

Abstract

I contratti di fornitura di servizi informatici alle imprese e, in particolare, i contratti di *outsourcing* di sistema informatico, sono delle figure negoziali altamente complesse mediante le quali le imprese servite affidano a imprese terze la gestione del settore informatico, così da concentrare la propria attività sul *core business*. I contratti di *outsourcing* si configurano come contratti di media o lunga durata, il che impone di valutare in che maniera incida la rapidità dello sviluppo della tecnologia e se le prestazioni inizialmente convenute possano essere modificate, così da adattare al nuovo contesto tecnologico. Si entra così nella più ampia tematica delle sopravvenienze. Vengono, pertanto, esaminate le principali teorie che ammettono la modificazione delle obbligazioni contrattuali, giungendo alla conclusione della necessità di una pur generica clausola di rinegoziazione. Si è quindi proceduto all'esame della fase patologica del contratto, sia con riguardo all'inadempimento dell'obbligo convenzionale di rinegoziazione, sia con riguardo all'inadempimento relativo ai livelli di servizio prestabiliti, c.d. *Service level agreement*. Inadempimento che nelle ipotesi più gravi determina l'insorgere di una lite fra parti, con il rischio di ricadere nelle lungaggini processuali per risolvere il conflitto. Onde evitare tale denegata ipotesi, che non si concilia affatto con la rapidità della vita imprenditoriale, si sono esaminati i principali strumenti ADR (*alternative dispute resolution*) che possono garantire un'efficace composizione della lite e la possibilità di applicare anche ai contratti fra imprese le più recenti misure ODR (*Online dispute resolution*).

The contracts for delivery of IT services to businesses and, in particular, the outsourcing IT, are highly complex negotiation figures by which the outsourcee rely on other companies the information technology management, to focus its activities on the core business. The outsourcing contracts are medium or long-term contracts, so we have to assess how the speed of the development of technology affect the contract and if the originally agreed services may be modified. We have examined the main theories about contingent and we have concluded that it is necessary to include a renegotiation clause. Then we have examined the breach of the contract, both as regards the renegotiation clause, and as regards the failure of the Service Level Agreement. In the event of serious breaches there is a dispute between parties. With the aim of avoiding long-drawn-out procedures, we have examined the main Alternative dispute resolution instruments and the possibility to apply latest Online dispute resolution also to contracts between the companies.