

## **APPENDICE 4**

### **Ruoli del personale DCOD e risultati Assessment 2019**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

## Sommario

1	Ruoli del personale DCOD.....	3
2	Risultati dell'Assessment del 2019.....	9

## 1 Ruoli del personale DCOD

Di seguito in tabella si descrivono le responsabilità di ciascun ruolo presente in DCOD:

Asset Manager	Responsabile della gestione del ciclo di vita degli asset in termini di loro pianificazione, controllo e gestione. Ha l'autorità di verificare lo stato degli asset dell'organizzazione e di ottenerne l'aggiornamento in caso di difformità.
Internal Auditor	Responsabile per la pianificazione e la conduzione di audit in linea con le direttive espresse dalla norma ISO 19011, nell'ultima versione pubblicata.
Business Relationship Manager	Responsabile della raccolta, qualificazione e prioritizzazione delle esigenze. Ha l'autorità di validare i project charter, i project change e di verificare la situazione finanziaria per le attività di sua competenza.
Capo Intervento	Responsabile dell'intervento progettuale, individuato e nominato dal Capo Progetto in fase di pianificazione di progetto. Ha l'autorità di garantire l'esecuzione di tutte le attività previste per la realizzazione dell'intervento.
Change Analyst	Risorsa competente su un particolare dominio, oggetto di una RFC, che supporta il Change Manager nelle attività di analisi e valutazione dei change.
Change Initiator	<p>Persona responsabile della creazione di una RFC. Questo ruolo può essere assunto generalmente da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Relationship Manager il quale riceve e valuta anche eventuali esigenze sorte in corso d'anno;</li> <li>• Referente Esercizio Infrastrutture ICT in caso di piccole adeguate/migliorative in ambito infrastrutturale a fronte di esigenze di cambiamenti di tipo infrastrutturale;</li> <li>• Incident Manager o Esperto di II livello (interno o esterno alla DCOD), nel caso di interventi di correttiva, derivanti dal processo di Gestione degli Incidenti;</li> <li>• Problem Manager, nel caso di interventi derivanti dal processo di Gestione dei Problemi.</li> </ul> <p>Ha l'autorità di registrare la RFC nello strumento di gestione delle richieste di cambiamento.</p>
Change Manager	Responsabile della corretta esecuzione del processo di Gestione dei Cambiamenti. I Change Manager, nominati di volta in volta, sono i membri "fissi" del CAB che si riunisce periodicamente. Ogni Change Manager è responsabile delle RFC di sua competenza e può convocare figure di cui ritiene necessaria la presenza per uno specifico incontro con il CAB. Ha il compito di eseguire una prima valutazione delle richieste di cambiamento (RFC), individuare e convocare i componenti dell'E-CAB in caso di change di emergenza, e coordinare i cambiamenti, monitorando ciascuna RFC di sua competenza fino alla

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

	chiusura. Ha l'autorità di garantire l'attuazione di tutte le attività previste per l'esecuzione del change.
Data Steward	<p>Il Data Steward è il responsabile dell'utilizzo dei processi di governance dei dati di un'organizzazione per garantire l'idoneità dei dati, sia il contenuto che i metadati. Il Data Steward ha una funzione specialistica in merito ai processi, politiche, linee guida e ha responsabilità dell'amministrazione di tutti i dati dell'organizzazione in conformità con gli obblighi politici e/o normativi.</p> <p>L'obiettivo generale del data steward è la qualità dei dati, in relazione agli elementi chiave/critici esistenti nell'organizzazione e degli elementi nei rispettivi domini.</p> <p>Il data steward inizia il processo di controllo identificando gli elementi che verranno gestiti, il risultato finale e definizione di standard, controlli e regole di immissione dei dati. Lo steward lavora a stretto contatto con gli analisti degli standard del glossario aziendale (per gli standard), con l'architetto dei dati/modellatori (per gli standard), con gli analisti DQ (per i controlli) e durante l'immissione dei dati con i membri del team operativo (per dati di buona qualità in base alle regole aziendali).</p>
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto ai sensi dell'art. 10 del Codice degli Appalti e degli artt. 300 e 301 del DPR 207/2010. Ha l'autorità di avviare il contratto, controllare gli SLA e dare avvio alle procedure di pagamento.
Facility Analyst	Persona responsabile del supporto del Facility Manager nella gestione e nell'allestimento/messa a disposizione del Data Center, nel caso in cui sia necessario apportare modifiche all'assetto del Data Center stesso.
Facility Manager	Responsabile della corretta esecuzione del processo rispetto a quanto definito nel flusso. Si occupa di interfacciare il fornitore, nel caso di attività di outhousing, e di collaborare con lui relativamente alle attività del Data Center. Autorizza gli accessi al Data Center e ne garantisce la sua conduzione.
Gestore del programma di audit	Responsabile, in linea con le direttive espresse dalla norma ISO 19011 nell'ultima versione pubblicata, della definizione e attuazione del programma, della definizione del campo di applicazione, dei criteri e metodi dei singoli audit; è responsabile dell'individuazione e valutazione dei rischi per il programma, della gestione delle relative registrazioni e del monitoraggio e miglioramento del programma. Ha l'autorità di stabilire l'estensione del programma, di selezionare e valutare gli auditor, di attribuire le responsabilità per ogni singola audit e di determinare le risorse necessarie.
Governance Leader	<p>Il Governance leader dei dati ha il compito di organizzare e semplificare il processo con cui i dati vengono raccolti, condivisi, utilizzati, protetti, archiviati i dati; garantendo l'efficienza ed evitando una gestione dei dati imprecisa.</p> <p>In fase di definizione è responsabile di definire il dominio in scope, identificando le misure e le caratteristiche di interesse dei dati con l'obiettivo di garantirne la qualità, la scelta è determinata dalla criticità dei dati.</p> <p>Inoltre è responsabile di analizzare periodicamente le informazioni raccolte e modificare ove necessario le misure di riferimento. Se dall'analisi scaturiscono azioni correttive è responsabile di monitorare il loro andamento e i risultati ottenuti.</p>
Incident Analyst	L'Incident Analyst (INAIL) e il fornitore effettuano la diagnosi per verificare se l'incidente è risolvibile, determinandone la possibile causa; verificano, inoltre, se l'incidente è

