

# ESAME ONLINE

GUIDA PER  
L'INSTALLAZIONE  
E UTILIZZO  
DEL SOFTWARE



Le informazioni contenute in questo documento potranno essere soggette a variazioni senza preavviso. Il software descritto è coperto da contratti di licenza, copyright ed accordi di non divulgazione.

Nessuna parte di questo manuale non può, a qualsiasi titolo, essere riprodotta, trasmessa in qualsiasi forma o su qualsiasi mezzo o supporto sia esso elettronico, informatico o meccanico, incluso fotocopiatura, microfilmatura e scansione, senza il consenso esplicito in forma scritta da parte della BV TECH SpA.

La diffusione di tutte le informazioni contenute nel presente documento, non preventivamente autorizzata dalla scrivente in forma scritta, costituisce violazione del Copyright ed è perseguibile a termini di legge.

Le informazioni contenute nel presente documento, così come le funzionalità applicative descritte potranno essere soggette a modifica senza preavviso; pertanto, BV TECH si riserva il diritto di apportare modifiche al contenuto del presente documento ed al *software* descritto in qualsiasi momento.

© Copyright BV TECH SpA – Tutti i diritti sono riservati

Revisione	Data revisione	Funzione
1.8	08/02/2021	DBV
1.9	08/08/2022	GPE
2.0	02/01/2025	DBV

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
1.1	REQUISITI PER SOSTENERE LA PROVA D'ESAME ONLINE	4
1.2	INFORMAZIONI UTILI ALLA COMPrensIONE DELLA GUIDA – SIMBOLI UTILIZZATI	6
<b>2</b>	<b>UTILIZZO DEL SOFTWARE .....</b>	<b>7</b>
2.1	DOWNLOAD DEL SOFTWARE	7
2.2	INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE SU PC	8
2.3	INSTALLAZIONE APPLICAZIONE SU DISPOSITIVO MOBILE	10
2.4	AVVIO DEL SOFTWARE	12
2.5	TEST DI CONNESSIONE	13
2.6	STEP NECESSARI ALL'ESECUZIONE DELLA PROVA D'ESAME	19
2.7	CONFIGURAZIONE AUDIO VIDEO	19
2.8	SCATTA FOTO	23
2.9	ACCETTAZIONE ALLA PROVA D'ESAME	25
<b>3</b>	<b>SVOLGIMENTO DELLA PROVA D'ESAME .....</b>	<b>30</b>
3.1	TIMER TEMPO RESIDUO	31
3.2	COME RISPONDERE ALLE DOMANDE	32
3.3	ESITO DELLA PROVA D'ESAME	35
3.4	DISCONNESSIONE DEL COLLEGAMENTO INTERNET	36
3.5	DISCONNESSIONE WEBCAM	37
3.6	DISCONNESSIONE MICROFONO	38
<b>4</b>	<b>INTERVENTO DELLA COMMISSIONE IN LIVE CHAT .....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>SERVIZIO ASSISTENZA .....</b>	<b>40</b>
<b>6</b>	<b>INTERVENTO DEL SERVIZIO ASSISTENZA .....</b>	<b>42</b>

# 1 INTRODUZIONE

Nella presente guida sono illustrate le modalità operative per l'utilizzo del software specificamente predisposto per l'esecuzione della prova, riservata a coloro che intendano partecipare all'esame, con modalità di svolgimento online, per l'iscrizione negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi.

## 1.1 REQUISITI PER SOSTENERE LA PROVA D'ESAME ONLINE

Per sostenere la Prova d'Esame è necessario dotarsi di:

- *Personal Computer*, con sistema operativo Microsoft Windows, connesso alla rete Internet, dotato di webcam e microfono con requisiti minimi di seguito riportati;
- *dispositivo mobile* dotato di telecamera e connessione ad internet quale può essere un tablet, uno smartphone o un phablet (sono esclusi smart TV, TV box e smartwatch); tale dispositivo avrà la funzione di camera secondaria capace di inquadrare la postazione di lavoro del candidato;
- casella di posta elettronica certificata (PEC) personale;
- credenziali di accesso al sistema (*username*, *password* e *token*)<sup>1</sup> per l'accesso.

Requisiti minimi PC

Caratteristica	Minimo	Consigliato
Processore	Processore x86/x64 da 1 GHz	Processore Dual Core x86/x64 da 2 GHz o superiore
Ram	1 GB	2 GB o superiore
Spazio disco	500 MB	Almeno 1 GB di spazio disponibile sul disco di sistema.
Webcam	Risoluzione minima 320px, correttamente installata nel sistema operativo	
Microfono	Correttamente installato nel sistema operativo.	
Audio	Casse audio correttamente installate nel sistema operativo	
Sistema Operativo	Windows 8; Windows 10 inclusa l'installazione dell'ultimo aggiornamento rilasciato da Microsoft	Windows 10 inclusa l'installazione dell'ultimo aggiornamento rilasciato da Microsoft
Requisiti Software	Internet Explorer 8; DirectX v9.0 o superiore Microsoft .NET Framework 2.0, 3.5 e 4.0;	
Connessione ad internet	Velocità minima di connessione: 2 Mbit/s in <i>download</i> 1 Mbit/s in <i>upload</i>	Velocità minima di connessione: 4 Mbit/s in <i>download</i> 2 Mbit/s in <i>upload</i>
Antivirus/ Firewall	Configurato in modo da consentire l'esecuzione del software installato per la prova e l'accesso ad internet da parte dell'applicativo	






<sup>1</sup> Tali informazioni vengono inviate via email a seguito della prenotazione effettuata dal candidato

## Requisiti minimi dispositivo mobile

Caratteristica	Minimo	Consigliato
Sistema Operativo	sistema operativo Android 7.1 (Nougat) o superiore, oppure Apple iOS 12 o superiore; per il sistema Android: accesso al Google Play App Store (o in alternativa una configurazione che consenta l'installazione di APK di terze parti); per il sistema iOS: Accesso all'Apple App Store;	
Schermo	schermo touch screen, supporto orientamento schermo verticale ed orizzonte (orientamento dinamico)	
Connessione ad internet	scheda Wi-Fi conforme allo standard IEEE 802.11 o connessione alla rete mobile 3G/4G correttamente configurati e connessi ad internet con le seguenti velocità minime: 1 Mbit/s in download, 512 KBit/s in upload;	scheda Wi-Fi conforme allo standard IEEE 802.11 o connessione alla rete mobile 3G/4G correttamente configurati e connessi ad internet con le seguenti velocità minime: 2 Mbit/s in download, 1 Mbit/s in upload;
Telecamera	telecamera (posteriore e/o anteriore) correttamente configurata ed in grado di acquisire foto con una risoluzione minima di 640x480 pixel, orientamento orizzontale;	
Memoria del dispositivo	memoria volatile 1GB, 1 GB di spazio disponibile di memoria non volatile;	
Abilitazioni di sistema operativo	abilitazione dell'APP ai seguenti permessi di utilizzo: telecamera, permessi in lettura e scrittura sul filesystem, "internet access", utilizzo modalità verticale e orizzontale (schermo e telecamera), accesso di rete completo	
Batteria	Batteria correttamente caricata.	

## 1.2 INFORMAZIONI UTILI ALLA COMPrensione DELLA GUIDA – SIMBOLI UTILIZZATI

Al fine di richiamare visivamente l'attenzione dell'utente in relazione a funzionalità e azioni di particolare importanza, nella presente guida sono utilizzati alcuni simboli, la cui descrizione è di seguito riportata:

<b>Simbolo</b>	<b>Descrizione</b>
	Aspetti o attività cui prestare attenzione
	Attività o azioni non consentite
	Informazioni e/o approfondimenti relativi all'argomento trattato
	Informazioni utili al miglioramento dell'attività
	Il riquadro rosso è utilizzato per evidenziare aree cui prestare attenzione o funzionalità da utilizzarsi per l'esecuzione di un'attività. È sovente accompagnato dall'ulteriore icona della mano ad indicare la selezione da effettuare.

## 2 UTILIZZO DEL SOFTWARE

Ai fini dell'esecuzione della prova d'esame *a distanza* è necessario procedere al *download* e alla installazione dello specifico *software* applicativo su PC e su dispositivo mobile, così come di seguito descritto.

**Attenzione il software è utilizzabile solo su PC con sistema operativo Microsoft Windows 8 o superiore.**

### 2.1 DOWNLOAD DEL SOFTWARE

Al fine di effettuare il *download* del *software* applicativo, è possibile utilizzare l'apposito link ricevuto nel messaggio email a seguito della prenotazione della sessione prescelta.

L'applicativo è altresì disponibile nel sito ufficiale dell'OAM.



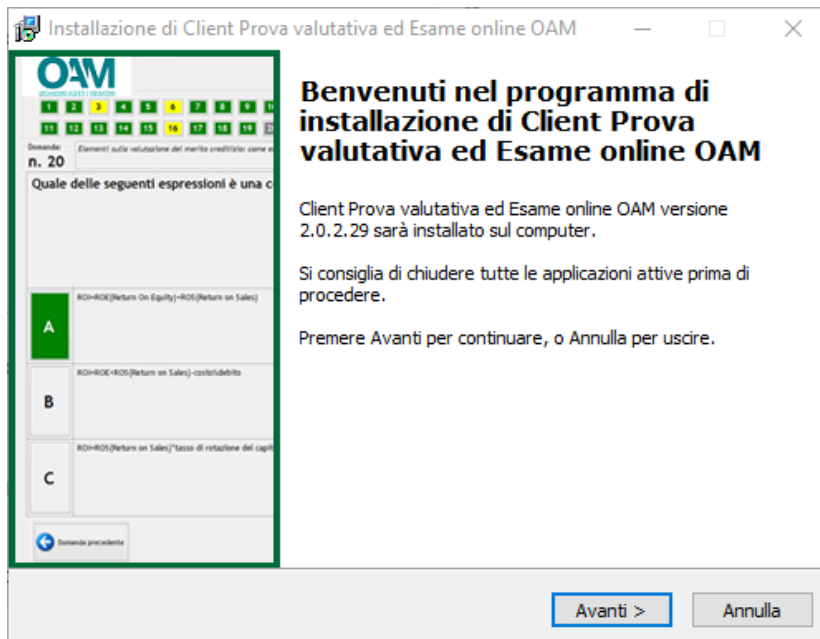
Per l'esecuzione della prova d'esame a distanza il client applicativo dovrà essere sempre aggiornato all'ultima versione disponibile. Infatti, un meccanismo di controllo impedisce l'esecuzione della prova con una versione precedente;

Per l'esecuzione della prova d'esame a distanza il PC in uso ed il dispositivo mobile dovranno avere tutti gli aggiornamenti di sistema operativo effettuati comprese patch e drivers;

Come da indicazioni contenute nel Bando, prima dell'esecuzione della prova d'esame è necessario effettuare il test di connessione (vedi istruzioni nel seguito del documento – “2.5 Test di connessione”) che consente di verificare la raggiungibilità del Server centrale e l'adeguatezza della propria dotazione hardware e software.

## 2.2 INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE SU PC

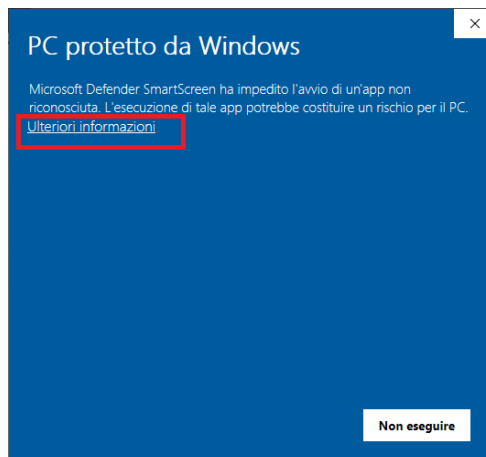
Una volta completato il *download* del software, eseguire il file di *Setup* e seguire le istruzioni a video.



