



ASOCIJACIJA INFORMATIČARA U BOSNI I HERCEGOVINI
АСОЦИЈАЦИЈА ИНФОРМАТИЧАРА У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ

***PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA
IMPLEMENTACIJE ECDL/ICDL STANDARDA
U
BOSNI I HERCEGOVINI***

***Izdanje: prvo
Decembar 2018.***

NAPOMENA: Ovaj Pravilnik je u isključivom vlasništvu **Asocijacije informatičara u BiH** i služi samo za službene potrebe Asocijacije, te se u druge svrhe ne može koristiti. Umnožavanje, distribucija ili korištenje ovog dokumenta na bilo koji način i bilo kojim sredstvima nije dozvoljeno bez saglasnosti Asocijacije.

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
1.1 Osiguranje kvaliteta ECDL/ICDL standarda	3
1.2 Ciljevi uvođenja sistema upravljanja kvalitetom	3
2. Aktivnosti Asocijacije	3
2.1 Administracija.....	3
2.1.1 Podaci o kandidatu.....	3
2.1.2 Dodjeljivanje Skills kartice –ECDL/ICDL indeksa.....	4
2.1.3 Izdavanje certifikata.....	4
2.2 Komunikacija s Test centrima.....	4
2.2.1 Odobravanje rada Test Centra	4
2.2.2 Prijava za otvaranje ECDL/ICDL Test centra	5
2.2.3 Provođenje audita i izvještavanje.....	5
2.2.4 Odluka o odobravanju rada ECDL/ICDL Test centra	6
2.2.5 Rješenje za odobreni ECDL/ICDL Test centar.....	6
2.2.6 Osoblje ECDL/ICDL Test centra.....	7
2.2.7 Otvaranje drugih vrsta ECDL/ICDL Test centra	8
2.2.8 Nadzor rada ECDL/ICDL Test centra	8
2.2.9 Oduzimanje Akreditacije/ponišćavanje Rješenja	9
2.3. Partneri Asocijacije	9
2.3.1 Odobravanje materijala za obuku	9
2.3.1.1 Postupak odobravanja materijala za obuku	10
2.3.1.2 Izvještaj o verifikaciji materijala	10
2.3.2 ATES	11
2.3.3 Ovlašteni lokalni partneri.....	11
2.4 Upravljanje sistemom kvaliteta.....	11
2.5 Korištenje imena i znaka ECDL/ICDL	11
2.5.1 Logo – Korištenje i održavanje.....	11
2.5.2 Vodič za Identitet ECDL/ICDL-a.....	12
2.5.3 Website Asocijacije	12
3. Testiranje kandidata.....	12
3.1 Pokretanje Testa	12
3.1.1 Integritet procesa ECDL/ICDL testiranja	12
3.1.2 Opšte smjernice i upute za testiranje	12
3.1.3 Pravila testiranja	13
3.1.4 Postupak nakon testiranja	13
3.2 Testiranje lica s posebnim potrebama	14
3.3 Arhiviranje i zaštita podataka.....	14
3.4 Žalbe i pritužbe	14
3.4.1 Prijem i evidentiranje žalbe/pritužbe	14
3.4.2 Analiza žalbe/pritužbe upućene u TC	15
3.4.3 Analiza žalbe/pritužbe upućene u sjedište Asocijacije	15
3.4.4 Odbijanje žalbe/pritužbe	15
3.4.5 Analiza uzroka žalbi i pritužbi.....	15
4. Proizvodi.....	16
4.1 Implementacija Syllabusa i period tranzicije	16
4.2 QTB Implementacija i period tranzicije.....	16
4.3 Odobreni programi	16
4.4 Prevod i lokalizacija Syllabusa i QTB	16
4.5 Proizvodi – Specifični i Standardni.....	16
5. Provjera rada Asocijacije.....	17
5.1 Audit Asocijacije.....	17
5.2 Audit Follow Up i korekcije.....	17
6. Skraćenice i pojmovi	18
Prilozi	19

1. UVOD

1.1 Osiguranje kvaliteta ECDL/ICDL standarda

Asocijacija informatičara u Bosni i Hercegovini (Asocijacija) je nosilac Nacionalne licence za implementiranje ECDL/ICDL programa certifikacije na teritoriji Bosne i Hercegovine, a po osnovu ovlasti danih ugovorom potpisanim sa ECDL/ICDL Fondacijom, koja je vlasnik ECDL/ICDL Standarda.

Asocijacija informatičara u Bosni i Hercegovini uz podršku ECDL/ICDL Fondacije implementira ECDL/ICDL program certifikacije prema najvišim standardima kvaliteta još od 2002. godine.

Asocijacija je neprofitna organizacija koja nastoji povećati i unaprijediti digitalnu pismenost društva u BiH, te omogućiti pristup programu ECDL/ICDL certifikacije svim građanima bez obzira na starost, spol, socijalni status, sposobnost, nacionalnu pripadnost ili rasu.

Ovaj sistem rada osigurava kvalitet kod uvođenja i provođenja različitih programa ECDL/ICDL certifikacije u svim ovlaštenim ECDL/ICDL centrima na teritoriji BiH. Sistem osiguranja kvaliteta opisan u ovom Pravilniku treba da osigura pravilno razumijevanje i primjenu ECDL/ICDL standarda i stalno povećanje kredibiliteta programa ECDL/ICDL certifikacije.

Asocijacija informatičara u Bosni i Hercegovini je, kao nosilac Nacionalne licence za ECDL/ICDL, odgovorna da osigura i implementiranje sistem kvaliteta u svim Test centrima čiji rad odobrava i nadzire. Ovaj Pravilnik opisuje načine osiguranja kvaliteta u provođenju ECDL/ICDL standarda, a koji se odnose kako na aktivnosti u Asocijaciji, tako i u ovlaštenim ECDL/ICDL centrima na teritoriji BiH.

Pravilnik za osiguranje kvaliteta implementacije ECDL/ICDL standarda u Bosni i Hercegovini je usaglašen sa **Standardom za osiguranje kvaliteta** kojeg je izdala ECDL/ICDL Fondacija, te prema tome definira postupke prema kojima Asocijacija provodi svoje aktivnosti, postupke provođenja testiranja kandidata u ECDL/ICDL centrima, postupke koji se odnose na sve ECDL/ICDL proizvode i postupke koji se odnose na potporu ECDL/ICDL Fondacije programima ECDL/ICDL certifikacije.

1.2 Ciljevi uvođenja sistema upravljanja kvalitetom

Konzistentan kvalitet ECDL/ICDL programa certifikacije se osigurava ovim Pravilnikom. Cilj insistiranja na osiguranju kvaliteta je da se postigne konzistentnost u slijedećim oblastima:

- U svim zemljama se mora primijeniti isti standard ECDL/ICDL testiranja
- Svi testni centri moraju primijeniti isti standard ECDL/ICDL certifikacije
- ECDL/ICDL certifikati izdati u jednoj zemlji su validni i u bilo kojoj drugoj zemlji
- ECDL/ICDL Skills kartica izdata u jednoj zemlji mora biti prihvaćena i u bilo kojoj drugoj zemlji
- ECDL/ICDL Certifikati moraju biti vizuelno prepoznati u svim zemljama
- Svi testovi moraju se provoditi prema sadržaju odobrenom od ECDL/ICDL Fondacije.

Ostvarenje ovih konzistentnosti pojačava vrijednost programa ECDL/ICDL certifikacije.

