

# Il Contratto di assistenza tecnica (I parte)

**S**empre di più negli ultimi decenni, la prassi degli affari ha contribuito ad individuare e articolare nuove figure negoziali. Esse sono principalmente il frutto della autonomia contrattuale delle parti e l'effetto dei rapporti di forza negoziale fra i contraenti. Un'attenzione particolare merita di essere rivolta a quelle nuove forme contrattuali che disciplinano la prestazione di attività di assistenza a contenuto tecnico-esperienziale. Infatti, se accanto agli schemi classici dell'appalto d'opera si inserisce tutta una serie di prestazioni fungibili, ma soprattutto infungibili, il contenuto del rapporto contrattuale diventa sempre meno standardizzabile e sempre di più individualizzato in funzione delle esigenze del fruitore del servizio e dell'intuitus del prestatore d'opera. Due sono i piani di intervento in cui può manifestarsi il contratto di assistenza tecnica, alternativi o concorrenti: uno è quello della manutenzione in senso stretto di beni prestazionali, impianti, sistemi o software, periodica o straordinaria, correttiva o migliorativa; l'altro, invece, si riferisce alle funzioni "terotecnologica" e "logistica", cioè quelle che consentono di ottenere, mediante la prestazione dell'operatore, una migliore funzionalità e redditività di sistemi e impianti tecnologici, attraverso una specifica attività di progettazione, costruzione, esercizio e gestione.

"L'integrazione dei due approcci, l'eliminazione o riduzione delle cause e la cura degli effetti, verso la fine degli anni Settanta ha portato alla formalizzazione di metodologie globali quali la Terotecnologia (Tecnologia della conservazione) che inquadra la manutenzione in un'ottica più vasta di progettazione, costruzione e gestione del patrimonio industriale, e il Supporto Logistico Integrato, che colloca la manutenzione nell'ambito di un

sistema logistico che ha come obiettivo il funzionamento di un bene industriale o in generale di un "sistema" durante tutto il suo ciclo di vita" (Bianchi 1988).

Nel panorama dell'assistenza tecnica una consolidata esperienza viene dal settore dell'information technology, dove maggiormente si è utilizzata questa forma contrattuale - o altre forme ad essa affini - ma vedendola soltanto come collegamento accessorio ad un negozio principale di fornitura di sistemi hardware o software. Pertanto, nel settore informatico l'assistenza tecnica non è mai stata vista come un concetto autonomo e complessivo, ma sempre come importante, talora decisivo pendant alla fornitura di un bene, in particolare per tutte le prestazioni meramente manutentive del software.

Da un lato si ha la c.d. manutenzione statica o correttiva, avente per oggetto l'attività di correzione degli errori del programma (c.d. bugs) sfuggiti alla fase di collaudo, necessaria per adeguare il programma alle specifiche ed alla documentazione originarie e per assicurarne, in buona sostanza, la funzione originariamente prevista.

Diverso contenuto ha invece la c.d. manutenzione dinamica o migliorativa, la quale consiste nelle attività di modifica, aggiornamento, potenziamento e miglioramento del programma idonee a consentire di portare a termine funzioni inizialmente non previste, o necessarie per aggiornarlo o per adeguarlo a nuove esigenze di utilizzazione, per renderlo competitivo rispetto a programmi concorrenti, ecc. (Rossello 1997). A nostro parere, l'accezione di assistenza tecnica offerta dal settore informatico è alquanto limitativa, poichè non considera anche l'ulteriore aspetto della ricerca del risultato, dell'ottenimento di

performance che vuole essere il completamento del concetto di assistenza tecnica.

A livello descrittivo, nei modelli contrattuali si segnala l'utilizzo indifferenziato dell'accezione di contratto di assistenza tecnica per significare due fattispecie ben distinte.

Una prima tipologia è volta a regolamentare l'istituzione di un servizio continuativo di assistenza tecnica al fine della prestazione dell'attività a favore di terzi utilizzatori finali.

Una seconda tipologia, invece, è diretta a disciplinare l'erogazione della prestazione di assistenza tecnica fra il prestatore del servizio ed il fruitore di essa.

L'aspetto manutentivo dell'assistenza tecnica è riscontrabile pressochè in tutti i contratti analizzati, mentre è particolarmente raro trovare (o perlomeno così a noi è accaduto) schemi negoziali che pongano l'accento sull'intuitus personae dell'operatore, come parte qualificante del contratto. Infatti, nell'assistenza tecnica così come la vogliamo definire, una parte rilevante, se non preponderante, deve essere data - anche nel tenore contrattuale - alla capacità e all'esperienza dell'operatore tecnico, il quale adempie alla propria prestazione di servizio non soltanto provvedendo ad attività materiali, ma facendo della propria competenza l'oggetto della prestazione caratterizzante il rapporto contrattuale.

Questa circostanza si evidenzia soprattutto quando il contenuto manutentivo di un'attività di assistenza tecnica è assolutamente secondario rispetto alla quota di esperienza e capacità che consente all'utente di ottenere livelli massimi di risultato e di performance grazie all'intervento dell'operatore.

Enrico Ghirotti

[ghirotti@commercioestero.net](mailto:ghirotti@commercioestero.net)

