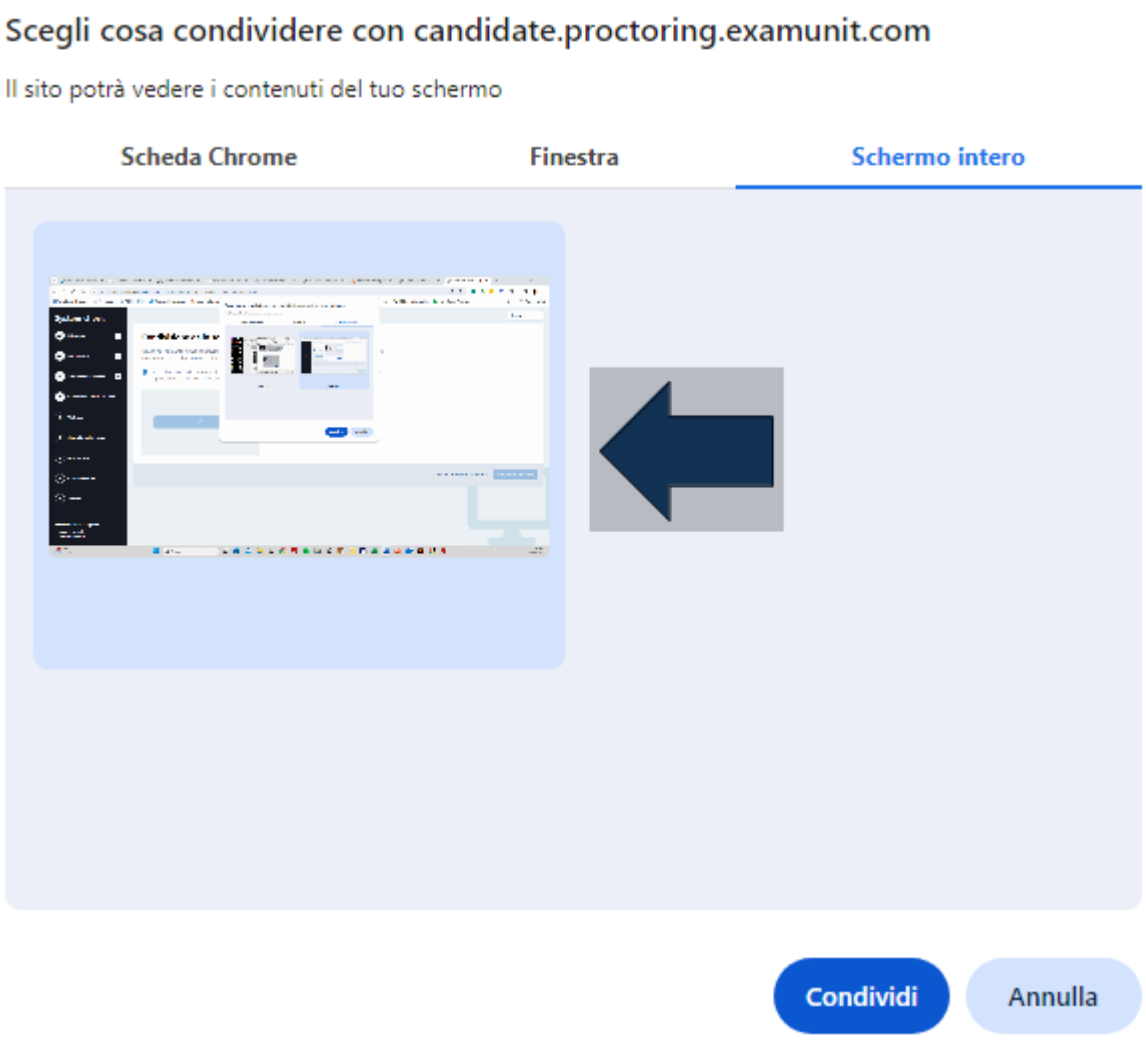
You must confirm that you have closed all applications, including communication applications such as instant messaging and e-mail, and all remaining browser windows or tabs except the one in which you are running the system check.

Check the box and confirm that you have closed all the applications listed above, then click on **Next Step**.

Screen Sharing



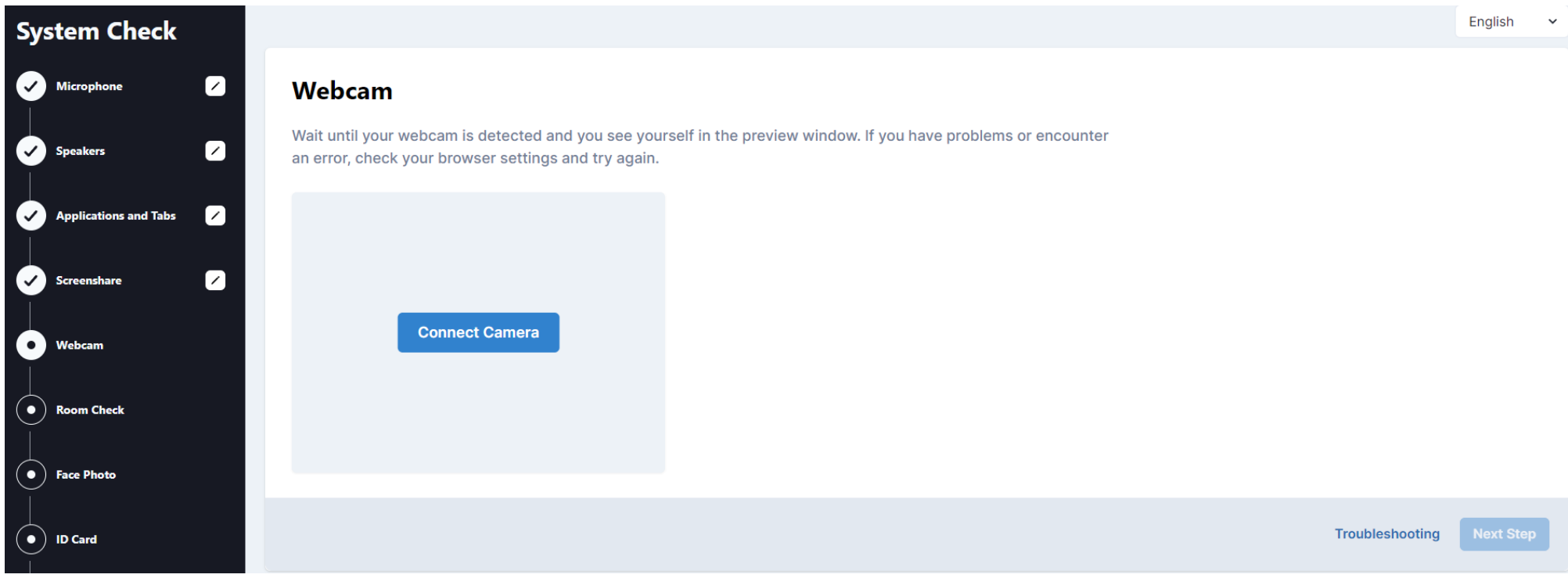
Click **Start Screenshare** to share your screen in the system.



You will be asked to choose between tab, window and screen. Choose "Full Screen" (Schermo intero), select the screen by clicking on it, and click **Share (Condividi)**. Only at this point can you continue with the next step.

Note: If you do not select the entire screen as indicated by the arrow, the "Share" button will not be active! Using a second monitor is not allowed, so you must turn off the other monitors before proceeding.

