

Gli effetti della normativa sul software

L'opinione dei produttori

Pirateria informatica in ritirata, prezzi in discesa, la concorrenza tra le case determina vantaggi per l'utente: questi i primi effetti della normativa sulla protezione del software

di Manlio Cammarata

Vendite alla stelle e nuove politiche commerciali che favoriscono gli utenti, sia per il prezzo di acquisto, sia per i servizi: questi, in estrema sintesi, sono i dati che emergono dall'indagine svolta da MCmicrocomputer tra alcune delle maggiori case produttrici di software, ad alcuni mesi di distanza dall'approvazione della legge sui diritti relativi ai programmi per elaboratore. Concludiamo così la panoramica sulla nuova situazione in Italia (i primi due articoli sono stati pubblicati sui numeri 129 e 131 di questa rivista).

Ma prima di lasciare la parola ai produttori, è bene riassumere brevemente i fatti. Fino alla mezzanotte del 31 dicembre 1992, l'Italia non disponeva di una normativa specifica sugli abusi in materia di programmi per elaboratore. Gli aspetti civilistici erano stati in qualche modo risolti dalla giurisprudenza (cioè dalle sentenze dei magistrati), che, dopo alcuni tentennamenti, avevano ritenuto di poter applicare le norme sul diritto d'autore anche al software, in quanto «opera dell'ingegno». Mancava però il deterrente di sanzioni penali, impossibili perché non specificamente previste come reati. La copia abusiva di

un programma non poteva infatti essere considerata furto o appropriazione indebita, perché questi reati devono essere commessi con la sottrazione di una «cosa» al legittimo possessore, mentre la duplicazione del software non toglie al detentore la disponibilità del bene.

La Comunità europea aveva emesso una direttiva, la 91/250 del 14 maggio 1991, che imponeva ai paesi membri di estendere al software entro il 31 dicembre '92 la normativa sul diritto d'autore, che da decenni è oggetto di accordi internazionali. La direttiva conteneva anche alcune indicazioni specifiche, relative, fra l'altro, al divieto di «reverse engineering».

Disposizioni confuse

Con una legge delega approvata il 19 dicembre e con il relativo decreto legislativo N. 518 del 29 dicembre 1992, la situazione è stata sanata all'ultimo momento. Nonostante gli anni di dibattiti che lo hanno preceduto, il decreto legislativo appare in diversi punti confuso o lacunoso, come accade spesso per la «legislazione d'emergenza» che viene

emanata in Italia. Tuttavia i punti fondamentali sono abbastanza chiari, e possono essere così riassunti:

a) È vietato copiare il software, se non nell'ambito di un accordo di licenza tra il titolare dei diritti e l'utente, e solo nei limiti in cui la copia è necessaria per usare il software stesso.

b) È vietato anche modificare i programmi, se non per adattarli all'impiego. È vietato soprattutto decompilarli, cioè cercare di risalire al codice sorgente, con l'eccezione di quelle parti che è indispensabile esaminare o modificare per assicurare l'interoperabilità con altri programmi (questa disposizione è molto discutibile, ma è stata voluta dai produttori in ambito europeo per ridurre al minimo i rischi di proliferazione di software «imitato»).

c) La SIAE (Società Italiana Autori ed Editori) deve istituire un registro del software, nel quale possono essere depositati i programmi da tutelare; inoltre, sempre su richiesta dei produttori, può convalidare le copie con l'apposizione di un contrassegno, come avviene per i libri. Questa norma è incompleta: si prevede un registro in cui annotare data di deposito, descrizione e autore del programma, ma non il deposito del programma stesso. In questo modo non è possibile verificare se un software è stato effettivamente copiato da un altro precedentemente depositato.

d) Chi copia a scopo commerciale o di lucro commette un reato: sono previste multe e carcere. Sono già sorte discussioni su che cosa si debba intendere con l'espressione «fine di lucro», ma l'opinione più accreditata è che debba essere inteso come lucro anche il risparmio di denaro che si può ottenere usando software copiato abusivamente.

La discesa dei prezzi

Il decreto legislativo N. 518 ha suscitato un grande interesse in tutto il mondo dell'informatica italiana, ma non ha prodotto subito effetti particolari. Le or-



Il "mercato delle pulci" del software è sempre attivo. Ecco Norton Desktop a 20.000 lire (eventuale virus compreso).

ganizzazioni dei produttori, BSA e As-soft, hanno intrapreso una campagna di sensibilizzazione, rivolta soprattutto ai grandi utenti, caratterizzata da toni molto decisi, addirittura intimidatori. Ma perché qualcosa si muovesse è stato necessario attendere la primavera, quando sono state fatte circolare notizie di perquisizioni a tappeto da parte della Guardia di Finanza, alla ricerca di copie abusive installate in grandi enti e società private. Si è diffuso un certo panico ed è incominciata una corsa alla regolarizzazione delle copie abusive installate da molti grandi e grandissimi utenti. I produttori hanno registrato aumenti di fatturato, in qualche caso rilevanti. Ma l'effetto più importante è stata la diffusione della consapevolezza del valore del software, dell'opportunità e della necessità di impiegare copie regolari, provviste della licenza d'uso. Dal canto loro i produttori sono venuti incontro agli utenti, come si legge nelle interviste pubblicate nelle prossime pagine, con offerte speciali, sconti, contratti di sanatoria e altre facilitazioni. In alcuni casi sono stati riscritti o si stanno riscrivendo i contratti di licenza, con clausole più favorevoli al licenziatario. Vengono progressivamente abolite le protezioni, che creavano più problemi agli utenti regolari che ai pirati, e soprattutto si registra una diminuzione dei prezzi di vendita effettivi, i cosiddetti «street price» (prezzi di strada). In molti casi la maggior convenienza all'acquisto del software non viene da un ribasso dei prezzi di listino, ma da sconti temporanei e offerte speciali, al punto che è possibile trovare alcuni programmi a un prezzo pari a un quarto di quello ufficiale. È un effetto della concorrenza in un momento di domanda molto attiva, ma il forte divario tra listino e street price non fa bene al mercato, perché genera confusione: è vero che l'acquirente italiano ama andare in giro per trovare le offerte più convenienti, ma il prezzo di listino deve in qualche modo riflettere il valore del prodotto. E un prezzo basso invoglia all'acquisto, mentre quello alto incoraggia la copia abusiva. A molti può venire la tentazione di procurarsi una copia illegale di un programma che costa un milione, ma lo stesso programma a duecentocinquanta mila lire diventa appetibile, tanto più che con questa cifra si ottengono anche i manuali, e molto spesso anche l'assistenza telefonica e il diritto alle versioni successive a prezzi convenienti.

