



Allegato 3 - Exit Management

Nel presente allegato vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste al Fornitore nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante designato (Fornitore Entrante) dalla Fondazione e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura della Fondazione.

Il Fornitore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi alla Fondazione o al nuovo Fornitore per un periodo pari agli ultimi tre (3) mesi di contrattuali.

La fase di Exit Management, contempla i seguenti aspetti:

- Fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- Gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- Diritti di proprietà intellettuale: accordi necessari, licenze, etc.;
- Due Diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire ad un altro Fornitore subentrante, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- Trasferimento del piano della sicurezza;
- Piano di comunicazione.

Di seguito si riporta una traccia dei contenuti e delle caratteristiche qualificanti dell'attività di Exit, che saranno gestite in ambito Comitato di Governance dei servizi, relativamente a:

- oggetto della transizione, attività e relative modalità di esecuzione;
- compiti e responsabilità di ciascuna delle parti.

Le caratteristiche qualificanti si riconoscono nei seguenti aspetti:

- Piano di Transizione:
 - Le attività di affiancamento e rilascio sono specificate e governate da uno specifico Piano di Transizione, in cui saranno riportate tutte le attività previste in termini di tempi, risorse impiegate, punti di verifica e controllo dei risultati attesi, criteri di accettazione, i rischi, la cadenza degli incontri per la verifica dello stato di avanzamento delle attività;
- Responsabilità:
 - durante il periodo di affiancamento e migrazione al termine del Contratto, la responsabilità dei Servizi viene mantenuta dal Fornitore fino al termine previsto contrattualmente;



- Governo del processo:

- il Fornitore assicura tutte le attività finalizzate a coordinare e verificare la corretta ed efficace esecuzione delle attività di Affiancamento e Rilascio nel rispetto dei termini concordati nonché la coerenza con i requisiti, i vincoli ed i termini stabiliti nei documenti contrattuali; a tale scopo viene individuata una figura unica per il Fornitore (Service Manager) che coordinerà tutte le attività e che interfacerà la Fondazione ovvero l'eventuale Fornitore terzo subentrante;

- Continuità dei servizi:

- al fine di garantire alla Fondazione il mantenimento dei richiesti livelli di servizio da parte del subentrante, nel Piano di Transizione sono previste fasi di verifica e validazione sia del trasferimento di know-how che del rilascio della documentazione; altresì, contestualmente al trasferimento delle conoscenze, si prevede un adeguato periodo di affiancamento delle risorse del subentrante nella operatività corrente del Fornitore uscente;

- Risorse professionali:

- un gruppo di risorse del Fornitore appositamente designato affiancherà le risorse della Fondazione e/o del Fornitore subentrante per il trasferimento delle conoscenze sui servizi e sulle relative attività di gestione; il team sarà composto da personale già impegnato nell'erogazione dei servizi;

- Customer care:

Al fine di minimizzare l'impatto del passaggio di consegne dal vecchio al nuovo gestore dei servizi nei riguardi degli utenti del Sistema, il Fornitore si deve impegnare a soddisfare i seguenti requisiti generali:

- durante la fase finale, fino al termine del periodo contrattuale, non vi saranno impatti o interruzioni del servizio causate specificamente dalle attività di passaggio delle consegne;
- analogamente, in tale periodo, non vi saranno decadimenti dei livelli di servizio, specificamente imputabili al passaggio delle consegne e all'affiancamento del personale del Fornitore con quello subentrante;
- nel medesimo periodo, dal punto di vista dell'utente finale, non vi saranno significativi cambiamenti, specificamente imputabili al passaggio delle consegne, che possano inficiare le attività operative.

Per quanto riguarda la presa in carico del servizio da parte del subentrante, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione, nelle modalità di seguito indicate, tutto il proprio personale responsabile e preposto ai servizi contrattualmente previsti, ad attività quali le seguenti:

- addestramento del personale subentrante, prevalentemente con affiancamento e in modalità on the job, finalizzato alla rapida acquisizione da parte di quest'ultimo delle conoscenze specifiche dei sistemi informativi e dei servizi oggetto del contratto;



- illustrazione della gestione del servizio e delle relative procedure di servizio in essere e messa a disposizione di tutta la relativa documentazione.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dalla Fondazione ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, il Fornitore si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un'agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ecc...);
 - riunione preparatoria con la Fondazione;
 - pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
 - migrazione dei dati nel formato richiesto dalla Fondazione;
- fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