2. Aktivnosti Asocijacije

2.1 Administracija

2.1.1 Podaci o kandidatu

Asocijacija prikuplja i čuva slijedeće podatke o kandidatu:

- ime i prezime
- datum rođenja
- jedinstveni matični broj građanina
- ID indeksa
- odabrane testove

PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI

- položene testove
- nepoložene testove
- datume testiranja
- ime Test lidera
- naziv ovlaštenog test centra
- datum izdavanja certifikata
- način testiranja (verziju ATES)

Ličnim podacima o kandidatu raspolaže Asocijacija i ovlašteni Test centar i dužni su voditi računa o zaštiti ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH.

Asocijacija vodi statistiku o testiranju i uspješnosti po modulima, TC, projektima, itd. koju stavlja na raspolaganje ECDL/ICDL Fondaciji i ovlaštenim TC u BiH. U prigodnoj formi statističke podatke može javno prezentirati Asocijacija ili ovlašteni test centar, ali pri tome mora osigurati zaštitu ličnih podataka.

Asocijacija omogućava kandidatima iz drugih zemalja da nastave proces certifikacije u BiH u skladu s politikom prohodnosti i globalnog značaja ECDL/ICDL programa certifikacije. Pri tome Asocijacija provodi provjeru prethodnih rezultata ECDL/ICDL testiranja urađeni u zemlji iz koje kandidat dolazi.

2.1.2 Dodjeljivanje Skills kartice –ECDL/ICDL indeksa

Asocijacija dodjeljuje jedinstven ID broj za svaki ECDL/ICDL indeks. Asocijacija dodjeljuje ovlaštenim Test centrima ECDL/ICDL indekse.

Kandidatima se dodjeljuje jedinstveni ECDL/ICDL indeks (Skills kartica) koja se aktivira u momentu kada kandidat počne testiranje i ne može se prenositi na drugog kandidata.

2.1.3 Izdavanje certifikata

Certifikat se izdaje svim kandidatima koji uspješno prođu predviđene testove za provjeru kompetencije, a koji su odobreni od ECDL/ICDL Fondacije. Testiranje mora biti obavljeno u ovlaštenom Test centru u skladu s utvrđenom metodologijom programa certifikacije.

Certifikate u skladu s ECDL/ICDL programom certifikacije na teritoriji BiH može izdavati samo Asocijacija informatičara u BiH, kao Nosilac nacionalne ECDL/ICDL Licence za BiH.

2.2 Komunikacija s Test centrima

Asocijacija je uspostavila sistem komunikacije s Test centrima i cilju pravovremenog i dvosmjernog protoka ključnih informacija između Asocijacija i ovlaštenog ECDL/ICDL Test centra.

2.2.1 Odobravanje rada Test Centra

Svaki ECDL/ICDL Test centar mora dobiti ovlaštenje od Asocijacije informatičara u BiH za provođenje edukacije i testiranja kandidata prema ECDL/ICDL standardu. Da bi Test centar dobio ovlaštenje za rad (Akreditaciju) Asocijacija mora provjeriti da centar ispunjava uslove u pogledu opreme, uključujući infrastrukturu potrebnu za provođenje testiranja, kao i odgovarajuće osoblje za provođenje ECDL/ICDL testiranja.

Za odobravanje ECDL/ICDL Test centra mogu aplicirati organizacije koja su registrirane na području Bosne i Hercegovine za provođenje edukacije u oblasti informacionih tehnologija ili čije su organizacione/poslovne jedinice registrirane na području Bosne i Hercegovine za provođenje edukacije oblasti informacionih tehnologija.

Za odobravanje ECDL/ICDL centra mogu aplicirati organizacije (bez obzira na djelatnost) koja žele otvoriti interni ECDL/ICDL centar za svoje zaposlenike, učenike/studente, bez mogućnosti pružanja usluga edukacije i testiranja kandidata na tržištu

Za odobravanje ECDL/ICDL centra mogu aplicirati škole/fakulteti/univerziteti koja žele otvoriti interni ECDL/ICDL centar za svoje zaposlenike i učenike/studente, bez mogućnosti pružanja usluga edukacije i testiranja kandidata prema ECDL/ICDL standardu na tržištu.

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

2.2.2 Prijava za otvaranje ECDL/ICDL Test centra

Pravno lice koje aplicira za otvaranje ECDL/ICDL Test centra kompletira dokumentaciju potrebnu za odobranje TC i dostavlja u sjedište Asocijacije. Ova dokumentacija obuhvata:

- Zahtjev za otvaranje ECDL/ICDL centra (Prilog 1)
- Izjava o prihvatanju pravila rada TC definiranih u ovom Pravilniku
- Kopiju Registracije pravnog lica (društva, agencije, udruženja, tj. sve što zahtijeva registraciju kod suda ili drugog nadležnog organa)
- Kopiju uvjerenja o poreznoj registraciji ID/PDV broj
- Podatke o ECDL/ICDL predavačima i test liderima (ako su zaposleni ili angažirani po ugovoru).

Odgovorno lice Asocijacije provjerava kompletnost dostavljene dokumentacije i u slučaju potrebe traži od aplikanta ispravku i dopunu.

Odgovorno lice Asocijacije u roku od 2 sedmice od kompletiranja dokumentacije za odobranje rada TC organizira posjetu potencijalnom Test centru i provodi audit u terminu kojeg usaglašava sa ovlaštenom osobom potencijalnog Test centra.

2.2.3 Provođenje audita i izvještavanje

Asocijacija je dužna u postupku odobravanja Test centra osigurati da Organizacija koja aplicira u svom imenu, i znaku ne koristi slova ECDL ili ICDL, niti naziv "Computer Driving Licence" niti logo kojeg je registrirala ECDL/ICDL Fondacija.

Ako se takav problem pojavi kod registracije naziva TEST centra, Asocijacija neće provesti proceduru odobravanja ovog Test centra prije nego dobije instrukcije od ECDL/ICDL Fondacije.

Na osnovu razgovora i uvida u prezentirane dokumente Odgovorno lice Asocijacije na licu mjesta provjeravaju da li potencijalni Test centar ispunjava zahtjeve ECDL/ICDL standarda, te da li ispunjava tehničke uslove za provođenje testiranja prema ECDL/ICDL standardu, na osnovu čega pravi izvještaj na obrascu Izvještaj o auditu (Prilog 2).

Prilikom audita provjerava se i ocjenjuje slijedeće:

- Prostorije i oprema: (a) općenito podesnost prostorija, (b) veličina prostorije za testiranje, i (c) prilagođenost prostora ljudima s poteškoćama (ako Test centar želi biti na raspolaganju takvim kandidatima).
- Ambijent i sigurnost: (a) Rastojanje između stolova, (b) osvjetljenje, i (c) raspolaganje opremom za čuvanje podataka o kandidatima.
- IT oprema i infrastruktura: (a) hardware i software potrebna za provođenje ECDL/ICDL testova, (b) odgovarajuće procedure za pravljenje backup i zaštitu podataka, i (c) po potrebi zaštita podataka o kandidatima u skladu sa zakonom.
- Dodatni zahtjevi za infrastrukturu za provođenje automatskog testiranja: (a) u test centru mora biti dostupno automatsko testiranje, (b) moraju se provoditi procedure osiguranja i zaštite podataka, (c) prihvatljiva Internet konekcija i (d) tehničke vještine za provođenje automatskog testiranja.
- Podaci o osoblju i odgovornosti: jedan od ključnih kriterija je kvalitet osoblja za provođenje ECDL/ICDL testiranja kojim centar raspolaže.
- Administracija i izvještavanje: (a) Test centar treba imati administrativnu infrastrukturu primjenu svojoj veličini i (b) adekvatan sistem administracije kandidata, koji omogućava odgovarajuće vođenje zapisa i izvještavanje koje zahtijeva ECDL/ICDL testiranje.
- Pravni status: Ako je relevantno, treba provjeriti dokumentaciju koja se odnosi na registraciju i finansijsku stabilnost aplikanta.

