

Allegato A

Servizio di ASSISTENZA E MANUTENZIONI HP CON SERVIZIO RDC (REMOTE DELIVERY CENTER) HP – Relazione tecnica

1. Il software oggetto di manutenzione ed assistenza

Il software oggetto del contratto di manutenzione ed assistenza è un software standard “a pacchetto”, commercializzato a diversi clienti e non sviluppato su commessa e destinato ad uno specifico cliente. Tale software viene utilizzato dal soggetto che usufruisce del contratto di manutenzione in base ad una licenza d’uso regolarmente acquisita dal medesimo e in corso di validità. La proprietà del software è potenzialmente di un altro soggetto: il proprietario del software può essere sia la stessa impresa che svolge l’attività di manutenzione sul software, sia un soggetto terzo a questa collegato o anche non collegato.

Ciò che merita qui evidenziare è che l’impresa che svolge l’attività di manutenzione del software dovrà necessariamente avere la disponibilità del codice sorgente, in quanto le attività oggetto della manutenzione richiedono di operare sul codice del software per poter apportare le necessarie modifiche. Tale disponibilità può anche essere indiretta, in quanto il soggetto che assume per contratto l’obbligo di manutenzione può a sua volta aver stipulato un contratto di manutenzione con un soggetto che ha la disponibilità del codice sorgente. Il committente a favore del quale viene svolto il servizio non ha la disponibilità del codice sorgente, oppure ne ha disponibilità (nel caso di software sviluppato ad hoc per il committente e di proprietà di quest’ultimo) ma non ha la capacità tecnica di effettuare in prima persona gli interventi coperti dal contratto di manutenzione.

Il software oggetto del contratto di manutenzione ed assistenza, inoltre, non è a codice sorgente aperto, o open source: i contratti aventi ad oggetto tale tipologia di software, infatti, presentano specifiche peculiarità che li connotano, avendo ad oggetto un novero di servizi e prestazioni più ampie della semplice manutenzione, che possono sensibilmente variare in funzione del modello contrattuale sulla base del quale il software open source è messo in circolazione dal titolare dei diritti di utilizzazione economica sullo stesso.

2. Servizio di manutenzione del software

Con l'espressione "contratto di manutenzione software" si fa riferimento ad un accordo di durata prolungata nel tempo (solitamente annuale, con rinnovo che può essere spesso automatico qualora una delle parti non dia disdetta) che riguarda la fase successiva a quella dello sviluppo del software, o comunque all'acquisizione da parte di un'impresa del diritto di utilizzare il programma, solitamente attraverso una licenza d'uso. Attraverso i servizi di manutenzione l'utilizzatore del software mira ad avere un costante aggiornamento del programma, la correzione degli errori (spesso le licenze d'uso sono molto restrittive in merito alle garanzie di funzionamento dei programmi) e un'assistenza al corretto utilizzo del medesimo. I software di utilizzo professionale, infatti, richiedono spesso un aggiornamento costante che, per determinati prodotti, ne condiziona imprescindibilmente l'utilizzabilità.

La manutenzione del software può, talvolta, consistere semplicemente nell'aggiornamento di tabelle di configurazione; in tali casi, dovrebbe essere lo stesso contratto di licenza a prevedere le prestazioni di manutenzione e aggiornamento perché la concessione del diritto di utilizzare il software dovrebbe andare di pari passo con il suo costante aggiornamento e manutenzione.

In questo come nella maggior parte dei casi, tuttavia, le prestazioni del software sono di natura tecnica e l'esigenza della manutenzione del software o dell'upgrade a funzioni più evolute o perfezionate non è necessariamente legata alla licenza d'uso: l'utilizzatore può anche decidere di utilizzare il software acquistato in licenza senza usufruire del servizio di manutenzione. Va detto, però, che l'uso di questi software richiede spesso l'assistenza da parte della casa produttrice, piuttosto che un servizio di manutenzione correttiva volto a surrogare le ridotte garanzie spesso connesse alla licenza d'uso del software. Le imprese informatiche, pertanto, strutturano spesso le loro offerte in modo tale da rendere estremamente opportuno, se non di fatto necessario, concludere un contratto di manutenzione del software acquisito.

Si denomina servizio di manutenzione, più precisamente, quello per cui l'impresa informatica si obbliga, dietro pagamento di un corrispettivo, a svolgere a favore del committente – che sia legittimato all'utilizzo del software - un servizio di correzione di errori o malfunzionamenti ("bug") del software ed inviare al medesimo gli eventuali aggiornamenti – non implicanti la trasformazione del software - del programma per elaboratore, che l'impresa informatica rilascia nel corso del periodo di efficacia del contratto.

La Manutenzione Correttiva comprende gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di correggere malfunzionamenti o errori del Programma (bug) sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

La Manutenzione Adattativa comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti. Con il servizio di Manutenzione Adattativa, ad esempio, il Programma potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore.

La Manutenzione Evolutiva comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del Programma.

3. Servizio di assistenza del software

Al servizio di manutenzione si accompagna il servizio di assistenza.

L'Assistenza telefonica e/o online ha ad oggetto un servizio di helpdesk via telefonica e/o telematica (via email o web form) dedicati, dalle ore 9.00 alle ore 19.00 di tutti i giorni feriali, al fine di offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del Programma e la soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo del Programma.

Il servizio di Assistenza Straordinaria consiste nell'effettuazione di interventi ad hoc presso il Cliente sulla base delle sue specifiche esigenze.

4. Situazione attuale e sintesi delle necessità

Per le ragioni sovra menzionate, i servizi di assistenza e manutenzioni HP con servizio RDC (remote delivery center) HP sono stati in passato e sono tutt'ora affidati alla Ditta TT Tecnosistemi Spa, essendo la medesima l'unico operatore economico a disporre della proprietà dei codici sorgente di tale software e delle competenze per erogare, su questi, i suddetti servizi di manutenzione ed assistenza.

Essendo, peraltro, il contratto di assistenza e manutenzioni HP con servizio RDC (remote delivery center) HP in scadenza in data 31/12/2021, si rende necessario, per la scrivente ASST, attivare le procedure necessarie ai fini dell'affidamento, per il biennio 2022/2023, dei servizi medesimi.

In tale ottica, quindi, prima di procedere all'affidamento dei servizi menzionati a favore della Ditta TT Tecnosistemi Spa, occorre verificare se vi siano altri operatori economici, oltre a quello individuato dall'ASST di Mantova, che possano proporre una soluzione alternativa ragionevole ed effettuare i servizi descritti.