

DOMANDE RELATIVE AL PC (PERSONAL COMPUTER)

Posso utilizzare un computer fisso/desktop o un computer portatile/laptop/notebook per svolgere la prova digitale?

Certamente: rientrano nella definizione di PC tutti quei dispositivi che siano dotati del sistema operativo indicato nelle istruzioni per la prova digitale, di mouse esterno o trackpad/touchpad e tastiera fisica.

Che caratteristiche deve avere il PC da cui devo collegarmi per svolgere la prova digitale?

Nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, trova tutte le caratteristiche tecniche. L'uso di un PC non conforme potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Posso utilizzare un PC con un sistema operativo differente rispetto a quelli indicati?

No. L'uso di un PC non conforme potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Posso utilizzare uno smartphone al posto del PC per svolgere prova digitale?

No. L'uso di un dispositivo diverso da quelli indicati potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Posso utilizzare un tablet/iPad al posto del PC per svolgere prova digitale?

No: l'uso di tablet o dispositivi touch, non dotati di mouse esterno o trackpad/touchpad e tastiera fisica e non dotati del Sistema Operativo indicato nelle istruzioni generali non è consentito per svolgere la prova digitale.

Il PC che utilizzo non è dotato di Web Cam (videocamera); posso svolgere comunque la prova digitale?

Certamente: non è necessario che il PC sia dotato di Web Cam. Questo accessorio verrà richiesto per svolgere eventuali prove orali. Per effettuare la video conferenza verrà utilizzata la videocamera del DISPOSITIVO MOBILE.

Il PC che utilizzo non è dotato di casse acustiche/non emette suoni; posso svolgere la prova digitale?

Certamente: non è necessario che il PC sia dotato di casse acustiche, anche se all'inizio della prova digitale potrebbero essere impartite delle istruzioni via audio da parte del Proctor/della Commissione esaminatrice; si consiglia di alzare il volume del PC al massimo. In assenza di audio del PC sarà il Proctor ad impartire alcune istruzioni tramite la video conferenza sul DISPOSITIVO MOBILE.

Sul mio PC non ho il browser (programma per navigare in internet) Google Chrome. Posso utilizzare un diverso browser al posto di Google Chrome?

No. Deve installare il browser/app Google Chrome, scaricabile in maniera del tutto gratuita dal portale google.com. Provare a cercare su internet come fare. Altri browser non sono al momento certificati. L'uso di browser non certificati potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

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

Non è necessario. L'importante utilizzare solo il browser Google Chrome per svolgere la prova digitale.

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

Provare a cercare su internet su come disattivare o impostare l'antivirus affinché non interferisca con la navigazione sulla pagina della prova digitale da PC durante la sessione di training ed il giorno della prova digitale. Antivirus quali BIT DEFENDER impediscono l'accesso alla piattaforma e se ne consiglia la rimozione. Il mancato accesso alla pagina della prova digitale o il funzionamento anomalo a causa di tali software potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Il mio PC è collegato tramite cavo LAN al router per l'accesso ha internet; devo necessariamente collegarlo al Wi-Fi?

Se si dispone di un collegamento fisico per il collegamento ad internet utilizzando un cavo lan tra PC e router, non è necessario. L'importante è che il DISPOSITIVO MOBILE sia collegato alla stessa rete internet/Wi-Fi del PC.

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

Accertarsi che il PC sia collegato alla stessa rete internet del DISPOSITIVO MOBILE. Chiudere tutte le app, programmi aperti su PC, disattivare antivirus, firewall, VPN; se necessario riavviare PC o router/dispositivo per il collegamento ad internet e ricaricare la pagina. Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro PC per escludere malfunzionamenti della rete internet/Wi-Fi che sta utilizzando.

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

Effettuando il training, se riesce a caricare la pagina della prova digitale, a vedere la scritta verde "connesso" sul PC, completare il test, scaricare la ricevuta in PDF e se da DISPOSITIVO MOBILE riesce ad attivare Web Cam e microfono e vede la propria immagine, allora non dovrebbe avere problemi di navigazione. In caso contrario disattivare antivirus/VPN o provare ad utilizzare un altro PC o una diversa connessione ad internet. Il mancato accesso alla pagina della prova digitale o il funzionamento anomalo a causa di tali software potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Una volta avuto accesso da PC alla pagina della prova digitale, compare una scritta rossa con scritto "non connesso"

Se da DISPOSITIVO MOBILE, collegato alla medesima rete wifi/connessione ad internet del PC, riesce a connettersi senza problemi, allora il problema è del PC o della connessione ad internet utilizzata.