Va comunque registrata con soddisfazione la tendenza dei maggiori distributori a stabilire listini uniformi a livello

europeo, se non addirittura mondiale. In alcuni casi, però, il gioco delle offerte speciali porta il prezzo sul mercato italiano sensibilmente al di sotto di quello negli altri paesi. È il frutto di una situazione particolare, che costituisce un vantaggio momentaneo per gli acquirenti. Quando il mercato avrà scontato gli effetti immediati della legge, i super-sconti dovrebbero ridursi. A meno che non si verifichi una concorrenza esasperata come quella che ha portato a livelli incredibilmente bassi i prezzi dell'hardware. Tuttavia l'analisi della situazione in altri paesi, più maturi del nostro in questo settore, porterebbe a escludere questa eventualità.

Problemi ancora aperti

Ma il decreto legislativo N. 518 non ha avviato a soluzione tutti i problemi. La regolarizzazione del software installato abusivamente e l'acquisto di licenze multiple in numero adeguato hanno interessato solo organizzazioni di una

certa dimensione, quelle più facilmente individuabili e che rischiano di più, in termini di immagine, se sono colte con le mani nel sacco. Invece molti piccoli studi e singoli utenti, secondo le impressioni dei produttori, restano alla finestra e continuano a operare nell'illegalità, forti del fatto che le probabilità di essere «pizzicati» sono minime. Tuttavia anche in questa fascia di utenza, col passare del tempo, la situazione dovrebbe migliorare. C'era una «cultura della copia abusiva» molto diffusa a tutti i livelli (considerando il numero di computer venduti, qualcuno stimava che il rapporto tra software regolare e software copiato potesse arrivare a uno a sette, e in qualche caso anche di più!); questa cultura è in via di sparizione, anche perché non ha più motivo di esistere. Non si può più invocare la mancanza di norme precise, i prezzi sono diventati più convenienti, il servizio che accompagna le licenze regolari è di buon livello, almeno tra le maggiori case produttrici.

Un caso personale

Questo articolo, come tutti gli altri che ho scritto in tre anni di collaborazione con MCmicrocomputer, è stato scritto con una copia abusiva di un word processor. Padre Zapata che predica bene e razzola male? Vediamo i fatti.

Nel 1987, dopo sei anni di word processing su una macchina con sistema operativo CPM (processore Z80 A, 64 kb di RAM, che all'inizio sembravano un'enormità), mi accorgo che non posso più rimandare il passaggio al DOS. Acquistato un PC IBM, mi trovo di fronte alla scelta di un word processor che possa sostituire lo Spellbinder del CPM, soprattutto in termini di velocità d'uso. Scartati i Wordstar 3.4 e 2000, che a quel tempo vanno per la maggiore, provo tutti o quasi i pacchetti disponibili. La ricerca dura circa un anno, fino a quando non mi imbatto in XyWrite, che dello Spellbinder sembra il figlio. Velocissimo, ampiamente programmabile da parte dell'utente, è ancora oggi il programma di scrittura più usato nelle redazioni dei giornali e anche dai servizi di fotocomposizione. Dopo averlo provato su una copia abusiva in inglese, decido di acquistarlo regolarmente, nella versione in italiano distribuita da Channel. Un milione e centomila lire, scusate se è poco. E così mi trovo di fronte al più assurdo sistema di protezione mai inventato. Un disco da cinque pollici e un quarto, con un infernale dispositivo anti-copia, che deve essere inserito nel drive A: quando il programma viene avviato. E se si deteriora?

Non viene fornita una copia di back-up e quelle fatte con i soliti «copiatori» funzionano e non funzionano. Una seccatura. Dopo un po' di tempo cambio il PC, quello nuovo ha il drive da tre e mezzo come A:, che fare? Qualche telefonata alla Channel non porta ad alcun risultato. Non resta che tirare fuori la vecchia copia abusiva e installarla. La uso ancora con piena soddisfazione.

Sono perseguibile? Direi di no: il software l'ho acquistato regolarmente, il distributore non ha subito alcun danno, il fine di lucro è da escludere. E vado avanti così. Ma qualche tempo fa vengo a sapere che è uscita una nuova versione, finalmente WYSIWYG (la vecchia non fa vedere nemmeno la giustificazione). Allora telefono alla Channel e il responsabile del prodotto, Carlo Leone, mi fa cortesemente sapere che la nuova release costa 900.000 lire, dunque il prezzo è sceso non poco, considerando l'inflazione. L'aggiornamento dalla versione III+ alla 4 è disponibile a 200.000 lire. Avete una versione dimostrativa? «No». Posso passare da voi per vederlo? «Non lo abbiamo a Roma». Mi tolga una curiosità: è ancora protetto? «No, non c'è più la protezione». Ancora una domanda: la vostra licenza prevede che io possa installarlo sia sul desktop, sia sul portatile? «No, sarebbe una copia abusiva».

Tutto questo per dovere di cronaca. Un certo miglioramento, è vero, c'è stato. Però c'è ancora qualcosa da fare...

Ogni acquisto di prodotti Microsoft® in ITALIA è sottoposto al seguente contratto:**CONTRATTO MICROSOFT**

Prodotto per utente singolo — Questo contratto intercorre tra l'utente finale e la Microsoft Corporation, Delaware, U.S.A. ("Microsoft"). L'APERTURA DELLA CONFEZIONE SIGILLATA DEI DISCHI COMPORTA L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO.

CHI NON INTENDESSE ADERIRE ALLE CONDIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO È TENUTO A RESTITUIRE PRONTAMENTE I DISCHI CON LA CONFEZIONE INTATTA E GLI ARTICOLI ANNESSI (incluso il materiale scritto, le copertine o altri contenitori) PRESSO IL LUOGO DI ACQUISTO, PER UN TOTALE RIMBORSO.

