Data di pubblicazione: *25/03/2019*
Nome allegato: *allegato B.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 dirigenti tecnici

1.1 Introduzione all'IT Governance

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Obiettivo del corso è fornire una visione organica delle problematiche e delle sfide che incontra la Funzione Sistemi Informativi e di come la disciplina dell'IT Governance permetta ai manager IT e ai CIO di affrontare queste sfide con successo.
Il corso:

- fornisce una overview delle principali aree su cui si focalizza la disciplina dell'IT Governance;
- fornisce indicazioni su come impostare un piano IT Governance a partire dagli obiettivi aziendali
- fornisce una overview delle principali best practice a supporto dell'IT Governance (PMBoK, PRINCE2, COBIT5, ITIL, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000, CMMI, TOGAF, OPBoK, eSCM), delle relazioni che vi sono tra queste e di come sia possibile individuare le practice più appropriate al proprio contesto
- Fornisce indicazioni sulle leve sulle quali agire al fine di implementare una Governance IT

Agenda del corso

- Il valore della governance dei Sistemi Informativi
- I rischi legati alla governance dei Sistemi Informativi
- La tecnica del goal cascading: come identificare le priorità della governance
- Progetti, Processi e Servizi
- Le principali best practice di Governance IT
- Come fare un assessment della maturità del proprio modello di governance secondo lo standard ISO 15504
- Come implementare un modello di Governance IT

1.2 Demand Management

Durata del corso: 1 giorno
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il corso illustra le linee guida e i principi pratici del Demand Management che ha come obiettivo raccogliere i fabbisogni IT del Business, comprenderne le finalità e valutarne le priorità, garantendo che gli interventi progettati e implementati siano effettivamente allineati alle reali necessità dell'azienda.
Il corso focalizza l'attenzione sul valore dell'IT per il business e trasferisce le modalità per:

- favorire l'emergere dei requisiti impliciti;
- sviluppare la catena del valore aziendale, migliorare l'approccio verso i clienti e accrescere l'allineamento e la collaborazione tra l'IT e le altre divisioni di business, favorendo la convergenza tra i vari stakeholder;
- anticipare i problemi che potranno emergere in fase di implementazione a causa di una non adeguata gestione degli aspetti di Change Management, effettuando analisi di fattibilità di alto livello;
- definire il ruolo e le responsabilità proprie del Demand Manager e comprendere le interdipendenze esistenti tra Demand Management e gli altri processi dell'organizzazione come Sviluppo, Service Level Management, Service Portfolio Management.

Agenda del corso

- Area di processi del Demand Management
- Il ciclo di vita delle esigenze IT
- Introduzione ai processi principali
- Il Demand Management all'interno del modello di funzionamento IT
- Business Relationship Management (La gestione della relazione con il Business)

- Definizione, obiettivi, benefici
- BRM: un ruolo centrale
- Analisi e prioritizzazione fabbisogni
- Il BRM nell'organizzazione
- Gli strumenti chiave a supporto della relazione con il Business:
- Business Case
- Gestione dei requisiti
- Catalogo dei servizi
- Enterprise Architecture
- Definizione, elementi costitutivi
- Ambito, componenti
- Criticità e benefici
- Relazioni con altri processi
- EA e strutture organizzative
- Il framework di riferimento: TOGAF
- Introduzione
- Le parti componenti
- Il ciclo di vita, dalla Business Architecture alla Infrastructure Architecture

1.3 Il ruolo del RUP e del DEC nel nuovo codice degli appalti

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il nuovo codice degli appalti ha delineato meglio compiti, responsabilità e conoscenze del Responsabile Unico del procedimento (RUP) e dei rapporti in essere con il Direttore dell'Esecuzione dei contratti (DEC). Le linee guida dell'ANAC, inoltre hanno meglio specificato il ruolo del RUP introducendo per la prima volta la qualifica di project manager per la gestione di contratti particolarmente complessi. Queste indicazioni dell'ANAC sono in linea da una parte con la nuova circolare AgID sul monitoraggio dei contratti ICT e dall'altra con le tendenze internazionali in essere nella PA (v. ad esempio il PMIAA promulgato dal senato statunitense a favore della PA degli USA).