Provare a:

- disattivare eventuali antivirus, firewall, VPN, impostazioni del PC o del router o dell'operatore di telefonia utilizzato che impediscono la navigazione su siti esterni;
- sospendere aggiornamenti automatici e tutto ciò che potrebbe interrompere la sessione concorsuale;
- se necessario riavviare il router;
- scollegare TUTTI i dispositivi che necessitano di una connessione ad internet e riprovare con la sola postazione PC ed il DISPOSITIVO MOBILE e la connessione wifi attiva;
- utilizzare il browser Google Chrome;
- aggiornare il browser Google Chrome all'ultima versione disponibile;
- svuotare la cache del browser Google Chrome (cercare su internet come fare);
- effettuare un reset delle impostazioni del browser Google Chrome (cercare su internet come fare);
- aprire una finestra di navigazione in incognito;
- verificare che il PC non vada in stand-by trascorso un certo periodo di tempo.

Per confermare che non sia la connessione ad internet utilizzata a creare il problema, utilizzare il DISPOSITIVO MOBILE come hotspot wifi, per far navigare il PC. Se anche in questo modo non si ha connessione, allora il problema è del PC. Ripetere i passaggi sopra esposti o utilizzare un altro PC.

DOMANDE RELATIVE AL DISPOSITIVO MOBILE**Cosa è un DISPOSITIVO MOBILE?**

Un DISPOSITIVO MOBILE è un qualunque Smartphone/telefono Cellulare di ultima generazione/tablet, dotato dell'accesso ad internet mediante Wi-Fi o cavo LAN o mediante connessione dati del gestore di telefonia mobile utilizzato, dotato della Web Cam (videocamera) interna o esterna al dispositivo e del microfono.

Che caratteristiche deve avere il DISPOSITIVO MOBILE da cui devo collegarmi per svolgere la prova digitale?

Trova tutte le caratteristiche tecniche nelle istruzioni per la prova digitali pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. L'uso di un DISPOSITIVO MOBILE non conforme potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Posso utilizzare un DISPOSITIVO MOBILE di vecchia generazione o con un sistema operativo differente rispetto a quelli indicati?

No. L'uso di un DISPOSITIVO MOBILE non conforme potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Ho un DISPOSITIVO MOBILE senza Web Cam (videocamera) o con Web Cam rotta o display rotto. Posso comunque utilizzarlo?

No: condizione indispensabile è che il DISPOSITIVO MOBILE sia dotato di Web Cam (interna o esterna) funzionante, che sia attivata una volta avuto accesso alla pagina della prova digitale. Dispositivi mal funzionanti, che non consentiranno al Proctor/alla Commissione esaminatrice di procedere con la corretta identificazione del candidato durante la prova digitale potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Ho un DISPOSITIVO MOBILE senza audio/non emette suoni. Posso comunque utilizzarlo?

All'inizio della prova digitale saranno impartite delle istruzioni tramite video conferenza da parte del Proctor/della Commissione esaminatrice; si consiglia di porre il volume del DISPOSITIVO MOBILE al massimo. In assenza di audio a causa di un problema hardware (es. altoparlante o microfono rotto), si consiglia di utilizzare un altro DISPOSITIVO MOBILE. L'uso di dispositivi non conformi potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Posso utilizzare solo il mio PC dotato di Webcam al posto del DISPOSITIVO MOBILE per sostenere la prova digitale?

No. È necessario utilizzare anche un DISPOSITIVO MOBILE che risponda alle caratteristiche indicate nelle istruzioni della prova digitale. Il mancato utilizzo dei dispositivi richiesti potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Posso utilizzare un tablet come DISPOSITIVO MOBILE?

Sì, purché risponda alle caratteristiche tecniche nelle istruzioni per la prova digitale. Può utilizzare l'app Google Chrome o altri browser, l'importante è che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in "modalità mobile" e non in "modalità desktop" (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina è confermata dal fatto che vede ripresa la propria immagine una volta dato il consenso all'uso di videocamera e microfono e non vede lo stesso contenuto che vede accedendo da PC.

Ho un Apple iPhone/iPad; posso utilizzarlo come DISPOSITIVO MOBILE?

Certamente. Si può anche utilizzare l'applicazione Apple Safari al posto della app Google Chrome, l'importante è che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in "modalità mobile" e non in "modalità desktop" (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina è confermata dal fatto che vede ripresa la propria immagine una volta dato il consenso all'uso di videocamera e microfono.

Cosa si intende per modalità "aereo"?

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

Se metto il DISPOSITIVO MOBILE in modalità “aereo” posso attivare il Wi-Fi? Se metto il DISPOSITIVO MOBILE in modalità “aereo” perdo la connessione al Wi-Fi.

Quasi tutti i dispositivi mobili consentono di porre il dispositivo in modalità “aero” o “aeroplano” ed attivare il Wi-Fi. Provare ad effettuare questi passaggi in successione. Qualora non fosse possibile attivare il Wi-Fi con la modalità aeroplano attiva, lasciare il dispositivo attivo. Consigliamo inoltre di abilitare la funzione “non disturbare” per evitare di ricevere notifiche/suoni dalle app presenti nel DISPOSITIVO MOBILE.