Odgovorno lice Asocijacije u izvještaju navodi sve uočene nedostatke sa prijedlogom za njihovo otklanjanje i preporučenim rokom, nakon čega se odobrava rad ECDL/ICDL Test centra.

Odgovorno lice Asocijacije je obavezna navesti u Izvještaju mišljenje i prijedlog u vezi odobravanja rada ECDL/ICDL Test centra. Ako je zaključak da TC ne ispunjava uslove za provođenje ECDL/ICDL testiranja, to mora biti obrazloženo u Izvještaju.

2.2.4 Odluka o odobravanju rada ECDL/ICDL Test centra

Odgovorno lice Asocijacije donosi odluku o odobravanju rada ECDL/ICDL Test centra, o čemu obavještava UO i Organizaciju koja otvara TC.

Organizaciji koja otvara TC se dostavlja Izvještaj o auditu i fakture za provođenje audita i ostale nadoknadu za rad ECDL/ICDL centra u skladu s važećim cjenikom Asocijacije.

Organizaciji koja otvara TC može napraviti prigovor UO u roku od 8 dana od prijema odluke.

Odgovorno lice Asocijacije priprema ugovor između Asocijacije i ovlaštenog Test centra. Svaki Test centar nakon procedure odobravanja i uplate fakture potpisuje Ugovor koji u pravilu sadrži slijedeće ključne stavke:

- Ugovor vrijedi do roka do kojeg vrijedi i ugovor o Nacionalnoj licenci između Asocijacije i ECDL/ICDL Fondacije.
- Ugovor se odnosi na konkretnu lokaciju i ne može se prenositi na treća lica.
- U slučaju potrebe TC mora dopustiti provođenje nadzora od strane Asocijacije i ECDL/ICDL Fondacije.
- Sva testiranja centar mora provoditi prema postupcima testiranja koji su odobreni od strane ECDL/ICDL Fondacije.
- Test Centru će biti dozvoljeno do određenog obima korištenje imena i znaka ECDL/ICDL
- Test Centar mora održavati i čuvati podatke o kandidatima na siguran način.
- Test Centar mora periodično dostaviti Asocijaciji podatke o kandidatima
- Test Centar mora do roka kojeg definira Asocijacija implementirati nove verzije syllabus i nove testove
- Test Centar mora omogućiti kandidatima da provedu testiranje koje su započeli u drugom Test centru ili u drugoj državi.
- U svakom trenutku Test centar mora imati najmanje jednog ovlaštena Test lidera i jednog koordinatora, Asocijacija mora biti informisana o svim izmjenama osoblja. Test lider može biti angažiran kao spoljni saradnik
- Finansijske obaveze Test Centra prema Asocijaciji.
- Obavezu Test centra da prihvata i provodi zahtjeve Standard za osiguranje kvaliteta u komunikaciji s Asocijacijom.

Ugovor se dostavlja na uvid Test centru prije potpisivanja.

2.2.5 Rješenje za odobreni ECDL/ICDL Test centar

Nakon uplate po ispostavljenim fakturama Organizacija potpisuje Ugovor i dobiva Rješenja (Prilog 3) i Akreditaciju (Prilog 4) kojim se odobrava rad ECDL/ICDL centra.

Ako Organizacija ne izvrši uplatu ispostavljenih faktura u roku od mjesec dana od datuma izdavanja fakture, rok za plaćanje faktura može biti produžen uz saglasnost UO za još mjesec dana, a nakon tog roka Odgovorno lice Asocijacije pismeno upozorava da će Organizacija izgubiti pravo na otvaranje ECDL/ICDL centra na period od 12 mjeseci.

Rješenje vrijedi za period od tri godine od dana izdavanja, ali ne duže od roka isteka ugovora kojeg je Asocijacija potpisala s ECDL/ICDL Fondacijom.

Akreditacija vrijedi za period od tri godine. Akreditacija se obnavlja ukoliko TC ispunjava obaveze iz Ugovora, uslove koji su definirani u ovom Pravilniku i redovno plaća sve nastale finansijske obaveze.

Original Akreditacije mora biti izložen na vidnom mjestu u prostoru za obuku i testiranje. Kopije Akreditacije se ne smiju praviti radi korištenja na drugim lokacijama izvan lokacije ovlaštenog ECDL/ICDL Test centra za koji je izdana.

Ugovor za odobreni Test centar, Rješenje i Akreditacija se izdaju za određeni Test centar i ne mogu se prenositi na treće lice.

Rješenje i Akreditacija se izdaju za lokaciju tj. adresu ECDL/ICDL Test centra i svaku promjena adrese Organizacija mora javiti u sjedište Asocijacije.

Ako na novoj lokaciji TC ispunjava sve definirane uslove izdaje se novo Rješenje za važeću adresu. U protivnom se ECDL/ICDL centru daje rok za ispunjavanje uslova ili eventualno oduzima Rješenje, odnosno Akreditacija.

2.2.6 Osoblje ECDL/ICDL Test centra

Ovlašteni ECDL/ICDL Test centar dobiva pravo na samostalno testiranje nakon što ima pravilno educirano i odobreno osoblje:

- Koordinatora- Odgovorno lice Test centra
- certificirane Test lidera(e)
- ECDL/ICDL trenere.

Testiranje može provoditi isključivo Test lider ovlašten od strane Asocijacije nakon što prođe odgovarajuću obuku.

Da bi se spriječila pojava konflikta interesa Test lider ne može biti lice koje je izvršilo obuku kandidata za taj modul (osim za module za koji se predviđa provođenje ručnog testiranja).

Obuka Test lidera vrši se za svaki program certifikacije posebno. Asocijacija redovito provodi upgrade i update Test lidera.

Obuka za test lidere koju provodi Asocijacija ispunjava slijedeće opće zahtjeve:

- Nepristrasnost: Nikakav lični ili poslovni interes ne smije utjecati na odluku o izdavanju certifikata.
- Profesionalna etičnost: Sve odluke u vezi ECDL/ICDL certifikacije moraju biti bazirane na poštenju i moralnom integritetu.
- Tehnička kompetentnost: Tehničke aktivnosti koje se odnose na ECDL/ICDL certifikaciju mora biti u skladu s najboljom tehničkom praksom.
- Pristupačnost: Pristup Testovima ECDL/ICDL certifikaciji mora biti omogućen svakome bez diskriminacija po bilo kojem osnovu
- Transparentnost: Pravila pristupanju certifikaciji moraju biti javno dostupna i svima poznata bez ikakvih specifičnih zahtjeva i ograničenja.

Asocijacija u skladu s potrebama ECDL/ICDL Test centara povremeno organizira obuku za Test lidere i osoblje Test centra. Obuka obuhvata slijedeće oblasti:

- Procedure administracije testiranja
- Procedure provođenja testova
- Zaštitu testnih pitanja
- Operativno upravljanje automatskim testiranjem

Asocijacija izdaje certifikat za certificirane Test lidere nakon uspješno završene obuke. Asocijacija izdaje akreditaciju sa slikom koju Test lidera mora nositi prilikom nadziranja ECDL/ICDL testiranja.

