

Contratti

Il mio primo progetto fu un programma per la gestione della biblioteca di un paesino vicino al mio. Scritto nel 1985 prima con il mitico **Dbase III** e poi con l'ancor più mitico **Clipper 86/87** è ancora in uso dopo la bellezza di 24 anni. L'applicativo gestiva, anzi gestisce ancora!, libri, periodici, soci e prestiti. A suo modo, fin da allora faceva già il mail-merge, visto che la bibliotecaria scriveva in un form "Caro @NOME, ci deve restituire i @LIBRI il cui prestito è scaduto..." e a quel punto il programma stampava le lettere, con tanto di etichette per le buste, per tutti i soci ritardatari. Allora chiesi un compenso di ben 2.800.000 lire (la solita stima fatta prima e la solita fattura unica fatta alla fine).

Posso dire con orgoglio che, oltre che il mio primo lavoro informatico, fu anche il mio primo bagno di sangue! 😊



Le "stime"

Da allora ho sicuramente imparato un po' meglio a fare le stime (appena un po', ma non potrebbe essere diversamente, altrimenti non sarei ancora qui a fare lo stesso lavoro). Ciò nonostante, quella non è stata l'unica debacle extimatoria che ho avuto, soprattutto da quando ho dovuto fare previsioni sul tempo in cui, non io ma altri, avrebbero dovuto realizzare il progetto.

Quante volte vi sarete trovati in una situazione simile? Il vostro cliente vi chiede "Ma quanto mi costerà?" e voi, che nel vostro intimo più profondo conoscete già la risposta giusta "Te lo potrò dire solo alla fine!", vi sentite pronunciare, con voce dall'oltretomba, una cifra nella vana speranza di non sbagliare di troppo in difetto.

Stranamente non esiste la situazione in cui si sbaglia di troppo in eccesso, infatti ci sono un sacco di aneddoti su come si devono fare le stime e tutti usano addizioni e/o moltiplicazioni. Poco tempo fa un amico mi ha raccontato che il suo professore di informatica gli diceva di moltiplicare per due e aumentare di un ordine di grandezza la stima ("dici 1 ora? Saranno 2 giorni; prevedi 2 giorni? Ci vorranno 4 settimane; stimi 4 settimane? Calcola pure 8 mesi").

Ah, quante volte, in tanti anni di stime, offerte, progetti, contratti ho visto la battaglia tra queste due forze opposte che si sostengono a vicenda, non possono fare a meno l'una dell'altra, ma sempre su fronti opposti del campo di battaglia: il cliente e il fornitore!



Agile?

Certo esistono i grossi soliti nomi, che possono permettersi **progetti** dove l'unità di misura sono MdAD (migliaia di anni "dummy"), dove i programmatori si affittano a tonnellate un tot al chilo. È facile in questo modo chiudere un progetto in verde. Si affitta forza lavoro, spesso "mediamente incompetente", per cui il pericolo di sbagliare è prossimo allo zero, fintanto che si munge il cliente fino al punto di fallimento ma non oltre.

Per i pesci piccoli, come me e, credo, la maggior parte di coloro che mi stanno leggendo, soprattutto in tempi grami come questi, il momento dell'offerta è sempre delicato e pericoloso, un momento in cui il futuro del progetto corre sul filo del rifiuto da parte del cliente da una parte e il "bagno di sangue" dall'altra.

Da sempre ho affrontato questo momento seguendo l'istinto, che altro non è che una inconscia raccolta di case-history, fino a quando, se non ricordo male era il 2007, andai all'**Agile Day** a Bologna. Tra i molti e interessanti talk ne seguì uno che parlava di contratti agili.



L'ottimo speaker, **Alex Ruggeri**, **descrisse** le varie modalità di contratto tradizionale e come il movimento agile cercasse di andare oltre.

Il vecchio

Da un lato ci sono i time & material, il rischio è tutto del cliente, il fornitore è in una botte di ferro, non perde e non vince mai. Dal lato opposto ci sono i contratti all-inclusive, dove invece il rischio è tutto del fornitore, mentre il cliente, all'apparenza, non corre pericoli. Perché scrivo all'apparenza? Perché in realtà, nei bagni di sangue chi ci rimette è senza dubbio il fornitore ma, subito dopo, viene il suo cliente che crede, magari, di aver fatto un affare, ma in realtà si trova un applicativo raffazzonato, portato a termine alla bell'e meglio, pieno di bachi, quando addirittura non funzionante.

Lo speaker cominciò a questo punto a parlare di contratti agili in cui si prospettava una situazione ideale di completa fiducia tra cliente e fornitore. Infatti, se non ricordo male, diceva che gli unici clienti con cui era riuscito a stipulare questi contratti agili erano di vecchia data.