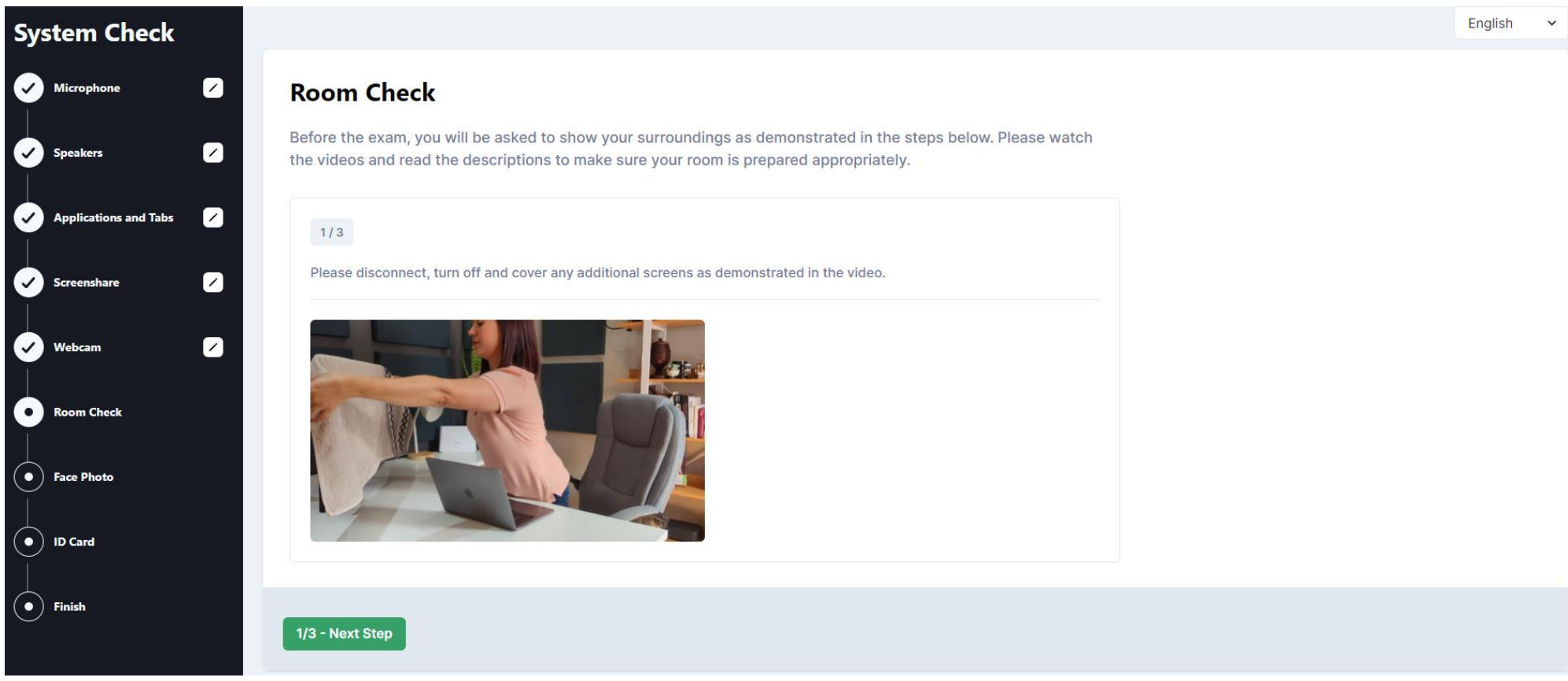
Webcam



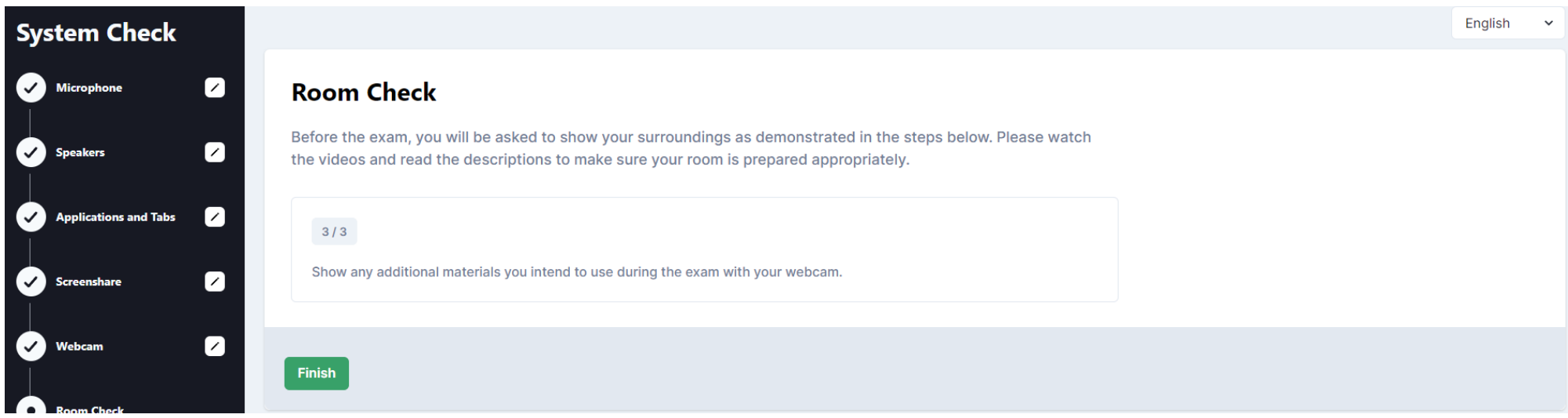
Click on **Connect Camera** and wait until the webcam activates and you can see yourself on the screen, then proceed to the next step.
Keep in mind that you can select another input if your laptop or desktop has more than one webcam.

Room Check

Before the exam, you will be asked to show your surroundings as demonstrated in the system videos.



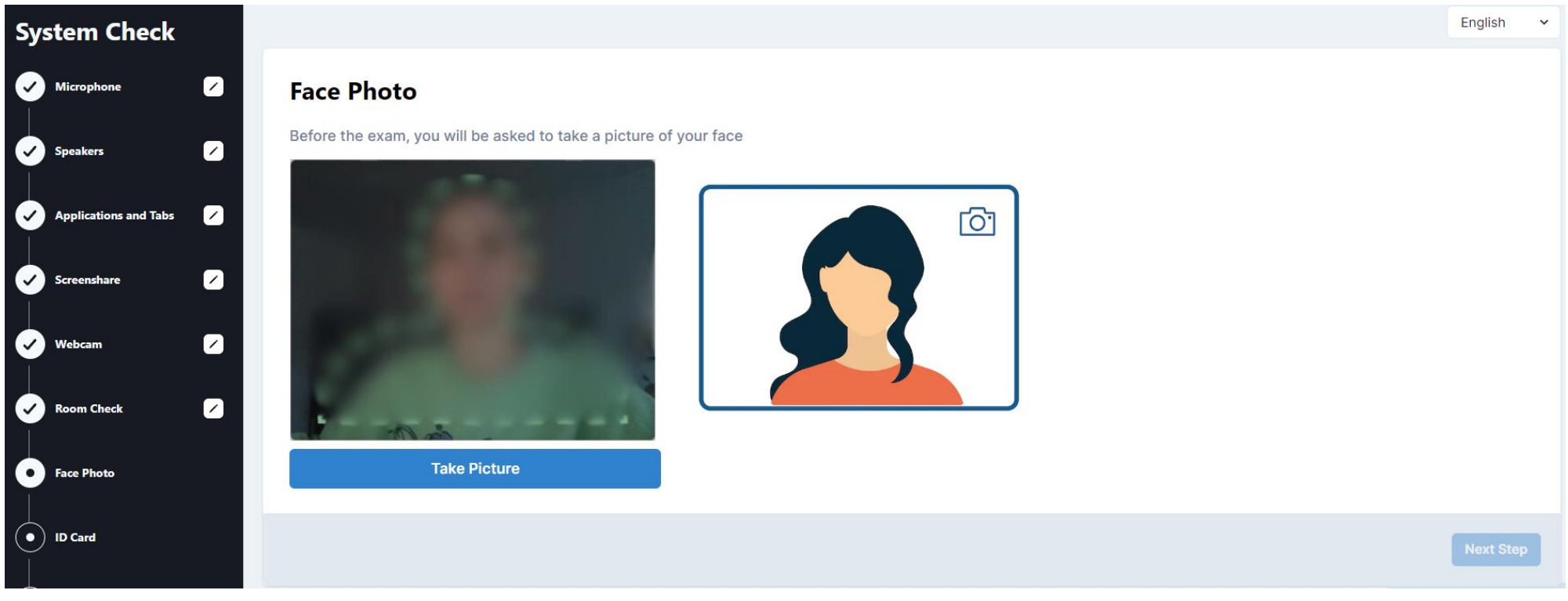
Follow all three suggested steps, watch the videos and read the descriptions. Before the day of the exam you will need to make sure your room is properly prepared.