Obuku osoblja Test centara provodi stručno lice Asocijacije u okviru postupka odobravanja rada (akreditiranja) TC.

Koordinator test centra (koji također može biti i ovlašteni Test lider) mora biti educiran za slijedeće oblasti:

- Naručivanje i osiguranje ECDL/ICDL indeksa (Skills kartice)
- Obaveze i prava korištenja ECDL/ICDL znaka
- Financijske obaveze i administracija
- Izvještavanje Asocijacije
- Zaštita podataka
- Osiguranje kvaliteta ECDL/ICDL standarda.

Ako Test lider ili koordinator napusti Test centar, druge osobe iz Test centra moraju proći istu obuku prije nego počnu provoditi testiranje i koordinirati rad centra.

Asocijacija mora osigurati da u postupku odobravanja osoblje Test centar razumije i prihvati obaveze i zahtjeve u pogledu osiguranja kvaliteta, te da ih provodi u skladu s ovim Pravilnikom. To je također obavezni dio obuke osoblja Test centra.

2.2.7 Otvaranje drugih vrsta ECDL/ICDL Test centra

Organizacija može za potrebe obuke i ECDL/ICDL testiranja kandidata podnijeti zahtjev za odobravanje:

- **Privremenog ECDL/ICDL Test centra** (za potrebe realizacije projekata, privremenih poslova na period od 6 do 12 mjeseci)
- **Dodatnog stalnog ECDL/ICDL Test centra** na drugoj lokaciji u istom gradu gdje je i sjedište Organizacije ili izvan sjedišta (u slučaju povećanja obima posla i registracije poslovnih jedinica)
- **Internog ECDL/ICDL Test centra** za obuku i ECDL/ICDL testiranje svojih zaposlenika, učenika, studenata, članova, štićenika na jednoj ili više lokacija, bez mogućnosti da obuku i ECDL/ICDL testiranje nudi na tržištu.
- **Mobilnog ECDL/ICDL Test Centra**, koji je tako opremljen da se može premještati s jedne lokacije na drugu odobrava se na isti način kao i ostali centri, ali trebaju ispuniti specifične uslove uključujući i zahtjeve na sigurnost podataka

Bez obzira o kojoj vrsti ECDL/ICDL Test centra radi, Organizacija podnosi Zahtjev za odobravanje Test centra uz koji prilaže relevantnu dokumentaciju.

Postupak odobravanja ovih ECDL/ICDL Test centara je isti kao i kod stalnog Test centra (tačka 2.2.3 i 2.2.4 ovog Pravilnika).

2.2.8 Nadzor rada ECDL/ICDL Test centra

Nadzorni audit se organizira u svakom ECDL/ICDL Test centru najmanje jednom u 3 godine. Prilikom nadzornog audita provjeravaju se osnovni elementi relevantni za ocjenu kvaliteta rada ECDL/ICDL Test centra.

Postupak provođenja nadzornog audita je isti kao kod provođenja prvog audita za odobravanje rada ECDL/ICDL Test centra, s tim da se dodatno provjerava i slijedeće:

1. Broj kupljenih ECDL/ICDL indeks i broj testiranih modula od zadnjeg audita
2. Način evidentiranja i postupanja s podacima o kandidatima, testovima i rezultatima testiranja.
3. Način korištenja ECDL/ICDL imena i logotipa
4. Način provođenja testiranja i poštivanje pravila i procedura rada
5. Način provođenja politike o kvalitetu rada ECDL/ICDL centra
6. Način rješavanja pritužbi na rad ECDL/ICDL centra.

Godišnji plan nadzornih audita pravi odgovorno lice Asocijacije, a termine audita usaglašava s odgovornim licima u ECDL/ICDL Test centrima. O nadzornom auditu Odgovorno lice Asocijacije pravi Izvještaj o auditu i o tome obavještava UO Asocijacije.

2.2.9 Oduzimanje Akreditacije/poništanje Rješenja

Razlog za oduzimanje Akreditacije/poništanje Rješenja je nepoštivanje Ugovora, a posebno kada se radi o:

1. Kršenju pravila testiranja definiranih u Pravilniku za provođenje testiranja
2. Zloupotrebi šifre Test lidera
3. Zloupotrebi Akreditacije/Rješenja, imena i logotipa Asocijacije
4. Zloupotrebi Akreditiranih centara
5. Grubom kršenju pravila iz Statuta Asocijacije informatičara u BiH
6. Neplaćanju obaveza prema Asocijaciji
7. Opravdanih pritužbi i reklamacija kandidata i/ili drugih ECDL/ICDL Test centara
8. Nedozvoljenom korištenju imena i znaka ECDL/ICDL Fondacije ili ECDL/ICDL Asocijacije.

Prijedlog za oduzimanje Akreditacije/ poništavanje Rješenja može dati bilo koji član UO Asocijacije koji ima saznanje i dokaze o učinjenim propustima ili odgovorno lice Asocijacije prilikom nadzornog audita.

Prijedlog za oduzimanje Akreditacije/ poništavanje Rješenja mora biti u pisanoj formi s obrazloženjem i navedenim konkretnim podacima koji su razlog za ovakav prijedlog.

Prijedlog razmatra UO Asocijacije, s problemom upoznaje vlasnika i/ili koordinatora TC i u roku od 4 sedmice donosi odluku o oduzimanju ili zadržavanju Akreditacije/ Rješenja.

TC ima mogućnost da se žali na Odluku Upravnog odbora Skupštini Asocijacije informatičara u BiH.

Oduzimanje Akreditacije/Rješenja oglašava se na web stranici Asocijacije.

TC je obavezan vratiti Asocijaciji svu dokumentaciju, i nakon toga ne smije koristiti logo i naziv ECDL/ICDL.

Nakon oduzimanja Akreditacije/Rješenja TC ne može provoditi ECDL/ICDL testiranje niti nuditi edukaciju pod nazivom ECDL/ICDL. Asocijacija će prenijeti podataka o kandidatima u drugi (najbliži) TC.

Kandidat je obavezan da prezentira dokaze o izmirenim obavezama prema bivšem TC i u tom slučaju Asocijacija pokriva stvarne troškove testiranja kandidata (troškove testiranja) prema važećem cjeniku.

Asocijacija traži novčanu nadoknadu za učinjenu štetu dogovornim postupkom ili sudskim putem, a što je i u skladu sa Ugovorom kojeg su potpisali Organizacija i Asocijacija.

2.3. Partneri Asocijacije

2.3.1 Odobravanje materijala za obuku

Postoje tri načina za odobravanje materijala za ECDL/ICDL obuku:

1. Test centar može razviti vlastite materijale za ECDL/ICDL obuku i dostaviti Asocijaciji na odobravanje (verifikaciju). Verifikaciju vrši stručni tim. Ove materijale može koristiti centar koji je vlasnik autorskog prava za vlastite potrebe i ponuditi na tržište na teritoriji BiH.
2. Asocijacija može angažirati grupu autora da razviju materijale za ECDL/ICDL obuku i stručni tim da izvrši verifikaciju materijala. Materijali za obuku u vlasništvu Asocijacije mogu se distribuirati na teritoriji BiH.

