

Capitolato Tecnico per l'acquisto di 72 partecipazioni (5 sessioni) al corso di formazione sul tema: "ITIL Foundation"

Documento in allegato al Progetto

Prot. 260203 del 15/01/2019 (2019-ADERISC-0260203)

Nell'ambito dell'aggiornamento di conoscenze specialistiche, Agenzia delle entrate-Riscossione ha l'esigenza di acquistare numero 72 partecipazioni (5 sessioni) a un corso specifico: "ITIL Foundation"

La partecipazione al corso è destinata a 72 risorse aziendali e dovrà essere erogato in modalità aula frontale.

Le sessioni dovranno essere svolte a Roma presso la sede messa a disposizione dal fornitore e dovranno avere una durata di almeno 3 giornate (8 ore comprensive di pausa pranzo).

Il fornitore individuato dovrà essere in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:

- a) soggetti accreditati per lo svolgimento di attività di formazione finanziata presso una delle Regioni italiane;
- b) soggetti in possesso della certificazione di qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e successive revisioni, per attività di istruzione e formazione;
- c) società di consulenza e formazione con almeno 5 anni di presenza sul mercato e con un valore economico della produzione di almeno 1 milione di euro nell'ultimo bilancio approvato;
- d) società di consulenza e formazione con almeno 5 referenze di imprese del credito ed assicurative diverse da quelle coinvolte nel Piano;
- e) Università pubbliche o private riconosciute dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;
- f) Soggetti istituzionali.

CONTENUTI

La partecipazione al corso è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- trasferire i principi chiave dell' IT Service Management declinati dalla best practice ITIL.

- comprendere i processi principali, la terminologia, la struttura ed i concetti base di ITIL®
- comprendere come il framework ITIL® possa essere utilizzato per allineare i servizi IT alle esigenze di business
- conoscere le metodologie, i processi e le funzioni per migliorare la qualità dei servizi IT erogati da un'organizzazione
- contribuire ad un programma già in atto di miglioramento dei servizi

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

- Descrizione del percorso di preparazione all'esame e dettagli sulla certificazione Foundation.
- L'Information Technology Infrastructure Library, il concetto di Service Lifecycle e le sue fasi.
- Relazioni tra processi, fasi e funzioni organizzative per un IT Service Provider.

Service Strategy

- Finalità, obiettivi e valore per il Business del SS. Strategie per i servizi e servizi per le strategie.
- I concetti fondamentali del SS e i suoi processi.

Service Design

- Finalità, obiettivi e valore per il Business del SD.
- Il disegno dei servizi dei tool di Service Management, delle architetture, dei processi e dei sistemi di misura.

Service Transition

- Finalità, obiettivi e valore per il business del ST.
- I principali processi del ST richiesti per l'esame.

Service Operation

- Finalità, obiettivi e valore per il business del SO.
- I processi di Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, Access.

- Le funzioni Organizzative di un IT Service Provider: Service Desk, Application Management, Technical Management, IT Operations Management.

Continual Service Improvement

- Finalità, obiettivi e valore per il Business del CSI.
- I 7-Step-Improvement Process

MODALITA' DI EROGAZIONE/LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

L'erogazione del corso 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)