- DIRITTI DELL'UTENTE** — La Microsoft concede all'utente finale il diritto di usare una copia dell'incluso programma software Microsoft (il "SOFTWARE") su un terminale singolo collegato ad un computer singolo (cioè, con una CPU singola).
L'utente non potrà installare il SOFTWARE in un network o usarlo altrimenti in più di un computer o terminale allo stesso tempo.
- DIRITTI SUPPLEMENTARI (LINGUAGGIO SOFTWARE)** — Se il SOFTWARE è un linguaggio Microsoft, all'utente è riconosciuto il diritto, esente da royalties, di riprodurre e distribuire "executable files" creati per mezzo del SOFTWARE stesso.
Se si tratta di linguaggio "BASIC" o "COBOL", all'utente è riconosciuto il diritto, gratuito, di riprodurre e distribuire i "runtime modules" del SOFTWARE a condizione che: (a) i "runtime modules" vengano distribuiti esclusivamente insieme e come parte del prodotto software sviluppato dall'utente utilizzatore del linguaggio; (b) il nome, il logo e i marchi Microsoft non vengano utilizzati per la commercializzazione del prodotto software sviluppato dall'utente; (c) l'indicazione del copyright Microsoft venga riportata sull'etichetta del prodotto software sviluppato dall'utente e quale parte del "sign-on message" del prodotto sviluppato dall'utente; e (d) la Microsoft sia tenuta indenne e manlevata dall'utente nei confronti di qualsivoglia rivendicazione o azione giudiziale — comprese le spese legali — derivanti, eventualmente, dall'uso o dalla distribuzione del prodotto software sviluppato dall'utente.
I "runtime modules" sono quei "files" del SOFTWARE che vengono identificati nel materiale di accompagnamento, come richiesto al momento dell'esecuzione del programma software sviluppato dall'utente.
I "runtime Modules" sono limitati ai "runtime files", "install files", "ISAM" e "REBUILD files".
- COPYWRITE** — Il SOFTWARE è di proprietà della Microsoft o dei suoi fornitori ed è tutelato dalle leggi sul copyright degli Stati Uniti, dalle disposizioni dei trattati internazionali e da tutte le altre leggi nazionali applicabili.
Di conseguenza, l'utente è tenuto a trattare il SOFTWARE come ogni altro materiale coperto da copyright (per es. un libro o un disco di musica), salvo che il SOFTWARE non sia protetto da copia: in questo caso, l'utente può (a) fare una sola copia del SOFTWARE ed esclusivamente per esigenze di archivio, oppure (b) installare il SOFTWARE su un singolo disco rigido a condizione che conservi l'originale esclusivamente per esigenze di archivio.
L'utente non può, in ogni caso, riprodurre il (i) manuale (i) o comunque tutto il materiale scritto di accompagnamento al SOFTWARE.
- SOFTWARE A DOPPIO SUPPORTO** — Se la confezione del SOFTWARE contiene sia dischi da "3-1/2" che da "5-1/4", l'utente può usare un set soltanto (o da "3-1/2" o da "5-1/4") dei dischi forniti. L'utente non può usare gli altri dischi su un altro computer, né prestarli, darli in locazione, leasing, o trasferirli ad un altro utente, se non come parte di un trasferimento o per un altro uso espressamente consentiti da questo Contratto.
- ALTRE RESTRIZIONI** — L'utente non può dare in locazione o in leasing il SOFTWARE, ma può trasferire in via definitiva i diritti concessi ai sensi del presente Contratto a condizione che trasferisca tutte le copie del SOFTWARE e tutto il materiale scritto, e che il cessionario accetti le condizioni di questo contratto. L'utente non potrà convertire, decodificare, decompilare o disassemblare il SOFTWARE. Qualsiasi trasferimento deve includere la versione più aggiornata e tutte le precedenti.

Una stralcio del contratto di licenza d'uso di Microsoft Windows 3.1.

Il rovescio della medaglia è costituito dal fatto che l'evoluzione riguarda, per ora, quasi solo il mondo DOS, perché è quello di gran lunga più presente nelle grandi organizzazioni che costituiscono lo zoccolo duro e l'aspetto più scandaloso della pirateria informatica, ma nello stesso tempo più facile da colpire.

Il mondo Macintosh, e gli altri sistemi meno diffusi, impiegati soprattutto a livello individuale e di piccoli studi, fino a questo momento non sembrano sensibilmente scossi dal vento della regolarizzazione degli acquisti. Qui è difficile che si verifichino cambiamenti di notevole portata in poco tempo, ma bisognerà attendersi una lenta evoluzione «culturale».

Sembra ancora irrisolto il nodo della pirateria di basso livello, quella del commercio di software a prezzi ridicoli sui banchetti dei mercati delle pulci, o attraverso BBS illegali, con il relativo rischio (più volte verificato) della diffusione di virus. Per questo non c'è che da augurarsi una decisa repressione da parte di magistratura e forze dell'ordine. Quando si vedranno le manette scattare ai polsi di venditori e acquirenti, sarà stato fatto un altro passo avanti verso un'informatica più matura.

L'importanza degli accordi

Il decreto legislativo N. 518 non ha risolto altri problemi, il più comune dei quali è la possibilità per l'utente di installare il programma sia sul computer da tavolo, sia su un eventuale portatile (invece la copia di riserva è espressamente autorizzata). Tutto viene quindi rimandato agli accordi tra produttore e acquirente e, nel caso dei singoli utenti, alle clausole contrattuali contenute nei pacchetti. E qui si riscontra la diversa sensibilità dei produttori ai problemi dei loro clienti (si veda il riquadro a proposito di un caso personale): i più attenti autorizzano non solo la copia sul portatile, ma anche la doppia installazione, su un computer in ufficio e uno a casa, purché non vengano usati contemporaneamente. È molto interessante l'impostazione di Borland, che spiega che il software oggetto della licenza debba essere considerato come un libro: fatene quello che volete, ma tenete presente che un libro non può avere più di un lettore alla volta. Si legge nel contratto «Allo stesso modo in cui un libro non può essere letto nello stesso momento da due persone diverse situate in due luoghi diversi, così anche il software non può essere utilizzato nel-

lo stesso momento da due diversi operatori posti in luoghi diversi, senza il permesso di Borland». È un'interpretazione della legge molto aperta, che tiene conto delle necessità dell'utente.

Tutti i maggiori produttori offrono ai grandi clienti condizioni vantaggiose per l'estensione del numero di licenze, gli aggiornamenti, le installazioni su piattaforme diverse. A una situazione di licenze molto rigide, ma non rispettate, si sostituiscono rapporti di collaborazione che avranno effetti positivi sull'evoluzione del mercato. È da segnalare il fatto che le protezioni software contro la copia stanno scomparendo. Che comportassero più problemi per gli utenti regolari che per i pirati, lo sapevano tutti. Ma fino a poco tempo fa molti pensavano che non ci fosse altro modo di limitare, almeno un po', le copie abusive. Oggi l'eliminazione delle protezioni è un altro segno della nuova attenzione dei produttori alle esigenze degli utenti. Quella «Carta dei diritti dell'utente» che ipotizzavamo tre mesi fa per tutelare anche gli interessi legittimi di chi utilizza i programmi, oggi esiste di fatto nella politica commerciale di un buon numero di case. Delle altre, molto probabilmente, farà giustizia il mercato.