Agenda del corso

- Il d.lgs. 50/2016
- Caratteristiche
- Elementi innovativi rispetto al d.lgs. 163/2006
- Le linee guida ANAC
- Il ruolo del RUP
- Dlgs 50/2016 e differenze rispetto al d.lgs. 163/2006
- Linea guida ANAC n. 3
- Compiti e responsabilità
- Conoscenze e competenze
- La qualifica di project manager
- Il ruolo del DEC
- Dlgs 50/2016 e differenze rispetto al d.lgs. 163/2006
- Linea guida ANAC n. 3
- Compiti e responsabilità
- Conoscenze e competenze
- Rapporti con il RUP
- L'approccio internazionale
- Il PMIIA degli USA
- Scopo e campo di applicazione
- Organizzazione e compiti

1.4 Codice dell'Amministrazione Digitale

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il codice dell'amministrazione digitale (CAD) rappresenta uno dei maggiori sforzi realizzati per innovare la pubblica amministrazione italiana. Il percorso, iniziato oltre una decina di anni or sono, ha avuto un impulso negli ultimi anni e in particolare con le modifiche introdotte nel 2016 (v. d.lgs. 26 agosto 2016, n. 179, pubblicato sulla GU n.214 del 13-9-2016).
Al centro dell'azione del legislatore ci sono ammodernamento ed efficientamento della PA che passa attraverso la completa digitalizzazione della PA, il completamento di alcuni progetti strategici, il controllo e il monitoraggio dei progetti ICT per verificare che gli investimenti della PA producano valore per la collettività (valore pubblico)

Agenda del corso

- Che cos'è il CAD
- Principi basilari
- Riferimenti normativi
- Definizioni
- Contenuti del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82
- La legge delega di riforma della Pubblica Amministrazione (n. 124/2015)
- Modifiche introdotte Dlgs 26 agosto 2016, n. 179
- La digitalizzazione della PA
- Il documento informatico
- Il sistema delle firme digitali
- La conservazione e riproduzione
- I progetti strategici della PA
- Eidas e la Il progetto di cittadinanza digitale
- Il sistema di identità digitale (SPID) e i benefici per la PA e la collettività
- Il sistema dei pagamenti (PAgoPA)
- L'Anagrafe della popolazione residente
- Processo telematico
- Il Ruolo di AgID e il monitoraggio dei progetti e contratti della PA
- Il concetto di contratto e di progetto
- La nuova circolare 4/2016 di AgID
- L'ambito di applicazione
- Le modalità di svolgimento

1.5 Portfolio Management

Durata del corso: 1 giorno
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il corso riprende rapidamente i passi per una corretta gestione di un progetto e, partendo da questi, approfondisce le tematiche legate alla impostazione e al governo di un portafoglio di progetti. Il corso consente di analizzare il ciclo di vita del portafoglio dei progetti, le prassi e le pratiche per l'esecuzione del Portfolio Management, identificando i diversi ruoli e assicurando che tutti i progetti siano gestiti in modo coordinato.

Agenda del corso

- Progetti, Programmi, Portfolio
- Il Portfolio
- Caratteristiche
- Esempi di Portfolio
- Il Portfolio Management
- Che cos'è
- Gli obiettivi
- Le interfacce

- Come applicarlo
- Il Principi e le Pratiche
- Una tipica organizzazione
- Strategie
- Budgeting & Resource
- Performance Management & KPI
- Individuazione di Programmi e Progetti
- Stakeholder
- Tecnologia a supporto

1.6 Gestione dei Servizi e dei Livelli di Servizio (secondo ITIL)

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il corso ITIL Foundation ha l'obiettivo di affrontare i principi chiave dell'IT Service Management declinati dalla best practice ITIL ai fini dell'assicurazione della qualità del servizio. Il corso mira a:

- Evidenziare la relazione tra progetti e servizi
- innalzare la consapevolezza sull'industrializzazione dei processi IT ai fini del miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- illustrare i principali processi responsabili della qualità dei servizi
- approfondire i processi responsabili della gestione dei servizi e delle relazioni con i clienti interni

Agenda del corso

- Progetto e servizio
- Ciclo di vita dei servizi
- Service Operation
- Service Transition
- Service Design
- Service Strategy
- Continual Service Improvement
- Il catalogo dei servizi
- Negoziare la qualità dei servizi (service level management)
- Analizzare il costo dei servizi: IT Financial Management
- Pianificare la qualità dei servizi fin dalla fase di progettazione tramite i service acceptance criteria e i service level requirement (release & deployment)

1.7 Business Process Management (corso breve)

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il corso mira a evidenziare il valore aggiunto del Business Process Management quale metodologia di riferimento nei percorsi di innovazione aziendale. Il corso consente di:
- Acquisire le competenze necessarie a selezionare le strategie di Process Improvement più coerenti con il contesto aziendale e con il mercato;
- Individuare le strategie e gli strumenti di comunicazione in grado di supportare e favorire i percorsi di cambiamento in ambito BPM, gestendo al tempo stesso il consenso all'iniziativa;
- Comprendere i principali elementi tecnologici di BPM, relativi in particolare alle dinamiche di Business Process Automation e Process Mining.

