



# DIPLOMA

Φορέας Πιστοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ**

#### **ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ**

Όλα τα περιεχόμενα αυτού του εγγράφου, όπως κείμενα, γραφικά, λογότυπα και εικόνες είναι ιδιοκτησία της **DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού** και προστατεύεται από τους ελληνικούς και διεθνείς νόμους περί κατοχύρωσης πνευματικής ιδιοκτησίας, κατατεθέντων σημάτων, εμπορικών μυστικών και δικαιωμάτων ιδιοκτησίας. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί καθαρά για προσωπική χρήση και από το άτομο για το οποίο αποστέλλεται.

Απαγορεύεται η αντιγραφή μέρους ή του συνόλου του παρόντος εγγράφου, καθώς και η διανομή ή δημόσια κοινοποίησή του χωρίς την έγγραφη έγκριση της **DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού**.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1.	Κανονισμός Πιστοποίησης Υποψηφίου .....	4
2.	Ορισμοί.....	4
3.	Διαδικασία Πιστοποίησης .....	7
3.1.	Αίτηση .....	7
3.2.	Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων του υποψηφίου .....	9
3.3.	Μέθοδος Αξιολόγησης του Υποψηφίου .....	9
3.4.	Διαδικασία Αξιολόγησης του Υποψηφίου .....	9
3.4.1.	Πριν από τις εξετάσεις .....	9
3.4.2.	Κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.....	9
3.4.3.	Μετά την ολοκλήρωση των εξετάσεων .....	10
3.5.	Ενστάσεις, παράπονα, αμφισβητήσεις.....	11
3.6.	Αναβαθμολόγηση Τεστ .....	11
3.7.	Έκδοση Πιστοποιητικού .....	12
3.8.	Ανανέωση και επέκταση της ισχύος του Πιστοποιητικού .....	13
3.9.	Μεταβολές στις απαιτήσεις Πιστοποίησης .....	13
3.10.	Μητρώο Πιστοποιημένων Χρηστών.....	13
3.11.	Κακή χρήση των Πιστοποιητικών Πληροφορικής .....	13
3.12.	Αναστολή, Ανάκληση και Άρση Πιστοποιητικών .....	14
3.13.	Έλεγχος Τροποποιήσεων και ενημέρωση.....	14
3.14.	Τηρούμενα αρχεία πιστοποιούμενων.....	15
4.	Σχήματα Πιστοποίησης της <i>DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού</i> .....	15
4.1.	Εξεταστέα Ύλη των Σχημάτων Πιστοποίησης .....	15
4.1.1.	Βασικές Έννοιες Υπολογιστών .....	16
4.1.2.	Χρήση Η/Υ & Διαχείριση Αρχείων .....	16
4.1.3.	Επεξεργασία Κειμένου .....	16
4.1.4.	Υπολογιστικά Φύλλα .....	16
4.1.5.	Βάσεις Δεδομένων .....	16
4.1.6.	Παρουσιάσεις .....	17
4.1.7.	Υπηρεσίες Διαδικτύου.....	17

## 1. Κανονισμός Πιστοποίησης Υποψηφίου

Ο Κανονισμός Πιστοποίησης Υποψηφίου είναι το έγγραφο στο οποίο περιέχονται οι κανόνες και οι υποχρεώσεις του Φορέα και του Υποψηφίου σύμφωνα με τους οποίους διενεργούνται οι εξετάσεις της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού* οι οποίες οδηγούν στην απόκτηση αναγνωρισμένου πιστοποιητικού.

Για κάθε τροποποίηση του παρόντος κανονισμού που επηρεάζει την λειτουργία των εξετάσεων ο υποψήφιος ενημερώνεται άμεσα μέσα από τον δικτυακό τόπο της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού* [www.diploma.edu.gr](http://www.diploma.edu.gr)

## 2. Ορισμοί

Κάποιες λέξεις και όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν εγχειρίδιο επεξηγούνται ως κατωτέρω:

**Ανιχνευσιμότητα- Ιχνηλασιμότητα:** Η δυνατότητα ανίχνευσης του ιστορικού, της εφαρμογής ή της θέσης ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας, ή συναφών αντικειμένων ή δραστηριοτήτων, με τη βοήθεια καταγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης.

**Ελάττωμα:** Η μη ικανοποίηση απαιτήσεων της προβλεπόμενης χρήσης.

**Έλεγχος:** Σύνολο δραστηριοτήτων, όπως η μέτρηση, η εξέταση, η εκτέλεση δοκιμών σε ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά προϊόντος ή υπηρεσίας και η σύγκριση των αποτελεσμάτων, με προδιαγραφμένες απαιτήσεις με σκοπό τη διαπίστωση της συμμόρφωσης με αυτές.

**Μη συμμόρφωση:** Η μη ικανοποίηση προδιαγραφμένων απαιτήσεων

**Ποιότητα:** Το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που αφορούν την ικανότητά του να ικανοποιεί εκφρασμένες ή συναγόμενες ανάγκες.

**Διαχείριση Ποιότητας:** Όλες οι προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται για να αναπτυχθεί επαρκής εμπιστοσύνη, ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιεί δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας.

**Έλεγχος Ποιότητας:** Οι τεχνικές και ενέργειες λειτουργικού χαρακτήρα που χρησιμοποιούνται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας.