AUTODESK Bartolini: attenzione ai rivenditori

Con oltre otto milioni di prezzo di listino, AutoCAD si pone nella fascia più alta del software pacchettizzato. Anche per questo è uno dei programmi più copiati abusivamente. La versione italiana è dotata di una protezione con chiave hardware, ma qualcuno è riuscito ad aggirarla. E comunque ci sono in giro molte copie dell'originale americano, non protetto. La legge sulla protezione del software ha cambiato le cose? Ne ho parlato con Massimo Bartolini, amministratore delegato di Autodesk Italia.

Ingegnere Bartolini, molti produttori segnalano un forte aumento del fatturato come conseguenza della legge sulla protezione del software, soprattutto perché molte aziende si affrettano a regolarizzare un grande numero di copie installate abusivamente. Che cosa è cambiato per voi negli ultimi mesi?

Negli ultimi tre anni, cioè da quando abbiamo una presenza diretta in Italia, il trend è sempre stato positivo. In questo momento non c'è un cambiamento drammatico. Ma se consideriamo l'andamento medio del mercato informatico, il fatto che stiamo andando come l'anno scorso e come due anni fa significa che stiamo andando bene.

Per alcuni produttori di software gli ultimi tre o quattro mesi hanno portato ad aumenti dell'ordine del quaranta per cento sul budget. Anche Autodesk registra progressi di questo ordine di grandezza?

Noi siamo sopra il budget, che era comunque ambizioso, ma non di molto. Abbiamo avuto un forte aumento di vendite alla fine dell'anno scorso, ma certamente non era legato alla legge sul software. Ma, più che confrontarci con aziende come Microsoft e o Lotus, che erano più o meno nelle nostre condizioni per quanto riguarda la pirateria, dobbiamo considerare il mercato del CAD, che invece è quasi fermo, almeno secondo le analisi di Teknibank. In confronto alla media del nostro mercato, un aumento di circa il venti per cento rispetto all'anno scorso è un ottimo risultato, significa che sono molti gli utenti che stanno regolarizzando la loro posizione.

Nonostante la protezione, AutoCAD è stato un programma molto copiato, forse anche a causa di un prezzo relativamente alto. Prima della legge, come vi comportavate di fronte al grande numero di copie abusive dei vostri programmi?

Fin dall'inizio la nostra posizione è stata molto dura con i dealer, perché il dealer che



Massimo Bartolini.

vende software copiato, o ne regala una copia invece di fare lo sconto sulla macchina, compie un'azione scorretta anche nei confronti dei rivenditori onesti. La BSA ci ha dato una mano, abbiamo anche avviato azioni legali, e continuiamo in questa direzione. Per quanto riguarda gli utenti finali, si parla di decine di migliaia di copie pirata, anche se molte non sono effettivamente utilizzate. Ma nella grande industria o negli studi professionali, il numero di licenze regolari è ancora troppo basso rispetto al presumibile utilizzo dei programmi, al numero di utenti potenziali. Col tempo molti di questi dovrebbero mettersi in regola.

Qual è la vostra politica per le licenze multiple e l'utilizzo in rete?

Per quanto riguarda l'ambiente PC, l'utilizzo in rete di AutoCAD installato su server è una novità di questi ultimi tempi. Fino ad ora l'utilizzo in rete era limitato alle workstation. Limitatamente alle reti Novell, è possibile ora acquistare un certo numero di licenze, indipendentemente dal numero di PC installati. Il blocco hardware risiede sul server, non più sulla singola macchina, ed è programmato per il numero di licenze.

In quale ordine di grandezza si collocano gli sconti per l'acquisto di licenze multiple?

Per l'utente finale, dalla seconda alla nona licenza c'è il quaranta per cento di sconto sul listino, il quarantacinque dalla decima alla diciannovesima, il cinquanta dalla ventesima in poi. Questa è una politica che abbiamo introdotto per l'Italia fin dall'inizio della nostra presenza diretta, proprio a causa della grande diffusione di copie pirata. All'estero gli sconti sono molto più bassi e poi ci sono altre forme di contratto. Per esempio sconti di volume per un singolo ordine mul-

tiplo o per un certo numero di acquisti nell'arco di un anno.

Stiamo parlando di sconti sul prezzo di listino, naturalmente. Ma anche per AutoCAD, mi sembra, c'è un prezzo corrente, uno «street price» sensibilmente inferiore al listino...

Apriamo una parentesi. Fin dall'inizio abbiamo cercato di avere una rete qualificata, scegliendo i dealer sulla base di due requisiti: la presenza di una persona che abbia già un minimo di competenza su AutoCAD, che deve poi comunque fare un corso di formazione, e un piano di marketing, un impegno a vendere un certo numero di licenze nel corso di un anno. A questo punto ci sono due possibilità: ad alcuni utenti serve il pacchetto così com'è, e in questo caso possono andare in giro a cercare il prezzo più basso; ci sono poi gli utenti all'inizio della loro esperienza su AutoCAD, o che vogliono sfruttare più a fondo il programma, e quindi hanno bisogno di assistenza. A questo punto possono trovare il dealer che vende il prodotto a prezzo di listino e insieme offre il servizio.

Ma siete al corrente del fatto che continua indisturbato il «mercato delle pulci del software», dove si può trovare AutoCAD a sessantamila lire?

Lo sappiamo, e sappiamo che è disponibile anche su qualche BBS. Ci arrivano decine e decine di segnalazioni. Abbiamo già tentato un paio di cause, un'altra forse la faremo presto, ma non possiamo trasformarci in un'agenzia di investigazioni. Ci sono stati anche molti casi di copie affette da virus, certo non vengono da un ambiente... asettico.

A parte i virus, in programmi complessi come AutoCAD le nuove release possono presentare qualche inconveniente. Che cosa prevede a questo proposito il contratto di licenza?

Il contratto dice che il programma fa quello che c'è scritto sul manuale. Ogni tanto qualche buco viene fuori, e allora mandiamo una circolare a tutti i dealer, o consigliamo agli utenti come aggirare il problema. In qualche caso inviamo i dischetti con la versione corretta. Ma non abbiamo mai avuto grossi problemi, anche perché le versioni europee arrivano dopo qualche mese dall'uscita dell'edizione americana, e quindi eventuali problemi sono già stati risolti. In ogni caso, il supporto all'utente per eventuali di questo tipo viene dato sempre e comunque, anche se non è una clausola del contratto.