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

	<p>riconducibile ad errori noti e se è possibile intervenire direttamente al fine di risolverlo nel più breve tempo possibile.</p> <p>Il fornitore e l'Incident Analyst, attraverso lo strumento di trouble ticketing che agisce da SPOC per la ricezione dei malfunzionamenti, provvedono alla ricezione, alla registrazione, alla categorizzazione e all'attribuzione della priorità alla segnalazione, ricercano una soluzione, possono coinvolgere uno dei team specialistici di II livello o attivare, se necessario, la procedura di escalation verso l'Incident Manager.</p>
Incident Manager	<p>Ha l'autorità di attivare e garantire l'applicazione della procedura di escalation, al verificarsi di un incident. Provvede al primo livello di comunicazione verso l'esterno. Funge da gestore operativo dell'incidente nel caso in cui non fosse identificata una persona dedicata allo scopo.</p>
Process Manager	<p>In quanto responsabile della gestione operativa del processo, egli ha l'autorità di provvedere alla diffusione del processo di cui è responsabile alle persone interessate (personale interno/ fornitori) con le modalità che saranno di volta in volta ritenute più idonee a favorirne l'adozione (addestramento, affiancamento, supporto su richiesta, ecc.).</p>
Process Owner	<p>Responsabile della definizione del processo IT. Ha l'autorità di documentarlo, promuoverne l'applicazione ed adattarlo al contesto organizzativo affinché il processo sia mantenuto efficace ed efficiente.</p>
Program Manager	<p>Responsabile di un programma nell'ambito della Pianificazione Strategica e della Programmazione Annuale dell'Istituto. Ha l'autorità di definire milestone e deliverable del programma e di garantirne l'attuazione.</p>
Project Manager	<p>Responsabile della pianificazione, organizzazione e coordinamento delle risorse, controllo e chiusura delle attività progettuali allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati in termini di costi, tempi e qualità.</p> <p>Ha l'autorità di gestire il progetto e tutte le attività ad esso correlate.</p>
Quality Specialist	<p>In fase di definizione/aggiornamento del piano di gestione dei metadati e glossario supporta il Project manager nella definizione del piano delle attività e degli obiettivi da raggiungere, delle milestone principali, degli strumenti da utilizzarne e nella stesura del piano operativo.</p> <p>Inoltre è di supporto per le attività di revisione, qualora richiesta, della documentazione prodotta.</p> <p>Supporta il Governance leader nel definire il dominio in scope, le misure e le caratteristiche di interesse dei dati con l'obiettivo di garantirne la qualità.</p> <p>Inoltre collabora all'analisi periodica delle informazioni raccolte.</p>
Rappresentante per la Direzione	<p>Individuo designato dalla Direzione della DCOD come suo rappresentante, nell'ambito del Sistema di Gestione del Servizio, e che ha la responsabilità e l'autorità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurare l'esecuzione delle attività relative alla identificazione, documentazione e soddisfazione dei requisiti del servizio;</li> <li>- supportare la Direzione nell'assegnazione di ruoli adeguati ad assicurare che i processi per la gestione del servizio siano definiti, adottati e migliorati in accordo con la politica e agli obiettivi per la gestione del servizio della DCOD;</li> <li>- assicurare che i processi per la gestione del servizio siano integrati con le altre componenti del Sistema di Gestione del Servizio della DCOD;</li> <li>- assicurare che gli asset, comprese le licenze, usati dalla DCOD per erogare i servizi, siano gestiti in modo conforme alle prescrizioni legali e regolamentari nonché rispetto agli obblighi contrattuali;</li> </ul>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