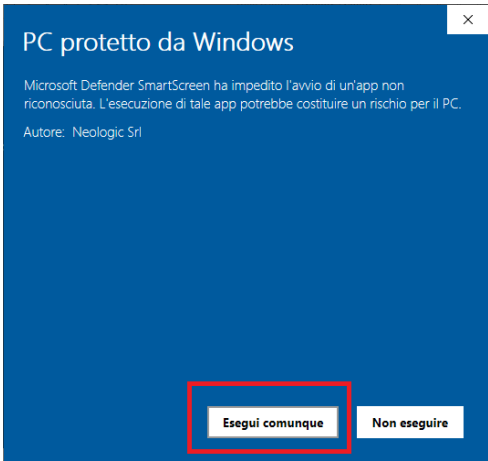


Taluni personal computer presentano un meccanismo di inibizione dell'installazione di *software* (azione solitamente controllata dall'Antivirus). Per lo sblocco di tale funzionalità, fare riferimento al manuale utente dello specifico applicativo utilizzato.

Laddove invece il blocco fosse effettuato dal sistema operativo – come, ad esempio, nel caso dello *Smart Screen* di *Windows 8 o 10* – è sufficiente selezionare con il tasto destro del *mouse* sull'icona dell'eseguibile del *Setup* di installazione del *software* per lo svolgimento della prova d'esame e selezionare la voce *Proprietà*. Nella scheda denominata “*Generale*”, all'interno della sezione “*Sicurezza*”, cliccare sul tasto “**Annulla Blocco**”.

In alternativa, avviare il programma di *Setup*, verrà presentata la seguente schermata:





	<p>Selezionare la voce <b>Ulteriori informazioni</b>, così come illustrato in figura e, successivamente, selezionare la voce <b>Esegui comunque</b>, così come mostrato successivamente</p> 
	<p>Durante la fase d'installazione del software, il percorso (cartella) di destinazione proposta dall'applicativo è <b>C:\ProvaValutativaEsameOnlineOAM</b>. È possibile esclusivamente variare il drive di destinazione. In ogni caso si consiglia di lasciare invariato il percorso proposto dalla procedura di installazione.</p>
	<p>Il client applicativo per l'esecuzione della prova d'esame online non è progettato né compatibile per l'utilizzo in emulazione dell'ambiente Windows con altri sistemi operativi quali ad esempio MAC OS o Linux.</p>

## 2.3 INSTALLAZIONE APPLICAZIONE SU DISPOSITIVO MOBILE

Per installare l'Applicazione su dispositivo mobile, bisogna dotarsi di uno smartphone o tablet che soddisfi i requisiti minimi richiesti, con almeno una fotocamera funzionante e la batteria in grado di mantenere il dispositivo con lo schermo acceso per almeno 3 ore.

Per dispositivi con sistema operativo ANDROID di Google:

- Aprire l'applicazione denominata "Google Play Store"



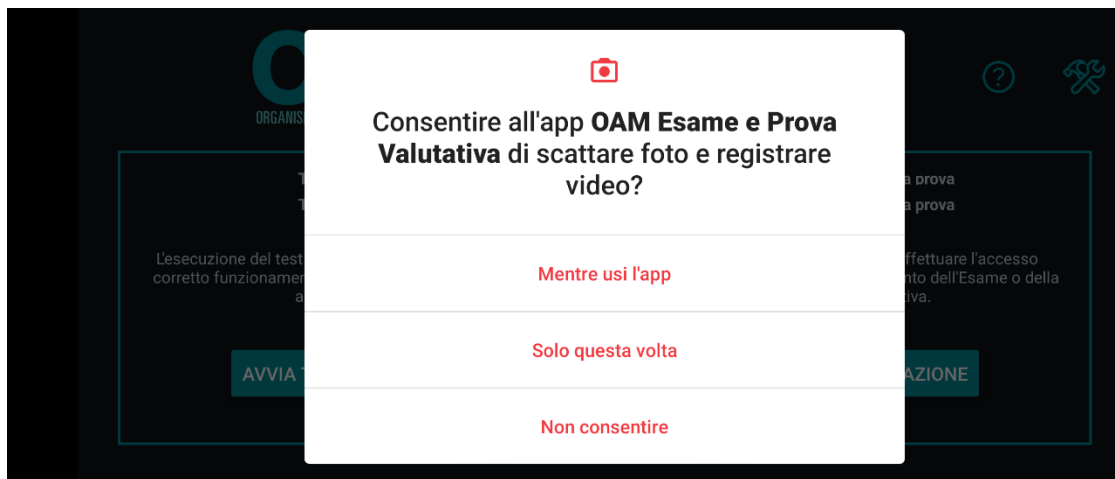
- Cercare l'app scrivendo nella casella: "oam esame e prova valutativa"



- Scegliere l'app "OAM Esame e Prova Valutativa" di BV TECH SPA e cliccare sul tasto **Installa** per installare l'app sul dispositivo



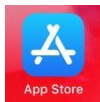
- Al primo avvio dell'App sarà richiesto il consenso all'utilizzo della fotocamera, scegliere "Consenti" per proseguire.



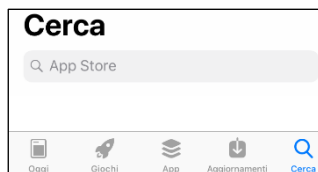
Per i dispositivi con sistema operativo Android non dotati di Google Play Store, è necessario effettuare il download dell'APP in formato APK dal sito OAM, installare l'app eseguendo il file ".apk" e autorizzare il dispositivo mobile all'installazione dei file da sorgenti sconosciute.

Per dispositivi con sistema operativo iOS di Apple:

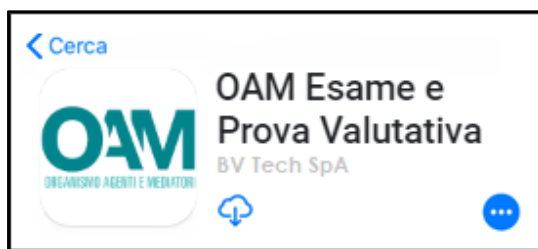
- Aprire l'applicazione denominata "App Store"



- Cercare l'app scrivendo nella casella: "oam esame e prova valutativa"



- Scegliere l'app "OAM Esame e Prova Valutativa" di BV TECH SpA e cliccare sulla nuvola  per installare l'app sul dispositivo

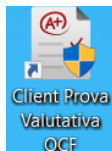


- Al primo avvio dell'App sarà richiesto il consenso all'utilizzo della fotocamera, scegliere "OK" per proseguire.



## 2.4 AVVIO DEL SOFTWARE

Completata l'installazione, il software applicativo per l'esecuzione della Prova d'esame a distanza, denominato "EsameOnline.exe", sarà avviabile cliccando sulla specifica icona presente nel menu "Programmi" e/o sul Desktop utente.



All'avvio del software verrà visualizzata la seguente schermata:

Organismo Agenti e Mediatori - ver. 3.0.3.69

**OAM**  
ORGANISMO AGENTI E MEDIATORI

Software per lo svolgimento della prova valutativa ed esame online per l'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

Inserire le credenziali ed il token (codice) forniti per la connessione al server

Username

Password

Token

**Prima di effettuare l'accettazione è necessario:**

- 1) Configurare le periferiche audio e video (Selezionare "Configura audio/video").
- 2) Scattare una foto con la WebCam (Selezionare "Scatta Foto").
- 3) Eseguire il test di connessione per rilevare eventuali problematiche del terminale utilizzato e/o della connessione internet (Selezionare "Test di Connessione").
- 4) Consultare il manuale e la video-guida per l'utilizzo del software e/o contattare l'assistenza tecnica per eventuali problemi (Selezionare "Istruzioni e Assistenza chat").

Istruzioni e Assistenza chat

Configura audio/video

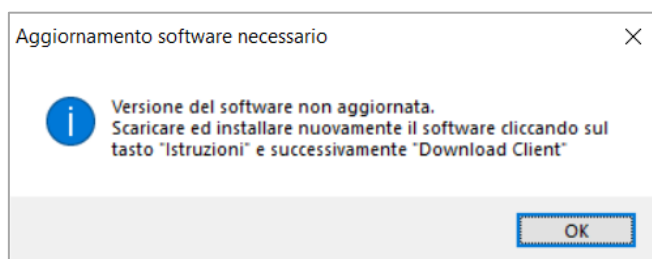
Test di connessione

Effettua Accettazione

Scatta Foto

Figura 1 - Avvio software

All'avvio, l'applicativo esegue un controllo sull'integrità e obsolescenza dello stesso. Qualora l'applicativo dovesse segnalare la necessità di essere aggiornato, procedere nuovamente al download e all'installazione della versione più recente, ovvero quella disponibile sul sito dell'OAM.

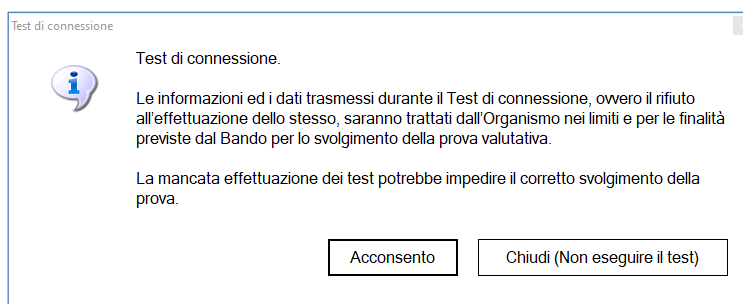


## 2.5 TEST DI CONNESSIONE

Il test di connessione consente di verificare che le caratteristiche dei dispositivi e le eventuali restrizioni della propria rete di collegamento internet siano adeguate per sostenere la prova d'esame.

Laddove le restrizioni applicate al proprio PC, al dispositivo mobile o alla connessione internet impedissero il necessario colloquio con il Server centrale, verrà riportato uno specifico messaggio per avvisare l'utente. In tal caso è possibile contattare l'assistenza dedicata tramite chat come descritto nel paragrafo [SERVIZIO ASSISTENZA per chiedere assistenza alla risoluzione del problema riscontrato](#).

Per effettuare il test di connessione cliccare sul tasto "test di connessione" e successivamente procedere cliccando sul tasto "acconsento";



**Figura 2 - Finestra consenso**

Durante questo test verranno verificate 6 caratteristiche fondamentali per lo svolgimento della prova ovvero le velocità di *Download* e *Upload*, l'affidabilità della connessione l'acquisizione ed invio di foto e audio dal PC e l'acquisizione ed invio delle foto dal dispositivo mobile.