Finally click **Finish**, follow the instructions, and click **Next Step**.

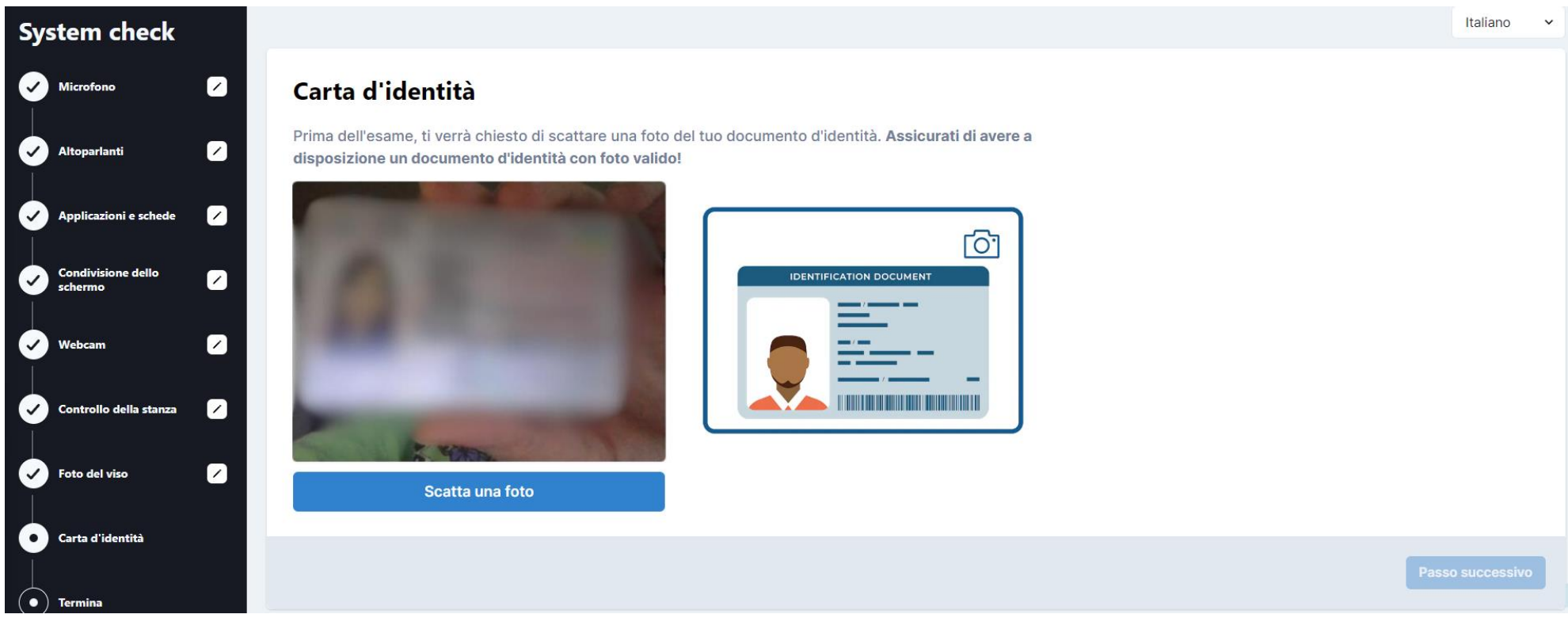
Face photo

Before the exam, you will be asked to take a picture of your face. Put yourself inside the dots and click on **Take Picture**. When the picture is good, go to **Next Step**



Please note that this photo will not be saved during the system check!

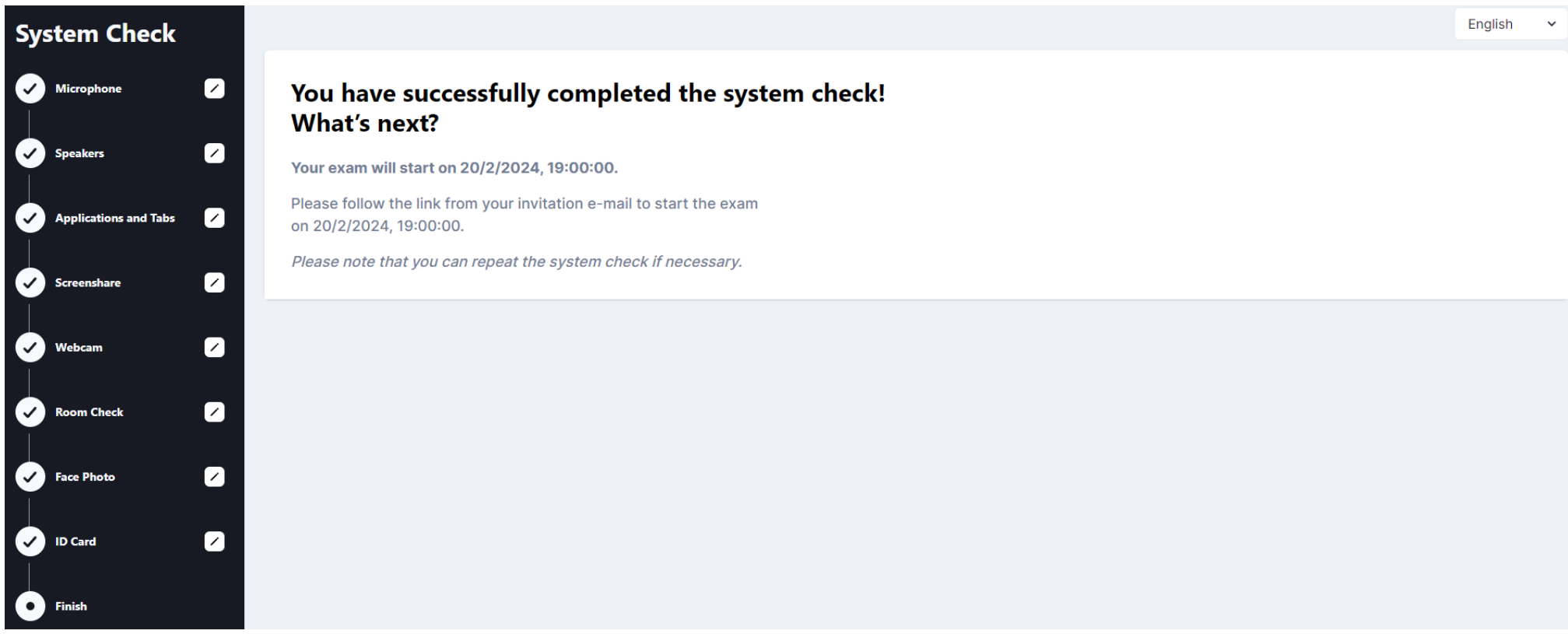
ID card



Before the exam, you will be asked to take a photo of your ID. Put your ID well in front of the camera. Click on **Take Picture**. When the picture is good, go to **Next Step**.
Please note that this photo will not be saved during the system check!

Terminate the system check

After completing all the steps, you will see the following screen showing the exact date and time of your exam.



You can also repeat the system check if you feel it is necessary or if you decide to change devices or the exam environment.
You can then close the System Check window

5. THE DAY AND TIME OF YOUR EXAM ARE HERE. YOU CONNECT TO YOUR SESSION

Before you start the exam, make sure the room is well-lit and quiet (there should be no disturbing noises inside or outside the room), make sure that no one enters the room during the entire exam, and that there are no additional devices, books, or other prohibited materials within your reach.
Also, you should disconnect and cover any additional screens in the room. Using a desktop with two screens is not allowed.
Check that you have a valid ID card with you.

For ISTQB exams, you can use an erasable board (such as a portable board you can buy at a toy store or an office shop) to take notes during the exam. If you intend to use an erasable board, you must prepare it before the exam and keep it handy. This applies to ISTQB exams only!

