



# ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ РАЗРАБОТКИ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТА

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Краткая процедура разработки интернет-проекта для  
представителей компании Разработчика (Агентства)



Данное Приложение является частью индустриального стандарта ВРК по разработке интернет-проектов и направлено на предоставление кратких рекомендаций, которые помогут Агентствам – Разработчикам (далее по документу везде Разработчик) проектов сделать процесс разработки максимально эффективным для своей команды и обеспечить результат, удовлетворяющий Заказчика.

## 1. Запрос. Определение целей Проекта и его дальнейшее позиционирование.

При первом контакте с Заказчиком, задача Разработчика получить информацию о текущей ситуации Заказчика. Примеры вопросов, на которые необходимо получить ответы:

- Профиль и описание целевой аудитории Проекта. Разработчик разрабатывает проект не для своего Заказчика, а для Клиентов своего Заказчика.
- Конкурентные референсы (ссылки) на другие Проекты (конкуренты по отрасли/нише), которые наиболее близки Заказчику и почему.
- Референсы на лучшие/передовые Проекты (зачастую не связаны с нишей), которые занимают лидирующие позиции в своей отрасли.
- Что не устраивает Заказчика в его текущем Проекте (если запрос Заказчика связан с редизайном/реинжинирингом имеющегося Проекта).

Если Заказчик на данном этапе *четко не понимает для чего ему нужен Проект и какие задачи он должен решить*, то можно с большой уверенностью говорить о том, что в будущем он будет недоволен Проектом (независимо от качества и сроков реализации Проекта), а потраченные ресурсы (время, деньги, энергию) будет считать потерянными.

После получения всей необходимой информации от Заказчика необходимо выполнить поверхностный анализ сегмента и ниши для того, чтобы понять общие тенденции и оценить конкурентные преимущества Заказчика.

Важным на этом этапе для Разработчика является задача определить целесообразность затрат ресурсов Разработчика на последующие переговоры и подготовку предложения, то есть понять насколько квалификация, уровень, ценовая политика Разработчика соответствуют ожиданиям Заказчика, насколько серьезны его намерения и есть ли у него ресурсы на реализацию проекта.

## 2. Брифинг.

Брифинг – второй, более глубокий этап определения целей и требуемых характеристик Проекта.

Помимо информации, касающейся бизнеса Заказчика и целей проекта, важно выяснить организационные вопросы:

- Если это тендер или выбор из нескольких компаний – среди каких компаний идет выбор (для того чтобы понимать из одного ли сегмента представлены участники)
- По каким критериям будет осуществляться выбор
- Кто принимает решение по выбору партнера - Разработчика

На этом этапе необходимо получить максимальное количество информации для того, чтобы предоставить предложение, соответствующее истинным проблемам Заказчика. На этом этапе не бывает много вопросов. Лучше задать самый странный вопрос, чем придумать за Заказчика умный, но неправильный ответ.

Желательно на этапе брифинга получить от Заказчика его digital или креативную стратегию (в зависимости от типа Проекта) и бюджет. Если у Заказчика нет четкого бюджета, он может предоставить градацию бюджета, в который он планирует вложиться (10к, 25к, 50к, 100к \$)

### 3. Подготовка предложения.

Рекомендации к содержанию коммерческого предложения

- Описание целей Проекта, подтверждение ожидаемых KPI, которые будут достигнуты после разработки – как Разработчик понял задачу
- Креативная концепция: основная идея, референсы или скетчи, которые передают суть концепции
- Структура проекта: основной функционал, разделы, цели для каждой ЦА и основные правила поведения пользователей
- Бюджет и тайминг проекта
- Квалификация Разработчика, которая подтверждает его возможность реализовать данный Проект

Не рекомендуется на этапе подготовки предложения предоставлять готовые дизайны главной страницы или мокапы. Такой подход может оказаться неэффективным, а Разработчик потратит при этом значительный ресурс.

В случае необходимости предоставления дизайнов на тендер при выборе Разработчика такой тендер должен оплачиваться Заказчиком.

