**Спецификация требований к решению**

для магазина стройматериалов и товаров

для дома «Переделкино»

Исполнитель: Петрушов Д.Е.

Ноябрь 2023

**Содержание**

Оглавление

[Введение 3](#_Toc151044064)

[Глоссарий 3](#_Toc151044065)

[Цель проекта 3](#_Toc151044066)

[Описание требований 4](#_Toc151044067)

[Бизнес-требования 4](#_Toc151044068)

[Пользовательские требования 4](#_Toc151044069)

[Описание архитектуры решения и дизайна 17](#_Toc151044070)

[Модель TO BE-процесса 17](#_Toc151044071)

[Диаграмма классов и объектов функциональности 17](#_Toc151044072)

[Прототип 17](#_Toc151044073)

[Критерии приёмки решения 17](#_Toc151044074)

[Требования к проведению приёмо-сдаточных испытаний 18](#_Toc151044075)

[Возможные риски и ограничения 19](#_Toc151044076)

[Приложение 19](#_Toc151044077)

# Введение

Документ подготовлен в рамках выполнения работ по оптимизации процессов, реализующих on-line продажи с использованием сайта магазина «Переделкино», а также сам инструмент on-line продаж (сайт магазина в Интернет).

На предварительном этапе проведено обследование текущего состояния процессов и используемого инструмента (сайт в Интернет), выявлены цели внедрения изменений и метрики успеха, сформированы варианты решений в рамках изменений.

Результаты, полученные на предварительном этапе формализованы в Отчете об обследовании.

### Глоссарий

В настоящем отчёте об обследовании применяют следующие термины с соответствующими определениями, обозначения и сокращения:

| **№** | **Сокращение или термин** | **Определение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Сайт | Сайт магазина «Переделкино» в Интернет |
| 2 | KPI (Key Performance Indicators) | Ключевые показатели эффективности |
| 3 | Заказчик | Директор магазина «Переделкино» |
| 4 | Исполнитель | ООО «АйТи Решения Практикум» |

### Цель проекта

Цели внедрения изменений и метрики достижения успеха на горизонте 1 года (1 итерация изменений), определенные в Отчете об обследовании:

* Исключения случаев оформления заказа на сайте с некорректно указанными клиентскими данными;
* Исключение случаев работы над заказами с доставкой на сайте без предварительной оплаты;
* Исключение трудозатрат на перепроверку заказов на наличие товаров;
* Увеличение количества продаж на сайте на 20% (на сумму до 1 млрд.руб. в квартал).

Дополнительно необходимо отметить, что при реализации изменений возможно также достижение дополнительных эффектов, размер которых на данном этапе оценить невозможно:

* Увеличение количества и объема продаж за счет улучшение пользовательского функционала сайта;
* Рост среднего чека за счет расширения предложения сопутствующих товаров и услуг.

Сформированы следующие варианты решений в рамках предлагаемых изменений:

**1-я итерация:**

* Корректировка структуры и функционала сайта в Интернет;
* Разработка интеграции ПО учета товаров на складе и сайта в Интернет.

**2-я итерация:**

* Доработка ПО учета товаров на складе в части модуля прогнозирования потребности в складских запасах;
* Разработка CRM-системы и ее эксплуатация в соответствии с маркетинговой стратегией;
* Разработка мобильного приложения Магазина.

# Описание требований

### Бизнес-требования

В рамках интервью с Заказчиком выявлены следующие основные бизнес-требования:

* Развитие альтернативного оффлайн продажам источника продаж (сайт магазина в Интернет) для увеличения объема продаж;
* Оптимизация процессов и сокращение расходов на поддержание онлайн продаж;
* Повышение лояльности клиентов к сайту магазина в Интернет;
* Расширение предлагаемых оффлайн перечня товаров и услуг для увеличения объема продаж и роста конкурентоспособности.

### Пользовательские требования

В рамках обследования проведена работа по выявлению и приоритезации пользовательских требований, сформирована User Story Map (USM), доступная по ссылке <https://miro.com/app/board/uXjVNTAdrg4=/>.