	- riferire alla Direzione della DCOD in merito alle prestazioni del Sistema di Gestione dei Servizi e alle eventuali iniziative di miglioramento collegate.
Referente (funzione)	Personale INAIL che fa da primo punto di contatto per l'adozione e l'applicazione dei processi che rappresenta sia rispetto al personale interno sia rispetto al personale esterno con cui interagisce (ad es. Fornitori). Ha l'autorità di verificare e validare le attività del processo che rappresenta.
Referente Gestione del Rischio (Risk Owner)	Ha la responsabilità e l'autorità di definire e migliorare il framework di riferimento per la gestione del rischio. Ha la responsabilità di produrre il piano di gestione del rischio e di garantirne l'applicazione in coerenza con il framework definito. Ha inoltre la responsabilità di comunicare alla Direzione DCOD lo stato del rischio riscontrato. Il ruolo può essere ricoperto anche da risorse appartenenti ad uffici differenti, ciascuna delle quali con responsabilità specifiche per la propria area di competenza. In particolare il Risk Owner ha la responsabilità delle attività di integrazione dei rischi provenienti dai diversi ambiti allo scopo di misurare il rischio a livello strategico.
Referente Gestione della Configurazione	Responsabile della gestione della configurazione della DCOD, in termini di pianificazione, monitoraggio e controllo, verifica della configurazione. Ha l'autorità di verificare lo stato degli item di configurazione e di ottenerne l'aggiornamento in caso di difformità.
Referente Qualità	Figura di riferimento per la progettazione, implementazione e attuazione del SGQ per le attività inerenti l'Ufficio di appartenenza. Ha la responsabilità all'interno dell'Ufficio di appartenenza: di diffondere la consapevolezza dell'importanza dello standard ISO 9001:2015; di facilitare l'applicazione di quanto indicato dal SGQ, di facilitare lo svolgimento degli audit interni; di effettuare il monitoraggio dello stato di avanzamento dell'azione correttiva. Ha l'autorità di validare l'efficacia delle azioni correttive assegnate all'ufficio di appartenenza.
Referente/responsabile del SG	Responsabile della progettazione, implementazione, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione (SG) con i seguenti compiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• garantire la conformità del SG ai requisiti della Norma di riferimento del sistema di gestione;</li> <li>• gestire i cambiamenti del SG assicurando la capacità di conseguire i risultati attesi;</li> <li>• promuovere la formazione sul SG per i dipendenti DCOD;</li> <li>• assicurare le attività di Audit sul SG;</li> <li>• assicurare la predisposizione dei Piani di Gestione della Configurazione degli Uffici DCOD, in coerenza con quanto definito dal Piano di Gestione della Configurazione DCOD, per il SGQ.</li> </ul> Ha l'autorità di identificare, pianificare e realizzare le modifiche al SG.
Responsabile dei rapporti con il cliente	Responsabile designato a rappresentare la DCOD nella relazione con i clienti, a individuare le azioni per garantire la soddisfazione dei clienti, ivi inclusa la gestione di eventuali reclami. Egli ha l'autorità di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilire un meccanismo di comunicazione con il cliente, finalizzato a promuovere la comprensione dell'ambiente di business e dei requisiti espressi dal cliente;</li> <li>• riesaminare, insieme al cliente, con frequenza periodica, le prestazioni dei servizi.</li> </ul>
Responsabile dei rapporti con il fornitore	Responsabile di gestire la relazione, il contratto e le prestazioni di ciascun fornitore di cui la DCOD si avvale per realizzare e condurre alcune parti dei processi relativi alla gestione del servizio. Ha la responsabilità di:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assicurare che, nel caso in cui il fornitore principale si avvalga di altri fornitori appaltati, i ruoli e le relazioni tra questi soggetti siano documentati</li> <li>• monitorare la prestazione del fornitore ad intervalli regolari e pianificati</li> <li>• riesaminare i risultati del monitoraggio della prestazione del fornitore al fine di individuare le cause di eventuali scostamenti e le opportunità di miglioramento</li> </ul> <p>Egli ha l'autorità per garantire, avvalendosi della struttura organizzativa, dei RUP e dei DEC, che i servizi resi dal fornitore siano rispondenti agli obiettivi della fornitura.</p>
Responsabile del Gruppo di Audit	Responsabile della gestione del singolo audit in linea con il programma di audit econ le direttive espresse dalla norma ISO 19011 nell'ultima versione pubblicata. Ha l'autorità di approvare gli esiti dell'audit.
Responsabile del servizio (Service Owner)	<p>Individuo designato responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un servizio specifico per tutto il suo ciclo di vita, inclusa la progettazione, la realizzazione, il miglioramento e la dismissione;</li> <li>• erogazione e gestione operativa del servizio e del livello di qualità erogata</li> <li>• creare, attuare e tenere aggiornato un piano di gestione del servizio</li> <li>• garantire che il servizio raggiunga le performance attese.</li> </ul> <p>Ha l'autorità per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indirizzare all'interno della DCOD eventuali richieste provenienti dal cliente;</li> <li>• approvare la rendicontazione periodica.</li> </ul>
Responsabile dell'Azione Correttiva	Responsabile della pianificazione e attuazione dell'azione correttiva, dei rischi e delle opportunità associati. Ha l'autorità di garantire l'attuazione di tutte le attività previste per l'esecuzione del piano.
Responsabile di Struttura Organizzativa	Manager di una struttura organizzativa centrale o locale (Direzione Centrale, sede regionale, ecc.). E' il Direttore Centrale o assimilabile per le Strutture regionali e locali che riveste autorità e responsabilità estesa all'intera struttura.
Responsabile di Unità Organizzativa	Personale INAIL responsabile della direzione di un ufficio, sia esso struttura dirigenziale che non dirigenziale. Usato come sinonimo di Dirigente o Responsabile di un Ufficio. Ha l'autorità di porre in essere tutte le azioni necessarie alla gestione dell'ufficio.
Responsabile Gestione della Documentazione generale	<p>Responsabile della gestione della Documentazione Generale con i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• effettuare le variazioni di directory principali, sia della Documentazione Generale che Operativa del Sistema di Gestione per la Qualità;</li> <li>• effettuare le variazioni delle sottodirectory della "Documentazione Generale" del Sistema di Gestione per la Qualità;</li> <li>• gestire la pubblicazione e la comunicazione di documenti, mediante e-mail a tutti gli utenti della DCOD, relativi alla sezione "Documentazione Generale" del Sistema di Gestione per la Qualità. Owner del Piano di gestione della configurazione del SGQ. Ha la autorità di prendere decisioni sulla variazione della struttura delle directory e sottodirectory della Documentazione Generale e delle directory della Documentazione Operativa.</li> </ul>
Responsabile Gestione della Documentazione operativa	<p>Responsabile della gestione della Documentazione Operativa del proprio ufficio con i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definire, in accordo con il dirigente/responsabile dell'ufficio ed i responsabili dei temi processuali di competenza, l'alberatura delle eventuali sottodirectory (all'interno delle directory già definite), allo scopo di evitare la proliferazione eccessiva delle sottodirectory;</li> </ul>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinare l'organizzazione e la gestione degli accessi della directory "Area Riservata";</li> <li>• verificare ed assicurare l'aggiornamento dei documenti prodotti dal proprio ufficio e presenti nella sezione "Documentazione Generale", come per esempio template e standard utili a tutta la DCOD;</li> <li>• interfacciarsi con il Responsabile della gestione della documentazione generale per eventuali chiarimenti e per qualsiasi attività da svolgere congiuntamente.</li> </ul>
Risk Manager	Ha la responsabilità e l'autorità di definire il piano di trattamento del rischio secondo la metodologia di risk management definita. Ha la responsabilità di attuare il piano di trattamento del rischio. Tale ruolo può essere ricoperto dai Responsabili di Processo e/o Servizio. Ha inoltre la responsabilità di supportare il Risk Owner nelle attività di identificazione, analisi e verifica dell'efficacia del trattamento del rischio.
RUP	Responsabile del Procedimento, unico ai sensi dell'art. 10 del Codice degli Appalti B2e degli artt.10, 272, 273 e 274 del DPR 207/2010. Ai sensi dell'OAC il Responsabile del Procedimento è nominato nell'ambito dell'organico dell'Istituto, nella persona - salvo diversa disposizione di legge - del Responsabile dell'Ufficio competente per materia, ovvero di altro funzionario. Ha l'autorità per porre in essere le azioni necessarie alla gestione degli aspetti contrattuali di sua competenza.
Service Request Analyst	Responsabile dell'esecuzione delle attività di gestione delle richieste di servizio, secondo quanto definito dal Service Request Manager in base al proprio ambito di competenza. Il Service Request Analyst può essere di I livello (Analista) o di II livello (Esperto).
Service Request Manager	Responsabile della corretta esecuzione del processo rispetto a quanto previsto nel flusso e per il proprio ambito di competenza. Si interfaccia con i vari responsabili per verificare l'iter di gestione previsto.
Specialista della Disponibilità	Responsabile dell'analisi delle cause e conseguenze dovute all'indisponibilità dei servizi IT, partecipa alla diagnosi delle indisponibilità correlate ad incidenti e problemi, fornisce supporto tecnico alla risoluzione delle problematiche, detiene la responsabilità del monitoraggio dei livelli di disponibilità IT, esegue le task tecniche assegnate e ne verifica il corretto completamento.