Il test di connessione effettuerà in sequenza i seguenti test:

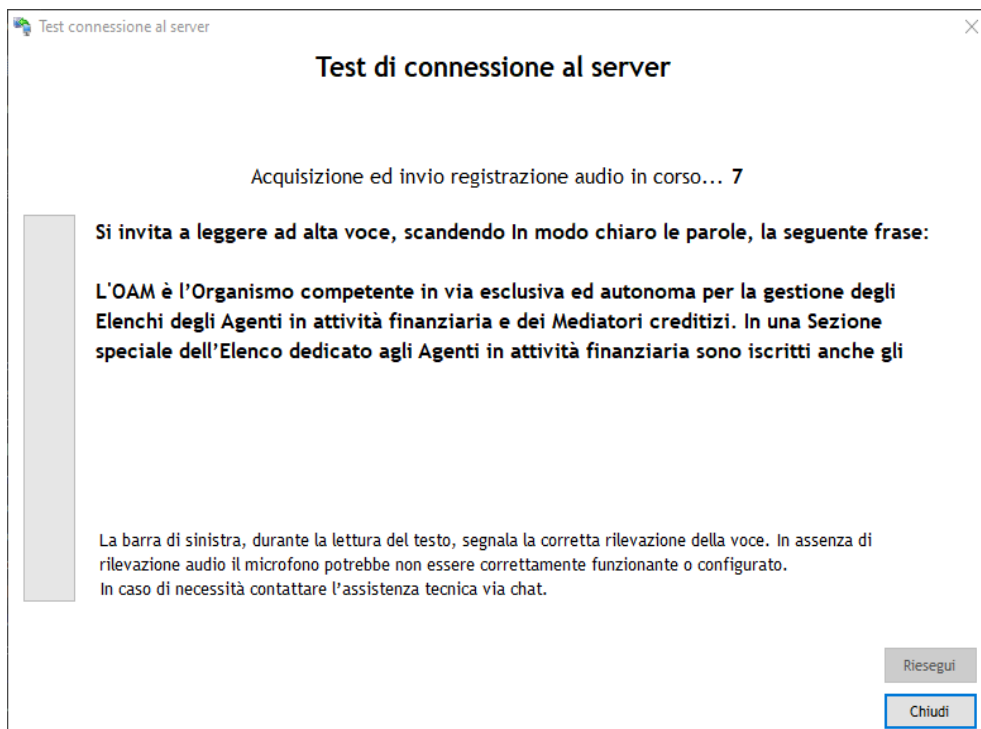
- Velocità download.
- Velocità upload.
- Affidabilità della connessione.

- Acquisizione foto (da webcam collegata a PC).



**Figura 3 - Finestra acquisizione ed invio foto da webcam**

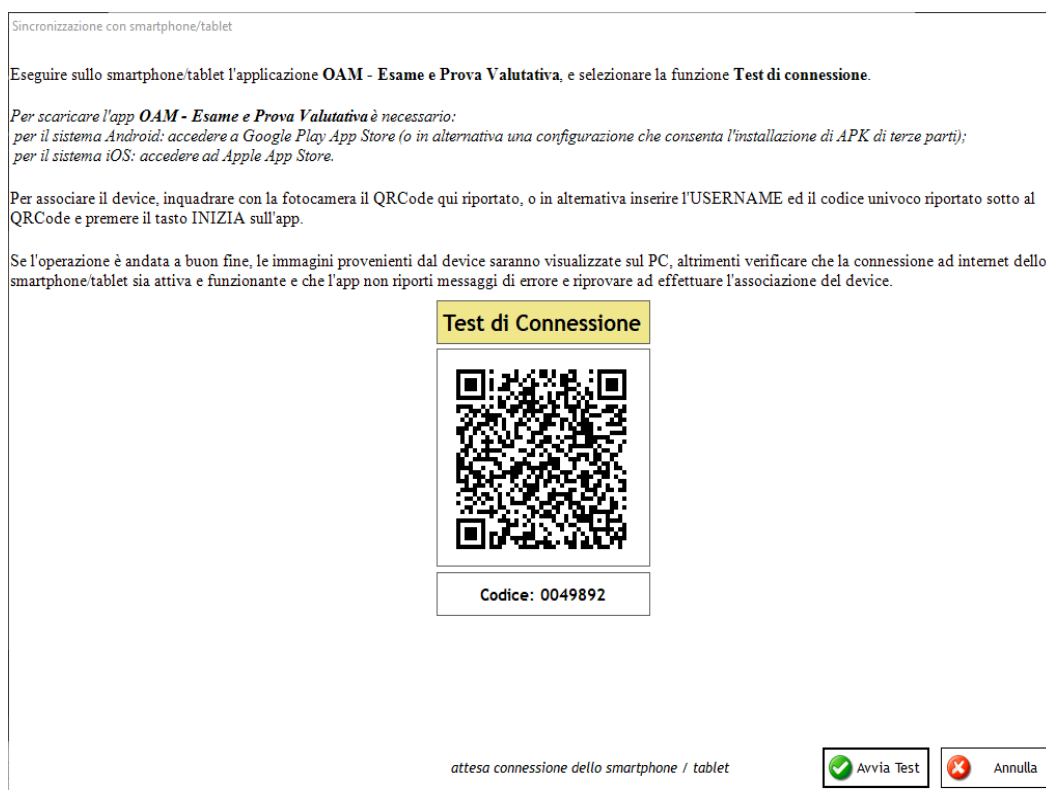
- Acquisizione audio.  
(leggere e scandire le parole riportate a video con voce chiara)



**Figura 4 - Test acquisizione ed invio audio**

- acquisizione foto da webcam esterna (da dispositivo mobile).

Durante la fase di test della fotocamera del dispositivo esterno, seguire attentamente le istruzioni riportate a video:



**Figura 5 – Lettura QRCode Test di Connessione**

Aprire sul dispositivo mobile l'applicazione "OAM Esame e Prova Valutativa", precedentemente installata, e procedere cliccando sul tasto **AVVIA TEST DI CONNESSIONE** posto nel riquadro a sinistra dedicato al test di connessione.



**Figura 6 - Finestra applicazione per dispositivo mobile**

Inquadrare con la fotocamera del dispositivo mobile<sup>2</sup> il codice QRcode<sup>3</sup> mostrato a video, dal software prova d'esame sul PC, per procedere con l'associazione del dispositivo mobile.



**Figura 7 - esempio di QRcode**

Qualora necessario o perché non acquisibile il QRcode, procedere inserendo manualmente i dati di username e codice nei relativi campi.



**Figura 8 - Finestra applicazione dispositivo mobile anteprima cattura immagini test di connessione**

Il dispositivo mobile NON deve essere posizionato sul piano di lavoro e deve trovarsi ad una distanza tale, da garantire una visione d'insieme della postazione di lavoro del candidato comprese eventuali vie di accesso alla stanza. La Commissione, anche tenendo conto delle caratteristiche del luogo di svolgimento della prova, può impartire delle specifiche indicazioni.

<sup>2</sup> Dispositivo mobile dotato di telecamera: può essere un tablet, uno smartphone o un phablet (sono esclusi smart TV, TV box e smartwatch).

<sup>3</sup> QRcode: codice a barre bidimensionale, tale codice viene letto dall'applicazione per dispositivo mobile e consente l'accoppiamento inserendo automaticamente le credenziali di accesso.



Sincronizzazione con smartphone/tablet

Posizionare lo smartphone/tablet come illustrato nella figura, lo smartphone/tablet **NON** deve essere posizionato sul piano di lavoro e deve trovarsi ad una distanza tale da garantire una visione d'insieme della postazione di lavoro del candidato comprese eventuali vie di accesso alla stanza. La Commissione, anche tenendo conto delle caratteristiche del luogo di svolgimento della prova, può impartire delle specifiche indicazioni.

Al fine di ottenere una corretta inquadratura, se opportuno, dall'app del device selezionare una differente fotocamera (frontale o posteriore).

Una volta posizionato il device ed ottenuta la corretta inquadratura come precedentemente illustrato, procedere cliccando sul tasto **avvia test** sull'applicativo del PC.

**Posizioni corrette dispositivo mobile**



**Immagine del dispositivo mobile**



Codice: 0094277

attesa connessione dello smartphone / tablet

☒ Avvia Test ☐ Annulla

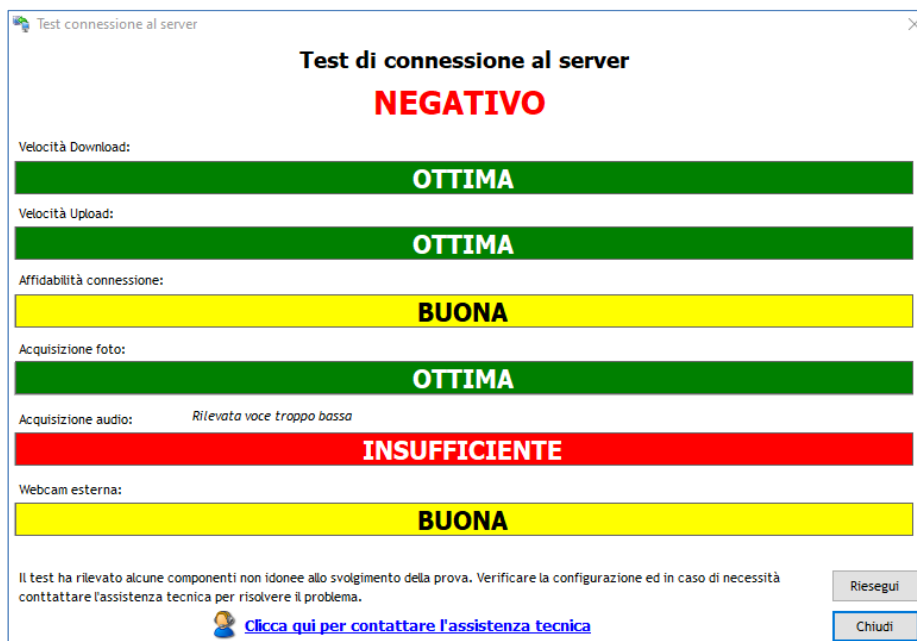
**Figura 9 - acquisizione ed invio fotogrammi da dispositivo mobile**

Proseguire quindi il test di connessione, cliccando sul tasto "Avvia Test".

Terminato il test di connessione, verrà riportata una misurazione delle caratteristiche di *velocità download*, *velocità upload*, *Affidabilità*, *acquisizione foto* ed *acquisizione audio* del proprio PC, acquisizione foto da dispositivo mobile. Il risultato del test è espresso secondo le seguenti categorie: Insufficiente, Buona, Ottima.

L'eventuale valore *Insufficiente* per uno o più parametri misurati non impedisce lo svolgimento della prova d'esame; non sarà, tuttavia, garantito il corretto svolgimento della stessa, in quanto potrebbero verificarsi problemi e/o perdite di connessione con il Server centrale durante lo svolgimento della prova.

Nel caso in cui il test di connessione dovesse risultare **NEGATIVO** si consiglia di contattare tempestivamente il [SERVIZIO ASSISTENZA](#) tecnica per la verifica dell'insufficienza segnalata.



**Figura 10 – Finestra esito test di connessione non idoneo**

	Installare al prima possibile il software per l'esecuzione della prova ed effettuare la configurazione audio/video e test di connessione previsti dallo stesso con congruo anticipo rispetto alla data della prova d'esame (si consiglia almeno 5 gg. prima).
	Per effettuare il test di connessione è necessario inserire solo il codice fiscale nella casella <i>username</i>
	Al fine del miglioramento del parametro "affidabilità connessione", si consiglia il collegamento del PC ad Internet tramite cavo, o se tramite Wi-Fi, tenendo il pc quanto più possibile vicino al modem/router Wi-Fi. Disconnettere qualsiasi apparato/dispositivo utilizzando la medesima connessione ad internet in uso durante il test o l'esecuzione della prova d'esame.
	Assicurarsi che il proprio dispositivo mobile sia connesso ad internet e che abbia un'autonomia di almeno 3 ore.
	Chiudere o disattivare qualsiasi software non consentito <sup>4</sup> e segnalato dall'applicazione prova d'esame, quali ad esempio Google Chrome, Skype, Anydesk, MS Teams, Supremo. Nel caso in cui si dovessero riscontrare problemi nella chiusura o disattivazione, agire con la chiusura forzata del software non consentito tramite "gestione attività di Windows". Si consiglia la chiusura dei software non consentiti, anche durante il test di connessione per essere sicuri di poterlo fare anche durante l'accettazione alla prova d'esame.