You can connect to the exam platform by clicking the link in step 2 of the invitation email:

Italian Software Testing Qualifications Board

English

Hello Mario Rossi (CRM662658),

Below you will find the link to your remote exam **2024-02-19 IT-ISTQB CTFL 2023 4.0 Rossi, Mario / 60.**

Please follow these steps:
Step 1: Complete your system check at least 48 hours before your exam to make sure your devices are set up for the remote exam. Click here
Step 2: Once your exam time slot opens, follow this link to start your exam: Click here
Step 3: Before the start of the exam, please make sure that you have your photo ID at hand and are alone in the room for the whole duration of your exam.

For more precise guidelines or further queries regarding your remote exam, kindly contact your institution or exam provider.

PLEASE NOTE: Connect and click on the exam start button during the time slot indicated. If you connect after the time limit your access to the exam will expire and the exam fee cannot be refunded!

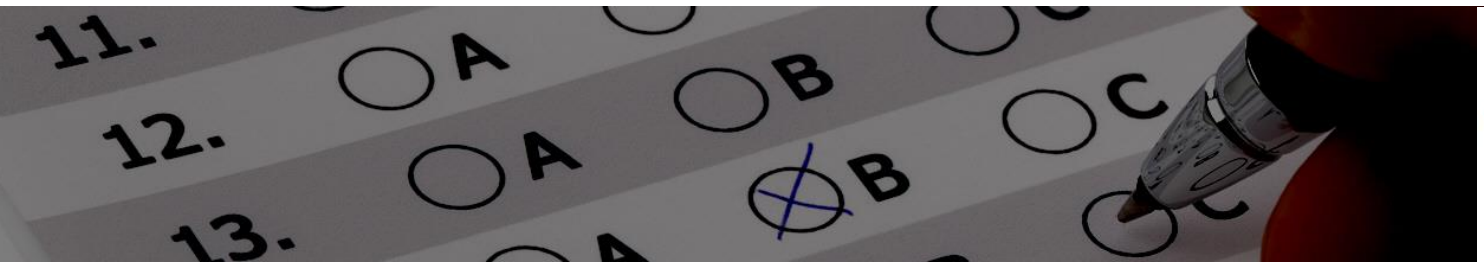
After clicking the link, you will be awaiting the arrival of the proctor, who will get in touch with you through the chat located in the upper right corner. Here you will be able to ask questions and communicate with your proctor.
You can also change the system language in the upper right corner. Keep in mind that this change only affects the language of the window in use, not the language of the exam!
CAUTION: Normally the proctor will connect to the chat in a few seconds. However, in overloaded situations, such as due to delays on previous exams, it may happen that the proctor does not connect immediately and there may be waiting time. If this unlikely circumstance occurs, we recommend waiting patiently, even if no messages appear on the chat. Should the rare cases of excessive waiting occur, all that is left is to close the session and reschedule the exam, as explained earlier in this guide, by reporting the circumstance to the support email address: exams-support@ita-stqb.org

Having activated the chat with the proctor, click on **Start the setup procedure** to perform the final system and identity check before the exam.

You will be asked, as when you did System Check, to follow the following steps:
- check the microphone and speakers
- close all applications and tabs
- share your screen
- connect the webcam

For detailed information, see the previous chapter "**DO THE SYSTEM CHECK**."

Before the room check, you will receive a notification that the exam session will be recorded from this point on. Click on **Start Registration** to continue with the room check.



Room Check

You will be asked to show your surroundings to the proctor, following the instructions shown in the following steps. Keep in mind that the proctor will be present during the system check and may guide you through these steps with messages in the chat. The proctor may also ask you to repeat the room check.

Follow the three steps, as you saw during System Check.

If you are taking the exam on a desktop PC, make sure that the webcam can move to show the surroundings. Verify that you have this option before starting the exam: using a desktop PC may be inadvisable if the webcam is fixed and does not allow this room-verification operation, so we always recommend using a notebook.

NOTE: If you are taking an ISTQB exam and intend to use an erasable board, you must show it to the proctor in Step 3 of the room check. The board must be clean before the exam begins and must be within easy reach and visible to the camera.

The proctor will ask you to prove that the marker you are using is erasable. You will have to write a word on the board and erase it.

After completing the room check, click **Finish** and proceed to the next step.

Face photo

You will be asked to take a picture of your face. Stand in front of the camera so that you can see yourself in the marked area of the webcam view and click on **Take Picture**. You can take the picture again or proceed to the next step.

ID card

Before the exam, you will be asked to take a photo of your ID. Place the ID in front of the webcam so that the photo, first and last name on the ID are clearly visible and click on **Take Picture**. If you want you can cover the ID number. You can take the photo again or proceed to the next step and complete the system check.

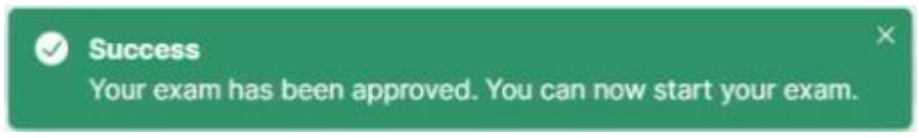
The proctor will be present during the examinations described above and will contact you via proctor chat. You will be able to communicate with the proctor throughout the exam.

The proctor may ask you to repeat some of the system check steps (e.g., room check or ID card check). You can go back to the previous steps by clicking on the respective step in the checklist on the left side of the screen.

As a final and additional control step the proctor will ask you, if necessary, to close unnecessary applications. So the advice is to **have only your browser active on your PC and to have, absolutely, no background applications**.

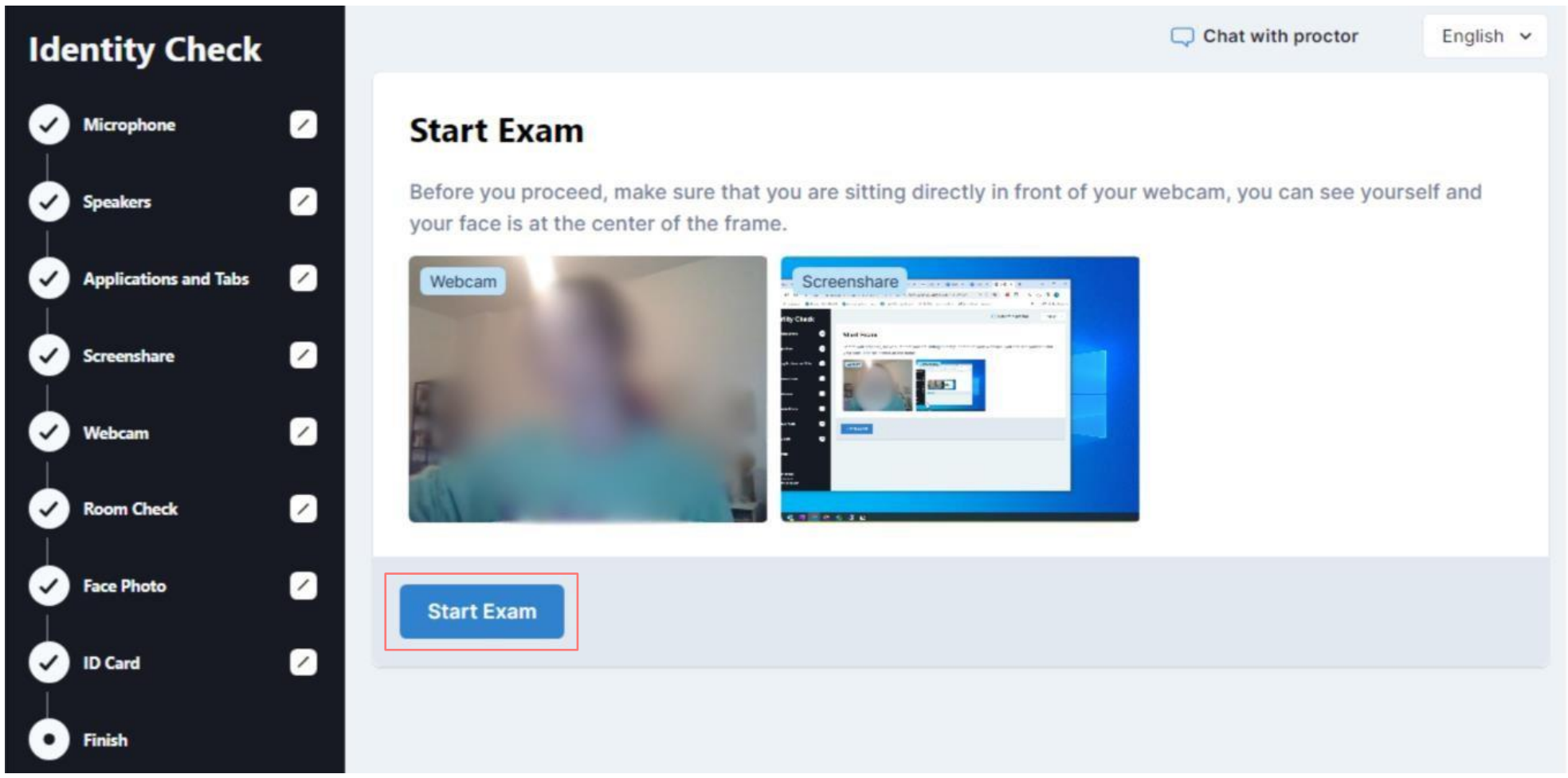
After finishing the system check, you will wait for approval from the proctor, which may take a few minutes.

