

Zbiór zaleceń w zakresie realizacji projektów internetowych

Wstęp

Niniejszy dokument został opracowany przez członków Technologicznej Grupy Roboczej IAB Polska i stanowi zbiór zaleceń mających na celu zdefiniowanie standardów jakościowych realizacji dużych i średnich projektów internetowych.

1. Definicje:

- 1.1. **Makieta** – szkic (nieklikany, statyczny) aplikacji obejmujący najważniejsze funkcje systemu;
- 1.2. **Prototyp** – pierwsze wykonane wg dokumentacji makiety (klikalne, dynamiczne) poszczególnych paneli widocznych dla Zamawiającego powiązane w sieć interakcji. Główne zadania prototypów: skonfrontowanie oczekiwań Zamawiającego z wizją Wykonawcy, weryfikacja założeń biznesowych i logicznych aplikacji oraz zobrazowanie podstawowych funkcji systemu;
- 1.3. **Badanie użyteczności** – badanie mające na celu określenie użyteczności projektowanego serwisu lub aplikacji. Użyteczność to cecha, określająca łatwość posługiwania się danym produktem.
- 1.4. **Hosting** – usługa polegająca na udostępnianiu zasobów systemu teleinformatycznego w celu przechowywania i przetwarzania danych;
- 1.5. **Kolokacja** – wynajęcie fizycznego miejsca dla sprzętu w serwerowni usługodawcy, gdy Wykonawca nie chce lub nie zamierza tworzyć serwerowni w swojej siedzibie.
- 1.6. **Wykonawca** – podmiot, który na zlecenie Zamawiającego wykonuje projekt internetowy;
- 1.7. **Zamawiający** - podmiot, który zleca Wykonawcy wykonanie projektu internetowego.

2. Dobre praktyki.

- 1.1. **Zapytanie ofertowe.** Zapytanie ofertowe powinno być sformułowane w sposób jasny i wyczerpujący, najlepiej zgodnie ze standardami *Briefu* opracowanego przez Grupy Robocze IAB Polska. W treści zapytania należy w sposób kompletny określić Zakres projektu internetowego.
- 1.2. **Zakres projektu internetowego.** Zamawiający oraz Wykonawca powinni w sposób wyraźny ustalić, a następnie określić - w treści pisemnej umowy - zakres projektu internetowego.
- 1.3. **Umowa o wykonanie projektu internetowego.** Każda umowa o wykonanie projektu internetowego powinna być tworzona indywidualnie i być dostosowana do specyfiki danego projektu i rodzaju współpracy z danym Zamawiającym. W tworzenie umowy zaangażowane jest wiele osób. **Dobrą praktyką jest objęcie działań przygotowawczych do projektu (np. analiza przedwdrożeniowa) oddzielną umową, co pozwala skrócić czas niezbędny do realizacji projektu.**
- 1.4. **Treść umowy o wykonanie projektu internetowego.** Umowa o wykonanie projektu internetowego może zawierać postanowienia regulujące m.in. następujące kwestie:
 - a) datę i miejsce zawarcia umowy;
 - b) oznaczenie stron i ich reprezentantów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - c) określenie **przedmiotu umowy** (Zakres przedmiotowy projektu internetowego);
 - d) termin wykonania przedmiotu umowy (np. z podziałem na poszczególne etapy

- e) jego realizacji);
- e) sposób przekazania oraz odbioru przedmiotu umowy (ewentualnie jego poszczególnych etapów);
- f) etapy realizacji projektu internetowego oraz terminy („**Harmonogram realizacji projektu Internetowego**”);
- g) cena za wykonanie przedmiotu umowy, a także tryb i warunki zapłaty;
- h) warunki gwarancji, w tym termin jej obowiązywania;
- i) zasady odpowiedzialności, jeżeli modyfikowane są zasady odpowiedzialności kontrahenta wynikające z kodeksu cywilnego;
- j) wskazanie właściciela autorskich praw majątkowych do projektu/składowych projektu;
- k) informacje o udzielanych licencjach oraz polach eksploatacji;
- l) kary umowne;
- m) zasady odpowiedzialności kontrahenta w wypadku naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
- n) formę, sposób wniesienia i wysokość zabezpieczenia należytego wykonania umowy, jeżeli jest wymagane;
- o) warunki ubezpieczenia, jeżeli jest ono wymagane;
- p) tryb wprowadzania zmian w umowie;
- q) wskazanie prawa właściwego, któremu podlega umowa;
- r) wskazanie sądu właściwego do rozstrzygania sporów;
- s) inne postanowienia określające prawa i obowiązki stron;
- t) liczbę egzemplarzy, w jakich zawarta zostaje umowa;
- u) w przypadku **umów ramowych** - postanowienia dotyczące zasad składania Zamówień Wykonawczych/ zawierania Umów Wykonawczych oraz wskazanie zakresu przedmiotowego, jakiego dotyczyć mogą Zamówienia Wykonawcze/ Umowy Wykonawcze.