3. Dobavljač iz druge države može plasirati materijali za ECDL/ICDL obuku na teritoriji BiH pod uslovom da izvrši lokalizaciju materijala i da stručni tim kojeg angažira Asocijacija izvrši verifikaciju materijala za ECDL/ICDL obuku

2.3.1.1 Postupak odobravanja materijala za obuku

ECDL/ICDL nastavni materijal može biti:

- štampana literatura
- elektronska literatura
- probni testovi
- automatski testovi
- zbornik vježbi i primjera
- materijali za distance learning, itd.

Zahtjev za odobravanje (verifikaciju) ECDL/ICDL nastavnog materijala mogu uputiti:

- ovlašteni ECDL/ICDL centri na području BiH
- pravna lica koja su registrirana za provođenje edukacije u oblasti informacionih tehnologija, ili čije su organizacione /poslovne jedinice registrirane za provođenje edukacije oblasti informacionih tehnologija na području BiH, kao i izvan BiH
- fizička lica stručnjaci u oblasti informacionih tehnologija.

Autor kompletira dokumentaciju potrebnu za odobravanje ECDL/ICDL nastavnog materijala i dostavlja u sjedište Asocijacije. Ova dokumentacija obuhvata:

- Zahtjev za verificiranje nastavnog materijala (Prilog 5)
- Štampani primjerak, elektronsku verziju, demo verziju, itd. nastavnog materijala koji želi da verificira

UO Asocijacije provjerava kompletnost dostavljene dokumentacije i formira Komisiju za verifikaciju od 3 (tri) člana koji su iz različitih ECDL/ICDL centra koji su neovisni od Autora. UO Asocijacije imenuje za predsjednika jednog od članova Komisije.

2.3.1.2 Izvještaj o verifikaciji materijala

Komisija za verifikaciju na osnovu pregleda, analize, testiranja, iščitavanja nastavnog materijala članovi Komisije za verifikaciju pojedinačno prave izvještaj na obrascu *Izvještaj o recenziji* (Prilog 6).

Članovi komisije prilikom recenzije nastavnog materijala provjeravaju najmanje slijedeće:

- Usklađenost sa sadržajem kojeg je definirala ECDL/ICDL Fondacija
- Tačnost, potpunost i ispravnost u informatičkom pogledu
- Konzistentnost i dosljednost u informatičkom pogledu
- Metodičku i didaktičku prihvatljivost materijala za korisnike
- Jezičku konzistentnost i dosljednost.

Komisija za verifikaciju pravi Izvještaj o recenziji koji sadrži sljedeće:

- Mišljenje i opće primjedbe na materijal
- Konkretno primjedbe na materijal koje Autor mora otkloniti, ukoliko želi da materijal bude verificiran
- Prijedloge i sugestije Autoru za poboljšanje, a koji nisu uslov za verifikaciju materijala.

Komisija za verifikaciju dostavlja *Izvještaj o recenziji* Autoru i UO. Autor je dužan otkloniti sve nedostatke koje je Komisija za verifikaciju navela u Izvještaju o recenziji i korigovani materijal ponovo dostaviti na uvid Komisiji za verifikaciju.

UO dostavlja Autoru odluku o odobravanju nastavnog materijala u kojoj se nalazi uputstvo za:

PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI

- Korištenja znaka i naziva ECDL/ICDL Fondacije i Asocijacije
- Tekst u kojem je jasno naznačeno da je nastavni materijal odobren od strane Asocijacije
- Način distribucije nastavnih materijala i oglašavanja na web stranici Asocijacije.

Sva prava na ECDL/ICDL nastavni materijal zadržava Autor, ako nije drugačije ugovoreno s Asocijacijom.

2.3.2 ATEŠ

Asocijacija koristi automatizirani sistema za testiranje kandidata (ATES) koji je odobrene od ECDL/ICDL Fondacije. Sa dobavljačima ATES-a (SkillsBox iz Irske i Algebra iz Hrvatske) Asocijacija je potpisala Ugovor.

Asocijacija provodi lokalizaciju testnih pitanja u skladu sa promjenama i unapređenjem standarda ECDL/ICDL programa certifikacije i uvođenja novih proizvoda na tržište BiH.

2.3.3 Ovlašteni lokalni partneri

Asocijacija može angažovati ovlaštene lokalne poslovne partnere za promoviranje ECDL/ICDL programa certifikacije i prodaju ECDL/ICDL indeksa ovlaštenim ECDL/ICDL Test centrima.

Lokalni poslovni partneri moraju poštovati zahtjeve i obaveze koje se odnose na administraciju i ispunjavanje zahtjeve osiguranja kvaliteta kako je definirano u ugovoru sa Asocijacijom.

2.3.4 Auditori za Test centre

Asocijacija angažira za auditiranje Test centara osposobljene auditore koji su upoznati sa zahtjevima osiguranja kvaliteta definirane ECDL/ICDL standardima, ovim Pravilnikom i ostalim procedurama utvrđenim od strane Asocijacije i ECDL/ICDL Fondacije.

Auditori ovlašteni za audiranje TC su pouzdani, osposobljeni, neovisni od bilo kojeg Test centra, čime se sprječava mogućnost konflikta interesa.

2.4 Upravljanje sistemom kvaliteta

Asocijacija ima ovlašteno lice za osiguranje, održavanje i unapređenje QA funkcije, koja je odgovorna za sve aspekte osiguranja kvaliteta implementacije Programa Certifikacije.

Zapisi kvaliteta čuvaju se u elektronskoj ili štampanoj formi tako da se uvijek može dokazati provođenje sistema osiguranja kvaliteta. Zapisi kvaliteta obuhvaćaju:

- Ugovore između Asocijacije i Test Centara
- Ugovore s dobavljačima ATES-a
- Podatke o kandidatima i podatke o testovima
- Zapise o auditima u Test Centrima
- Ugovore s dobavljačima materijala za obuku
- Zapise o odobravanju materijala za obuku, itd.

Ovi zapisi se arhiviraju tako da se uvijek mogu prezentirati prilikom provođenja audita od strane ECDL/ICDL Fondacije ili trećeg lica.

Ako se utvrdi nesukladnost u ispunjavanje zahtjeva **Standarda za osiguranje kvaliteta**, Asocijacija mora komunicirati s trećim stranama (dobavljačima ATES, dobavljačima materijala za obuku, Test centrima). Asocijacija će definirati odgovarajuće mjere da otkloni utvrđene nesukladnosti u skladu sa specifičnim zahtjevima struke i standarda.

2.5 Korištenje imena i znaka ECDL/ICDL

2.5.1 Logo – Korištenje i održavanje

Asocijacija vodi računa da se na teritoriji cijele BiH koristi i održava logo u skladu sa zahtjevima ECDL/ICDL Fondacije, te takvu obavezu kroz ugovor osigurava i u ovlaštenim Test centrima.

Ako Asocijacija utvrdi da neko neovlašteno koristi znak i naziv ECDL/ICDL bez dopuštenja i znanja Asocijacije ili ECDL/ICDL Fondacije, Asocijacija će reagirati pismenim upozorenjem, te u slučaju da se druga strana ogлуši o upozorenje o neovlaštenom korištenju naziva i znaka, Asocijacija će o tome obavijestiti ECDL/ICDL Fondaciju.

Asocijacija i svim promotivnim materijalima koristi isključivo logo s oznakom ®

2.5.2 Vodič za Identitet ECDL/ICDL-a

Asocijacija koristi upute (Identity Guidelines) za korištenje znaka i imena ECDL/ICDL kojeg ažurira i dostavlja ECDL/ICDL Fondacija.