**Επιθεώρηση Ποιότητας:** Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση για να προσδιοριστεί αν οι δραστηριότητες ποιότητας και τα σχετικά αποτελέσματα συμμορφώνονται με προκαθορισμένους όρους και αν οι όροι αυτοί εφαρμόζονται αποτελεσματικά κ.α. είναι κατάλληλοι για την επιτυχία των στόχων.

**Πολιτική Ποιότητας:** Το σύνολο των προθέσεων και γενικών κατευθύνσεων της επιχείρησης όσον αφορά την ποιότητα, όπως αυτές εκφράζονται επίσημα από την Διοίκησή της.

**Σύστημα Ποιότητας:** Η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και τα μέσα για την υλοποίηση της διαχείρισης ποιότητας.

**Προδιαγραφή:** Το έγγραφο που ορίζει τις απαιτήσεις με τις οποίες να συμμορφώνεται ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.

**Διαδικασία:** Είναι η περιγραφή δραστηριοτήτων και περιλαμβάνει τις διαδικασίες που ζητά το πρότυπο και την περιγραφή των διεργασιών.

**Διεργασία πιστοποίησης:** Είναι όλες οι δραστηριότητες (αρχική αίτηση, αξιολόγηση, επιτήρηση, χορήγηση πιστοποιητικού, ανανέωση) με βάση τις οποίες ο Φορέας αξιολογεί, εγκρίνει και χορηγεί πιστοποιητικό πληροφορικής σε καθορισμένες γνώσεις.

**Σχήμα πιστοποίησης:** Είναι συνδυασμοί συγκεκριμένων προγραμμάτων Η/Υ, με βάση κανονιστικές απαιτήσεις της νομοθεσίας, τους οποίους οι υποψήφιοι επιλέγουν προκειμένου να πιστοποιηθούν από τον Φορέα.

**Παράπονο:** Αίτημα το οποίο προέρχεται από οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος και σχετίζεται με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών της διεργασίας πιστοποίησης.

**Έφεση:** Κάθε αίτημα για την άρση μιας απόφασης Πιστοποίησης.

**Αξιολόγηση:** Διαδικασία η οποία επικυρώνει το επίπεδο γνώσεων του εξεταζόμενου στο επιλεγμένο σχήμα πιστοποίησης ώστε να του χορηγηθεί το αντίστοιχο πιστοποιητικό.

**Εξέταση:** Η διεργασία που αξιολογεί τον υποψήφιο μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος εξέτασης και βαθμολόγησης. Η Εξέταση διενεργείται στο Εξεταστικό Κέντρο.

**Αριθμός Μητρώου Υποψηφίου:** Ο μοναδικός προσωπικός αριθμός που αποκτά κάθε υποψήφιος που συμμετέχει σε εξετάσεις της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού*. Ο αριθμός μητρώου δίδεται στον υποψήφιο αφού ο υπεύθυνος του Εξεταστικού Κέντρου τον εισάγει στο διαχειριστικό σύστημα DIPLOMA Admin.

**Εξεταζόμενος:** Ο υποψήφιος στις εξετάσεις της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού*.

**Τεστ:** Η μεμονωμένη εξέταση για την κάθε ενότητα της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού* που εξετάζει τις γνώσεις του Εξεταζόμενου στη συγκεκριμένη ενότητα.

**Πιστοποιητικό:** Το έγγραφο που πιστοποιεί την επιτυχή ολοκλήρωση των απαιτούμενων εξετάσεων για ένα συγκεκριμένο Σχήμα Πιστοποίησης της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού*.

**Κάρτα Υποψηφίου:** Έγγραφο το οποίο λαμβάνει κάθε υποψήφιος ο οποίος επιθυμεί να συμμετάσχει στην Εξέταση ορισμένων σχημάτων πιστοποίησης της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού*.

**Υπεύθυνος εξεταστικής διαδικασίας:** Το πρόσωπο το οποίο επιλέγεται από το Εξεταστικό Κέντρο και είναι υπεύθυνο για την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων από πλευράς Εξεταστικού Κέντρου καθώς και για την επικοινωνία με τον Φορέα..

**Εξεταστικό Κέντρο:** Ο χώρος ο οποίος πληροί τις προδιαγραφές της ΚΥΑ 25055/1-12-2005 και της Εταιρείας.

**Υπεύθυνος Εξεταστικού Κέντρου:** το πρόσωπο του Εξεταστικού Κέντρου το οποίο φροντίζει, σε ότι αφορά τον Φορέα Πιστοποίησης, να λειτουργεί το Εξεταστικό Κέντρο σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Εξεταστικού Κέντρου.

**Υπεύθυνος Εξεταστικού Κέντρου:** το πρόσωπο του Εξεταστικού Κέντρου το οποίο φροντίζει, σε ότι αφορά τον Φορέα Πιστοποίησης, να λειτουργεί το Εξεταστικό Κέντρο σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Εξεταστικού Κέντρου.

**Ελεγκτής:** Το άτομο που ορίζει η *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού* και διενεργεί έλεγχο στα υποψήφια Εξεταστικά Κέντρα, καθώς επίσης και ελέγχους σε Εξεταστικά Κέντρα ήδη πιστοποιημένα.

**Επιθεώρηση:** Απροιδοποίητος έλεγχος ο οποίος πραγματοποιείται στα Εξεταστικά Κέντρα την ώρα των εξετάσεων από τους Επιθεωρητές της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού*.

