Data di pubblicazione: *25/03/2019*
Nome allegato: *Allegato A.pdf*
CIG: *7784422440;*
Nome procedura: *Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.lgs n. 50/2016, volta all'affidamento del servizio di formazione per Dirigenti Tecnici e Funzionari informatici INPS.*

Corsi di formazione per i funzionari informatici

1.1 Project Management tradizionale basato su Prince2 Foundation

Durata del corso: 3 giorni
Discenti: Funzionari Informatici –Totale n. 111 di cui :87 in Direzione generale, n. 24 in servizio sul territorio -

PRINCE2 fornisce un framework per il project management flessibile e adattabile a qualsiasi organizzazione. Il corso insegna come applicare PRINCE2 a un contesto specifico conciliando le peculiarità e la struttura della metodologia con i requisiti e le caratteristiche particolari dei progetti. Il corso si concentra sugli aspetti che PRINCE2 ritiene fondamentali per il governo di un'iniziativa, analizzando i principi, le tematiche e i processi presenti nel framework e le loro relazioni.
Vengono così approfonditi:

- il business case, che definisce i meccanismi per valutare la fattibilità e l'economicità del progetto e ne costituisce la giustificazione; il business case è lo strumento che consente di stimare l'effort dei progetti
- la definizione di ruoli e responsabilità per l'organizzazione di progetto, la garanzia della qualità e la gestione del rischio;
- la struttura dei processi volti all'avvio, alla conduzione e al controllo del progetto;
- la gestione del cambiamento, intesa come valutazione dell'impatto sulla baseline delle modifiche e come adozione delle azioni correttive da intraprendere il rispetto del piano;
- la pianificazione e il monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto, con un focus particolare sulla comunicazione, sul controllo e sul coinvolgimento attivo di tutti gli attori coinvolti.

Agenda del corso

- Introduzione
- Principi
- Business Case: la stima dell'effort dei progetti
- Organizzazione
- Qualità dei progetti
- Piani di progetto
- Rischi di progetto
- Gestione del Cambiamento
- Stato di avanzamento
- Introduzione ai Processi
- Avvio di un Progetto
- Direzione di un Progetto
- Inizio di un Progetto
- Controllo di Fase
- Gestione Consegna dei Prodotti
- Gestione Limiti di Fase
- Chiusura di un Progetto
- Adattamento di PRINCE2 al contesto dell'Istituto
- Simulazione di esame Prince2 Foundation (opzionale)
- Esame di certificazione PRINCE2 Foundation (opzionale)

1.2 Project Management Agile

Durata del corso: 3 giorni
Discenti: Funzionari Informatici –Totale n. 111 di cui n. 87 in Direzione generale, n.24 in servizio sul territorio-

Agile Project Management è il risultato di una collaborazione tra APMG-International e il DSDM Consortium, e si basa su DSDM Atern, che è sempre stato il solo metodo Agile a considerare il concetto di progetti Agili. AgilePM fornisce una guida dettagliata su come gestire progetti Agili seguendo un approccio strutturato e rigoroso, che prende in considerazione tutti gli aspetti cruciali della governance di progetto senza rinunciare ai benefici offerti dal mondo agile.
Il Corso Foundation è finalizzato a verificare che il candidato sia in grado di lavorare in un ambiente che usa Agile usando i principi fondamentali di Agile Project management.

Agenda del corso
- Introduzione
- Struttura del Metodo
- Variabili di Progetto
- I Principi
- Fattori strumentali di successo (ISF)
- Ruoli e Responsabilità
- I Prodotti
- La tecnica MoSCoW
- Le pratiche (Timeboxing, Workshop, Modelling)
- Analisi dei Requisiti
- Project Lifecycle
- Testing
- Risk Management & Tailoring
- Esercitazioni

1.3 Project Management dei progetti critici

Durata del corso: 3 giorni
Discenti: Responsabili di Progetto e Responsabili di Progetto alta complessità - Totale n. 339: di cui 197 in Direzione generale; 150 in servizio sul territorio

Il corso ha l'obiettivo di riprendere I principali concetti di Project Management al fine di allineare la terminologia e assicurare che tutti i partecipanti ricordino gli elementi fondamentali del metodo. Per assicurare uniformità con il resto dei corsi, la nomenclatura utilizzata sarà coerente con la best practice Prince2.
Successivamente il corso approfondisce gli aspetti più delicati della gestione dei progetti di particolare criticità. In particolare si approfondisce la costruzione del business case, la gestione dei rischi di progetto, la gestione dei progetti all'interno di un portafoglio o di un programma.

