1. Przyczyną realizacji projektu jest zwiększenie wydajności pracy wypożyczalni samochodów poprzez wprowadzenie internetowego systemu obsługi tejże wypożyczalni. System ten umożliwi klientom przegląd dostępnych samochodów do wypożyczenia, wybór punktu i daty wynajmu oraz zwrotu samochodu. Stworzona zostanie także możliwość dostarczenia samochodu zamawiającemu w określone w zamówieniu miejsce. Klient będzie mógł zarejestrować się na stronie wypożyczalni, dokonać zamówienia, wprowadzić w nim zmiany oraz zapłacić wykorzystując jeden z dostępnych systemów płatności online. Wprowadzone udogodnienia pozwolą klientom na szybki dostęp do oferty wypożyczalni bez konieczności osobistej wizyty w firmie, natychmiastowe złożenie zamówienia oraz łatwy sposób płatności. Wdrożenie tego systemu ma na celu zwrócenie uwagi internautów będących potencjalnymi klientami wypożyczalni oraz zwiększenie liczby obsługiwanych klientów.
2. Określenie osób (jednostek):

* *zlecającej realizację-* dział marketingu firmy prowadzącej wypożyczalnie samochodów osobowych i dostawczych
* *nabywcy-* dział techniczny firmy prowadzącej wypożyczalnie samochodów
* *stakeholders-* programiści firmy, testerzy, osoby zarządzające zasobami sieciowymi firmy, kierownik dział marketingu firmy, prezes firmy

1. Użytkownicy

* Klienci
* *Rola użytkownika:* rejestracja na w serwisie internetowym, przeglądanie ofert, złożenie zamówienia oraz zapłata za zamówioną usługę
* *Poziom wiedzy i doświadczenia, jakie posiada użytkownik w stosunku do produktu:* umiejętność obsługi podobnych serwisów internetowych np. allegro.pl
* *Poziom znajomości technologii stosowanej w projekcie:* niski, znajomość technologii nie jest wymagana
* *Ważność użytkownika:* użytkownik kluczowy
* *Personalia osób wchodzących do danej grupy użytkowników:* znajomość funkcjonowania podobnych stron internetowych, umiejętność wypełnienia formularza rejestracyjnego i dokonania płatności w systemie online
* Kierowcy
  + *Rola użytkownika:* dostarczanie i odbiór wynajętego samochodu klientowi we wskazane miejsce zgodnie z terminem
  + *Poziom wiedzy i doświadczenia, jakie posiada użytkownik w stosunku do produktu:* średni, wymagana umiejętność odczytania zlecenia w serwisie firmy
  + *Poziom znajomości technologii stosowanej w projekcie:* znajomość technologii nie jest wymagana
  + *Ważność użytkownika:* użytkownik trzeciego poziomu
  + *Personalia osób wchodzących do danej grupy użytkowników:* umiejętność przyjmowania zleceń tworzonych przez koordynatorów zamówień umieszczonych w serwisie w zakładce dla pracowników firmy, posiadanie prawa jazdy kategorii przynajmniej B i C
* Mechanicy
  + *Rola użytkownika:* usuwanie usterek pojazdów zgłoszonych wcześniej przez klientów bądź kierowców firmy
  + *Poziom wiedzy i doświadczenia, jakie posiada użytkownik w stosunku do produktu:* średni, wymagana umiejętność odczytania zlecenia naprawy w serwisie firmy
  + *Poziom znajomości technologii stosowanej w projekcie:* znajomość technologii nie jest wymagana
  + *Ważność użytkownika:* użytkownik trzeciego poziomu
  + *Personalia osób wchodzących do danej grupy użytkowników:* umiejętność przyjmowania zleceń tworzonych przez koordynatorów zamówień umieszczonych w serwisie w zakładce dla pracowników firmy, wykonywanie zawodu mechanika pojazdów samochodowych, serwisowanie pojazdów
* Koordynatorzy zamówień
  + *Rola użytkownika:* odczytywanie złożonych przez klientów zamówień lub skarg, sprawdzanie ich poprawności i zasadności, udzielanie odpowiedzi na ewentualne pytania klientów, przydzielanie kierowców i mechaników do wykonania określonego zamówienia
  + *Poziom wiedzy i doświadczenia, jakie posiada użytkownik w stosunku do produktu:* wysoki, wymagana biegła umiejętność korzystania z tworzonego oprogramowania
  + *Poziom znajomości technologii stosowanej w projekcie:* wysoki
  + *Ważność użytkownika:* użytkownik kluczowy
  + *Personalia osób wchodzących do danej grupy użytkowników:* umiejętność planowania czasu pracy pracowników firmy w sposób najbardziej ekonomiczny i wydajny, łatwość w nawiązywaniu kontaktów z klientami
* Administratorzy sieci
  + *Rola użytkownika:* usuwanie usterek, dodawanie nowych ofert, odzyskiwanie danych utraconych po awarii systemu, serwisowanie sprzętu serwerowego
  + *Poziom wiedzy i doświadczenia, jakie posiada użytkownik w stosunku do produktu:* bardzo wysoki, płynna umiejętność odczytywania i interpretacji wiadomości oraz błędów generowanych przez system
  + *Poziom znajomości technologii stosowanej w projekcie:* bardzo wysoki, wymagana umiejętność modyfikacji kodu źródłowego
  + *Ważność użytkownika:* użytkownik kluczowy
  + *Personalia osób wchodzących do danej grupy użytkowników:* doświadczenie związanie z administracją serwisami internetowymi, bazami danych, sprzętem komputerowym