Se metto il DISPOSITIVO MOBILE in modalità “aereo” non posso abilitare il tethering/hotspot wifi con il quale far navigare in internet il PC in quanto non ho una linea fissa a casa.

Chiaro che in questo caso è necessario lasciare il dispositivo attivo. Consigliamo di abilitare la funzione “non disturbare” per evitare di ricevere notifiche/suoni dalle app presenti nel DISPOSITIVO MOBILE.

Nonostante l’attivazione della modalità “aereo”/modalità “non disturbare” continuo a ricevere notifiche dalle mie app sul DISPOSITIVO MOBILE; potrebbe comportare l’esclusione dalla selezione?

Purtroppo non è possibile inibire del tutto la ricezione di messaggi/notifiche. La videoconferenza è comunque sorvegliata dal Proctor e video registrata per tutta la durata della prova e le immagini potrebbero essere consultate/riviste anche in un secondo momento al fine di verificare comportamenti illeciti da parte del candidato.

Posso utilizzare un diverso browser al posto di Google Chrome sul DISPOSITIVO MOBILE?

Si consiglia l’uso della app/browser Google Chrome. Solo su dispositivi mobili Apple iPhone/iPad si può utilizzare Safari, l’importante è che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in “modalità mobile” e non in “modalità desktop” (cercare su internet come fare). La corretta visualizzazione della pagina è confermata dal fatto che vede ripresa la propria immagine una volta dato il consenso all’uso di videocamera e microfono. Qualora non si riesca ad abilitare videocamera e microfono, provare ad utilizzare altri browser installati sul proprio DISPOSITIVO MOBILE.

Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da DISPOSITIVO MOBILE , ma non vedo alcuna immagine/la pagina impiega tempo per caricare/ricevo degli errori di caricamento/vedo un dinosauro/lo schermo nero/le icone di webcam e microfono non sono attivabili/sono barrate.

Il problema è del DISPOSITIVO MOBILE. Accertarsi che il dispositivo sia collegato alla stessa rete Wi-Fi del PC. Chiudere tutte le app, programmi aperti su DISPOSITIVO MOBILE e ricaricare la pagina. Dare tutti i permessi di utilizzo di Web Cam e microfono (nelle impostazioni generali o della privacy del DISPOSITIVO MOBILE oppure selezionare videocamera e/o il microfono sempre attivi nelle impostazioni del browser Google Chrome). Consigliamo di effettuare prima un reset delle impostazioni di Google Chrome e svuotare la memoria cache; provare a cercare su internet come fare. L’icona che rappresenta la videocamera, posta in basso della propria visualizzazione, dovrebbe risultare attiva (non barrata). Qualora non funzionasse provare ad utilizzare un altro browser installato o un altro DISPOSITIVO MOBILE. Se anche cambiando DISPOSITIVO MOBILE non si ottengono risultati, il problema potrebbe essere sul router/linea di collegamento ad internet.

Si consiglia di installare preventivamente le app Google Meet e Jitsi meet, scaricabili gratuitamente, che potrebbero essere utilizzate come alternative; accertarsi sempre di abilitare video camera e microfono del dispositivo mobile.

Una volta inserito il codice fiscale, sul DISPOSITIVO MOBILE vedo la stessa pagina della prova digitale che vedo sul PC; è corretto?

No: sul DISPOSITIVO MOBILE bisogna accertarsi che la pagina di accesso alla prova digitale venga visualizzata in “modalità mobile” e non in “modalità desktop” (cercare su internet come fare). Inserendo il proprio codice fiscale si attiva la video conferenza; viene chiesto di autorizzare l’uso della videocamera e del microfono e viene

visualizzata la propria immagine ripresa dalla Web Cam del DISPOSITIVO MOBILE utilizzato. Si consiglia di utilizzare la Web Cam interna al dispositivo.

Dopo qualche minuto lo schermo del mio DISPOSITIVO MOBILE si oscura/diventa nero/si spegne. Potrebbe essere un problema? Come faccio ad impedirlo?

Questo potrebbe comportare l'interruzione della video conferenza con il Proctor o l'oscuramento dell'immagine. Verificare nelle impostazioni del proprio dispositivo, alle voci Schermata di Blocco, sospensione, Spegnimento, Spegnimento display, etc. impostando il massimo tempo selezionabile. Si consiglia di effettuare una ricerca in internet in base al modello/tipo di dispositivo utilizzato. Su alcuni dispositivi è possibile scaricare delle app che consentono di prolungare/evitare lo spegnimento del display.

DOMANDE RELATIVE ALLA CONNESSIONE AD INTERNET

Non ho una line fissa/la fibra a casa e mi collego ad internet tramite una "saponetta"/un dispositivo hotspot/in tethering Wi-Fi; posso comunque utilizzarlo?

Certamente: qualsiasi dispositivo che consenta la connessione ad internet di PC e DISPOSITIVO MOBILE e la loro navigazione sulla pagina della prova digitale senza limitazioni o blocchi può essere utilizzato. Si consiglia di effettuare la sessione di training per i test del caso.