<sup>4</sup> La presenza di software non consentito impedisce l'accettazione alla prova d'esame.

## 2.6 STEP NECESSARI ALL'ESECUZIONE DELLA PROVA D'ESAME

Al fine di poter sostenere la prova d'esame online è necessario effettuare una serie di azioni propedeutiche quali:

- ✓ configurazione e test dei propri dispositivi audio e video (*si consiglia di prestare molta attenzione alla registrazione della voce tramite il microfono che deve risultare chiara e non troppo bassa*);
- ✓ posizionamento del dispositivo mobile in modo da inquadrare tutto il piano di lavoro, già durante il test di connessione.
- ✓ esecuzione test di connessione e chiusura degli eventuali software non consentiti (*si consiglia effettuare il test di connessione almeno 5 gg. prima della data della prova d'esame*);
- ✓ esecuzione dell'**accettazione** mediante utilizzo delle credenziali ricevute.

## 2.7 CONFIGURAZIONE AUDIO VIDEO

Prima di poter utilizzare il software ed effettuare l'accettazione è necessario procedere con la configurazione dei propri dispositivi audio/video, attraverso l'utilizzo della specifica funzione.

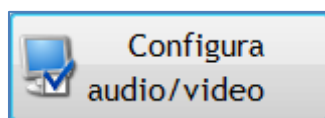


Figura 11 – Configura webcam e microfono

L'attivazione di tale funzione comporterà la visualizzazione della specifica schermata attraverso la quale sarà possibile procedere con le necessarie configurazioni.

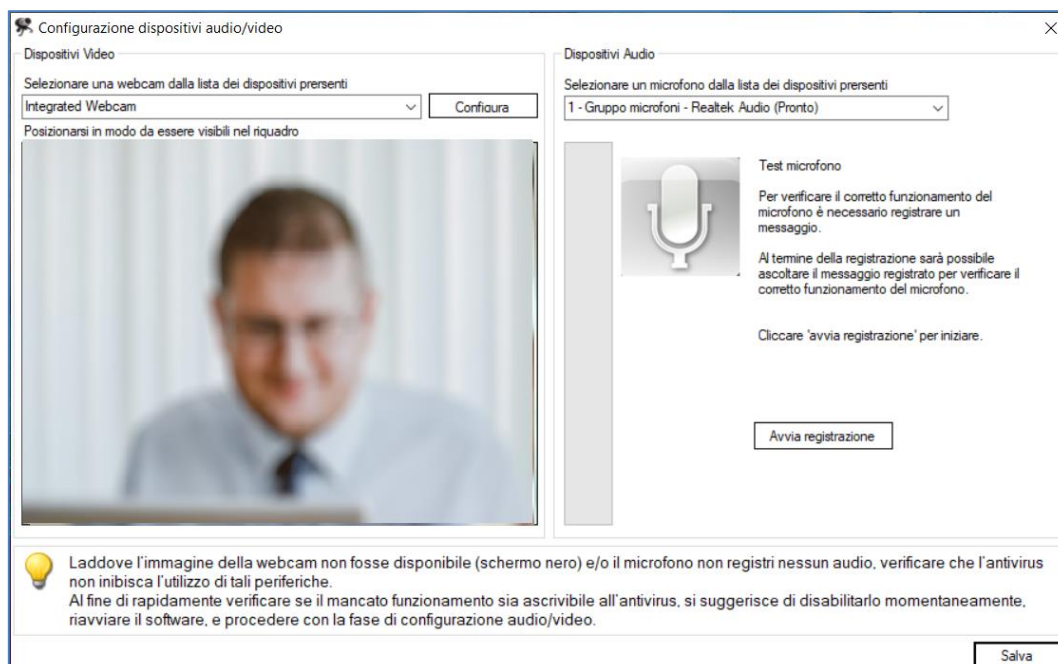


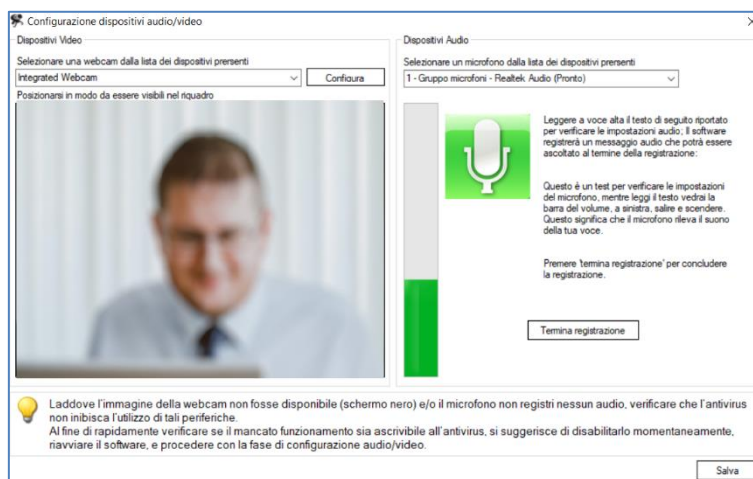
Figura 12 – Finestra configurazione audio/video

Attraverso tale finestra è possibile:

- selezionare la webcam da utilizzare, tra quelle configurate e disponibili;
- selezionare il microfono da utilizzare, tra quelli configurati e disponibili.
- verificare il corretto funzionamento della webcam quindi procedere con il test del microfono selezionando il tasto **“avvia registrazione”**.

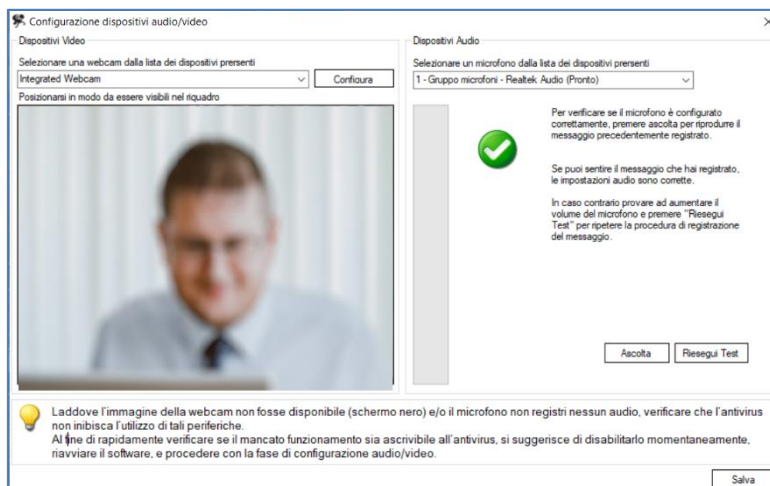
Ai fini dell'esecuzione del test, una volta avviata tale funzione, leggere il testo riportato nella finestra di dialogo ed assicurarsi che la barra del livello microfono rilevi correttamente il volume della propria voce.

Dopo aver letto la frase d'esempio è possibile cliccare su “Termina registrazione” per proseguire.




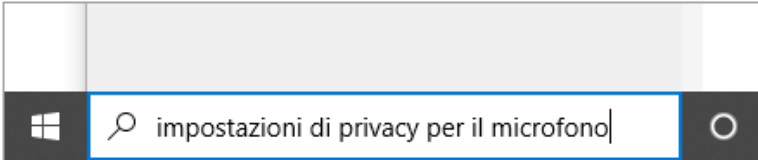
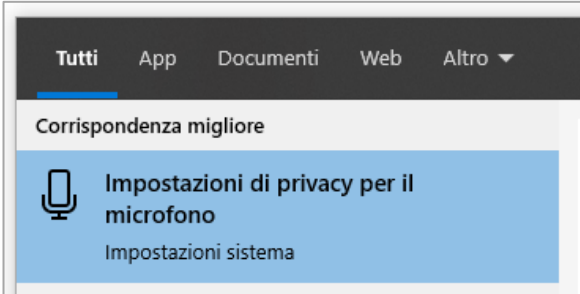


**Figura 13 – Finestra verifica dispositivo microfono**

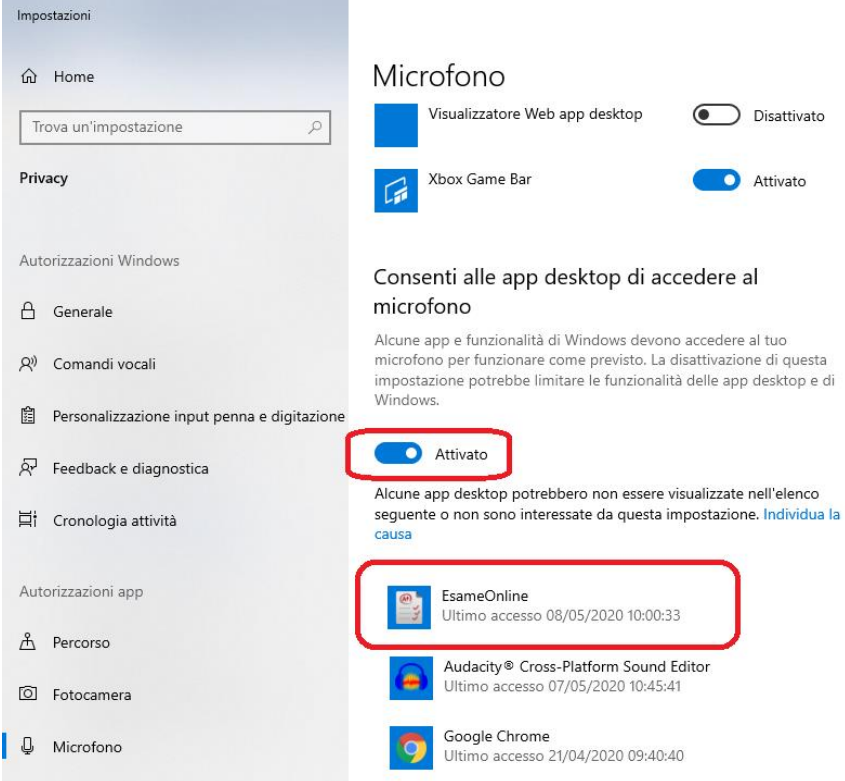

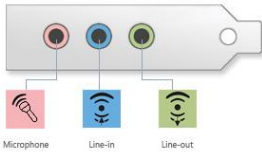
Riascoltare quindi la registrazione cliccando su “ascolta” e verificare il buon esito della registrazione, ovvero che la voce registrata sia chiara e che il volume non sia troppo basso.



**Figura 14 - Finestra ascolto e verifica registrazione**

	<p>Laddove l'immagine della webcam non fosse disponibile (schermo nero) e/o il microfono non registri nessun audio, verificare che l'antivirus non inibisca l'utilizzo di tali periferiche. Al fine di rapidamente verificare se il mancato funzionamento sia ascrivibile all'antivirus, si suggerisce di disabilitarlo in maniera temporanea, fino al riavvio del sistema, e procedere con la fase di configurazione audio/video.</p>
	<p>Riascoltare la registrazione cliccando su "ascolta" e verificare che la voce registrata sia chiara e che il volume non sia troppo basso.</p>
	<p>Laddove il microfono non registri nessun audio, verificare le "impostazioni di privacy per il microfono" del sistema operativo Microsoft Windows 10, ed attivare/consentire alle applicazioni l'uso del microfono.</p> <p>Per avviare le impostazioni, digitare nella barra di ricerca di Windows il seguente testo: "impostazioni di privacy per il microfono"</p>  <p>Selezionare quindi l'apposita icona:</p>  <p>Scorrere in basso fino a trovare l'applicazione denominata "EsameOnline". Procedere quindi verificando che l'abilitazione delle applicazioni desktop ad accedere al microfono sia attivata.</p>



	 <p>Procedere quindi in maniera analoga per la webcam, Avviare le impostazioni, digitare nella barra di ricerca di Windows il seguente testo: “impostazioni di privacy per la fotocamera” verificando le abilitazioni.</p>
	<p>Se non si dispone di un dispositivo webcam con microfono integrato, assicurarsi prima di effettuare il test audio/video che il microfono sia correttamente collegato alla porta audio “microfono in” del PC, generalmente indicata con il colore rosa. Se si dispone di un microfono USB, controllare la connessione USB del dispositivo stesso.</p> 

Assicurarsi inoltre che l'immagine ripresa dalla webcam sia nitida e correttamente visibile. Se l'immagine ripresa risultasse non sufficientemente nitida o visibile, cliccare sul tasto **configura** e variare i parametri sino ad ottenere un'immagine migliore; tra i parametri da regolare, si suggerisce di agire su quelli relativi a *luminosità* e *contrasto*. Riferirsi al manuale della propria webcam per ulteriori specifiche e modalità operative.

