01 / IL RISULTATO

Una firma da rendere più chiara

CASO INVENTATO / SAMPLE

CHIARIRE PRIMA DI FIRMARE

La proposta identifica un’app web e un prezzo di sviluppo, ma non definisce come dimostrare che le funzioni siano accettabili prima del saldo. Non è una prova che il fornitore lavorerà male: significa che alcune condizioni importanti devono essere scritte meglio prima di confermare.

Tre cose da chiarire prima del prossimo passo

1. Concordare tre prove di collaudo e collegare il saldo a un esito verificabile, non soltanto alla pubblicazione.

2. Chiarire il canone e il perimetro di assistenza dopo i 90 giorni, distinguendo difetti, evolutive e hosting.

3. Esplicitare diritti su codice e dati, modalità di esportazione e passaggio a un altro fornitore.

Che cosa abbiamo letto

Offerta sintetica P-001, due pagine, dieci clausole. Contesto dichiarato: piccola impresa che oggi gestisce richieste via email; necessità prioritaria di separare gli accessi dei clienti. Decisione tra 15 giorni, nessuna firma né anticipo. Non sono stati esaminati codice, architettura, sistemi o referenze del fornitore.

Questo è un giudizio sulla chiarezza dei documenti disponibili, non sul valore finanziario del progetto o sulla capacità del vendor. Nessun test è stato eseguito sul software: il software del caso non esiste.

Questo caso, il preventivo e tutti gli importi sono inventati. Non descrivono un cliente, una vendita o un risparmio realmente ottenuto. Il sample mostra il formato e il metodo.

02 / IL PERIMETRO

Dal prezzo alle condizioni di consegna

Le caratteristiche nominate nella proposta sono un punto di partenza. Per diventare una consegna verificabile devono essere associate a comportamenti, limiti e responsabilità. Qui sotto separiamo il contenuto esplicito dalle decisioni ancora aperte.

Area	Contenuto esplicito	Da rendere verificabile
Prodotto	App web, ruoli Cliente / Operatore / Amministratore (p.1 §1).	Che cosa ogni ruolo vede e può modificare.
Funzioni	Autenticazione, dashboard, richieste e email (p.1 §2).	Flussi completi, errori, notifiche e destinatari.
Tempi	Sei settimane stimate dopo i materiali (p.1 §3).	Lista materiali, avvio, scadenze e conseguenze dei ritardi.
Saldo	50% iniziale, saldo alla messa online (p.1 §4).	Criteri di accettazione e procedura in caso di test fallito.
Servizio	Hosting annuo; garanzia correttiva 90 giorni (p.1 §5; p.2 §6).	Backup/ripristino, assistenza successiva e tempi di risposta.
Evoluzioni	AI successiva e aggiunte separate (p.2 §8–9).	Non includere queste funzioni nel valore già acquistato.

Il contesto del cliente dice che ciascun cliente deve vedere solo le proprie richieste. La proposta nomina i ruoli ma non dettaglia questa regola. Il divario va risolto in una specifica condivisa; non può essere colmato da una nostra assunzione.

Elementi favorevoli, senza amplificarli

Sono presenti prezzo iniziale, fasi di pagamento, canone hosting e una finestra di garanzia correttiva. La funzione AI è esplicitamente separata: non emerge una promessa di AI compresa nei 24.000 euro. Questi elementi riducono alcune ambiguità, ma non sostituiscono il collaudo e gli accordi di uscita.

03 / I RILIEVI

Osservazioni che puoi verificare

F01 / Online non significa accettato

INFERENCE — pag. 1, §4: «Il saldo è dovuto alla messa online.»

La clausola collega il saldo a un evento tecnico. Non definisce un test superato o una procedura per risolvere i difetti emersi al collaudo. Questo espone a un disaccordo sulla consegna, non prova che il prodotto sarà difettoso.

Da chiedere: Possiamo allegare tre test concordati e precisare come gestire il saldo se uno non passa?

F02 / Il costo di continuità resta aperto

INFERENCE — pag. 2, §6: «L’assistenza successiva sarà concordata separatamente.»

Il documento non permette di determinare il costo dell’assistenza dopo i 90 giorni. Non sappiamo se il cliente la comprerà, né se alcuni interventi siano compresi nell’hosting.

Da chiedere: Quali servizi e importi si applicano dal giorno 91, e quali interventi restano esclusi?

F03 / Diritti e uscita non descritti

NON SPECIFICATO — sezioni controllate: S01, S02, S03, S04, S05, S06, S07, S08, S09, S10

Nelle dieci clausole non sono descritti diritti sul codice, accesso al repository, esportazione dei dati o consegna a un sostituto. Non concludiamo che questi diritti manchino: chiediamo che siano chiariti e, per gli aspetti contrattuali, verificati da chi ha competenza.

Da chiedere: Che cosa riceviamo su codice e dati, e come funziona un eventuale passaggio a un altro fornitore?

04 / I COSTI

Quanto è scritto. Quanto non lo è.