## 2 Risultati dell'Assessment del 2019

Nella tabella seguente viene riportata la percentuale di partecipazione delle risorse coinvolte nella mappatura del 2019, per singolo Ufficio della DCOD:

	Risorse	Partecipanti	%
UFFICIO I	46	32	69.57%
UFFICIO II	6	6	100.00%
UFFICIO III	8	8	100.00%
UFFICIO IV	5	4	80.00%
UFFICIO V	8	8	100.00%
UFFICIO VI	4	4	100.00%
UFFICIO VII	14	14	100.00%
UFFICIO VIII	34	32	94.12%
UFFICIO IX	5	5	100.00%
UFFICIO X	4	4	100.00%
UFFICIO XI	53	46	86.79%
UFFICIO XII	35	30	85.71%
	222	193	86.94%

Come evidente, il numero di Uffici della DCOD su cui è stato condotto il progetto di “Assessment” nel 2019 è diverso dal numero di uffici oggi presente in DCOD; l’Ufficio XIII è stato creato il 1 gennaio 2020, in adesione alle esigenze dettate dal GDPR.

Le 5 aree in cui si articola il modello e-CF, EUROPEAN e-COMPETENCE FRAMEWORK, sono caratterizzate dagli elementi sotto riportati:

- **PLAN:** l’area rappresenta l’insieme delle attività attraverso cui, all’interno dell’Istituto, vengono ideati, concepiti, decisi, pianificati e progettati prodotti e servizi basati sull’ICT;
- **BUILD:** rappresenta l’insieme delle attività attraverso cui, all’interno dell’Istituto, si sviluppano e implementano prodotti e servizi ICT
- **RUN:** rappresenta l’insieme delle attività attraverso cui, all’interno dell’Istituto, si amministrano, mantengono e aggiornano prodotti e servizi ICT;

- **ENABLE:** rappresenta l'insieme delle attività attraverso cui, all'interno dell'Istituto, si concepiscono, decidono e progettano azioni e politiche a supporto dei prodotti e dei servizi ICT;
- **MANAGE:** rappresenta l'insieme delle attività attraverso cui, all'interno dell'Istituto, si amministrano e si migliorano processi di business ICT.