Se i dispositivi risultano correttamente configurati, cliccare sul tasto **“salva”** ([Figura 14 - Finestra ascolto e verifica registrazione](#)).

## 2.8 SCATTA FOTO

Come precedentemente evidenziato, prima di poter procedere con l'accettazione alla prova d'esame, è necessario effettuare un'autoidentificazione, seguendo i passaggi indicati dal software.

Acquisire una propria foto cliccando sul tasto **“scatta foto”** e successivamente sul tasto **“prosegui”**



Figura 15 – Finestra acquisizione foto utente

Verificare che l'immagine sia nitida<sup>5</sup> ed il volto sia visibile.

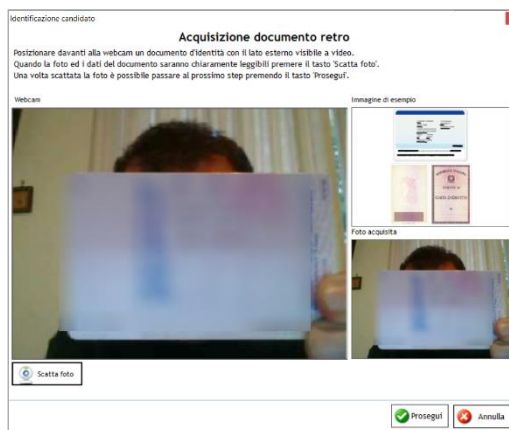
Procedere successivamente con l'acquisizione del documento di riconoscimento parte fronte cliccando sul tasto **“scatta foto”** e successivamente sul tasto **“prosegui”**



Figura 16 – Finestra acquisizione documento utente parte fronte

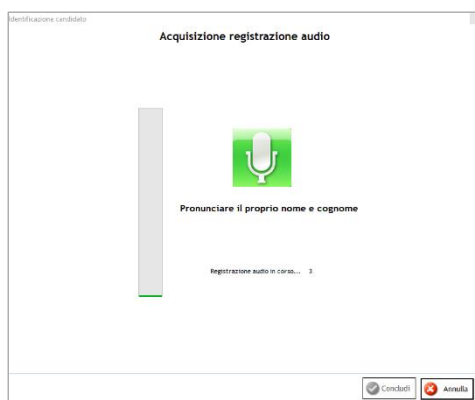
<sup>5</sup> N.B: L'immagine esemplificativa riportata nel manuale è volutamente sfocata

Procedere successivamente con l'acquisizione del documento di riconoscimento parte retro cliccando sul tasto **“scatta foto”** e successivamente sul tasto **“prosegui”**



**Figura 17 – Finestra acquisizione documento utente parte retro**

Pronunciare il proprio nome e cognome ed attendere la fine conto alla rovescia.



**Figura 18 - Finestra pronuncia nome e cognome**

Ascoltare la registrazione audio effettuata, cliccando sul tasto **“ascolta”**, verificare che la voce sia chiara e che il volume non sia troppo basso, e proseguire cliccando sul tasto **“concludi”**.



**Figura 19 - Finestra acquisizione e verifica audio**



## 2.9 ACCETTAZIONE ALLA PROVA D'ESAME

Così come riportato nel bando, 45 minuti prima dell'orario di esecuzione della Prova prenotata, è necessario procedere ad effettuare l'**accettazione**.

- Cliccare sul tasto "[SCATTA FOTO](#)" e seguire le istruzioni riportate a video
- Inserire username corrispondente al proprio codice fiscale
- Inserire la password ricevuta a mezzo email
- Inserire il Token ricevuto a mezzo email
- Cliccare il tasto "Effettua accettazione"

Organismo Agenti e Mediatori - ver. 3.0.3.69

**OAM**  
ORGANISMO AGENTI E MEDIATORI

Software per lo svolgimento della prova valutativa ed esame online per l'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

Inserire le credenziali ed il token (codice) forniti per la connessione al server

Username:

Password:

Token:





 **Prima di effettuare l'accettazione è necessario:**


- 1) Configurare le periferiche audio e video (Selezionare "Configura audio/video").
- 2) Scattare una foto con la WebCam (Selezionare "Scatta Foto").
- 3) Eseguire il test di connessione per rilevare eventuali problematiche del terminale utilizzato e/o della connessione internet (Selezionare "Test di Connessione").
- 4) Consultare il manuale e la video-guida per l'utilizzo del software e/o contattare l'assistenza tecnica per eventuali problemi (Selezionare "Istruzioni e Assistenza chat").

Figura 20 - Finestra immissione credenziali di accesso

Qualora richiesto, effettuare il test di connessione cliccando sul tasto "**Acconsento**"

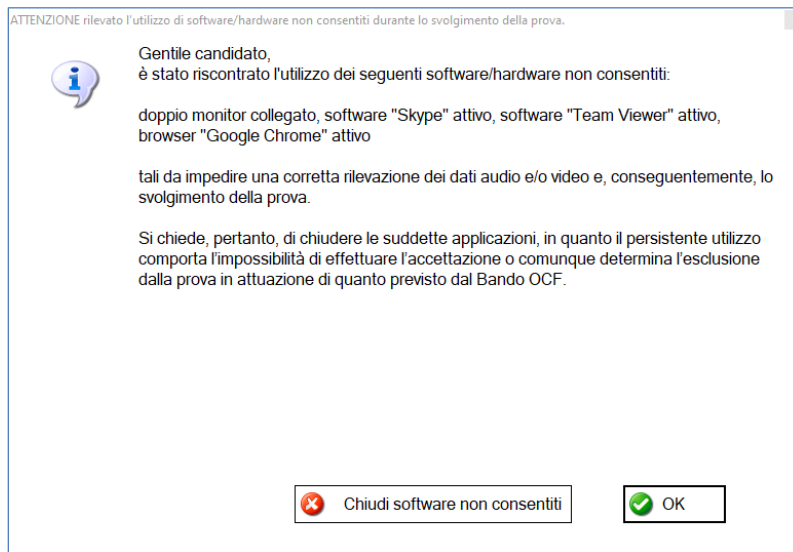
Test di connessione

 **Test di connessione.**

Le informazioni ed i dati trasmessi durante il Test di connessione, ovvero il rifiuto all'effettuazione dello stesso, saranno trattati dall'Organismo nei limiti e per le finalità previste dal Bando.

Figura 21 - Finestra consenso test di connessione

L'applicativo esegue un controllo sull'eventuale presenza di software in uso non consentiti.



**Figura 22 - Finestra presenza software non consentito**

Qualora presente un “software non consentito” procedere con la chiusura dei software segnalati come attivi. Nella figura esemplificativa sopra esposta risultano attivi Google Chrome e Skype.

Qualora non avvenga la chiusura, agire con la chiusura forzata del software non consentito tramite “gestione attività di Windows<sup>6</sup>”



**Figura 23 - QRcode mostrato dal software prova d'Esame**

<sup>6</sup> Per attivare “gestione attività di Windows”: premere i tasti CTRL+ALT+CANC

Proseguire, aprendo l'applicazione installata sul dispositivo mobile e procedere cliccando sul tasto "avvia" posto nel riquadro accettazione alla prova.



**Figura 24 - Finestra applicazione per dispositivo mobile**

Il dispositivo mobile, dopo aver interpretato il QRCode, procederà ad effettuare l'anteprima della cattura immagini come da figura riportata a seguito.

Qualora necessario o non acquisibile il QRcode, procedere inserendo manualmente, sul dispositivo mobile, i dati di username, password e token nei relativi campi e premendo "INIZIA".



**Figura 25 - Finestra applicazione dispositivo mobile anteprima cattura immagini**

Sincronizzazione con smartphone/tablet

Posizionare lo smartphone/tablet come illustrato nella figura, lo smartphone/tablet **NON** deve essere posizionato sul piano di lavoro e deve trovarsi ad una distanza tale da garantire una visione d'insieme della postazione di lavoro del candidato comprese eventuali vie di accesso alla stanza. La Commissione, anche tenendo conto delle caratteristiche del luogo di svolgimento della prova, può impartire delle specifiche indicazioni.

Al fine di ottenere una corretta inquadratura, se opportuno, dall'app del device selezionare una differente fotocamera (frontale o posteriore).

Una volta posizionato il device ed ottenuta la corretta inquadratura come precedentemente illustrato, procedere cliccando sul tasto **Accettazione** sull'applicativo del PC.

Posizioni corrette dispositivo mobile

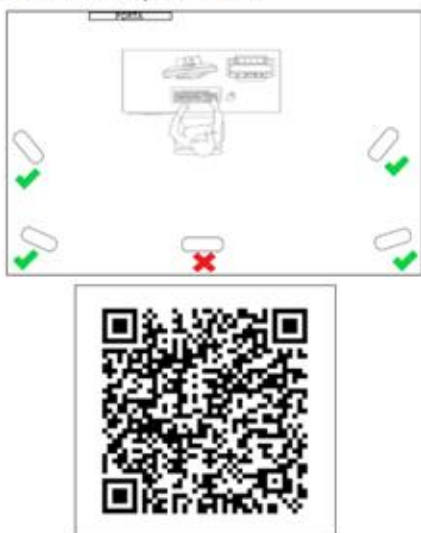


Immagine del dispositivo mobile



attesa connessione dello smartphone / tablet

 **Prosegui**  **Annulla**

**Figura 26 - Finestra posizionamento dispositivo in fase di accettazione**

Una volta posizionato il dispositivo mobile in modo che risulti visibile l'intero piano di lavoro ed il monitor del PC, proseguire cliccando sul tasto "prosegui".

Ad avvenuta accettazione sarà visualizzata la finestra di **Attesa avvio Esame**.

Rimanere collegati ed in attesa fino a quando la Commissione, all'orario prestabilito, darà inizio all'Esame.

Organismo Agenti e Mediatori - ver. 3.0.3.69

**OAM**  
ORGANISMO AGENTI E MEDIATORI

Benvenuto	Neri Lucia
La prova avrà inizio alle ore	18:00
All'inizio della prova mancano	23 minuti e 38 secondi

Gentile Candidato,

La fase di accettazione si è conclusa con successo e l'esame avrà inizio a breve.

La commissione richiede l'esibizione del documento di riconoscimento, con fotografia ed in corso di validità, i cui riferimenti sono stati comunicati nella domanda di partecipazione all'esame, per consentire l'identificazione dei candidati.

L'esame ha una durata di 90 minuti ed è strutturata in 60 quesiti a scelta multipla e risposta singola.

Ad ogni risposta corretta è attribuito un punteggio pari a 1; ad ogni risposta errata o non data non è detratto od attribuito alcun punteggio. Il test si intende superato con un punteggio pari o superiore a 36/60.