Agenda del corso
- I concetti base del Project Management secondo Prince2
- Attori del progetto, Struttura Organizzativa, gestione della comunicazione
- Pianificazione, monitoraggio e controllo: prodotti, tolleranze, fasi di gestione
- I requisiti e la Qualità
- I Processi e il ciclo di vita
- Il Tailoring: adattare il metodo di Project Management alle dimensioni del progetto
- La giustificazione economica: il Business Case (approfondimento)
- Struttura

- Ciclo di vita
- La stima dell'effort dei progetti
- Attori coinvolti nel Business Case
- Impiego del Business Case
- Il Piano di Verifica dei Benefici
- Le incertezze, i Rischi
- La propensione al rischio
- Procedura di gestione del rischio
- La Strategia di Gestione dei Rischi: ciclo di vita
- Il registro dei rischi: parti componenti e significato
- Il profilo del rischio, analisi e impiego pratico
- Le risposte ai rischi: minacce
- Le risposte ai rischi: opportunità
- I Progetti in contesti di Programmi e Portfolio
- Programmi e Portfolio: definizioni
- Il Programma come contenitore di Progetti
- Il Portfolio come contenitore di investimenti strategici
- Implementare un Portfolio Management: elementi base

1.4 Change Management / Kotter's Model

Durata del corso in videoconferenza: 2 giorni
Discenti: Responsabili di Progetto e Responsabili di Progetto alta complessità - Totale n. 339 di cui: n.197 in Direzione generale; n. 150 in servizio sul territorio-

Il corso ha l'obiettivo di fornire gli strumenti e le tecniche per gestire in maniera ottimale il cambiamento introdotto dai progetti informatici. In tal senso, l'obiettivo del corso è di mettere in condizione l'Istituto di identificare e gestire gli impatti e le criticità che tali programmi di transizione normalmente determinano sul personale/utenti finali e, dunque, sulla reale attuazione dei nuovi modelli progettati (riduzione rischi di rigetto e sostenibilità del cambiamento).
In particolare, saranno trattate le tecniche di coaching e gli strumenti per l'analisi del clima aziendale, abilitatori dei più recenti casi di successo nei piani di cambiamento organizzativo. Il corso utilizza il modello del prof. Kotter dell'Università di Harvard.

Agenda del corso

- L'ambiente organizzativo e la sua incertezza
- Il cambiamento organizzativo: cos'è, perché e come gestirlo
- La resistenza al cambiamento
- Gestire il cambiamento col modello di Kotter
- Creare un senso di urgenza
- Costruire il team guida
- Creare la visione
- Comunicare la visione
- Rimuovere le barriere
- Generare i quick-win
- Sostenere il cambiamento
- Istituzionalizzare il cambiamento
- Esercitazione su «senso d'urgenza»
- Le leve a disposizione: la Comunicazione e la Formazione

1.5 Business Process Management (corso completo)

Durata del corso: 4 giorni
Discenti: Funzionari Informatici, Responsabili di Progetto, Responsabile di Progetto Alta complessità - Totale n.450 di cui: n.284 in Direzione generale, n.166 in servizio sul territorio -

Il corso ha l'obiettivo di trasferire metodi e tecniche per una corretta e completa gestione del ciclo di vita di un processo in tutte le sue fasi secondo un approccio operativo di Business Process Management, introducendo le principali practice e standard di modellazione Le metodologie adottate rappresentano un valido strumento per ridisegnare ed ottimizzare i processi di business, garantire l'integrazione con i dipartimenti IT e l'efficacia e l'efficienza nei progetti di cambiamento. Pertanto l'approccio di BPM proposto vuole dotare il Management dell'Istituto:

- di un approccio per gestire i processi in modo agile e dinamico, per governare i cambiamenti, ridurre i costi, aumentare la produttività e minimizzare i rischi e istituire una governance per un miglioramento continuo;
- di uno strumento di supporto decisionale che, partendo dal Business Process Model dell'Istituto, consenta di approfondire in drill down le singole attività e le informazioni chiave ad esse collegate che sono il fondamento per la pianificazione, il budgeting, l'organizzazione, la compliance, il change management;
- di una guida per orientarsi nei diversi percorsi di evoluzione e miglioramento di processo (dalla standardizzazione alla ottimizzazione fino al reengineering) e creare un centro di competenza aziendale di BPM.

Agenda del corso

- Process identification
- Metodi per la definizione di una process architecture e di un process portfolio (case/function matrices, process selection).
- Process discovery
- Evidence-based, interviews, workshops Business Process Model and Notation (BPMN) 2.0: events, activities, gateways, resources and data objects.
- Process analysis
- Analisi qualitativa: value-added analysis, root case analysis, issue documentation and impact assessment
- Analisi quantitativa: flow analysis, simulation.
- Process redesign
- Metodi per il continuous process improvement: heuristics, derivation, utilization.
- Metodi per la process innovation: brainstorming, six hats, crowdsourcing, creativity techniques.