**Θέματα Εξετάσεων (Question Test Base, QTB):** Βάση η οποία περιέχει τις ερωτήσεις των εξετάσεων οι οποίες χρησιμοποιούνται για τα TEST.

**ΚΕ.ΔΙ.ΣΠ.:** Το Κεντρικό Διαχειριστικό Σύστημα στο οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση με τη χρήση ειδικών κωδικών που εκδίδονται από τον Φορέα οι εμπλεκόμενοι με την πιστοποίηση από τον Φορέα καθώς και τα Εξεταστικά Κέντρα.

**DIPLOMA Client:** Το τμήμα της DIPLOMA CERTIFICATION PLATFORM που αξιολογεί με αυτοματοποιημένο τρόπο τους υποψηφίους.

**DIPLOMA Base:** Το τμήμα της DIPLOMA CERTIFICATION PLATFORM μέσω του οποίου γίνεται η διαχείριση των εξετάσεων για την εγκεκριμένη ημερομηνία εξέτασης από τα Εξεταστικά Κέντρα.

**DIPLOMA Admin:** Το τμήμα της DIPLOMA CERTIFICATION PLATFORM στο οποίο έχουν πρόσβαση τα Εξεταστικά Κέντρα, οι υποψήφιοι, οι υπάλληλοι της *DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού*, ο Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης <https://www.diploma.edu.gr/admin>

**DIPLOMA BASIC Office:** Σχήμα πιστοποίησης. Ο υποψήφιος αποκτά την πιστοποίηση DIPLOMA BASIC Office αν ολοκληρώσει με επιτυχία από μια έως και επτά από τις παρακάτω διαθέσιμες ενότητες:

1. Βασικές έννοιες υπολογιστών

2. Χρήση Η/Υ & Διαχείριση Αρχείων
3. Επεξεργασία Κειμένου
4. Υπολογιστικά Φύλλα
5. Βάσεις Δεδομένων
6. Παρουσιάσεις
7. Υπηρεσίες Διαδικτύου

### **3. Διαδικασία Πιστοποίησης**

Τα βήματα για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης είναι τα παρακάτω:

1. η διαχείριση των αιτήσεων των υποψηφίων
2. η ένταξή τους στο κεντρικό διαχειριστικό σύστημα των εξετάσεων DIPLOMA ADMIN
3. η διενέργεια των εξετάσεων
4. η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εξέτασης
5. η έκδοση των πιστοποιητικών στους επιτυχόντες
6. η παρακολούθηση της επάρκειας των επιτυχόντων

#### **3.1. Αίτηση**

Για την συμμετοχή στις εξετάσεις δεν τίθεται κανενός είδους περιορισμός, προϋπόθεση, κίνητρο, προσφορά εκπαίδευσης ή εργασίας ούτε από την πλευρά του Φορέα ούτε από την πλευρά του Εξεταστικού Κέντρου.

Πρόσωπο εργαζόμενο ή σχετιζόμενο με τον φορέα μπορεί να συμμετάσχει στις εξετάσεις μόνο με την παρουσία ελεγκτικού φορέα.

Η απόρριψη της αίτησης ενός υποψηφίου για συμμετοχή στις εξετάσεις πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένη και να προωθείται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης.

Κάθε υποψήφιος μπορεί, την ίδια μέρα, να εξεταστεί σε περισσότερες από μια διαφορετικές ενότητες.

Στον δικτυακό τόπο του Φορέα μπορεί κανείς να αναζητήσει πληροφορίες σχετικές με την διεύθυνση του Εξεταστικού Κέντρου όπου πραγματοποιείται η εξέταση, την ημερομηνία διεξαγωγής της εξέτασης καθώς και το λογισμικό εξέτασης.

Όποιος επιθυμεί να συμμετάσχει στις εξετάσεις, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Φορέα αναζητά το Εξεταστικό Κέντρο του φορέα το οποίο πραγματοποιεί εξετάσεις την ημερομηνία που επιθυμεί.

Στη συνέχεια επισκέπτεται το Εξεταστικό Κέντρο:

- Διαβάζει τον Κανονισμό υποψηφίου
- Ενημερώνεται από τον υπεύθυνο για το κόστος της πιστοποίησης.
- Υποβάλλει σχετική αίτηση. Μετά την υποβολή της αίτησης, ο υπεύθυνος του Εξεταστικού Κέντρου εισάγει τα στοιχεία του υποψηφίου στο DIPLOMA ADMIN και ο υποψήφιος παραλαμβάνει τον αριθμό μητρώου του, αντίγραφο της αίτησής του υπογεγραμμένη και σφραγισμένη από τον υπεύθυνο του Εξεταστικού Κέντρου την οποία φέρει μαζί του όταν προσέρχεται στις εξετάσεις καθώς και:
  - το όνομα χρήστη (user name ) και
  - τον κωδικό πρόσβασης.

Το όνομα χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση σε προστατευμένη περιοχή στον δικτυακό τόπο του φορέα.