Non dispongo di una linea fissa ad internet ma utilizzo uno smartphone/DISPOSITIVO MOBILE 3G/4G/5G al quale mi collego con il PC in thettering/Hotspot/Wi-Fi/Bluethoot per navigare in internet; posso utilizzarlo?

Certamente: qualsiasi DISPOSITIVO MOBILE che consenta la connessione ad internet del PC e la navigazione sulla pagina della prova digitale senza limitazioni o blocchi può essere utilizzato. L'importante è che sia dotato di Web Cam e microfono e che rispetti i requisiti indicati nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Si consiglia di effettuare la sessione di training per i test del caso.

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

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

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

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

Le caratteristiche della mia connessione internet in quanto a velocità di upload/download sono superiori rispetto ai requisiti richiesti; è un problema? La mia connessione ad internet supera i requisiti richiesti.

Provi ad effettuare la sessione di training; se riesce ad instaurare una connessione senza interruzioni o blocchi può provare a svolgere comunque la prova digitale.

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

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

DOMANDE RELATIVE AL TRAINING**A cosa serve la sessione di Training?**

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

Cosa accade se non effettuo il training?

Il training è necessario per verificare che la strumentazione tecnica richiesta (PC e DISPOSITIVO MOBILE) e connessione ad internet siano correttamente impostate per funzionare il giorno della prova digitale. Non effettuare la sessione di training potrebbe comportare problemi il giorno della prova digitale, soprattutto legati alla non corretta impostazione dei dispositivi richiesti; consigliamo sempre di effettuarla. La mancata esecuzione del training **NON ESCLUDE** dalla partecipazione all'esame.

Il training va effettuato solo da PC/solo da DISPOSITIVO MOBILE?

Si tratta di una simulazione che replica tutti i passaggi da effettuare il giorno della prova digitale. È necessario effettuarlo sia da PC, che da DISPOSITIVO MOBILE.

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

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

Ho avuto accesso alla sessione di training da DISPOSITIVO MOBILE. Vedo la mia immagine ripresa dalla Web Cam (videocamera) integrata, ma non sento l'audio/non vedo il Proctor?

Chiaro che essendo l'unico/a partecipante alla video conferenza non può ascoltare l'audio emesso dal suo microfono, ma può vedere la propria immagine ripresa dalla Web Cam interna o esterna al suo DISPOSITIVO MOBILE. Nella fase di training non sarà presente alcun Proctor. Si accerti di avere dato il consenso all'uso di microfono e Web Cam.

Quante volte posso effettuare il training?

È possibile accedere al training, terminarlo, interromperlo ed effettuarlo nuovamente diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate, nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Trova una indicazione sulla pagina di accesso alla prova digitale se il training è ancora attivo o meno. Chiaro che nell'immediatezza della prova ovviamente non consigliamo di accedervi, ma attendere la propria sessione per non precludere l'accesso all'esame.

Le domande che si trovano sul training sono le stesse della prova digitale?

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

Il punteggio conseguito durante il training dà diritto ad un punteggio aggiuntivo il giorno della prova digitale?

No. Il test somministrato ovviamente ha il solo scopo di verificare le funzionalità del sistema, sia da PC che da DISPOSITIVO MOBILE.

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

No. Il test somministrato ovviamente ha il solo scopo di verificare le funzionalità del sistema, sia da PC che da DISPOSITIVO MOBILE.

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

Una volta terminata la sessione di training basta cliccare in alto a destra sul suo nominativo, poi click su "Logout", sia da PC, che da DISPOSITIVO MOBILE.

Sto per fare "Logout" dalla sessione di training; mi dice che se esco non potrò più rientrare

E' possibile accedere al training, terminarlo, interromperlo ed effettuarlo nuovamente diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate, nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione.

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

Certamente: è possibile accedere al training ed effettuarlo diverse volte se necessario, fino al termine ultimo indicato dalle istruzioni per la prova digitale pubblicate, nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione.

Come capisco di aver effettuato il training con successo? Mi viene inviato un feedback via email per aver superato il training? Posso chiedere feedback relativamente al training?

Non viene rilasciato alcun feedback relativamente allo svolgimento della sessione di training. Se il candidato è riuscito ad eseguire tutti i passaggi:

- trovare una posizione di lavoro che rispetti quella richiesta;
- collegarsi da PC;
- riuscendo ad estrarre il QR CODE, cliccando sull'apposito pulsante;
- consegnando la scheda anagrafica, cliccando sull'apposito pulsante;
- avviato la simulazione della prova, cliccando sull'apposito pulsante;
- riuscendo ad effettuare il test, cliccando su TERMINA PROVA
- riuscendo a scaricare la ricevuta della prova

e contestualmente riuscendo a:

- collegarsi da DISPOSITIVO MOBILE
- riuscendo ad abilitare videocamera e microfono

la fase di training è riuscita. L'ultima operazione è quella di effettuare il LOGOUT cliccando sul proprio nominativo in alto a destra della pagina da PC e sul pulsante rosso LOGOUT da DISPOSITIVO MOBILE.

