



ORDINE DEGLI INGEGNERI  
DELLA PROVINCIA DI MILANO

**IF**

COMMISSIONE  
INGEGNERIA FORENSE

# UTILIZZO DELL'INFORMATICA NELLA PROFESSIONE ASPETTI TECNICI E LEGALI

**Seminario**

**Milano, 29 settembre 2011**

**Ing. Alessandra Patriarca**

## I contratti informatici nel mondo aziendale

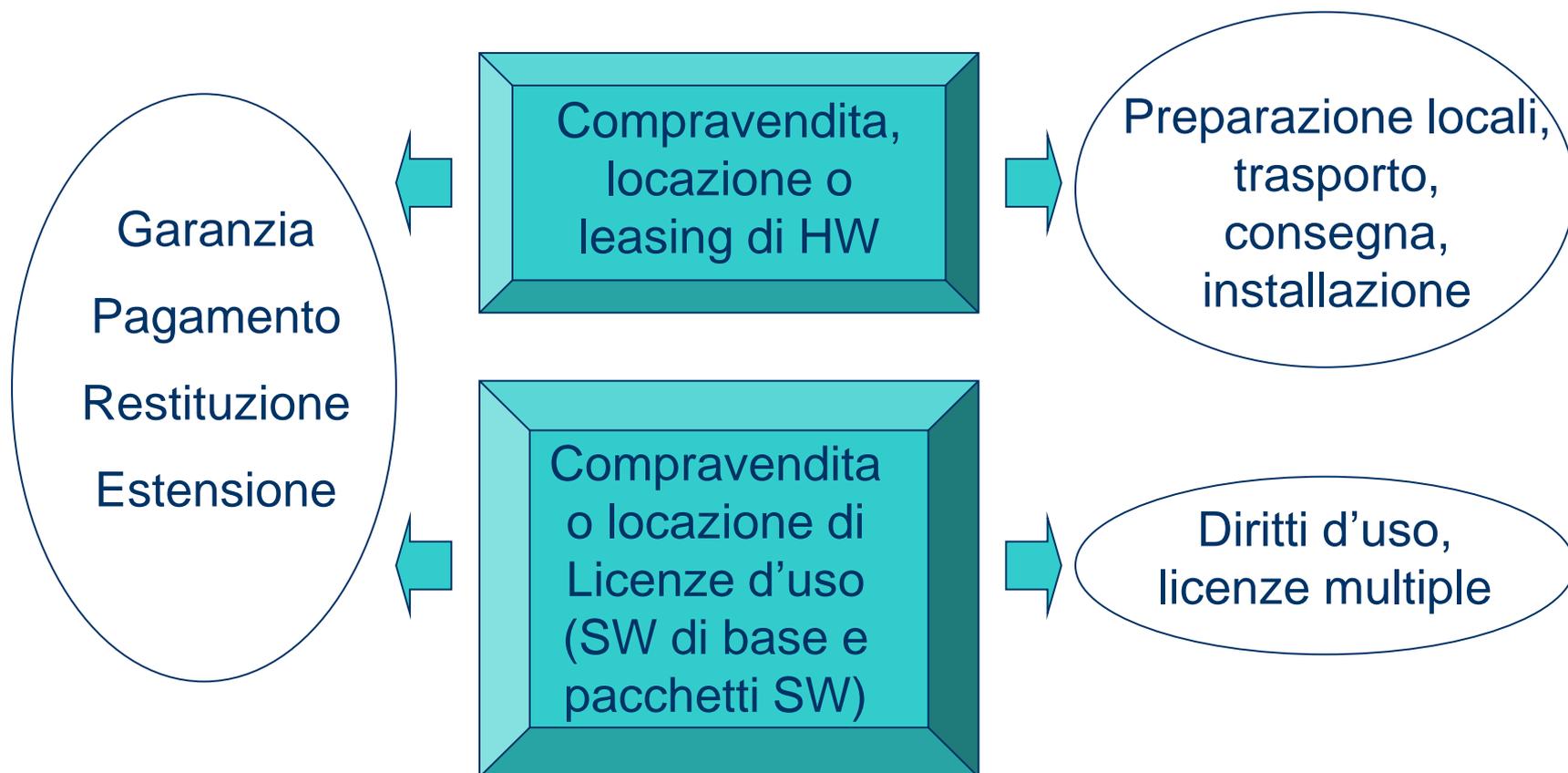
Milano, 29 settembre 2011  
Ing. Alessandra Patriarca

