

Capitolato Tecnico per l'acquisto di:

58 partecipazioni (4 sessioni) al corso di formazione: **"ITIL Practitioner"**

51 partecipazioni (3 sessioni) al corso di formazione: **"Project Management Agile SCRUM"**

Documento in allegato al Progetto
Prot. 6493395 del 13/12/2018 (2018-ADERISC-6493395)

Nell'ambito dell'aggiornamento di conoscenze specialistiche, Agenzia delle entrate-Riscossione ha l'esigenza di acquistare:

58 partecipazioni (4 sessioni) al corso: "ITIL Practioner"

51 partecipazioni (3 sessioni) al corso "Project Management Agile SCRUM"

I corsi dovranno essere erogati in modalità aula frontale.

Le sessioni dovranno essere svolte a Roma presso la sede messa a disposizione dal fornitore e dovranno avere rispettivamente una durata di:

Itil Practioner: 2 giornate (giornate di 8 ore comprensive di pausa pranzo)

Project Management Agile SCRUM: 3 giornate (giornate di 8 ore comprensive di pausa pranzo)

CONTENUTI

La partecipazione ai corsi è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

ITIL PRACTIONER OBIETTIVI

- Utilizzare i concetti dell'IT Service Management alla base del miglioramento continuo
- Applicare i principi guida dell'IT Service Management al contesto reale
- Applicare l'approccio CSI per gestire il miglioramento in un dato contesto aziendale
- Utilizzare metriche e misure per il miglioramento continuo
- Comunicare efficacemente per rendere possibile il miglioramento continuo
- Applicare i principi del change management organizzativo a supporto del miglioramento continuo

Si rappresentano i principali aspetti da trattare nel programma, da ritenersi quali contenuti minimi previsti:

- Concetti di IT Service Management
- Principi guida dell'IT Service Management
- Approccio CSI
- Metriche e misure per il CSI
- Comunicazione efficace per il CSI
- Gestione del cambiamento organizzativo

PROJECT MANAGEMENT SCRUM OBIETTIVI

- Comprendere i principi chiave e la terminologia della metodologia Agile di Project Management
- Comprendere la filosofia e i principi di Agile
- Descrivere il ciclo di vita di un progetto Agile.
- Comprendere i prodotti creati durante un progetto Agile e il loro scopo.
- Descrivere le tecniche utilizzate e i loro benefici e limitazioni
- Descrivere i ruoli e le responsabilità all'interno di un progetto Agile

Si rappresentano i principali aspetti da trattare nel programma, da ritenersi quali contenuti minimi previsti:

- Introduzione al Project Management Agile e differenze con il Project Management Tradizionale
- Il framework Scrum
- I ruoli in Scrum:
 - Product Owner
 - Development team
 - Scrum Master
- I requisiti e la loro gestione attraverso il Product Backlog
- Lavorare in Sprint:

- la pianificazione, lo Sprint Backlog
- l'esecuzione, la definizione di "Done", il Daily Scrum, i Burndown
- chiusura, la Sprint Review, la Sprint Retrospective
- Applicazione della metodologia al contesto di AdER
- Esercitazioni pratiche sull'applicazione della metodologia Scrum

MODALITA' DI EROGAZIONE/LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

L'erogazione dei corsi in aula deve prevedere:

- o la consegna del materiale didattico a ciascun discente;
- o l'erogazione del corso attraverso supporti cartacei ed informatici (slides, esercizi in postazioni pc, ecc..);
- o la somministrazione in aula del test di apprendimento, che il fornitore consegnerà a consuntivo alla struttura preposta di Agenzia delle entrate - Riscossione;
- o la compilazione a cura di ciascun discente di un questionario di gradimento, sempre da consegnare alla struttura preposta di Agenzia delle entrate-Riscossione;
- o la consegna del certificato di partecipazione al corso

PENALI

Attività	Misura	Penale
Modalità d'erogazione del corso	Materiale didattico	1 % dell'importo relativo al corso in caso di mancata consegna del materiale didattico entro 5 giorni dall'erogazione

Il Responsabile del
Procedimento
Antonio Martuscelli
(Firmato Digitalmente)