When this message appears:



The **Start Exam** button gets enabled

You can now click **Start Exam**.



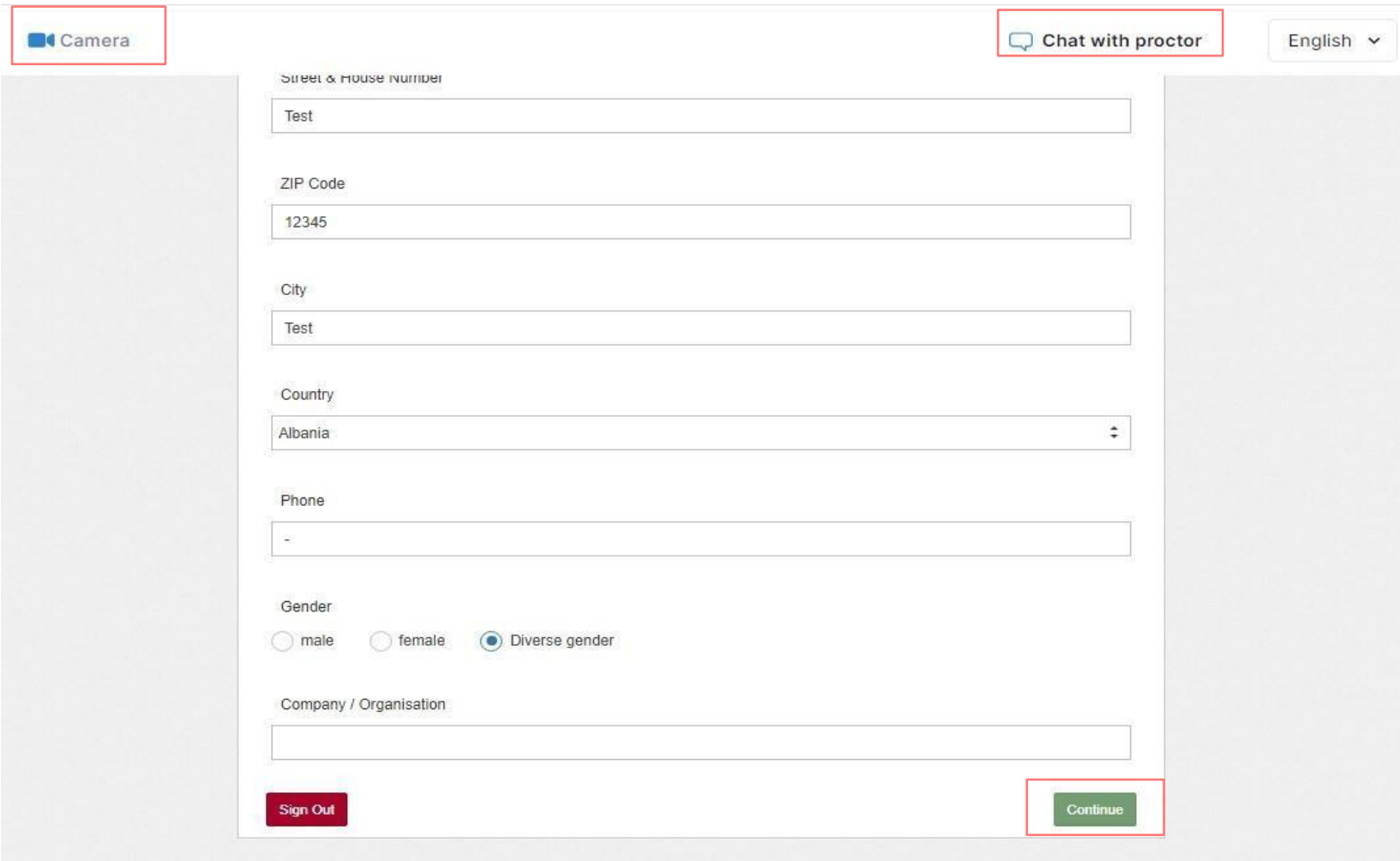
6. YOU CAN NOW BEGIN THE EXAMINATION PROCESS

CAUTION: Do not close browser pages related to the exam or the browser itself throughout the exam, which is especially important so as not to interrupt and invalidate the exam.

After starting the exam system, you will have to accept the terms and conditions and privacy policy offered to you. If you reject the terms and conditions or privacy policy, you cannot proceed with the exam!

Next you will be asked to enter your personal information. Make sure there are no typos or mistakes in your first name, last name, or e-mail address. After you have filled in all the required data, you can click **Continue**.

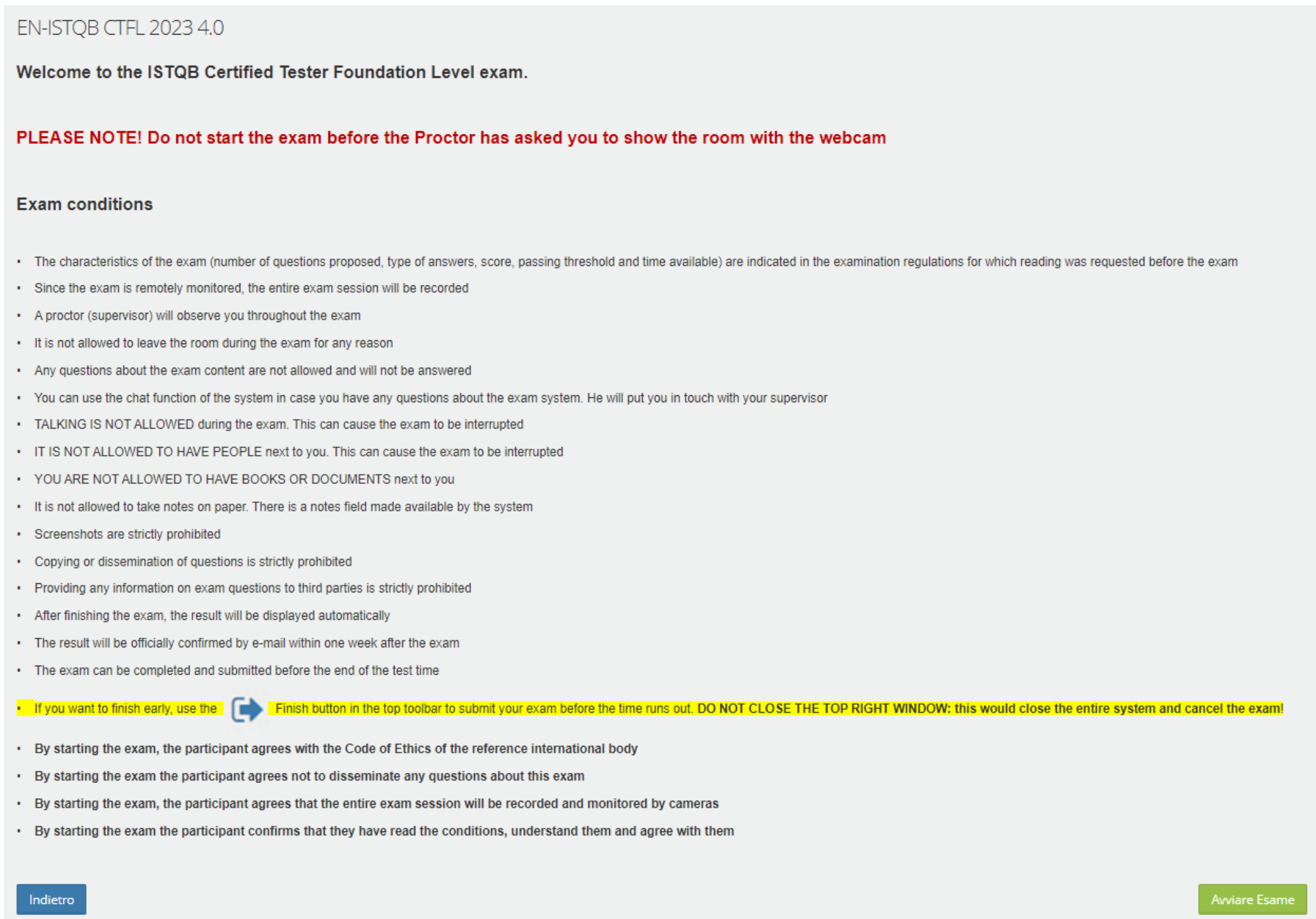
During the exam you can check the webcam and chat with the proctor:



On the next screen, check that the exam you are being offered is the one you have registered for.

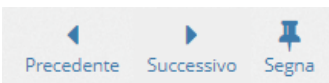
WARNING: If the exam that appears is not the one you signed up for, do not continue, inform the proctor that the exam you were offered is not the right one and discontinue the session. Then get in touch with us at exams-support@ita-stqb.org for rescheduling.

If the exam that appears is the correct one click on **Ready**. You will be presented with a summary of the exam conditions:



after reading them proceed by clicking **Start Exam (Avviare Esame)** and the exam will begin**.**

7. YOU CAN NOW TAKE YOUR EXAM ONLINE

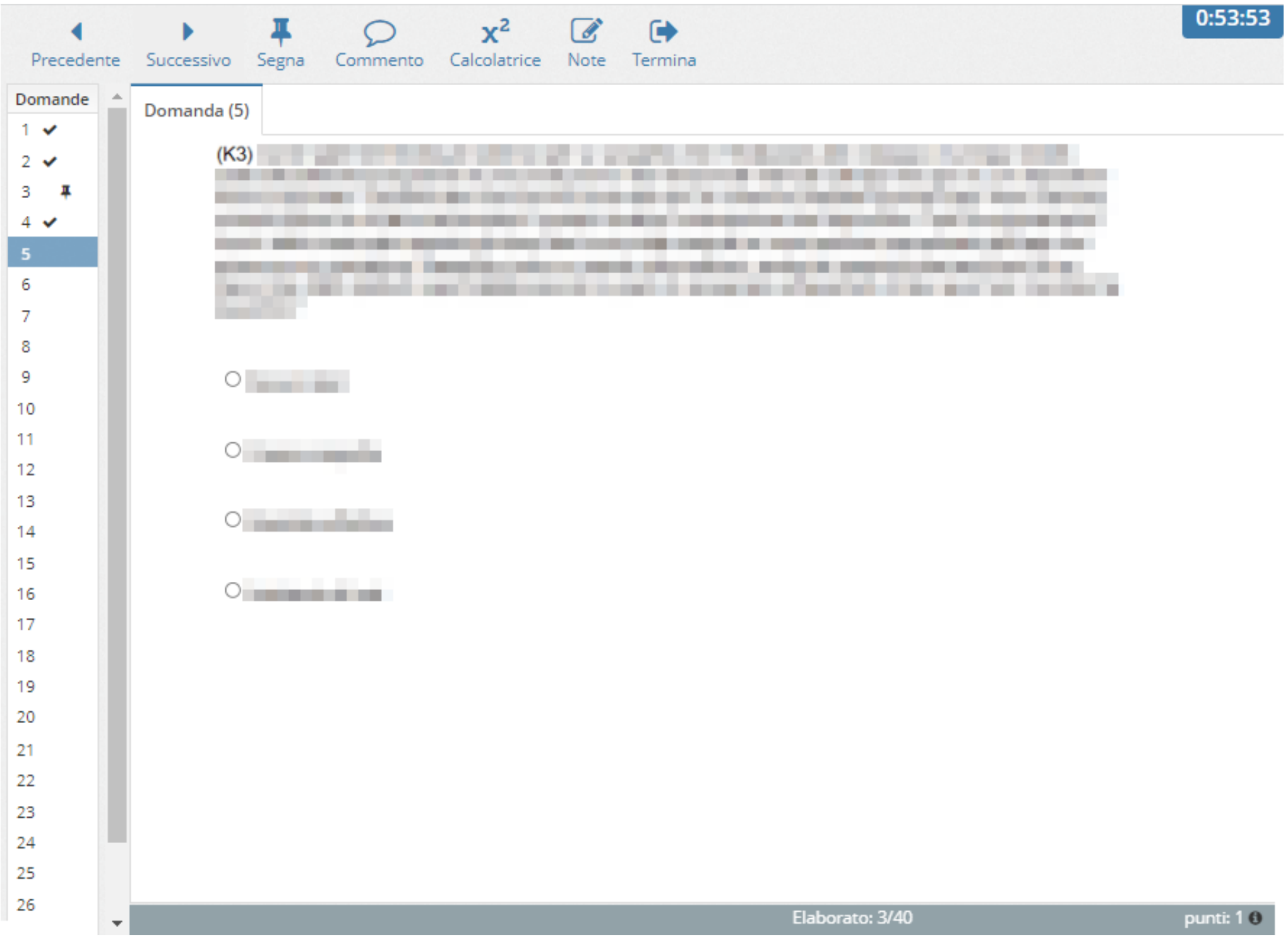
The exam begins, your exam time starts now! The exam window presents you with one question at a time. In the top bar, on the left, you can browse through 

questions and mark those you skip or have answered but want to review before finishing the exam. From the same top bar you can:

- leave a comment
- open the calculator
- open the attachment **(if there are no attachments in a specific exam question, you will not see the "Attachment" button in the toolbar. If the "Attachment" button is displayed, it means that the question contains an attachment that you should open)**.
- open the notepad to take notes
- finish the exam if you have finished before time runs out, otherwise the exam will automatically end when time runs out

At the top right you are presented with the time remaining to complete the exam, at the bottom right the

number of answers given compared to the total number, and the score assigned by the question you are on. The proctor chat will open automatically if the proctor sends a message.



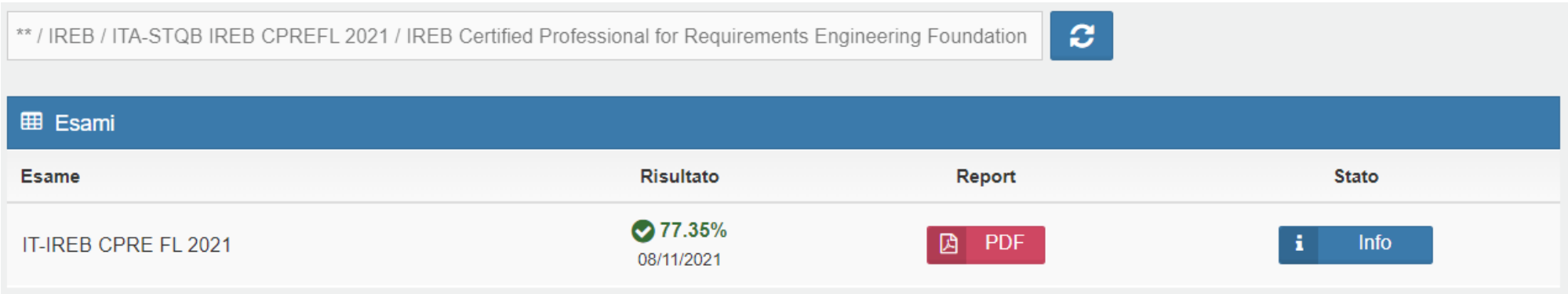
The platform checks that you do not enter more answers than are required. In the navigation panel on the left you see the numbered list of questions and a check mark for questions you have already answered. You can use it to jump from one question to the next by identifying at a glance those you have yet to answer.
CAUTION: Never press the Esc key during the examination.