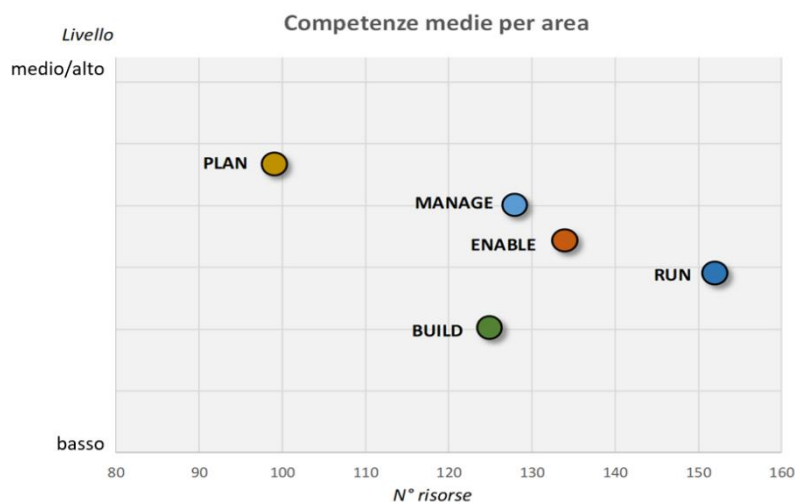
Di seguito viene riportato l'European e-Competence Framework v.3.0 nella sua visione d'insieme, a cui la DCOD intende adattarsi:

		Livelli identificati per ciascuna competenza e-CF				
Dimensione 1 5 aree e-CF	Dimensione 2 40 e-Competences identificate	Dimensione 3 – Livelli di Capacità - Livelli da e-1 a e-5, collegati ai livelli EQF 3-8				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
<b>A. PLAN</b>						
A.1.	Allineamento Strategie IS e di Business					
A.2.	Gestione dei Livelli di Servizio					
A.3.	Sviluppo del Business					
A.4.	Planificazione di Prodotto o di Servizio					
A.5.	Progettazione di Architetture					
A.6.	Progettazione di Applicazioni					
A.7.	Monitoraggio dei Trend tecnologici					
A.8.	Sviluppo Sostenibile					
A.9.	Innovazione					
<b>B. BUILD</b>						
B.1.	Sviluppo di Applicazioni					
B.2.	Integrazione dei Componenti					
B.3.	Testing					
B.4.	Rilascio (deployment) della Soluzione					
B.5.	Produzione della Documentazione					
B.6.	Ingegneria dei Sistemi					
<b>C. RUN</b>						
C.1.	Assistenza all'Utente					
C.2.	Supporto alle modifiche/evoluzioni del Sistema					
C.3.	Erogazione del Servizio					
C.4.	Gestione del Problema					