На данном этапе выявлено 2 очередности внедрения изменений. В рамках текущего документа представлены основные Варианты использования для 1й итерации, включающей решение задач корректировки структуры и функционала сайта в Интернет, а также разработку интеграции ПО учета товаров на складе и сайта в Интернет.

На дальнейших этапах проекта в рамках работ по формированию Технического задания будут определены функциональные и нефункциональные требования с более подробной детализацией Вариантов использования.

**Функция 1. Перемещение по сайту**

**User story №1:** Как Клиент я хочу перемещаться по сайту с помощью логичного меню или закладок, чтобы упростить навигацию

**User story №2:** Как Клиент я хочу видеть на странице только нужную информацию, чтобы упростить процесс выбора

**User story №3:** Как Клиент я хочу иметь возможность ознакомиться с детальным описанием товара, чтобы сделать осознанный выбор

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-1-01 |
| **Вариант использования** | Просмотр и выбор товаров |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение зайти на Сайт |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте информацию по выбранному товару/услуге |
| **Триггер** | Клиент зашел на Сайт |
| **Описание** | 1. Клиент заходит на сайт в Интернет.  2. Клиент попадает на Закладку «Каталог» 3. Клиент видит:  - 5 активных закладок «Каталог», «Магазин», «Доставка», «FAQ», «Корзина»  - 8 активных окон (7 категорий и окно общения с чат-ботом)  - Поисковую строку для ввода запроса на поиск  - Линк входа в Личный Кабинет.  4. Клиент выбирает категорию товара/услуги  5. Клиент выбирает интересующий товар/услугу  6. Клиент знакомится с детальным описанием товара/услуги |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 4.1 Клиент вносит в Поисковой строке название товара/услуги  4.2 Клиент попадает на страницу Сайта с информацией о релевантных запросу товарах/услугах  *Переход к шагу 5 основного сценария*  5.1 Клиент не находит интересующий товар/услугу  *Завершение варианта использования* |

**Функция 2. Поисковая строка.**

**User story №4:** Как Клиент я хочу пользоваться функционалом поисковой строки, чтобы упростить процесс поиска и выбора товара

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-1-02 |
| **Вариант использования** | Просмотр и выбор товаров |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение найти интересующий товар/услугу |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте информацию по выбранному товару/услуге |
| **Триггер** | Клиент зашел на Сайт |
| **Описание** | 1. Клиент заходит на сайт в Интернет.  2. Клиент попадает на Закладку «Каталог» 3. Клиент видит Поисковую строку для ввода запроса на поиск  4. Клиент вносит в Поисковой строке название товара/услуги  5. Клиент попадает на страницу Сайта с информацией о релевантных запросу товарах/услугах  6. Клиент выбирает интересующий товар/услугу  7. Клиент знакомится с детальным описанием товара/услуги |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 6.1 Клиент не находит интересующий товар/услугу  *Завершение варианта использования* |

**Функция 3. Актуальный, альтернативный и сопутствующий товар/услуга.**

**User story №5:** Как Кладовщик я хочу чтобы Клиент имел возможность заказать на сайте только имеющийся товар, чтобы исключить трудозатраты на проверку наличия в ПО учета

**User story №6:** Как Клиент, я хочу видеть предложения альтернатив и дополнений к товару, чтобы не искать их самостоятельно

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-1-03 |
| **Вариант использования** | Просмотр и выбор товаров |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение найти интересующий товар/услугу |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте необходимый товару/услуге |
| **Триггер** | Клиент зашел на Сайт и выбрал товар/услугу |
| **Описание** | 1. Клиент попадает на страницу Сайта с информацией о товаре/услуге  2. Клиент видит информацию о возможности или невозможности заказать товар/услугу в нужном количестве  3. Клиент видит информацию об альтернативных и/или сопутствующих товарах/услугах  4. Клиент выбирает в Корзину нужный и доступный товар/услугу |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 4.1 Клиент не находит интересующий доступный товар/услугу  *Завершение варианта использования* |

