



I vantaggi di una buona gestione
delle risorse software

4

Rischi legati a una cattiva gestione
delle risorse software

7

Gestione passo a passo delle
risorse software

10

Consigli generali

17



A chi è rivolta questa guida?

A chiunque abbia responsabilità manageriali all'interno di un'organizzazione di piccole o medie dimensioni.

A chi desidera gestire efficacemente le proprie risorse aziendali essenziali, compreso il proprio software. Avere il controllo di ciò che si ha a disposizione, sapendo dove si trova, come viene utilizzato e da chi, rassicura sul fatto che l'attività viene svolta in maniera produttiva, vantaggiosa e, soprattutto, conforme alla legge.

Abbiamo tutto sotto controllo?

Riflettiamo per un momento su quanto realmente sappiamo riguardo ai software in uso presso la nostra azienda. Poniamoci le seguenti domande:

- Sappiamo esattamente di quanti PC disponiamo?
- Quante differenti applicazioni software utilizziamo?
- Sono tutte necessarie?
- Dove acquistiamo i nostri software?
- I prezzi che ci vengono praticati sono i migliori?
- Stiamo rispettando gli obblighi di legge?
- Se fossimo sottoposti a una verifica, saremmo sicuri di trovare le necessarie prove di licenza e di acquisto?
- Quanto controllo abbiamo sui software installati dal nostro personale?
- Abbiamo una politica aziendale relativa al software?
- Questa politica è compresa da tutti?
- Siamo esposti all'attacco di virus informatici?
- Cosa ne sarebbe della nostra azienda se perdessimo tutti i nostri sistemi informatici?

Allora cosa dobbiamo fare?


Per chi non trova risposta a tutte queste domande questa guida presenta una semplice e utile procedura divisa in quattro fasi. Per cominciare è bene effettuare un inventario del software di cui già si dispone. Ci si può servire degli strumenti di autoverifica messi a disposizione a titolo gratuito da BSA ed elencati sul suo sito web, oppure richiedere l'assistenza di una società di gestione delle risorse o di un fornitore di servizi informatici. Qualsiasi modo si scelga, questa guida dimostrerà che il processo è più facile di quanto si possa immaginare.

Quale beneficio ne trarremo?

Avendo sotto controllo le proprie risorse software, si è liberi di dedicarsi alle attività realmente importanti, come gestire e far crescere la propria azienda. L'era informatica può contribuire allo sviluppo del business. La gestione delle risorse software deve essere vista come base di partenza per gestire le conoscenze commerciali e incrementare la produttività della propria azienda.

Qui di seguito vengono elencati alcuni dei vantaggi di cui può usufruire un'azienda che sa gestire le proprie risorse software:

- Sicurezza di essere nella legalità, sapendo che i propri software dispongono della necessaria licenza
- Assistenza tecnica
- Diritto agli aggiornamenti
- Costi di assistenza ridotti
- Gestione del budget
- Maggiore produttività



I vantaggi di una buona gestione delle risorse software

Siamo quasi tutti consapevoli della necessità di tenere aggiornata la documentazione riguardante l'hardware e le altre apparecchiature utilizzate in azienda, quali ad esempio le auto aziendali. Sappiamo che è necessario gestirli come risorse aziendali. I software, tuttavia, possono sfuggire alla nostra attenzione. I vantaggi che possono derivare dal controllo dei costi per quelle organizzazioni che pagano solamente per ciò che effettivamente utilizzano e di cui hanno veramente bisogno sono notevoli: chi gestisce in maniera razionale il proprio software e lo acquista esclusivamente da fornitori fidati e attendibili può risparmiare fino al 30%* sul costo di queste risorse.

Poniamoci tre domande chiave:

Di cosa disponiamo?

Cosa utilizziamo?

Cosa ci occorre?

(*The Gartner Group)

Nel rispondere a queste domande giungeremo probabilmente ad alcune delle seguenti conclusioni:

- Abbiamo più PC, laptop, server e altre apparecchiature informatiche di quante ce ne occorrono.
- Abbiamo installato una grande quantità di software che non viene di fatto utilizzato.
- Sono stati fatti acquisti incontrollati di software e hardware da una serie di fonti diverse, forse tramite Internet o da parte di collaboratori che si portano i software da casa.
- E' stato speso inutilmente denaro per far funzionare dispositivi e/o software locali a cui si potrebbe accedere attraverso la rete.
- E' difficile reperire le prove di acquisto o le licenze dei software.