8. TO FINISH YOUR EXAM

At the end of your allotted time, a message will appear and you will no longer be able to edit your answers. Click **OK** to finish the exam and view the score achieved. If you complete the exam before time runs out and feel you no longer need to edit your answers you can click Termina and finish early. **Keep in mind that once you click Termina you will no longer have the remaining time you had: the exam is finished anyway**!

9. LET'S SEE HOW IT WENT

You are presented with the summary window of your exam,



with an indication of the score and the possibility of downloading a summary report by clicking on the **PDF** button.

Knowledge Deficiency Report

Candidate: [redacted]
Subject: IT-IREB CPRE FL 2021
Date: 08/11/2021
Location: ITASTQB
Result: 77,35 % (passed)

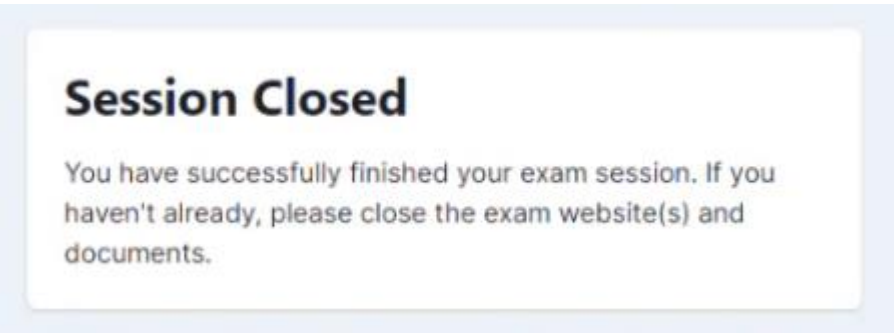
Topic	Amount of questions	Points achieved	Max. points	Percent
1 Introduzione e Panoramica del Requirements Engineering	3	4,00	5,00	80,00
2 Principi Fondamentali del Requirements Engineering	4	5,50	6,00	91,67
3 Principi di Lavoro e Best Practice per la Documentazione	16	18,50	22,00	84,09
4 Pratiche per l'Elaborazione dei Requisiti	11	10,60	16,00	66,25
5 Struttura del processo e delle Attività	3	4,00	6,00	66,67
6 Pratiche per il Requirements Management	6	7,00	9,00	77,78
7 Supporto degli Strumenti	2	3,00	4,00	75,00
Total	45	52,60	68,00	77,35

The report presents the distribution of questions, points and the percentage of correct answers divided by chapters of the syllabus for the exam taken. **PLEASE NOTE: The window summarizing your exam result is not the official communication of your exam result.** You will have the official result only following the email communication from us, with the sending of the certificate in case of passing. In fact, we have to wait until your proctor, who checked you throughout the exam, has no irregularities to report to us.

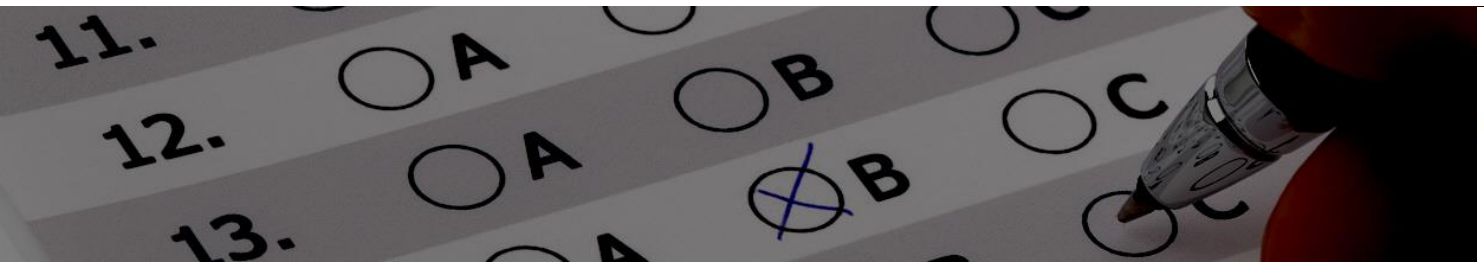
Under no circumstances will you be presented with or sent details of correct or incorrect answers. Once you have viewed and saved the report, you can close the exam window by clicking **Exit** in the top right-hand corner.

CAUTION: For ISTQB exams only, the proctor will ask you to clear the board before exiting the exam system. If you fail to comply with this rule, the proctor will report the incident and the exam result will be invalidated!

All you have to do is to wait your proctor to close the session. This happens when you see this message:



You can now close all windows related to your exam.



10. YOU PASSED THE EXAM ☺

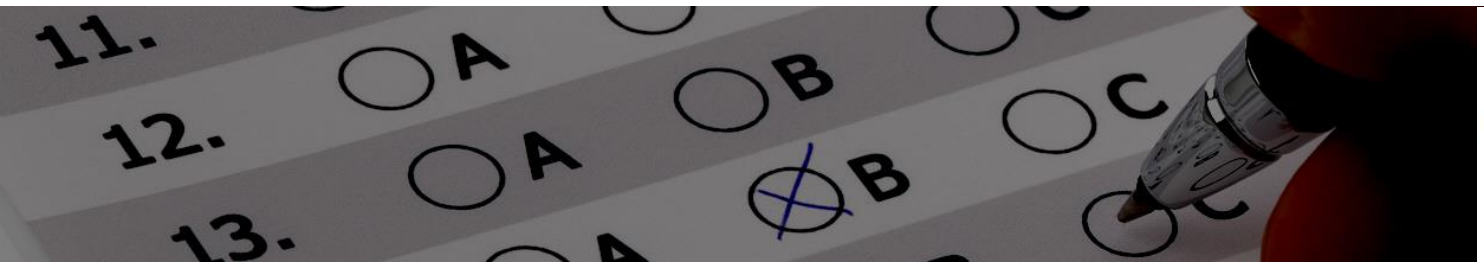
If you have achieved the minimum score to pass the exam, kindly wait for our email communication, usually no sooner than 2-3 working days after the exam (the wait may be longer during periods when our offices are closed, in August and at the end of the year), which will confirm your score and will contain the achieved certificate as an attachment. Do not consider your certification to have been achieved until you have received our email.

11. YOU FAILED THE EXAM 😐

If you did not achieve the minimum score to pass the exam, check from the final report on which topics you have focused your answers most poorly. Kindly wait for our communication by email, usually no sooner than 2-3 working days after the exam (the wait may be longer during periods when our offices are closed, in August and at the end of the year), which will make you official about the unsuccessful outcome of the exam. To retake the exam, you will have to subscribe again, whenever you want, and follow the entire procedure described here.

12. WHAT IF SOMETHING GOES WRONG?

VERY IMPORTANT: If, during the exam, there is an interruption in your connection, such that you have no response from your exam on the screen, the platform will save what you have done up to the time of the interruption and the time remaining at the time of the interruption. If the interruption persists, after a few minutes have passed, you may have to start a new session, repeating **Chapter 6**.
If, on the other hand, the connection is restored, if you notice that the time available for the exam was not blocked when the disconnection occurred, point out the problem to the proctor and request that the time available to you be restored to the value of when the disconnection occurred.



13. INFORMATION ON RECORDED DATA

Here you can find information on the data that is recorded and stored during and after the exam process.