## Sommario

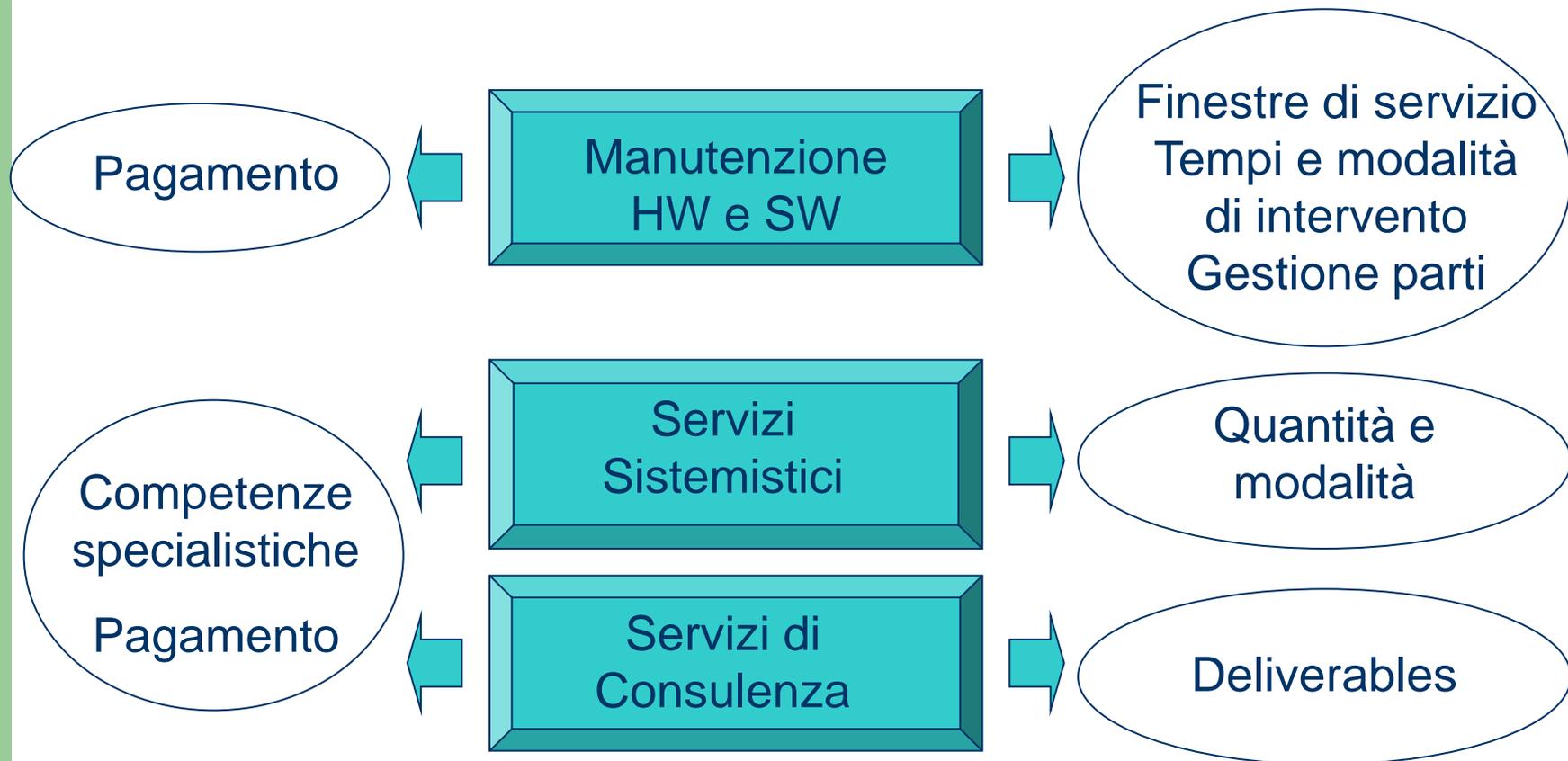
- Principali tipologie di contratti aziendali, loro caratteristiche e grado di complessità
- Evoluzione delle necessità delle aziende e ripercussione sui contenuti contrattuali
- Contenuto di un contratto per fornitura di servizi informatici
- Il contenzioso in un contratto informatico

- Principali tipologie di contratti aziendali, loro caratteristiche e grado di complessità
- Evoluzione delle necessità delle aziende e ripercussione sui contenuti contrattuali
- Contenuto di un contratto per fornitura di servizi informatici
- Il contenzioso in un contratto informatico