Al mio ritorno ho indagato un po' a proposito di questi contratti agili e ho provato a formularne una versione personale. Non pretendo di avere inventato nulla, anzi, ho senz'altro fatto un patchwork di tante soluzioni, però nel mio caso questa formula ha già funzionato più volte nel mondo reale, non quello dei libri (**pun not intended** 😊)

Ora, nella speranza di fare cosa gradita, proverò a descrivere con un esempio pratico cosa cerco di proporre da allora ai miei clienti, anche quelli nuovi!

Il cliente vi chiama, vuole rifare la sua intranet e comincia a parlarvi di questo mega-progetto in cui tutto è integrato: i dati dal gestionale, il CRM, la bacheca, le best-practices e via dicendo. Voi ponete tutte le domande del caso, fate un po' di calcoli e alla fine ritenete che 200 giornate potrebbe essere una stima più o meno sensata. Calcolando una tariffa da "pesci molto piccoli" di 300 € al giorno fanno 60.000 €. A questo punto andate dal cliente e gli proponete un contratto agile.



Il nuovo

Invece di chiedere un fisso per tutto il progetto o di chiedere un tot al giorno, la tariffa è divisa in due: 30.000 € rappresentano la quota fissa, fatturata in diversi momenti del progetto, per esempio un terzo all'ordine, un terzo dopo 3 mesi e l'ultimo terzo a collaudo effettuato, il resto viene fatturato a 150 € al giorno per ogni giorno effettivamente fornito. Vediamo ora alcuni possibili scenari.

Fortuna. Siete stati degli ottimi chiroganti e il progetto viene completato in 200 giorni esatti, il cliente paga i 30.000 € delle tre tranches fisse, più i 150 € a giornata per 200 che fanno altri 30.000 €. Esattamente la cifra totale prevista ad un rate giornaliero di 300 €.

Fantascienza. Il progetto viene completato in 150 giorni, il cliente paga la quota fissa di 30.000 € più $150 * 150$ € = 22.500 €. Totale 52.500 €. Il cliente risparmia e voi avete guadagnato 350 € al giorno.

Realtà. Il progetto, a causa di difficoltà impreviste (che per definizione non potevano essere previste altrimenti non sarebbero state impreviste) viene completato in 300 giorni, il cliente paga la quota fissa di 30.000 € più $150 * 300$ € = 45.000 €. Totale 75.000 €. Il cliente, a fronte di un aumento del 50% dei tempi previsti, affronta un aumento dei costi di solo il 25% e voi avete comunque guadagnato 250 € al giorno.

Qual è lo scenario migliore? Il secondo, quello in cui il cliente paga meno e voi guadagnate di più per ogni giorno di lavoro. Qual è quello peggiore? Senza dubbio l'ultimo, dove il cliente paga di più, il progetto finisce in ritardo e voi guadagnate di meno per ogni giorno di lavoro.

Bingo! Un contratto dove sia voi che il vostro cliente siete contenti nello stesso ipotetico scenario! Vorrà dire che entrambi remerete in quella stessa direzione.

Il cliente vi chiederà a questo punto “Ma chi mi garantisce che non andremo avanti all’infinito o che non mi chiederai un numero di giornate eccessivo?”. È una domanda lecita che, per ottenere la fiducia necessaria a chiudere il contratto agile, richiede una risposta forte: ad ogni fine mese voi consegnerete tutti i sorgenti al cliente insieme alla fattura periodica. Se il cliente riterrà di non ricevere del valore adeguato a fronte della relativa fattura, avrà il diritto di rescindere il contratto, tenendosi i sorgenti e tutti amici come prima. Non serviranno altre motivazioni che il giudizio del cliente.

Il cliente a questo punto potrà chiedervi “Ma come faccio a valutare questo cosiddetto valore e cosa me ne faccio dei sorgenti?”. Voi potrete rispondergli che non solo a fine mese, ma di settimana in settimana, lui potrà verificare lo stato di avanzamento del progetto, collegandosi e testando la versione in sviluppo, accessibile via web. I sorgenti gli garantiranno di essere di fatto indipendente da voi e di poter interrompere il progetto per riprenderlo o con altri fornitori o, per assurdo, in un secondo momento di nuovo con voi, quando si saranno ripresentate le condizioni economiche per poterlo fare.

E tutto questo voi lo scriverete nel contratto!

La morale

A questo punto la vostra domanda a me sarà “Ma come? Chi mi garantisce che il cliente a metà non mi pianti in asso?”. E io vi rispondo “Ma ovviamente la qualità del vostro lavoro!”.

Se ritenete non soddisfacente questa risposta, allora questa modalità di contratto non fa per voi.