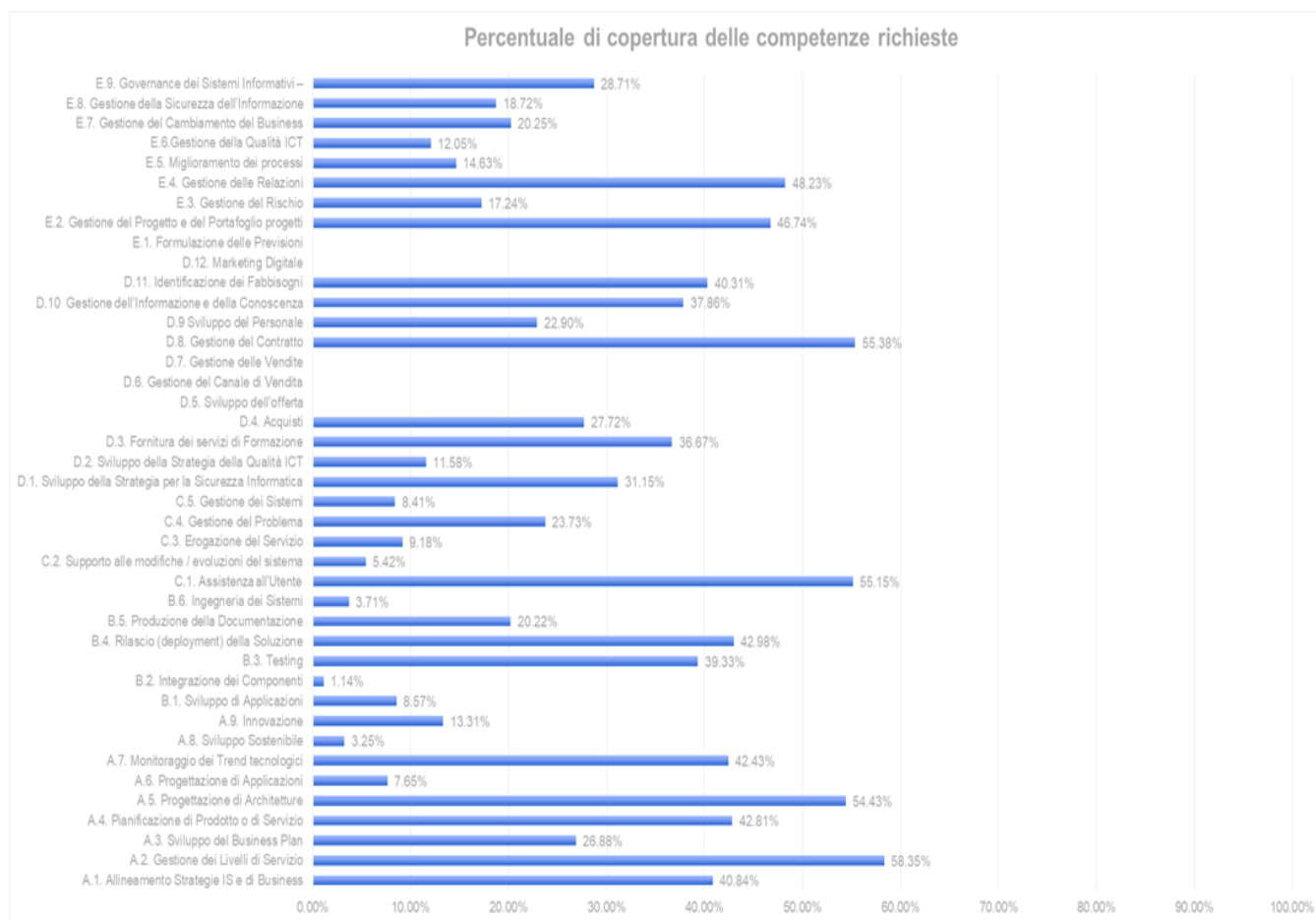
		Livelli identificati per ciascuna competenza e-CF				
Dimensione 1 5 aree e-CF	Dimensione 2 40 e-Competences identificate	Dimensione 3 – Livelli di Capacità - Livelli da e-1 a e-5, collegati ai livelli EQF 3-8				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
<b>D. ENABLE</b>						
D.1.	Sviluppo della Strategia per la Sicurezza					
D.2.	Sviluppo della Strategia della Qualità ICT					
D.3.	Fornitura dei servizi di Formazione					
D.4.	Acquisti					
D.5.	Sviluppo dell'Offerta					
D.6.	Gestione del Canale di Vendita					
D.7.	Gestione delle Vendite					
D.8.	Gestione del Contratto					
D.9.	Sviluppo del Personale					
D.10.	Gestione dell'Informazione e della Conoscenza					
D.11.	Identificazione dei Fabbisogni					
D.12.	Marketing Digitale					
<b>E. MANAGE</b>						
E.1.	Formulazione delle Previsioni					
E.2.	Gestione del Progetto e del Portfolio					
E.3.	Gestione del Rischio					
E.4.	Gestione della Relazione					
E.5.	Miglioramento del Processo					
E.6.	Gestione della Qualità ICT					
E.7.	Gestione del Cambiamento del Business					
E.8.	Gestione della Sicurezza dell'Informazione					
E.9.	IS Governance					

Di seguito, in sintesi, i risultati dell'Assessment del personale della DCOD, considerando il mix di competenze possedute per le diverse aree di competenza:

- le risorse DCOD in possesso delle competenze
- il livello medio di competenza posseduto dalle risorse



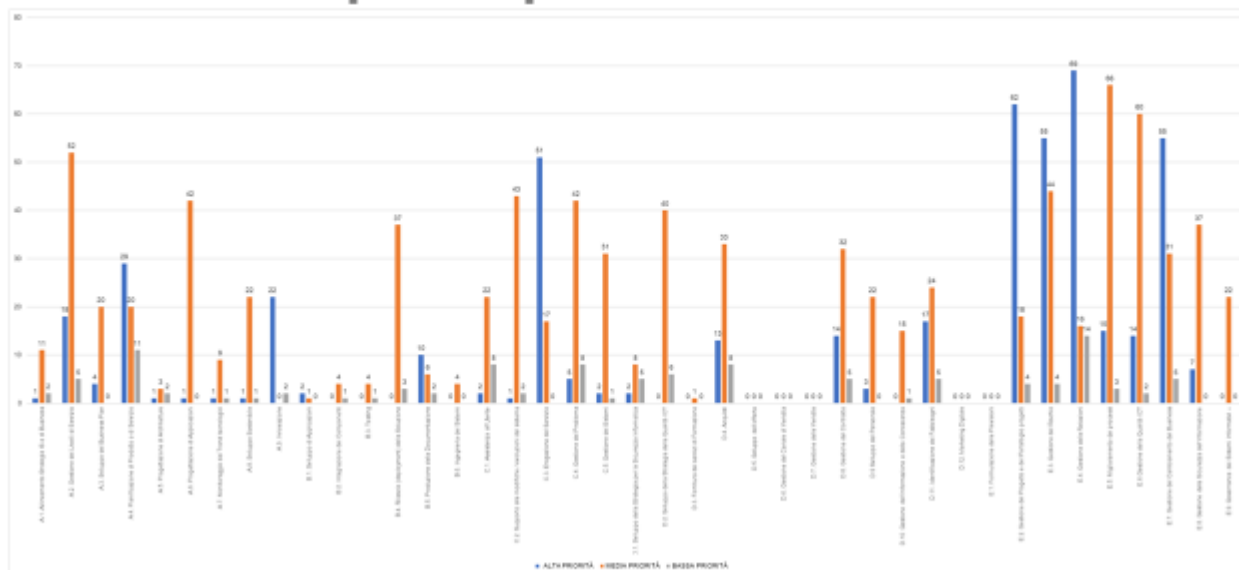
Di seguito una serie di slide con evidenza della percentuale di possesso delle competenze in DCOD:



Classificazione del documento: Consip Public

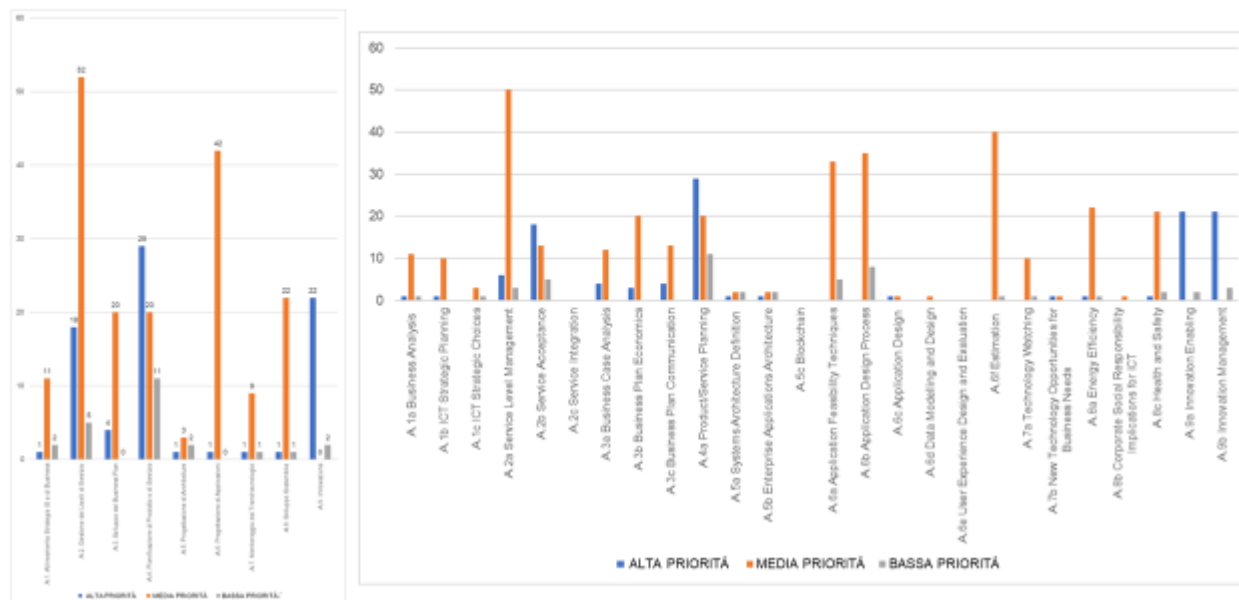
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