BORLAND Covini: i prezzi scendono

Il nome Borland si è contraddistinto nel corso degli anni per alcune caratteristiche che lo rendevano diverso dalla maggior parte dei concorrenti. E ha conquistato una posizione di primo piano, grazie a contenuti innovativi e a una politica particolarmente attenta alle esigenze dell'utente, alla quale altri produttori sono arrivati più tardi. Ma nonostante i prezzi spesso «attraenti», anche Borland ha subito pesanti attacchi dalla pirateria. E ora? Ne parlo con Clara Covini, laureata in informatica, direttore marketing di Borland Italia.

Dottoressa Covini, qual è l'aspetto più interessante della situazione che si è creata negli ultimi mesi, dopo l'entrata in vigore della legge sulla protezione del software?

C'è stata una corsa alla legalizzazione dei prodotti «storici», come Framework e dBase, che hanno portato a un incremento di vendite di licenze anche su versioni in qualche caso addirittura obsolete. Si è trattato quindi di sanatorie. Un effetto gradito, ma che non è stato considerato come un beneficio serio. In pratica si è trattato di estendere velocemente il numero delle licenze a clienti che volevano solo una regolarizzazione, senza le altre opzioni che normalmente fanno parte dei contratti. Ma c'è un altro aspetto importante: da gennaio a oggi c'è stata una forte crescita su prodotti nuovi, quindi un aumento di installato effettivo, non solo di fatturato dovuto a sanatorie. Probabilmente molti che avrebbero copiato i programmi, li hanno comperati. C'erano offerte promozionali, è vero, ma non è la prima volta che le facciamo, e l'effetto è stato molto più forte del solito. In pratica abbiamo raggiunto certi obiettivi a una velocità doppia di quella prevista.

Le nuove condizioni del mercato hanno portato o porteranno a un cambiamento della politica nei confronti dell'utente?

L'accordo-licenza che abbiamo oggi è quello che avevamo dieci anni fa. Prevedeva, e prevede ancora oggi, che la licenza d'uso venga intesa come limite all'utilizzo contemporaneo. Così l'utente può spostare il software sulla macchina che vuole, può cederlo ad altri (purché ceda il prodotto intero), ecc. Su questa base non aveva senso la protezione, che non abbiamo mai impiegato. Invece altri produttori si sono dovuti spostare in tempi recenti su posizioni più aperte, perché le loro licenze erano molto rigide. Aggiungiamo che, anche se i prezzi di listino erano sostanzialmente



Clara Covini.

allineati con la concorrenza, i prezzi di upgrade erano più bassi, e poi c'erano le promozioni. Siamo stati i primi a fare certe promozioni sul software, venendo incontro alle esigenze degli utenti.

Ma oggi che relazione c'è tra il prezzo di listino e lo street price, per i prodotti Borland?

Se consideriamo i rivenditori più importanti, che poi sono quelli che fanno le vendite per corrispondenza, troviamo uno sconto di circa il trenta per cento, per i pacchetti completi. Per gli upgrade invece la differenza è minima, perché qui la nostra politica di sconti è molto rigida, non lascia margini.

E per quanto riguarda le licenze multiple, i grandi utenti?

Non lo sappiamo, questi accordi vengono trattati dai rivenditori. E qualcuno può addirittura vendere sotto costo, per acquisire poi il servizio. Tranne pochissime eccezioni, che riguardano clienti molto importanti, nessun utente ha un rapporto diretto con Borland Italia. Ci sono, oltre ai rivenditori autorizzati, alcuni «Key Dealer», i rivenditori chiave, che trattano solo grandi clienti, e dispongono di una scala di sconti, comunque non elevatissimi.

Dopo tutta la corsa alla regolarizzazione, si può dire che il mercato irregolare del software per sistemi DOS è ridotto a livelli tollerabili? O ci sono ancora molti «furbi» che sperano di farla franca?

Difficile dirlo, però abbiamo motivo di ritenere che siano ancora molti quelli che non hanno ancora regolarizzato le loro installazioni. Arriveranno. Il processo è iniziato, ma durerà ancora qualche mese, anche perché in molti casi si tratta di investimenti di un certo peso, che qualcuno deve fare con attenzione. Comunque la pirateria, a livello di grandi aziende che non pagano gli strumenti di lavoro, deve essere diminuita sensibilmente, mentre a livello di privati credo che sia ancora notevole. Ma non era questo il nostro primo intento. Come Borland, se non vogliamo rinnegare la nostra filosofia, dobbiamo ammettere che prodotti come Sidekick, che era regolarmente copiato, hanno contribuito alla diffusione dei pacchetti. Erano meccanismi pseudo-pubblicitari. E poi è un fenomeno incontrollabile, che non porta un danno reale, perché in molti casi si tratta di prodotti che non verrebbero mai acquistati.

Un altro ambiente in cui la copia abusiva è sempre stata molto diffusa, con diversi pretesti, è quello universitario ed educativo in generale. Per questo avete una politica particolare?

Per il settore education abbiamo un programma a prezzi ridicoli, che si chiama BEST. Invece di pagare il prodotto, l'utente paga l'autorizzazione all'installazione su un certo numero di PC. Su ogni PC si possono installare cinque prodotti, a scelta. Il punto di ingresso, cioè il prezzo più alto, riferito a cinquanta PC, è centoquarantamila lire. Per cinque prodotti: più di così, chiudiamo! La formula ha avuto successo, ma non quanto ci aspettavamo, perché nell'università è difficile che più istituti si mettano d'accordo per fare acquisti in comune. Ognuno ha i suoi fondi e li gestisce autonomamente, senza poter fare economie di scala. Ci sono molti casi in cui spendono molto più di quello che potrebbero, solo perché non vogliono fare acquisti centralizzati.

Comunque, se osserviamo l'andamento del mercato, tra offerte promozionali e accordi di vario genere, possiamo dire che il prezzo reale del software sta scendendo. Scenderanno anche i listini?

Il prezzo reale sta scendendo brutalmente, e il segnale di questa situazione è che in America le applicazioni Windows costano in media cento dollari meno di quelle DOS. Non perché l'applicazione valga meno, ma perché è successiva nel tempo, ed è entrata sul mercato in un momento in cui la guerra dei prezzi è già iniziata. Questa è la realtà.