Asocijacija dostavlja ove upute svim Test centrima, kao i ostalim partnerima radi osiguranja pravilnog korištenja imena i znaka ECDL/ICDL u svim situacijama, oblicima i promotivnim materijalima.

2.5.3 Website Asocijacije

Website Asocijacije ima slijedeće sadržaje:

- Listu ovlaštenih Test Centara na teritoriji BiH
- Listu i link na odobrene dobavljače materijala za obuku na teritoriji BiH
- Link na website ECDL/ICDL Fondacije
- Link na website dobavljača za ATES
- Pregled programa certifikacije raspoloživih na teritoriji BiH
- Ostale sadržaje korisne za komunikaciju s test centrima, kandidatima i trećim stranama.

3. Testiranje kandidata

3.1 Pokretanje Testa

3.1.1 Integritet procesa ECDL/ICDL testiranja

Asocijacija je odgovorna da osigura integritet procesa ECDL/ICDL testiranja. Testiranje je proces kojim se dokazuje validnost vještine i kompetencije kandidata. Provođenje ECDL/ICDL testiranja se obavlja u ovlaštenim Test centrima.

Testiranje može provoditi samo pod nadzorom od Asocijacije ovlaštenih Test lidera u ovlaštenom Test centru.

Da bi se osigurao integritet procesa testiranja uvijek moraju biti ispunjeni slijedeći uslovi:

- Pogodnost Test centra za testiranje (vidljive akreditacija za Test centar i Test lidere)
- Kvalitet procedure testiranja (objavljena Pravila testiranja)
- Identifikacija kandidata koji pristupa testu (putem dokumenta sa fotografijom)
- Osiguranje testnih pitanja od neovlaštenog pristupanja.

Ako po mišljenju Test lidera nije ispunjen neki od ovih kriterija testiranje se ne može organizirati.

3.1.2 Opće smjernice i upute za testiranje

Test centar vodi računa da blagovremeno naruči od Asocijacije ECDL/ICDL indekse za kandidate koje namjerava testirati. Pravo kupovanja ECDL/ICDL indeksa ima Test centar za svakog kandidata koji želi polagati ECDL/ICDL testove, bez obzira u kojem je centru pohađao obuku.

Za svakog kandidata koji će pristupiti testiranju Test centar priprema ECDL/ICDL indeks (Prilog 7) u kojeg se upisuju položeni testovi

Prije početka testiranja Test lider mora upoznati kandidate sa: pravilima testiranja, trajanjem testa, brojem pitanja, kriterijima za prolaz, itd. Pravila testiranja koje je propisala Asocijacija moraju se istaći na vidnom mjestu u prostorijama u kojima se provodi ECDL/ICDL testiranje.

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDRDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

Opća pravila koja moraju biti ispunjena prilikom testiranja su:

- U toku testiranja ovlašteni Test lider mora imati istaknutu vlastitu akreditaciju s fotografijom.
- Kod pristupanja testu svaki kandidat mora biti identifikovan putem validnog dokumenta sa slikom.
- Kod pristupanja testu svaki kandidat mora imati vlastiti ECDL/ICDL Indeks koji važi tri godina od prvog polaganja testa, a izuzetno i duže za slučaj polaganja svih 7 modula ako je program certifikacije povezan s obrazovnim sistemom ili je duži period definiran od javne administracije.
- Testiranje se provodi interaktivno putem Internet konekcije na odgovarajuću web adresu. Test lider prijavljuje TC i kandidata za testiranje. Kandidat i uz pomoć Test lidera odabire modul za testiranje.
- Kandidat može u jednom danu polagati sve modula.
- Testiranje se mora odvijati u atmosferi koja omogućava neometano testiranje: bez buke i ometanja.
- U toku testiranja kandidat samostalno odgovara na postavljena pitanja u testu.
- Samo kandidat i Test lideru mogu pratiti tok testiranja.
- Rezultat testiranja se registrira u automatski sistem testiranja.
- Rezultat testiranja je odmah nakon završetka testa dostupan kandidatu i Test lideru.
- Ako kandidat ne položi test, Test lider daje informaciju kada je moguće ponoviti test.

3.1.3 Pravila testiranja

Test lider je odgovoran da se slijedeća pravila provode u toku testiranja:

- Kandidat **ne smije** izgovarati pitanja glasno ili poluglasno.
- Kandidati **ne smiju** međusobno razgovarati
- Kandidat **ne može** u toku testiranja koristiti literaturu, druga pomagala niti pomoć računara.
- **Nije dopušteno** bilo kakvo zapisivanje pitanja u toku testiranja
- Kandidat **mora isključiti** mobilni telefon
- Kandidat **ne smije pratiti** unošenje šifre Test lidera
- Kandidat **ne smije** napuštati prostoriju u toku testa
- Kandidate **može tražiti** od Test lidera samo pojašnjenje pitanja ili pomoć u rješavanju tehničkih problema.
- Kandidat **ne smije** tražiti od Test lidera da pokaže odgovor na pitanje
- Kandidat **ne smije** pokušavati unijeti korisničku šifru 5 puta
- Kandidat **ne smije** pokušavati „provaliti“, šifru Test lidera
- Kandidatu **mora biti dostupan** sat da prati vrijeme testiranja
- Kandidat **mora biti upozoren** pet minuta prije završetka testa.

3.1.4 Postupak nakon testiranja

Slijedeći postupak se provodi nakon testiranja:

- Test lider je dužan štampati rezultat testiranja za kandidata i za arhivu Test centra.
- Nakon uspješno položenog testa, Test lider upisuje datum i rezultat u ECDL/ICDL indeks i ovjerava potpisom i odlaže u fajl kandidata.
- Pojedinačni rezultati testiranja se čuvaju uz ECDL/ICDL Indeks u fajlu kandidata u Test centru dok se ne dobije odgovarajući ECDL/ICDL certifikat.

- Pojedinačni rezultati testiranja sadrže slijedeće podatke:
 - Ime ovlaštenog Test lidera
 - Podatke o kandidatu (ime, ID skills kartice)
 - Naziv modula koji se polagao
 - Rezultat testiranja
 - Datum i vrijeme testiranja
 - Verziju Syllabusa
- Test centar čuva podatke o kandidatu i rezultatima testiranja na siguran način i dostupni su samo za potrebe audita od strane Asocijacije ili ECDL/ICDL Fondacije.
- U slučaju bilo kakvih specifičnih problema u toku testiranja Test lider je dužan o njima obavijestiti nadležno lice.

3.2 Testiranje lica s posebnim potrebama

TC može provoditi testiranje lica s posebnim potrebama ukoliko:

- ispunjava uslove koji se odnose na pristup u TC
- ispunjava specifične uslove u pogledu hardvera i softvera koji je prilagođen licima s posebnim potrebama
- prihvata dodatne uslove u skladu s Pravilima za testiranje lica s posebnim potrebama koje definira ECDL/ICDL Fondacija i Asocijacija.

TC se mora akreditirati za provođenje obuke i testiranja lica s posebnim potrebama, te u saradnji s Asocijacijom osigurati ispunjavanje dodatnih uslova za provođenje ECDL/ICDL testiranja ovih lica (omogućiti da testiranje ovih lica traje duže od standardnog testiranja, osigurati posebno osposobljene Test lidere, i sl.).

Sva testiranja će se vršiti pod uslovima koji će omogućiti svim kandidatima, uključujući one s posebnim potrebama, da s jednakim mogućnostima pokažu dostignute rezultate i vještine.