## Formazione per Competenza



Numero di persone che necessitano di formazione a livello di competenza

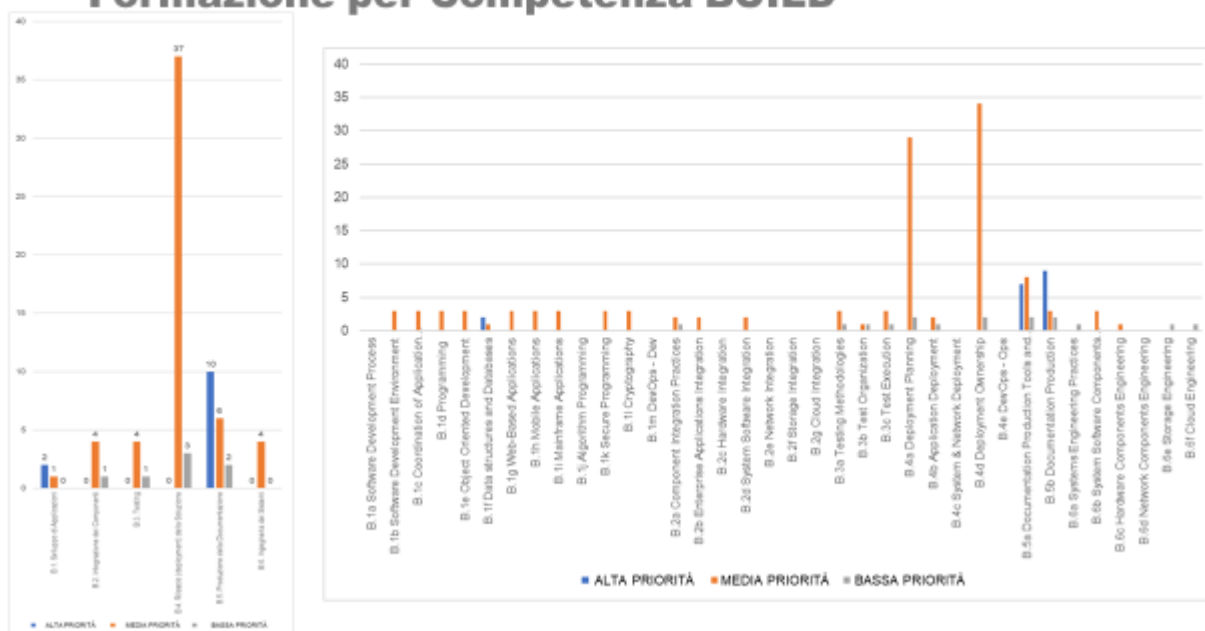
## Formazione per Competenza PLAN



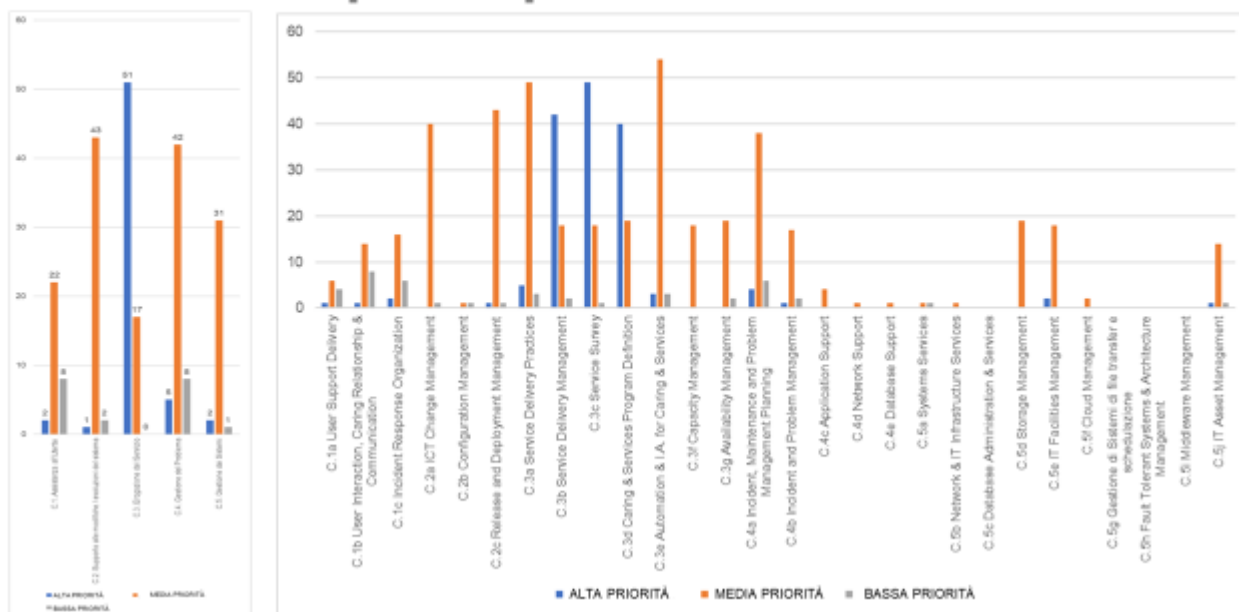
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

## Formazione per Competenza BUILD



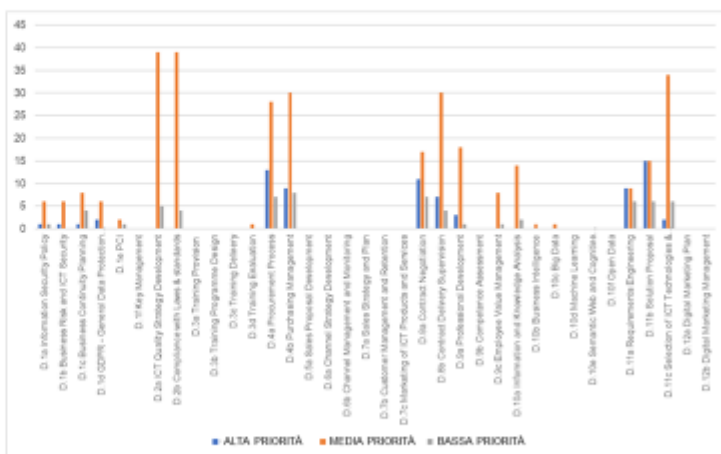
## Formazione per Competenza RUN



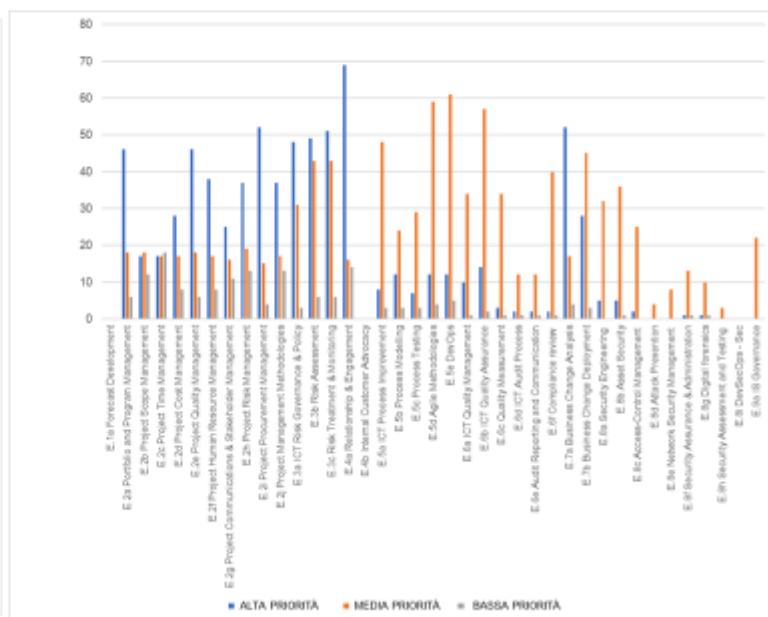
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità

## Formazione per Competenza ENABLE



## Formazione per Competenza MANAGE



Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2  
Appendice 2 Indicatori di qualità