Non ho effettuato il training nei giorni previsti; posso recuperare in qualche modo?

La mancata esecuzione del training NON ESCLUDE dalla partecipazione all'esame. Il candidato è comunque invitato a presentarsi il giorno e l'ora della convocazione collegandosi sia da PC che da DISPOSITIVO MOBILE alla pagina della prova digitale pubblicata sulle istruzioni generali e sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova digitale, che non

abbia risolto durante la sessione di training, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno l'esclusione/l'annullamento dalla prova.

DOMANDE RELATIVE ALLA PROVA DIGITALE

Posso scegliere quando effettuare la prova digitale?

Il candidato è tenuto a presentarsi accedendo alla pagina della prova digitale, alla data/ora indicati nel calendario delle convocazioni pubblicato sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione alla quale partecipa.

Ho stabilito la connessione da PC all'ora di convocazione prevista, visualizzo la pagina della prova digitale, ma se provo ad inserire il codice fiscale non vengo riconosciuto/compare un messaggio che non sono autorizzato ad accedere. Da DISPOSITIVO MOBILE riesco comunque ad accedere.

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

Sono tra i candidati ammessi a partecipare alla prova digitale; provo ad inserire il mio CODICE FISCALE, mi dice CODICE e PASSWORD errati?

Verificare di aver digitato correttamente il proprio CODICE FISCALE; verificare sempre le data di attivazione del training o della data/ora di convocazione alla prova digitale (verificare sempre sul sito dell'Amministrazione che ha indetto il bando). Verificare infine che il link di accesso alla pagina della prova digitale sia corretto e non faccia riferimento ad altre selezioni in atto. Il mancato accesso alla data/ora di convocazione o alla pagina della prova digitale pubblicati comporta l'esclusione della selezione.

Cosa dovrei visualizzare una volta avuto accesso alla pagina della prova digitale tramite il PC?

Se si è tra i candidati che hanno diritto di accedere, inserendo il proprio Codice Fiscale si atterra sulla pagina che consente di gestire la prova digitale. Da qui poi si devono seguire le istruzioni pubblicate a video.

Cosa dovrei visualizzare una volta avuto accesso alla pagina della prova digitale tramite il DISPOSITIVO MOBILE?

Se si è tra i candidati che hanno diritto di accedere, inserendo il proprio codice fiscale si attiva la video conferenza; viene chiesto di autorizzare l'uso della videocamera e del microfono e viene visualizzata la propria immagine ripresa dalla Web Cam del DISPOSITIVO MOBILE utilizzato. Si consiglia di utilizzare la Web Cam interna al dispositivo. Da qui in poi seguire le indicazioni visualizzate da PC.

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

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

Ho avuto accesso alla pagina della prova digitale da DISPOSITIVO MOBILE, vedo la mia immagine, ma non sento l'audio.

Normale: al momento si è l'unico utente connesso alla video conferenza. Verificare comunque di aver dato i permessi di utilizzo del microfono e che l'audio del proprio DISPOSITIVO MOBILE funzioni. L'icona che rappresenta il microfono, posta in basso della propria visualizzazione, dovrebbe risultare attiva (non barrata). Attendere l'intervento del Proctor che la assisterà per le operazioni di verifica dei requisiti e identificazione. Potrebbero

volerci diversi minuti prima del suo intervento. In questa fase la preghiamo di attendere e non uscire dalla pagina della prova digitale.

Una volta inserito il codice fiscale, sul DISPOSITIVO MOBILE vedo la stessa pagina della prova digitale che vedo sul PC; è corretto?

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

Sono in attesa dell’intervento del Proctor; sento dei messaggi registrati (es. “registrazione avviata”); cosa significa?

Che la videoconferenza instaurata a mezzo del DISPOSITIVO MOBILE è sorvegliata dal Proctor e video registrata per tutta la durata della prova e le immagini potrebbero essere consultate/riviste anche in un secondo momento al fine di verificare comportamenti illeciti da parte del candidato.

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

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

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

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

Dopo aver atteso, sento l’audio della Commissione esaminatrice che sta impartendo alcune disposizioni; quando capisco che verrà dato il via alla prova?

Tramite il PC il candidato può sentire alcune informazioni utili per lo svolgimento della selezione; il via alla prova avverrà nel momento in cui nella schermata della pagina della prova digitale compare un pulsante con scritto “AVVIA PROVA ORA”. Cliccando con il tasto sinistro del mouse il candidato può iniziare la prova; un timer che indica il tempo rimanente viene visualizzato sulla parte alta della schermata.

La prova digitale consiste nella risposta di N quesiti a risposta multipla; come rispondo?