3.3 Arhiviranje i zaštita podataka

Test centar arhivira i čuva sve podatke o kandidatima (specificirane u poglavlju 2.1.1) i testovima tako da im može pristupiti samo ovlašteno lice iz TC. Test centar je dužan čuvati indeks s rezultatima testiranja najmanje do završenog testiranja.

Elektronski podaci se štite tako da se redovito pravi rezervna kopija podataka.

Asocijacija čuva podatke o kandidatima i rezultatima testiranja najmanje tri godina nakon završene certifikacije, odnosno najmanje za period u kojem je omogućen postupak žalbe kandidata ili test centra i na period provođenja audita Fondacije.

3.4 Žalbe i pritužbe

Asocijacija je izradila pravila i postupke prijema i rješavanje prigovora TC u **Kodeksu ponašanja ECDL/ICDL centra** koji je djelomično obuhvatio i zahtjeve ovog Pravilnika.

Svaki TC je dužan pridržavati se slijedećih postupaka kod prijema, evidentiranja i rješavanja žalbi i pritužbi kandidata i kupaca. Kupac je pravno lice koje je na testiranje uputilo grupu kandidata.

3.4.1 Prijem i evidentiranje žalbe/pritužbe

Pritužbe kandidata se mogu odnositi na:

- Ponašanje TL prilikom testiranja
- Ponašanje drugih kandidata prilikom testiranja
- Ponašanje ECDL/ICDL centra u pogledu organiziranja i zakazivanja termina za ECDL/ICDL testiranje
- Rok isporuke certifikata
- Cijenu testiranja.

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDRDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

Način upućivanja žalbe/pritužbe može biti:

- Kandidat/kupac se žali usmeno ECDL/ICDL centru
- Kandidat/kupac se žali pismeno (e-mailom, sandučić za primjedbe, dopis, anketa, itd.) dostavljena u TC
- Kandidat/kupac se žali pismeno (e-mailom, dopis, anketa, itd.) dostavljena u sjedište Asocijacije
- Kandidat/kupac se žali usmeno administrativnom osoblju Asocijacije ili osobi iz upravnih organa Asocijacije
- TC se žali pismeno na rad i nepravilnosti drugog TC - članice Asocijacije
- TC se žali pismeno na rad upravnih organa i administrativnog osoblja Asocijaciji.

Svaka osnovana usmena i svaka pisana žalba/pritužba upućena u TC ili u sjedište Asocijacije mora biti evidentirana u obrazac **Žalbe i pritužbe** (Prilog 8).

Svaki TC odlučuje o načinu za prikupljanje žalbi, pritužbi kandidata i kupaca i za davanje sugestija.

3.4.2 Analiza žalbe/pritužbe upućene u TC

TC je dužan da pokrene rješavanje žalbe/pritužbe u roku od petnaest dana.

Žalbe i pritužbe upućene u TC analizira odgovorno lice ECDL/ICDL centra i ocjenjuje njezinu osnovanost.

Ukoliko se žalba/pritužba odnosi na rad ECDL/ICDL centra i čije je rješavanje u domenu ECDL/ICDL centra, odgovorno lice ECDL/ICDL centra je dužan istražiti uzrok i dati rješenje.

Prihvatanje, odnosno odbijanje žalbe/pritužbe odgovorno lice ECDL/ICDL centra evidentira u obrascu u kojem navodi i obrazloženje koje će dati kandidatu/kupcu.

Ukoliko se žalba/pritužba odnosi na problem koji nije u domenu rješenja koje može dati TC, već se odnosi na Asocijaciju, ili drugi TC, onda odgovorno lice ECDL/ICDL centra proslijeđuje žalbu/pritužbu u sjedište Asocijacije.

Odgovorno lice ECDL/ICDL centra je dužno upoznati kandidata/kupca sa konačnim rješenjem žalbe/pritužbe.

Ako kandidat/kupac nije zadovoljan sa rješenjem žalbe/pritužbe može uputiti žalbu/pritužbu u sjedište Asocijacije.

3.4.3 Analiza žalbe/pritužbe upućene u sjedište Asocijacije

Žalbe i pritužbe upućene u sjedište Asocijacije koje se odnose na administrativne propuste i probleme rješava odgovorno lice Asocijacije u saradnji s Predsjednicom UO

Rješenje žalbe/pritužbe se evidentira u obrazac **Žalbe i pritužbe** i o tome upoznaje UO Asocijacije na prvoj narednoj sjednici.

Ukoliko je žalba/pritužba takvog sadržaja i težine da prevazilazi ovlasti odgovornog lica Asocijacije, žalba/pritužba se upućuje na UO Asocijacije, koji razmatra žalbu/pritužbu.

Odgovorno lice Asocijacije pismenim putem upoznaje kandidata/kupca/TC sa rješenjem žalbe/pritužbe.

Ako kandidat/kupac/TC koji je uputio žalbu/pritužbu nije zadovoljan sa rješenjem, može uputiti žalbu/pritužbu na Skupštinu Asocijacije.

3.4.4 Odbijanje žalbe/pritužbe

Neosnovane žalbe/pritužbe se ne prihvataju i osoba ovlaštena za rješavanje mora dati obrazloženje za odbijanje žalbe/pritužbe kandidati/kupcu.

3.4.5 Analiza uzroka žalbi i pritužbi

Svaki TC dužan je jednom godišnje analizirati žalbe/pritužbe kandidata/kupaca i to prezentirati prilikom nadzornog audita ECDL/ICDL centru.

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

UO jednom godišnje analizira žalbe/pritužbe kandidata/kupaca i TC i prezentira na Skupštini Asocijacije.

Rezultat analize žalbi/pritužbi mogu biti korekcije koje provodi TC i/ili UO Asocijacije.

TC čuva najmanje 3 godine zapise o žalbama/pritužbama.

Žalbe/pritužbe upućene na Asocijaciju čuvaju se najmanje 3 godine u sjedištu Asocijacije.

4. Proizvodi

4.1 Implementacija Syllabusa i period tranzicije

Kada ECDL/ICDL Fondacija objavi i novu verziju syllabus, Asocijacija povlači staru verziju u roku kojeg odredi Fondacija. To omogućava da se na teritoriji BiH uvijek koristi aktuelna verzija syllabus.

4.2 QTB Implementacija i period tranzicije

Kada se pusti u upotrebu nova verzija Syllabus, dobavljač za QTB (baza testnih pitanja) je dužan da to prati, a Asocijacija da lokalizira i implementira u najkraćem roku.

4.3 Odobreni programi

Asocijacija može razviti vlastiti program certifikacije i za njega tražiti mišljenje, pomoć i odobrenje od ECDL/ICDL Fondacije. Glavna prednost odobrenih programa je povećanje odgovornosti na unapređenju trendova u programima certifikacije.

Postupak kreiranja proizvoda obuhvata izradu syllabusa, odgovarajuće baze pitanja i materijala za obuku.

Odobreni programi se koriste na nivou BiH i slijede dobru praksu globalnog programa certifikacije, ali nisu formalno pokriveni Standardom kontrole kvaliteta ECDL/ICDL Fondacije.

4.4 Prevod i lokalizacija Syllabusa i QTB

Asocijacija prevodi Syllabus kojeg objavi ECDL/ICDL Fondacija.

Asocijacija prevodi i lokalizira bazu pitanja koju dostavlja dobavljač za ATES.