Δημιουργία Προσωπικού Ηλεκτρονικού Αρχείου Υποψηφίου προς Πιστοποίηση

Με την εισαγωγή των στοιχείων του υποψηφίου στο DIPLOMA ADMIN δημιουργείται ένα προσωπικό ηλεκτρονικό αρχείο για τον υποψήφιο, το οποίο ενημερώνεται όταν αλλάξει οποιαδήποτε πληροφορία και το οποίο περιέχει:

1. τον αριθμό μητρώου του
2. τα στοιχεία του επίσημου εγγράφου ταυτοπροσωπίας
3. το πεδίο της αιτούμενης πιστοποίησης
4. κενά πεδία για κάθε ενότητα. Τα πεδία αυτά συμπληρώνονται όταν ο υποψήφιος περάσει με επιτυχία την αντίστοιχη ενότητα.
5. στοιχεία για την φυσική και ηλεκτρονική (εφ' όσον υπάρχουν) επικοινωνία με τον υποψήφιο

**Περιπτώσεις Α.Μ.Ε.Α.:** Οι κατηγορίες ΑμΕΑ (Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες) όπως περιγράφονται στην κείμενη νομοθεσία (Ν. 2817/2000) μπορούν να λάβουν μέρος στις εξετάσεις του φορέα DIPLOMA Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού:

Ο χρόνος εξέτασης ανά ενότητα παρατείνεται κατά δεκαπέντε (15) λεπτά ήτοι συνολικός χρόνος εξέτασης εξήντα (60) λεπτά.

Υπάρχει η δυνατότητα, μετά από αίτημα του υποψηφίου, να οριστεί βοηθός για την ανάγνωση της οθόνης. Η χρέωση του βοηθού επιβαρύνει τον υποψήφιο.

Οι υποψήφιοι ΑμΕΑ οφείλουν να προσκομίσουν στο Εξεταστικό Κέντρο ιατρική γνωμάτευση, από αρμόδια για την έκδοσή της αρχή, η οποία να πιστοποιεί την εκάστοτε ειδική ανάγκη. Η ιατρική γνωμάτευση θα πρέπει να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή fax στο Τμήμα Εξετάσεων του φορέα DIPLOMA δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την έναρξη των εξετάσεων.

Στη συνέχεια, το Τμήμα Εξετάσεων, χαρακτηρίζει τον υποψήφιο ως ΑμΕΑ στο DIPLOMA Admin.

### **3.2. Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων του υποψηφίου**

Βασική υποχρέωση του Φορέα αποτελεί η διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των στοιχείων του υποψηφίου που αποκτά στη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης. Η διαφύλαξη του απορρήτου προσωπικών δεδομένων βασίζεται στην παράγραφο 13 του νόμου 2472/1997. Η κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων γίνεται μόνο κατόπιν γραπτής συναίνεσης του Υποψηφίου.

### **3.3. Μέθοδος Αξιολόγησης του Υποψηφίου**

Η εξέταση γίνεται στην ελληνική γλώσσα με το αυτοματοποιημένο σύστημα εξέτασης (ΑΣΕ) - DIPLOMA CLIENT που χρησιμοποιεί αυτόματη διόρθωση - βαθμολόγηση του υλικού των απαντήσεων του εξεταζομένου και άμεση έκδοση των αποτελεσμάτων αυτού για κάθε αντικείμενο εξέτασης, ξεχωριστά και διακεκριμένα μεταξύ του και βασίζεται σε τεχνολογία διόρθωσης με χρήση πραγματικής εφαρμογής.

Το αυτοματοποιημένο σύστημα εξέτασης DIPLOMA CLIENT περιλαμβάνει Βάση Ερωτήσεων (QTB) η οποία συγκροτεί διαφορετικά θέματα εξέτασης (tests) αποτελούμενα από ορισμένο αριθμό ερωτήσεων, για κάθε γνωστικό αντικείμενο του σχήματος πιστοποίησης.

Το αυτοματοποιημένο σύστημα εξέτασης DIPLOMA CLIENT αποτελεί μέρος του Κεντρικού Διαχειριστικού Συστήματος Πιστοποίησης DIPLOMA ADMIN. Μέσω του ΚΕΔΙΣΠ DIPLOMA ADMIN ενημερώνεται το αρχείο του υποψηφίου με τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το αυτοματοποιημένο σύστημα εξέτασης DIPLOMA CLIENT.

### **3.4. Διαδικασία Αξιολόγησης του Υποψηφίου**

#### **3.4.1. Πριν από τις εξετάσεις**

- Οι υποψήφιοι πρέπει να προσέρχονται στο Εξεταστικό Κέντρο τουλάχιστον 20 λεπτά πριν την προγραμματισμένη ώρα εξέτασης και να έχουν μαζί τους το αντίγραφο της αίτησης καθώς και το έγγραφο ταυτοπροσωπίας.
- Ο επιτηρητής του φορέα πληκτρολογεί στην εφαρμογή DIPLOMA BASE τον κωδικό του για να ξεκινήσει η διαδικασία των εξετάσεων.
- Μετά την παρέλευση 15 λεπτών από την έναρξη της εξέτασης δηλώνεται απουσία σε όσους εξεταζομένους δεν έχουν προσέλθει.

#### **3.4.2. Κατά τη διάρκεια των εξετάσεων**

- Οι επιτηρητές φροντίζουν για την ταυτοποίηση των υποψηφίων.