При просчетах сложных многофункциональных или нестандартных решений допускается ориентировочный просчет. Детальный просчет и планирование Разработчиком осуществляется на платной основе так как требует глубокого погружения и значительных временных затрат.

Бюджет и тайминг – это документ, который содержит в себе все этапы разработки Проекта, перечень специалистов, задействованных в проекте, количество часов каждого специалиста, тип решаемых ими задач или реализуемый функционал и общий тайминг реализации по этапам. Важно уже на этом этапе предупредить Заказчика, что окончательная стоимость проекта может быть скорректирована после утверждения технического задания. Именно на этапе технического задания возникает много уточнений, дополнительных пожеланий, о котором не было сказано Заказчиком ранее.

При составлении такого документа возможны два подхода:

- **Этапный** подход - оценка стоимости определенного этапа реализации Проекта (например, дизайн главной страницы) без уточнения участия тех или иных

специалистов и затраченного на это времени. При этом указывается общая стоимость реализации этапа и время его реализации.

- **По-часовой** подход – оценка стоимости определенного этапа на основании суммирования стоимости участия каждого отдельного специалиста. В данном случае стоимость участия каждого отдельного специалиста рассчитывается как произведение его часов на его rate.

Детально составленный Бюджет позволяет проверить все ли необходимые этапы Проекта учтены и вовремя их скорректировать при необходимости. Детально составленный Тайминг в привязке к каждому этапу проекта позволяет точно спрогнозировать релиз проекта и исключить неожиданные сдвиги сроков.

#### 4. Планирование

Результатом этапа планирования являются согласованные и подписанные документы, регламентирующие процесс разработки: приложение с бюджетом и таймингом и договор, определяющий этапы работ, условия оплаты, авторские права, процесс передачи проекта, особенности ввода в эксплуатацию проекта (обучение, наполнение контентом), гарантийные обязательства, требования к информации Заказчика, представитель Заказчика, уполномоченный утверждать этапы работ.

##### Рекомендации по условиям оплаты

Если между Разработчиком и Заказчиком не установлены ранее другие договоренности по оплате, рекомендованы следующие варианты:

- Если срок разработки проекта не превышает 120 рабочих дней, то оплата производится по следующей схеме: 50% от суммы Договора выплачивается в течении 5 дней после подписания Договора, 25% от суммы Договора выплачивается после утверждения дизайн концепции, всех страниц и анимации и Технического задания, 25% выплачивается после сдачи проекта. В случае отсрочки платежа – через 30 дней после сдачи проекта.
- Если срок разработки превышает 120 рабочих дней рекомендовано составлять график ежемесячных оплат в течении реализации проекта, при условии что Разработчик получает 50% от суммы Договора до начала работ и не менее 75% от суммы договора до сдачи проекта.

В случае нарушения сроков оплаты со стороны Заказчика, Разработчик может приостановить работы, взяв в реализацию другой проект чтобы обеспечить команду разработчиков плановой загрузкой. При этом сроки реализации проекта будут установлены заново в момент получения следующего платежа и возобновления работ.

#### 5. Реализация

При реализации Проекта можно выделить следующие основные этапы:

1. Аналитика
2. Стратегия
3. Разработка структуры и прототипов страниц
4. Создание дизайн-концепта главной и внутренней страницы, создание дизайн-макета страниц и их согласование

5. Составление Технического Задания (ТЗ) и уточнение ценовой позиции Проекта
6. Front-end
7. Back-end
8. Тестирование, наполнение контентом.
9. Подготовка к запуску проекта.
10. Перенос Проекта на основной домен.
11. Промышленное тестирование Проекта.
12. Сдача Проекта Заказчику, обучение персонала Заказчика.

### 5.1. Аналитика

Предварительный этап, на котором Разработчик глубоко погружается в тему и продукт Заказчика, изучает рынок, общемировые и локальные тренды, позиционирование конкурентов.

Проводит аналитику продукта/услуги Заказчика. И аналитику по взаимодействию потребителя с аналогичным продуктом на других проектах.