**Функция 4. Формирование запроса фильтрацией.**

**User story №7:** Как Клиент я хочу пользоваться фильтрами, чтобы удобнее подбирать товар по параметрам

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-1-04 |
| **Вариант использования** | Просмотр и выбор товаров |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение найти интересующий товар/услугу |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте информацию по выбранному товару/услуге |
| **Триггер** | Клиент зашел на Сайт |
| **Описание** | 1. Клиент заходит на сайт в Интернет.  2. Клиент попадает на Закладку «Каталог»  3. Клиент выбирает категорию товара/услуги  4. Клиент вносит в Раздел «Фильтр» требуемые параметры 5. Клиент попадает на страницу Сайта с информацией о релевантных запросу товарах/услугах  6. Клиент выбирает интересующий товар/услугу  7. Клиент знакомится с детальным описанием товара/услуги |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 6.1 Клиент не находит интересующий товар/услугу  *Завершение варианта использования* |

**Функция 5. Отзыв о товаре.**

**User story №8:** Как Клиент я хочу иметь возможность оставлять отзыв о товаре и знакомиться с отзывами других клиентов, чтобы делать процесс выбора товара более осознанным

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-1-05 |
| **Вариант использования** | Просмотр и выбор товаров |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент решение ознакомиться с отзывами о товаре/услуге и/или оставить свой отзыв |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте информацию с отзывами о товаре/услуге и/или оставил свой отзыв |
| **Триггер** | Клиент зашел на Сайт |
| **Описание** | 1. Клиент находит интересующий товар/услугу  2. Клиент знакомится с отзывами других клиентов о данном товаре/услуге в соответствующем поле страницы описания  3. Клиент вносит свой отзыв о товаре/услуге |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 3.1 Клиент не вносит свой отзыв  *Завершение варианта использования* |

**Функция 6. Выбор товара.**

**User story №9:** Как Клиент я хочу отмечать интересные мне товары с добавлением в раздел любимых, чтобы потом иметь возможность их рассмотреть и заказать

**User story №10:** Как Клиент я хочу иметь возможность сохранить выбранные в корзину товары, чтобы продолжить покупку в рамках другого сеанса

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-1-06 |
| **Вариант использования** | Просмотр и выбор товаров |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение отметить интересующие товары/услуги для их последующего выбора в рамках другого сеанса |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте перечень ранее отмеченных товаров/услуг |
| **Триггер** | Зарегистрированный ранее Клиент зашел на сайт под Логином и Паролем |
| **Описание** | 1. Клиент находит интересующий товар/услугу  2. Клиент отмечает «Добавить» в Корзину  3. Клиент завершает сессию  4. Клиент повторно входи на Сайт под Логином и Паролем  5. Клиент переходит в закладку «Корзина»  6. Клиент видит ранее пред отобранные товары/услуги в «Корзине» |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 2.1 Клиент отмечает значком «Любимое» заинтересовавший товар/услугу  *Переход к шагу 3*  5.1 Клиент переходит в Личный кабинет  6.1 Клиент видит ранее отмеченные значком «Любимое» товары/услуги в разделе «Любимое» Личного кабинета  *Завершение варианта использования* |

**Функция 7. Просмотр истории заказов.**

**User story №11:** Как Клиент я хочу иметь возможность точно знать какие товары мне доставят, чтобы уверенно планировать дальнейшие работы по ремонту

**User story №12:** Как Клиент я хочу иметь возможность просматривать историю заказов, чтобы быстрее выбрать повторно ранее купленный товар

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-2-01 |
| **Вариант использования** | Просмотр истории заказов и статуса заказов |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение посмотреть статус и/или историю заказов |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте детализацию информации о статусе заказов и повторно выбрал ранее купленный товар/услугу |
| **Триггер** | Зарегистрированный ранее Клиент зашел на сайт под Логином и Паролем |
| **Описание** | 1. Клиент переходит в Личный кабинет  2. Клиент видит в Личном кабинете раздел с историей и статусе заказов  3. Клиент выбирает интересующий заказ и знакомится с информацией о статусе и актуальном составе заказа  4. Клиент выбирает интересующий товар/услугу и переход в раздел с описанием товара/услуги  5. Клиент добавляет товар/услугу в Корзину |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 5.1 Выбранный товар/услуга числится невозможной к заказу в данный момент  *Завершение варианта использования* |