Durante lo svolgimento dell'esame, il Candidato deve astenersi dall'utilizzare qualsiasi appunto o pubblicazione, supporto esterno o strumento idoneo alla memorizzazione di informazioni o alla trasmissione di dati (quali a mero titolo esemplificativo altro personal computer, telefoni cellulari e tablet, auricolari, cuffie).

Il Candidato deve restare in silenzio ed è vietato dare lettura o commentare in qualsiasi modo il contenuto del questionario dell'esame. E' fatto divieto interloquire, conversare, ricevere aiuto nella risoluzione dei quesiti sotto qualsiasi forma o comunque comunicare con ogni mezzo e/o strumento anche non verbale.

Si raccomanda di non interrompere l'esecuzione del software o la propria connessione alla rete internet.

Buon proseguimento.


**Figura 27 - Finestra di avvenuta accettazione**

	Il candidato dovrà effettuare l'accesso 45 minuti prima dell'orario d'inizio della prova d'Esame. Il mancato collegamento nella data e ora prevista determina l'impossibilità di svolgere la prova.
	Prima di effettuare l'accesso è necessario aver effettuato la configurazione audio video, scattare una propria foto; non sarà altrimenti possibile proseguire con la fase di accettazione.
	Lo username e la password richiesti in fase di accettazione alla prova d'esame sono differenti e non coincidenti con le credenziali di accesso all' area privata del portale OAM.  Lo username (che coincide con il codice fiscale della persona prenotata alla prova d'esame) e la password per effettuare l'accettazione alla prova d'esame online sono quelle trasmesse al candidato attraverso email a seguito della prenotazione.


### 3 SVOLGIMENTO DELLA PROVA D'ESAME

	Durante la prova d'Esame, non terminare l'esecuzione del <i>software</i> , non disconnettere gli apparati di collegamento ad Internet e i dispositivi <i>webcam</i> , microfono e dispositivo mobile. Per ulteriori informazioni leggere attentamente le istruzioni riportate nelle pagine successive.
	È fatto divieto per il candidato, a pena di esclusione dalla prova di interloquire, conversare o comunque comunicare con qualsiasi mezzo e/o strumento anche non verbale e di ricevere od ottenere qualsivoglia ausilio nella risoluzione dei quesiti ovvero compiere atti idonei diretti in modo non equivoco a realizzare tali condotte. È vietata la presenza di soggetti non autorizzati dalla Commissione esaminatrice presso la stanza in cui è posizionato il candidato per l'esecuzione della prova a pena di esclusione. Qualora nello stesso luogo fossero presenti più candidati, questi dovranno essere posti in stanze diverse per lo svolgimento della prova.
	Durante la prova d'Esame, assicurarsi che la propria posizione permetta la ripresa da <i>webcam</i> e da dispositivo mobile in modo visibile e secondo quanto prescritto dal bando. Non spostare pertanto la posizione del dispositivo <i>webcam</i> e del dispositivo mobile dopo aver effettuato l'accettazione senza autorizzazione della commissione.
	Non è consentito ai candidati la consultazione di appunti, testi, vocabolari o dizionari, né l'utilizzo di telefoni cellulari o alcun supporto esterno, compresi gli smartwatch, o altro strumento idoneo alla memorizzazione di informazioni, alla visualizzazione e alla trasmissione di dati. È in ogni caso proibito dare lettura a voce alta, sussurrare o commentare il contenuto del questionario della prova in corso o utilizzare auricolari o cuffie. È vietato prendere appunti.
	I candidati sono invitati a evitare, ove possibile, di introdurre e/o mantenere negli spazi fisici prescelti per svolgere la prova elementi dai quali sia possibile evincere informazioni attinenti alla loro vita privata e familiare.
	Tenere a portata di mano il proprio documento di riconoscimento indicato in fase di prenotazione. Tale documento potrà essere richiesto dalla Commissione durante lo svolgimento della Prova.


Durante l'attesa dell'avvio della prova, la commissione potrebbe richiedere una chat per la verifica dei documenti e/o posizionamento dei dispositivi (INTERVENTO DELLA COMMISSIONE IN LIVE CHAT).

	L'avvio della prova d'Esame è effettuabile unicamente dalla Commissione esaminatrice. Durante l'attesa dell'avvio non effettuare altre operazioni con la propria postazione PC ed attendere l'avvio in automatico della prova d'esame.
---	--



	<p>I candidati non possono avvalersi durante la prova, a pena di esclusione dalla stessa, di alcun appunto o pubblicazione anche ufficiale, supporto esterno o strumento idoneo alla memorizzazione d'informazioni o alla trasmissione di dati (quali a mero titolo esemplificativo altro personal computer, telefoni cellulari, tablet, etc.), né possono indossare auricolari o cuffie.</p>
---	---

Una volta che la Commissione darà avvio alla Prova, verrà mostrata automaticamente la prima domanda.



Tempo trascorso dall'avvio: **01:03 minuti**

La tua prova terminerà tra: **88:57 minuti**

Termina prova

Legenda risposte

Certa

Da rivedere


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

**Domanda:** ^ v

**n. 1** Il sistema finanziario e l'intermediazione del credito: I soggetti operanti nell'intermediazione creditizia: gli intermediari bancari, gli intermediari finanziari e gli intermediari del credito


Si consideri una banca esposta nei confronti di un cliente attraverso un mutuo ipotecario. La probabilità di insolvenza è pari al 10 per cento, il debito residuo è di 200.000 euro e, in caso di insolvenza, si ritiene che la percentuale di perdita (LGD) sarebbe pari al 30 per cento. A quanto ammonta la perdita attesa?

<b>A</b>	0,1*0,3*200.000=6.000
<b>B</b>	0,3*200.000=60.000
<b>C</b>	0,1*0,7*200.000=14.000
<b>D</b>	0,1*200.000=20.000

 Domanda  
Precedente

**Risposta  
Certa**

**Risposta da  
Rivedere**

 Domanda  
Successiva

**Figura 28 - Finestra domande della prova d'Esame**

Il software sarà avviato in modalità "schermo pieno" e proporrà le domande cui l'utente dovrà dare risposta. Durante tale fase l'utente sarà abilitato a svolgere esclusivamente l'Esame e non potrà né dovrà effettuare ulteriori operazioni con la propria postazione PC.

### 3.1 TIMER TEMPO RESIDUO

Tempo trascorso:	<b>25:00 minuti</b>	La tua prova si chiuderà tra:	<b>60:00 minuti</b>
------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------

**Figura 29 - Timer tempo residuo**


Il tempo a disposizione per completare la prova d'Esame è visualizzato nell'apposita area di colore "blu", posta al lato della finestra principale.

Il *timer* è gestito e regolato dal sistema Server, pertanto non è possibile modificarne il valore né dall'utente né dalla Commissione.

Il timer riporta i dati relativi al tempo trascorso dall'inizio della prova ed al tempo residuo effettivo a disposizione del candidato.

Nel caso in cui la prova del candidato dovesse subire delle interruzioni, per chat con la commissione o per disconnessioni della rete internet, che superino i 30 minuti indicati nel bando, il tempo eccedente i 30 minuti sarà decurtato dal tempo disponibile per il candidato.

Tempo trascorso:	<b>73:40 minuti</b>	La tua prova si chiuderà tra:	<b>41:20 minuti</b>
Attenzione la tua prova ha subito delle interruzioni che hanno superato il tempo extra di 30 minuti a disposizione!			

	Durante l'esecuzione della prova d'Esame, il timer potrebbe aggiornarsi anche con intervalli superiori al secondo. Tale comportamento non è indicativo di errato calcolo del tempo che, in ogni caso, è effettuato ed assicurato dal sistema Server centrale.
---	---

### 3.2 COME RISPONDERE ALLE DOMANDE

L'utente, nel tempo a disposizione riportato nel "timer tempo residuo", ha la possibilità di selezionare una delle risposte presentate cliccando sulla lettera corrispondente. È possibile selezionare o deselectare la risposta, semplicemente cliccando sulla corrispondente lettera.

Dopo aver selezionato la risposta desiderata, cliccare su:


- **"risposta certa"**, se l'utente ritiene che sia corretta;
- **"risposta da rivedere"**, se l'utente ritiene di voler di seguito rivalutare la propria scelta.



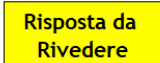

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

Figura 30 - Stato delle risposte

Le **"risposte certe"** saranno evidenziate in corrispondenza del "numero quesito" dal colore verde; le **"risposte da rivedere"** saranno invece evidenziate mediante colore giallo; la casella con il bordo in rosso identificherà la domanda selezionata.



	Si evidenzia che è sempre possibile, entro il termine della prova, effettuare la modifica della risposta selezionata, prescindendo dal fatto che la stessa sia stata indicata come certa o da rivedere.
---	---


Domanda: <b>n. 39</b>	
Ai sensi del comma 1 dell'articolo 185 del decreto legislativo n. 58/1998 (Testo Unico della Finanza), il reato di manipolazione del mercato è:	
<b>A</b>	punito con la reclusione ma non con la multa
<b>B</b>	punito con la reclusione da un minimo di tre mesi ad un massimo di un anno e, a discrezione del giudice, con una multa
<b>C</b>	commesso da chiunque, essendo in possesso di informazioni privilegiate in ragione della sua qualità di membro di un organo di controllo dell'emittente, comunica tali informazioni ad altri fuori del normale esercizio della funzione
<b>D</b>	commesso da chiunque pone in essere artifici concretamente idonei ad alterare sensibilmente il prezzo di strumenti finanziari
<div>  Domanda Precedente          Risposta Certa          Risposta da Rivedere          Domanda Successiva       </div>	

**Figura 31 - Finestra domande della prova d'Esame**

È possibile in ogni momento variare la risposta già data; a tal fine selezionare la domanda desiderata cliccando sul numero della stessa e procedere nuovamente con la risposta che si intende dare scegliendo tra le diverse proposte.

È altresì possibile variare in ogni momento lo stato delle risposte date, variando le stesse da “risposta certa” in “risposta da rivedere” e viceversa.

È possibile navigare tra le domande utilizzando gli appositi i tasti “domanda precedente” e “domanda successiva” o direttamente selezionando quella desiderata dal pannello in alto a sinistra.

	Al termine della prova d'Esame le “risposte da rivedere” (in giallo) saranno automaticamente considerate come “risposte certe” e sottoposte alla correzione dell'Esame stesso. L'indicazione, quindi, delle risposte “da rivedere” è esclusivamente di ausilio al candidato per favorire lo svolgimento dell'Esame e consentire di contrassegnare eventuali risposte che si ritenesse utile rivalutare. Si ricorda, inoltre, che in caso di risposta errata, comunque, non viene detratto alcun punto.
---	--

È possibile terminare volontariamente ed in anticipo la prova d'Esame cliccando su “termina prova d'esame”. La valutazione verrà effettuata sulle base delle risposte date (sia contrassegnate come “certe” che “da rivedere”).