### 5.2. Стратегия

Основные задачи этапа:

- Сегментирование ЦА и составление портретов потребителей. Какие задачи решает потребитель при взаимодействии с проектом, какие проблемы и опасения у него есть, какие выгоды ожидает получить.
- Поведенческие характеристики потребителя при взаимодействии с проектом. Помимо этих маркетинговых стратегических данных необходимо выделить поведенческие характеристики потребителя, которые позволят ему наиболее эффективно взаимодействовать с проектом и сделают проект понятным и доступным, соответствующим его ожиданиям. Какие действия на проекте для него привычны, что его раздражает, что ему может не хватать.
- Определение эмоций и мотивации, которую должен испытать потребитель при взаимодействии с проектом и которую, соответственно, разработчик должен донести при помощи визуальной концепции.
- Выбор и обоснование визуальной концепции проекта.

### 5.3. Разработка структуры и создание прототипов страниц.

Задача этого этапа состоит в том, чтобы максимально детально проработать будущую структуру и функционал сайта с учетом его отображения на разных девайсах (смартфоны, планшеты, десктопы). Это позволит на этапе дизайна существенно сократить срок реализации Проекта.

Рекомендуется предоставлять прототипы Заказчику в виде интерактивных взаимосвязанных страниц для более точного понимания общей структуры.

Перед подачей на утверждение Заказчику рекомендуется провести тестирование по сегментам ЦА по нескольким типам задач, которые необходимо решить.

Перед тестированием необходимо составить до 5 разных задач, которые должны решить для себя пользователи при взаимодействии с проектом, выбрать представителей ЦА и провести тестирование с фиксацией времени решения задачи.

Важно во время проведения тестирования ведущему правильно фиксировать сложные моменты, барьеры и паузы, возникающие при взаимодействии пользователя с системой, подать полученный список для рассмотрения команде проекта и возможной корректировки прототипа перед утверждением Заказчиком.

#### 5.4. Создание дизайн-концепта главной и внутренней страницы, создание дизайн-макета страниц и их согласование.

На этом этапе разрабатываются все элементы дизайна проекта: от общей дизайн-концепции до навигационных иконок или аниматики, если такое предусмотрено проектом.

Так же важно на этом этапе продумать:

- эффекты, которые будут применяться при верстке Проекта;
- таблица применяемых стилей для стандартных элементов проекта (H1, H2, таблицы и т.д.);
- продумать индивидуальность Проекта и его отличительные черты: авторские навигационные элементы, авторская анимация, motion дизайн.

По согласованию на этапе планирования дизайн к утверждению может быть представлен в виде общей концепции дизайна и ключевых моментов, в виде дизайна всех страниц для одного типа устройств, выбранного как основное (обычно это десктоп) или в виде дизайна всех страниц для всех типов устройств. Все макеты дизайнов утверждаются уполномоченным представителем Заказчика.

Количество итераций обсуждений, комментариев и корректировок к каждому макету ограничивается двумя раундами взаимодействия с Разработчиком.

#### 5.5. Составление технического задания (ТЗ) и уточнение ценовой позиции Проекта.

Документ техническое задание обязательно составляется в случае, если Проект реализуется с использованием каскадной модели («waterfall») ведения проектов. В таком случае в этом документе прописываются все детали функционала, максимально подробно, включая прототипы или дизайны страниц, указаны все элементы и взаимодействие между ними.

Для Проектов, которые реализуются с использованием гибкой модели («agile»), этот документ может быть применен в другой формулировке – при таком подходе ТЗ может составляться на каждую отдельную задачу или набор задач. Или ограничиться просто описанием задач.

ТЗ – основной и самый главный документ во всем этапе разработки и реализации Проекта и его задача свести к минимуму разницу между представлениями и ожиданиями двух сторон от реализации Проекта.

ТЗ регламентирует:

- логику взаимодействия Пользователя с Проектом и Администратора с административной панелью Проекта,

- интеграцию с внешними ресурсами или системами,
- технические требования к Проекту (браузеры, разрешения, скорость загрузки страниц, надежность работы и устойчивость к нагрузкам),
- технические требования к данным.

ТЗ составляет Разработчик в тесном взаимодействии с Заказчиком.

