

Application Service Providing

L'Application Service Providing si può definire come un rapporto contrattuale mediante il quale un'azienda usufruisce di una capacità applicativa e dei servizi connessi offerti da un terzo dietro il corrispettivo di un prezzo.

Detto rapporto può essere assimilato al contratto di appalto di servizi poiché ne richiama gli aspetti tipici (art. 1667 c.c.). Difatti è presente da parte del provider la fornitura di un servizio attraverso una propria organizzazione di mezzi e strutture necessarie, da parte dell'utente il pagamento del prezzo.

Tale tipo di contratto che ha per oggetto prestazioni continuative e periodiche di servizi sarà disciplinato dalle norme previste dal contratto d'appalto, per quanto concerne la prestazione tipica, e da quelle relative al contratto di somministrazione in quanto compatibili, per quanto concerne il carattere continuativo del rapporto. Nel caso in cui, pertanto, il contratto fra le parti non disciplini diversamente, verranno applicate le regole codicistiche.

Per cui in caso di inadempimento di singole prestazioni l'altra parte può chiedere la risoluzione del contratto se l'inadempimento ha una notevole importanza ed è tale da menomare la fiducia nell'esattezza dei successivi adempimenti (art. 1564 c.c.). Ciò sul piano concreto potrebbe impedire al provider di ottenere la risoluzione del contratto in caso di mancato pagamento di un singolo canone periodico da parte del cliente e, a quest'ultimo di ottenere la risoluzione per mancata fruizione di un singolo servizio a meno che questo non sia di notevole importanza.

Tutto ciò avviene a livello teorico, dovendosi guardare al contratto nella sua interezza ed alle intenzioni effettive delle parti.

Oltre alle clausole contrattuali, occorre fare riferimento anche agli obblighi di buona fede che le parti devono rispettare nell'adempimento delle loro obbligazioni. In base all'art. 1176 c.c. il livello di diligenza del provider sarà quello ordinario in caso svolga attività non-profit, mentre dovrà essere valutato con riguardo alla natura della concreta attività nel caso svolga attività professionale.

Il provider si assume l'obbligo di garantire l'efficienza e la continuità del servizio oltre alla riservatezza delle informazioni ricevute e scambiate.

Il fruitore del servizio generalmente non possiede la licenza d'uso e non ha il software sulle proprie macchine.

Il prezzo potrà essere determinato in diversi modi: a forfait, ad unità di tempo di collegamento, a numero di operatori che possono collegarsi ...

Potrà esservi un unico contratto oppure una pluralità di contratti nati con chi fornisce la connessione, chi gestisce il data center e che fornisce l'applicativo.

E' possibile predisporre un ulteriore contratto di 'call center' Service Level Agreement per supportare il cliente on-line nell'utilizzo del servizio. In questo caso l'accordo dovrà prevedere la disciplina delle obbligazioni delle parti e dei diritti del cliente per questo servizio aggiuntivo (es. periodo coperto, servizi fornito dall'help desk, ore di operatività dell'help desk, responsabilità del cliente, definizione delle priorità di chiamata e tempi di risposta necessari, lista delle componenti del servizio, componenti considerate critiche, costi, servizi pay-for-use ...).

Si sintetizzano, a puro titolo esemplificativo, alcuni aspetti di particolare attenzione nella stipula del contratto:

- livello del servizio richiesto e di quello che si può rendere
- tempi di implementazione e di intervento per la risoluzione di problemi
- definizione ed accordo su chi è responsabile e per cosa
- modalità di recupero dati alla cessazione del rapporto
- sicurezza dei dati e della comunicazione
- possibilità di acquisire licenze d'uso del software
- garanzie e responsabilità

Il processo di creazione degli accordi è sempre di tipo iterativo: si crea una bozza che si modifica fino a che tutti sono soddisfatti.