Pianificazione dei costi

Chi non disponga già di un budget per il software dovrebbe considerarne l'introduzione come metodo efficace per controllare i propri costi. Ne trarrebbe un duplice vantaggio: innanzitutto, potrebbe pianificare gli acquisti e gli aggiornamenti del software in maniera metodica. Con un budget separato dedicato al software, si possono prevedere le esigenze ed evitare, nel contempo, spese eccessive e costi imprevisti. In secondo luogo, avendo un budget destinato al software si possono tenere sotto stretto controllo gli acquisti e individuare quindi più facilmente eventuali copie non autorizzate di software all'interno della propria organizzazione.

Avendo un budget destinato al software si possono tenere sotto stretto controllo gli acquisti e individuare quindi più facilmente eventuali copie non autorizzate di software all'interno della propria organizzazione.

Per una pianificazione efficace dei costi, potrebbe inoltre essere utile conoscere i diversi programmi di licensing messi a disposizione dai produttori e/o rivenditori dei propri software. Molte organizzazioni scoprono di poter beneficiare dei vantaggi economici legati ai contratti di licenza a volume o forse sfruttare programmi di aggiornamento della cui esistenza non erano al corrente. I diversi tipi di programmi di concessione di licenze e le relative caratteristiche sono definiti nella Guida al licensing

Chi bisogna incaricare?

È bene incaricare una persona specifica della selezione dei contratti e dei fornitori. La contrattazione di modalità e condizioni specifiche per la concessione di licenze e un migliore controllo delle risorse fin dall'inizio possono apportare ulteriori vantaggi economici. Garantendo che la propria organizzazione riconosca l'importanza di questo processo e lo inserisca tra le mansioni di un dipendente dell'azienda si ottengono benefici legati al miglioramento delle prestazioni e alla riduzione delle spese legali.

Corporate governance

La tutela del patrimonio è ormai un requisito importante da soddisfare per garantire una corporate governance responsabile. Il crollo di grandi società ha portato a una maggiore responsabilizzazione degli interlocutori aziendali. Amministratori, membri del consiglio e azionisti sono ora responsabili dell'efficacia e dell'efficienza delle operazioni, dell'attendibilità dei resoconti finanziari e della conformità alle leggi e ai regolamenti.



I responsabili siamo noi, ma sappiamo veramente chi sta facendo cosa?

La mancanza di procedure relative all'approvvigionamento del software è un grave svantaggio per qualsiasi organizzazione. Senza adeguate verifiche, politiche, procedure e formazione, il personale può portare software privi di licenze in azienda nei seguenti modi:

Download di software da Internet

Internet è un'importante fonte di informazioni ma offre anche la possibilità di acquisire software e/o virus indesiderati. Una dichiarazione di politica aziendale che stabilisca ciò che è consentito e non è consentito fare è sicuramente il modo migliore per gestire questa situazione. Se si riesce a garantire che i propri collaboratori comprendano pienamente e aderiscano a questa politica si contribuirà a controllare l'ambiente in cui vengono introdotti software all'interno della propria organizzazione.

Underlicensing

Il cosiddetto fenomeno dell'underlicensing si verifica quando un software viene installato su più PC di quanto non sia consentito dalla licenza d'uso. L'underlicensing può assumere le seguenti forme:

- Utilizzo di una copia munita di licenza per installare un programma su più computer;
- Copia di dischetti, CD ROM o DVD da installare e distribuire;
- Sfruttamento di offerte di aggiornamento senza avere una copia legale della versione da aggiornare;
- Acquisizione di software accademici o altri software di uso limitato o non destinati alla vendita senza una licenza di uso commerciale;
- Scambio di CD ROM al di fuori del posto di lavoro.

L'underlicensing all'interno delle aziende consiste nel caricamento di un programma su più postazioni di lavoro di quante sia consentito dal contratto di licenza. Una normale licenza consente l'installazione su un solo PC, mentre i contratti di licenza a volume consentono solitamente un numero fisso di installazioni da effettuare con l'ausilio di un CD master. Qualsiasi installazione eccedente i livelli concordati deve essere autorizzata dal produttore o rivenditore del software. Troppo spesso la mancanza di un'accurata documentazione relativa alle installazioni e di una politica aziendale rigorosa possono portare un'azienda a violare la legge.