В ТЗ должны быть прописаны четкие и измеримые атрибуты качества работы Проекта (например, скорость загрузки, и т.д.) во избежание в будущем неопределенности и двойного трактования полученных результатов.

**Примерная структура ТЗ:**

1. Общие положения.
  - a. Глоссарий
  - b. Предмет разработки
  - c. Назначение документа
2. Требования к графическому наполнению Проекта
  - a. Требования к наполнению Проекта
  - b. Порядок согласования и утверждения наполнения Проекта
3. Функциональные требования
  - a. Задачи, которые должен решать Проект
  - b. Профиль целевой аудитории, классы Пользователей
  - c. Структура Проекта, количество и перечень страниц
  - d. Требования к системе управления Проектом
  - e. Требования к разделению доступа
4. Требования к видам обеспечения
  - a. Требования к информационному обеспечению (языковые версии, структура и объем контента)
  - b. Требования к программному обеспечению
  - c. Требования к техническому обеспечению
  - d. Требования к эргономике и технической эстетике
  - e. Требования к надежности
  - f. Требования к хостингу
5. Требования к приемке-сдаче Проекта
  - a. Требования к наполнению информацией
  - b. Требования к персоналу
  - c. Порядок переноса Проекта на технические средства Заказчика

Так как невозможно предусмотреть все нюансы функционала и взаимодействия элементов проекта, а с усложнением функционала и структуры вероятность возникновения несогласованных вопросов увеличивается, рекомендуется согласовать и прописать в ТЗ следующий принцип в разработке: «Все что не прописано и соответственно не утверждено Заказчиком Разработчик реализует по собственному усмотрению»

По результату составления ТЗ могут также измениться сроки реализации Проекта и его окончательная стоимость. Стоимость Проекта может отличаться от стоимости,

предложенной изначально в коммерческом предложении и связано это с тем, что и Заказчик, и Разработчик смотрят на Проект одинаково (сквозь призму документа ТЗ).

## 5.6. Front-end.

Основная задача этого этапа состоит в том, чтобы перевести разработанный и согласованный дизайн из графического формата (картинки) в статический HTML. Другими словами, на этом этапе происходит реализация концептов дизайна и подготовка материалов для интеграции шаблона в систему управления сайтом (контентом). Помимо статического интерфейса на этом этапе можно добавлять графические эффекты и реализовать интерактивность страниц для которой не требуется взаимодействие с сервером. Необходимо в полной мере реализовать адаптивный дизайн или мобильную версию сайта. Максимально предусмотреть разные вариации расположения блоков и модулей, если это объявлено в ТЗ.

Необходимо прописать алгоритм выполнения данного этапа и систематизировать ключевые составляющие дизайна.

Рекомендуемая структура алгоритма:

- В зависимости от концепта проекта, составление плана верстки (тезисно).
- Разбивка дизайна на страницы.
- Выделение типовых модулей (формы, поля контента, дизайнерские (модульные) блоки).
- Выделение и систематизация служебных компонентов (шрифты, иконки, библиотеки, технологии, медиа контент).
- При необходимости вынести и прописать (псевдокодом) логически сложные элементы интерфейса или логику которая реализована на стороне пользователя (фронте).

## 5.7. Back-end.

На этапе программирования происходит связка всех видимых объектов и форм Проекта:

- Создание административной панели под озвученную задачу Заказчика (например, если это e-commerce Проект, то настраивается панель добавления или управления товарным каталогом).
- Реализация (программирование) внутренней логики Проекта в соответствии с ТЗ.
- Внутреннее соединение и активизация функционала Проекта, соединение верстки (HTML) и программного кода.
- Интеграция с внешними учетными управленческими программами: CRM, ERP, биллинговые системы, ip телефония, прочее.

Важным на этом этапе является то, что в случае сложных интеграций и использования внешних данных, такие данные должны быть предоставлены Заказчиком строго в соответствии с форматом, описанным в ТЗ. Если на этом этапе такие данные не предоставлены или предоставляются Заказчиком в другом формате, то есть вероятность возникновения в будущем сложностей с корректной работой того или иного блока. В



случае если Заказчик не готов предоставить данные в требуемом формате, Разработчик может изменить формат взаимодействия с внешними системами.