WORDPERFECT Novetti: nei panni dell'utente

Tutto è incominciato con un intelligente programma di word processing, nel 1980, che girava su computer Data General. Oggi WordPerfect è uno dei più importanti fornitori di software nel mondo, con un'offerta di prodotti destinati soprattutto alla comunicazione e adattati a diversi ambienti operativi (DOS, Windows, Apple, OS/2, UNIX, VAX/VMS, ecc.). Della situazione in Italia ho parlato con la general manager della filiale italiana, Lina Novetti.

Signora Novetti, parlando degli effetti della legge sulla protezione del software, c'è una prima domanda praticamente obbligatoria: che cosa è cambiato, per voi, negli ultimi mesi?

È cambiato moltissimo. Prima di tutto le aziende si sono rese conto del problema, un problema che può comportare gravi danni. Quindi c'è stata prima di tutto una corsa all'informazione, e continuiamo a ricevere moltissime telefonate di utenti che vogliono mettersi in regola. Per quanto riguarda l'ordinato, abbiamo registrato una crescita tra il venticinque e il trentacinque per cento, al di sopra di qualsiasi previsione. Devo dire che non ci aspettavamo di avere una numero così alto di utenti non in regola! Invece ce ne sono moltissimi, anche a livello di grandi multinazionali. Hanno comperato una copia e l'hanno installata su moltissime macchine.

C'erano protezioni sui vostri prodotti?

No, noi non crediamo alla protezione, serve solo ad essere superata. Con il nostro cliente cerchiamo di avere un rapporto di fiducia. Ma la corsa all'acquisto si è verificata proprio da parte di aziende che avevano prodotti irregolari. Noi ci siamo messi nei panni dell'utente nella definizione di accordi-quadro, perché ci siamo resi conto di una realtà: per molte società, in un momento di crisi economica, i costi non preventivati per la regolarizzazione del software possono costituire un problema. Quindi abbiamo messo a punto una campagna di legalizzazione che tenesse conto anche delle situazioni particolari.

Lavorando in rete, WordPerfect viene installato sul server. Come controllate il numero di utenti che lo usano effettivamente?

Sulla licenza è specificato che viene concesso l'uso contemporaneo su un certo numero di stazioni di lavoro, sempre sulla fiducia. Sulla licenza d'uso abbiamo anche chiarito il problema della seconda



Lina Novetti.

copia: è possibile installare il prodotto anche su un computer domestico o portatile, oltre che sulla macchina che viene usata in ufficio, purché le due copie non vengano utilizzate contemporaneamente. Insomma, un dipendente di un'azienda può andare in giro con WordPerfect sul portatile, senza che questo costituisca un abuso.

Ma, secondo voi, ci sono ancora utenti che cercano di farla franca? E poi viene un altro sospetto: c'erano, prima del 31 dicembre '92, grossi utenti che si comportavano in maniera corretta?

Si, ci sono sempre state grandi aziende, dotate di importanti sistemi informativi, che hanno anche svolto controlli attenti sull'utilizzo del software. Potremmo fare il nome, fra gli altri, del Centro Ricerche Fiat, che utilizza WordPerfect su tutte le piattaforme, dal DOS al VAX. Un altro grande cliente che si è posto questo problema da molto tempo è l'INPS. Il punto è ascoltare l'utente, per questo abbiamo introdotto già nel '91 il concetto del multi-pack, cioè la possibilità di acquistare due set di dischi e di manuali e avere contemporaneamente la licenza per cinque installazioni, per esempio.

All'inizio del '92 abbiamo lanciato il programma «grandi ordini», che prevede l'acquisto di un prodotto completo e un certificato di licenza intestato all'azienda, che indica il numero di postazioni su cui può essere installato. Per quanto riguarda gli utilizzatori abusivi che non si mettono in regola, certamente sono ancora abbastanza, ma certo non nelle grandi aziende, che si rendono conto dei rischi che corrono, anche sul piano dell'immagine. Le aziende medie o piccole, gli studi professionali, probabilmente stanno ancora aspettando.

Credo che siano ancora parecchi. Noi andiamo avanti con la campagna di sensibilizzazione. Non ci diranno ancora che ci sono problemi di prezzo!

E allora parliamo di prezzi. Si è detto molte volte che in Italia il software costa più che altrove anche a causa della forte percentuale di copie abusive. Ora che la situazione sta tornando sotto controllo, i prezzi dovrebbero scendere, non ci dovrebbe essere molta differenza tra il prezzo italiano e quello americano.

Se si vuole la versione USA, il costo è più o meno il costo americano. Per le versioni localizzate noi lavoriamo in tutta Europa con un prezzo in ECU: WordPerfect costa in Italia come in Germania o in Olanda. Comunque è in corso una revisione dei prezzi, potremo riparlare tra qualche tempo. In ogni caso non ci saranno più differenze sensibili nel costo del software tra Europa e USA.

E gli sconti? Nel caso di licenze multiple, a che livello si arriva?

Bisognerebbe prima parlare dei vantaggi strategici, come le licenze multiplatforma o la possibilità per un'azienda di stipulare un contratto valido anche per tutte le sue controllate o partecipate. In questi casi si può arrivare a un prezzo per licenza pari al venti per cento del singolo pacchetto.

Comunque mi sembra che i listini siano sempre su un livello piuttosto elevato, mentre lo street price, parliamo del singolo utente, scende sensibilmente.

Oggi WordPerfect costa 990.000 lire di listino. Il prezzo di acquisto, tra sconti, offerte speciali e accordi particolari, può arrivare anche a 200.000 lire per copia.

È un salto non indifferente e forse può avere aspetti negativi. Se io so che un programma costa un milione, faccio il possibile per averne una copia irregolare. Se so che costa 200.000 lire, corro a comperarlo. C'è qualcosa che non funziona.

Certo che c'è qualcosa che non funziona. Il listino prezzi non dovrebbe esistere, perché il vero prezzo lo fa il mercato, lo fanno i dealer, lo fanno i fornitori di servizi. Ma, a mio avviso, il mercato italiano non è ancora maturo per il prezzo netto, c'è ancora poca fiducia, l'acquirente vuole avere un punto di riferimento e poi confrontare le offerte. Ma non c'è dubbio che presto tutti i listini dovranno ridursi del cinquanta per cento.

LOTUS Bozzi: il prezzo europeo

Facile come fare un-due-tre: così Lotus conquistò la posizione di leader del mercato dei fogli elettronici, agli inizi del personal computing. Come in altre software house, al prodotto iniziale se ne sono aggiunti altri, fino a offrire una gamma completa per la produttività professionale e l'office automation. Lotus è oggi uno dei concorrenti più agguerriti in una competizione che si combatte anche con l'arma della politica verso l'utente. Ecco l'opinione di Enrico Bozzi, responsabile dei prodotti desktop di Lotus Italia.

