

# Contrattualizzare la fornitura di servizi

**La terziarizzazione** massiccia che ha investito la maggior parte delle aziende, alla ricerca di una ottimizzazione dei costi, ha interessato, ovviamente, anche il settore dell'Ict

di Nicola Leone\*

L'ideale immagine dell'azienda monade, autarchica e autosufficiente, che con risorse interne provvede ai propri servizi è oggettivamente fuori luogo in un contesto di odierna globalizzazione; da un lato per ottimizzare i costi, dall'altro per esigenze temporanee altrimenti inevase.

Diciamo, quindi, che in alcuni casi l'azienda preferisce non occuparsi direttamente di alcuni servizi in ragione dei costi, in altri casi perché non riesce o non vuole dotarsi delle risorse umane e delle infrastrutture necessarie, quindi delegando a esperti del settore.

Una visione di ottimizzazione dei costi intesa in terziarizzazione massiccia un po' a tutti i livelli, investe ovviamente il settore dell'Ict. Una prima terziarizzazione l'abbiamo avuta con lo sviluppo di Internet e ha riguardato i servizi di *housing* e *hosting*, quindi quelli di *mailserver* e infine interi settori quali, ad esempio, l'assistenza e il marketing diretto dei *call center*. Pertanto dall'iniziale affitto di una *directory* su un pc, all'affitto dello spazio e relativa connettività, si è passati alla gestione mail sino a terziarizzare interi settori.

Immaginiamo la gestione della posta elettronica in sede e quella su un *provider*. Nel primo caso c'è da comprare l'hardware, attivare un ip pubblico, predisporre un sistema di *back-up* e/o di *disaster recovery*, delegare un consulente alla installazione prima e alla gestione poi. Se invece ci rivolgiamo a un esperto del settore con

meno di 30 euro annui (Aruba, Fastweb ecc.) abbiamo il servizio "chiavi in mano". Nel caso del *call center* i costi si moltiplicano in modo esponenziale: affitto locali, personale, addestramento, software di gestione delle chiamate, hardware e arredo vario. E sono tutti costi fissi, che restano anche se il servizio viene meno.

Vediamo come contrattualizzare un servizio di *outsourcing*.

Gli elementi contrattuali sono compendabili nei seguenti:

- *parti* (committente-cliente e appaltatore-fornitore);
- *oggetto* (definizione e delimitazione del

servizio, infrastruttura hw e sw, connettività, addetti ecc.);

- *livello del servizio* (eventuali tempi di intervento e/o di ripristino, direttive e controllo);

- *erogazione del servizio* (luogo e tempi ordinari, attività extra a richiesta, reperibilità ecc.);

- *durata* (disdetta e recesso);

- *corrispettivi* (a corpo, a chiamata, a intervento, a ripristino ecc.) specificando il dettaglio del Dffm (30-60-90-120 ecc.);

- *responsabilità e penali* (definire i casi di interruzione di servizio prevedendo delle penali in ragione della responsabilità);

- *tutela dei lavoratori* (legge 626/1994) e Manleva (Inps-Inail) sugli addetti.

Superfluo dire che se una azienda deve organizzare un servizio di *call center* deve spendere capitali e risorse allo scopo, distraendoli dalle altre attività aziendali *core*. Deve reperire locali, addetti e infrastruttura. Organizzare e pianificare il servizio. Prevedere turnazione e *turn-over* degli addetti come pure ridondare i sistemi informativi.

Meglio affidarsi a professionisti del settore con la certezza del costo e del servizio. ■

\*direttore generale It Time spa  
presidente Fondazione JobMagazine onlus