Cliccando con il tasto sinistro del mouse sulle opzioni relative alle risposte per singolo quesito. Le risposte sono acquisite automaticamente dal sistema e possono essere modificate in ogni momento prima dello scadere del tempo a disposizione. Cliccando sul pulsante SALVA si effettua un salvataggio preventivo della prova digitale. L’ordine con cui rispondere alle domande può essere scelto liberamente.

La prova digitale consiste nella redazione di un testo scritto in risposta a N quesiti; come rispondo?

Per ogni quesito è prevista una casella di testo in cui digitare con la tastiera il testo scritto. La casella si ingrandisce in automatico in base al contenuto digitato. Le risposte sono acquisite automaticamente dal sistema e possono essere modificate in ogni momento prima dello scadere del tempo a disposizione. Cliccando sul pulsante SALVA si effettua un salvataggio preventivo della prova digitale. L’ordine con cui rispondere alle domande può essere scelto liberamente. Chiaro che essendo un testo scritto NON bisogna digitare tutto il testo IN MAIUSCOLO, ne riportare nomi (propri o di altri) che comportino l’identificazione della prova. L’uso di tasti speciali da tastiera quali

CTRL/FUNCTION o tasti speciali non è ammesso e potrebbe comportare il blocco della prova e la successiva richiesta di sblocco da parte del Proctor.

Posso modificare una risposta fornita?

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

Cosa accade se il giorno della prova digitale non riesco ad instaurare una connessione con PC o con il DISPOSITIVO MOBILE?

La sessione di training è resa disponibile per effettuare tutti i test necessari per verificare il funzionamento dei dispositivi utilizzati. Qualora si riscontrassero problemi il giorno della prova digitale, accertarsi di aver effettuato tutte le operazioni descritte nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Sostituire i dispositivi con altri se necessario. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno l'annullamento della prova.

Cosa accade se durante la prova digitale perdo la connessione sul PC, ma non su DISPOSITIVO MOBILE?

Il sistema tenta la riconnessione in automatico; le risposte fornite fino a quel momento vengono comunque acquisite. Una assenza prolungata della linea internet, non dovuta ai nostri sistemi, comporta il blocco della prova digitale ed in estremi casi l'annullamento. In questa situazione NON effettuare il Logout dalla pagina della prova digitale, che equivarrebbe alla volontà di terminare la prova, ma provare a riconnettersi ad internet/verificare la presenza della connessione sul proprio PC o router. Mettersi comunque in contatto con il Proctor tramite il DISPOSITIVO MOBILE. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile.

Cosa accade se durante la prova digitale perdo la connessione sul DISPOSITIVO MOBILE, ma non sul PC?

Tentare di riavviare la video conferenza ricaricando la pagina dal DISPOSITIVO MOBILE; in questo periodo non disconnettersi dalla pagina sul PC. Il candidato provi eventualmente a sostituire il DISPOSITIVO MOBILE. Il Proctor da remoto potrebbe sospendere la prova digitale se non riesce a connettersi in video conferenza/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla video conferenza. A video sul PC potrebbero comparire dei messaggi inviati dal Proctor per richiamare l'attenzione del candidato. È obbligato a rispondere a questi messaggi cliccando sui pulsanti che compariranno al video. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile. Qualora la Commissione esaminatrice lo ritenesse necessario potrebbe decidere di annullare la prova per il mancato ripristino della video conferenza da parte del candidato.

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

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

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

Ha per errore premuto un tasto da tastiera/ una combinazione di tasti /cliccato con il mouse da qualche parte ed è uscito dalla visualizzazione del portale internet della prova digitale, bloccando così la sua prova digitale. Il Proctor provvederà a sbloccarla, ma preventivamente le chiedere di dichiarare il motivo per chi ha bloccato la prova digitale (scrivere ad es. "ho premuto un tasto per errore" oppure "ho cliccato dove non dovevo" e confermare).

Ricevuta questa motivazione, il Proctor provvederà a sbloccarla. Potrà così continuare la prova digitale. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile.

La compilazione della prova digitale si è bloccata e compare un messaggio a video che mi chiede di controllare il DISPOSITIVO MOBILE/cellulare/smartphone.

E' il Proctor che sta tentando di mettersi in contatto con lei, perché non è più visibile la video conferenza sul DISPOSITIVO MOBILE. Verificare il DISPOSITIVO MOBILE, qualora si sia disattivato e ristabilire un collegamento, uscendo e rientrando da quest'ultimo se necessario. Il tempo impiegato in questo periodo NON È recuperabile. La mancata riattivazione della video conferenza sul DISPOSITIVO MOBILE potrebbe comportare l'annullamento della prova.

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

Può consegnare la prova digitale cliccando sul pulsante TERMINA ESAME anche prima della scadenza del tempo a disposizione. Una volta cliccato su TERMINA ESAME, può effettuare Logout da PC e da DISPOSITIVO MOBILE, senza necessariamente attendere l'intervento del Proctor.