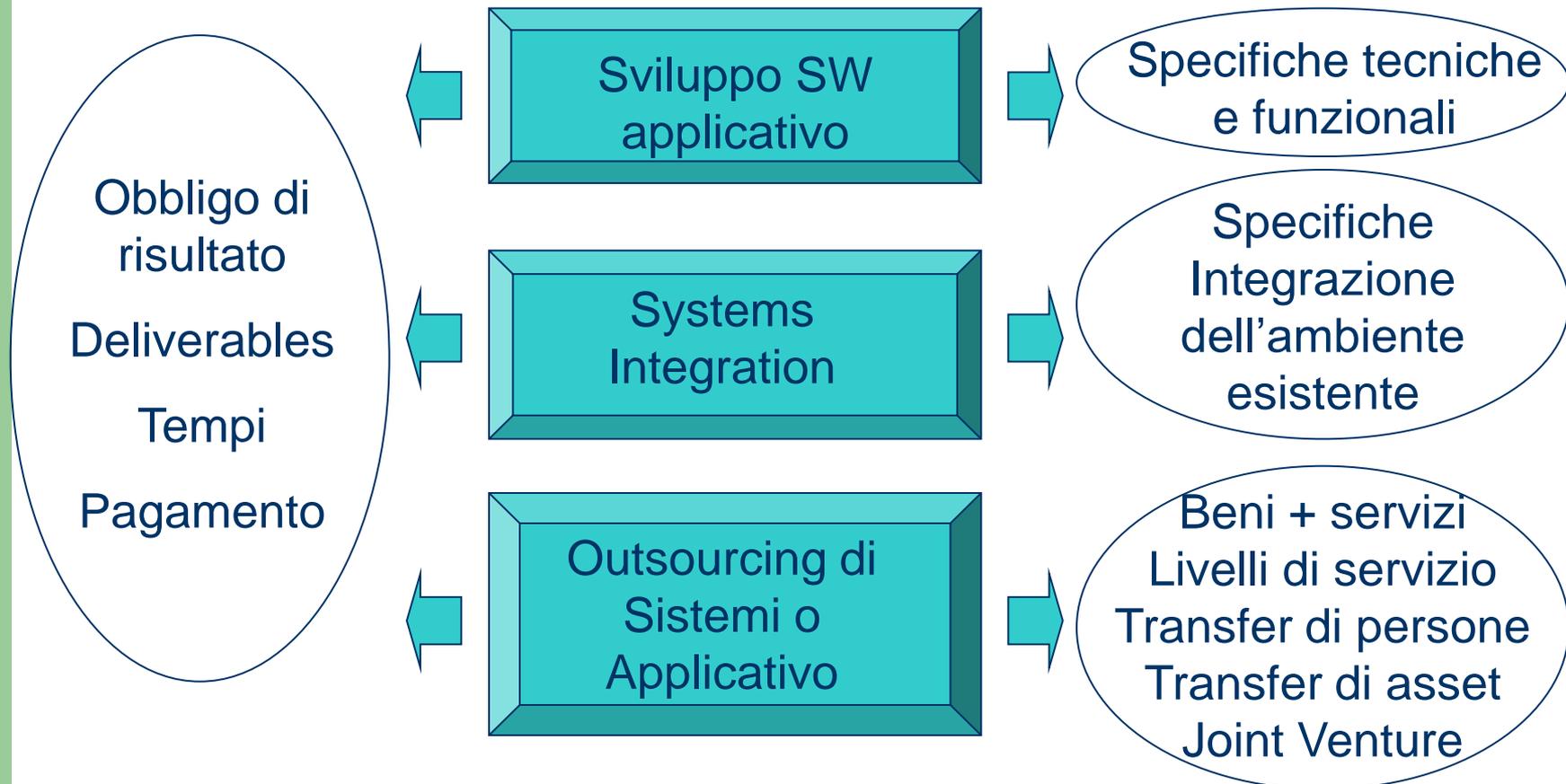
# Prodotti HW o pacchetti SW standard



# Manutenzione, Servizi Sistemistici e di Consulenza



# Sviluppo SW, Systems Integration, Outsourcing



- Principali tipologie di contratti aziendali, loro caratteristiche e grado di complessità
- Evoluzione delle necessità delle aziende e ripercussione sui contenuti contrattuali
- Contenuto di un contratto per fornitura di servizi informatici
- Il contenzioso in un contratto informatico

# Complessità della tipologia della fornitura

- Forniture miste
  - HW + SW + Manutenzione
  - Pacchetti SW + personalizzazione + sviluppo applicativo
  - Web design + Web hosting
  - Disaster Recovery (servizi + procedure)
- Molteplicità di fornitori
  - Multi-vendor nell'installato del cliente
  - Multi-vendor nella fornitura corrente
  - Subfornitori (back to back)
  - Delocalizzazione di parte della fornitura (norme EU)
  - Providers di telecomunicazioni
- Obsolescenza della tecnologia installata
- Evoluzione della tecnologia disponibile

# Necessità e dinamiche aziendali

- Network dell'impresa
  - Assetto societario
  - Partners, clienti, fornitori
  - Competitors, coopetitors
- Obiettivi finanziari
  - Variabilità del mercato
  - Ritorni economici dell'investimento (quanto e quando)
  - Gestione asset (spese o costi?)
  - Variabilizzazione dei costi
  - Risk/opportunity sharing

# Obbligazioni legali e policy aziendali

- Privacy
- Sicurezza
- Archiviazione
- Riservatezza
- ...