Installazione di software portati da pc privati

Si tratta di un altro problema comune. L'adozione diffusa della tecnologia significa che il numero di persone che dispone oggi di un PC a domicilio è sempre più alto. Molti dipendenti si portano da casa i loro software, salvaschermi e giochi preferiti per installarli sul proprio PC o laptop al lavoro. L'applicazione di rigide direttive aziendali che avvertano i collaboratori dell'illegittimità di questa pratica, rafforzate da appositi strumenti di gestione in rete che verifichino l'utilizzo di software non controllati, possono contribuire a ridurre al minimo l'esposizione a questo tipo di attività.

Molti dipendenti si portano da casa i loro software, salvaschermi e giochi preferiti per installarli sul proprio PC o laptop al lavoro.

Utilizzare programmi dell'azienda sul PC privato

Per stabilire se sia consentito o meno ai dipendenti di utilizzare il software sul proprio pc è bene verificare le specifiche condizioni di licenza del produttore del software. Alcuni produttori potrebbero permettere l'installazione del medesimo programma su due PC, a condizione che questi non vengano utilizzati simultaneamente. Si consiglia di consultarsi sempre prima con il produttore o il rivenditore del software.

Fornitori "fasulli"

Attenzione ai falsi fornitori ! È buona pratica aziendale verificare con cura le credenziali del proprio fornitore di software, accertandosi sempre che sia in grado di dimostrare il fatto che reperisce i software attraverso canali di distribuzione autorizzati. È possibile verificare facilmente i metodi di distribuzione autorizzati contattando direttamente i produttori di software e domandando loro chi sono i fornitori autorizzati a distribuire i loro prodotti. Attuando queste verifiche si evita di acquistare software contraffatti o illegali che potrebbero lasciare la propria azienda priva di assistenza tecnica, diritti di aggiornamento o, nel peggiore dei casi, esporla a virus dannosi. Verificare il modo in cui i software entrano in azienda è di gran lunga la migliore misura preventiva che si possa adottare.

È buona pratica aziendale verificare con cura le credenziali del proprio fornitore di software

Rischi che corre chi non ha una politica di gestione del software

- Esposizione a possibili provvedimenti legali
- Virus
- Mancanza di assistenza tecnica
- Turbativa delle attività aziendali
- Perdita di produttività
- Spese eccessive