1. Ograniczenia, jakie należy nałożyć na produkt w zakresie jego walorów funkcjonalnych i estetycznych:

* *Ograniczenia rozwiązania technologicznego:* produkt będzie współpracował z systemami operacyjnymi Windows XP, 7, 8; nie będzie wspierał starszych wersji tego systemu oraz innych systemów z rodziny LINUX czy MAC OS
* *Ograniczenia wynikające z zakresu działania produktu:* produkt będzie współpracował jedynie z mobilnymi systemami operacyjnymi z obsługą Flasha
* *Ograniczenia wynikające z rodzaju aplikacji współpracujących, ale niebędących częścią produktu finalnego:* możliwość zapisu i późniejszego wydruku formularza zamówienia konwertowanego do rozszerzeń .doc lub .xls obsługiwanych przez szeroko rozpowszechnione programy z pakietu Microsoft Office 2013: Word, Excel oraz OpenOffice Writer
* *Identyfikacja komercyjnych produktów, które ewentualnie mogą współpracować z produktem:* Mozilla Firefox, Internet Explorer 9, Opera Browser, Microsoft Office 2013, kalendarz Google, poczta gmail.com, serwis internetowy youtube.com, serwis płatności internetowych paypal.com
* *Ograniczenia wynikające z miejsca, w którym produkt będzie fizycznie funkcjonował:* produkt jako internetowy serwis obsługi wypożyczalni samochodów będzie dostępny z każdego komputera posiadającego dostęp do Internetu oraz przeglądarkę www, zatem konta użytkowników zostaną zabezpieczone przez szyfrowanie danych używanych podczas logowania
* *Ograniczenia czasowe - termin ostateczny realizacji produktu:* produkt powinien zostać zrealizowany w terminie nieprzekraczającym 8 miesięcy od momentu rozpoczęcia projektu, w razie opóźnienia jednostka wykonująca projekt zostanie obciążona karą pieniężną proporcjonalną do przekroczonego czasu określoną w umowie pomiędzy zleceniodawcą a wykonawcą
* *Ograniczenia wynikające z wysokości budżetu:* budżet przeznaczony na wykonanie projektu wynosi 150 000 zł

1. Nazewnictwo i definicje

* Firma- w niniejszym dokumencie odnosi się do konkretnej firmy, czyli wypożyczalni samochodów
* Zamówienie- deklaracja skorzystania z usługi firmy na warunkach zamieszczonych w regulaminie
* Klient- osoba zainteresowana usługą świadczoną przez firmę
* Rejestracja- założenie konta na stronie przez klienta, wymaga podania danych personalnych
* Użytkownik- klient, który dokonał pełnej rejestracji na stronie internetowej firmy
* Produkt- internetowy system obsługi wypożyczalni samochodów

1. Fakty zewnętrzne mogące mieć związek z projektem i produktem:

* Czas pracy kierowców firmy jest ściśle określony, co należy uwzględnić przy wykonywaniu zamówień klientów proszących o dostawę samochodu w określone miejsce.
* Warunki panujące na drodze, czyli np. natężenie ruchu mogą znacznie wpłynąć na czas dostarczenia samochodu klientowi, co powinno być uwzględnione przez koordynatorów zamówień.
* Rozszerzenie usług firmy przez wprowadzenie samochodów dostawczych będzie wymagało większej ilości miejsca na parking dla tych samochodów.
* W razie uszkodzenia wypożyczonego przez klienta samochodu podczas wypadku firma poniesie znaczne straty wynikające ze straconego czasu na oczekiwanie wypłaty odszkodowania przez firmę ubezpieczeniową i późniejszą naprawę samochodu.

1. Przypuszczenia- hipotezy prawdopodobnych zdarzeń lub faktów:

* Zwiększająca się liczba firm na polskim rynku pociąga za sobą coraz większe zapotrzebowanie na samochody zastępcze w razie awarii, któregoś samochodu z floty firmy.
* Szybki rozwój technologii związanych z elektroniką umożliwia łatwy dostęp do stron internetowych z wielu urządzeń przenośnych np. smartfonów czy tabletów, co znacznie poszerza działalność firmy.
* W razie pogorszenia sytuacji gospodarczej w Polsce, część firm, które korzystają z usług wypożyczalni ogłosi upadłość, co może doprowadzić do braku środków pieniężnych na utrzymanie serwisu internetowego i pracowników go obsługujących.

1. Zasięg projektu