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

Cliccando prima sul pulsante TERMINA ESAME, poi su SCARICA CORREZIONE QUESTIONARIO si apre una scheda contenente la ricevuta in PDF/viene scaricato il PDF nella cartella download/viene chiesto di salvare il file da qualche parte nel suo PC. Questo documento potrebbe contenere anche il CODICE PROVA, che le occorrerà per individuare l'esito non appena verranno pubblicati i risultati sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, nell'apposita sezione. Su questo documento potrebbe non essere presente alcun voto, ma solo le risposte fornite alla prova sostenuta.

Come esco dalla pagina della prova digitale da PC?

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

Come esco dalla pagina della prova digitale da DISPOSITIVO MOBILE?

Una volta terminata la prova digitale basta cliccare sul pulsante "Logout".

Sono uscito/a da PC senza salvare/cliccare su SALVA?

Nessun problema: le risposte sono acquisite automaticamente.

Ho fatto "Logout" per errore da PC; posso rientrare per modificare la prova?

Una volta effettuato "Logout" non è più possibile accedere alla prova digitale.

Ho fatto "Logout" per errore da DISPOSITIVO MOBILE; posso rientrare?

Se non ha fatto "Logout" da PC, ma solo da DISPOSITIVO MOBILE, può provare a ricaricare la pagina e rientrare.

Ho sostenuto la prova digitale e correttamente consegnata; mi occorre il Certificato di Presenza/attestato di partecipazione. A chi posso richiederlo?

Deve richiedere l'attestato di partecipazione direttamente all'Amministrazione che ha indetto la procedura selettiva; trova i riferimenti sul sito.

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

Può sostenere il training e la prova digitale in qualsiasi luogo, anche diverso dal domicilio indicato, l'importante disponga di una connessione ad internet stabile e che la stanza risponda alle specifiche indicate nelle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Le anomalie e/o le irregolarità imputabili al candidato il giorno dello svolgimento della prova digitale, accertate anche successivamente allo svolgimento della prova digitale mediante visione delle registrazioni, costituiranno causa di esclusione dalla selezione.

Come devo sistemare il PC?

Come da istruzioni pubblicate il PC deve essere riposto su un ripiano di lavoro (es. scrivania) sgombero da altre apparecchiature, siano presenti solo il PC, il monitor, la tastiera ed il relativo mouse (tappetini o altro sono consentiti). Il ripiano deve essere libero da libri, appunti, manoscritti o fogli vari.

Come devo sistemare il DISPOSITIVO MOBILE?

Come da istruzioni pubblicate il DISPOSITIVO MOBILE deve essere posto alle spalle del candidato, in una posizione angolata e che riprenda contemporaneamente il candidato, il monitor del PC utilizzato, nella sua interezza, la tastiera del PC e le mani del candidato su questa, il ripiano della postazione di lavoro e la porta di accesso alla stanza.

La stanza in cui mi trovo ha 2 porte di accesso/2 finestre/una porta-finestra.

Come da istruzioni pubblicate il DISPOSITIVO MOBILE deve essere posto alle spalle del candidato e che riprenda la/le porta/e di accesso alla stanza. Eventuali altre finestre/porte finestre che non potrebbero essere fisicamente riprese nell'inquadratura della videocamera verranno comunque verificate dal Proctor prima dell'inizio della prova. Sarà comunque discrezione della Commissione esaminatrice giudicare se la stanza sia conforme ai requisiti ed eventualmente chiedere al candidato di cambiare stanza o escluderlo dalla selezione per inosservanza delle regole stabilite.

Non so come/non riesco a porre il DISPOSITIVO MOBILE nella posizione corretta.

E' cura del candidato dotarsi di tutta la strumentazione e dei dispositivi, inclusi supporti o altro, che consentano di disporre i dispositivi secondo le istruzioni per la prova digitale pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione.

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

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

Nella Sessione di training vedo la mia immagine ripresa dalla videocamera del DISPOSITIVO MOBILE; mi accorgo che con le spalle copro il monitor del PC/copro il PC con il mio corpo; è un problema?

Il candidato deve porre il DISPOSITIVO MOBILE in una posizione angolata tale che riprenda contemporaneamente:

- la/le porta/e di accesso alla stanza, chiusa/e;

- la postazione di lavoro (ripiano e parte inferiore);
- che sia visibile il monitor/video del PC nella sua interezza;
- il candidato stesso;
- le mani del candidato sulla tastiera del PC.

Un posizionamento del DISPOSITIVO MOBILE che non consenta la visualizzazione dell'ambiente come indicato potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

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

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

DOMANDE RELATIVE AL PROCTOR

Chi è il Proctor?

Il Proctor è un assistente in carne ed ossa che segue in video conferenza il candidato durante tutta la fase della selezione, ne effettua l'identificazione, verifica che la strumentazione tecnica ed il luogo della prova digitale rispondano ai requisiti richiesti dalle istruzioni per la prova digitale, pubblicate nel bando o nell'apposita sezione del sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, verifica che il candidato rispetti le norme generali che regolano la prova digitale, supportato dalla registrazione audio-video della video conferenza e dai log memorizzati dai nostri sistemi, richiamandolo nel caso di violazioni.