Gestione passo a passo delle risorse software

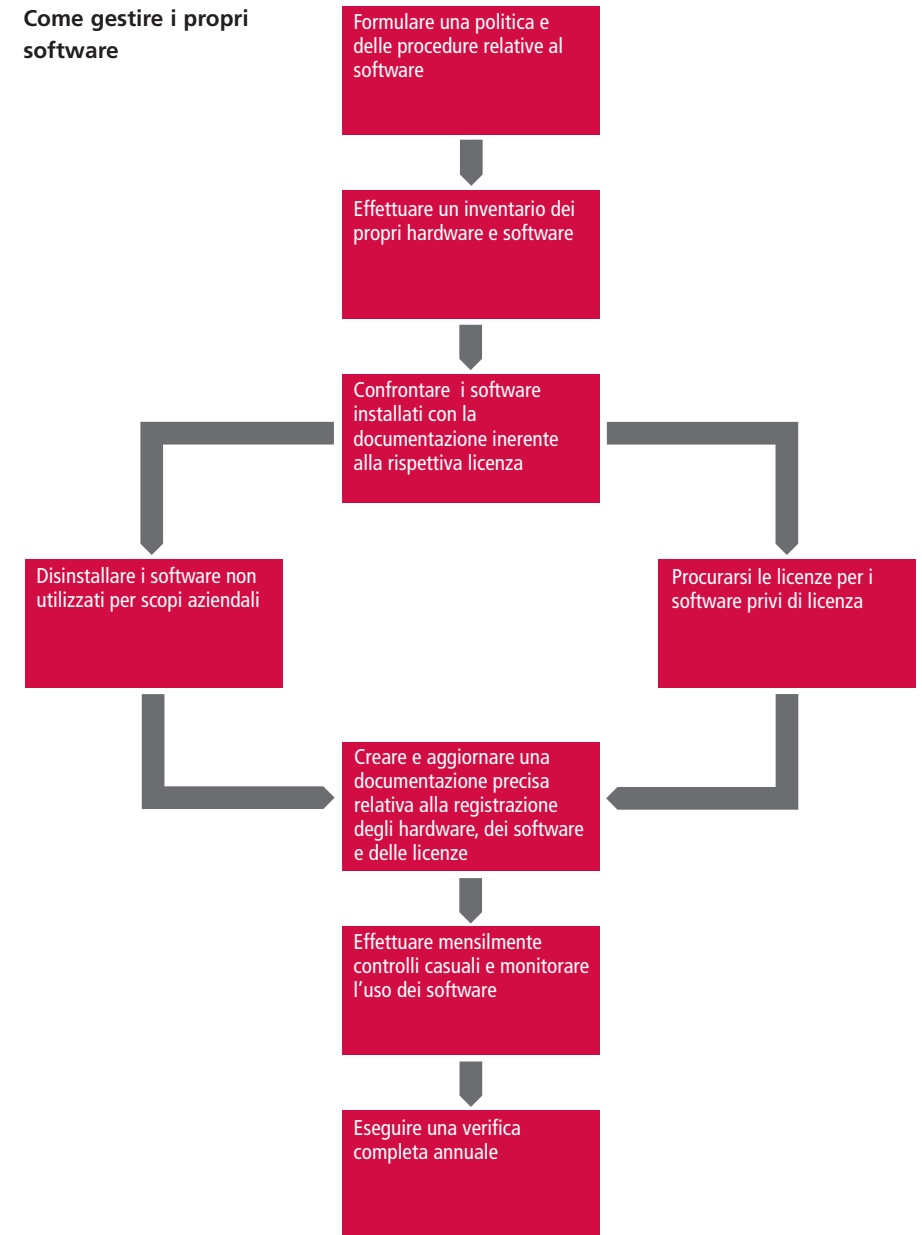


Primo passo: formulare politiche e procedure

Il miglior punto di partenza consiste nell'adottare una cultura in cui tutti i dipendenti comprendano il valore dei software commerciali, imparando la differenza tra uso legale e illegale, e impegnandosi a fare un utilizzo corretto del software. A tale scopo, l'organizzazione deve disporre di una dichiarazione di politica chiara. Tale dichiarazione deve affermare che l'azienda intende gestire il software in modo da ricavarne i massimi benefici, impiegare esclusivamente software legale, e illustrare con chiarezza la procedura aziendale per l'acquisto di software. Un'efficace procedura di acquisto dei software è la seguente:

- Delegare tutti gli acquisti a un reparto acquisti o a un altro reparto aziendale appositamente designato;
- Esigere che tutte le richieste di acquisto di software siano formulate per iscritto con l'approvazione del responsabile;

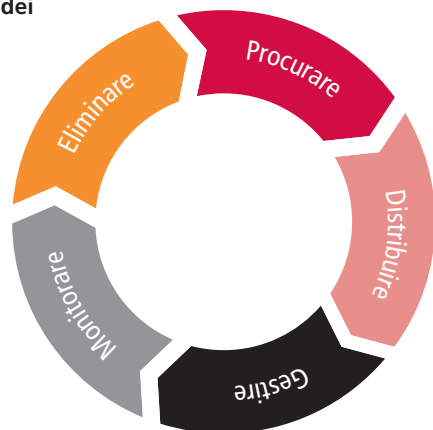
Come gestire i propri software



- Accertarsi che i software richiesti facciano parte dell'elenco dei software utilizzati dall'azienda;
- Acquistare solamente da rivenditori autorizzati e di buona reputazione;
- Servirsi esclusivamente di Provider di Servizi Applicativi (ASP) di buona reputazione e conservare diligentemente tutte le licenze e i documenti relativi a quell'ASP;
- Richiedere i materiali utente originali (ad es., manuali, schede di registrazione, ecc.), le licenze e le ricevute per ciascun acquisto;
- Non permettere ai dipendenti di acquistare direttamente i software o di addebitarli ai rispettivi centri di costo;
- Fare in modo che i dipendenti non possano scaricare software legale da Internet senza l'autorizzazione dell'amministratore.

In appendice alla presente guida viene riportato un esempio di dichiarazione che si può adottare e modificare a seconda delle proprie esigenze. A prescindere dalla politica aziendale adottata, è importante

Ciclo vitale dei software



accertarsi che essa venga comunicata a ogni membro della propria organizzazione e che tutti ne comprendano il significato.

Il modo più semplice di gestire i propri software dal momento in cui entrano in azienda al momento in cui ne escono, è di fare in modo che le proprie politiche coprano ciascuna delle seguenti cinque fasi del ciclo vitale della gestione del software.