Dottor Bozzi, dal gennaio di quest'anno anche in Italia c'è una legge sulla protezione del software. Ma soltanto in marzo, dopo la diffusione di notizie su perquisizioni compiute dalla Guardia di Finanza alla ricerca di programmi pirata, il mercato si mette in movimento. Come vive Lotus questa fase?

Sono cambiati alcuni fattori commerciali, stiamo fatturando di più, come tutti gli altri produttori. Ma il cambiamento più importante, molto positivo, è l'interesse del mercato per il software. Tutti gli operatori, cioè i distributori, i dealer, i consulenti, stanno incominciando a considerare che il software si può vendere, che ci sono i servizi e così via. Dall'altro lato, per fortuna, c'è una maggiore correttezza nel rapporto tra produttore e utente. Ci si siede intorno a un tavolo e si discute.

È un dato acquisito, che fa parte della «cultura» dell'utente, o è solo l'effetto di una situazione particolare? C'è il rischio di un ritorno al passato?

Non so se si tornerà indietro. Di sicuro molta strada è stata fatta, con il concorso di BSA e con altre azioni di comunicazione. Anche gli operatori incominciano a diffondere questo tipo di informazioni. Per esempio, noi abbiamo partecipato ad alcune iniziative promosse da rivenditori: siamo stati coinvolti per spiegare qual è la nostra politica per la scuola, o per i grossi utenti, o per il supporto al cliente, per i prezzi...

Già, parliamo di prezzi. Si diceva che, se non ci fosse stata in Italia una pirateria così diffusa, i prezzi avrebbero potuto essere più bassi. Ora la pirateria è in ritirata e i prezzi, di fatto, scendono. Anche se i listini, in molti casi, restano alti. Vale anche per Lotus?

Dal primo di gennaio è iniziata una politica europea di prezzi e di sconti sul canale distributivo, con diversi obiettivi. Il primo è rivolto ai clienti multinazionali: siamo in un



Enrico Bozzi.

mercato che ha abolito le barriere, è giusto che all'interno di questo mercato ci siano gli stessi riferimenti. Vale anche per l'utente singolo: l'utente di una qualsiasi città italiana deve avere le stesse condizioni di un inglese o di un tedesco. Il secondo obiettivo era la riduzione del differenziale con i prezzi negli USA. Cerchiamo di uniformare, pur con i cambi fluttuanti, non solo i listini, ma anche le condizioni per i dealer, molti dei quali sono ormai di livello europeo. Quindi abbiamo uniformato gli sconti alla distribuzione, anche se questa in Italia costa più che in altri paesi, per una questione di costi di infrastrutture e di masse critiche.

Ma oggi, in Italia, che relazione c'è tra il prezzo di listino e il miglior prezzo a cui si può acquistare un software Lotus?

Incominciamo col dire che oggi, con il cambio attuale, se confrontiamo il prezzo di listino italiano con quello americano, il prezzo italiano è più basso! Questo dà l'idea di quanto sia stato grande il cambiamento. C'è da dire che abbiamo anche diminuito gli sconti alla distribuzione, per far scendere il differenziale tra listino e street price, che quando è alto non fa bene al mercato. Bisogna dare un'indicazione chiara del valore del prodotto, e la si può avere guardando gli annunci dei distributori più importanti. Poi ci sono le campagne promozionali, le offerte di upgrade...

E gli accordi con i grandi utenti. Qual è la politica Lotus per le licenze multiple, per l'utilizzo del software in rete?

L'uso in rete è contemplato nelle licenze. Una volta c'era la versione server e la versione nodo, e le licenze erano riferite ai nodi. Adesso in quasi tutti i pacchetti, con la versione Windows, abbiamo messo la

funzione server all'interno del pacchetto standard. La licenza prevede un numero massimo di utenti sulla rete in un certo momento, e la verifica viene fatta dall'amministratore di rete attraverso un logging implementato sul server.

Ma c'è una forma di protezione, una procedura che inibisce l'uso di un numero di copie superiore a quello previsto dalla licenza?

No, tutte le protezioni sono state abolite da un po' di tempo. Creavano più problemi agli utenti regolari che agli abusivi.

Vediamo un altro caso comune. Come moltissimi professionisti, io ho un computer desktop e un notebook. Posso installare lo stesso pacchetto sulle due le macchine?

Sì, c'è scritto nel contratto, il software può essere installato su due macchine, purché sia usato su una alla volta. Naturalmente è autorizzata anche la copia di back-up.

Dunque ci stiamo avvicinando a una tutela dei diritti dell'utente, oltre che di quelli del fornitore. Per i grandi utenti ci sono condizioni particolari?

C'è un tipo di licenza rivolta agli utenti minori, estremamente flessibile: si comporta come un prodotto normale, nella quantità che serve, con un certo sconto sul pacchetto completo. Poi ci sono le licenze da venti e da cinquanta installazioni, per aziende di medie dimensioni. Poi abbiamo il MAP, Major Account Program, studiato per i grandi utenti. È personalizzato, cioè creato su misura per il singolo cliente sulla base di una trattativa. C'è un prezzo consigliato a seconda delle quantità, sempre a livello europeo. In pratica è un prezzo di poco inferiore allo street price. Ma l'aspetto più importante è che con il MAP l'utente acquisisce automaticamente uno sconto fisso per tutti i prodotti Lotus, naturalmente per acquisti di una certa consistenza. Anche gli aggiornamenti rientrano nell'accordo, anche per prodotti in versioni diverse.

E per quanto riguarda eventuali malfunzionamenti o altri problemi che possono sorgere sia per un'azienda, sia per il singolo utente, come vi comportate?

Abbiamo un'hot line in funzione e risolviamo quasi tutti i problemi al massimo in ventiquattr'ore. C'è stato il caso di 1-2-3 per Windows 1.0, che non era soddisfacente in termini di prestazioni. Sono state migliorate con la 1.1 (un aggiornamento, non una nuova versione) distribuita gratuitamente a tutti gli utenti.

MICROSOFT Bedina: azioni in positivo e in negativo

Microsoft, il gigante del software. Da un semplice sistema operativo (neanche del tutto originale, messo su alla meglio per far funzionare il primo PC IBM) a milioni e milioni di installazioni in tutto il mondo. In fondo, l'espressione «IBM compatibile» ha significato per più di dieci anni «sistema operativo MS DOS». E ha significato anche una quantità enorme di copie abusive, molto spesso installate all'origine dai rivenditori di hardware. Ecco l'opinione di Maurizio Bedina, direttore vendite OEM della filiale italiana.