1.6 Requirement Engineering (introduzione)

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: Funzionari Informatici –Totale n. 111 di cui: n.87 in Direzione generale; n.24 in servizio sul territorio-

Il corso ha l'obiettivo di illustrare i princìpi guida e le tecniche necessari a gestire le fasi del ciclo di vita dei requisiti, nell'ambito della realizzazione di sistemi software; attraverso l'acquisizione di competenze specifiche e strutturate,
gli analisti funzionali (gli "ingegneri dei requisiti") possono contribuire in maniera positiva a rispettare gli obiettivi di progetto, evitando quindi continui cambiamenti dei requisiti in fase di sviluppo (scope creeping) e la conseguente dilatazione incontrollata di tempi e di costi.

Agenda del corso
- Introduzione
- Avvio
- Raccolta
- Documentazione
- Prototipi
- Gestione Requisiti
- Linguaggio Naturale
- Modellazione dei requisiti

1.7 Requirement Engineering (corso completo)

Durata del corso: 3 giorni
Discenti: Responsabili di Progetto e Responsabili di Progetto alta complessità - Totale n. 339 di cui: n. 197 in Direzione generale; n. 150 in servizio sul territorio-

Il corso ha l'obiettivo di approfondire i princìpi guida e le tecniche necessari a gestire le fasi del ciclo di vita dei requisiti, nell'ambito della realizzazione di sistemi software.
Il corso:
- dettaglia l'attività di raccolta dei requisiti e la misurazione della loro qualità;
- identifica i ruoli coinvolti, le loro caratteristiche e competenze;
- fornisce tecniche per la documentazione, utilizzando sia il linguaggio naturale che la modellazione UML (con particolare attenzione ai casi d'uso);
- offre una metodologia per la validazione, la prioritizzazione e la gestione delle modifiche riguardanti i requisiti. Parti integranti del corso sono la discussione di casi concreti, il benchmark con realtà aziendali, la condivisione di template operativi e l'applicazione di quanto appreso mediante esercitazioni.

Il corso è propedeutico al sostenimento dell'esame CPRE-FL (Certified Professional for Requirements Engineering - Foundation Level), che rappresenta la certificazione di riferimento in materia di ingegneria dei requisiti ed è diffusa a livello mondiale.

Agenda del corso
- Introduzione
- Avvio
- Raccolta
- Documentazione
- Prototipi
- Validazione
- Negoziazione
- Gestione Requisiti
- Linguaggio Naturale
- Modellazione dei requisiti
- Tools di Supporto
- Simulazione dell'esame di Certificazione CPRE-Foundation Level

1.8 UX - Human centered design / CPUX

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: Funzionari Informatici, Responsabili di Progetto, Responsabili di Progetto Alta complessità - Totale n.450 di cui: n. 284 in direzione generale, n. 166in servizio sul territorio -

Nel settore privato, il mercato si sta progressivamente collocando in uno spazio virtuale, fatto di siti Internet, piattaforme social e commercio elettronico che amplia notevolmente la rosa dei concorrenti con cui è necessario confrontarsi. Nel settore pubblico, il progetto di e-Government ha messo al centro dell'innovazione, efficientamento, trasparenza e semplificazione delle PA una trasformazione digitale tanto dei servizi al cittadino quanto dei processi organizzativi e gestionali. Sia nelle aziende private che pubbliche l'usabilità è diventata un elemento di primaria importanza per assicurare che l'utente raggiunga i propri obiettivi (es. trovare un'informazione, compilare un modulo, acquistare un prodotto) con rapidità e soddisfazione.
Il corso è realizzato in coerenza con lo standard CPUX e prepara i partecipanti al relativo esame di certificazione.