In sede di redazione delle procedure, è consigliabile creare profili software per ciascuno dei propri utenti che consentano di identificare facilmente chi è autorizzato a usare cosa. Tali profili aiutano inoltre a identificare le esigenze attuali e future, nonché a individuare immediatamente i software che non vengono utilizzati per poter decidere se si vogliono conservare o meno.

Secondo passo: effettuare un inventario

Stabilita la politica aziendale e una serie di procedure, il passo successivo consiste nella redazione di un inventario delle proprie risorse hardware e software. Solo sapendo quali programmi sono installati su tutti i computer, di quanti computer dispone la propria organizzazione (desktop, laptop, server e dispositivi mobili) e quante copie di programmi potrebbero essere state installate dai propri dipendenti potrete decidere come procedere.

Un inventario preciso può rispondere alle seguenti domande:

- Stiamo utilizzando la versione più recente o più adatta dei programmi che ci occorrono?
- Vi sono PC desktop, laptop o altre periferiche che non vengono utilizzati?
- Stiamo utilizzando programmi obsoleti o non necessari che possono essere cancellati?
- Ci sono altri programmi che dovremmo acquistare per diventare più produttivi o efficienti?

- Stiamo ottenendo i migliori prezzi possibili concludendo contratti di volume licensing?
- Stiamo spendendo inutilmente denaro comprando aggiornamenti software per programmi che non ci servono?
- Ogni dipendente dispone del software necessario per le proprie esigenze lavorative?

La redazione dell'inventario all'interno della propria organizzazione può essere avviata in vari modi. La si può effettuare personalmente usando processi manuali, oppure si può incaricare una società di gestione delle risorse dedicata alla prestazione di questi servizi. BSA mette a disposizione degli strumenti di verifica software gratuiti, concepiti per individuare e rintracciare software muniti o privi di licenza installati sui propri computer e sulle proprie reti. Per accedere a tali strumenti si prega di visitare il sito www.bsa.org.

A prescindere dallo strumento che si decida di utilizzare, è bene essere sicuri di essere in possesso delle seguenti informazioni per ogni copia di software installata su ogni computer:

Nome del prodotto
Versione
Fornitore
Responsabile del reparto
Tipo di licenza
Data di scadenza

È inoltre opportuno redigere un inventario del materiale correlato al software installato sui propri computer, tra cui:

- Tutti i dischetti, CD e altri supporti di memorizzazione utilizzati per installare i programmi sulle proprie macchine;
- Tutti i manuali originali e la documentazione di riferimento;
- Tutta la documentazione di licenza;

- Tutte le fatture, le prove d'acquisto e altri documenti che dimostrano la legittimità del proprio software, comprese le fatture relative ai computer acquistati con software preinstallato.

Completato l'inventario, occorre conservare con cura la documentazione, le copie originali dei propri software, e qualsiasi altro materiale in un luogo sicuro. Così facendo si garantisce che tutte le informazioni necessarie saranno facilmente e prontamente reperibili e si potrà approfittare dei servizi, degli aggiornamenti e di altre prestazioni simili offerti dai produttori dei software, nonché reinstallare più i software stessi.

Terzo passo: confrontare i software installati con le prove d'acquisto

Completata la fase di redazione dell'inventario, potrà essere fatto un confronto fra i software installati sulle proprie macchine e il numero di licenze che occorrono e le relative condizioni. Ricordate che alcune licenze consentono di fare un determinato numero di copie di un programma da un'unica fonte o di avere un numero limitato di utenti che utilizzano contemporaneamente un software installato sul server. La licenza originale indicherà il numero esatto.

Individuate le eventuali copie software illegali presenti all'interno della propria organizzazione, si devono cancellare dai propri computer.

Individuate le eventuali copie software illegali presenti all'interno della propria organizzazione, si devono cancellare dai propri computer. Questo è anche il momento ideale per ricordare ai dipendenti la politica dell'azienda in relazione ai software e i pericoli associati ai software privi di licenza.

È il momento anche di verificare che le copie legittime dei software che rimangono sui computer soddisfino le esigenze della propria organizzazione in base alle risultanze dell'inventario. Si potranno prendere decisioni informate riguardo ai software di cui si dispone legittimamente, stabilendo se si intende tenerli, aggiornarli o eliminarli. I programmi possono essere spostati (non copiati) dai computer in cui non sono necessari ai computer dove lo sono e si possono eventualmente aggiornare per garantire che tutti utilizzino la versione più adatta alla propria azienda. Si potranno inoltre acquistare solamente i nuovi software legittimi che occorrono.

