

ERDTECH SRLU		Riferimento	ALL 8.2.001
ALL	CARTA DEI SERVIZI FORMATIVI	Rev. 01 del	06/12/2017
			Pagina 1 di 4

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica costituisce la Carta dei Servizi relativa al servizio di Formazione Informatica erogato da ERDTECH (INSEGNO360) e svolge una funzione informativa nei confronti dei clienti; essa contiene gli obiettivi del servizio e informazioni relative alle sue caratteristiche. La Carta dei Servizi è concepita come allegato al contratto con il cliente ed evidenzia gli elementi necessari al cliente e all'Organizzazione affinché il servizio sia erogato con efficacia.

## 2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

ERDTECH offre agli utenti corsi di formazione su argomenti standard dell'informatica e temi emergenti nel campo informatico e telematico quali alfabetizzazione informatica, utilizzo di applicativi, progettazione e gestione di servizi telematici, sicurezza informatica.

I corsi erogati da ERDTECH si rivolgono a diverse categorie di utenza, con differenti gradi di competenze ed abilità personali. Attraverso l'erogazione del servizio di formazione, ERDTECH, si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Fornire ai partecipanti nuove conoscenze;
- Permettere ai partecipanti di ottenere risultati formativi spendibili, acquisendo sia i concetti teorici che le indicazioni specifiche per le applicazioni pratiche.

In fase di progettazione per ogni attività formativa vengono definiti specifici obiettivi di apprendimento, programma, competenze in ingresso e in uscita.

ERDTECH è in grado di offrire corsi riconosciuti per il rilascio di attestazioni e certificazioni spendibili nell'ambito dei crediti formativi grazie ad accordi con differenti ordini professionali.

## 3 STRUTTURE E MEZZI

I corsi sono svolti presso ERDTECH o, su specifica richiesta, in strutture idonee messe a disposizione dal Cliente.

ERDTECH dispone di aule attrezzate, contenenti gli strumenti idonei a consentire un adeguato svolgimento delle lezioni:

- Personal computer (previsto uno per ogni allievo);
- Una Stampante a disposizione;
- Un monitor a parete.

Il Personale docente di cui ERDTECH si avvale per lo svolgimento delle attività formative può essere interno o esterno, in ogni caso dotato delle opportune qualifiche e delle competenze specifiche per la trattazione degli argomenti previsti dal corso.

## 4 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La realizzazione del servizio avviene attraverso le seguenti attività successive alla fase di progettazione:

- Predisposizione strumenti e attrezzature didattiche;
- Predisposizione materiale didattico;
- Attività formative in aula;
- Attività formativa online

ERDTECH SRLU		Riferimento	ALL 8.2.001
ALL	CARTA DEI SERVIZI FORMATIVI	Rev. 01 del	06/12/2017
			Pagina 2 di 4

- Verifiche intermedie e/o finali, se previste;
- Verifiche del grado di soddisfazione del servizio (quando previsto).

#### 4.1 PREDISPOSIZIONE STRUMENTI E ATTREZZATURE DIDATTICHE

Il personale di ERDTECH provvede alla preparazione di tutto il necessario per lo svolgimento del corso, in termini di predisposizione attrezzature didattiche e verifica funzionalità delle stesse.

#### 4.2 PREDISPOSIZIONE MATERIALE DIDATTICO

ERDTECH si occupa della distribuzione ai discenti dell'eventuale materiale didattico previsto per il corso nei tempi e modalità prestabilite.

#### 4.3 ATTIVITÀ FORMATIVA IN AULA

Il docente svolge l'attività formativa secondo:

- quanto previsto nella progettazione del corso;
- date e tempificazioni previste;

#### 4.4 VERIFICHE INTERMEDIE E/O FINALI

Il docente si fa carico del livello di apprendimento dei discenti; se l'attività formativa lo prevede, il docente, durante lo svolgimento dello stesso, verifica con esercitazioni e/o test il livello di apprendimento raggiunto.

Le modalità di realizzazione delle verifiche sono definite in fase di progettazione.

I risultati emersi dalle verifiche di apprendimento vengono utilizzati per valutare l'efficacia della attività formativa al fine di migliorare il servizio.

Alcuni corsi prevedono un test finale per la verifica degli apprendimenti. Il test è facoltativo e viene effettuato durante l'ultima ora del corso. La partecipazione al test finale di verifica degli apprendimenti è comunque consentita solo a coloro che hanno un numero di ore di frequenza non inferiore al quanto stabilito nel programma del corso (per corsi di durata non superiore alle 8 ore, la frequenza richiesta è del 100%).

#### 4.5 VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Al termine dell'attività formativa ai discenti viene fornito un questionario di soddisfazione del servizio "Questionario di fine corso" per valutare il gradimento dei vari aspetti dell'attività formativa.