- Δίνονται οδηγίες στους υποψηφίους για την χρήση του λογισμικού των εξετάσεων.
- Στη διάρκεια των εξετάσεων στην αίθουσα παρευρίσκονται μόνο οι επιτηρητές. Ο τεχνικός υπεύθυνος του Εξεταστικού Κέντρου εισέρχεται στην αίθουσα μόνο αν τον καλέσουν οι επιτηρητές και μόνο για την επίλυση τεχνικού προβλήματος σχετικού με τους υπολογιστές και το λογισμικό.
- Απαγορεύεται η χρήση κινητών τηλεφώνων και λοιπών βοηθημάτων.
- Απαγορεύεται η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ των εξεταζόμενων.
- Κάθε υποψήφιος καλείται για κάθε ενότητα του σχήματος πιστοποίησης να απαντήσει εντός 45 λεπτών σε 36 ερωτήσεις, εκτός της ενότητας "Χρήση Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων", που περιλαμβάνει 30 ερωτήσεις. Για κάθε ενότητα είναι διαθέσιμα 100 σετ ερωτήσεων με βαθμό επικάλυψης μικρότερο του 50%. Οι ερωτήσεις κάθε σετ εμφανίζονται με τυχαία σειρά κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Στην περίπτωση που ο υποψήφιος υποβάλλεται σε εξετάσεις για δεύτερη φορά στην ίδια ενότητα η εφαρμογή DIPLOMA ADMIN (ΚΕΔΙΣΠ) σε συνεργασία με την DIPLOMA BASE εξασφαλίζουν ότι ο υποψήφιος θα εξεταστεί σε διαφορετικό θέμα εξέτασης.
- Για την επιτυχία στις εξετάσεις πρέπει:
  - Να εκτελεστούν δραστηριότητες στο περιβάλλον της εφαρμογής της εξεταζόμενης ενότητας και να προκύψει συγκεκριμένο αποτέλεσμα.
  - να απαντηθούν ερωτήματα μιας επιλογής από πολλές, πολλαπλής επιλογής, συμπλήρωσης κενού ή άλλου αντίστοιχου τύπου, τα οποία θα αποτελούν όχι μεγαλύτερο ποσοστό από το 40% του συνόλου των ερωτημάτων της εξέτασης.
- Κατά τη διάρκεια της εξεταστικής διαδικασίας, ο υποψήφιος έχει τη δυνατότητα να αγνοήσει μία ή περισσότερες ερωτήσεις τις οποίες θα έχει την δυνατότητα να απαντήσει μετά την τελευταία ερώτηση της εξέτασης στην περίπτωση που υπάρχει διαθέσιμος χρόνος.
- Η εξεταστική διαδικασία ολοκληρώνεται αυτόματα από τη στιγμή που δοθούν απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις της ενότητας ή με τη λήξη του προβλεπόμενου χρόνου εξέτασης.
- Ο υποψήφιος μπορεί να τερματίσει την εξέταση πριν τον προβλεπόμενο χρόνο λήξης της. Στην περίπτωση αυτή οι αναπάντητες ερωτήσεις θεωρούνται αυτόματα λανθασμένες.

### **3.4.3. Μετά την ολοκλήρωση των εξετάσεων**

- Βάση επιτυχίας είναι η επιτυχής κάλυψη του 70% της μέγιστης δυνατής βαθμολογίας της κάθε ενότητας.

- Με την ολοκλήρωση των εξετάσεων οι υποψήφιοι συμπληρώνουν την σχετική φόρμα αξιολόγησης των εξετάσεων και οι επιτηρητές φροντίζουν να αποχωρήσουν οι υποψήφιοι άμεσα από την αίθουσα.

### **3.5. Ενστάσεις, παράπονα, αμφισβητήσεις**

Ο Φορέας διαθέτει διαδικασίες για την υποβολή και εξέταση ενστάσεων κατά των αποφάσεών του.

Οι ενστάσεις μπορεί να προέρχονται από αιτούντες, εξεταζόμενους, πρόσωπα που έχουν πιστοποιηθεί, εργοδότες των πιστοποιηθέντων καθώς και άλλα μέρη, σχετικά με τη διεργασία πιστοποίησης, την διενέργεια των εξετάσεων, τα κριτήρια αξιολόγησης, στις πολιτικές και τις διαδικασίες για την απόδοση των πιστοποιημένων προσώπων και για την έκδοση ή μη πιστοποιητικών πληροφορικής, είναι δυνατό να σταλούν πριν την παροχή υπηρεσίας, κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης και κατά τη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης, αρκεί να είναι γραπτές και πλήρως τεκμηριωμένες.

Έγγραφοι ενστάσεις από υποψηφίους, για το αποτέλεσμα μιας εξέτασης (τεστ) γίνονται δεκτές έως δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση του αποτελέσματος στο Εξεταστικό Κέντρο μέσω της διαδικασίας αναβαθμολόγησης τεστ.

Ενστάσεις, παράπονα και αμφισβητήσεις συλλέγει ο Φορέας στο τέλος κάθε εξέτασης μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας που καλείται να συμπληρώσει ο υποψήφιος (E\_B14\_93 Φόρμα αξιολόγησης – παραπόνων), καθώς και μέσω του εντύπου αξιολόγησης (E\_G2\_130 Απολογιστικό δελτίο εξέτασης από τους επιτηρητές) που υποβάλλεται από τους επιτηρητές.