The online exam system and Google Chrome extension records and archives:

- Video and audio streaming during the entire exam session. The participant is notified with a message that the recording will start at some point and must give consent to proceed
- Recording the participant's desktop screen (including exam answers)
- Snapshot of the participant's face and a photo ID (information such as ID number, address, etc. may be covered)
- Proctor chat messages
- Examination content and result
- Participant's name, language, and e-mail address
- Date, time and duration of the examination
- Proctor's notes, e.g., notes on the participant's suspicious behavior during the exam
- Browser version, operating system, IP address

Before the start of the exam, the participant must use their PC webcam to show their surroundings by making a video recording of:

- Desk, keyboard and monitor
- Area behind the monitor
- Area under the desk and ceiling
- All corners of the room (and therefore also the walls)
- Possible request for close-up of the ears (note: hearing aids must be removed).

During the exam, the participant's video stream is recorded and stored.

Data Deletion

The video data, snapshot and ID are generally deleted within 14-30 days after the examination. In case of deviations from this procedure, the participant will be promptly informed.

During the system check, video and audio data (without snapshots) are also transmitted, but not saved.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

? **How much time do I have to do the exam?**

- From the date of registration, you have one year to take the exam. After that date your registration will be considered 'No Show', it will be cancelled and you will not be entitled to a refund. Remember that if you have taken a course, we strongly recommend that you do not wait too long before taking the exam, and that you can only reschedule your exam twice during the year your registration is valid.

? **I have to take the exam urgently, but I can't find any immediate availability to schedule my exam. What can I do?**

- A lack of availability in the calendar to schedule your exam means that there are no proctors available on those days. It is not possible to schedule the exam on full-booked days, so we always recommend scheduling your exam a few days in advance.

? **I have sent the registration form with my data. After how long will I receive the email with the voucher code to schedule my exam?**

- ITA-STQB sends this email within three working days after receiving the form with the data on who will take the exam.

? **Which platforms are used for the online exam?**

- ITA-STQB uses a customization of platforms provided by its partners. Remote proctoring is made available using the ExamUnit© service.

? **I do not receive the emails described in the guide and cannot schedule my exam, take my PC test or receive the link to my exam. What should I do?**

- After checking in spam, promptly report the problem to us at
  exams-support@ita-stqb.org

? **How many times can I reschedule an exam?**

- You can only reprogram it twice. We therefore advise you to use this option only in cases of absolute necessity. After the second rescheduling, in fact, any inability on your part to take the exam would result in the forfeiture of your registration, with no possibility of a refund.

? **How far in advance should I cancel or reschedule an exam?**

- Reschedule at least 48 hours before your scheduled appointment. If you fail to show up for a scheduled exam without prior notice, you will not be entitled to a refund.

? **Can I take the exam from my smartphone?**

- No, it is not possible to take the exam using smartphones or other mobile devices other than a laptop.

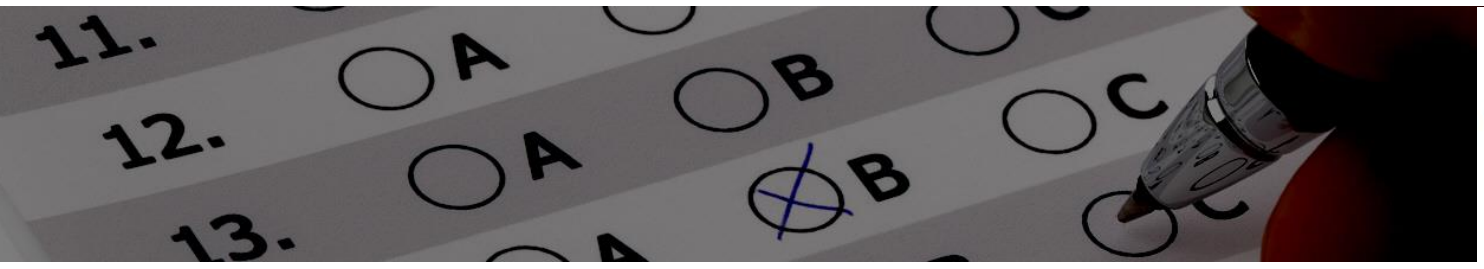
- **My PC fails the system check required before the exam. What should I do?**
  - If it is a company PC, contact your IT department to find out whether the PC has any company limitations that prevent it from being used for the Online Proctored exam. If it is a personal PC and no one can support you, then you have no choice but to take your exam from another PC.
- **What time should I log on to the platform for my exam?**
  - Arrive a few minutes before the time you selected when you scheduled the exam. In the event of technical difficulties or other problems preventing you from accessing the scheduled exam time, use the live chat (in English). From the time you have chosen, you will have 45 minutes to connect and start the preliminary procedure described in this guide. If you miss this time, the exam will be considered a 'No Show', your registration will expire and you will not be entitled to a refund.
- **I have done all the preliminary steps but the proctor does not connect to the chat, I get no sign of anyone on the other side. What should I do?**
  - If these are not problems related to your connection, and you cannot get a response from the chat channels, please report the problem to us at

    exams-support@ita-stqb.org

    We are unlikely to be able to solve the problem in real time, and you will have to reschedule your exam, but we will ascertain what happened to avoid a recurrence.
- **Will the proctor be able to access files and documents on my personal computer without my knowledge?**
  - The proctors cannot secretly access your computer files. Only with your authorisation can the proctor view the screen and use the mouse and keyboard as if he were sitting next to you and close any applications that are not allowed during the exam.
  - Once the exam has started, the proctor will monitor everything on the screen, but will no longer be able to use the mouse and keyboard.
  - The entire chat is saved, including a log of the actions taken by the proctor while accessing the computer.
- **Does my exam start when I connect to the link sent to me by exams@proctorexam.com?**
  - No, the time allotted for the exam does not start until you have finished the proctor's checks, the reading of the exam conditions, clicked on **Start Exam** and the remaining time appears in the top right-hand corner, i.e. the screen with the first exam question.
- **Are breaks allowed during my exam?**
  - No, so they must be avoided, because you cannot be absent during the exam. You will still have a chance to take a break before you start the exam.

- **Who should I contact in case of problems during my exam?**
  - During the exam, it is always a good idea to use the chats provided by the platform on which you will be taking the exam, as this is the mechanism by which you can get the fastest support. For problems outside the exam or to report problems that you were unable to solve during the exam, the only channel we ask you to use is email
    exams-support@ita-stqb.org
- **To answer some questions that are practical exercises, I need to write notes and diagrams. How can I do this?**
  - You are not allowed to write on sheets of paper during the online exam. The platform provides you with a note-taking application, which can be activated with the

    For the ISTQB exams only, however, you may use erasable white boards, with which you must only use felt-tip pens or other erasable material. Show the board to the proctor before the exam, write something on it and show that the written content is erasable. Use the same erasable marker during the exam and at the end of the exam show the proctor that you erase whatever you have written. Only this procedure is permitted. Any deviation results in the cancellation of the exam and a report of irregularities. Remember that this only applies to ISTQB exams.
- **At the end of the exam, will I receive, or can I request, the completed exam paper with evidence of correct and incorrect answers?**
  - No, it is not possible to receive the completed exam paper with evidence of correct and incorrect answers. There is, with precise rules and limitations and only for failed exams, a revision procedure that can be requested for a fee and is detailed in Chapter 16 of the exam regulations (text is in Italian) https://www.ita-stqb.org/docs/ITA-STQB-regolamento-esami.pdf. At the end of the exam, you can view and download a report showing you the percentage of correctness of your answers divided by chapter of the syllabus, thus being able to identify which areas of knowledge need to be deepened.
- **I took the exam but unfortunately did not pass it. Am I entitled to free or discounted retakes?**
  - No, there are no discounted or free of charge rates for those who want to retake the failed exam.
- **I took the exam and passed it. After how long will I receive the certificate?**
  - Usually within three business days. The certificate is sent by email, so always make sure that your mailbox is able to receive it and that the message has not gone to spam.



If you have any problems starting your session with your proctor, use the Live Chat (in English) before the exam, at any time during your exam session you can chat with the proctor if you have questions about the proctoring process or need general help.

For any questions or information regarding the exam, please contact us at

exams-support@ita-stqb.org