Заказчик должен понимать, что это потребует переделки некоторого функционала и дополнительного времени технической команды, что повлечет за собой увеличение срока разработки и стоимости работы.

Результатом данного этапа является полностью работающий проект – весь функционал спроектирован, закодирован, отлажен и корректно выведен для визуального восприятия.

### 5.8. Тестирование, наполнение контентом.

Этот этап может частично идти параллельно с этапом программирования (или другими словами – к тестированию можно приступать в момент, когда этап программирования практически завершен). Основная задача – выполнить проверку соответствия полученного Проекта ТЗ и протестировать логику работы Проекта и отсутствие ошибок в функционале.

На этом этапе могут параллельно работать две команды или два специалиста: QA специалист и контент менеджер.

Контент менеджер обеспечивает наполнение корректным контентом (текст, картинки, видео). Это позволяет на раннем этапе учесть несоответствия или ошибки, которые могут в последующем иметь место.

При этом QA специалист составляет план тестирования и использует в своей работе соответствующие чек-листы:

- Чек-лист соответствия визуального восприятия и дизайна.
- Чек-лист корректной работы программной (внутренней) части Проекта.

Процесс тестирования подтверждает и фиксирует корректность:

- Функциональное поведение пользователя соответствует утвержденному дизайну и ТЗ
- Соответствие контента заявленному в дизайне и ТЗ. Особое внимание следует обратить на контент, который загружается автоматически при интеграции со сторонними сервисами и проверить его корректный вывод и формат.
- Отображение проекта на всех девайсах предусмотренных для функционирования
- Отображение проекта во всех браузерах и операционных системах
- Соответствие параметров проекта утвержденным в ТЗ: скорость загрузки, масштабируемость, производительность.

Также на этом этапе составляется описание Проекта (Manual), который в момент сдачи Проекта передается Заказчику. Этот документ позволяет легко вникнуть в сам Проект человеку, который не принимал активного участия в разработке и реализации Проекта (например, замена ответственного сотрудника у Заказчика)

Результатом этапа тестирования является баг репорт, который содержит перечень ошибок. Ошибки классифицируются следующим образом:

- критические функциональные ошибки, которые влияют на основной функционал и работоспособность сайта.

- некритичные или эстетические проблемы, несоответствие утвержденному дизайну. Должно быть устранены перед запуском.
- не важные. Улучшения или пожелания, которые могут быть опущены или скорректированы при наличии тайминга и бюджета.

### 5.9. Подготовка к запуску проекта.

На этом этапе команда Разработчика проходит по баг репорту и устраняет все ошибки согласно классификации. После устранения всех функциональных, визуальных, технических и контентных ошибок, проект переходит в стадию пользовательского тестирования.

Представители Заказчика, Разработчика, закрытая группа лиц тестируют проект, имитируя действия обычного пользователя.

Если в результате данного этапа появятся дополнительные пожелания к функционалу, дизайну проекта – эти доработки следует расценивать как дополнительную работу Разработчика, они требуют дополнительного времени на реализацию и дополнительного бюджета. Могут быть реализованы до запуска проекта с условием корректировки договора или составлением дополнительных приложений к нему или после запуска проекта как отдельный проект.

### 5.10. Перенос проекта на основной домен.

После того, как выполнены и закончены все предыдущие этапы и Проект готов к его запуску, происходит его перенос на основной хостинг и домен.

Организацией размещения проекта на хостинге занимается Разработчик. Хостинг по рекомендациям Разработчика обеспечивает Заказчик, делегируя ему необходимые для работы права. В случае нестандартных решений по хостингу или необходимости настройки сервера, этим процессом занимается представитель Разработчика если у Заказчика нет в штате соответствующего IT специалиста. Следует разделять работу Разработчика по разработке проекта и администрированию и настройке хостинга. Как вариант – это могут быть разные компании.