Ο Φορέας διατηρεί αρχεία – έντυπα ή ηλεκτρονικά – για όλες τις ενστάσεις που δέχεται κατά των αποφάσεών του. Όλες οι ενστάσεις, τα παράπονα και οι αμφισβητήσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με κατάλληλες, κατά περίπτωση, διορθωτικές ενέργειες. Ταυτόχρονα λαμβάνεται μέριμνα ώστε να μην επαναληφθούν.

Όλες οι ενστάσεις τα παράπονα και οι αμφισβητήσεις προωθούνται στο ΣΠ το οποίο αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των ενεργειών που έχουν εφαρμοστεί ή αποφασίζει την περαιτέρω διερεύνηση και εφαρμογή νέων.

Η καταγραφή και παρακολούθηση κάθε είδους καταγγελίας πραγματοποιείται μέσω ενός αξιόπιστου τεκμηριωμένου συστήματος.

Ο υποβάλλων την ένσταση το παράπονο ή την αμφισβήτηση ενημερώνεται από τον Γενικό Διευθυντή για την πορεία τους.

Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα απ' ευθείας προσφυγής στον ΟΕΕΚ. Ο οποίος επιλαμβάνεται δια του Διοικητικού του Συμβουλίου.

### **3.6. Αναβαθμολόγηση Τεστ**

Κάθε υποψήφιος έχει το δικαίωμα να ζητήσει αναβαθμολόγηση σε ένα ή περισσότερα tests το αργότερο δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση του

αποτελέσματος στο Εξεταστικό Κέντρο. Η αναβαθμολόγηση εξετάζεται, κατά περίπτωση, μέσω της διαδικασίας ενστάσεων, παραπόνων και αμφισβητήσεων.

Η αίτηση αναβαθμολόγησης πρέπει να περιέχει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω στοιχεία:

1. Όνομα και επώνυμο του υποψηφίου
2. Αριθμό μητρώου του υποψηφίου
3. Διακριτικός τίτλος και αριθμό μητρώου του Εξεταστικού Κέντρου

Επίσης σε περίπτωση που, μέσα από τους μηχανισμούς αυτοελέγχου του Φορέα, διαπιστωθεί μη συμμόρφωση η οποία οδήγησε σε εσφαλμένη απόφαση πιστοποίησης διερευνάται και τεκμηριώνεται αναλυτικά η μη συμμόρφωση και προωθείται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης το οποίο αποφασίζει για τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες. Στην περίπτωση που υπάρχουν μεταβολές στην πιστοποίηση ή ανάγκες επανεξέτασης ή αναβαθμολόγησης, ενημερώνεται ο υποψήφιος ή ο πιστοποιημένος χρήστης για τις σχετικές ενέργειες.

### **3.7. Έκδοση Πιστοποιητικού**

Ο Υπεύθυνος του Εξεταστικού Κέντρου, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων ενός υποψηφίου, αιτείται μέσω του DIPLOMA Admin την έκδοση του αντίστοιχου πιστοποιητικού.

Ο αρμόδιος του Φορέα για την χορήγηση του πιστοποιητικού επιβεβαιώνει ότι τηρήθηκαν όλες οι διαδικασίες και αποφασίζει την έκδοσή του, την οποία καταχωρεί στο DIPLOMA ADMIN (ΚΕΔΙΣΠ).

Κάθε πιστοποιητικό που χορηγείται από τον Φορέα περιλαμβάνει:

- το Όνομα και το Επώνυμο του πιστοποιούμενου προσώπου
- τον μοναδικό αριθμό του
- την επωνυμία του Φορέα
- το σήμα του ΟΕΕΚ (για πιστοποιητικά που περιλαμβάνουν τις έξι ενότητες)
- το σχήμα πιστοποίησης
- ημερομηνία έκδοσης
- το είδος, ο τύπος και η έκδοση του λογισμικού στο οποίο πραγματοποιήθηκε η εξέταση
- σήματα άλλων ελεγκτικών φορέων όταν αυτό είναι επιτρεπτό
- είναι κατάλληλα υπογεγραμμένο.

Το πιστοποιητικό εκδίδεται από τον Φορέα και ακριβές αντίγραφο του προωθείται,

σε διάστημα όχι μεγαλύτερο από 30 ημερολογιακές ημέρες, στο Εξεταστικό Κέντρο το οποίο και το παραδίδει στον δικαιούχο. Το πρωτότυπο πιστοποιητικό παραμένει στον Φορέα.

### **3.8. Ανανέωση και επέκταση της ισχύος του Πιστοποιητικού**

Η ισχύς των πιστοποιητικών καθορίζεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ο.Ε.Ε.Κ.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας παρακολουθεί τις σχετικές αποφάσεις, προσαρμόζει την τεκμηρίωση του συστήματος και ενημερώνει τους εμπλεκόμενους.

### **3.9. Μεταβολές στις απαιτήσεις Πιστοποίησης**

Ο Φορέας δεσμεύεται για την έγκαιρη ενημέρωση των Υποψηφίων, των Πιστοποιημένων προσώπων και κάθε είδους εμπλεκόμενων με τη δομή πιστοποίησης του Φορέα σε περίπτωση αλλαγής του Συστήματος Πιστοποίησης ή οποιασδήποτε τροποποίησης η οποία σχετίζεται άμεσα με την διαδικασία χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής.