- Principali tipologie di contratti aziendali, loro caratteristiche e grado di complessità
- Evoluzione delle necessità delle aziende e ripercussione sui contenuti contrattuali
- **Contenuto di un contratto per fornitura di servizi informatici**
- Il contenzioso in un contratto informatico

# Elementi del contratto informatico

- Descrizione della fornitura
- Presupposti per l'esecuzione (obbligazioni)
- Deliverables
- Criteri di completamento
- Elementi economici
- Clausole generali

- Descrizione della fornitura
- Presupposti per l'esecuzione
- Deliverables
- Criteri di completamento
- Elementi economici

Corpo del  
contratto

- Descrizione della fornitura
- Presupposti per l'esecuzione
- Deliverables
- Criteri di completamento
- Elementi economici

Allegati  
tecnici

## Descrizione della fornitura

- Descrizione dei servizi oggetto della fornitura e come verranno erogati
- Tempi di esecuzione (milestones)

# Presupposti per l'esecuzione (obbligazioni)

- Prerequisiti tecnici
  - Ambiente HW, SW, infrastrutture
  - Documentazione
  - Competenze specialistiche
- Ruoli e responsabilità
  - Del fornitore
  - Del Cliente
  - Di altri fornitori
- Sistema di gestione del progetto e comunicazione tra le parti
  - Responsabili dei team e sottoteam
  - Comitati di controllo e loro funzionamento

# Deliverables

- Materiale che verrà consegnato
  - SW applicativo
  - Documentazione
  - Studi, analisi,...
- Formazione
  - Ai gestori del progetto
  - Agli utenti
- Proprietà intellettuale del materiale e suo uso; esclusività; trasferibilità

## Criteri di completamento

- Quantificazione e qualificazione della prestazione fornita, in caso di time & material (consulenza, servizi sistemistici, corsi,...)
- Criteri di collaudo e di presa in carico del progetto da parte del Cliente
- Livelli di servizio richiesti e parametri utilizzati per il calcolo di penali e premi di risultato

## Elementi economici

- Prezzo e termini di pagamento
- Penali e premi di risultato

# Clausole generali

- Osservanza della normativa sulla privacy
- Clausola di riservatezza delle informazioni
- Clausola di non concorrenza
- Criteri per il subappalto
- Risoluzione del contratto
- Danni e liabilities
- Modalità di gestione delle controversie

- Principali tipologie di contratti aziendali, loro caratteristiche e grado di complessità
- Evoluzione delle necessità delle aziende e ripercussione sui contenuti contrattuali
- Contenuto di un contratto per fornitura di servizi informatici
- Il contenzioso in un contratto informatico

## Aree critiche

- Modifiche in corso d'opera
  - Nuove priorità
  - Nuove necessità
  - Riduzioni budget
  - Aree grigie !!!
- Presenza di più fornitori
- Presenza di più funzioni coinvolte del Cliente

## Come prevenire o mitigare il rischio

- Chiarezza nelle specifiche richieste, nei criteri di completamento, nei livelli di servizio richiesti
- Chiarezza in ruoli, responsabilità e meccanismo di comunicazione
- Organismi di controllo (comitati tecnici e manageriali)
  - Avanzamento delle attività
  - Andamento dei livelli di servizio
- Teamroom condivisa
- Struttura del contratto che permetta/faciliti la gestione delle nuove esigenze
- Procedure definite per la negoziazione e l'inserimento di modifiche contrattuali (change management)

# Lo strumento della mediazione civile per la risoluzione del contenzioso

- MEDIAZIONE (Alternative Dispute Resolution): procedura stragiudiziale che aiuta a risolvere le controversie tra due o più parti, in modo amichevole
- E' informale, veloce, economica
- Il mediatore - soggetto terzo, neutrale ed equidistante – assiste le parti affinché giungano ad un accordo
- La procedura della mediazione favorisce la comunicazione, la negoziazione, la ricerca dei veri interessi delle parti
- Il D.L. 28 del 4/3/2010 ha normato la mediazione e il ruolo del mediatore, e ha reso obbligatorio il tentativo di mediazione per controversie in materia di:
  - diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari (con decorrenza dal 20 marzo 2011)
  - condominio, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti (con decorrenza dal 20 marzo 2012)

# Il valore della mediazione nelle controversie relative a contratti informatici

- Tempi brevi di risoluzione → minor impatto sull'esecuzione del progetto
- Adatta a gestire contenziosi che coinvolgono più parti (es: molteplici fornitori)
- Fa emergere e indirizza i veri interessi delle parti
- Favorisce soluzioni di tipo win-win, che preservano le relazioni di business