Agenda del corso

- Introduzione al Business Process Management
- Storia del BPM e discipline correlate
- BPM value proposition
- BPM lifecycle

- Come innovare tramite il BPM
- Il salto di qualità attraverso la valorizzazione della struttura organizzativa e la creazione di consenso.
- Process Improvement Portfolio
- Miglioramento dei processi mediante l'innovazione
- Progettare una strategia di BPM
- Strategic Alignment e BPM Governance: metodi per guidare un'iniziativa di BPM curando in modo sistematico l'avanzamento, la personalizzazione dei framework e delle tecniche.
- Istituzione di una struttura di Governance BPM
- Sviluppo di una Process Architecture
- Generazione di norme di Process Modeling
- Valutazione delle performance
- Creazione di una Roadmap di BPM
- Maturity delle iniziative di BPM
- Panoramica dei diversi modelli di BPM Maturity e focus sul modello di BPM Capability Maturity Model (BPM-MCM).
- Modelli di maturiy e relativa misurazione
- Fattori e aree di competenza del modello BPM-MCM
- Comunicare e gestire il consenso nell'ambito delle iniziative di BPM
- Principi di Change Management
- Formulazione degli aspetti positivi del cambiamento derivanti dall'approccio BPM
- Introduzione alla Business Process Automation e al Business Process Mining
- Comprensione dei sistemi di BPM. Architetture, vantaggi, sfide
- Riprogettazione dei processi di business mediante il Process Mining
- Organizzazione e gestione dei progetti di Process Mining
- BPM nel contesto internazionale: case history

1.8 Strategia UX e Human Centered Design

Durata del corso: 1 giorno
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

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.

Agenda del corso

- Introduzione all'HCD e all'UX
- usabilità e User Experience (UX): alcune definizioni
- monitorare ed implementare l'UX attraverso un processo Human-Centred Design (HCD)
- vantaggi legati all'introduzione di un processo HCD
- normativa di riferimento
- Valutare l'usabilità e la UX
- metodi e tecniche HCD a seconda delle fasi e dei vincoli di progetto (es. tempo, risorse, obiettivo)
- stato dell'arte dell'applicazione di metodi e tecniche HCD
- approfondimento delle più diffuse tecniche HCD
- vantaggi e svantaggi dei principali metodi e tecniche
- Istituzionalizzare un processo HCD
- processo HCD e modalità d'integrazione a seconda delle tipologie di processi di sviluppo IT (Waterfall, Lean, Agile);
- capacità per l'implementazione e gestione di un processo HCD: staff, procedure, modalità di reclutamento degli utenti, strumentazioni
- analisi degli approcci possibili per l'introduzione dell'HCD all'interno dell'Istituto

- gare d'appalto e modalità d'inserimento dei requisiti HCD per la selezione dei fornitori e la valutazione iterativa (progettazione, sviluppo e rilascio) della qualità del sistema

1.9 IT Financial Management

Durata del corso: 1 giorno
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Il corso ha lo scopo di trasferire ai partecipanti le principali tecniche e metodologie di pianificazione e gestione economica in ambito ICT. Vengono indirizzate la necessità dell'allineamento con il business nell'ottica di fornire le competenze necessarie per una gestione efficace, dal punto di vista economico- finanziario, dei servizi IT e della Funzione Sistemi Informativi.

Agenda del corso

- Problematiche e obiettivi dell'ICT Financial Management
- Pianificazione strategica ICT: obiettivi e contenuto del piano strategico ICT, l'integrazione con gli altri processi ICT e aziendali e attori coinvolti
- Pianificazione annuale (piano investimenti e budget dei costi): obiettivi e contenuto del piano degli investimenti e del budget dei costi, l'integrazione con gli altri processi ICT e aziendali, attori coinvolti
- Principali tecniche per la valutazione degli investimenti ICT e introduzione al business case
- La pianificazione e il controllo in ambito ICT (concetti base): il controllo di gestione e la contabilità analitica, la classificazione dei costi e degli investimenti ICT
- Il costing dei servizi ICT (concetti base): la definizione del catalogo dei servizi ICT, principali metodi e tecniche per la costificazione dei servizi ICT

1.10 Outsourcing & Contratti

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

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 e contrattuale:
- 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;

1.11 Sicurezza delle informazioni e continuità aziendale

Durata del corso: 2 giorni
Discenti: n. 18 Dirigenti in servizio in Direzione generale

Gestione della sicurezza delle informazioni e gestione dei rischi legati all'Information Technology rappresentano due facce della stessa medaglia: entrambe servono ad assicurare un'adeguata protezione degli asset informativi, nel rispetto dei vincoli di legge (compliance) e degli obiettivi di business. I processi e le metodologie trattate sono messe in relazione diretta con i principali standard e best practice di settore (ISO/IEC, ISACA, ISC2, NIST).

Agenda del corso

- Introduzione alla gestione della sicurezza delle informazioni e continuità aziendale
- i concetti cardine (minaccia, vulnerabilità, policy, risk appetite, risk tolerance);
- i processi e le tecniche principali di gestione della sicurezza e del rischio, con focus particolare sugli aspetti organizzativi e sull'Information Security Management System (ISMS)
- i processi e le tecniche principali per la gestione della Business Continuity e il contributo della Funzione IT alla continuità aziendale
- Cenni di Cibersecurity