Η ενημέρωση γίνεται είτε με άμεσο ταχυδρομείο (συστημένη επιστολή) είτε με περιοδική δημοσίευση σε δύο τουλάχιστον εφημερίδες του ημερήσιου τύπου πανελλαδικής εμβέλειας. Ταυτόχρονα ενημερώνεται και ο δικτυακός τόπος του Φορέα.

### **3.10. Μητρώο Πιστοποιημένων Χρηστών**

Ο Φορέας διατηρεί Μητρώο Πιστοποιημένων χρηστών το οποίο είναι σε θέση να παρέχει τις

ακόλουθες πληροφορίες για τον εκάστοτε χρήστη:

- Ονοματεπώνυμο Πιστοποιημένου
- Αριθμό πιστοποιητικού
- Σχήμα πιστοποίησης
- Είδος, Τύπος και έκδοση Λογισμικού στο οποίο έχει γίνει η πιστοποίηση
- Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού

Οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση στο Μητρώο Πιστοποιημένων χρηστών.

### **3.11. Κακή χρήση των Πιστοποιητικών Πληροφορικής**

Το πιστοποιητικό πληροφορικής κάθε προσώπου διατηρεί μοναδική σήμανση η οποία χρησιμοποιείται ως απόδειξη των δεξιοτήτων του στη χρήση συγκεκριμένων και καταγεγραμμένων στο πιστοποιητικό ενοτήτων.

Κώδικας Δεοντολογίας-Συμπεριφοράς: Το πιστοποιούμενο πρόσωπο οφείλει:

- Τη συμμόρφωσή του με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης.
- Την αναφορά της πιστοποίησης στο πιστοποιητικό πληροφορικής μόνο εντός του πεδίου της χορηγηθείσας πιστοποίησης.
- Τη μη χρήση του πιστοποιητικού πληροφορικής κατά τρόπο που να θίγει την υπόληψη του Φορέα χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής.
- Τη διακοπή της χρήσης όλων των δικαιωμάτων και αναφορών της πιστοποίησης την οποία κατέχει, στην περίπτωση διακοπής είτε ανάκλησης του πιστοποιητικού πληροφορικής και την επιστροφή του στο Φορέα.
- Τη διασφάλιση ότι κανένα πιστοποιητικό είτε μέρος αυτού δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθεί με τρόπο ο οποίος θα δημιουργήσει πρόβλημα στο φορέα.

Αθέμιτη αναφορά στην πιστοποίηση είτε χρήση του πιστοποιητικού πληροφορικής και των σχετικών λογοτύπων, που οδηγεί σε λανθασμένη αντίληψη είτε συμπεράσματα, σε δημοσιεύσεις, καταλόγους συνεπάγονται ανάκληση της πιστοποίησης, σχετική δημοσίευση και επιπρόσθετες νομικές κυρώσεις, από όποιον έχει έννομο ενδιαφέρον.

Ο Φορέας ασκεί έλεγχο σχετικά με τη χρήση των πιστοποιητικών πληροφορικής από τους πιστοποιημένους χρήστες μέσω των καταγγελιών που γίνονται σε αυτόν.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης εξετάζει όλες οι περιπτώσεις κακής χρήσης και αποφασίζει για τις διορθωτικές και τις προληπτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση της μη συμμόρφωσης.

### **3.12. Αναστολή, Ανάκληση και Άρση Πιστοποιητικών**

Σε περίπτωση που γίνεται κακή χρήση των πιστοποιητικών προβλέπεται ανάκληση των πιστοποιητικών .

Η αναστολή του Πιστοποιητικού γίνεται μετά από απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης .

Ο χρήστης ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση ανάκλησης ή αναστολής του πιστοποιητικού του, από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και υποχρεούται να αποστείλει άμεσα στον Φορέα το πιστοποιητικό του.

Ο φορέας ανακοινώνει στον δικτυακό του τόπο την ανάκληση του πιστοποιητικού.

### **3.13. Έλεγχος Τροποποιήσεων και ενημέρωση**

Οι Πιστοποιημένοι χρήστες καθώς και κάθε είδους εμπλεκόμενοι με τη δομή πιστοποίησης του Φορέα, ενημερώνονται για τις όποιες αλλαγές πραγματοποιούνται στο σύστημα χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής είτε μέσω του δικτυακού τόπου του Φορέα είτε με συστημένη επιστολή.

Όσον αφορά τους υποψήφιους, σε περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού, ενημερώνονται είτε μέσω του δικτυακού τόπου είτε μέσω των Εξεταστικών Κέντρων, είτε με ηλεκτρονική αλληλογραφία.

### **3.14. Τηρούμενα αρχεία πιστοποιούμενων**

Ο Φορέας τηρεί σε αρχεία όλα τα στοιχεία που αφορούν τα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί για όλη τη διάρκεια ισχύος των πιστοποιητικών συν ένα χρόνο.

Επίσης, όλα τα αρχεία σχετικά με τους τρόπους εφαρμογής κάθε διαδικασίας χορήγησης πιστοποιητικών πληροφορικής αποθηκεύονται με ασφάλεια και για χρονικό διάστημα που ορίζει με απόφασή του το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΕΕΚ.