Agenda del corso
- Introduction to context of use analysis
- Differenziare requisiti e soluzioni
- Differenziare stakeholder dei requisiti e di sistema
- Le componenti del contesto d'uso
- Requisiti d'uso
- Plan context of use analysis
- Identificare gli obiettivi dell'analisi del contesto d'uso
- Definire l'approccio dell'analisi del contesto d'uso
- Gather and document context of use information
- Selezionare e reclutare gli utenti
- Preparare ed eseguire la raccolta delle informazioni sul contesto d'uso
- Documentare
- Identify user needs in context of use information
- Identificare e descrivere in modo sistematico le esigenze d'uso
- Derive and structure user requirements from user needs
- Trasformare le esigenze degli utenti in requisiti d'uso
- Strutturare i requisiti d'uso
- Consolidate user requirements
- Consolidare e prioritizzare i requisiti d'uso con gli utenti
- Determinare la priorità di implementazione all'interno del progetto
- Exam Simulation

1.9 Testing e collaudo dei progetti software

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: Funzionari Informatici, Responsabili di Progetto, Responsabili di Progetto Alta complessità - Totale n.450 di cui: n. 284 in Direzione generale, n. 166 in servizio sul territorio -

La fase di testing e collaudo, nell'ambito dello sviluppo software, è determinante per il rilascio di soluzioni coerenti coi requisiti e la minimizzazione dei rischi di re-work. Perciò è importante che la conoscenza pratica dei concetti fondamentali del software testing sia diffusa a tutte le figure professionali coinvolte, ovvero tester, sviluppatori, project manager, architetti delle soluzioni, team di operation e responsabili della qualità. L'utilizzo di metodologie di testing garantisce un incremento dell'affidabilità delle applicazioni realizzate e l'ottimizzazione dei costi.
Il corso alterna la descrizione di contenuti teorici con la presentazione di casi reali ed esercitazioni pratiche e ha lo scopo di:
- trattare in dettaglio obiettivi, principi, processi e approcci della fase di test;
- approfondire le diverse tipologie di testing e in particolare la fase del collaudo utente, ovvero dell'User Acceptance Test.

- approfondire le relazioni con gli altri processi IT e con le altre fasi del ciclo di vita del software;
- favorire l'acquisizione di un linguaggio comune che faciliti la comprensione e l'allineamento tra le parti coinvolte.

Nel corso vengono illustrate, inoltre, le tecniche utili a disegnare, pianificare ed eseguire i test (sia funzionali che tecnici), analizzare e presentare i risultati; in aggiunta, vengono illustrati caratteristiche e benefici dei principali strumenti di testing.

Agenda del corso
- Fondamenti del Testing
- Il Testing durante il ciclo di vita del software
- Il collaudo utente
- Tecniche di Test statico
- Tecniche di progettazione dei Test
- Gestione del Test
- Supporto di strumenti per il Testing
- Esercitazioni e casi di studio
- Riferimenti
- Simulazione d'esame

1.10 ITIL Foundation
Durata del corso in videoconferenza: 3 giorni
Discenti: Funzionari Informatici e Responsabili di Progetto- Totale n. 420 di cui 255 in Direzione Generale e n. 165 in servizio sul territorio -

Il corso ITIL Foundation ha l'obiettivo di affrontare i principi chiave dell'IT Service Management declinati dalla best practice ITIL e mira a:
- innalzare la consapevolezza sull'industrializzazione dei processi IT e sui conseguenti benefici;
- fornire le competenze per migliorare la progettazione, la realizzazione, il passaggio in produzione e l'erogazione dei servizi IT;
- illustrare come la definizione e la diffusione di un linguaggio comune faciliti la comunicazione e il coordinamento;
- offrire utili spunti per organizzare le attività, assegnare ruoli e responsabilità e realizzare efficaci sistemi di misurazione delle performance.

Agenda del corso
- Service Lifecycle
- Service Operation
- Service Transition
- Service Design
- Service Strategy
- Continual Service Improvement
- Ruoli, responsabilità e tecnologie
- Simulazione d'esame

1.11 ITIL Service Transition
Durata del corso in videoconferenza : 3 giorni
Discenti: Funzionari Informatici, Responsabili di Progetto, Responsabili di Progetto Alta complessità - Totale n.450 di cui: n.284 in Direzione generale, n. 166 in servizio sul territorio -

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare ed accrescere le capacità di rendere operativi servizi nuovi o rinnovati ed è incentrato su come i requisiti definiti dalla strategia e tradotti nel design del servizio si realizzano nelle operations, valutando anche i rischi correlati. Comprende i processi di:

- Transition Planning and Support, per la pianificazione delle attività e delle risorse per la transizione;
- Change management e Change Evaluation, per la gestione strutturata dei cambiamenti;
- Service Asset and Configuration Management, per la gestione delle configurazioni dei servizi e dell'infrastruttura IT;
- Release and Deployment Management e Service Validation and Testing, per la gestione dei rilasci e della fase di test;
- Knowledge Management, per la gestione della conoscenza.
- Il corso, inoltre, tratta la gestione della comunicazione, del cambiamento organizzativo e degli stakeholder.