I dati emersi da tali questionari vengono analizzati al fine del miglioramento del servizio.

Il Responsabile della Formazione e il docente si tengono in contatto per valutare:

- le eventuali problematiche emerse;
- l'eventuale taratura dell'attività formativa in relazione all'andamento del corso.

#### 4.6 ATTESTATI

Al termine dell'attività formativa viene consegnato (ove previsto) a ciascun partecipante un "Attestato" di frequenza al corso.

ERDTECH SRLU		Riferimento	ALL 8.2.001
ALL	CARTA DEI SERVIZI FORMATIVI	Rev. 01 del	06/12/2017
			Pagina 3 di 4

## 5 ACCESSO AL SERVIZIO

Hanno accesso al servizio:

- persone singole: privati, studenti, dipendenti di enti pubblici e privati, professionisti;
- enti pubblici, enti di ricerca e società private.

Per le persone singole è previsto l'accesso tramite iscrizione. Per enti e società possono essere stipulate particolari convenzioni.

### 5.1 ISCRIZIONE

L'iscrizione può essere effettuata presso la Segreteria corsi o via web tramite il form on-line:

- la conferma dell'avvenuta iscrizione è comunicata con una e-mail automatica.
- L'iscrizione deve essere perfezionata, tranne che per i soggetti esenti, dal pagamento della quota;
- le iscrizioni vengono accettate secondo l'ordine cronologico di prenotazione completo di pagamento, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

L'iscrizione ai corsi riconosciuti dagli ordini professionali può avvenire mediante la modulistica predisposta dall'Ente competente.

### 5.2 RINUNCIA

L'eventuale rinuncia dà diritto ad un voucher di pari valore, se comunicata (via e-mail) alla Segreteria Corsi non oltre 10 giorni prima dell'inizio del corso, salvo casi di impedimenti debitamente documentati.

### 5.3 ANNULLAMENTO CORSO

ERDTECH si riserva la facoltà di rinviare o cancellare i corsi dandone comunicazione ai diretti interessati. I corrispettivi eventualmente percepiti verranno restituiti.

## 6 RESPONSABILITÀ RECIPROCHE

### 6.1 RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

È responsabilità di ERDTECH:

- Curare i rapporti con i clienti;
- Comunicare in tempo utile eventuali variazioni di programma al Cliente;
- Servirsi di docenti opportunamente qualificati per il corso erogato;
- Fornire un ambiente adeguato allo svolgimento dell'attività formativa;
- Distribuire ai discenti l'eventuale materiale didattico, di supporto all'attività formativa, nei tempi e modalità prestabilite;
- Coordinare le attività didattiche svolte da personale interno/esterno;
- Valutare l'efficacia formativa e la soddisfazione del Cliente;
- Fornire le opportune Raccomandazioni per l'utenza;
- Garantire la riservatezza dei dati: osservare rigorosamente le norme del "Codice in materia di protezione dei dati personali" e le regole del segreto professionale a proposito di fatti, informazioni, conoscenze, documenti od altro di cui avrà comunicazione o verrà a conoscenza nello svolgimento delle attività.

ERDTECH SRLU		Riferimento	ALL 8.2.001
ALL	CARTA DEI SERVIZI FORMATIVI	Rev. 01 del	06/12/2017
			Pagina 4 di 4

## 6.2 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

È responsabilità del Cliente:

- Verificare, prima dell'iscrizione a un corso, di possedere le competenze in ingresso indicate (prerequisiti consigliati);
- Effettuare l'iscrizione al corso prescelto ed eseguire le pratiche richieste (pagamento / autorizzazione);
- Rispettare tutte le regole di sicurezza presso le strutture in cui si erogano i servizi;
- Utilizzare le strutture e le attrezzature didattiche messe a disposizione di ERDTECH in maniera idonea e consona alle loro finalità, tale da evitarne il danneggiamento o la perdita;
- Utilizzare le attrezzature didattiche delle aule informatiche esclusivamente per quanto è inerente alla attività formativa in atto;
- Seguire le indicazioni di utilizzo fornite nel corso dell'attività formativa;
- Rispettare nel corso della erogazione del servizio le regole comportamentali tali da non creare disturbo durante la lezione o ostacolarne in qualche modo il normale andamento;
- Assicurare che le attrezzature/strutture messe a disposizione siano idonee al servizio da erogare (in caso di Cliente/Committente).

## 7 GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente ha la possibilità di inoltrare un reclamo con la seguente modalità:

- via mail al seguente indirizzo [reclami@erdtech.it](mailto:reclami@erdtech.it)

I reclami vengono accettati solo se chiaramente formulati e non anonimi.

ERDTECH assicura la presa in carico del reclamo entro il primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione e si impegna a informare il cliente sulle soluzioni individuate entro le 48 ore successive.