**Функция 8. Использование FAQ.**

**User story №13:** Как Администратор я хочу чтобы Клиент взаимодействовал с Чат-ботом или нашел на отдельной странице наиболее часто спрашиваемую и полезную ему информацию, чтобы сократить время на коммуникации

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-3-01 |
| **Вариант использования** | Получить разъяснения по частым вопросам |
| **Контекст использования** | Для комфортного получения необходимой информации на Сайте |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт, Чат-бот |
| **Предусловие** | Клиент принял решение зайти на Сайт |
| **Гарантии успеха** | Клиент нашел на сайте раздел с нужной информацией |
| **Триггер** | Клиент зашел на Сайт |
| **Описание** | 1. Клиент заходит на сайт в Интернет.  2. Клиент выбирает Закладку «FAQ» 3. Клиент видит перечень тем с информацией  4. Клиент выбирает интересующую тему  5. Клиент ознакамливается с информацией |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 2.1 Клиент вводит запрос в строку Чат-бота  2.2 Чат-бот предоставляет релевантную информацию  2.3 Клиент либо знакомится с информацией / либо формирует дополнительный вопрос в рамках взаимодействия с Чат-ботом  *Переход к шагу 5 основного сценария*  4.1 Клиент не находит интересующую тему  *Завершение варианта использования* |

**Функция 9. Введение деталей доставки.**

**User story №14:** Как Клиент я хочу чтобы на сайте автоматически подтягивались данные из личного кабинета, чтобы не вводить их повторно

**User story №15:** Как Клиент я хочу выбирать адрес доставки из использованных мною ранее, чтобы не тратить время на повторный ввод информации

**User story №16:** Как Клиент я хочу выбирать адрес в пределах РФ и оформлять услугу доставки, чтобы получить товар в удобном месте

**User story №17:** Как Клиент я хочу чтобы система позволяла и помогала ввести только корректный адрес доставки, чтобы я не тратил время на его уточнение

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-4-01 |
| **Вариант использования** | Оформление заказа |
| **Контекст использования** | Для реализации оптимального процесса оформления заказа |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение внести адрес доставки |
| **Гарантии успеха** | Клиент внес информацию с корректным адресом доставки |
| **Триггер** | Зарегистрированный ранее Клиент зашел на сайт под Логином и Паролем |
| **Описание** | 1. Клиент сформировал Корзину заказа  2. В разделе Адрес доставки Закладки «Корзина» Клиент видит введенный при регистрации в Личном кабинете адрес 3. Клиент принимает решение о корректировке адреса доставки  4. При наведении на любое из окон формы заполнения адреса доставки, сайт предлагает информацию об использованных ранее адресах  5. Клиент выбирает подходящий адрес  6. Сайт сигнализирует световой индикацией, что адрес корректен |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 3.1 Клиент не принимает решение о корректировке адреса доставки  *Переход к шагу 6 основного сценария*  4.1 Клиент вносит новый адрес доставки  4.2 Сайт предлагает корректные сведения об адресе в РФ (названия городов, улиц, номера домов и индекс) для выбора Клиентом  *Переход к шагу 6 основного сценария*  5.1 Клиент не выбирает подходящий адрес  *Завершение варианта использования* |

**Функция 10. Оплата заказа и оформление доставки.**

**User story №18:** Как Администратор я хочу чтобы Клиент имел возможность оформить доставку только при оплате онлайн, чтобы снизить количество неправильно оформленных заказов и повысить ответственность клиента за предоставленные данные

**User story №19:** Как Клиент я хочу чтобы стоимость доставки рассчитывалась автоматически вне зависимости от суммы заказа, чтобы не отвлекаться при выборе товара

**User story №20:** Как Клиент я хочу иметь возможность оплаты товара наличными при условии забора товара из магазина, чтобы не терять возможность платить наличными

**User story №21:** Как Клиент я хочу иметь возможность оплаты товара банковской картой, по QR-коду, переводом СБП, чтобы расширить варианты оплаты и сделать их удобнее