Ingegnere Bedina, anche con lei incomincio con una domanda standard: che cosa ha significato per Microsoft l'entrata in vigore delle norme sulla protezione del software?

Dal punto di vista legale virtualmente non è cambiato niente, perché la magistratura italiana non aveva avuto problemi a riconoscere, per analogia, la protezione del software sulla base del diritto d'autore. Ma forse non è questo il punto centrale, non ci dà un gusto particolare sapere che adesso possiamo spaziare nel campo del crimine, non siamo qui per mandare in galera nessuno. In realtà stiamo vivendo un significativo aumento di vendite, non sappiamo quanto momentaneo. Avevamo previsto, naturalmente, che l'approvazione della legge avrebbe portato a un incremento, soprattutto se accompagnata da un «trigger», da un impulso iniziale, fatto di azioni «negative» e di azioni «positive».

Possiamo spiegare meglio il concetto?

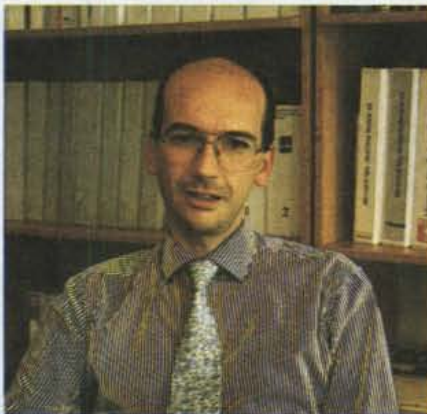
Le azioni tendenzialmente negative sono le cause legali, quelle che porta avanti soprattutto la BSA, le azioni positive sono quelle di marketing. Noi lasciamo a BSA la parte negativa e cerchiamo di vestire meglio possibile i panni di chi agisce in positivo, quindi facciamo soprattutto informazione. Facciamo pubblicazioni, seminari, che sono attività informative, magari tendenziose...

Veramente io le ho definite «intimidatorie»...

Preferisco definirle tendenziose.

«Tendenzioso» può essere peggiore di «intimidatorio», ingegnere...

Diciamo allora «benevolmente tendenziose», o «di parte». Non si può non essere di parte, io devo portare l'acqua al mio mulino, anche quando parlo con lei... Tornando alle vendite, più o meno era previsto che



Maurizio Bedina.

andasse come sta andando, anche se nessuno osava esprimere una misura.

Possiamo esprimerla adesso, cioè dare qualche percentuale di incremento?

Da aprile a giugno, qualcosa come più venti, più quaranta, più sessanta per cento. Alla fine, considerando l'insieme dei prodotti, siamo vicini al raddoppio delle vendite. Probabilmente ci sarà un rallentamento.

Questo vale sia per gli ambienti operativi, sia per gli applicativi? Per il DOS mi sembra che la situazione fosse già migliorata, da quando molti distributori di hardware offrono a prezzi convenienti le macchine con il sistema operativo e qualche applicativo già installato.

Questa è proprio una domanda per Microsoft! Purtroppo quella dei sistemi operativi è un'area che richiede ancora attenzione, c'è un venti per cento di macchine che escono ancora «nude». E per Windows la percentuale è ancora più alta. Comunque l'effetto della legge è stato molto più forte sugli applicativi. Questo dipende forse dal fatto che in Italia ci sono relativamente pochi OEM, quelli che acquistano i sistemi operativi, e in fondo sono abbastanza attenti. Invece gli utenti finali sono tanti, come in qualsiasi altro paese europeo, ma sono molto più... indisciplinati. Con il DOS 6 introduciamo un sofisticato sistema anti-duplicazione, con un ologramma difficilmente riproducibile e un numero di serie del pacchetto. Tra l'altro il DOS 6 ha avuto un effetto sanatoria, anche se casuale, perché aggiorna qualsiasi versione precedente, anche se irregolare.

Ma in sostanza che differenza c'è tra il DOS 6 completo, quello che si installa su

macchine nuove, e la versione «aggiornamento»?

Nessuna. Anche la versione aggiornamento è un prodotto completo, ma non si installa se non trova una versione precedente: saluta ed esce. Una volta installato è uguale.

Parliamo di prezzi. Una delle conseguenze della nuova situazione dovrebbe essere una diminuzione dei prezzi di listino? Di fatto, a suon di sconti, una riduzione è già in atto da qualche tempo.

Mi piace dire che questa conversazione sui prezzi è in qualche modo «storica». Oggi possiamo dire che gli street price attuali, almeno per quanto riguarda i nostri prodotti, sono di fatto allineati a quelli della Microsoft americana. Stiamo lavorando per l'unificazione a livello europeo con i prezzi inglesi, che sono uguali a quelli americani, anche se in Gran Bretagna hanno costi superiori. Ma prima, chi avesse risposto che i prezzi più alti dipendevano prima di tutto dalla pirateria, avrebbe dato una risposta ben disattesa. Perché, al di là delle spese di localizzazione, i fattori che influiscono di più sono altri. Per esempio, in Italia abbiamo pagamenti a novanta o centoventi giorni; in America si paga cash. Il costo del lavoro è più alto: per mantenere me, per farmi parlare con lei, la Microsoft spende molto più che per un mio collega americano. Consideriamo anche il fatto che in un anno si vendono settantamila copie di Excel in italiano e sette milioni in inglese. La pirateria è uno dei fattori, ma non il primo.

Anche sui sistemi operativi l'attuale tendenza alle promozioni porta il prezzo effettivo sempre più lontano dal listino. Non è venuto il momento di pubblicare listini più realistici?

Stiamo appunto studiando come arrivare a un approccio più realistico, che dia più chiarezza all'utente finale.

A proposito di utente finale: quando potrà vedere tutelati i suoi diritti a un servizio completo, dopo che avete ottenuto la tutela dei vostri diritti?

Forse alcuni produttori stanno ancora alla finestra, ma noi abbiamo una hot line che impegna più di trenta persone; un'assistenza on line tramite posta elettronica; sulla licenza c'è scritto da due anni che l'utente può restituire il prodotto e riavere indietro i soldi, e che ha diritto al back-up; da tre anni abbiamo smesso di applicare protezioni software. Tutti i prodotti hanno una versione demo funzionante. Da noi l'utente è tutelato. MS