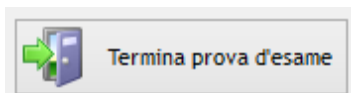


Figura 32 - Termina anticipatamente la prova

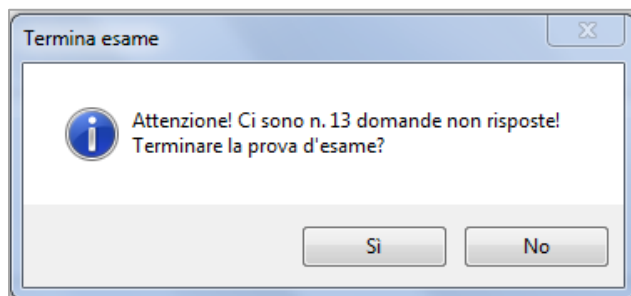


Figura 33 - Finestra avviso domande non risposte

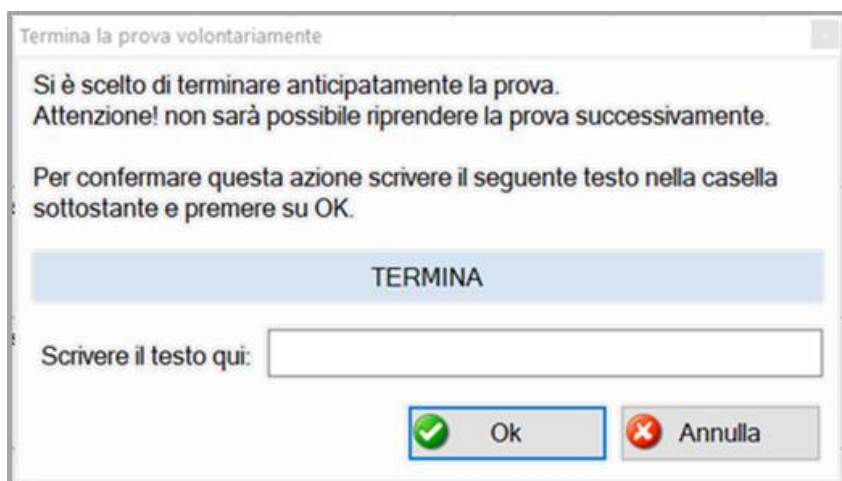




Figura 34 - Finestra ultimo avviso termine anticipato prova

La Prova avrà, in ogni caso, automaticamente termine allo scadere del tempo a disposizione.

	Attenzione, una volta terminata la prova d'Esame, non potrà più essere ripresa.
	Allo scadere del "tempo residuo" la prova d'Esame sarà automaticamente conclusa.

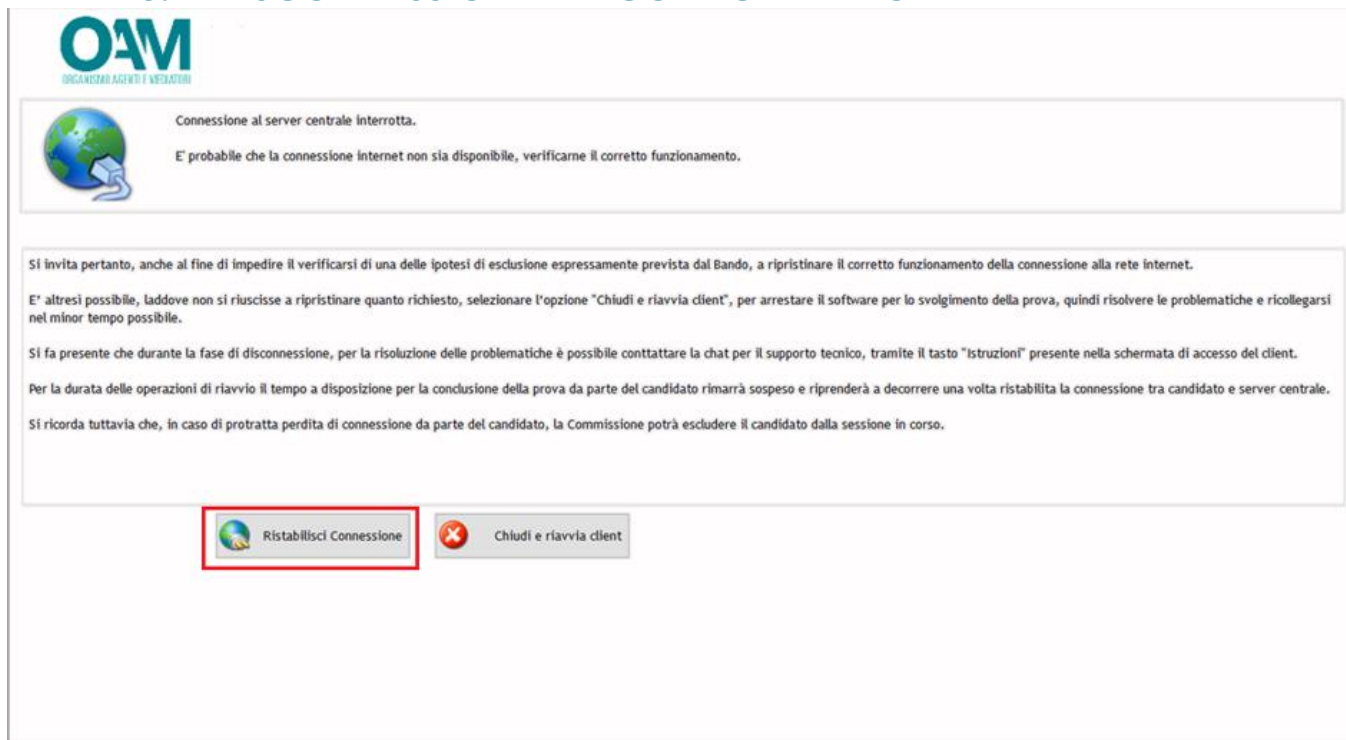
### 3.3 ESITO DELLA PROVA D'ESAME



**Figura 35 - Finestra esito della prova d'Esame**



Al termine della prova d'Esame, sarà visualizzata una finestra riportante il numero delle risposte esatte date dall'utente. Il risultato della stessa sarà, comunque, subordinato alle verifiche e validazione da parte della Commissione e sarà successivamente riportato nella propria area privata.

### 3.4 DISCONNESSIONE DEL COLLEGAMENTO INTERNET



**Figura 36 - Finestra disconnessione collegamento ad internet**

Durante la prova d'Esame non disconnettere gli apparati di collegamento a internet. In caso di caduta della linea (disconnessione da internet), ripristinare la propria connessione il più presto possibile cliccando su "ristabilisci riconnessione".

	Nel caso di arresto della prova per temporanea disconnessione dal server, il <i>timer</i> verrà sospeso rimanendo inalterato il tempo residuo che sarà pertanto ripristinato alla ripresa della Prova.
	Cliccando su "chiudi applicativo", la Prova non sarà terminata. Riavviare il <i>software</i> immediatamente ed effettuare nuovamente la fase di accettazione per riprendere con lo svolgimento della Prova.

### 3.5 DISCONNESSIONE WEBCAM

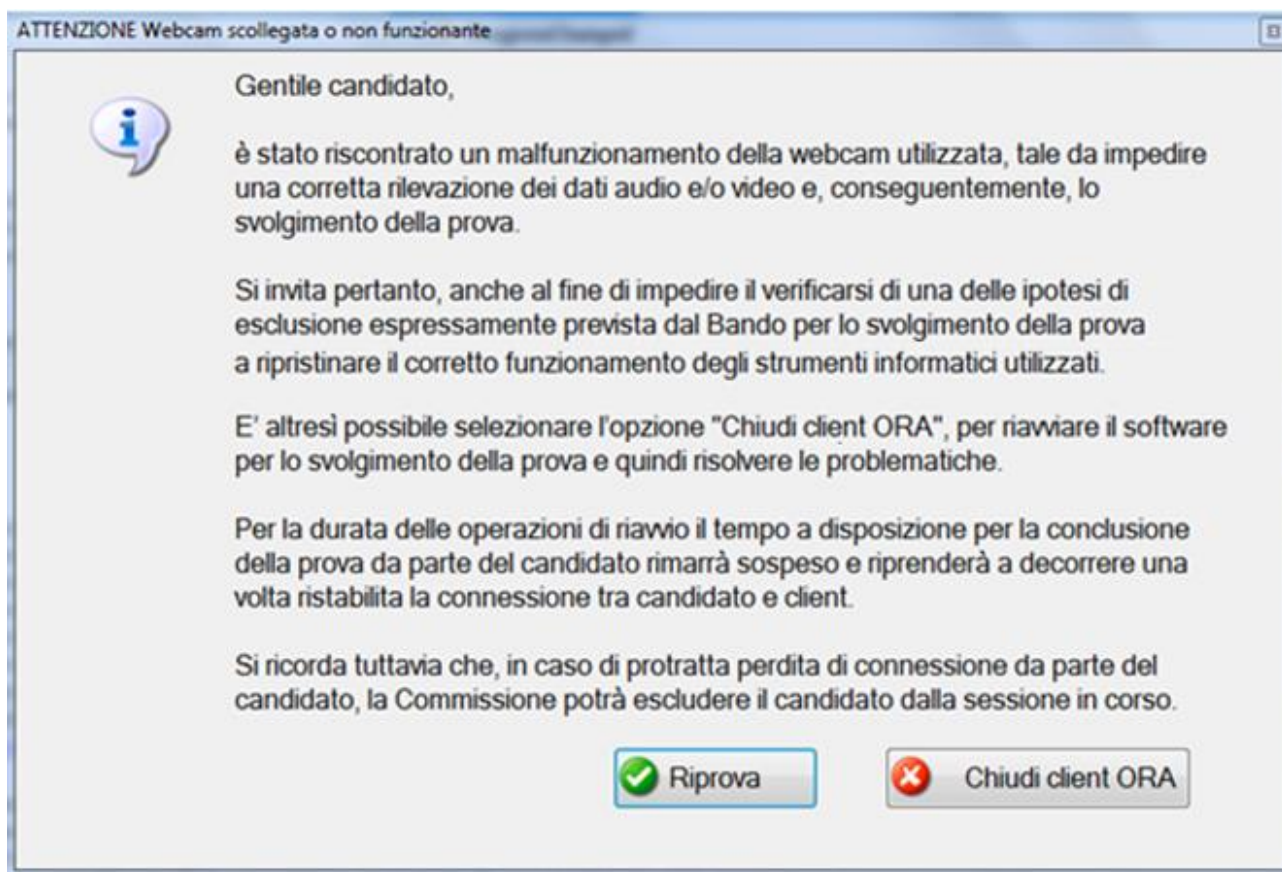


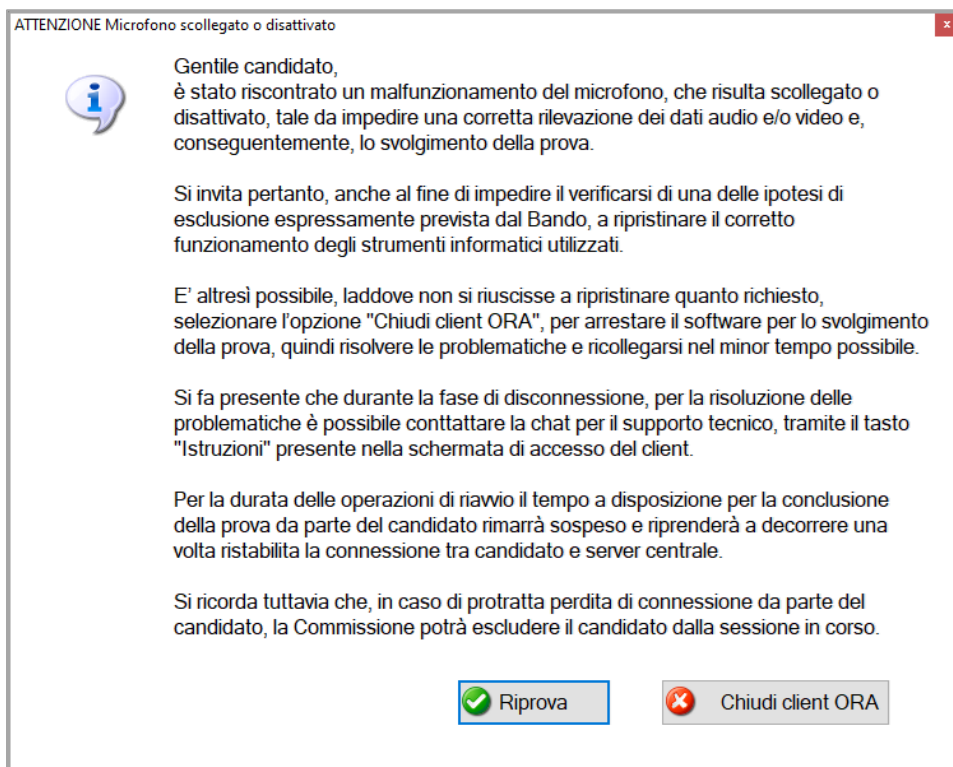


Figura 37 - Finestra disconnessione dispositivo webcam.