Il Proctor è la Commissione esaminatrice del concorso?

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

Durante la sessione di training vedrò il Proctor/la Commissione esaminatrice in video conferenza sul mio DISPOSITIVO MOBILE o potrò chiedere aiuto a qualcuno?

No. La sessione di training è studiata per consentire l'accesso in piena autonomia del candidato, che sarà il solo a connettersi. Per rispondere alle problematiche che il candidato incontra è presente il foglio delle istruzioni ed il presente documento delle FAQ. Per ogni altra richiesta non presente in tali documenti, inviare una email all'assistenza.

Durante la prova digitale vedrò il Proctor/la Commissione esaminatrice in video conferenza sul mio DISPOSITIVO MOBILE?

No: sentirà solo l'audio. La videocamera del Proctor non verrà attivata durante la video conferenza.

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

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

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

No. Il Proctor non è autorizzato ad entrare nel merito dei contenuti della prova/a rispondere ad eventuali domande sul contenuto della prova digitale.

Come mi metto in contatto con il Proctor durante lo svolgimento della prova digitale?

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

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

In questo caso deve verificare che il DISPOSITIVO MOBILE sia attivo/che la video conferenza sia ancora attiva. In caso provare a riavviare la video conferenza sul DISPOSITIVO MOBILE. In questa fase NON uscire/effettuare logout da PC. Il Proctor da remoto potrebbe sospendere la prova digitale su PC se non riesce a connettersi in video conferenze/se il candidato non ristabilisce il collegamento alla video conferenza tramite il DISPOSITIVO MOBILE e potrebbe inviare dei messaggi a video sul PC. Il tempo impiegato in questo periodo NON sarà recuperabile. Qualora la Commissione esaminatrice/il Proctor lo ritenesse necessario potrebbe decidere di annullare la prova per il mancato ripristino della video conferenza da parte del candidato.

DOMANDE RELATIVE ALL'ACCESSO AGLI ATTI/VERIFICA DEI RISULTATI**Come posso scaricare la ricevuta della prova digitale?**

Il candidato ha la possibilità di scaricare la ricevuta al termine della prova digitale che ha sostenuto. Il giorno dell'esame, durante la fase di identificazione, viene visualizzato il CODICE ATTI necessario in seguito.

Come posso verificare il punteggio che mi è stato attribuito/ Come posso effettuare l'accesso agli atti?

L'accesso agli atti sarà disponibile solo in seguito alla pubblicazione dei risultati sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione. Per l'accesso agli atti deve recarsi sulla pagina della prova digitale ESCLUSIVAMENTE da PC e verificare di trovare la scritta "ACCESSO AGLI ATTI ATTIVO". Accedere alla stessa pagina della prova digitale tramite il proprio Codice Fiscale e successivamente inserire il CODICE ATTI rilasciato il giorno della prova, prima dell'inizio del test. Può così prendere visione del questionario, delle risposte fornite e del punteggio attribuito. Nella intestazione di ogni documento trova il CODICE PROVA, che corrisponde a quello ANONIMO pubblicato sul sito dell'Amministrazione che ha indetto la selezione.

DOMANDE RELATIVE ALL'ASSISTENZA**L'assistenza risponde a tutte le domande?**

L'assistenza risponde solo a questioni di natura tecnica, riguardanti la pagina della prova digitale e la strumentazione richiesta nel foglio delle istruzioni. Qualsiasi domanda su cui è possibile ricevere informazioni dalla lettura di questo documento delle FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS), costantemente aggiornato, non verrà risposta via email.

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

Invii una email con indicati nel testo i propri dati, Cognome, Nome, data, luogo di nascita, codice fiscale, indicazione dell'Amministrazione che ha indetto la selezione, il profilo per cui si partecipa e la chiara descrizione del problema. Qualsiasi email priva di queste informazioni non verrà presa in considerazione.

Posso inviare una PEC alla email dell'assistenza?

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

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

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

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

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

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

I motivi potrebbero essere questi:

- la email è priva di riferimenti anagrafici, Cognome, Nome, data, luogo di nascita, codice fiscale;
- la email non è chiara/è priva della descrizione del problema;
- la email contiene allegati tipo CV non consentiti;
- la email è stata spedita da un indirizzo email non accettato dai nostri sistemi; tali indirizzi di posta elettronica sono di solito provenienti da provider bannati/bloccati dai server per la grossa mole di email di spam inoltrata.
- la email contiene domande cui si è facile trovare risposta nel presente documento FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS), costantemente aggiornato.

Se necessario provare a riformulare la richiesta, spedendo eventualmente l'email da un altro indirizzo di posta elettronica, non necessariamente il proprio.

Fornite assistenza telefonica?

No, in nessun caso.