- 1.5. Analiza przedwdrożeniowa.** Niezbędna w przypadku złożonych i trwających co najmniej kilka miesięcy projektów internetowych. Służy przestudiowaniu dotychczasowych procesów biznesowych, aktualnie posiadanych aplikacji internetowych i zaprojektowaniu ich na nowo tak, aby były one realizowane efektywnie. Ponadto w trakcie analizy przedwdrożeniowej powstaje dokładna **Specyfikacja funkcjonalna i Harmonogram realizacji projektu**, a czasem także makiety podstron obrazujące działanie najważniejszych funkcji.
- 1.6. Umowa powdrożeniowa, a gwarancja.** Gwarancja najczęściej obejmuje usterki powstałe po stronie Wykonawcy. Wszelkie prace związane z modyfikacją funkcjonalną, rozwojem i nowymi elementami warto prowadzić na podstawie **Umowy powdrożeniowej (Umowa serwisowa)**.
- 1.7. Brief.** Powinien być szczegółowy i uwzględniać wszystkie kluczowe informacje dla przygotowania dobrej oferty. Możliwe jest stosowanie briefów otwartych, pozwalających Wykonawcy doprecyzować realizowane zagadnienia. Ponadto brief powinien zawierać przynajmniej minimalne informacje o budżecie (np. kwoty graniczne) – patrz punkt 1.
- 1.8. Prototypowanie i makiety.** Aby Specyfikacja funkcjonalna była możliwie dokładna i jednoznaczna, tworzone są Makiety i Prototypy oraz przeprowadzane Badania użyteczności.
- 1.9. Komunikacja.** Komunikacja pomiędzy Zamawiającym i wykonawcą projektu internetowego powinna odbywać się w trybie bieżącym.
- 1.10.** Rozpoczynając projekt internetowy należy ustalić plan komunikacji między wykonawcą, a zamawiającym, a w szczególności:
- a) rolę i zakres odpowiedzialności poszczególnych członków zespołów projektowych;
 - b) narzędzia i technologie używane do komunikacji;

- c) sposób informowania o postępach prac oraz zakończeniu ważnych etapów procesu;
- d) wymaganą dokumentację oraz sposób jej dystrybucji;
- e) ograniczenia komunikacyjne.

- 1.11. **Ważne jest doświadczenie Wykonawcy.** Najlepszym źródłem informacji o wykonawcy są poprzednie, zbliżone realizacje. W tym zakresie istotny jest również sposób prowadzenia współpracy. Warto sprawdzić jakimi metodami wykonawca prowadzi projekty, jakie są kolejne etapy działań, jak ustalany jest harmonogram. Osoba oddelegowana przez każdą ze Stron do kontaktów powinna posiadać odpowiednią wiedzę, być dyspozycyjna, podążać za projektem oraz pozostawać cały czas na bieżąco.
- 1.12. **Cena.** Nie powinna być jedynym czynnikiem decydującym w procesie wyboru oferenta. Co więcej, wszelkie kwestie związane z estymacją kosztów powinny być szczegółowo rozpisane.
- 1.13. **Przetarg.** Przed przetargiem warto przeprowadzić wstępny research w branży rozsyłając do dowolnej liczby agencji informacje z prośbą o przesłanie kilku danych: najważniejszych projektów, listy klientów, referencji, liczby zatrudnionych osób, etc. Następnie do przetargu warto zaprosić ograniczoną liczbę firm. <http://www.iabpolska.pl/sciezka-przetargu-wyboru-agencji-interaktywnej.html>
- 1.14. **Udział Zamawiających w projekcie odgrywa znaczącą rolę.** Zamawiający powinien mieć możliwość wglądu do procesu projektowania aplikacji, co pozwoli na zagwarantowanie bieżącego wprowadzania zmian i skrócenie realizacji projektu.
- 1.15. **Pomocnym narzędziem w trakcie trwania całego projektu jest tzw. strona projektowa.** Jest to specjalnie przygotowana strona współdzielona pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą. Jej zadaniem jest stworzenie wirtualnej przestrzeni, na której zgromadzone mogą być najważniejsze informacje dotyczące projektu.
- 1.16. Dobrą praktyką poprawiającą komunikację pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, jest **ewaluacja przeprowadzana po zakończeniu ważnego etapu projektu lub jego całości.**
- 1.17. **Testy.** Testowanie projektu zarówno po stronie Wykonawcy jak i Zamawiającego minimalizuje ryzyko wystąpienia błędów po wdrożeniu. Dobrą praktyką jest ustalenie zakresu testów i uwzględnienie ich w Harmonogramie. Czas poświęcony na testowanie systemu przed wdrożeniem zwraca się wielokrotnie.
- 1.18. **Obsługa powdrożeniowa.** W zależności od projektu zakres i częstotliwość zmian może się znacząco różnić. Należy jednak zadbać aby historia komunikacji dotycząca rozwoju projektu była przejrzysta i aby Specyfikacja była aktualizowana.
- 1.19. **Problemy techniczne są nieuniknione.** Ważne są szybkość oraz sposób reakcji wykonawcy. Dopiero oddanie serwisu/aplikacji w ręce użytkowników ujawni niektóre problemy. Dobrą praktyką jest zgłaszanie błędów i usterek nie za pomocą emaili lecz w specjalnych aplikacjach webowych połączonych ze stroną projektową.
- 1.20. **Hosting i utrzymanie.** Najpopularniejszym rodzajem hostingu jest hosting współdzielony. Polega on na oferowaniu przez usługodawcę gotowych pakietów hostingowych o różnych parametrach. W przypadku większych projektów warto rozważyć opcję hostingu dedykowanego.
- 1.21. **Bezpieczeństwo.** Wykonawca powinien gwarantować wysoki poziom bezpieczeństwa swoich realizacji. Wykonawca powinien brać pod uwagę wymogi prawne związane z bezpieczeństwem, w tym przepisy **Ustawy o ochronie danych osobowych** oraz aktów wykonawczych do ww. Ustawy.