## **4. Σχήματα Πιστοποίησης της *DIPLOMA* Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού**

Η DIPLOMA ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ έχει αναπτύξει, στην Ελληνική γλώσσα, το ακόλουθο σχήμα πιστοποίησης το οποίο οδηγεί στην απόκτηση του παρακάτω πιστοποιητικού:

**DIPLOMA BASIC Office:** Σχήμα πιστοποίησης. Ο υποψήφιος αποκτά την πιστοποίηση DIPLOMA BASIC Office αν ολοκληρώσει με επιτυχία από μια έως και επτά από τις παρακάτω διαθέσιμες ενότητες:

1. Βασικές έννοιες υπολογιστών
2. Χρήση Η/Υ & Διαχείριση Αρχείων
3. Επεξεργασία Κειμένου
4. Υπολογιστικά Φύλλα
5. Βάσεις Δεδομένων
6. Παρουσιάσεις
7. Υπηρεσίες Διαδικτύου

### **4.1. Εξεταστέα Ύλη των Σχημάτων Πιστοποίησης**

Ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης που θα επιλέξει ο υποψήφιος θα πρέπει να αποδείξει ότι διαθέτει ικανοποιητικές δεξιότητες στις ενότητες από τις οποίες αποτελείται το σχήμα πιστοποίησης.

Η εξεταστέα ύλη είναι στην Ελληνική γλώσσα, αποτελεί οδηγό εκπαίδευσης, είναι διαθέσιμη στον δικτυακό τόπο του Φορέα και υπερκαλύπτει το σύνολο των βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής που έχει οριστεί με την ΚΥΑ Α/25081/1-12-2005.

### **Βάση Εξεταστικών Ερωτήσεων**

Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιούνται στις εξετάσεις σε κάθε ενότητα, προέρχονται από την αντίστοιχη εξεταστέα ύλη και συνθέτουν την Βάση Εξεταστικών Ερωτήσεων . Αποκλειστική πρόσβαση στην βάση εξεταστικών ερωτήσεων έχει μόνο ο φορέας DIPLOMA ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ και ο ΟΕΕΚ.

#### **4.1.1. Βασικές Έννοιες Υπολογιστών**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές έννοιες της επιστήμης των υπολογιστών. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται: υλικό, λογισμικό, δίκτυα, θέματα σχετικά με την ασφάλεια, την υγεία, τα πνευματικά δικαιώματα και την καθημερινή χρήση του Η/Υ.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.

#### **4.1.2. Χρήση Η/Υ & Διαχείριση Αρχείων**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές λειτουργίες του λειτουργικού συστήματος. Μεταξύ αυτών των λειτουργιών περιλαμβάνονται: το περιβάλλον του ηλεκτρονικού υπολογιστή, διαχείριση εφαρμογών και εκτυπώσεις.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.

#### **4.1.3. Επεξεργασία Κειμένου**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές λειτουργίες της εφαρμογής επεξεργασίας κειμένου. Μεταξύ αυτών των λειτουργιών περιλαμβάνονται: βασικές λειτουργίες και περιβάλλον της εφαρμογής, επεξεργασία κειμένου, μορφοποίηση χαρακτήρων και παραγράφων, διαμόρφωση του εγγράφου, αντικείμενα, πίνακες, διαχείριση μαζικής αλληλογραφίας και εκτυπώσεις.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.

#### **4.1.4. Υπολογιστικά Φύλλα**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές λειτουργίες της εφαρμογής υπολογιστικών φύλλων. Μεταξύ αυτών των λειτουργιών περιλαμβάνονται: βασικές λειτουργίες και περιβάλλον της εφαρμογής, επεξεργασία δεδομένων, μορφοποίηση δεδομένων, τύποι και συναρτήσεις, γραφήματα και εκτυπώσεις.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.

#### **4.1.5. Βάσεις Δεδομένων**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές λειτουργίες της εφαρμογής βάσεων δεδομένων. Μεταξύ αυτών των λειτουργιών περιλαμβάνονται: εισαγωγικά στις βάσεις δεδομένων, βασικές λειτουργίες και περιβάλλον εφαρμογής διαχείρισης βάσεων δεδομένων, πίνακες, φόρμες, εργασίες με τα δεδομένα και εκτυπώσεις.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.

#### **4.1.6. Παρουσιάσεις**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές λειτουργίες της εφαρμογής παρουσιάσεων. Μεταξύ αυτών των λειτουργιών περιλαμβάνονται: βασικές λειτουργίες και περιβάλλον εφαρμογής παρουσιάσεων, σχεδίαση παρουσίασης, επεξεργασία κειμένου και εικόνων, αντικείμενα, διαχείριση κειμένου, εικόνων, γραφικών, γραφημάτων, οργανογραμμάτων και αντικειμένων σχεδίασης, προβολή της παρουσίασης και εκτυπώσεις.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.

#### **4.1.7. Υπηρεσίες Διαδικτύου**

Ο υποψήφιος καλείται να ανταποκριθεί σε βασικές λειτουργίες της εφαρμογής περιήγησης στον παγκόσμιο ιστό, της εφαρμογής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και να είναι κάτοχος βασικών γνώσεων για το διαδίκτυο. Μεταξύ αυτών των λειτουργιών περιλαμβάνονται: δίκτυα υπολογιστών και διαδίκτυο, περιήγηση στον παγκόσμιο ιστό, αναζήτηση πληροφοριών, κοινωνικά δίκτυα, καθημερινή χρήση διαδικτύου και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Ο υποψήφιος μπορεί να βρει στον δικτυακό τόπο του Φορέα την αναλυτική ύλη.