Sva odstupanja kod baze pitanja zbog prilagodbe lokalnim zahtjevima moraju biti odobrena od strane ECDL/ICDL Fondacije.

4.5 Proizvodi – Specifični i Standardni

Svaki proizvod je zaseban standard koji može imati svoje specifičnosti. U slijedećoj tabeli je dat pregled osnovnih proizvoda:

Certifikat	Vrsta certifikacije	Nivo	Način provjere	Zahtijevani moduli	Trajanje i obim testa	Kriterij prolaza
ECDL/ICDL Base (ECDL/ICDL Start)	Base	Osnovni	Test	4 osnovna modula	45 min /36 pitanja po modulu	75%
ECDL/ICDL Standard	Standard	Standardni	Test	4 osnovna +3 standardna modula	45 min /36 pitanja po modulu	75%
ECDL/ICDL Advanced	Napredna	Visok	Test	Jedan od 4 napredna modula	1 sat / 36 pitanja po modulu	75%
ECDL/ICDL Expert	Napredna	Visok	Test	4 napredna modula	1 sat / 36 pitanja po modulu	75%
e-Citizen	Osnovni	Početni	Test	Jedan modul	45 min /36 pitanja	75%
IT Security	Specijalistički	Srednji	Test	Jedan modul	45 min /36 pitanja po modulu	75%

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

WebStarter	Specijalistički	Srednji	Test	Jedan modul	45 min /36 pitanja po modulu	75%
ImageMaker	Specijalistički	Srednji	Test	Jedan modul	45 min /36 pitanja po modulu	75%
Online Collaboration	Specijalistički	Srednji	Test	Jedan modul	45 min /36 pitanja po modulu	75%
Project Planning	Specijalistički	Srednji	Test	Jedan modul	45 min /36 pitanja po modulu	75%
CAD	Specijalistički	Srednji	Test	Jedan modul	1 sat / 36 pitanja po modulu	75%
ECDL/ICDL Profile	Izdaje se za položen 1 ili više modula, i omogućava upgrade i update ICT kompetencija					

Lista raspoloživih ECDL/ICDL modula i verzija lokaliziranih za područje BiH data je u Prilogu 9 ovog Pravilnika.

5 Provjera rada Asocijacije

5.1 Audit Asocijacije

Radi provjere implementacije kvaliteta programa certifikacije ECDL/ICDL Fondacija periodično vrši provjeru rada Asocijacije. Provjeru provodu auditor koji provjerava usaglašenost načina rada s ovim Pravilnikom i Quality Assurance Standards kojeg je definirala ECDL/ICDL Fondacija.

Menadžer kvaliteta ECDL/ICDL Fondacije organizira audit u Asocijaciji i pravi izvještaj koji dostavlja Komitetu za osiguranje kvaliteta (Quality Assurance Committee- QAC). Detaljan izvještaj o procesu provjere sadrži dokument Audit Process Overview.

5.2 Audit Follow Up i korekcije

Asocijacija dobiva dokument *Audit Process Overview* koji može sadržavati neusklađenosti (neusaglašenosti) načina rada i ovog Pravilnika, odnosno *Quality Assurance Standards*.

Asocijacija poduzima odgovarajuće aktivnosti o čemu informiše ECDL/ICDL Fondaciju.

U slučaju da se ne otklone otkrivene neusklađenosti, slučaj razmatra Komitet za osiguranje kvaliteta QAC koji može poduzeti dalje sankcije prema Asocijaciji.

**PRAVILNIK ZA OSIGURANJE KVALITETA IMPLEMENTACIJE
ECDL/ICDL STANDARDA U BOSNI I HERCEGOVINI**

6. Skraćenice i pojmovi

Pojam	Definicija
ATES	Automated Test Evaluation System koji omogućava da kandidati prođu testiranje i dobiju rezultat neposredno po završenom testiranju
Certifikat	Dokument certificiranja koji se dobije nakon kompletiranja modula u skladu s programom certifikacije
Program certifikacije	Postupak certifikacije metodom testiranja kompetencija kandidata u specifičnim vještinama i znanjima koje su definirane u syllabus
Koordinator	Lice u Test Centru koje je zaduženo za koordinaciju i komunikaciju sa Asocijacijom u vezi programa certifikacije
ECDL/ICDL Foundation	The European Computer Driving Licence Foundation Limited – a neprofitna organizacija koja djeluje u cijelom svijetu i koja ovlaštena da izdaje ECDL/ICDL licence za provođenje programa ECDL/ICDL/ICDL certifikacije IT kompetencija krajnjih korisnika
Ručni test	Test kojeg pregleda i ocjenjuje ispitivač
Quality Assurance Committee	QAC je komitet u ECDL/ICDL Fondaciji koje provjerava i odobrava aspekte osiguranja kvaliteta programa ECDL/ICDL / ICDL certifikacije
QA Standard	Dokument koji sadrži zahtjeve koji se odnose na implementaciju programa certifikacije
QTB	Question Test Base. Kompleti pitanja koji su grupisani u testove i koje kandidat mora uspješno riješiti da dobije certifikat
Skills kartica /Indeks	Dokument s jedinstvenom identifikacijom koji služi za certifikaciju više modula u kojeg se zapisuju rezultati uspješno položenih testiranja
Standard	Obavezne smjernice koje čine dio sistema osiguranja kvaliteta
Syllabus	Lista kompetencija koja odgovara području certifikacije
Asocijacija	Asocijacija informatičara u BiH
UO	Upravni odbor Asocijacije informatičara u BiH
Organizacija	Pravno lice (društvo, agencija, udruženje, škola, fakultet, univerzitet, ustanova) koja ispunjava uslove da otvori ECDL/ICDL centar
TC	ECDL/ICDL test centar u kojem se provodi obuka i testiranje prema ECDL/ICDL programu i standardu osiguranja kvaliteta kojem je Asocijacija izdala Rješenje/Akreditaciju
Audit	Posjeta ECDL/ICDL centru radi provjere ispunjavanja definiranih uslova za rad ECDL/ICDL centra
Auditor	Lice ovlaštena da u ime i za račun Asocijacije izvrši provjeru (audit) u ECDL/ICDL centru
NS	Neusklađenost (nedostatak) utvrđen prilikom audita
Akreditacija	Ovlaštenje za rad ECDL/ICDL centra, tj odobrenje da vrši obuku i testiranje prema ECDL/ICDL programu
Test lider -TL	Osoba koja posjeduje akreditaciju/odobrenje za provođenje i nadzor ECDL/ICDL testiranja, a koju izdaje Asocijacija informatičara u BiH
ECDL/ICDL trener	Osoba koja je osposobljena za provođenje ECDL/ICDL obuke
Autor	Fizičko ili pravno lice koje je autor ECDL/ICDL nastavnog materijala
Recenzija	Provjera usklađenosti s utvrđenim sadržajima i kriterijima
Verifikacija	Postupak odobravanja ECDL/ICDL nastavnog materijala

Prilozi

- Prilog 1- Zahtjev za otvaranje ECDL/ICDL centra
- Prilog 2 - Izvještaj o auditu
- Prilog 3 - Rješenje
- Prilog 4 - Akreditacija
- Prilog 5 – Zahtjev za verifikiranje nastavnog materijala
- Prilog 6 - Izvještaj o recenziji
- Prilog 7 - ECDL/ICDL indeks
- Prilog 8 - Žalbe i pritužbe
- Prilog 9 – Lista raspoloživih ECDL/ICDL modula