Agenda del corso

- Introduzione al Service Transition
- I principi fondamentali del Service Transition
- I Processi del Service Transition
- Transition Planning and Support
- Change management
- Change Evaluation
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Knowledge Management
- Attività tipiche del Service Transition
- Organizzazione di un'operazione di Transition
- Considerazione a riguardo delle tecnologie
- Considerazione a riguardo dell'implementazione.

1.12 Outsourcing & Contratti

Durata del corso: 3 giorni

Discenti: Responsabili di Progetto e Responsabili di Progetto alta complessità - Totale n. 339 di cui: n. 197 in Direzione generale; n. 150 in servizio sul territorio-

Il corso fornisce linee guida per la comprensione e la gestione dei principali vincoli normativi e contrattuali relativi alla gestione dei sistemi informativi e dei servizi IT, illustrando le principali norme civilistiche che regolamentano i contratti di servizi informatici e le tecniche e le regole di impostazione e stesura di un contratto di outsourcing.

Agenda del corso

- Esternalizzazione dei servizi informatici
- Identificazione dei servizi informatici da esternalizzare
- modelli di sourcing: single-sourcing e multi-sourcing
- assessment dei servizi da esternalizzare
- Impostazione del contratto e degli allegati tecnici
- definizione dei livelli di servizi
- trasferimento di asset e delle responsabilità (transizione)
- governance dei fornitori
- Tematiche di natura legale:

- fondamenti della responsabilità giuridica e penale dell'organizzazione
- tipologie di illeciti collegati alla gestione dei sistemi informativi
- potenziali impatti sui piani amministrativi e penali
- modalità per gestire la compliance alle norme e consentire la realizzazione di progetti e servizi che accrescono il valore e le performance dell'organizzazione;

1.13 Leadership e motivazione

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: Responsabili di Progetto Alta Complessità - Totale n. 30 di cui: n. 29 in Direzione Generale e n. 1 in servizio sul Territorio –

Il corso di Leadership e motivazione ha i seguenti obiettivi formativi:
- Comprendere in profondità le dinamiche che regolano il rapporto tra leader e gruppo
- Leggere nel dettaglio gli impatti del cambiamento a ciascun livello dell'organizzazione
- Sviluppare uno stile di leadership che rifletta la propria identità e i propri valori
- Sostenere la coesione tra le persone, bilanciando empatia e influenzamento
- Agire come coach del proprio team

All'interno del corso sono previste esercitazioni singole e di gruppo finalizzate a costruire una maggiore consapevolezza di sé e a testare le tecniche e gli strumenti trasferiti in corso di formazione attraverso simulazioni su casi reali.

Agenda del corso
- Gli elementi e le abilità in gioco:
- il sé e le abilità personali,
- gli altri individui e le abilità di comunicazione,
- la visione strategica,
- la visione sistemica
- Leadership e decision making:
- le decisioni individuali,
- le decisioni nel gruppo e le dinamiche da tenere sotto controllo
- Obiettivi, motivazione e autonomia del gruppo:
- empowerment del team,
- costruire capacità e disponibilità
- I livelli del cambiamento e i linguaggi correlati: allineare il gruppo su valori, convinzioni, identità
- Dalla visione all'azione: la traduzione della visione in piani operativi

1.14 Gestione dei conflitti e negoziazione collaborativa

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: Responsabili di Progetto Alta Complessità - Totale n. 30 di cui: n.29 in Direzione Generale e n. 1 in servizio sul Territorio –

Il corso di Gestione dei conflitti e negoziazione collaborativa ha i seguenti obiettivi formativi:
- Gestire i conflitti potenziali o conclamati all'interno e all'esterno dell'organizzazione
- Apprendere a trovare soluzioni che rispondano agli interessi dei vari stakeholder tramite il processo negoziale di tipo integrativo
- Accrescere la consapevolezza del proprio stile nelle diverse fasi della negoziazione
- Applicare metodologie per negoziare in modo più efficace e utile

All'interno del corso sono previste esercitazioni singole e di gruppo finalizzate a costruire una maggiore consapevolezza di sé e a testare le tecniche e gli strumenti trasferiti in corso di

formazione attraverso simulazioni su casi reali.

Agenda del corso

- Comunicazione e gestione dei conflitti
- i modelli della comunicazione
- organizzazioni e conflitti
- la gestione dei conflitti
- conflitti personali e organizzativi
- tipologie di conflitti
- l'ascolto proattivo
- conflitti e interessi
- come gestire i conflitti
- Gestione della negoziazione
- il processo di negoziazione
- la definizione della Migliore Alternativa ad un Accordo Negoziale
- la negoziazione integrativa
- lavorare sugli interessi
- criteri oggettivi
- simulazione di una negoziazione
- il profilo del negoziatore
- l'assertività