Перед открытием проекта для использования пользователями, Разработчик должен проверить, что весь тестовый контент удален, очистить базы данных, удалить ссылки на сторонние приложения, проверить что проект открыт для индексации поисковыми системами если в исключительных случаях не требуется другого, установлены необходимые системы аналитики.

### 5.11. Промышленное тестирование Проекта.

Важным этапом в работе Проекта является его промышленное тестирование с рабочей нагрузкой с целью проверки устойчивой его работы. Поэтому на этом этапе желательно выполнить максимальный нагрузочный тест и проследить такие важные параметры, как:

- Скорость загрузки и обработки данных
- Пиковые нагрузки

Важно проверить одновременное многопользовательское администрирование интернет-проекта.

## 6. Сдача Проекта. Обучение персонала.

Перед тем, как подписать акт выполненных работ и официально передать Проект Заказчику, важно провести вводное обучение персонала, ответственного за поддержание/администрирование Проекта со стороны Заказчика и обсудить:

- Особенности административной панели в управлении Проектом
- Содержание Manual и как правильно его применять на практике
- Алгоритм взаимодействия в случае возникновения вопросов, связанных с управлением Проекта.

Как правило, оговаривается период поддержки со стороны Разработчика, на протяжении которого представитель Заказчика будет обращаться в установленном порядке для решения своих задач.

После завершения Проекта по требованию Заказчика Разработчик передает все исходные материалы, которые были выработаны в процессе разработки проекта: дизайны в исходных файлах в соответствующих программах, созданный контент, шрифты и прочее.

В случае если такой запрос не поступил Разработчик может передать материалы в течении гарантийного периода или в течении 90 дней после реализации проекта. По истечению данного срока или срока гарантии, Разработчик не обязан сохранять у себя материалы проекта.

Разработчик имеет право использовать проект в целях своего селфпромо: размещать в портфолио, подавать на конкурсы и фестивали, а также разместить на проекте ссылку на свою компанию с указанием статуса Разработчика. Это есть принятой нормой, но допускаются вариации по обоюдному согласованию сторон.

## 7. Гарантии.

Гарантийные условия носят индивидуальный характер и зависят от сложности Проекта, внутренней политики Разработчика и направлены на урегулирование отношений процессуально-юридического характера.

Гарантийные условия обязательно согласовываются и прописываются в Договоре о разработке проекта. Рекомендуемый период гарантийных обязательств составляет от 90 до 180 календарных дней в зависимости от типа проекта и по согласованию сторон.

Цель гарантийного периода заключается в исправлении ошибок или неточностей, которые не были обнаружены в период тестирования и после запуска проекта. Исправлению за счет Разработчика подлежат только неисправности, которые регламентированы в ТЗ и не выходят за пределы утвержденного функционала.

Гарантийные обязательства не распространяются на проект в случае, если ошибки в работе возникли в результате изменения в каких-либо сторонних платформах, браузере, устройствах, операционных системах или других сторонних системах, не зависящих от Разработчика.

Гарантийные обязательства аннулируются на любом этапе гарантийного периода в случае если Заказчик предоставил доступ к коду и административной панели проекта третьим лицам.

После окончания гарантийного периода все пожелания, возникающие ошибки, необходимые доработки будут рассматриваться Разработчиком как новые задачи в индивидуальном порядке.

Во время гарантийного периода и после него, при условии, что перед запуском проекта, Разработчик провел обучение уполномоченным представителям Заказчика, Разработчик не обязан проводить консультации и обучения в качестве гарантийных обязательств. Условия консультаций и обучения дополнительного персонала Заказчика устанавливаются Разработчиком в индивидуальном порядке.

#### **8. Изменения проекта после запуска.**

Разработчик оставляет за собой право взимать плату за любую работу и задачи, возникающие после запуска проекта, не выявленные на этапе тестирования.

Все необходимые изменения проекта должны быть предоставлены Заказчиком в письменном виде для оценки Разработчиком требуемого срока реализации и бюджета. Разработчик берет новые задачи в работу после утверждения Заказчиком, но согласно своего внутреннего графика работ, ориентированного на загрузку команд.