BSA mette a disposizione degli strumenti di verifica software gratuiti.

In base all'inventario, agli aggiornamenti, ai nuovi acquisti e alle opinioni dei propri dipendenti, si potrà quindi redigere un elenco formale dei software che la propria azienda consentirà ai dipendenti di utilizzare, conservando poi questo elenco in un luogo sicuro e rivedendolo periodicamente.

Quarto passo: creare e aggiornare una documentazione precisa

Grazie all'inventario, l'azienda sarà sempre al corrente di cosa possiede e di cosa le occorre, purché continui a tenere aggiornati anche in futuro i tre registri seguenti:



Per via dei costanti cambiamenti che si verificano all'interno di molte organizzazioni, la posizione relativa alle licenze può cambiare di giorno in giorno a seconda delle dimensioni e della complessità delle attività aziendali.

Molte società di gestione delle risorse sono in grado di offrire consigli specialistici e soluzioni di gestione completa per garantire non solo che tale documentazione sia costantemente aggiornata, ma che le aziende clienti siano anche in grado di generare rapporti informativi e di integrare i propri sistemi con altri database essenziali dei quali potrebbe eventualmente disporre all'interno dell'azienda .

Per trovare un elenco delle società che prestano servizi di gestione delle risorse nella propria zona, visitare il sito www.bsa.org.

Consigli generali



Avendo affinato la propria gestione del software, è importante garantirne continuamente l'efficienza. Il miglior modo di tenere sotto controllo la situazione è di effettuare verifiche periodiche sui singoli PC, confrontando i risultati con i tre registri e con i profili individuali degli utenti. Alcune società di gestione delle risorse forniscono soluzioni automatizzate. Le organizzazioni più grandi possono scegliere di utilizzare strumenti di monitoraggio che vengono installati sui server e che analizzano i PC e i laptop degli utenti a intervalli stabiliti dall'azienda. Tali strumenti generano rapporti estremamente dettagliati che identificano rapidamente i casi di installazione su rete o sui singoli computer di software illegali o non autorizzati. Gli strumenti di monitoraggio sono la maniera più efficace di scoprire cosa viene utilizzato, da chi e quando. I rapporti informativi di questo tipo forniscono dati preziosi da utilizzare nell'ambito della programmazione delle spese e della pianificazione strategica delle risorse informatiche.

Per le organizzazioni di minori dimensioni, molte società di gestione delle risorse offrono soluzioni di gestione remota che assicurano la visibilità costante dei sistemi.

Esistono tre categorie principali di strumenti di monitoraggio:

Basati sul cliente (residenti su macchine individuali)
Basati sul server
Remoti e ASP

Il costo e la complessità di tali offerte varia in base al fornitore e alla zona geografica. Per informazioni locali, si prega di visitare www.bsa.org.

Come contrattare con i produttori dei software

L'adozione di una valida gestione dei software pone le aziende in una posizione di vantaggio quando si tratta di negoziare le proprie esigenze con i produttori di software e i fornitori di servizi.

Quando si svolgono trattative con i produttori di software è consigliabile:

- Utilizzare gli ultimi rapporti informativi generati dall'azienda riguardanti le esigenze di software per negoziare diritti di aggiornamento o declassamento.
- Organizzare una gara di appalto per la fornitura dei software necessari all'azienda.
- Considerare creativamente l'opportunità di richiedere prolungamenti dei tempi di pagamento in cambio di impegni di acquisto di suite di prodotti.
- Ricordare di verificare sempre le condizioni specifiche dei contratti di licenza insieme con il produttore dei vostri software. Le condizioni non possono essere modificate senza l'esplicito consenso scritto del produttore.

Custodia dei documenti

Poter reperire rapidamente i documenti che accompagnano i propri software è di fondamentale importanza. Verificare che esista un luogo sicuro, centrale e resistente al fuoco dove si possono conservare:

CD e dischetti software originali
Contratti di licenza
Garanzie
Manuali
Fatture
Ricevute o prove d'acquisto

Tenendo tutto ciò al sicuro si avranno sempre sotto controllo le proprie risorse software!

Per ulteriori informazioni, visitate il sito www.bsa.org

BSA United States
1150 18th Street, N.W.
Suite 700
Washington, D.C. 20036
USA

BSA Europe Middle East & Africa
79 Knightsbridge
London SW1X 7RB
United Kingdom

BSA Asia
300 Beach Road
32-07 The Concourse
Singapore 199555