**User story №22:** Как Клиент я хочу иметь возможность вставлять код на скидку при оплате онлайн, чтобы сократить расходы на покупку

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-4-02 |
| **Вариант использования** | Оформление заказа |
| **Контекст использования** | Для реализации оптимального процесса оформления заказа |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт, Платежная система |
| **Предусловие** | Клиент принял решение оформить заказ и оплатить доступным способом |
| **Гарантии успеха** | Клиент оформил заказ |
| **Триггер** | Зарегистрированный ранее Клиент зашел на сайт под Логином и Паролем |
| **Описание** | 1. Клиент сформировал Корзину заказа  2. Клиент внес код на скидку (при наличии) в соответствующее поле страницы  3. Клиент выбрал пункт «Доставка» и внес данные адреса доставки  4. Клиент нажимает «Оформить»  5. Клиент перенаправляется на страницу Платежной системы, где выбирает один из способов оплаты и осуществляет ее.  6. На странице Платежной системы формируется сообщение об удачной оплате. Платежная система формирует и направляет Клиенту чек.  7. Клиент перенаправляется на страницу Сайта со сведениями о подтверждении заказа. |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 3.1.1 Клиент выбрал пункт «Забрать в магазине с оплатой в кассе»  3.1.2 Клиент нажимает «Оформить»  *Переход к шагу 7 основного сценария*  3.2.1 Клиент выбрал пункт «Забрать в магазине с оплатой на сайте»  *Переход к шагу 4 основного сценария* |

**Функция 11. Регистрация клиента.**

**User story №23:** Как Администратор я хочу чтобы Клиент прежде чем оформить заказ проходил обязательную регистрацию, чтобы убрать необходимость проверки клиентских данных обзвоном

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-5-01 |
| **Вариант использования** | Регистрация клиента |
| **Контекст использования** | Для реализации оптимального процесса оформления заказа |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Клиент |
| **Участники** | Сайт |
| **Предусловие** | Клиент принял решение зарегистрироваться на сайте, чтобы иметь возможность оформить заказ |
| **Гарантии успеха** | Клиент получил доступ в Личный кабинет |
| **Триггер** | Незарегистрированный Клиент зашел на сайт |
| **Описание** | 1. Незарегистрированный Клиент выбирает линк входа в Личный кабинет  2. Клиент попадает на страницу внесения информации  3. Клиент вносит информацию и нажимает «Зарегистрироваться»  4. Клиент получает SMS с кодом и вносит в поле, сформированное сайтом  5. Клиент входит на сайт под своим Логином и Паролем |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 1.1 Незарегистрированный Клиент нажимает «Оформить» на закладке «Корзина»  *Переход к шагу 2 основного сценария* |

**Функция 12. Подтверждение заказа.**

**User story №24:** Как Администратор я хочу чтобы для работы в рамках процесса подтверждения заказа все задействованные сотрудники взаимодействовали в Рабочем кабинете сайта, чтобы упорядочить процесс и исключить накладки

|  |  |
| --- | --- |
| **ID варианта использования** | FT-6-01 |
| **Вариант использования** | Подтверждение заказа |
| **Контекст использования** | Для реализации оптимального процесса подтверждения заказа |
| **Область действия** | Сайт |
| **Актор** | Администратор |
| **Участники** | Кладовщик, Управляющий, Клиент |
| **Предусловие** | Клиент оформил заказ |
| **Гарантии успеха** | Сформировано информационное сообщение с деталями заказа |
| **Триггер** | В Рабочий кабинет сотрудника магазина поступило сообщение о сформированном заказе |
| **Описание** | 1. Кладовщик подтверждает дату доставки в Рабочем кабинете  2. Администратор формирует информационное сообщение с деталями заказа |
| **Расширения (альтернативные потоки и потоки исключений)** | 1.1 Кладовщик корректирует дату доставки в Рабочем кабинете  1.2 Администратор формирует информационное сообщение с деталями заказа  1.3.1 Клиент подтверждает новую дату  *Переход к шагу 2 основного сценария*  1.3.2.1 Клиент не подтверждает новую дату  1.3.2.2 Администратор формирует сообщение Управляющему и Кладовщику в Рабочем кабинете на отмену заказа и необходимости возврата денежных средств (при оплате на сайте)  *Переход к шагу 2 основного сценария* |

# Описание архитектуры решения и дизайна

На этапе обследования сформированы задачи для 1-й итерации реализации изменений:

* Корректировка структуры и функционала сайта в Интернет;
* Разработка интеграции ПО учета товаров на складе и сайта в Интернет.