Importi dell’esempio al netto dell’IVA indicata dal preventivo. Non li confrontiamo con un presunto prezzo di mercato: senza scope verificabile, quel confronto darebbe una precisione apparente.

Voce / fonte	Importo espresso	Limite del dato
Sviluppo / p.1 §1	€24.000	Non include modifiche successive; AI opzionale separata.
Anticipo / p.1 §4	€12.000	50% di 24.000. È parte del prezzo, non un costo aggiuntivo.
Saldo / p.1 §4	€12.000	Seconda metà del prezzo; collegata alla messa online.
Hosting primo anno / p.1 §5	€1.200	Annuale dal primo anno; perimetro del servizio da dettagliare.
Assistenza dopo 90 giorni / p.2 §6	Non determinabile	Accordo separato; non assumiamo €0.
AI ed evolutive / p.2 §8–9	Non determinabile	Non comprese; nessun costo inventato.

Calcolo consentito

Sviluppo + un anno di hosting: 24.000 + 1.200 = 25.200 euro oltre IVA. È il subtotal delle voci espresse per questa ipotesi, non il costo totale garantito del primo anno. Non sommiamo di nuovo anticipo e saldo. Due annualità di hosting, se attivate alle stesse condizioni, porterebbero il subtotal a 26.400 euro; il documento non è una previsione dei futuri costi complessivi.

Quello che non possiamo concludere

Non conosciamo assistenza, evolutive, consumi di eventuali servizi terzi o costi di migrazione. Nessun risparmio può essere quantificato con i documenti disponibili. La domanda utile non è «state facendo pagare troppo?», ma «quali condizioni rendono prevedibile il costo complessivo?».

05 / LE ALTERNATIVE

Una scelta proporzionata al risultato

Le quattro strade sotto sono ipotesi funzionali, non raccomandazioni di prodotti verificati. Il bisogno dichiarato è gestire richieste con responsabilità chiare e accesso separato. La scelta dipende da quali parti siano davvero speciali e dalla prova dello stesso flusso.

Strada	Quando avrebbe senso	Prova prima di scegliere
Buy	Il flusso può essere gestito da un servizio configurabile esistente.	Dimostrare creazione, assegnazione e chiusura; verificare accessi e costi. Nessun prodotto specifico è stato testato.
Hybrid	Solo una parte del flusso è distintiva.	Isolare il gap e provare scambio dati/responsabilità, senza due registri incoerenti.
Build	Regole indispensabili non sono coperte economicamente da opzioni esistenti.	Stessi test, scope chiaro, ownership e costo di mantenimento.
Do nothing	Il costo o la priorità non giustificano ancora il progetto.	Misurare richieste perse e tempi con gli strumenti attuali prima di impegnare la spesa.

Tre prove di accettazione da proporre

T01. Accessi: dato un cliente A e un cliente B, A non vede né modifica le richieste di B, nemmeno aprendo un collegamento diretto alla richiesta.

T02. Flusso: una richiesta creata dal cliente riceve un identificativo, viene assegnata, aggiornata e chiusa; lo storico conserva autore e momento delle modifiche previste.

T03. Uscita: su un dataset fittizio, esportare richieste e stato in un formato concordato e controllare completezza, leggibilità e responsabilità di consegna.

Sono proposte da concordare. Non costituiscono requisiti già accettati dal fornitore.

06 / LA PROSSIMA AZIONE

Un messaggio pronto da inviare

Buongiorno, prima di confermare la proposta vorrei rendere espliciti alcuni punti, così da condividere le stesse aspettative.

1. Quali prove useremo per considerare accettata la consegna e come gestiremo gli eventuali difetti prima del saldo?
2. Quali materiali servono per far partire le sei settimane stimate e quale data concordiamo quando sono disponibili?
3. Come viene impedito a un cliente di vedere le richieste degli altri? Possiamo inserire una prova con due account nel collaudo?
4. Che cosa costa l’assistenza dopo i 90 giorni e che cosa è già incluso nel canone hosting?
5. Quali diritti, file, accessi ed esportazioni riceveremo e come avverrebbe un passaggio ad altro fornitore?

Potete integrare queste risposte nel perimetro e negli allegati prima della conferma? Grazie.

Quando tornare a decidere

Tornare a decidere quando esistono una risposta scritta sul collaudo, un perimetro di assistenza con costi e un chiarimento su dati/codice/uscita. Risposte soddisfacenti possono ridurre l’incertezza; non garantiscono la riuscita del progetto. Per clausole e diritti contrattuali resta opportuno il controllo competente.

Limiti e rettifiche

Caso sintetico. Nessuna verifica del codice, della sicurezza effettiva, della solvibilità o delle referenze del fornitore. Nessuna quotazione di mercato o conclusione legale. Una fonte inesatta o una citazione non corrispondente invalida il rilievo: va corretta prima della consegna. Il sample non è una prova di vendite o di domanda.

Classificazione: FACT = contenuto esplicito; INFERENCE = interpretazione motivata; NOT_SPECIFIED = assenza verificata nel perimetro letto; PROPOSAL = soluzione da concordare. Il programma controlla i riferimenti, non sostituisce la lettura critica umana.