

I contratti per i servizi ICT

Marco Perona, Sergio Cavalieri, Gianluigi Brembilla

Azienda utilizzatrice, partner tecnologico ed esperto legale hanno preso parte a un incontro nell'ambito dell'iniziativa Forum IT organizzata da Inf-Os, centro di competenza sull'informatizzazione dei processi gestionali, al fine di evidenziare competenze e criticità insite nella definizione degli accordi legali associati ai progetti ICT sviluppati.

Il centro di competenza sull'informatizzazione dei processi gestionali Inf-Os nasce con l'intento di proporre un nuovo approccio ai progetti ICT. A tal fine il centro organizza periodicamente degli eventi focalizzati su temi mirati, in cui le aziende associate possono dialogare e confrontarsi su specifiche tematiche di interesse. Nel corso di uno di questi incontri si è recentemente fatto il punto sui contratti per i servizi ICT.

Michele Mazzarelli (Responsabile Contratti ICT, Polimeri Europa SpA - Gruppo ENI), Livio Signorelli (Industry Solution Manager, Oracle) e Pietro Tamburrini (Studio legale Tamburrini Savi & Associati) nelle vesti rispettivamente di azienda utilizzatrice, partner tecnologico ed esperto legale, si sono ritrovati d'accordo nell'attribuire grande importanza alla fase preparatoria di un progetto ICT e in particolare ad un'accurata analisi dei potenziali benefici ricavabili dall'introduzione di cambiamenti tecnologici, a fronte degli investimenti e degli sforzi organizzativi richiesti. La capacità dell'azienda di adeguare i propri processi organizzativi in relazione alla soluzione ICT rappresenta un presupposto tanto importante quanto difficile da soddisfare. Spesso infatti ci si concentra sulla ricerca della soluzione tecnologicamente migliore trascurando la capacità interna di utilizzare la stessa o la coerenza del nuovo sistema con i processi aziendali. Altrettanto di frequente - secondo Signorelli - le aziende utilizzatrici si preoccupano di spuntare il miglior prezzo possibile sull'acquisto del pacchetto software trascurando di considerare l'intero ciclo di vita del prodotto. Inutile negare quindi come l'aspetto economico rivesta un ruolo di rilievo nelle scelte aziendali: Mazzarelli evidenzia infatti come "la soddisfazione del cliente industriale sia spesso subordinata alla disponibilità del fornitore a ridurre le proprie marginalità economiche a fronte della chiusura dell'accordo". Parimenti, il potere contrattuale del cliente, determinato dalla sua dimensione o dal suo brand, è in grado di condizionare fortemente il comportamento del fornitore. Per evitare di trascurare gli aspetti tecnico-organizzativi del progetto a fronte delle considerazioni economiche emerse, Mazzarelli evidenzia l'importanza di concepire un progetto ICT come "un lavoro condotto e condiviso da un team interno all'azienda, che preveda la presenza di rappresentanti per ciascuna delle funzioni aziendali coinvolte". In generale, sareb-



be opportuno stabilire poche cose ma in maniera chiara, esplicita e, soprattutto, condivise da tutti gli attori.

La discussione si è poi concentrata sul problema della obsolescenza delle soluzioni ICT. In proposito, uno dei problemi chiave riguarda la stabilità delle aziende fornitrici. Capita infatti che una software house venga rilevata da un'altra azienda del settore, generando presso i clienti dell'azienda acquisita situazioni difficili, dovute all'incertezze circa il supporto tecnico. I fornitori ICT si trovano quindi in mezzo a due fuochi: da una parte il rischio di perdere il cliente e, ancora peggio, di veder danneggiata la propria immagine commerciale; dall'altra i costi da sostenere per garantire l'intera gamma di prodotti della società acquisita. Nella maggior parte dei casi il tutto si risolve in una garanzia di supporto tecnico per un periodo di tempo limitato cui si aggiunge la possibilità di adeguarsi agli standard del nuovo fornitore secondo progetti di medio-lungo termine.

Un ultimo aspetto analizzato è la titolarità del software. Perché, si chiede Tamburrini, deve fregiarsene il fornitore quando il programma è stato sviluppato grazie alla collaborazione dell'azienda utente? Soprattutto nel caso si parli di sistemi altamente personalizzati il rischio è che la software house faccia proprie le informazioni spendibili sul mercato nell'implementazione di sistemi presso aziende fra loro concorrenti. La questione - spiega Tamburrini - ruota attorno al principio giuridico di "libera appropriabilità" secondo cui anche il fornitore può far propri i contenuti sviluppati durante il rapporto con il committente. Si è fatto notare in proposito come sarebbe forse opportuno distinguere fra titolarità del software e titolarità delle specifiche. Per ammissione delle stesse software house, la definizione di specifiche chiare e dettagliate semplifica notevolmente l'attività di sviluppo del software personalizzato. Perché non parlare allora di titolarità delle specifiche? Spesso però accade che gli interlocutori aziendali del fornitore non abbiano le competenze necessarie al delicato incarico che viene loro affidato. Di conseguenza il fornitore si trova informalmente ad operare in piena autonomia decisionale, con i vantaggi e gli svantaggi insiti in tale situazione.