В данном разделе представлена информация и материалы в части описания и конкретизации модели TO BE, Диаграммы классов и объектов функциональности, а также Прототип дизайна сайта.

### Модель TO BE-процесса

Целевое описание процессов TO BE представлено в нотациях BPMN и UML (прилыгаются отдельными файлами).

### Диаграмма классов и объектов функциональности

Диаграмма классов и объектов функциональности прилыгается отдельным файлом.

### Прототип

Прототип дизайна сайта магазина «Переделкино» доступен по ссылке:

https://miro.com/app/board/uXjVNQoVniM=/?share\_link\_id=833097306509

# Критерии приёмки решения

Работа передается в виде разработанных документов в установленные сроки.

Решения считаются внедрёнными, если соблюдается следующий перечень результатов проекта:

* разработана и утверждена сопроводительная и эксплуатационная документация, подготовленная Исполнителем в соответствии с требованиями проектного управления до начала тестирования решений;
* проведены приёмо-сдаточные испытания, и устранены ошибки;
* не наблюдается конфликтов и противоречий при совместной работе с интегрированными информационными системами.
* персонал, участвующий в администрировании Сайта и работе с внедренными решениями обучен работе в рамках своего функционала.

### Требования к проведению приёмо-сдаточных испытаний

Приёмо-сдаточные испытания выполняются после проведения Исполнителем отладки и тестирования Решений и предоставления Заказчику программы и методики испытаний, а также после ознакомления пользователей Заказчика с Решениями и эксплуатационной документацией.

Детальные требования к приёмо-сдаточным испытаниям должны быть описаны в документе «Программа и методика испытаний».

Испытания проводятся при участии Исполнителя и Заказчика очно или удаленно c использованием средств удаленной работы. Участники приёмки работ и сроки проведения приёмки работ уточняются непосредственно перед проведением испытаний.

Результаты приёмо-сдаточных испытаний фиксируются в протоколе испытаний. Протокол испытаний должен содержать заключение о возможности (невозможности) приёмки Решений в эксплуатацию, а также перечень необходимых доработок и рекомендуемые сроки их выполнения. После устранения недостатков Заказчик и Исполнитель проводят повторные испытания в необходимом объеме.

Фактом завершения проведения приёмо-сдаточных испытаний является согласование и утверждение Заказчиком Протокола приёмо-сдаточных испытаний и Акта выполненных работ по проекту.

# Возможные риски и ограничения

При реализации проекта возможны риски:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Риск (R) / Ограничение (BR) | Комментарий |
| 1 | Увеличение объема и сроков работ по доработке дизайна и функционала сайта по причине отсутствия возможности использования документации на ранее развернутое решение | Меры управления: формирование резерва трудочасов разработчиков |
| 2 | Некорректное формирование базы данных исторических клиентов сайта по причине отсутствия в ранее развернутом решении требований на представление необходимых данных | Последствия: дополнительные затраты времени на работу с клиентами для получения данных |
| 3 | Возникновение критического дефицита остатков на складах по причине взрывного роста запросов клиентов онлайн. Как следствие – потеря репутации и лояльности клиентов | Меры управления: формирование дополнительных складских запасов по наиболее ходовым товарам |
| 4 | Возникновение задержек в работе службы логистики по доставке товаров. Как следствие – потеря репутации и лояльности клиентов | Меры управления: привлечение дополнительных подрядчиков (создание резерва мощностей) |

# Приложение

1. Пользовательская инструкция клиента на сайте магазина «Переделкино» представлена отдельным файлом.