Durante la prova d'Esame, non disconnettere il dispositivo *webcam*. In caso di disconnessione e/o malfunzionamento, ripristinare il corretto funzionamento della *webcam* quanto prima possibile e cliccare su "riprova".



	Nel caso di disconnessione del dispositivo <i>webcam</i> , il <i>timer</i> non verrà sospeso. Il tempo residuo sarà poi visualizzato alla ripresa della Prova.
	Cliccando su "chiudi applicativo", la Prova non sarà terminata. In tal caso, è richiesto al candidato di riavviare il <i>software</i> immediatamente ed effettuare nuovamente la fase di accettazione per riprendere con lo svolgimento della Prova.

### 3.6 DISCONNESSIONE MICROFONO



**Figura 38 - Finestra disconnessione dispositivo microfono.**

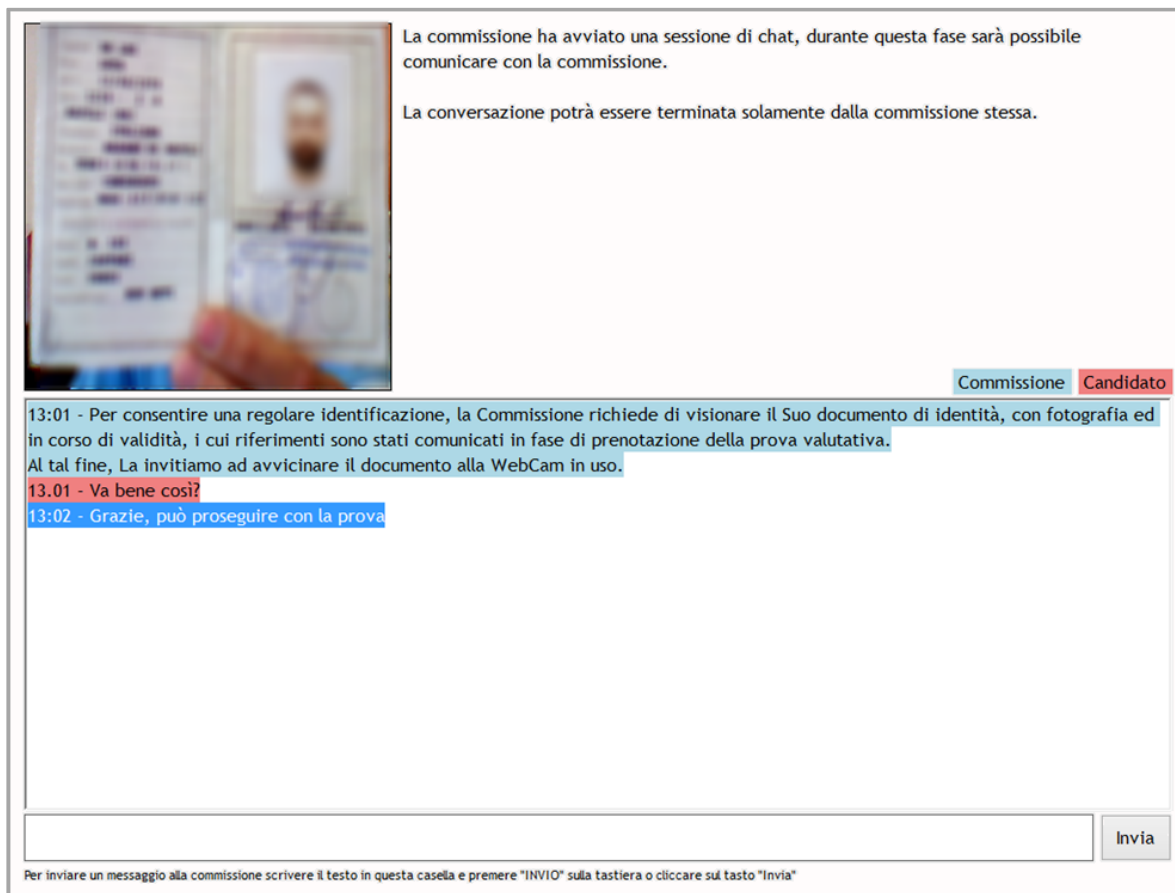
Durante la prova d'Esame, non disconnettere il dispositivo microfono. In caso di disconnessione, ripristinarne il corretto funzionamento quanto prima possibile e cliccare su "riprova".

	Nel caso di disconnessione del dispositivo audio, il <i>timer</i> non verrà sospeso. Il tempo residuo sarà poi visualizzato alla ripresa della Prova.
	Cliccando su "chiudi applicativo", la Prova non sarà terminata. In tal caso, è richiesto al candidato di riavviare il <i>software</i> immediatamente ed effettuare nuovamente la fase di accettazione per riprendere con lo svolgimento della Prova.



## 4 INTERVENTO DELLA COMMISSIONE IN LIVE CHAT

Durante la prova d'Esame, la Commissione ha la facoltà di avviare una *live chat* interattiva con il candidato.



La commissione ha avviato una sessione di chat, durante questa fase sarà possibile comunicare con la commissione.

La conversazione potrà essere terminata solamente dalla commissione stessa.

Commissione Candidato

13:01 - Per consentire una regolare identificazione, la Commissione richiede di visionare il Suo documento di identità, con fotografia ed in corso di validità, i cui riferimenti sono stati comunicati in fase di prenotazione della prova valutativa.  
Al tal fine, La invitiamo ad avvicinare il documento alla WebCam in uso.

13.01 - Va bene così?

13:02 - Grazie, può proseguire con la prova




Invia

Per inviare un messaggio alla commissione scrivere il testo in questa casella e premere "INVIO" sulla tastiera o cliccare sul tasto "Invia"

**Figura 39 - Finestra *live chat* per intervento della Commissione.**

Nella “casella di testo”, quanto scritto dalla Commissione sarà evidenziato dal colore “azzurro” mentre i messaggi del candidato saranno riportati in colore “rosso”.

Per rispondere ad un messaggio della Commissione, scrivere nella “casella di testo” e cliccare su “invia”.

	La <i>live chat</i> è disattivabile unicamente dalla Commissione. Non disconnettere i dispositivi <i>webcam</i> e microfono.
	Durante la <i>chat</i> interattiva con la Commissione, il <i>timer</i> del tempo residuo sarà sospeso fino al termine della stessa.
	La <i>live chat</i> NON è attivabile su iniziativa dell'utente.

## 5 SERVIZIO ASSISTENZA

Per contattare il servizio di assistenza tecnica, cliccare sul tasto “istruzioni ed assistenza chat”

Organismo Agenti e Mediatori - ver. 3.0.3.69

**OAM**  
ORGANISMO AGENTI E MEDIATORI

Software per lo svolgimento della prova valutativa ed esame online per l'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

Inserire le credenziali ed il token (codice) forniti per la connessione al server

Username

Password

Token

**Prima di effettuare l'accettazione è necessario:**

- 1) Configurare le periferiche audio e video (Selezionare "Configura audio/video").
- 2) Scattare una foto con la WebCam (Selezionare "Scatta Foto").
- 3) Eseguire il test di connessione per rilevare eventuali problematiche del terminale utilizzato e/o della connessione internet (Selezionare "Test di Connessione").
- 4) Consultare il manuale e la video-guida per l'utilizzo del software e/o contattare l'assistenza tecnica per eventuali problemi (Selezionare "Istruzioni e Assistenza chat").

Scatta Foto

Istruzioni e Assistenza chat

Configura audio/video

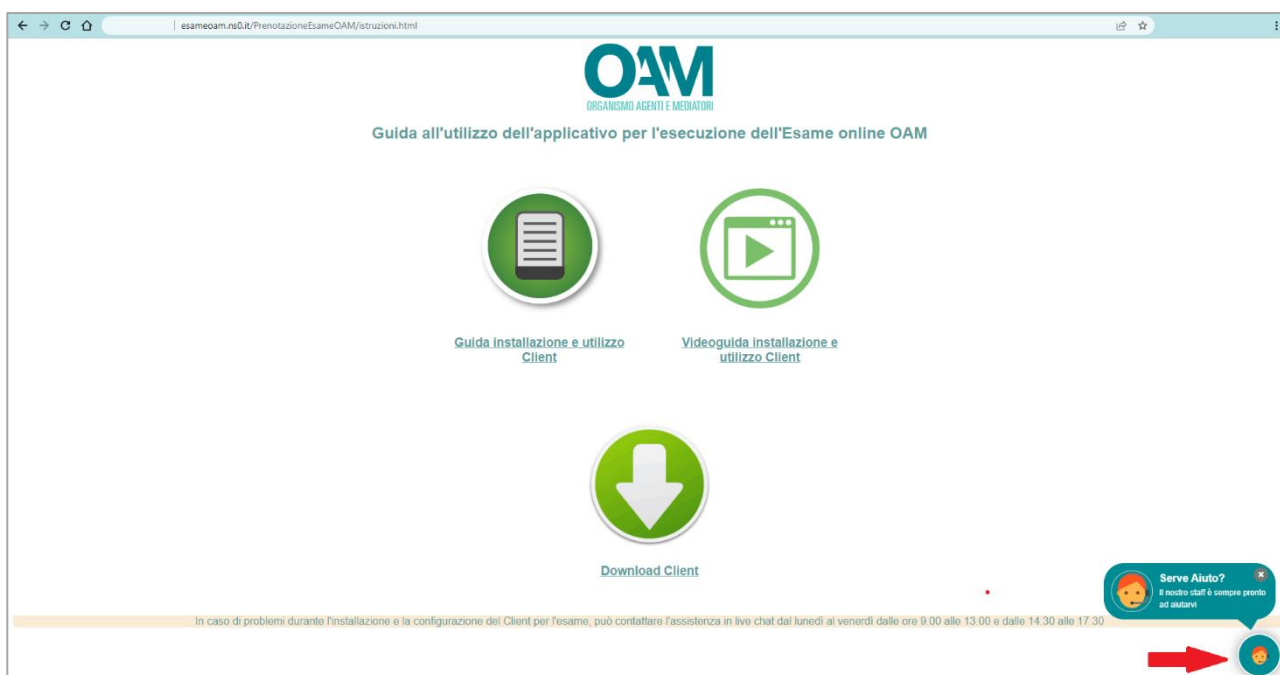
Test di connessione

Effettua Accettazione

Figura 40 - Finestra accesso ad assistenza e istruzioni

Il servizio di assistenza è accessibile anche nell'area riservata posta nel portale OAM.





**Figura 41 - Finestra richiesta assistenza chat**

Inserire i dati richiesti e cliccare sul tasto “avvia chat” per richiedere il supporto tecnico.

## 6 INTERVENTO DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Durante la prova d'esame, e nei giorni precedenti, il servizio di assistenza tecnica potrebbe contattare il candidato, per esigenze tecnico-amministrative, al numero telefonico registrato in fase di prenotazione.



La chiamata telefonica da parte del servizio di assistenza avviene senza che venga mostrato l'id chiamante ("numero privato"). Pertanto, si consiglia, durante il periodo antecedente e durante la prova, di rispondere alle chiamate provenienti da tale tipologia di numero.